

Aanbesteding Concessie Tram en Bus regio Utrecht

Bestek

Aanbesteding Concessie Tram en Bus regio Utrecht

Bestek



Datum: 25 mei 2012
Versie: Versie 3 - definitief

Vrijgegeven door: Dagelijks bestuur op 25 mei 2012
Opgesteld door: Afdeling Openbaar Vervoer Exploitatie

Bezoekadres: Maliebaan 34, Utrecht
Postadres: Postbus 14107, 3508 SE Utrecht
Telefoon: (030) 286 25 25
Website: www.regioutrecht.nl

Auteursrecht: © 2012 Bestuur Regio Utrecht
Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een automatisch gegevensbestand en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke andere wijze ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Bestuur Regio Utrecht.

Voorwoord

De huidige concessies voor het bus- en tramvervoer in de regio Utrecht eindigen in december 2013. Met een Europese openbare aanbesteding wordt een vervoerder geselecteerd voor de volgende periode.

De OV-visie "Snel, betrouwbaar en effectief" vormt het beleidskader voor de aanbesteding. Het OV-aanbod wordt vooral gericht op de wensen van de reiziger, die kan kiezen voor openbaar vervoer waar openbaar vervoer een duidelijke toegevoegde waarde heeft.

Het OV draagt als collectief vervoer bij aan de duurzaamheid en leefbaarheid van de regio. Daarbij zal tijdens de komende concessieperiode de focus van de vervoerder, BRU en andere partijen voortdurend gericht zijn op het beperken van de uitstoot per reizigerskilometer.

Met de aanbesteding wordt gezocht naar een vervoerder die als partner samen met BRU invulling geeft aan de OV-visie, met beide benen in de regio staat, met belanghebbenden overlegt en afstemt, sterk gericht is op groei van het aantal reizigers en tevredenheid van reizigers. Om dit te realiseren, krijgt de vervoerder vooral functionele doelen mee en wordt hij beoordeeld op behaalde resultaten.

A.J. (Arjen) Gerritsen
Portefeuillehouder Openbaar Vervoer
Bestuur Regio Utrecht

Inhoudsopgave

Voorwoord	1
Inhoudsopgave	2
1. Inleiding	3
Deel A: Aanbestedingsleidraad	1
1. Aanbestedingsprocedure	2
2. Beoordelingsprocedure Inschrijvingen	7
3. Uitsluitingsgronden en geschiktheidscriteria	13
4. Gunningcriteria	20
Deel B: Concept concessiebeschikking	27
1. De opdracht	28
2. Financiering	30
3. Monitoring en beheer	38
4. Infrastructuur	41
5. Overig	43
Deel C: Programma van Eisen	48
1. Marketing en ontwikkeling	49
2. Klantwaardering	51
3. Vervoerplan	52
4. Uitvoeringskwaliteit	57
5. Materieel	60
6. Personeel	64
7. Tarieven en vervoerbewijzen	65
8. Reisinformatie	67
9. Sociale veiligheid	72
10. Klantenservice	74
11. Consumentenorganisaties	76
12. Specifieke eisen tramvervoer	77
Deel D: Bijlagen	81

1. Inleiding

Het dagelijks bestuur van Bestuur Regio Utrecht (hierna BRU) heeft op 19 december 2011 besloten het tram- en busvervoer in de regio Utrecht Europees aan te besteden. Aan de basis van dit besluit ligt de Wet Personenvervoer 2000, die verplicht tot periodieke aanbesteding van het openbaar vervoer.

De doelen, randvoorwaarden en uitgangspunten voor de Europese aanbesteding staan in een hoofdlijnennotitie. Deze is op 26 maart 2012 door het dagelijks bestuur vastgesteld en ter informatie als bijlage D1 bij dit bestek gevoegd.

De hoofdlijnennotitie is het kader voor de uitwerking van het bestek voor de aanbesteding. Het bestek bestaat uit:

- De aanbestedingsleidraad (deel A van dit bestek);
- De concept concessiebeschikking (deel B van dit bestek);
- Het programma van eisen (deel C van dit bestek); en
- In bijlagen opgenomen informatie (deel D van dit bestek).

In het programma van eisen (PvE) staan de eisen aan het tram- en busvervoer met betrekking tot de diverse kwaliteitselementen voor reizigers en het milieu. In de concept concessiebeschikking zijn alle contractuele elementen tussen BRU en het vervoerbedrijf opgenomen. De aanbestedingsleidraad bevat, in aanvulling op het PvE en de concept concessiebeschikking, de juridische en financiële bepalingen waar inschrijvers hun aanbieding op baseren. Hierbij horen ook de selectie- en gunningscriteria.

Definities van begrippen die in dit Bestek met een hoofdletter zijn geschreven, zijn opgenomen in Bijlage B.1.

Deel A: Aanbestedingsleidraad

1. Aanbestedingsprocedure

1.1 Algemeen

Op deze aanbesteding is het Besluit aanbestedingsregels voor overheidsopdrachten (Bao) van toepassing.

Er wordt gegund op grond van het gunningcriterium "de economisch meest voordelige inschrijving".

1.2 Planning

In de onderstaande tabel staat de planning voor deze aanbesteding weergegeven:

Fase	Datum
Publicatiedatum aanbestedingskalender	25 mei 2012
Schouw bus stalling, tramremise en over te nemen bussen	30 mei 2012
Laatste mogelijkheid indienen vragen 1 ^e Nota van inlichtingen	11 juni 2012
Publicatie 1 ^e Nota van inlichtingen	18 juni 2012
Laatste mogelijkheid indienen vragen 2 ^e Nota van inlichtingen	25 juni 2012
Publicatie 2 ^e Nota van inlichtingen	2 juli 2012
Laatste mogelijkheid indienen verduidelijkende vragen	9 juli 2012
Publicatie 3 ^e en laatste Nota van inlichtingen	16 juli 2012
Inleverdatum Inschrijvingen	17 augustus 2012 om 9:30 uur
Opening Inschrijvingen	17 augustus 2012 om 9:35 uur
Gunningsbesluit door het de Concessieverlener	3 september 2012

De Concessie vangt aan op 8 december 2013. Om voldoende tijd beschikbaar te hebben voor een gedegen implementatie en eventuele gerechtelijke procedures tussen het gunningsbesluit en de start van de concessie, wordt de tijdsplanning in beginsel aangehouden. De Concessieverlener behoudt zich wel het recht voor de aangegeven tijdsplanning te wijzigen (met inachtneming van wettelijk vastgestelde termijnen). Geïnteresseerden worden hierover tijdig via de www.aanbestedingskalender.nl geïnformeerd.

1.3 Contactpersonen en correspondentie

Het Bestek en alle bijbehorende bijlagen zijn op internet gepubliceerd (www.aanbestedingskalender.nl).

De communicatie met betrekking tot deze aanbesteding dient te allen tijde per email te geschieden, onder vermelding van "Aanbesteding Concessie Tram en Bus Regio Utrecht 2014".

Contactpersoon voor deze aanbesteding is de heer R.E. Muller, Bestuur Regio Utrecht

Postadres

Postbus 14107
NL-3508 SE UTRECHT

Bezoekadres

Maliebaan 34, UTRECHT

Contactmailadres

Gedurende de gehele aanbestedingsprocedure is het mailadres:

aanbesteding2014@regioutrecht.nl

1.4 Vragen en Nota van Inlichtingen

Het is mogelijk om naar aanleiding van het Bestek vragen te stellen. Vragen over deze aanbesteding kunt u, met in achtneming van de data zoals vermeld in paragraaf 1.2, mailen naar aanbesteding2014@regioutrecht.nl, onder vermelding van 'Aanbesteding Concessie Tram en Bus Regio Utrecht 2014'. Geïnteresseerden dienen bij het stellen van vragen duidelijk te verwijzen naar de hoofdstuk-, paragraaf-, of bijlagennummers en vragen uitsluitend in digitale vorm door middel van het als standaardformulier A1 bijgevoegde Excel-bestand aan te bieden. Alle vragen worden geanonimiseerd beantwoord en verwerkt in een Nota van Inlichtingen.

De eerste vragen naar aanleiding van het Bestek dienen uiterlijk 11 juni 2012 te zijn ontvangen. De vragen zullen uiterlijk 18 juni 2012 in een Nota van Inlichtingen worden verwerkt en op de aanbestedingskalender geplaatst worden. De tweede en laatste mogelijkheid voor het stellen van vragen eindigt op 25 juni 2012. Verduidelijkende vragen naar aanleiding van de twee Nota's van Inlichtingen kunnen uiterlijk tot 9 juli 2012 worden ingediend. Deze verduidelijkende vragen worden verwerkt in een 3^e en laatste Nota van Inlichtingen welke uiterlijk op 16 juli 2012 wordt gepubliceerd.

Aan mondelinge mededelingen en/of toezeggingen kunnen geen rechten worden ontleend.

Telefonische vragen worden niet in behandeling genomen om duidelijkheid en transparantie te waarborgen.

De Nota's van Inlichtingen, die deel uit zullen gaan maken van de Concessiebeschikking, worden elektronisch bij de contractdocumenten gevoegd via www.aanbestedingskalender.nl.

1.5 Schouw

De Concessiehouder dient gebruik te maken van de bus stalling aan de Europalaan nummer 8 te Utrecht en ruimtes op het terrein van de tramremise aan de Remiseweg 1 te Nieuwegein.

Om bestekhouders de kans te bieden de betreffende ruimtes te zien, wordt op 30 mei 2012 een schouw georganiseerd. De schouw aan de Remiseweg 1 te Nieuwegein is van 10:30 uur tot 12:30 uur. De schouw aan de Europlaan 8 te Utrecht is van 13:30 uur tot 15:30 uur.

Bestekhouders die bij de schouw aanwezig wensen te zijn, worden verzocht zich uiterlijk 29 mei 2012 per e-mail aanbesteding2014@regioutrecht.nl aan te melden. Per bestekhouder, kunnen twee personen deelnemen.

1.6 Sluitingsdatum

De Inschrijving dient uiterlijk op 17 augustus 2012 om 9:30 uur te worden afgegeven bij de receptie op het kantoor van Bestuur Regio Utrecht aan de Maliebaan 34 in Utrecht. De Inschrijver ontvangt een ontvangst- en afgiftebewijs van de daartoe aangewezen medewerk(st)er van Bestuur Regio Utrecht.

Inschrijvingen die na de aangegeven sluitingsdatum en -tijdstip ontvangen worden, zullen **NIET** in behandeling genomen worden. Een te laat ingediende Inschrijving wordt aan de Inschrijver geretourneerd.

Het risico van vertraging, op welke wijze dan ook, berust bij de Inschrijver.

Per telefax en per e-mail ingediende Inschrijvingen worden **NIET** geaccepteerd.

De verpakking waarin de Inschrijving wordt verzonden of afgegeven wordt door de Concessieverlener tot het tijdstip van opening ongeopend bewaard.

1.7 Opening van de Inschrijvingen

De Inschrijvingen worden **op 17 augustus 2012 om 9:35 uur** geopend bij de Bestuur Regio Utrecht, Maliebaan 34 te Utrecht. Inschrijvers die bij de openingsprocedure aanwezig wensen te zijn, wordt verzocht zich uiterlijk 15 augustus 2012 per e-mail aanbesteding2014@regioutrecht.nl aan te melden. Alleen Inschrijvers en daartoe aangewezen medewerkers van of namens de Concessieverlener worden toegelaten tot de openingsprocedure.

Ten tijde van de opening zullen de Inschrijvingen alleen worden geopend en zullen de namen van de Inschrijvers worden genoemd. Er zal geen inhoudelijke informatie aangaande de ingediende Inschrijvingen worden gegeven.

Aan alle Inschrijvers zal een proces verbaal van opening worden toegestuurd.

1.8 Voorbehouden

Concessieverlener behoudt zich het recht voor om in gevallen waarin dit Bestek niet voorziet, een beslissing te nemen of een regeling te treffen.

Concessieverlener behoudt zich het recht voor om gedurende de looptijd van de aanbestedingsprocedure de randvoorwaarden van de aanbesteding te wijzigen al naar gelang nieuwe inzichten of ontwikkelingen daartoe aanleiding geven. In dat geval zal Inschrijvers de mogelijkheid geboden worden om op basis van de nieuwe randvoorwaarden een Inschrijving te doen. Inschrijvers kunnen in voorkomend geval echter géén aanspraak maken op vergoeding van enigerlei kosten gemaakt in het kader van deze aanbesteding.

1.9 Onvolkomen- of tegenstrijdigheden

Dit Bestek met alle bijbehorende bijlagen is met zorg samengesteld. Mocht u desondanks tegenstrijdigheden en/of onvolkomenheden tegenkomen, dan dient u de Concessieverlener hiervan onverwijld, doch in ieder geval vóór inschrijving, schriftelijk op de hoogte te stellen op het in dit hoofdstuk vermelde e-mailadres. Indien naderhand blijkt dat dit Bestek tegenstrijdigheden en/of onvolkomenheden bevat en deze niet door Inschrijvers zijn opgemerkt, is de door de Concessieverlener gegeven interpretatie van het Bestek doorslaggevend. De eventuele (nadelige) gevolgen hiervan komen voor risico van de Inschrijver.

Overeenkomstig de rechtspraak ter zake moeten (potentiële) Inschrijvers tijdens de aanbestedingsprocedure een proactieve houding hebben en moeten zij vooraf tegen eventuele onduidelijkheden en onvolkomenheden opkomen, zodat de aanbestedingsdocumenten zo nodig bijgesteld kunnen worden in de aanbestedingsfase. Indien een Inschrijver eventuele bezwaren, onduidelijkheden of onvolkomenheden niet onverwijld na ontvangst van het betreffende aanbestedingsdocument - doch in ieder geval vóór de laatste mogelijkheid tot het stellen van vragen - aan de Concessieverlener meldt, verspeelt de Inschrijver daarmee zijn belang om hiertegen in een later stadium bezwaar te maken.

1.10 Van derden ontvangen gegevens

De gegevens, waaronder vervoerkundige gegevens, zoals die in het Bestek, de Nota's van Inlichtingen en eventuele andere aanbestedingsstukken zijn vermeld, zijn deels door derden aan Concessieverlener verstrekt. Concessieverlener kan niet instaan voor de juistheid van deze gegevens. Concessieverlener is ten aanzien van de inhoud van die gegevens niet aansprakelijk.

Indien tijdens de uitvoering van de Concessie blijkt dat de inhoud van de verstrekte gegevens afwijkt van de realiteit, deze afwijking aantoonbaar is gelegen in de onjuistheid van de verstrekte gegevens, én niet is gebleken dat de Concessiehouder deze onjuistheid op het moment van inschrijving kende of behoorde te kennen, zal Concessieverlener in overleg met de Concessiehouder zoeken naar een oplossing van de hierdoor ontstane problemen.

1.11 Stopzetten van de aanbesteding / niet gunnen

De Concessieverlener is vrij - zonder tot enige vorm van schadevergoeding of vergoeding van gemaakte kosten jegens Inschrijver(s) gehouden te zijn - de

aanbesteding te allen tijde, tijdelijk of definitief, te stoppen dan wel de opdracht niet te gunnen, bijvoorbeeld:

- wegens het niet beschikbaar hebben van voldoende financiële middelen;
- wegens het ontbreken van (formeel) positieve besluitvorming aangaande de gunning;
- indien door wijziging van regelgeving of overheidsbeleid de inhoud van de aanbesteding aangepast dient te worden;
- indien een rechterlijk oordeel daartoe aanleiding geeft.

Deze opsomming is niet limitatief. Voor vorenstaande risico's kan de Concessieverlener, zolang de opdracht niet is verleend, geen verantwoordelijkheid dragen.

1.12 Gunning

De Concessie wordt verleend aan één Inschrijver. De beoordelingscommissie geeft een eenduidig gunningsadvies aan het dagelijks bestuur van Bestuur Regio Utrecht. Aan alle Inschrijvers en de huidige concessiehouders wordt schriftelijk bekend gemaakt aan welke Inschrijver het dagelijks bestuur de Concessie gunt. Aan de winnende Inschrijver wordt de Concessie verleend.

1.13 Bezwaar en beroep

Tegen het gunningbesluit, inhoudende het besluit tot concessieverlening, staat bezwaar open. Bezwaar moet ingediend worden bij het dagelijks bestuur van Bestuur Regio Utrecht.

Indien een Inschrijver zich niet kan vinden in het bedoelde gunningbesluit, dan dient hij daartegen tijdig bezwaar te maken en –op straffe van niet-ontvankelijkheid- binnen zes weken na gunning bij het CBb om een voorlopige voorziening te hebben verzocht. Een Inschrijver dient immers naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid rekening te houden met het gerechtvaardigde belang van de Concessieverlener (en van de overige Inschrijvers) bij spoedige duidelijkheid en zekerheid omtrent de resultaten van de ter zake gehouden aanbestedingsprocedure alsmede het belang van continuïteit van het openbaar vervoer.

2 Beoordelingsprocedure Inschrijvingen

2.1 Volledigheid en geldigheid; Algemeen

De beoordelingsprocedure begint na het uiterste tijdstip waarop de Inschrijver zijn Inschrijving heeft ingediend en zal als volgt worden doorlopen:

1. Conformanceert inschrijver zich aan de voorwaarden in het Bestek?

De Inschrijver dient akkoord te gaan met en te voldoen aan de voorwaarden zoals deze zijn geformuleerd in het Bestek.

De Inschrijver dient hiertoe standaardformulier Bijlage A3 (conformiteitverklaring), Bijlage A4 (anti – collusieverklaring) en bijlage A5 (artikel 48 Wp en 109 Wp verklaring) in te vullen. Deze formulieren dienen achter tabblad 1 van de Inschrijving te worden gevoegd.

Een Inschrijving die niet voldoet aan de voorwaarden van het Bestek wordt aangemerkt als een ongeldige Inschrijving. In dat geval wordt de Inschrijving niet verder in behandeling genomen.

2. Is de Inschrijving compleet en conform de vormvoorschriften?

Concessieverlener toetst of de ingediende Inschrijving compleet is en voldoet aan de in dit Bestek gestelde vormvoorschriften. Indien niet aan deze voorwaarde wordt voldaan, kan dit - afhankelijk van de ernst en omvang van het gebrek - tot het niet verder in behandeling nemen van de Inschrijving leiden.

3. Beoordeling op kwalificatiecriteria

Concessieverlener toetst of de Inschrijver voldoet aan alle in hoofdstuk 4 van dit deel opgenomen kwalificatiecriteria (uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen). Inschrijvers die niet voldoen aan één of meer van deze criteria, worden uitgesloten.

4. Beoordeling op gunningcriteria

De Inschrijving(en) wordt(en) beoordeeld op de gunningcriteria als opgenomen in hoofdstuk 5 van dit deel. Concessieverlener is voornemens de Concessie, onder de voorwaarden als opgenomen in het Bestek, te gunnen aan de Inschrijver met de vanuit het oogpunt van Concessieverlener economisch meest voordelige inschrijving. Dit betekent dat aan die Inschrijver die na beoordeling op de gunningcriteria het hoogste aantal gunningpunten heeft behaald, de Concessie door middel van bestuurlijke besluitvorming zal worden gegund, behoudens hetgeen is opgenomen in paragraaf 1.11 van deel A omtrent 'Stopzetten van de aanbesteding / niet gunnen'.

Wanneer meerdere Inschrijvers gelijk eindigen, wordt de Concessie gegund aan de Inschrijver met het hoogste puntenaantal voor het gunningcriterium G2. Indien ook op dat gunningcriterium het puntenaantal gelijk is, zal door middel van loting bij de notaris de economisch meest voordelige inschrijving bepaald worden.

Verduidelijkende vragen/aanvulling inschrijvingen

Concessieverlener behoudt zich het recht voor verduidelijkende vragen te stellen over de ontvangen Inschrijvingen, die Inschrijver zo spoedig mogelijk dient te beantwoorden. Ook kan Concessieverlener een Inschrijver verzoeken om aanvulling van (informatie in) zijn Inschrijving.

Uitgangspunt zal daarbij steeds zijn dat verduidelijking en/of aanvulling van een Inschrijving de mededinging niet mag vervalsen.

Bij de beoordeling van de geldigheid van de Inschrijvingen aan de hand van bovengenoemde punten 1, 2 en 3 zal Concessieverlener in beginsel rekening houden met na inschrijving ontvangen verduidelijking en/of aanvulling.

Bij de beoordeling van de Inschrijvingen aan de hand van de gunningscriteria (punt 4 hierboven) zal Concessieverlener in beginsel geen rekening houden met na inschrijving ontvangen verduidelijking en/of aanvulling.

2.2 Eisen aan de inschrijving

2.2.1 Vorm van de Inschrijving

Inschrijvingen moeten voldoen aan alle in dit hoofdstuk opgenomen voorschriften.

Naast een aanbiedingsbrief, gericht aan de heer R.E. Muller, dient de Inschrijving in zesvoud (één origineel exemplaar en vijf kopieën) aangeboden te worden door middel van een gesloten envelop of doos. Op het pakket of pakketten dient duidelijk "**Aanbesteding Concessie Tram en Bus Regio Utrecht 2014**" "**NIET OPENEN voor 17 augustus 2012, 9:35 uur**" te worden vermeld. Noch op de toegezonden verpakking, noch op de eventuele andere verpakking mag de naam, het adres of het logo van de Inschrijver zijn of worden vermeld.

De ingediende exemplaren van de Inschrijving worden eigendom van de Concessieverlener.

De Inschrijving moet aan de volgende voorwaarden voldoen:

1. de Inschrijving wordt aangeleverd in één of meerdere map(pen) van A4-formaat (althans geschikt voor bladzijdes van A4-formaat);
2. de voor- en rugzijde van de map moeten zijn voorzien van de naam van de Inschrijver, het besteknummer 2012/S 64-104204 en de tekst 'Aanbesteding Concessie Tram en Bus Regio Utrecht 2014';
3. de bladzijdes in de map zijn van A4-formaat, met op elke pagina de naam van de Inschrijver en een paginanummering in het

- formaat "x van y"; deze nummering mag per tabblad opnieuw starten,
4. één exemplaar van de mappen is gemerkt met "Origineel" en is per bladzijde geparafeerd door daartoe geautoriseerde medewerker(s) van de Inschrijver; hiervoor mag gebruik worden gemaakt van een stempel,
 5. de overige vijf exemplaren van de mappen bevatten uitsluitend een kopie van tabblad 10 tot en met 13 van het origineel
 6. Het originele exemplaar dient voorzien te zijn van een cd rom of dvd of USB-stick met daarop een directe digitale kopie van het origineel van de gehele inschrijving inclusief parafering;
 7. De verpakking waarmee de Inschrijving alsmede de digitale versie wordt afgegeven mag niet andere aan de Concessieverlener te versturen documentatie bevatten.

2.2.2 Ondertekening

De Inschrijving inclusief bijlagen en alle overige bescheiden dient rechtsgeldig te zijn ondertekend. De tekeningbevoegdheid dient te blijken uit het bij de Inschrijving gevoegde uittreksel uit het handelsregister van de Kamer van Koophandel (zo nodig aangevuld met een adequate volmacht). Het uittreksel dient op het moment van inschrijving de actuele stand van zaken met betrekking tot de onderneming van de Inschrijver weer te geven.

2.2.3 Taal

Alle ingeleverde bescheiden dienen in de Nederlandse taal te zijn gesteld. Gedurende de uitvoering van de opdracht dienen alle werknemers en vertegenwoordigers die zorg dragen voor de uitvoering van de opdracht in de contacten met de Concessieverlener, de Nederlandse taal in woord en geschrift te gebruiken en te beheersen.

2.2.4 Concept Concessiebeschikking

In de te verlenen Concessie zijn de voorwaarden waaronder de opdracht dient te worden uitgevoerd, opgenomen. Inschrijver gaat door Inschrijving akkoord met de concept Concessiebeschikking die als Deel B is opgenomen.

2.2.5 Verklaring van conformiteit

Inschrijver dient een verklaring van conformiteit (bijlage A3) rechtsgeldig te ondertekenen en bij de Inschrijving te voegen achter tabblad 1. Indien de verklaring van conformiteit ontbreekt of niet volledig is ingevuld leidt dit tot uitsluiting van de gunning.

Indien de Inschrijver een combinatie van bedrijven is, dient ieder lid van de combinatie voor zich deze verklaring te overleggen.

2.2.6 Anti-collusieverklaring

Inschrijver verklaart dat haar Inschrijving niet tot stand is gekomen onder invloed van een overeenkomst, besluit of gedraging in strijd met het

Nederlandse of Europese mededingingsrecht. De verklaring is aan dit Bestek toegevoegd als bijlage A4 en dient achter tabblad 1 ingevoegd te worden.

Indien de Inschrijver een combinatie van bedrijven is, dient ieder lid van de combinatie voor zich deze verklaring te overleggen.

2.2.7 Artikel 48 en 109 Wp2000

De Inschrijver dient bij zijn Inschrijving een verklaring conform de artikelen 48 en 109 van de Wet personenvervoer 2000 (Wp2000) toe te voegen. De Inschrijver dient hiervoor gebruik te maken van het Standaardformulier dat als bijlage A5 bij dit Bestek is gevoegd. Door het ondertekenen van deze verklaring geeft de Inschrijver aan dat de omstandigheden zoals bedoeld in artikel 48 en 109 van de Wp2000 niet op de onderneming (alsmede eventuele onderaannemers en/of combinanten) van toepassing zijn. De verklaring dient te worden ingevoegd achter tabblad 1 van de Inschrijving.

Indien de Inschrijver een combinatie van bedrijven is, dient ieder lid van de combinatie voor zich deze verklaring te overleggen.

2.2.8 Varianten en alternatieven, één Inschrijving per Inschrijver

Varianten en alternatieven worden niet in aanmerking genomen.

Een onderneming mag slechts eenmaal inschrijven op deze aanbestedingsprocedure (hetzij als zelfstandige Inschrijver, hetzij als lid van een combinatie).

Twee of meer ondernemingen die tot hetzelfde concern behoren, mogen niet afzonderlijk inschrijven op deze aanbestedingsprocedure. Er is sprake van een concern wanneer een aantal ondernemingen als een economische eenheid onder een gemeenschappelijke leiding optreedt. Hierop kan Concessieverlener een uitzondering toestaan indien tot eenzelfde concern behorende ondernemingen aantonen dat er in hun geval geen sprake is van een reëel gevaar van afstemming en/of beïnvloeding van de Inschrijvingen. Inschrijvers die op deze uitzondering een beroep willen doen dienen dit vóór inschrijving te melden aan de Concessieverlener. Concessieverlener is geheel vrij in zijn oordeel of een uitzondering wordt toegelaten (waarbij zij uiteraard het beginsel van gelijke behandeling in acht zal nemen).

2.3 Kostenvergoeding

Inschrijvers hebben geen recht op vergoeding van enigerlei kosten in het kader van deze aanbesteding.

2.4 Vertrouwelijkheid

De informatie met betrekking tot de Inschrijvingen wordt vertrouwelijk behandeld en wordt uitsluitend getoond aan het beoordelingsteam en adviseurs die direct bij de aanbestedingsprocedure zijn betrokken, alsmede - desgewenst - het dagelijks bestuur en/of algemeen bestuur. Bovendien kan

het nodig zijn bepaalde informatie in een later stadium te verstrekken aan het ministerie van Infrastructuur en Milieu en het College van Beroep voor bedrijfsleven (CBb). In dat geval zal Bestuur Regio Utrecht de vertrouwelijkheid van de informatie richting het ministerie en CBb benadrukken.

Ten behoeve van de implementatie van de Concessie kunnen delen uit de Inschrijving van de Vervoerder aan wie de Concessie is verleend openbaar worden gemaakt door de Concessieverlener.

2.5 Overname personeel

Op grond van artikel 37 van de Wp2000 gaat door de overgang van een concessie het personeel van de huidige concessiehouders dat betrokken is bij de concessie van rechtswege over op de nieuwe Concessiehouder. De personeelsopgave, voorzien van een deskundigenverklaring zoals bedoeld in artikel 39 van de Wp2000, dient hierbij te worden aangehouden. De personeelsopgaven alsmede de deskundigenverklaringen zijn opgenomen in bijlage A6.

Inschrijvers dienen hun Inschrijvingen te baseren op deze personeelsopgaven zonder enige voorbehouden ter zake te maken.

De overgang van personeel is een zaak van de (oude en nieuwe) Concessiehouder. De Concessieverlener is hierbij geen partij.

2.6 Inschrijving op een gedeelte van de opdracht

De Concessieverlener wil de Concessie onderbrengen bij één Concessiehouder. De opdracht bestaat **NIET** uit percelen en daardoor is inschrijven op een gedeelte van de opdracht **NIET** toegestaan.

2.7 Vorm beantwoording

De Inschrijver dient de in dit Bestek gestelde vragen in de Inschrijving duidelijk en ondubbelzinnig te beantwoorden. De Inschrijver dient alle gevraagde informatie die vermeld is in dit Bestek en de bijlagen van dit Bestek te verstrekken en gelijktijdig met de Inschrijving aan te leveren. Een checklist is bijgevoegd als bijlage A15. Bij de beantwoording van de vragen dient de Inschrijver gebruik te maken van de bij dit Bestek opgenomen Standaardformulieren.

2.8 Inschrijven conform Bestek

De Inschrijver dient zijn Inschrijving te baseren op dit Bestek inclusief alle bijlagen behorende bij dit Bestek. De Concessieverlener behoudt zich het recht voor de Inschrijving niet verder te beoordelen indien de inschrijver gevraagde informatie niet, niet helemaal en/of niet juist heeft aangeleverd. Onder "niet juist" wordt ook verstaan het opzettelijk wijzigen van informatie die door de Concessieverlener in de bijlagen bij dit Bestek aan de Inschrijver is verschaft.

2.9 Controle

De Concessieverlener behoudt zich het recht voor alle gegevens op juistheid te controleren en de opgegeven referenties te benaderen.

2.10 Gestanddoeningstermijn

De Inschrijving dient tot minimaal 6 maanden na de openingsdatum van de inschrijvingen gestand te worden gedaan en onherroepelijk te zijn. De Inschrijving van de Inschrijver wordt aangemerkt als een onherroepelijk aanbod.

Concessieverlener kan verzoeken de gestanddoeningstermijn te verlengen. Aan een dergelijk verzoek kan de Inschrijver geen aanspraak op gunning van de Concessie ontlenen.

3 Uitsluitingsgronden en geschiktheidscriteria

3.1 Algemeen

In de volgende paragrafen wordt aangegeven welke informatie een Inschrijver dient aan te leveren ten behoeve van de beoordeling op grond van de geschiktheidseisen. De Concessieverlener behoudt zich het recht voor om, naast de informatie als gevraagd in de standaardformulieren, nadere bewijsstukken te verlangen. Indien de inhoud van deze bewijsstukken niet overeenkomt met wat in de Inschrijving is gesteld, kan de Inschrijver worden uitgesloten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

Om vergissingen bij het overnemen van de door Inschrijver aangereikte gegevens te voorkomen, wordt Inschrijver verzocht bij de invulling c.q. beantwoording van dit hoofdstuk de hierna aangegeven nummering van de verlangde bijlagen geheel over te nemen. Inschrijver dient de aangegeven standaardformulieren over te nemen en te gebruiken.

De Concessieverlener behoudt zich het recht voor de financiële en economische draagkracht, en de (technische) bekwaamheid van Inschrijver aan een nader onderzoek te onderwerpen.

Inschrijver verklaart geen bezwaar te hebben tegen, en de volle medewerking te verlenen aan, een nader onderzoek door de Concessieverlener naar inschrijvers financiële economische draagkracht, vakkundigheid, efficiency, betrouwbaarheid en technische uitrusting.

Inschrijver dient daartoe de in bijlage A7 vermelde verklaring in te vullen en achter tabblad 1 bij zijn Inschrijving te voegen.

De gegevens die ingevolge dit hoofdstuk zijn overlegd, maken integraal deel uit van de ingediende Inschrijving.

Nadat is gecontroleerd of de Inschrijvingen voldoen aan de formele/administratieve voorwaarden en de compleetheid van de Inschrijving, worden de Inschrijvingen getoetst op de uitsluitings- en geschiktheidscriteria. Alle hier genoemde uitsluitings- en geschiktheidscriteria hebben een "uitsluitend karakter". Het niet voldoen aan een uitsluitingscriterium of geschiktheidscriterium met een uitsluitend karakter betekent uitsluiting van verdere beoordeling.

Als de onderneming, of consortium van ondernemingen tezamen, niet aan deze criteria kan voldoen heeft het geen zin om een Inschrijving te doen. Inschrijvingen die niet aan deze geschiktheidscriteria voldoen, worden niet (verder) in behandeling genomen.

3.2 Gegevens met betrekking tot de organisatie

Indien de Inschrijver een concern betreft, dan dient duidelijk te worden aangegeven of de moedermaatschappij inschrijft, of dat één van de

onderliggende (werk)maatschappijen inschrijft. Er is sprake van een concern/holding wanneer een aantal ondernemingen als een economische eenheid onder een gemeenschappelijke leiding optreedt. De band tussen hen vindt gewoonlijk in kapitaaldeelname uitdrukking. Indien een (dochter)onderneming zich beroept op gegevens van het concern/holding, dan dient dit te worden vermeld.

Voor de invulling van bepaalde geschiktheidscriteria kan een Inschrijver een beroep doen op de draagkracht/bekwaamheid van een derde, ongeacht de juridische aard van zijn banden met die derde. Dit kan een holding of onderaannemer zijn, maar ook enige andere natuurlijke of rechtspersoon. Hieronder staat per criterium aangegeven of een beroep kan worden gedaan op een derde, en zo ja, welke bewijsmiddelen in dat verband moeten worden overgelegd.

De Inschrijver dient achter tabblad 2 van de Inschrijving een aantal gegevens aan te leveren met betrekking tot de eigen organisatie, het bedrijfsprofiel en eventuele samenwerkende partijen. Deze gegevens staan vermeld in een Standaardformulier, dat als bijlage A8 bij dit Bestek is gevoegd. De gegevens dienen in dit Standaardformulier te worden ingevuld. Het is toegestaan bijlagen aan het Standaardformulier toe te voegen.

3.3 Combinatievorming en onderaanneming

3.3.1 Combinatievorming

Combinaties van bedrijven mogen inschrijven. Combinaties zullen op basis van de in dit hoofdstuk aan te leveren informatie worden beoordeeld als één Inschrijver. De Inschrijver dient duidelijk te vermelden welke activiteiten door welke van de leden van de combinatie worden uitgevoerd. Daarnaast is het van belang dat de Inschrijver aangeeft wie de leiding heeft en penvoerder is, en dus aanspreekpunt voor de Concessieverlener zal zijn tijdens de aanbesteding en de eventuele uitvoering van de Concessie.

Indien een Inschrijving wordt ingediend door een combinatie, dient ieder lid van de combinatie een verklaring te ondertekenen en in te leveren ingevolge welke alle tot de combinatie behorende ondernemingen zich gezamenlijk en hoofdelijk aansprakelijk stellen voor de uitvoering van de gehele Concessie. Dit gebeurt volgens het standaardformulier in bijlage A9. Inschrijver dient deze verklaring in te voegen achter tabblad 3.

Tevens dient, indien de Inschrijver een combinatie van bedrijven is, ieder lid van de combinatie voor zich de in dit hoofdstuk gevraagde bescheiden te overleggen, tenzij dit anders aangegeven staat.

3.3.2 Hoofd- en onderaanneming

Wanneer de hoofdaannemer bij de uitvoering van de Concessie gebruik maakt van onderaannemers of zich beroept op de technische bekwaamheid van zijn onderaannemers, dient de Inschrijver in zijn Inschrijving expliciet aan te geven voor welk deel de onderaannemer zal worden ingeschakeld. De Inschrijver dient een verklaring te overleggen voor welke delen van de in dit

hoofdstuk genoemde geschiktheidscriteria hij gebruik maakt van onderaannemer(s) en deze in te voegen achter (eveneens) tabblad 3.

Voor zover de Inschrijver zich in het kader van de geschiktheidscriteria beroept op de kennis en kunde van een onderaannemer, dient dit duidelijk in de Inschrijving te worden vermeld en dient de Inschrijver de gevraagde bescheiden t.b.v. deze geschiktheidscriteria ook ten aanzien van de desbetreffende onderaannemer bij inschrijving te overleggen.

In het geval de Inschrijver zich niet beroept op de technische bekwaamheid of vergunningen van een onderaannemer, dienen de bescheiden t.b.v. de uitsluitingscriteria en de inschrijving nationale beroeps- of handelsregister, verzekeringsbewijs, verklaring art. 48 en 109 WP2000 van deze onderaannemer uiterlijk twee maanden nadat de gunning onherroepelijk is te worden overgelegd.

De hoofdaannemer blijft te allen tijde verantwoordelijk voor de uitvoering van de opdracht. Hij is aanspreekpunt voor de Concessieverlener.

3.4 Uitsluitingscriteria

Deze eisen gelden voor iedere Inschrijver en iedere combinant.

3.4.1 Verklaring artikel 45 Bao.

De als bijlage A10 opgenomen verklaring inzake artikel 45 Bao dient door de Inschrijver rechtsgeldig te worden ondertekend en bij de Inschrijving te worden gevoegd achter tabblad 1. Door het ondertekenen van deze verklaring geeft de Inschrijver aan dat de omstandigheden zoals bedoeld in artikel 45 Bao, respectievelijk artikel 45 Richtlijn 2004/18/EG niet op de organisatie/onderneming van toepassing zijn.

Indien de Inschrijver voor de invulling van de geschiktheidscriteria een beroep doet op de middelen/ervaring van een derde, dient Inschrijver achter tabblad 1 tevens een door die derde ondertekende verklaring inzake artikel 45 Bao op te nemen.

De Concessieverlener behoudt zich het recht voor om in een latere fase de Inschrijver alsnog te verzoeken officiële bewijsstukken te overleggen. Indien de inhoud van deze bewijsstukken niet overeenkomt met hetgeen in de verklaring is gesteld, wordt de Inschrijver uitgesloten van verdere deelneming aan de aanbestedingsprocedure. Indien de verklaring ten aanzien van een onderaannemer onjuist blijkt, kan de Inschrijver worden uitgesloten en mag in elk geval geen gebruik gemaakt worden van de bewuste onderaannemer.

3.5 Geschiktheidscriteria

De geschiktheidscriteria worden gebruikt om de geschiktheid van een Inschrijver te beoordelen. Per criterium is aangegeven welke betrokkenen daaraan moeten voldoen en of al dan niet een beroep kan worden gedaan op derden.

3.5.1 Inschrijving nationaal beroeps- of handelsregister

De Inschrijver dient bij zijn Inschrijving een bewijs van inschrijving van de onderneming in het nationaal beroeps-/ handelsregister toe te voegen. De Inschrijver dient dit bewijs in zijn inschrijving in te voegen achter tabblad 4.

Ingeval van inschrijving door een combinatie, dient van alle combinatieleden een bewijs van inschrijving te worden overgelegd.

Indien Inschrijver voor de invulling van de geschiktheidscriteria een beroep doet op de draagkracht/bekwaamheid van een derde, dient ook van de onderaannemer/derde een bewijs van inschrijving te worden overgelegd.

3.5.2 Vergunningen

De Inschrijver dient een kopie van de aan hem verstrekte communautaire vergunning, zoals bedoeld in artikel 4 van de Wp2000 toe te voegen aan de Inschrijving dan wel door middel van een eigen verklaring aannemelijk te maken dat de vergunning bij start van de Concessie door het Ministerie van Infrastructuur en Milieu aan de Inschrijver zal zijn verstrekt. Bij Inschrijving door een combinatie of met gebruikmaking van onderaannemers, geldt dat de vergunning moet zijn verleend aan de onderneming die daadwerkelijk openbaar vervoer per Tram en Bus (en Auto) zal gaan uitvoeren.

Voor de Inschrijver staat het Ministerie van Infrastructuur en Milieu ter beschikking als aanspreekpunt voor vergunningverlening.

De kopie van de vergunning of de eigen verklaring dient achter tabblad 5 te worden gevoegd.

NB: op grond van de Wp2000 mag de concessie alleen worden verleend aan een vervoerder die beschikt over een communautaire vergunning.

3.5.3 Verzekering

De Inschrijver dient bij zijn Inschrijving een bewijs van adequate verzekering voor bedrijfs- en beroepsaansprakelijkheid toe te voegen: Een adequate verzekering heeft, voor zover deze betrekking heeft op tram- en busvervoer, minimaal Nederland als dekkingsgebied en een dekkingsbedrag van ten minste €1,0 miljoen per claim met een maximum van € 10 miljoen per verzekeringsjaar. Hiertoe volstaat een kopie van de betreffende verzekeringspolis dan wel verzekeringscertificaat. De Inschrijver dient de kopie van deze polis in de Inschrijving in te voegen achter tabblad 6.

Indien de Inschrijver nog niet over een adequate verzekering beschikt dan wel de polis eindigt voor de beoogde startdatum van de exploitatie, volstaat een

verklaring van een verzekeraar dat deze bereid is met de Inschrijver een adequate verzekering af te sluiten dan wel deze te verlengen, indien de Concessie aan de Inschrijver wordt gegund. De Inschrijver dient in dat geval binnen twee (2) maanden nadat de gunning onherroepelijk is geworden, doch in ieder geval voor de start van de exploitatie van de Concessie, de verzekering af te sluiten en deze moet uiterlijk op de dag van start van de exploitatie (8 december 2013) ingaan.

Het bewijs van verzekering dient te worden overgelegd door iedere Inschrijver/combinant die onder de Concessie vervoer (gezamenlijk) zal gaan uitvoeren.

Voor de invulling van dit criterium kan geen beroep worden gedaan op de verzekering van een derde.

3.5.4 Financiële en economische draagkracht

Bij de Inschrijving dient te worden meegezonden:

Balansen of balansuittreksels alsmede een verklaring van de totale omzet van de onderneming van Inschrijver van de laatste drie (3) jaar, alsmede financiële gegevens op grond waarvan onderstaande ratio's berekend worden. De jaarrekeningen van het jaar 2009, 2010 en 2011 dienen bijgevoegd te worden. Deze balansen (of uittreksels ervan) alsmede de financiële gegevens (jaarrekeningen) dienen te zijn voorzien van een goedkeurende accountantsverklaring¹. Hiertoe dient tevens het Standaardformulier in bijlage A11 ingevuld en ondertekend te worden. Al deze bescheiden worden achter tabblad 7 toegevoegd.

Op basis van de opgegeven cijfers wordt een (gewogen) gemiddelde jaarlijkse omzet berekend. De gewogen gemiddelde jaarlijkse omzet wordt berekend aan de hand van de volgende formule:

Gem. omzet = $((\text{Omzet}2009 \times 1) + (\text{Omzet}2010 \times 2) + (\text{Omzet}2011 \times 3)) / 6$
De Inschrijver voldoet aan de eis van financiële en economische draagkracht als de omzet voldoet aan de in onderstaande tabel weergegeven eis:

Criterion	Eis
Gewogen gemiddelde jaarlijkse omzet	Minimaal € 80.000.000,-

Voor de invulling van dit criterium kan de Inschrijver een beroep doen op een derde. In dat geval dient - naast de gevraagde balansen of balansuittreksels van die derde - een aansprakelijkheidsverklaring bijgevoegd te worden, waaruit blijkt dat de derde partij zich bij een gunning volledig en onvoorwaardelijk garant stelt voor de nakoming van de verplichtingen die uit de te verlenen Concessie voortvloeien. De verklaring dient door een daartoe bevoegd persoon te zijn ondertekend.

¹ Indien de geconsolideerde jaarverslagen van de onderneming zijn goedgekeurd door een onafhankelijke accountant volstaan deze ten behoeve van het vaststellen van de ratio's. Deze jaarverslagen dienen wel bijgevoegd te worden bij de Inschrijving.

Voor de invulling van dit criterium kan de Inschrijver een beroep doen op de draagkracht van een derde. In dat geval dient - naast de gevraagde balansen of balansuittreksels van die derde - een aansprakelijkheidsverklaring bijgevoegd te worden, waaruit blijkt dat de derde partij zich bij een gunning volledig en onvoorwaardelijk garant stelt voor de nakoming van de verplichtingen die voor de Inschrijver uit de te verlenen Concessie voortvloeien, en dat de Inschrijver gedurende de gehele concessieperiode werkelijk zal kunnen beschikken over de voor de uitvoering van de Concessie noodzakelijke middelen van de derde.

De verklaring dient door een daartoe bevoegd persoon te zijn ondertekend. In Bijlage A16 is een derdenverklaring opgenomen. De Inschrijver dient, indien van toepassing, deze verklaring bij zijn Inschrijving te voegen achter tabblad 7.

Indien Inschrijver een combinatie is, worden voor de berekening van de omzet de omzetcijfers van alle combinatieleden bij elkaar opgeteld.

3.5.5 Technische bekwaamheid

De Inschrijver dient te beschikken over voldoende kennis, ervaring, capaciteit en organisatievermogen om de Concessie op vakkundige wijze te kunnen uitvoeren. De Inschrijver dient daartoe te kunnen aantonen te beschikken over een toereikende organisatie en over voldoende personeel van diverse disciplines om de opdracht op een goede en tijdige wijze uit te voeren. Het in te zetten verantwoordelijk en leidinggevend personeel (directie en managementteam) dient over voldoende vakbekwaamheid (in ieder geval in organisatorische zin en op gebied van personenvervoer) te beschikken.

De Inschrijver maakt bij zijn Inschrijving aannemelijk dat hij voor het kunnen uitvoeren van de Concessie over voldoende kennis, ervaring, capaciteit en organisatievermogen beschikt.

De Inschrijver dient hiervoor over te leggen:

- één relevante referentie inzake een opdracht van dienstverlening op het gebied van lijngebonden openbaar vervoer per Bus met een minimum omzet van €20 miljoen per jaar.

en

- één relevante referentie inzake een opdracht van dienstverlening op het gebied van railgebonden openbaar vervoer per tram, metro of trein met een minimum omzet van €2 miljoen per jaar.

of (in plaats van de twee voornoemde referenties)

- één relevante referentie inzake een opdracht van dienstverlening op het gebied van lijngebonden openbaar vervoer met zowel Bus als

railgebonden materieel met een minimum omzet van €22 miljoen per jaar.

Indien de Inschrijver gebruik wenst te maken van de technische bekwaamheid van een derde, dient de Inschrijver aan te tonen dat hij bij de uitvoering van de Concessie daadwerkelijk kan beschikken over voor de uitvoering van de Concessie benodigde technische middelen (waaronder begrepen de kennis en ervaring) van deze derde. Daartoe dient Inschrijver - naast een referentie van de betreffende derde - een door de derde ondertekende garantieverklaring in te dienen en van tenminste drie (3) mensen een curriculum vitae waaruit blijkt dat deze bestuurlijke of management ervaring hebben met openbaar vervoer in Nederland.

De referentie(s) dient (dienen) betrekking te hebben op activiteiten die op het moment van uitbrengen van de Inschrijving niet langer dan drie (3) jaar geleden zijn uitgevoerd of in uitvoering zijn. De Inschrijver dient voor de referenties het format zoals weergegeven in bijlage A12 te gebruiken. De referenties dienen in de Inschrijving te worden ingevoegd achter tabblad 8.

De Concessieverlener behoudt zich het recht voor om direct – zonder tussenkomst van de Inschrijver – bij de referent(en) informatie in te winnen.

4 Gunningcriteria

4.1 Algemeen

De beoordeling van de Inschrijving(en) geschiedt op basis van het gunningscriterium economisch meest voordelige inschrijving. Maximaal kan een Inschrijver 100 punten behalen, onderverdeeld in een viertal (sub)gunningcriteria. Daarnaast hanteert Concessieverlener één gunningscriterium met een uitsluitend karakter (ook wel: toetsingscriterium), het implementatieplan. Indien het implementatieplan als onvoldoende wordt beoordeeld wordt de Inschrijving terzijde gelegd.

De inschrijver dient bij de gunningcriteria aan te geven hoe gestelde doelen behaald worden door het nemen van concrete maatregelen, het verrichten van monitoring en eventuele bijsturing. De rol van de Concessieverlener en andere betrokkenen dient daarbij expliciet te worden beschreven.

De basis voor de Inschrijving vormt het Programma van Eisen. Hierin ligt de minimale kwaliteit voorgeschreven, die de Concessieverlener van de Inschrijver verwacht. De toetsings- en gunningcriteria geven inschrijvers de mogelijkheid zichzelf te onderscheiden ten opzichte van andere inschrijvers.

4.2 Gunningtabel

Toetsingscriterium		
T1	Implementatieplan	
Gunningcriteria		Punten
G1	Financieel: exploitatiekosten per dru	70
G2	Reizigersgroei en klantwaardering	15
G3	Duurzaamheid, leefbaarheid en MVO	12
G4	Vervoerder als partner	3
Subtotaal		100

4.3 Kwalitatieve beoordelingsmethodiek

De beoordeling van de Inschrijving(en) zal bij het toetsingscriterium T1 en bij gunningcriteria G2, G3 en G4 op kwalitatieve wijze plaatsvinden. Deze kwalitatieve beoordeling werkt –per criterium– als volgt.

Bij de beoordeling wordt uitgegaan van zes rapportcijfers. De rapportcijfers hebben de volgende waarde en betekenis:

- 0 = zeer slecht
- 2 = absoluut onvoldoende
- 4 = onvoldoende
- 6 = voldoende
- 8 = goed
- 10 = uitmuntend

De beoordeling wordt gedaan door een beoordelingscommissie. De vijf (5) leden van de beoordelingscommissie beoordelen alle onderdelen van de Inschrijving. De leden van het beoordelingscommissie kennen ieder afzonderlijk per criterium één van de hiervoor genoemde rapportcijfers toe aan de Inschrijving(en).

De beoordeling door de commissieleden omvat specifieke en algemene aspecten. De specifieke aspecten worden genoemd bij elk van de gunningcriteria T, G2, G3 en G4. De algemene aspecten zijn:

1. De mate waarin de plannen kernachtig, puntig, ter zake en relevant zijn beschreven;
2. De helderheid en eenduidigheid van de door de Inschrijvers gemaakte keuzes en de motivering / onderbouwing daarvan;
3. De mate waarin beschreven voornemens en plannen SMART beschreven zijn. Onder SMART wordt verstaan: Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realiseerbaar en Tijdsgebonden;
4. De samenhang met andere relevante aspecten uit de Inschrijving;
5. De mate waarin de beschreven voornemens en plannen passen binnen de door de Concessievrerlener geformuleerde wensen en ambities.

In plenair overleg motiveren de leden van de beoordelingscommissie de door hen toegekende rapportcijfers. Hierna hebben de leden van de beoordelingscommissie de mogelijkheid om hun rapportcijfers aan te passen.

Per gunningcriterium wordt vervolgens een gemiddeld rapportcijfer berekend. Hieruit ontstaat een op twee decimaal nauwkeurig rapportcijfer.

Per gunningcriterium geldt dat:

- Bij een rapportcijfer 10 het maximale aantal gunningpunten wordt gegeven; en,
- Bij een rapportcijfer 0 geen punten wordt gegeven; en
- Bij een rapportcijfer tussen 10 en 0 naar rato punten (Voorbeeld: indien een inschrijver op een gunningscriterium gemiddeld het cijfer 7,20 scoort, bedraagt zijn score op dat criterium $0,72 (7,20/10)$ keer het maximale aantal punten voor het betreffende gunningscriterium).

4.4 Toetsingscriteria

T1: Implementatieplan

Eisen aan de Inschrijving

De Inschrijving dient een implementatieplan te bevatten. Het implementatieplan dient in de Inschrijving ingevoegd te worden achter tabblad 10 en beschrijft alle door de Inschrijver benodigde en te ondernemen activiteiten waarmee gegarandeerd wordt dat de in de Inschrijving beloofde kwaliteit van het OV-aanbod vanaf de start van de Concessie gerealiseerd zal worden.

Het implementatieplan gaat in ieder geval in op:

1. de per deelonderwerp te ondernemen activiteiten en praktijktesten, waarbij in ieder geval de onderstaande deelonderwerpen worden onderscheiden:
 - a. de overname, het werven en opleiden van het (extra) personeel;
 - b. de verwerving van het voor de exploitatie van de Concessie benodigde materieel en infrastructuur (zoals stallingen, haltepalen en eindpuntvoorzieningen);
 - c. de eventuele uitbouw en inbouw van OV-chipkaartapparatuur in de over te nemen bussen en het effect voor reizigers hiervan;
 - d. het ontwikkelen, produceren en verstrekken van reisinformatie;
 - e. het overleg met reizigersorganisaties en andere relevante directe en indirecte (potentiële) klanten;

- f. het overleg en maken van afspraken met Concessieverleners en –houders in aangrenzende concessies, alsmede relevante exploitanten van CVV-systemen;
 - g. het leveren van informatie ten behoeve dynamische reisinformatie en concessiebeheer. Hierbij geldt dat gedetailleerd wordt beschreven welke organisatorische en technische stappen worden gezet, dan wel al zijn geïmplementeerd, opdat voldaan wordt aan de gestelde eisen inzake DRIS en KAR:
 - Beschrijving van de stand van zaken op het moment van inschrijving wat betreft de levering van gegevens conform de eisen gesteld in Bijlage B6;
 - Overzicht van maatregelen die in de periode tot aanvang van de Concessie getroffen zullen worden om aan de eisen gesteld in Bijlage B6 te gaan voldoen;
 - Testen die uitgevoerd zullen worden om levering van gegevens conform de eisen gesteld in Bijlage B6 te kunnen garanderen;
 - Noodscenario's voor het geval uit tests blijkt dat levering van gegevens conform de eisen gesteld in Bijlage B6 (nog) niet kan worden gegarandeerd.
 - h. het overleg en het maken van afspraken met betrokken besturen en wegbeheerders.
2. een gedegen en realistische planning voor de diverse activiteiten en praktijktesten, inclusief de te gebruiken terugvalscenario's, omgang met eventuele vertraging als gevolg van juridische procedures tegen het gunningsbesluit en waarborgen;
 3. de procedure vervoerplan 2014;
 4. een analyse van de risico's en beheersmaatregelen zoals die bij het opstellen van de planning is gehanteerd;
 5. de projectorganisatie.

Het implementatieplan wordt inhoudelijk getoetst door de beoordelingscommissie. Daarbij kan ten behoeve van de beoordeling het advies van een (externe) deskundige worden ingewonnen. Het betreft een kwalitatieve beoordeling, waarbij - naast de algemene aspecten als genoemd in paragraaf 5.3 - gekeken wordt naar de volgende specifieke aspecten:

- de volledigheid van het implementatieplan
- de betrouwbaarheid van het implementatieplan
- de mate van detail en uitwerking
- de haalbaarheid van de planning en voorgestelde maatregelen

Het implementatieplan wordt beoordeeld op basis van de kwalitatieve beoordelingssystematiek. Indien het implementatieplan met minder dan een 5,50 (gemiddeld) wordt beoordeeld, wordt de inschrijver uitgesloten en wordt zijn bieding terzijde gelegd.

4.5 Gunningcriteria

G1 Financieel: exploitatiekosten per Dru

Eisen aan de Inschrijving

Van de inschrijver wordt een opgave gevraagd (prijspeil 2012) van de exploitatiekosten per Dru voor het uitvoeren van de concessie. De opgave van de exploitatiekosten per Dru dient in de Inschrijving ingevoegd te worden achter tabblad 9.

Bij de opgave wordt eveneens een financiële onderbouwing gevraagd van de Inschrijver. Deze onderbouwing moet duidelijk maken hoe de bepaling van de exploitatiekosten tot stand is gekomen.

NB: de financiële aspecten van de Concessie zijn beschreven in hoofdstuk 2 van de concept Concessiebeschikking (deel B).

Toetsing van de inschrijving

Als formele eis geldt dat inschrijver geen hogere exploitatiekosten per Dru (exclusief BTW) mag rekenen dan €115,-. Bepalend voor de beoordeling is de hoogte die de exploitatiekosten per Dru exclusief BTW (prijspeil 2012) innemen in de range tussen de €100,- en €115,-. Toekenning van punten gebeurt aan de hand van de volgende systematiek:

$$\text{Aantal punten} = \{(115 - \text{opgegeven exploitatiekosten per dru})/15\} * 70$$

Lagere exploitatiekosten per Dru dan €100,- leidt niet tot een hogere score dan 70 punten.

Om de beoordeling van de gunningcriteria G2, G3 en G4 niet te laten beïnvloeden door de exploitatiekosten per Dru, worden de exploitatiekosten per Dru aan de leden van de beoordelingscommissie verstrekt na plenaire vaststelling van de scores op gunningcriteria G2, G3 en G4. Het is daarom van belang dat inschrijvers de exploitatiekosten alleen opnemen achter tabblad 9 en niet in de plannen die zij indienen ten behoeve van de beoordeling op de gunningcriteria G2, G3 en G4.

G2 Reizigersgroei en klantwaardering

Een Inschrijver beschrijft in zijn Inschrijving welke reizigersgroei hij zal nastreven gedurende de Concessie en welke maatregelen hij daartoe zal inzetten. Het gaat om de totale reizigersgroei voor de Concessie. Tevens benoemt de Inschrijver concrete doelen voor de klantwaardering over de looptijd van de Concessie. De gestelde doelen en maatregelen moeten passen binnen de Concessie en de OV-visie van Bestuur Regio Utrecht.

Inschrijvers wordt gevraagd een integraal plan op te stellen voor reizigersgroei en klantwaardering en dit plan in te voegen achter tabblad 11 van de Inschrijving. Dit plan mag maximaal 50 pagina's omvatten (inclusief bijlagen). Ten aanzien van de reizigersgroei en de klantwaardering beschrijft een Inschrijver in het plan ten minste een aantal elementen:

- De verwachte vervoerontwikkeling op basis van demografische en ruimtelijk-economische ontwikkelingen en hoe daarop wordt ingespeeld met gerichte marketing.
- De wijze waarop met potentiële nieuwe reizigers wordt omgegaan.
- Een visie op het Vervoerplan 2014 op basis van de OV-visie, de referentiedienstregeling 2013 en de verwachte vervoerontwikkeling. De visie bevat tevens een doorkijk naar de dienstregeling van 2015 en verder.
- Het zorgen dat de reiziger voor en tijdens zijn reis over adequate en actuele reisinformatie beschikt.
- Het inrichten van een verkeersleiding, specifiek voor de concessie Regio Utrecht.
- De wijze waarop comfort aan de reiziger wordt geboden in de voertuigen en op haltes.
- De wijze waarop sociale veiligheid in de voertuigen en op de haltes geboden wordt en hoe de afstemming plaatsvindt met overheden, politie en justitie.

- Een visie ten aanzien van tarieven, abonnementen en verkoop van tickets.
- De wijze waarop serviceverlening wordt geboden aan de reiziger in de voertuigen, op de haltes en via digitale media.
- De beschikbaarheid van een klachtenafhandeling
- Het in te zetten materieel.
- De wijze waarop gezorgd wordt dat voldoende gekwalificeerd personeel beschikbaar is.
- De te hanteren laagdrempelige compensatieregeling die recht doet aan mogelijk geleden ongemak door de reiziger.
- De monitoring van de uitvoeringskwaliteit, alsmede de wijze waarop bijgestuurd wordt en de rol van de Concessieverlener hierbij. Het gaat zowel om de monitoring van de dagelijkse dienstuitvoering als om het signaleren van trends bij de dienstuitvoering.

De beoordeling van de offertes op dit criterium vindt plaats op basis van de in paragraaf 5.3 beschreven kwalitatieve beoordelingssystematiek. Daarbij wordt gekeken naar de uitwerking van bovengenoemde elementen en de betrouwbaarheid van die uitwerking en de samenhang met de OV-visie. Tevens wordt belang gehecht aan de mate van integraliteit van het plan en de wisselwerking tussen de verschillende onderdelen.

G3 Duurzaamheid, leefbaarheid en MVO

De Inschrijver beschrijft in zijn Inschrijving hoe hij bijdraagt aan een beter leefbare regio en aan de oplossing van milieuknelpunten. Het vertrekpunt is het PvE, waarin voor nieuw materieel emissienormen op basis van Euro VI worden voorgeschreven. Echter, gelet op de aard van de problematiek in de regio Utrecht is het streven te komen tot een breed pakket van maatregelen, die leiden tot een verdere verbetering van de milieukwaliteit in de regio. Immers, deze verbetering valt of staat niet uitsluitend met schonere voertuigen. Emissie hangt mede af van bijvoorbeeld doorstroming, rijgedrag, slimme lijnvoering, terugdringen lege materieelkilometers en wagenparkmanagement.

Om deze brede aanpak te vatten wordt de term emissie per reizigerskilometer geïntroduceerd. Het gebruik van deze indicator maakt het mogelijk om naast emissiereducerende maatregelen eveneens efficiëncymaatregelen te benutten om een betere milieuprestatie te realiseren.

De Inschrijver wordt gevraagd een Plan van Aanpak op te stellen voor "Duurzaamheid, Leefbaarheid en MVO". Het Plan van Aanpak omvat maximaal 25 pagina's (inclusief bijlagen) en moet worden ingevoegd achter tabblad 12 van de Inschrijving. Ten minste de volgende elementen worden in het Plan van Aanpak beschreven:

1. Een visie op de emissie per reizigerskilometer en toepassing van dit concept. De Inschrijver wordt gevraagd deze visie zoveel mogelijk door te vertalen in SMART-doelstellingen. De te nemen maatregelen worden afgemeten aan deze doelstellingen.
2. Aanpak luchtkwaliteit bij de bron: het voertuig. Het nieuwe materieel dient te voldaan aan de emissienormen voor Euro VI. Dieselbussen zijn voorzien van een gesloten deeltjesfilter. De Inschrijver beschrijft hoe hij gedurende de looptijd van de concessie garandeert dat de

milieuprestatie van de voertuigen voldoet aan deze emissienormen en de vertaling hiervan naar emissies per kilometer.

3. Aanpak luchtkwaliteit op de knelpunten. Vooral in de gemeente Utrecht bestaan een aantal luchtkwaliteitsknelpunten, waar emissie (uitstoot per kilometer voor de diverse emissies) door bussen een belangrijk aandeel in de problematiek heeft. De knelpuntlocaties zijn hieronder weergegeven:

Knelpuntlocaties luchtkwaliteit

Zeer kritische wegen met heel veel bussen:

- Catharijnesingel (bij Ledig Erf),
- Nobelstraat,
- Lange Janstraat,
- Smakkelaarsveld,
- Stationsplein.

Zeer kritische wegen met bussen:

- Amsterdamsestraatweg (ten zuiden spoor),
- Oudenoord,
- Catharijnesingel (bij Vaartsestraat).

Kritische wegen met heel veel bussen:

- Vredenburg,
- Bleekstraat,
- Vondellaan.

Kritische wegen met bussen zijn:

- Albatrosstraat,
- Catharijnesingel (tussen Lange Smeestraat en Vaartsestraat).

Vooralsnog minder kritische wegen met een hoge busbelasting zijn:

- Wittevrouwensingel,
- Kruisstraat,
- Biltstraat.

Vooralsnog minder kritische wegen met bussen zijn:

- Jacobstraat,
- Westplein,
- Wittevrouwensingel (noord),
- Kleine Singel,
- Van Mollemstraat,
- Draaiweg,
- Haydnlaan,
- Lessinglaan,
- Spinozaweg,
- Kempisweg,
- Cartesiusweg,
- Kardinaal de Jongweg.

Waar dit binnen de invloedssfeer van de vervoerder ligt, beschrijft de Inschrijver welke maatregelen in aanvulling op de bronmaatregelen worden ingezet en hoe deze gedurende de Concessie worden geborgd.

4. Een visie op CO₂-reductie en doorvertaling hiervan in doelen en maatregelen.
5. Een visie op Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen en Social Return on Investment en een doorvertaling hiervan in doelen en maatregelen.
6. Aanzet voor een monitoringssystematiek van duurzaamheid, leefbaarheid en maatschappelijk verantwoord ondernemen. Na gunning wordt deze systematiek besproken en waar nodig aangepast.

De beoordeling van de offertes ten aanzien van dit criterium vindt plaats op basis van de in paragraaf 5.3 beschreven kwalitatieve beoordelingssystematiek. Daarbij wordt gekeken naar het ambitieniveau van de Inschrijver, de uitwerking van bovengenoemde elementen en de betrouwbaarheid van die uitwerking. Tevens wordt gekeken hoe het Plan van Aanpak geïntegreerd wordt in de bedrijfsstrategie en –voering.

G4 Vervoerder als partner

De Inschrijver laat zien in zijn Inschrijving een betrouwbare en proactieve partner in de regio te zijn, zowel voor de Concessieverlener, als voor de reiziger, als voor wegbeheerders, gemeenten, bedrijven en andere stakeholders in de regio. De Inschrijver is zich bewust van de regionaal-economische ontwikkeling en de meerwaarde van het OV in de regio. De Inschrijver houdt daar in de eigen plannen expliciet rekening mee.

De Inschrijver stelt een Samenwerkingsplan op en dient dit plan in te voegen achter tabblad 13 van de Inschrijving. Het plan omvat maximaal 10 pagina's (inclusief bijlagen) en bevat ten minste de volgende elementen:

- De wisselwerking tussen de Inschrijver en de Concessieverlener, de inliggende gemeenten, het Rocov en andere stakeholders
- De wisselwerking tussen de Inschrijver en organisatoren van grote evenementen.

De beoordeling van de Inschrijving(en) ten aanzien van dit criterium vindt plaats op basis van de in paragraaf 5.3 beschreven kwalitatieve beoordelingssystematiek. Daarbij wordt gekeken naar de uitwerking van bovengenoemde punten alsmede naar het mate, waarin de vervoerder blijkt geeft van kennis over de regio en relevante stakeholders en de bereidheid tot samenwerking. De Concessieverlener hecht sterk aan een proactieve en enthousiaste vervoerder in de regio.

Deel B: Concept concessiebeschikking

Dagelijks Bestuur van Bestuur Regio Utrecht

Gelet op de Wet personenvervoer 2000 en het Besluit personenvervoer 2000,

Overwegende dat:

- a. het Dagelijks Bestuur van Bestuur Regio Utrecht (hierna te noemen: de Concessieverlener) krachtens artikel 20 van de Wet personenvervoer 2000 het bevoegde bestuursorgaan is voor het verlenen, wijzigen of intrekken van concessies voor Openbaar vervoer, anders dan per trein, in het Concessiegebied Regio Utrecht;
- b. de Concessieverlener ten behoeve van het in het Concessiegebied verrichten van Openbaar vervoer het "Programma van Eisen Aanbesteding Concessie Tram en Bus Regio Utrecht" heeft vastgesteld op 25 mei 2012;
- c. de Concessieverlener over het Programma van Eisen advies heeft gevraagd aan de consumentenorganisaties ingevolge artikel 27 jo. 44 van de Wet personenvervoer 2000;
- d. de Concessieverlener het voornemen tot verlening van een Concessie heeft afgestemd met de concessieverleners van de aangrenzende gebieden in het bijzonder waar het de lijnen betreft die in de aangrenzende concessiegebieden zijn gelegen en aan de onderhavige Concessieverlener zijn overgedragen dan wel de lijnen die in het gebied van de onderhavige Concessieverlener zijn gelegen, maar aan de aangrenzende Concessieverleners zijn overgedragen;
- e. de aanbestedingsprocedure voor de Concessie heeft plaatsgevonden in overeenstemming met de artikelen 37 en 38 van het Besluit personenvervoer 2000;
- f. de Concessie verleend wordt via een procedure van openbare aanbesteding;
- g. de Concessieverlener ten behoeve van deze procedure op 25 mei 2012 het Bestek heeft uitgebracht;
- h. de Concessieverlener naar aanleiding van het Bestek op [17 augustus 2012] een Inschrijving heeft ontvangen van [naam vervoerder] voor het uitvoeren van de Concessie Tram en Bus Regio Utrecht en dat de Inschrijving op grond van het Bestek de economisch meest voordelige Inschrijving is gebleken;
- i. [naam vervoerder] met het uitbrengen van de Inschrijving heeft verklaard het Openbaar vervoer in het Concessiegebied te verrichten conform de in deze Concessiebeschikking gestelde eisen en voorwaarden;
- j. de Concessieverlener heeft geconstateerd dat [naam vervoerder] beschikt over een Vergunning in de zin van artikel 4 van de Wet personenvervoer 2000;
- k. Concessieverlener thans wenst over te gaan tot het verlenen van de Concessie aan [naam vervoerder], die hiermee Concessiehouder wordt;
- l. definities van begrippen die in deze Concessiebeschikking met een hoofdletter zijn geschreven, zijn opgenomen in Bijlage B.1.

BESLUIT:

AAN [naam vervoerder] CONCESSIE TE VERLENEN IN DE ZIN VAN ARTIKEL 19 / 20 WET PERSONENVERVOER 2000, ingaande op 8 december 2013 bij aanvang van de eerste ritten en vervallend op een nader te bepalen datum in december 2023

AAN WELK BESLUIT DE VOLGENDE VOORWAARDEN ZIJN VERBONDEN:

1 De opdracht

Artikel 1. Afbakening van de Concessie

De Concessie 'Tram en Bus Regio Utrecht' (hierna 'De Concessie') bevat het openbaar vervoer per Tram, Bus en Auto in het Concessiegebied. Het Concessiegebied beslaat het grondgebied van de gemeenten Bunnik, De Bilt, Houten, IJsselstein, Nieuwegein, Stichtse Vecht (voormalige gemeente Maarssen), Utrecht, Vianen en Zeist.

Artikel 2. Taak Concessiehouder

De Concessiehouder verzorgt de tot de Concessie behorende Openbaar Vervoersdiensten conform de aan de Concessie verbonden voorschriften. Daarnaast voert de Concessiehouder alle overige voorkomende werkzaamheden uit die direct of indirect behoren of kunnen behoren tot de taken van een openbaar vervoerbedrijf dat zich als ondernemer in de markt gedraagt.

Artikel 3. Vervoer dat niet onder de Concessie valt

Deze Concessie impliceert op geen enkele wijze een alleenrecht voor de Concessiehouder op het uitvoeren van Collectief vraagafhankelijk vervoer (zoals de Regiotaxi) en/of Taxivervoer.

Artikel 4. Concessiegrensoverschrijdende verbindingen

1. De Concessieverlener stelt, op grond van afspraken met aangrenzende concessieverleners, voorschriften over concessiegrensoverschrijdende lijnen op.
2. De Concessiehouder mag binnen de Concessie slechts buiten het eigen Concessiegebied openbaar vervoer aanbieden, voor zover het verbindingen betreft zoals weergegeven in bijlage B2.
3. De Concessiehouder dient de verbindingen van aangrenzende concessies zoals weergegeven in bijlage B2 binnen het Concessiegebied te gedogen. Op die verbindingen gelden de eisen van de betreffende concessies.
4. Voor het vervoer zoals genoemd in lid 3 gelden de volgende voorwaarden:
 - Het vervoer is toegankelijk voor reizigers binnen het Concessiegebied en tussengelegen haltes mogen worden aangedaan, tenzij door de Concessieverlener in overleg met de desbetreffende concessieverlener anders is bepaald;
 - De frequentie van het lijngedeelte buiten het concessiegebied waartoe de lijn behoort mag niet hoger zijn dan de frequentie van het lijngedeelte binnen het concessiegebied waartoe de lijn behoort.

Artikel 5. Tussentijdse aanpassingen

1. Tijdens de Concessieperiode kan de Concessieverlener besluiten tot geografische aanpassingen in het Concessiegebied als bedoeld in artikel 1, en wijzigingen van de verbindingen als bedoeld in artikel 4.
2. Voorafgaand aan een besluit zoals bedoeld in lid 1, zal de Concessieverlener het voornemen voor een dergelijk besluit ter advies voorleggen aan de Concessiehouder.

Artikel 6. Organisatiewijziging

1. De Concessiehouder dient de Concessieverlener onmiddellijk en volledig te informeren over wijzigingen in rechtsvorm, aandelenkapitaal, hoedanigheid of overige wijzigingen die van belang kunnen zijn bij de uitvoering van de Concessie, dan wel op enigerlei wijze relevant kunnen zijn voor de Concessieverlener.
2. Wijzigingen als bedoeld in lid 1 zijn na het moment van Inschrijving slechts toegestaan met voorafgaande schriftelijke toestemming van de

Concessieverlener en wegens door Concessiehouder aannemelijk te maken zwaarwegende redenen. De Concessieverlener kan aan een dergelijke wijziging voorwaarden verbinden. De Concessiehouder dient in ieder geval te blijven voldoen aan de in Bestek gestelde uitsluiting- en geschiktheidscriteria.

Artikel 7. Overdraagbaarheid van Rechten en Verplichtingen

1. De Concessiehouder mag rechten of verplichtingen uit hoofde van of voortvloeiende uit deze Concessie(beschikking) niet, dan na voorafgaande schriftelijke toestemming van de Concessieverlener, overdragen aan (een) derde(n), onverminderd het bepaalde in artikel 41 van de Wet personenvervoer 2000.
2. Indien één of meer van de aandeelhouders van de Concessiehouder de meerderheid van zijn (hun) aandelen tijdens de looptijd van deze Concessie overdraagt aan één of meer derden (waaronder mede begrepen de huidige (overige) aandeelhouders), is de Concessiehouder verplicht hiervan onverwijld tijdig mededeling te doen aan de Concessieverlener.

2 Financiering

Artikel 8. Reizigersopbrengsten

1. De Concessiehouder int de reizigersopbrengsten inclusief opbrengsten van het wel inchecken, maar niet uitchecken uit het tram- en busvervoer in de Concessie.
2. De Concessiehouder is verantwoordelijk voor de correcte toerekening van reizigersopbrengsten aan de Concessie.
3. De Concessiehouder geeft direct (digitaal) toegang tot alle OV-Chipkaart informatie waaronder ten minste de reizigersopbrengsten en het gebruik van de OV-Chipkaart.
4. De Concessieverlener is gerechtigd een audit te laten uitvoeren naar de juistheid van de opgaven van de Concessiehouder en/of het functioneren van het OV-Chipkaartsysteem en/of de documenten die ten grondslag liggen aan verdeling van reizigersopbrengsten (zoals, maar niet uitsluitend, de verdeling van de Studenten OV kaart) en contracten met derden. De Concessiehouder verleent hieraan volledige medewerking.
5. De Concessieverlener kan besluiten reizigers uit nader te bepalen doelgroepen goedkoper of gratis te laten reizen. De Concessieverlener vergoedt de aantoonbaar gedeerde inkomsten hiervan aan de Concessiehouder op basis van het voor betreffende doelgroepen geldende OV-Chipkaart reistarief. Deze vergoede aantoonbaar gedeerde inkomsten dienen onderdeel uit te maken van de reizigersopbrengsten als bedoeld in lid 1. Dit geldt niet voor tariefaanpassingen voortvloeiend uit landelijke afspraken voor tariefreductie.
6. De Concessiehouder verrekent met de opvolgende concessiehouder opbrengsten van reisproducten met een langere looptijd dan de onderhavige Concessie².

Artikel 9. Subsidie

1. De Concessieverlener verleent aan en op verzoek van de Concessiehouder een subsidie voor de uitvoering van de Concessie, de exploitatiesubsidie, door middel van een subsidiebeschikking. De Concessiehouder kan verzoeken om een voorlopige exploitatiesubsidie.
2. Het is de Concessiehouder verboden om zonder schriftelijke instemming van de Concessieverlener een vergoeding te ontvangen van enig ander publiekrechtelijk rechtspersoon voor het uitvoeren van een vervoerdienst in het kader van deze Concessie.
3. Voor specifieke projecten of werkzaamheden kan de Concessieverlener tussentijds aanvullende bijdragen aan de Concessiehouder verlenen.
4. De Concessiehouder kan - naast voornoemde exploitatiesubsidie - jaarlijks een subsidie van maximaal €800.000,- aanvragen voor marktwerking en van maximaal €1.000.000,- voor maatregelen op het gebied van sociale veiligheid. Hierbij geldt dat de Concessiehouder rekening moet houden met € 2.000.000 aan kosten voor toezichthouders. Voor de subsidies geldt dat de subsidie maximaal 80% van de totale jaarlijkse kosten voor marktwerking en 50% van de jaarlijkse kosten voor sociale veiligheid mag bedragen. De subsidies worden verleend conform de subsidieverordening Mobiliteit Regio Utrecht 2011 of diens opvolger.

Artikel 10. Voorlopige exploitatiesubsidie

1. De hoogte van de voorlopige exploitatiesubsidie wordt niet eerder dan twee maanden voor aanvang van het jaar waarop de subsidie betrekking

² Met de huidige concessiehouder heeft de Concessieverlener hierover geen afspraken gemaakt. De Concessieverlener doet hierbij een beroep op redelijkheid en billijkheid bij het maken van afspraken hierover.

heeft vastgesteld conform de vigerende subsidieverordening van de Concessieverlener.

2. De voorlopige exploitatiesubsidie voor dienstregelingsjaar t wordt gebaseerd op de door de Concessieverlener goedgekeurde Dienstregeling voor jaar t en de reizigersopbrengsten (zie artikel 8) van jaar t-2 (prijsspeil jaar t).
3. De hoogte van de voorlopige exploitatiesubsidie wordt op de volgende manier berekend: het aantal gewogen Dienstregelingen per dienstregelingsjaar (zie lid 5) wordt vermenigvuldigd met de exploitatiekosten per Dienstregelinguur (zie lid 4) en verminderd met de reizigersopbrengsten van jaar t-2.

In formulevorm: $VES = DRU(t) * EK - RO(t-2)$

VES = Voorlopige exploitatiesubsidie
 DRU(t) = Aantal gewogen Dienstregelingen in jaar t (zie lid 5)
 EK = Exploitatiekosten per Dienstregelinguur (zie lid 4)
 RO(t-2) = Reizigersopbrengsten in jaar t-2 (omgerekend naar prijspeil jaar t) (zie lid 1).

4. De exploitatiekosten per Dienstregelinguur zijn €[___] (conform Inschrijving).
5. Het aantal gewogen Dienstregelingen per dienstregelingsjaar wordt per materieeltype als volgt bepaald:

$$A = B * C$$

Waarbij geldt dat:

A=Aantal gewogen Dienstregelingen per dienstregelingsjaar per materieeltype

B=Som van de Dienstregelingen per materieeltype per dienstregelingsjaar

C=Wegingsfactor per materieeltype (zie lid 6)

Het aantal gewogen Dienstregelingen per dienstregelingsjaar is de som van het aantal gewogen Dienstregelingen per dienstregelingsjaar per materieeltype.

6. Wegingsfactoren per Dienstregelinguur voor de materieelinzet:

Tram	0,45
Vraagafhankelijke ritten	0,30
Automaterieel	0,50
Bussen <10 meter	0,70
Bussen ≥ 10 meter en < 20 meter	1,00
Bussen ≥ 20 meter	1,20

Artikel 11. Dienstregelingsjaar

1. Het dienstregelingsjaar is de periode vanaf de tweede zondag in december tot de aan tweede zondag in december van het volgende jaar; het dienstregelingsjaar is hiermee gelijk aan dat van de Nederlandse Spoorwegen.
2. Het dienstregelingsjaar wordt opgedeeld in dienstregelingsperiodes welke jaarlijks worden bepaald.
3. Elke dienstregelingsperiode begint op een zondag.
4. Op algemeen erkende feestdagen wordt een zondagdienst gereden; op Koninginnedag en vanaf de middag daar voorafgaand een aangepaste dienstregeling gebaseerd op de (nacht)vervoersvraag en de beschikbare

routes; op 1e kerstdag mag de dienstregeling worden uitgevoerd als op zondag in de zomervakantie.

5. Op 31 december mag de dienst na 20:00 uur worden beëindigd; op 1 januari mag de dienst om 9:00 uur worden gestart.

Artikel 12. Bevoorschotting

1. De Concessiehouder kan de Concessieverlener verzoeken een bevoorschotting op de voorlopige exploitatiesubsidie als bedoeld in artikel 10 te verstrekken.
2. De bevoorschotting wordt in dertien (13) termijnen betaald, waarbij in de maand april twee (2) termijnen worden uitbetaald. De termijnbetaling vindt in beginsel plaats op de 15^e van de maand, mits de informatie als bedoeld in artikel 27 is geleverd.
3. De laatste twee (2) termijnen in 2023 worden niet in november en december 2023 uitgekeerd, maar verrekend met de vaststelling van de subsidie voor 2023, als bedoeld in artikel 17.

Artikel 13. Tussentijdse bijstelling van de bevoorschotting

1. De Concessieverlener kan gedurende het jaar besluiten de bevoorschotting van de exploitatiesubsidie bij te stellen.
2. Een tussentijdse bijstelling kan, in ieder geval doch niet uitsluitend, plaatsvinden in verband met een ten tijde van het verlenen van de subsidie niet voorziene wijziging van omstandigheden.

Artikel 14. Meer- en minderwerk

1. Indien de Concessieverlener daartoe opdracht geeft, dient de Concessiehouder meer- of minderwerk uit te voeren.
2. Indien sprake is van meerwerk of minderwerk, geeft de Concessieverlener opdracht tot uitbreiden c.q. verminderen van het voorzieningenniveau met een bepaald aantal Dienstregelingsuren. Een bindende aanwijzing omtrent de route, te bedienen haltes, frequentie, bedieningstijdvak en/of exploitatieperiode kan deel uit maken van deze opdracht. Op basis hiervan maakt de Concessiehouder een voorstel voor invulling van dit meerwerk c.q. minderwerk. Slechts na schriftelijke goedkeuring van het voorstel door de Concessieverlener wordt de opdracht definitief. Indien het voorstel niet wordt goedgekeurd, kan de Concessieverlener een bindende aanwijzing geven omtrent de uit te voeren dienstregeling.
3. Naast een aanwijzing door de Concessieverlener, kan de Concessiehouder zelf ook met voorstellen komen die kunnen leiden tot meer- of minderwerk. Slechts na schriftelijke goedkeuring van het voorstel door de Concessieverlener wordt het meer- of minderwerk definitief.
4. Verrekening van meer- en minderwerk vindt plaats tegen de exploitatiekosten (zie artikel 10) per Gewogen Dienstregelingsuur (zie artikel 10) voor het betreffende jaar van de Concessie. Dit verreken tarief is van toepassing ongeacht de te verwachten reizigersopbrengsten of de daadwerkelijke exploitatiekosten.
5. In de hieronder beschreven situaties geldt een van lid 4 afwijkend verreken tarief:
 - a. Indien als gevolg van door Concessieverlener opgedragen minderwerk het totale aantal Gewogen Dienstregelingsuren gedurende de Concessieperiode lager ligt dan 80% van 840.000(=672.000),
 - b. Indien als gevolg van door Concessieverlener opgedragen meerwerk het totale aantal Gewogen Dienstregelingsuren gedurende de Concessieperiode hoger ligt dan 120% van 840.000 (=1.008.000),
 - c. Indien als gevolg van door Concessieverlener opgedragen meer- of minderwerk het aantal Dienstregelingsuren voor een bepaald materieeltype in een dienstregelingsjaar 5% ten opzichte van het aantal Dienstregelingsuren voor dat materieeltype in het voorgaande dienstregelingsjaar.

6. Wanneer sprake is van één of meer van de in lid 5 sub a t/m c genoemde situaties, treden Concessiehouder en Concessieverlener met elkaar in overleg om de werkelijke kosten van het betreffende meer- en minderwerk en de reizigersopbrengsten te bepalen. Indien dit overleg niet tot overeenstemming leidt, geeft de Concessieverlener op eigen kosten opdracht aan een onafhankelijk deskundige om deze kosten vast te stellen en wordt het verrekentariaf op de door deze onafhankelijke deskundige gerapporteerde kosten gebaseerd.

Artikel 15. Bonus/Malus Concessieverlenerstevredenheid

1. De Concessieverlener kan de Concessiehouder jaarlijks voor de gehele Concessie een Bonus toekennen van maximaal €500.000 in verband met concessieverlenerstevredenheid. Het Bonusbedrag wordt gedurende de looptijd van de Concessie niet geïndexeerd. De Bonus betreft onderwerpen die niet direct merkbaar zijn voor de reiziger, maar wel van belang zijn voor onder meer de ontwikkeling en monitoring van het vervoer.
2. Het toekennen van een Bonus is afhankelijk van de tevredenheid van de Concessieverlener. Bij de vaststelling van de mate van Concessieverlenerstevredenheid wordt gelet op de volgende aspecten:
 - a. Pro-activiteit
De Concessiehouder is actief in het aandragen van situaties in het Openbaar vervoer die gezien de doelen van de Concessieverlener zoals voortdurend aandacht voor en verbetering van leefbaarheid en duurzaamheid en/of reacties van reizigers bij zijn uitvoerend personeel aandacht behoeven. De Concessiehouder komt zelf met oplossingen.
 - b. Uitwerken plannen
De Concessiehouder stelt zich actief op in het uitwerken van plannen. Studies en uitwerkingen kennen een vlotte doorlooptijd. Daarnaast is de uitwerkingskwaliteit van het gevraagde niveau.
 - c. Verplaatsen en handelen vanuit de reiziger/Concessieverlener
Bij alles denkt en handelt de Concessiehouder vanuit de reiziger en vanuit de doelstellingen van de Concessieverlener.
 - d. Omgang met belangengroepen
De Concessiehouder meet zich een toegankelijke en deskundige houding aan richting de voor de Concessieverlener belangrijke actoren als gemeenten en belangenorganisaties. De Concessiehouder profileert zich als ambassadeur van het Ontwikkelteam en de doelstellingen van de Concessieverlener.
3. Vier keer per jaar bespreekt de Concessieverlener, in een evaluatiegesprek de in lid 2 genoemde aspecten met de Concessiehouder. Eenmaal per jaar geeft de Concessieverlener het oordeel over zijn tevredenheid. Per aspect wordt door de Concessieverlener een 'onvoldoende', 'voldoende', 'goed' of 'uitmuntend' toegekend.
4. Per aspect waar de Concessiehouder een 'uitmuntend' op scoort, wordt een Bonus van €100.000,- uitgekeerd. Bij een score 'uitmuntend' op het onderdeel pro-activiteit wordt de bonus verdubbeld naar €200.000,-. Per aspect waar de Concessiehouder een 'goed' op scoort, wordt een Bonus van €50.000,- uitgekeerd. Per aspect waar de Concessiehouder een 'voldoende' op scoort, wordt geen Bonus uitgekeerd. Per aspect waar de Concessiehouder een 'onvoldoende' op scoort, wordt een malus opgelegd van € 100.000,-.
5. De Concessiehouder kan een eenmalige extra bonus van €500.000,- ontvangen als over de laatste twee (2) jaar van de Concessie op alle aspecten als genoemd onder lid 2 ten_minste een 'goed' wordt gescoord.
6. Het al dan niet verstrekken van de Bonus en opleggen van een malus wordt bepaald en vastgesteld door de Concessieverlener.
7. Over de toegekende Bonus en opgelegde malus is geen discussie mogelijk.
8. Het verstrekken van wel of geen Bonus of het opleggen van een malus inclusief de motivatie kan door de Concessieverlener worden gepubliceerd in de media.

Artikel 16. Sanctiebepalingen

1. De Concessiehouder dient zich te houden aan de verplichtingen en voorwaarden die in de Concessie zijn vermeld.
2. De Concessieverlener zal toezien op de naleving van de in de Concessie opgenomen verplichtingen en voorwaarden.
3. De Concessieverlener kan bij het in lid 2 bedoelde toezicht gebruikmaken van door derden en door de Concessiehouder aangeleverde gegevens en informatie, alsmede van statistische technieken.
4. Gelet op het bepaalde in artikel 32, vijfde lid, van de Wet personenvervoer 2000, is de Concessieverlener bevoegd een sanctie op te leggen indien de Concessiehouder de verplichtingen en voorwaarden die voortvloeien uit de Concessie niet, niet juist of niet volledig naleeft, tenzij er sprake is van een overmachtssituatie zoals bedoeld in artikel 40. Een dergelijke sanctie zal bestaan uit de verplichting voor Concessiehouder om aan Concessieverlener een geldsom te voldoen.
5. Indien de Concessieverlener voornemens is een (voorwaardelijke) sanctie als bedoeld in lid 4 op te leggen, zal zij de Concessiehouder allereerst een schriftelijke kennisgeving sturen, waarin ten minste is beschreven welk(e) voorschrift(en) is/zijn overtreden en op welk moment en/of in welke mate, alsmede welke (voorwaardelijke) sanctie zij voornemens is op te leggen. In de schriftelijke kennisgeving kan de Concessieverlener de Concessiehouder een termijn opleggen waarbinnen de geconstateerde problemen verholpen dienen te zijn.
6. Na ontvangst van de in lid 5 bedoelde kennisgeving dient de Concessiehouder binnen 15 dagen na dagtekening schriftelijk te reageren. Hierbij dient de Concessiehouder in te gaan op:
 - a. de geconstateerde overtreding(en), de oorzaken hiervan, de maatregelen die de Concessiehouder in het verleden heeft getroffen om de overtredingen te voorkomen,
 - b. de maatregelen die de Concessiehouder treft om de overtreding(en) te voorkomen en op te heffen, en
 - c. binnen welke termijn de geconstateerde overtreding(en) is (zijn) verholpen.
7. Na ontvangst van de reactie van de Concessiehouder, of indien de Concessiehouder binnen de daartoe gestelde termijn niet heeft gereageerd, neemt de Concessieverlener een besluit inzake het opleggen van een sanctie. De hoogte van de sanctie is in beginsel hoger dan de kosten die de Concessiehouder zou hebben gemaakt om de sanctie te voorkomen. De Concessiehouder wordt hiervan zo spoedig mogelijk in kennis gesteld.
8. Concessieverlener is bevoegd sancties als bedoeld in lid 4 te verrekenen met de aan Concessiehouder te betalen exploitatiesubsidie. Verrekening van de sancties vindt plaats bij de subsidievaststelling, als bedoeld in artikel 17.
9. De bevoegdheid sancties op te leggen laat de overige aan de Concessieverlener toekomende rechten onverlet, zoals de handhavingsbevoegdheden uit Hoofdstuk 5 van de Algemene wet bestuursrecht, het recht op schadevergoeding en/of nakoming, alsmede op intrekking van de Concessie conform artikel 43 van de Wet personenvervoer 2000.

Artikel 17. Vaststelling exploitatiesubsidie

1. De Concessiehouder dient binnen drie (3) maanden na afloop van elk dienstregelingsjaar een aanvraag tot vaststelling van subsidie, inclusief een opgave van alle Dienstregelingen die Concessiehouder in het betreffende dienstregelingsjaar op basis van de dienstregelingsritten heeft gereden en alle reizigersopbrengsten die Concessiehouder in het betreffende dienstregelingsjaar heeft behaald, voorzien van een goedkeurende accountantsverklaring in bij de Concessieverlener. De accountantsverklaring ziet op zowel de Dienstregelingen als de reizigersopbrengsten.

2. De Concessieverlener neemt conform de wettelijke termijn binnen acht (8) weken na ontvangst van de aanvraag een beschikking tot subsidievaststelling.
3. De vaststelling van de exploitatiesubsidie voor jaar t wordt gebaseerd op de door de Concessieverlener goedgekeurde Dienstregeling voor jaar t en de reizigersopbrengsten van jaar t-2 op prijspeil jaar t.
4. De berekening van de exploitatiesubsidie is als volgt:
 - Het aantal Gewogen dienstregelingen als bedoeld in artikel 10 wordt gecorrigeerd met tussentijdse wijzigingen ten gevolg van afgesproken meer- en minderwerk en het aantal niet gereden Dienstregelingsuren, waarbij geldt dat niet gereden Dienstregelingsuren niet worden uitbetaald, tenzij er sprake is van een overmacht situatie zoals bedoeld in artikel 40. Hieruit volgen de subsidiabele Gewogen Dienstregelingsuren.
 - De subsidiabele Gewogen Dienstregelingsuren worden vermenigvuldigd met exploitatiekosten per Dienstregelinguur zoals genoemd in artikel 10, vierde lid, verminderd met de reizigersopbrengsten van jaar t-2 gebracht op definitief prijspeil jaar t. Dit is de definitieve exploitatiesubsidie

In formulevorm: $DES = sDRU(t) * EK - RO(t-2)$

DES = Definitieve exploitatiesubsidie
 sDRU(t) = Aantal subsidiabele gewogen Dienstregelingen in jaar t
 EK = Exploitatiekosten per Dienstregelinguur (zie artikel 10 lid 4)
 RO(t-2) = Reizigersopbrengsten in jaar t-2 (omgerekend naar prijspeil jaar t) (zie lid 1).

Artikel 18. Definitieve afrekening exploitatiesubsidie van enig jaar

Na vaststelling van de definitieve exploitatiesubsidie kan worden overgegaan tot definitieve afrekening van enig jaar. De definitieve afrekening van enig jaar komt als volgt tot stand:

- Definitieve exploitatiesubsidie, minus
- Voorlopige exploitatiesubsidie, minus
- Opgelegde sancties, plus
- Bonus en malus opdrachtgevertevredenheid

Artikel 19. Indexatie exploitatiekosten

1. De Exploitatiekosten per dienstregelinguur wordt jaarlijks vooraf (bevoorschotting) en achteraf (eindafrekening) vermeerderd met de Landelijke Bijdrage Index (LBI) zoals beschreven in 'NEA eindrapport indexering OV' of diens opvolger.
2. Bij indexatie van de exploitatiekosten voor de tram wordt gebruikt gemaakt van de indexatie 'Trein elektrisch'. De indexatie van de exploitatiekosten voor de bus is afhankelijk van de brandstof.
3. De geïndexeerde Exploitatiesubsidie wordt afgerond op twee decimalen.

Artikel 20. Indexatie Reizigerstarieven

De tarieven worden jaarlijks geïndexeerd op grond van de landelijke tarieven index (LTI) zoals opgenomen in bijlage C6. In de index wordt geen verhoging als compensatie voor vraaguitval opgenomen.

Artikel 21. BTW

De exploitatiesubsidie wordt exclusief BTW verleend. Indien de Concessiehouder BTW verschuldigd is over de vergoeding die hij ontvangt van de Concessieverlener voor de exploitatie dan zal deze door de Concessieverlener worden vergoed indien en voor zover (en zo lang) het Rijk de BTW aan de Concessieverlener compenseert. Wanneer het Rijk gedurende de looptijd van de concessie de BTW niet meer of niet meer geheel aan de Concessieverlener kan vergoeden, treden de Concessiehouder en

Concessieverlener in overleg over de consequenties ervan en zullen partijen gezamenlijk een oplossing zoeken.

Artikel 22. Tramstellen

1. De Concessieverlener betaalt de eigenaar van het trammaterieel (Bestuur Regio Utrecht of diens opvolger) een reële huur voor het gebruik van de trams. De afspraken ter zake worden vastgelegd in een huurovereenkomst en een service-level-agreement. De Concessieverlener stelt de huurkosten subsidiabel. Huurkosten maken geen onderdeel uit van de exploitatiekosten als bedoeld in artikel 10 lid 4.
2. De Concessieverlener heeft de tramstellen verzekerd voor WA en casco. Schade aan de tramstellen, haltes en infrastructuur als gevolg van handelen door trambestuurder verhaalt de Concessieverlener op de Concessiehouder. Voor de aansprakelijkheidsschades tot een bedrag van maximaal €10.000 en voor cascoschades tot een bedrag van maximaal €25.000 per voorval.
3. Binnen zes (6) maanden nadat de concessieverlening onherroepelijk is geworden sluiten Concessieverlener en Concessiehouder een huurovereenkomst voor de tramstellen.

Artikel 23. Personeelsverblijf

1. De Concessiehouder is verplicht van de gemeente Utrecht de personeelsverblijven in de OV-Terminal te huren en te gebruiken, zowel in de bouwfase als in de eindsituatie. In de tijdelijke en eindsituatie van de OV-Terminal gaat het om twee personeelsverblijven. De Concessiehouder staat verblijf toe van personeel van vervoerders die in opdracht rijden van aangrenzende concessieverleners.
2. De Concessiehouder stelt in overleg met deze andere vervoerders een verdeelsleutel op ten aanzien van de huur en de gebruikerskosten van de verblijven.
3. Voor zowel het tijdelijke personeelsverblijf als voor de beide personeelsverblijven in de definitieve situatie bedragen de huurkosten €115,- per dag per verblijf, exclusief verbruikskosten en BTW. Op dit bedrag is de index CPI jaarlijks van toepassing.

Artikel 24. Huisvesting

1. De Concessiehouder dient ruimten te huren van de Concessieverlener die nodig zijn voor de huisvesting van de trambestuurders, tramverkeersleiding en verkeersleiding voor de bussen. Het gaat om de volgende beschikbare ruimten:
 - een kantineruimte (met pantry) van minimaal 30 m²;
 - een kantoorruimte van minimaal 50 m²;
 - een ruimte inclusief faciliteiten voor de verkeersleiding tram en cameratoezicht van minimaal 50 m²;
 - een ruimte exclusief faciliteiten voor de verkeersleiding bus van minimaal 40 m²;
 - toiletruimten (minimaal 1 voor dames en 2 voor heren);
 - een kleedruimte van minimaal 40 m²;
 - eindpuntvoorzieningen (verblijf ruimte + toilet) voor de pauze van personeel op de tramhaltes Nieuwegein-Zuid en IJsselstein-Zuid.
4. De huurprijs voor de in lid 1 genoemde ruimten en eindpuntvoorzieningen is € [] per jaar exclusief BTW (prijsspeil 2012). Jaarlijks vindt indexatie plaats op basis van de prijsindex verhuur van onroerende zaken.
5. De Concessieverlener kan meer m² beschikbaar stellen dan hiervoor genoemd vanwege praktische redenen zoals de grote van een bepaalde ruimte. De huurprijs verandert daardoor niet.
6. Tijdens de looptijd van de Concessie kan de Concessieverlener de Concessiehouder andere ruimten voor huisvesting op dezelfde locatie toewijzen. De Concessiehouder dient hieraan medewerking te verlenen. De redelijke kosten van de verhuizing komen voor rekening van de Concessieverlener. Wijzigingen in de looptijden (door verhuizing) van de

trambestuurders verrekenen Concessiehouder en Concessieverlener op basis van redelijkheid en billijkheid.

7. Binnen zes (6) maanden nadat de concessieverlening onherroepelijk is geworden sluiten concessieverlener en concessiehouder een huurovereenkomst voor de huisvesting op de Remise gebaseerd op de ROZ modelovereenkomst voor kantoorruimten. In die huurovereenkomst zal de verantwoordelijkheidsverdeling tussen de huur en verhuurder conform de eerder genoemde modelovereenkomst zijn.

Artikel 25. Bus stalling

1. De Concessiehouder dient de bus stalling aan de Europalaan 8 te Utrecht van de gemeente Utrecht te huren in de periode van 8 december 2013 tot en met 13 december 2019. De Concessiehouder sluit hiertoe een overeenkomst met de gemeente Utrecht voor de periode van aanvang van de Concessie tot en met 13 december 2019 onder dezelfde voorwaarden en condities als in de vigerende huurovereenkomst met de huidige huurder van het perceel Europalaan 8 te Utrecht en de staat waarin de gebouwen zich op 11 december 2011 bevinden. Deze overeenkomst is bijgevoegd onder bijlage B4.
2. De Concessieverlener kan een vervangende bus stalling voor de periode van 13 december 2019 tot einde van de Concessie aanwijzen. Indien de Concessieverlener geen bus stalling aanwijst, gaan de Concessieverlener en de Concessiehouder gezamenlijk een vervangende bus stalling bepalen.
3. Concessiehouder dient voor de vervangende bus stalling rekening te houden met huurkosten gelijk aan de huurkosten van de stalling aan de Europalaan te Utrecht. Werkelijke meerkosten van de huur en exploitatie zijn voor risico en rekening van de Concessieverlener. Hierbij geldt dat wanneer de Concessieverlener geen vervangende bus stalling aanwijst, zij wel schriftelijk akkoord moet gaan met de gezamenlijk bepaalde bus stalling.

3 Monitoring en beheer

Artikel 26. Verantwoordelijkheid

De Concessiehouder dient de Concessieverlener ten minste maandelijks te voorzien van de informatie die benodigd is om:

- te verifiëren of de Concessiehouder zich aan de Concessievoorschriften houdt en of de uitvoering van de Concessie correct verloopt;
- na te gaan of de Exploitatiesubsidie verenigbaar is met de toepasselijke (nationale en Europese) wet- en regelgeving; en
- het openbaarvervoerbeleid te monitoren en te ontwikkelen.

De Concessiehouder dient hiertoe een betrouwbare en nauwkeurige administratie en registratie van de inzet en het gebruik van het Openbaar vervoer in de Concessie te voeren. De kosten voor het verstrekken van gegevens en informatie komen voor rekening van de Concessiehouder.

Artikel 27. Vervoersinformatie

1. De Concessiehouder is verplicht om gegevens te verstrekken conform het 'Model Informatieprofiel Openbaar Vervoer' (MIPOV). Bij de start van de Concessie is dit het 'MIPOV 2008' en het bijbehorende addendum (Technische uitwerking MIPOV2008 m.b.t. OV-Chipkaart, augustus 2011). Deze verplichting betreft alle kernelementen, optionele elementen en gelieerde elementen. Indien gedurende de Concessieperiode wijzigingen optreden in het MIPOV of een nieuwe versie van het MIPOV wordt vastgesteld of een addendum, dient de Concessiehouder de informatie conform deze nieuwe versie of diens opvolger binnen zes (6) maanden na vaststelling door de koepelorganisaties IPO en SkVV te verstrekken. De gegevens worden geleverd als een digitaal bestand in een nader door de Concessieverlener te bepalen bestandstype.
2. De Concessiehouder dient tevens de informatie te verstrekken zoals gespecificeerd in bijlage B5.
3. De Concessiehouder verstrekt ten minste éénmaal per jaar een overzicht van het aantal in- en uitstappers per halte en van de bezetting van de voertuigen op de verschillende trajectdelen (per rit en dagtotalen). Deze gegevens zijn gebaseerd op volledige waarneming en afkomstig uit het EBS en/of OV-Chipkaartapparatuur. Als dit niet mogelijk blijkt, dan dienen de gegevens gebaseerd te zijn op statistisch representatieve metingen.

Artikel 28. Informatie DRIS-systeem

1. De Concessiehouder levert, overeenkomstig het bepaalde in bijlage B6 ten behoeve van een actueel en 'online' management informatie systeem de Concessieverlener de volgende informatie actueel en 'online' digitaal aan:
 - a. publieksdienstregeling (digitaal Busboekje) inclusief aanvullingen en wijzigingen (bv. versterkingsritten, wegomleidingen);
 - b. werkelijke dienstuitvoering (actuele positie en stiptheid, verstoringen in de dienstuitvoering, vrije teksten, CVL-ingrepen)
 - c. gegevens voor de "key performance indicatoren" genoemd in hoofdstuk 5 van Bijlage B6.
2. De Concessieverlener heeft het volledige gebruiksrecht van de in lid 1 bedoelde gegevens die de Concessiehouder via de koppelvlakken aan de Concessieverlener ter beschikking stelt. De Concessieverlener is gerechtigd deze gegevens in zowel onbewerkte als bewerkte vorm zonder enig voorbehoud en zonder toestemming van de Concessiehouder te gebruiken.

Artikel 29. Incidenten en calamiteiten

Van incidenten en calamiteiten waarbij de politie heeft geassisteerd of waarvan aangifte is gedaan, wordt de Concessieverlener zo spoedig mogelijk op de hoogte gebracht.

Artikel 30. Overige informatie

De Concessieverlener is te allen tijde gerechtigd meer en andere informatie op te vragen die verband houdt met het uitvoeren van de Concessie. De Concessiehouder dient deze informatie, indien bij hem beschikbaar, op eerste verzoek van de Concessieverlener, binnen 10 werkdagen na verzoek van de Concessieverlener, te verstrekken. De kosten hiervan zijn voor rekening van de Concessiehouder. Indien de informatie niet beschikbaar is, dient de Concessiehouder deze informatie zo spoedig mogelijk te verzamelen en te verstrekken.

Artikel 31. Kwaliteitsonderzoek

1. De Concessieverlener is gerechtigd het vervoer(-aanbod) van de Concessiehouder periodiek aan een visitatie te onderwerpen. Dit houdt in dat waarnemers van het Openbaar vervoer hun bevindingen, onder andere ten aanzien van kwaliteitsaspecten die in het Programma van Eisen en/of de Inschrijving van de Concessiehouder zijn opgenomen, rapporteren. Indien uit de rapportages knelpunten naar voren komen, dient de Concessiehouder een toelichting te geven op de oorzaken hiervan, verbeterplannen te maken en uit te voeren. De verbeterplannen dienen specifiek, meetbaar, aanvaardbaar, realiseerbaar en tijdsgebonden (SMART) geformuleerd te worden. De rapportages kunnen als basis dienen voor het opleggen van een sanctie als bedoeld in artikel 16.
2. De Concessiehouder werkt onverkort en zonder daarvoor kosten in rekening te brengen mee aan de uitvoering van elk door de Concessieverlener geïnitieerde onderzoek naar de uitvoering van de Concessie.

Artikel 32. Afstemming en overleg

1. De Concessieverlener belegt iedere maand een concessieoverleg met de Concessiehouder. In dit concessieoverleg wordt de uitvoering van de Concessie besproken alsmede al hetgeen in het kader van de Concessie van belang wordt geacht. De vertegenwoordiger van de Concessiehouder dient voldoende mandaat te hebben om beslissingen te kunnen nemen. Van deze bijeenkomst wordt door de Concessieverlener een verslag gemaakt.
2. De Concessieverlener maakt de Concessiehouder schriftelijk tijdig het voornemen kenbaar tot het afsluiten van convenanten en het initiëren van nieuw beleid dat van belang is voor het Openbaar vervoer en stelt de Concessiehouder in de gelegenheid te participeren in de beleidsontwikkeling. De Concessiehouder dient te handelen naar de afgesloten convenanten en nieuw beleid.
3. Het nieuwe beleid en de consequenties daarvan voor dan wel de invulling daarvan door de Concessiehouder zijn onderwerp van het maandoverleg tussen Concessieverlener en Concessiehouder. De Concessiehouder verplicht zich mee te werken aan de uitvoering van nieuw beleid en het realiseren van de daarmee beoogde beleidseffecten.
4. De Concessiehouder dient voorafgaand aan strategische beslissingen die gevolgen hebben voor de Concessieverlener of die uitgaan boven de Concessieduur, overleg te voeren met de Concessieverlener.
5. De Concessiehouder dient op verzoek van de Concessieverlener deel te nemen aan overleggen die van belang zijn voor de uitvoering van de Concessie alsmede al hetgeen in het kader van de Concessie van belang wordt geacht.

Artikel 33. Openbaarheid informatie

1. Alle door de Concessiehouder verstrekte informatie kan openbaar worden gemaakt, tenzij uit de Wet openbaarheid van bestuur of enige andere wettelijke bepaling anders voortvloeit.
2. De Concessieverlener heeft het recht om gegevens over de uitvoering van de Concessie te publiceren.

Artikel 34. Overige bepalingen informatie

1. De Concessieverlener heeft het recht om, op haar kosten, gegevens afkomstig van de Concessiehouder te (laten) controleren. De Concessiehouder is gehouden zijn medewerking aan een controle door een onafhankelijke derde te verlenen.
2. Van alle publicaties van de Concessiehouder gericht op de reiziger, ontvangt zowel de Concessieverlener als het ROCOV onmiddellijk na het uitkomen een exemplaar.

4 Infrastructuur

Artikel 35. Gebruik van infrastructuur

1. De Concessiehouder is op de hoogte van alle voor de uitvoering van de Concessie relevante kenmerken van de in het gebied aanwezige infrastructuur waarover het Openbaar vervoer kan worden verricht. Indien tijdens de uitvoering van de Concessie blijkt dat de relevante kenmerken van het Concessiegebied en/of van de in het Concessiegebied aanwezige infrastructuur afwijken van de toestand zoals deze bij aanvang van de Concessie was, en de Concessiehouder van mening is dat die afwijking ten koste gaat van de uitvoering van de Dienstregeling, dan dient de Concessiehouder onverwijld, doch niet later dan een kalendermaand nadat de afwijking door hem is opgemerkt of had kunnen of behoren te worden opgemerkt, een schriftelijk voorstel in bij de Wegbeheerder van de betreffende infrastructuur voor maatregelen ter voorkoming, ondervanging of compensatie van de geconstateerde afwijking. Een afschrift van dit voorstel zendt de Concessiehouder ter informatie aan de Concessieverlener.
2. De Concessieverlener spant zich in om te bevorderen dat de Wegbeheerders van infrastructuur in het Concessiegebied zorg dragen voor een adequate inrichting en een adequaat beheer van de infrastructuur die van belang is voor het verrichten van Openbaar vervoer.
3. De Concessiehouder kan aan het bepaalde in lid 2 geen rechten ontleen. De beheerders van infrastructuur in het Concessiegebied hebben een autonome bevoegdheid ten aanzien van de wijze waarop de inrichting en het beheer van die infrastructuur wordt vormgegeven.
4. Bij de start van de Concessie dient de Concessiehouder uit te gaan van de op dat moment beschikbare businfrastructuur en infrastructuur waarvan de aanleg bij aanvang van de Concessie aangekondigd is.
5. De Concessiehouder dient de beschikbare businfrastructuur die gebruikt wordt in de lijnvoering bij de start van de Concessie gedurende de gehele Concessieperiode te blijven gebruiken, tenzij de Concessieverlener anders bepaalt.
6. Waar infrastructuur een beperkte capaciteit heeft en gebruikt wordt door het Openbaar vervoer van meerdere concessies, treedt de Concessiehouder in overleg met de betrokken vervoerbedrijven over de verdeling van de capaciteit³.
7. Over het gebruik van infrastructuur gelegen binnen het Concessiegebied kan de Concessieverlener een aanwijzing geven, die bindend is voor de Concessiehouder.
8. De Concessiehouder verstrekt relevante gegevens over het in te zetten/ingezette materieel (materieelplan) aan de beheerders van infrastructuur, die van belang is voor het verrichten van Openbaar vervoer, en adviseert hen gevraagd en ongevraagd bij de dimensionering en aanleg/aanpassing van deze infrastructuur.
9. De Concessiehouder kan aan de adviesplicht, zoals bedoeld in lid 8, geen rechten ontleen. De beheerders van infrastructuur in het Concessiegebied hebben een autonome bevoegdheid ten aanzien van de dimensionering en aanleg/aanpassing van die infrastructuur.
10. De wegbeheerder kan, behalve aan concessiehouders Openbaar vervoer, ook aan hulpdiensten (ambulance, brandweer, politie), onderhoudsdiensten en andere gedefinieerde doelgroepen ten behoeve van de businfrastructuur toestemming geven om gebruik te maken van de businfrastructuur. De Concessiehouder dient, zonder aanspraak te kunnen maken op enige vergoeding, te gedogen dat deze hulpdiensten en onderhoudsdiensten gebruik maken van de businfrastructuur.

³ Hiermee wordt met name de infrastructuur in de plaatsen waar meerdere concessiehouders rijden bedoeld.

11. Indien als gevolg van werkzaamheden, door of namens de beheerder(s) van infrastructuur die van belang is voor het verrichten van Openbaar vervoer, een normale uitvoering van de Dienstregeling niet meer mogelijk is, treedt de Concessiehouder in overleg met de beheerder van de betreffende infrastructuur over een omleidingsroute en de gevolgen daarvan voor de Dienstregeling. Een en ander overeenkomstig artikel 25 van het Programma van Eisen.
12. De Concessiehouder meldt aan de Wegbeheerder situaties die:
 - a. het rijden van de Dienstregeling bemoeilijken of onmogelijk maken,
 - b. het comfort en/of de doorstroming van het openbaar vervoer negatief beïnvloeden (zoals kuilen in de weg, niet optimaal functioneren van KAR bij verkeerslichten en busluizen of busonvriendelijke verkeersdrempels),
 - c. de toegankelijkheid van het Openbaar vervoer negatief beïnvloeden (zoals onder andere een verzakt halteperron of wegdek naast een halteperron),
 - d. verkeersonveilige situaties veroorzaken voor het Openbaar vervoer en/of medeweggebruikers,
 - e. het imago van het Openbaar vervoer negatief beïnvloeden (zoals onder andere kapotteabri's en kapotte verlichting op bushaltes).

Artikel 36. Halteplaatsen

1. De Concessiehouder is niet verantwoordelijk voor de aanleg en het beheer en onderhoud van halteplaatsen. De verantwoordelijkheid daarvoor ligt bij de Wegbeheerder(s).
2. De Concessiehouder draagt zorg voor de plaatsing en het onderhoud van halteborden en –palen en reisinformatie (met uitzondering van DRIS-panels en andere door de Concessieverlener aangebrachte reisinformatie) op de halteplaatsen in het Concessiegebied waar lijnen van de Concessiehouder halteren.
3. Indien op halteplaatsen geenabri aanwezig is dan wel geen informatiekast in deabri aanwezig is, dient de Concessiehouder een informatiekast op de haltepaal te bevestigen.
4. Een haltepaal mag, voor met name rolstoelgebruikers, bij het in- en uitstappen van het voertuig geen hinder opleveren.
5. De Concessiehouder dient eigen haltepalen aan het eind van de Concessie, dan wel op verzoek van de Concessieverlener tijdens de Concessie, te verwijderen, tenzij overdracht van haltepalen is afgesproken met de opvolgende concessiehouder.
6. Indien de Concessieverlener gedurende de Concessie opdracht geeft tot verwijderen van haltepalen, dan worden de kosten door de Concessieverlener gedragen.

Artikel 37. Beheer halte-database

1. De Concessieverlener beheert de halte-database in het gehele Concessiegebied.
2. Naast de Concessiehouder mogen ook andere vervoerder die in het Concessiegebied rijden gebruik maken van de halte-database.
3. De Concessiehouder dient de volgende halte-informatie aan de Concessieverlener te leveren:
 - de halte ID;
 - de GPS coördinaten van de desbetreffende halte;
 - de haltenaam van de desbetreffende halte;
 - de naam van de straat waar de desbetreffende halte staat;
 - de postcode (vier cijferig) waar de desbetreffende halte staat;
 - de naam van de gemeente waar de desbetreffende halte staat.

5 Overig

Artikel 38. Bepalingen inzake overgang bij aflopen Concessie

1. De Concessiehouder verstrekt op eerste verzoek van de Concessieverlener binnen twee (2) maanden alle door Concessieverlener verzochte gegevens met betrekking tot het bij de overgang van het Openbaar vervoer in het Concessiegebied betrokken personeel ingevolge de Wet personenvervoer 2000. Concessieverlener kan deze termijn verkorten indien hij dat voor de voortgang van de aanbesteding noodzakelijk acht.
2. De Concessiehouder verstrekt op eerste verzoek van de Concessieverlener binnen twee (2) maanden alle door Concessieverlener verzochte gegevens met betrekking tot de haltepalen voor het Openbaar vervoer in het Concessiegebied die de Concessiehouder na het aflopen van de Concessie wil overdragen aan de opvolgende concessiehouder(s). Concessieverlener kan deze termijn verkorten indien hij dat voor de voortgang van de aanbesteding noodzakelijk acht.
3. De Concessiehouder is gehouden medewerking te verlenen aan de opvolgende concessiehouder(s) om binnen een nader door de Concessieverlener te bepalen termijn de overgang van de Concessie mogelijk te maken.
4. Om de continuïteit van het Openbaar vervoer binnen het Concessiegebied bij het aflopen van de Concessieperiode te waarborgen, dient de Concessiehouder de beëindiging van zijn activiteiten af te stemmen met de eerste activiteiten van de opvolgende concessiehouder(s). Hiertoe dient hij de opvolgende concessiehouder(s) in staat te stellen tot het aansluitend uitvoeren van de opvolgende concessie.
5. De verplichtingen voortvloeiend uit de Concessie ten aanzien van rapportage en verantwoording over de concessieperiode blijven ook na afloop van de Concessie van kracht.

Artikel 39. Aansprakelijkheid, verzekeringen en ondernemersrisico

1. De Concessiehouder is overeenkomstig het bepaalde in de Wet personenvervoer 2000, het Besluit personenvervoer 2000 en Boek 8 van het Burgerlijk Wetboek, aansprakelijk voor schade die reizigers of derden mochten lijden ten gevolge van de uitvoering van de Concessie. Daartoe dient de Concessiehouder zich, overeenkomstig het gestelde daaromtrent in het Bestek, te verzekeren.
2. De Concessiehouder vrijwaart de Concessieverlener voor aanspraken van reizigers of derden die voortvloeien uit de aansprakelijkheid van de Concessiehouder, zoals bedoeld in lid 1.
3. De Concessiehouder is jegens de Concessieverlener aansprakelijk voor schade die de Concessieverlener lijdt wegens het niet dan wel niet behoorlijk nakomen door de Concessiehouder van de bepalingen die zijn opgenomen in deze Concessiebeschikking, tenzij er sprake is van een overmacht situatie, zoals bedoeld in artikel 40.
4. De Concessieverlener is op geen enkele wijze aansprakelijk voor schade die de Concessiehouder eventueel mocht lijden dan wel veroorzaken bij het uitoefenen van zijn taak uit hoofde van de Concessie.
5. Tijdens de uitvoering van de Concessie komen ten minste de gebeurtenissen en hun consequenties voor rekening en risico van de Concessiehouder, die naar algemene maatstaven behoren tot het normale ondernemersrisico.

Artikel 40. Overmacht

1. Onder Overmacht wordt verstaan omstandigheden die de nakoming van de Concessie verhinderen en die niet aan de Concessiehouder zijn toe te rekenen. Ingeval van een situatie van Overmacht zal de Concessiehouder onverwijld aan de Concessieverlener mededeling doen van de aard van de Overmacht en, indien mogelijk, de verwachte duur.

2. Onder overmacht wordt in ieder geval niet verstaan: gebrek aan personeel en materieel, staking door het personeel, ziekte van personeel, structurele verkeersdrukte, tekortkomingen in de nakoming van door de Concessiehouder gebruikte onderaannemers, hulppersonen en -zaken.
3. Gedurende de duur van de Overmacht wordt de nakoming van verplichtingen ingevolge deze Concessiebeschikking zowel voor de Concessiehouder als voor de Concessieverlener opgeschort, echter slechts voor zover de Concessiehouder als gevolg van de Overmacht verhinderd is zijn vorenbedoelde verplichtingen na te komen. De Concessiehouder dient zich te allen tijde in te spannen om de nadelige gevolgen van een situatie van Overmacht zoveel mogelijk te beperken.

Artikel 41. Wijziging van de Concessie

1. Concessieverlener kan besluiten de inhoud van de Concessie te wijzigen, uiteraard met inachtneming van de beperkingen die kunnen voortvloeien uit relevante wet- en regelgeving. Concessieverlener zal niet tot wijziging van de Concessie overgaan dan nadat hij Concessiehouder daarover heeft geraadpleegd.
2. Bij tussentijdse aanpassingen wordt in redelijkheid en billijkheid omgegaan met eventuele financiële consequenties voor de Concessiehouder.

Artikel 42. Duur en expiratie van de Concessie

1. De Concessie gaat in op 8 december 2013 bij aanvang van de eerste ritten in de ochtend, en loopt af op een nader door de Concessieverlener te bepalen datum in december 2023. De Concessieverlener kan de einddatum zodanig vaststellen dat deze overeenkomt met de einddatum van de NS-Dienstregeling in de maand december van het jaar 2023. De Concessie loopt uiterlijk op 31 december 2023 af.
2. Indien de aanbesteding van de opvolgende concessie niet heeft geleid tot concessieverlening, kan de Concessieverlener de Concessie, onder gelijklopende voorwaarden, met maximaal één (1) jaar verlengen. De exploitatiesubsidie wordt in geval van verlening op dezelfde wijze berekend als in de voorafgaande jaren met inachtneming van indexeringen en wijzigingen.

Artikel 43. Intrekking van de Concessie

1. De Concessieverlener is te allen tijde bevoegd de Concessie, met inachtneming van het bepaalde in artikel 42 en 43 van de Wet personenvervoer 2000, geheel of gedeeltelijk in te trekken indien:
 - a. de Concessiehouder niet langer voldoet aan de in het Bestek gestelde geschiktheidscriteria en/of een in het Bestek gestelde uitsluitingsgrond op de Concessiehouder van toepassing is.
 - b. de Concessiehouder zijn verplichtingen uit hoofde van de Concessie naar het oordeel van de Concessieverlener niet, niet tijdig dan wel niet naar behoren nakomt of is nagekomen;
 - c. de Concessiehouder redelijkerwijs niet langer in staat moet worden geacht zijn verplichtingen uit de Concessie na te komen, zoals in het geval dat
 - I. de nakoming door de Concessiehouder van een opeisbare verplichting uit hoofde van de Concessie blijvend of tijdelijk onmogelijk wordt;
 - II. op een wezenlijk deel van de activa van de Concessiehouder conservatoir of executoriaal beslag wordt gelegd;
 - III. de Concessiehouder in staat van faillissement wordt verklaard of diens faillissement wordt aangevraagd;
 - IV. de Concessiehouder, al dan niet voorlopig, surseance van betaling wordt verleend of surseance van betaling wordt aangevraagd;
 - V. de Concessiehouder anderszins het vrije beheer over zijn vermogen heeft verloren, verliest of zal verliezen;

- VI. de onderneming van de Concessiehouder wordt gestaakt en/of ontbonden en/of geliquideerd of (een wezenlijk deel van) de activiteiten van de onderneming van de Concessiehouder (wordt) worden overgedragen dan wel er een wijziging van zeggenschap plaatsvindt in het geplaatste kapitaal van de Concessiehouder;
 - VII. op enig moment bij de Concessieverlener het ernstige vermoeden bestaat dat de positie van de Concessiehouder zodanig dreigt te worden, dat aan de continuïteit van het bedrijf of aan de overeengekomen uitvoering van de vervoersactiviteiten moet worden getwijfeld;
- d. de Concessiehouder handelt of heeft gehandeld in strijd met enig wettelijk voorschrift dat de intrekking van de Concessie rechtvaardigt;
 - e. de Concessiehouder de Concessie heeft overgedragen zonder schriftelijke toestemming van de Concessieverlener, zoals bedoeld in artikel 41 van de Wet personenvervoer 2000;
 - f. de systematiek van financiering voor het Openbaar vervoer, de Wet personenvervoer 2000, het Besluit personenvervoer 2000 of een ministeriële beschikking ter zake ingrijpend wordt gewijzigd;
 - g. de vergoeding(en) van het Rijk voor het Openbaar vervoer aan de Concessieverlener fundamenteel wordt (worden) gewijzigd;
 - h. de Concessieverlener krachtens een rechterlijke uitspraak gehouden is de Concessie te beëindigen.
2. In het geval van beëindiging op één of meer van de in lid 1, onder a tot en met e genoemde gronden, behoudt de Concessieverlener het recht op vergoeding door de Concessiehouder van kosten en schade als gevolg van de intrekking van de Concessie. De Concessieverlener is in geval van beëindiging van de Concessie wegens één of meer van de in lid 1 genoemde gronden in geen geval gehouden tot enige vorm van schadevergoeding jegens Concessiehouder.
3. De Concessie vervalt van rechtswege
- a. op het moment dat de vergunning in de zin van artikel 4 van de Wet personenvervoer 2000 van de Concessiehouder van rechtswege is vervallen, en/of
 - b. zodra een besluit tot intrekking van de Vergunning van de Concessiehouder onherroepelijk is geworden.
- De Concessieverlener behoudt in die gevallen het recht op vergoeding door de Concessiehouder van kosten en schade als gevolg van het vervallen van de Concessie, en is in die gevallen in geen geval gehouden tot enige vorm van schadevergoeding jegens Concessiehouder.

Artikel 44. Intellectuele en/of andere eigendomsrechten

1. De Concessiehouder garandeert dat met de informatie voortkomend uit de Concessie geen inbreuk wordt gemaakt op intellectuele en/of andere eigendomsrechten van derden. De Concessiehouder garandeert tevens het vrije en ongestoorde gebruik van afgeleverde zaken, diensten of (eind)producten inclusief de bijbehorende documentatie. Aan de Concessieverlener ter beschikking gestelde documentatie kan door de Concessieverlener vrijelijk worden gebruikt, waaronder begrepen vermenigvuldiging voor eigen gebruik.
2. De Concessiehouder vrijwaart de Concessieverlener tegen alle (financiële) aanspraken van derden als gevolg van of in verband met het gebruik van door de Concessiehouder afgeleverde zaken, diensten of (eind)producten ter zake van inbreuk op intellectuele en andere eigendomsrechten van die derden, waaronder begrepen vergelijkbare aanspraken met betrekking tot kennis, ongeoorloofde mededinging en dergelijke. De Concessiehouder is verplicht voor eigen rekening alle nodige maatregelen te treffen ter voorkoming of beperking van schade voor de Concessieverlener door een dergelijke inbreuk.
3. De Concessiehouder neemt op eerste verzoek van de Concessieverlener de behandeling van een aanspraak van een derde jegens Concessieverlener over en zet de behandeling voor eigen rekening voort. De

Concessieverlener stelt de Concessiehouder alle voor de behandeling van een dergelijke aanspraak benodigde gegevens met betrekking tot het gebruik van het bewuste zaak, dienst of (eind)product ter beschikking. Eventuele kosten die de Concessieverlener heeft gemaakt in verband met de behandeling van een dergelijke aanspraak komen voor rekening van de Concessiehouder.

4. Alle intellectuele en andere eigendomsrechten die kunnen of zullen ontstaan en kunnen worden uitgeoefend ten aanzien van de resultaten van de Concessiebeschikking berusten te allen tijde en uitsluitend bij de Concessieverlener. De Concessieverlener is gerechtigd het verkregen intellectueel en/of ander eigendomsrecht over te dragen aan derden. De Concessiehouder doet met de totstandkoming van de Concessiebeschikking afstand van toepassing van niet overdraagbare intellectuele eigendomsrechten. Indien en voor zover de Concessiehouder krachtens de wet van rechtswege de hiervoor bedoelde eigendom verkrijgt, is zij verplicht deze eigendom terstond aan de Concessieverlener over te dragen.
5. De Concessiehouder doet, mede namens haar werknemers en door haar ingeschakelde derden, hierbij ten behoeve van de Concessieverlener, die zulks reeds nu voor alsdan aanvaardt, afstand van alle haar toekomstige zogenaamde persoonlijkheidsrechten als bedoeld in de Auteurswet 1912, in de mate als de toepasselijke regelgeving zulks toelaat.
6. Het is de Concessiehouder niet toegestaan het resultaat van de in het kader van de Concessiebeschikking verrichte werkzaamheden in enigerlei vorm aan derden ter beschikking te stellen, noch hierover informatie aan derden te verstrekken, tenzij de Concessieverlener daarin schriftelijk heeft toegestemd.

Artikel 45. Hardheidsclausule

Indien gedurende de looptijd van deze Concessie omstandigheden optreden welke van dien aard zijn dat de Concessieverlener dan wel de Concessiehouder naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid geen ongewijzigde instandhouding van deze Concessie mag verwachten, treden partijen in overleg over een mogelijke aanpassing van bepalingen in deze Concessiebeschikking, die er op gericht is om de kwaliteit van het Openbaar vervoer dat onder de Concessie valt, zoveel als mogelijk te behouden, en die qua aard en inhoud zoveel mogelijk gelijk is (zijn) aan de oorspronkelijke bepaling(en).

Artikel 46. Rechtskeuze en Geschillen

1. Op de Concessie en ieder besluit dan wel iedere tussen partijen te sluiten overeenkomst die daarmee rechtstreeks verband houdt, is het Nederlands recht van toepassing.
2. Tegen een op grond van de Wet personenvervoer 2000 genomen besluit, zoals een besluit strekkende tot verlening, intrekking dan wel wijziging van de Concessie, dan wel een besluit strekkende tot of verband houdende met de toekenning van een subsidie, kunnen de Concessiehouder en/of eventuele andere belanghebbende(n) - na bezwaar te hebben gemaakt - beroep instellen bij het College van Beroep voor het bedrijfsleven.
3. Mocht deze Concessiebeschikking als gevolg van een juridische procedure (waaronder bezwaar en beroep en/of een voorlopige voorziening) worden vernietigd, ingetrokken of gewijzigd, dan kan de Concessiehouder eventuele reeds gemaakte kosten of schade niet verhalen op de Concessieverlener.
4. Onverminderd het bepaalde in lid 2, worden (overige) geschillen tussen de Concessieverlener en de Concessiehouder, voortvloeiende uit de Concessie, beslecht door de bevoegde rechter te Utrecht.
5. Alvorens partijen een geschil voorleggen aan de in lid 2 en lid 4 genoemde gerechtelijke instanties spannen partijen zich tot het uiterste in om deze geschillen in onderling overleg op te lossen.

6. De Concessiehouder en de Concessieverlener dragen er gezamenlijk zorg voor dat, in geval van een geschil, de uitvoering van het Openbaar vervoer in de Concessie te allen tijde doorgang blijft vinden.
7. De uitkomst van een geschillenbeslechting ten aanzien van de Concessie, zoals bedoeld in dit artikel, dient te allen tijde recht te doen aan het publiekrechtelijke karakter van deze Concessiebeschikking en mitsdien (ook) aan de rechtens te respecteren belangen van derden bij naleving daarvan.

Artikel 47. Slotbepalingen

1. Onverminderd uit deze Concessiebeschikking voortvloeiende aanvullende verplichtingen, dient de Concessiehouder bij de uitvoering van de Concessie alle toepasselijke wet- en regelgeving in acht te nemen, waaronder in het bijzonder begrepen de Wet personenvervoer 2000 en de bij of krachtens de Wet personenvervoer 2000 geldende voorschriften.
2. De bij deze Concessiebeschikking gevoegde bijlagen maken integraal deel uit van de Concessie en zijn daarmee onlosmakelijk verbonden.
3. Indien er sprake is van een tegenstrijdigheid tussen de voor de uitvoering van de Concessie relevante documenten, wordt de volgende rangorde gehanteerd:
 - a. De onderhavige Concessiebeschikking;
 - b. De Subsidiebeschikking (verlenen en vaststellen);
 - c. De definitieve Nota van Inlichtingen;
 - d. Het Bestek;
 - e. De Inschrijving;
 - f. Eventuele andere relevante documenten.
4. Het is de Concessieverlener en Concessiehouder niet toegestaan om vertrouwelijke informatie betreffende de uitvoering van de Concessiebeschikking openbaar te maken of in enigerlei vorm aan derden beschikbaar te stellen, behoudens schriftelijke toestemming van andere partij. Ditzelfde geldt voor het vermelden van de naam van de Concessieverlener in publicaties of reclame-uitingen. De Concessiehouder legt deze verplichting op aan de door haar ingeschakelde werknemers of derden.

Artikel 48. Citeertitel

Deze beschikking wordt aangehaald als:
Concessiebeschikking Tram en Bus Regio Utrecht

Deel C: Programma van Eisen

1. Marketing en ontwikkeling

Artikel 1. Samenwerking en ontwikkelen

1. Tijdens de Concessie wordt het OV-aanbod gezamenlijk ontwikkeld door de Concessieverlener, de gemeenten, het ROCOV en de Concessiehouder, ieder vanuit zijn eigen rol en verantwoordelijkheid.
2. De Concessieverlener is leidend bij de strategische ontwikkeling. De tactische ontwikkeling is een samenspel tussen Concessieverlener en Concessiehouder. De Concessiehouder is leidend bij de operationele ontwikkeling.
3. Een goede samenwerking is een randvoorwaarde voor succes: de Concessiehouder heeft de meeste kennis van de markt en zit het dichtst op de klant, het ROCOV vertegenwoordigt de reiziger en de gemeenten zijn als wegbeheerder verantwoordelijk voor de infrastructuur en kunnen de vraag naar OV via flankerend beleid beïnvloeden.
4. Structureel wordt een beheersoverleg gevoerd met de Concessiehouder over de dagelijkse uitvoering van de Concessie. Aan de orde komen onder andere geplande werkzaamheden, knelpunten met betrekking tot uitvoeringskwaliteit en verbeterideeën. Daarnaast volgen de Concessieverlener en Concessiehouder gedurende de Concessieperiode de ontwikkelingen in de (potentiële) vervoervraag, infrastructuur, locaties van voorzieningen, werkgelegenheid en nieuwbouwwijken en vertalen zij deze in voorstellen voor de Dienstregeling passend binnen de OV-visie van de Concessieverlener zoals opgenomen in bijlage C1.
5. De Concessieverlener heeft de beschikking over een krachtige set aan beheersinstrumenten (monitoring). Hiermee kan hij een vinger aan de pols houden en snel ingrijpen bij eventuele knelpunten. Uitgangspunt is dat de Concessiehouder, eventueel in samenwerking met de Concessieverlener, aan verbetering van knelpunten werkt. Als dat naar oordeel van de Concessieverlener niet werkt kan als stok achter de deur een sanctie worden opgelegd en een oplossing geëist worden. Ook de gemeenten en het ROCOV worden waar nodig nauw betrokken bij het concessiebeheer.
6. De Concessiehouder stelt een klantenpanel in en stelt voldoende capaciteit en kwaliteit beschikbaar met bijbehorend mandaat voor de ontwikkeling zoals bedoeld onder lid 1 en 3 en in Randstedelijke samenwerking voor de ontwikkeling van het product R-net.

Artikel 2. Merknaam en huisstijl U-OV

1. De Concessiehouder opereert in het concessiegebied uitsluitend onder de merknaam "U-OV" en niet onder de eigen naam.
2. Alle communicatie met en informatie aan de reiziger (herkenbaarheid en zichtbaarheid) vanuit de Concessiehouder moet plaatsvinden onder de merknaam en in de huisstijl U-OV (zie bijlage C2) met uitzondering van R-net lijnen.

Artikel 3. Huisstijl R-Net

R-net lijnen worden uitgevoerd onder de merknaam U-OV en in de huisstijl van R-net (zie bijlage C3).

Artikel 4. Uitvoeringsplan

1. De concessiehouder maakt in jaar n een uitvoeringsplan voor het jaar n+1. Dit plan bevat een analyse van de ontwikkelingen en resultaten (van activiteiten) van het jaar n en de activiteiten van de Concessiehouder in het jaar n+1.
2. Het uitvoeringsplan omvat ten minste een voorstel voor normering van de 'KernPrestatieIndicatoren (KPI's) (zoals opgenomen in artikel 11) de activiteiten op het gebied van marktwerking, reisinformatie, vervoerbewijzen en tarieven, materieel (waaronder emissies), duurzaamheid en leefbaarheid, sociale veiligheid en een plan bijzondere omstandigheden (waaronder calamiteiten, uitval tram, sneeuwval).
3. Het uitvoeringsplan wordt ter advisering voorgelegd aan het ROCOV en uiterlijk in oktober van jaar n ingediend bij de Concessieverlener.

2. Klantwaardering

Artikel 5. KernPrestatie Indicatoren klantwaardering

De Concessiehouder spant zich in voor een zo hoog mogelijke klantwaardering van reizigers op de volgende KernPrestatie Indicatoren (KPI's):

- Sociale veiligheid tijdens de rit
- Reisinformatie
- Reisinformatie bij vertragingen
- Stiptheid
- Reissnelheid
- Klantvriendelijkheid en dienstverlening chauffeur
- Rijstijl chauffeur
- Reinheid van de bussen⁴
- Geluid in de bussen
- Toegankelijkheid
- Zitplaats

Artikel 6. Meetmethode en meetfrequentie

De Concessiehouder en Concessieverlener ontwikkelen gezamenlijk een door beide partijen gedragen meetmethode en meetfrequentie over het meten van tenminste de KPI's zoals opgenomen in artikel 11. Hierbij wordt rekening gehouden met de verschillende klantgroepen. De metingen worden in opdracht en voor rekening van de Concessieverlener uitgevoerd door een onafhankelijk onderzoeksbureau. De uitkomsten van de metingen zijn beschikbaar voor zowel de Concessiehouder als de Concessieverlener.

Artikel 7. Normering KernPrestatie Indicatoren

1. De Concessiehouder doet jaarlijks in het uitvoeringsplan (zoals opgenomen in artikel 10) een voorstel voor normering van de KPI's.
2. De Concessieverlener stelt de normen per KPI jaarlijks vast.

⁴ NB: Het reinigen van de tramstellen is de verantwoordelijkheid van de Concessieverlener

3. Vervoerplan

Het huidige openbaar vervoernetwerk in de regio Utrecht functioneert goed, maar is aan veranderingen onderhevig. Dit komt voort uit het doorvoeren van de efficiencymaatregelen, de verdere ontwikkeling van het netwerk in meer verbindende (dragende) en ontsluitende (service-)lijnen zoals aangegeven in de Regionale OV-visie, de infrastructurele werkzaamheden en ruimtelijke ontwikkelingen. Juist tussen 2012 en 2013 vindt hierin een grote sprong plaats binnen het stedelijke busnetwerk en de ontwikkelingen in het Utrechtse stationsgebied. In de dienstregeling overgang van 2013 naar 2014, worden veel minder ingrijpende wijzigingen voorzien en kan worden volstaan met de omvang van het voorzieningenniveau als in 2013. In het Programma van Eisen worden mede daarom geen eisen gesteld aan het voorzieningenniveau. In de aanbidding moet de inschrijver de prijs baseren op een referentiedienstregeling 2013. De referentiedienstregeling voldoet aan de 'Uitgangspuntennotitie dienstregeling 2013' zoals opgenomen in bijlage C4.

De inschrijver houdt in zijn aanbidding rekening met en werkt actief mee aan de ontwikkeling van het OV-aanbod zoals vastgelegd in de Regionale OV-visie. Specifiek betreft dit:

- *de verdere ontwikkeling van het dragende lijnennet in relatie tot ruimtelijke, knooppunt en infrastructurele ontwikkelingen in de regio;*
- *de realisatie van de Uithoftramlijn;*
- *de verdere ontwikkeling van het Servicenetwerk voor de ontsluitende functie van het OV in de regio.*

Na gunning, wordt de dienstregeling 2014, voortbordurend op de dienstregeling 2013, opgesteld in een samenwerking tussen de Concessieverlener, de Concessiehouder en gemeenten en ter advisering voorgelegd aan het ROCOV.

Door de vele reguliere onderhoudswerkzaamheden, investeringen in de (OV)infrastructuur en bouwwerkzaamheden (met name in het Utrechtse stationsgebied), krijgt de Concessiehouder te maken met veel wijzigingen in de infrastructuur en beperkingen in het gebruik daarvan.

Stationsgebied en OV-terminal (OVT): ProRail realiseert in opdracht van het Rijk en gemeente Utrecht naar verwachting uiterlijk 2017 de OVT, waarvan de bus- en tramstations aan weerszijden van de sporen deel uitmaken. BRU is als OV-autoriteit belanghebbende in het project en in die hoedanigheid gesprekspartner van ProRail en gemeente Utrecht. De gemeente Utrecht in de hoedanigheid van de Projectorganisatie Stationsgebied, ontwikkelt het omliggende stedelijke gebied, dat nauwe relaties kent met de bus- en tramdelen in de OVT. BRU is als belanghebbende en toetser van de integrale ontwerpen in het gebied betrokken. BRU en de gemeente Utrecht zijn in het gebied verantwoordelijk voor de realisatie van de Uithoflijn.

Bestuur Regio Utrecht zal in zijn rol als Concessieverlener de Concessiehouder informeren over en betrekken bij alle voor de Concessieverlener relevante ontwikkelingen in het stationsgebied. De verwachte inzet en rol van de Concessiehouder is daarvan een afgeleide. In een later stadium zullen concrete bindende afspraken tussen Concessieverlener en Concessiehouder worden gemaakt.

Reizigers moeten er op kunnen vertrouwen dat het openbaar vervoer in principe ongestoord en zonder vertragingen plaatsvindt. Indien dit niet mogelijk is, wordt er een goed alternatief geboden en wordt men hierover juist en tijdig geïnformeerd.

Van de Concessiehouder wordt verwacht dat hij tijdig en actief overleg voert met betrokkenen en inspeelt op deze wijzigingen om de overlast voor de reiziger zo veel mogelijk te beperken.

In de bijlagen D12 tot en met D19 staat achtergrondinformatie inclusief tekeningen over de ombouw en de eindsituatie op de OV Terminal.

Artikel 8. R-net

R-net of voluit Randstadnet is een productformule met een door het OV-bureau Randstad ontwikkelde eigen huisstijl dat zich richt op een netwerk van snelle, frequente, hoogwaardige en betrouwbare verbindingen in de gehele Randstad. Het netwerk, waaronder verbindingen in de regio Utrecht, moet in 2028 gerealiseerd zijn. Het merk U-OV zal in de komende concessieperiode de R-net productformule in de regio Utrecht aanbieden. Het is aan de Concessiehouder om voor te stellen welke lijnen onder de productformule R-net gaan rijden.

Artikel 9. Opzet van de dienstregeling

1. De dienstregeling wordt zo opgezet dat aansluitingen tussen buslijnen van de Concessie onderling en tussen buslijnen van de Concessie en spoorwegen goed worden geregeld. De dienstregelingspatronen worden binnen de randvoorwaarden van frequenties en rijtijden zoveel mogelijk gelijk gehouden. Als uitgangspunt voor de dienstregelingsopzet wordt in beginsel de symmetrie van de Nederlandse Spoorwegen aangehouden.
2. Bij de samenstelling van de dienstregeling wordt rekening gehouden met begrijpbaarheid en de communiceerbaarheid. Dit betekent onder meer dat routevarianten en ritten die niet het hele traject rijden zoveel mogelijk worden vermeden.
3. De vertrektijden van lijnen met gedeeltelijk dezelfde route en/of dezelfde bestemming worden op elkaar afgestemd, zodat voor de reiziger een aantrekkelijke hoge frequentie wordt aangeboden.
4. Voor zover rijtijden en frequenties dit toelaten wordt een klokvast uurpatroon in de dienstregeling aangeboden.

Artikel 10. Aansluitingen

1. Op de spoorstations en op de knooppunten wordt zoveel mogelijk een goede aansluiting geboden op treinen bij een frequentie van vier (4) keer per uur of lager, waarbij rekening wordt gehouden met de dominante vervoerstromen. Hierin inbegrepen de dominante vervoersstromen ingevolge lijnvoering door andere concessiehouders binnen het Concessiegebied.
2. In het vervoerplan zoals opgenomen in artikel 21 worden de knooppunten benoemd en de geëiste en gewenste aansluitingen opgenomen.
3. De concessiehouder maakt met de exploitant(-en) van de Regiotaxi aanvullende afspraken over het bieden van aansluitingen en overstapmogelijkheden tussen Regiotaxi en regulier openbaar vervoer. Deze afspraken worden schriftelijk vastgelegd en de Concessieverlener wordt hiervan schriftelijk in kennis gesteld.

Artikel 11. Inzetnormen

1. De Concessiehouder biedt voldoende capaciteit om reizigers prettig en comfortabel te vervoeren. De capaciteit is afgestemd op de vraag.
2. Het aantal staanplaatsen wordt bepaald op basis van vier (4) staanplaatsen per m² sta-oppervlakte
3. Op ritniveau geldt dat reizigers maximaal vijftien (15) minuten mogen staan.
4. De Concessiehouder moet, met in achtneming lid 2, van de wettelijke eisen ten aanzien van het maximaal aantal passagiers en te voorzien reizigersaanbod, iedereen die zich op de halte bevindt met de eerstkomende rit vervoeren, en anders binnen vijf (5) minuten.
5. Bij een te voorzien extra aanbod van reizigers in het busvervoer, moet de Concessiehouder op voorhand extra materieel inzetten.
6. Als blijkt dat de geboden capaciteit op een rit structureel onvoldoende is, moet de Concessiehouder onmiddellijk tussentijdse maatregelen nemen om dit op te lossen.
7. Het is de Concessiehouder alleen in incidentele gevallen toegestaan in de extra capaciteit te voorzien met bussen die niet volledig voldoen aan de eisen, dit na toestemming van de Concessieverlener.

Artikel 12. Rijtijden

1. Rijtijden zijn van belang voor de betrouwbaarheid van de dienstregeling.
2. Rijtijden worden gemeten met het voertuigvolgsysteem (zie artikel 35).
3. De 85%-percentielwaarde is bepalend voor de rijtijd tussen begin- en eindpunt.
4. De vertrektijd van de Knooppunten wordt bepaald op basis van de 50%-percentielwaarde van de rijtijd tussen beginpunt van de lijn en het knooppunt.
5. De vertrektijd van alle tussengelegen haltes wordt bepaald op basis van de 35%-percentielwaarde van de rijtijd tussen beginpunt of het voorafgaande knooppunt en de betreffende haltes.

Artikel 13. Infrastructuur voor de bus

1. De Concessiehouder maakt alleen gebruik van de voor het openbaar vervoer beschikbare wegen zoals bepaald door de wegbeheerders in het Concessiegebied.
2. De Concessiehouder signaleert problemen met infrastructuur, doorstroming, haltes en busstations aan de Concessieverlener en wegbeheerder en werkt samen met de wegbeheerder en Concessieverlener bij het oplossen van de problemen.
3. De Concessieverlener en Concessiehouder hebben een convenant met de wegbeheerder⁵. In dit convenant wordt tenminste opgenomen dat de partijen gezamenlijk de intentie hebben om de luchtkwaliteitsknelpunten te gaan verminderen.

Artikel 14. Jaarlijks uitgangspuntennotitie vervoerplan

1. Dienstregelingwijzigingen vinden zoveel mogelijk geconcentreerd één maal per jaar, gelijktijdig met de dienstregelingwijziging op het hoofdrailnet plaats. Het aantal wijzigingen wordt beperkt zodat continuïteit in het vervoeraanbod gewaarborgd is en het openbaar vervoer voor reizigers vanzelfsprekend blijft.

⁵ Een convenant moet na onherroepelijke gunning worden opgesteld in samenwerking met de wegbeheerders

2. Jaarlijks stelt de Concessieverlener in samenwerking met de Concessiehouder een uitgangspuntennotitie vervoerplan op. Deze uitgangspuntennotitie stelt de kaders voor het jaarlijkse vervoerplan en wordt ter advisering voorgelegd aan de gemeenten en het ROCOV.
3. De uitgangspuntennotitie wordt in het eerste kwartaal van enig jaar door de Concessieverlener vastgesteld.

Artikel 15. Jaarlijks vervoerplan

1. Jaarlijks stelt de Concessiehouder binnen de kaders van de uitgangspuntennotitie als bedoeld in artikel 20 een vervoerplan op, met daarin de voorgenomen wijzigingen in het vervoeraanbod voor het komende jaar, de gevolgen hiervan voor de reizigers (in aantallen), mogelijke reisalternatieven alsmede ten minste:
 - de voorgenomen lijnvoering, routes, haltes, frequenties, bedieningstijden en tariefgevolgen voor de reizigers;
 - de capaciteit die geboden wordt in relatie tot het gebruik;
 - de materieelinzet;
 - de aansluitingen die geboden worden;
 - overzicht met wijzigingen in dienstregelingsuren;
 - het resultaat van afstemmingsoverleg (zie lid 2).
2. De Concessiehouder dient voor het opstellen van het jaarlijks vervoerplan afstemming te plegen met wegbeheerders, gemeenten, aangrenzende concessieverleners en aangrenzende vervoerders en over tenminste aansluitingen, lijnvoering, dienstregeling en infragebruik en met hen tot overeenstemming te komen.

Artikel 16. Procedure vervoerplan

1. De Concessiehouder legt het vervoerplan ter advisering voor aan het ROCOV en de gemeenten. Mede op basis van deze advisering beoordeelt de Concessieverlener of het vervoerplan:
 - voldoet aan de Concessie en de uitgangspuntennotitie.
 - voldoende afstemming met positief resultaat heeft plaatsgevonden met aangrenzende concessies, o.a. op het gebied van onderlinge aansluitingen en voorkomen van ongewenste paralleliteit.
 - voldoende is gemotiveerd en onderbouwd dat sprake is van een efficiency verbetering of een verbetering voor reizigers, in het bijzonder als de Concessiehouder wil afwijken van een advies van een gemeente of het ROCOV.
2. Als de Concessieverlener van mening is dat aan lid 1 van dit artikel niet voldaan wordt, volgt geen positieve beoordeling. De Concessiehouder is dan verplicht om een alternatief voorstel in te dienen bij de Concessieverlener. In afwachting hiervan blijft voor het betreffende onderdeel het vigerende vervoerplan van kracht, dan wel geeft de Concessieverlener als overbruggingsmaatregel opdracht tot het uitvoeren van een gewijzigd vervoerplan.
3. Voor de behandeling van het vervoerplan stelt de Concessiehouder jaarlijks een procesvoorstel inclusief planning op.

Artikel 17. Kleine en tijdelijke wijzigingen

1. Kleine en tijdelijke dienstregelingswijzigingen worden besproken tussen de Concessieverlener en Concessiehouder. De Concessiehouder vraagt advies aan het ROCOV als een wijziging langer dan drie (3) dagen duurt.
2. De concessiehouder stelt alles in het werk om de hinder voor de reiziger tot een minimum te beperken;

3. Als een halte niet bediend wordt als gevolg van kleine of tijdelijke wijzigingen, geeft de Concessiehouder op deze halte en in het voertuig via beschikbare communicatiemiddelen duidelijk de dichtstbijzijnde bediende halte aan en vanaf welk moment de niet bediende halte weer wordt bediend.

Artikel 18. Vervoer bij evenementen

1. Bij evenementen moet de Concessiehouder de capaciteit van de reguliere lijnen binnen de reguliere exploitatieperiode afstemmen op de te verwachten vervoervraag.
2. De Concessiehouder is verantwoordelijk voor het tijdig in overleg treden met de organisatoren over de inzet van het openbaar vervoer. Het is de Concessiehouder daarbij toegestaan om extra openbaar vervoer buiten de reguliere lijnen en bedieningstijden aan te bieden, al dan niet tegen een vergoeding van de betrokken organisator en na toestemming van de Concessieverlener.

Artikel 19. Geplande omleidingen

1. Als een normale uitvoering van de dienstregeling door werkzaamheden niet meer mogelijk is, treden de concessiehouder en de wegbeheerder in overleg. De wegbeheerder en de Concessiehouder bepalen een omleidingsroute, inclusief de gevolgen voor de dienstregeling.
2. De alternatieve route dient erop gericht te zijn de gevolgen voor lokale reizigers (loopafstand) en doorgaande reizigers (reistijd) zodanig te beperken, dat het openbaar vervoer bruikbaar blijft voor de reizigers.
3. De Concessiehouder verschaft aan de reizigers adequate informatie over de gewijzigde routes en verbindingen van het openbaar vervoer en levert de koppelvlakken 1 en 15 aan GOVI.
4. Nadelige gevolgen van stremmingen en omleidingen voor weggebruikers zijn in beginsel aan te merken als normaal maatschappelijk risico. De extra kosten binnen de uitvoering van het vastgestelde vervoerplan zijn voor rekening van de Concessiehouder. Voorziene wijzigingen op het vervoerplan, die leiden tot wijzigingen in de bekostiging, dienen te worden opgenomen in een vernieuwd vervoerplan; de meerkosten hiervan worden door de Concessieverlener vergoed.
5. De in lid 4 genoemde vergoeding wordt uitgekeerd na goedkeuring van het vernieuwde vervoerplan door de Concessieverlener.
6. Bovenstaande bepalingen zijn van toepassing op omleidingen met een geplande duur van ten hoogste vier maanden. Voor omleidingen gedurende een langere periode is een wijziging van de dienstregeling nodig. Deze wijziging wordt per geval beoordeeld door de Concessieverlener, mede op basis van een advies van het ROCOV en in overleg met de wegbeheerder.

4. Uitvoeringskwaliteit

Artikel 20. Exploitatie

1. De Concessiehouder moet de volledige dienstregeling van enig jaar uitvoeren.
2. De Concessiehouder is vrij om bij het uitvoeren van de exploitatie gebruik te maken van derden. Voor deze partijen gelden dezelfde eisen als voor de Concessiehouder. De volledige verantwoordelijkheid voor de exploitatie ligt bij de Concessiehouder.
3. Bij extreme weersomstandigheden stelt de Concessiehouder alles in staat om vervoer te bieden en is het bieden van vervoer belangrijker dan het aanhouden van de dienstregeling.
4. Concessiehouder heeft protocollen beschikbaar voor extreme weersomstandigheden en incidenten. Met de protocollen kan de concessiehouder snel en gericht inspelen op dergelijke situaties.

Artikel 21. Vervoersplicht

1. De Concessiehouder moet binnen de vervoersvoorwaarden iedereen die zich op een halte bevindt vervoeren. Dit geldt ook bij voorzienbaar piekvervoer.
2. De vervoersplicht is niet van toepassing op:
 - Mensen die, ondanks de toegankelijkheidseisen van het materieel, niet in staat zijn om de tram of bus zelfstandig en/of met zelf geregelde hulp te betreden en te verlaten.
 - Mensen die gebruik maken van een rolstoel die niet voldoet aan de afmetingen conform bijlage VII van de Richtlijn 2001/85/EU (of diens opvolger).
 - Mensen die niet beschikken over een geldig vervoerbewijs en/of die niet bereid zijn een geldig vervoerbewijs bij de bestuurder aan te schaffen.
 - Mensen die zich agressief gedragen tegen medepassagiers.
 - Mensen die welbewust verbaal uiten, gebruikmaken van fysieke kracht of macht, dan wel het dreigen daarmee, gericht tegen een werknemer van de Concessiehouder of een (andere) reiziger hetgeen resulteert in een gevoel van bedreiging, materiële of psychische schade of letsel.

Artikel 22. Stiptheid

Een tram of bus vertrekt niet eerder van het beginpunt van de rit en vanaf Utrecht Centraal Station dan in de dienstregeling is aangegeven en niet later dan 120 seconden dan in de dienstregeling is aangegeven, behalve als een aansluiting op een vertraagde trein, tram of bus wordt afgewacht (zie artikel 32).

- 1.

Artikel 23. Stremmingen in het tramsysteem

1. Tijdens stremmingen en storingen (al dan niet met als oorzaak de Concessiehouder) in het tramsysteem, zet de Concessiehouder vervangend (bus)vervoer in of verwijst reizigers naar reguliere buslijnen. Het vervangend (bus)vervoer wordt binnen zestig (60) minuten na aanvang van de stremming opgestart en rijdt met een zo mogelijk gelijke frequentie en capaciteit als de vervallen tram op dat moment zou rijden.

2. In de jaren 2012 tot en met 2015 vindt naast regulier onderhoud (groot) onderhoud aan en vervanging van de trambaan plaats.
3. De Concessieverlener spant zich maximaal in om tijdens het groot onderhoud aan en vervanging van de trambaan de overlast te beperken voor de reiziger, maar overlast is niet te voorkomen. Dit betekent dat extra buitendienststellingen aan de orde zijn en dat de Concessiehouder vervangend busvervoer moet organiseren en in het reguliere of een aanvullend vervoerplan moet opnemen.

Artikel 24. Verkeersleiding

1. De Concessiehouder moet het tram en busvervoer aan- en bij sturen en ondersteunen door middel van een Verkeersleiding (VL) specifiek voor de Concessie op de tramremise in Nieuwegein.
2. De verkeersleiding is ten minste belast met:
 - het onderhouden van de operationele contacten met wegbeheerders en andere organisaties met het oog op het verzekeren van de afwikkeling van tram- en busvervoer;
 - het onderhouden van de operationele contacten met andere vervoerders in de regio, waaronder NS, met het oog op de afwikkeling en ondersteuning van het gezamenlijke openbaar vervoer in de regio en daarbuiten, het verzorgen van aansluitingen tussen verschillende buslijnen, en in het bijzonder inzake de verkeersafwikkeling op de busstations bij Station Utrecht Centraal en de routes die daar naar toe en vanaf leiden.
3. De planmatige afwikkeling van het tram en busvervoer in de Concessie en de bijsturing daarvan bij onregelmatigheden moet ondersteund worden door een geautomatiseerd systeem dat tenminste de volgende functies vervult:
 - het doorlopend informeren van de bestuurders van de voertuigen in de Concessie over de actuele afwijking van de Dienstregeling, in het bijzonder om te voorkomen dat transversale lijnen te vroeg aankomen bij Station Utrecht Centraal en Knooppunten;
 - dynamische, geautomatiseerde regelmaatbeheersing op lijnen en lijnbundels met een frequentie van tenminste zes (6) ritten per richting teneinde te voorkomen dat vertraging van een rit tot clustering van de volgende ritten leidt;
 - het vastleggen van de afloop van alle ritten in een zogenaamde rittenbak teneinde daarop systematische rijtijd- en knelpuntanalyses te kunnen uitvoeren.

Artikel 25. Aansluitingen

1. Het is niet toegestaan om bij aansluitingen te vroeg van een knooppunt of tijdhalte te vertrekken.
2. De Concessiehouder en Concessieverlener bepalen in overleg de knooppunten en tijdhalttes.
3. De aanwezige reizigers in het aansluitende voertuig dienen door de chauffeur geïnformeerd te worden over de reden van het wachten en het overschrijden van de juiste vertrektijd.

Artikel 26. Instapregime

Op de buslijnen van de Concessie is het toegestaan een open instapregime te voeren. Indien de Concessiehouder een gesloten instapregime wil hanteren, geldt voor lijn 11 en 12 een open instapregime. Het instapregime op de buslijnen moet (met uitzondering van lijn 11 en 12 bij een gesloten

instapregime) eenduidig zijn. Op de huidige en toekomstige tramlijn(en) moet een open instapregime worden gevoerd.

5. Materieel

Materieel is een belangrijk onderdeel in de totale waardering van het openbaar vervoer door reizigers. Het is aan de Concessiehouder om een materieelpark in aantal en type samen te stellen dat past bij de huidige en toekomstige vervoervraag.

Bij het samenstellen van het wagenpark en de specificaties van de bussen is naast comfort en toegankelijkheid duurzaamheid en leefbaarheid belangrijk. De Concessieverlener wil een sprong maken in de milieuvriendelijkheid van het materieel. Daarom wordt als minimumeis gesteld dat de bussen moeten voldoen aan Euro-6, de hoogste milieunorm.

De trams zijn eigendom van de Concessieverlener. Het beheer en onderhoud wordt eveneens uitgevoerd onder de verantwoordelijkheid van de Concessieverlener.

Artikel 27. Verantwoordelijkheid

De Concessiehouder is verantwoordelijk voor de aanschaf, beheer en onderhoud van een zodanige hoeveelheid bussen dat de dienstregeling volgens publicatie uitgevoerd kan worden.

Artikel 28. Algemene eisen aan de bussen

1. De bussen voldoen ten minste aan de Europese richtlijn 2001/85 of diens opvolger.
2. Op ieder moment gedurende de Concessie zien de bussen er netjes en verzorgd uit.
3. De maximale geluidsproductie is, gelijk aan de EEV-norm op dit onderdeel, 77dB.
4. Een bus mag maximaal vijf (5) werkdagen met schade rondrijden. Deze schade mag naar het oordeel van de Concessieverlener niet leiden tot ongemak of onveiligheid voor de reiziger of het aanzien van het openbaar vervoer te ernstig schaadt. De Concessieverlener kan nadere aanwijzingen geven.
5. De bussen zijn voorzien van een goedwerkend KAR en Vetag systeem. De Concessiehouder neemt het bepaalde in bijlage B6 aangaande koppelvlakdefinities en het bepaalde in bijlage D18 aangaande detectie in de OV Terminal in acht.
6. De bussen zijn voorzien van apparatuur waarmee de chauffeur snel kan communiceren met chauffeurs van bussen in zijn omgeving, ook van andere vervoerders, hetzij rechtstreeks, hetzij indirect.
7. De bussen zijn voorzien van een adequaat functionerend intelligent voertuigvolgsysteem. Dit voertuigvolgsysteem is in staat continu de positie op de route en ten opzichte van de dienstregeling te bepalen. De positie die door het intelligent voertuigvolgsysteem wordt bepaald, mag op het moment dat een KAR bericht naar een VRI wordt gestuurd, niet meer afwijken dan de afstand die overeenkomt met de afgelegde weg die het voertuig in één seconde rijdt, met een maximale afwijking van vijftien (15) meter ten opzichte van de daadwerkelijke positie. Het voertuigvolgsysteem dient te voldoen aan de eisen in Bijlage B6 (Koppelvlakdefinities).

Artikel 29. Exterieur en interieur van de bussen

1. De bussen zijn uitgevoerd in de huisstijl van U-OV conform de specificaties zoals aangegeven in bijlage C2.
2. De bussen op de R-net lijnen zoals bedoeld in artikel 14 zijn, als uitzondering op lid 1 uitgevoerd conform de specificaties zoals aangegeven in bijlage C3.
3. In geval van overmacht is het na overleg met en toestemming van de Concessieverlener toegestaan tijdelijk bussen in te zetten die niet voldoen aan de huisstijl van U-OV.
4. De informatie-uitingen op en in de bussen zijn zodanig vormgegeven dat deze - in ieder geval voor reizigers zonder mobiliteitsbeperking - onder alle lichtomstandigheden goed leesbaar zijn.
5. Op de bussen is reclame niet toegestaan, behoudens voorafgaande toestemming van de Concessieverlener (in welk geval de reclame-opbrengsten in beginsel toekomen aan Concessieverlener).
6. Aan de achterzijde van de bussen moet informatie geboden worden over de website en het telefoonnummer waar reisinformatie verkregen kan worden, in ieder geval van OV9292 of een door de Concessieverlener daaraan gelijk te stellen algemeen landelijk reisinformatienummer en website.

Artikel 30. Aanbieden producten in bussen en trams

Als de Concessiehouder in bussen en trams andere producten of diensten wil aanbieden dan het vervoeren van de reiziger en daarmee samenhangende zaken, mag dit uitsluitend na schriftelijke toestemming van de Concessieverlener en na het ROCOV gehoord hebbende.

Artikel 31. Comfort

De reizigers moeten zich comfortabel met het openbaar vervoer kunnen verplaatsen. De bussen voldoen daarom tenminste aan de volgende eisen:

- Een goed werkende luchtverversing tijdens de dienstuitvoering, waardoor er een prettig binnenklimaat is en ramen alleen bij hoge uitzondering beslaan.
- Goede en prettige binnenverlichting.
- De geur in de bus wordt niet negatief beïnvloedt en indien nodig, worden maatregelen genomen.
- In de bussen wordt geen muziek ten gehore gebracht. Alleen bij een halteafroep is herkenningsgeluid toegestaan.
- Er geldt te allen tijde een rookverbod in de bussen.
- In de bussen is vanaf elke zit- en staanplaats een werkende stopknop binnen handbereik.
- Vanaf elke staanplaats in de bussen zijn sta- en hangstangen en/of hanglussen binnen handbereik.
- De bussen zijn voorzien van een goed functionerende omroepinstallatie. Voor automaterieel is dit niet verplicht.
- De bussen zijn voorzien van glas met een zonwering.

Artikel 32. Doorstroming

De bussen zijn zodanig ontworpen en uitgerust dat het in- en uitstappen zo snel mogelijk gaat.

Artikel 33. Over te nemen bussen

1. Bij de start van de concessies "Regiovervoer" en "Spitslijnen" in december 2008 zijn 142 nieuwe bussen ingestroomd voor een periode van 11 jaar.

2. Voor deze 142 bussen zijn destijds met ING twee leasecontracten afgesloten op basis van de eisen uit het toenmalige bestek, met als doel deze 142 voertuigen mee te laten overgaan naar de opvolgende concessie.
3. Het leasecontract van de concessie "Regiovervoer Utrecht" betreft totaal 110 bussen onderverdeeld in 99 bussen van het type "VDL Ambassador" en 11 bussen van het type "Mercedes Citaro".
4. Het leasecontract van de concessie "Spitsvervoer" omvat 32 bussen van het type "VDL Ambassador".
5. De twee leasecontracten zijn opgenomen in bijlage C5. De Concessiehouder neemt de twee leasecontracten in zijn geheel zonder voorbehoud over.
6. De bussen moeten voldoen aan de in dit Programma van Eisen gestelde eisen met uitzondering van de emissie-eisen. Eventuele aanpassing van de over te nemen bussen zijn voor rekening van de Concessiehouder. De reiziger mag geen hinder ondervinden van aanpassingen zoals uit- en inbouw van OV-chipkaartapparatuur.

Artikel 34. Leeftijd bussen

1. Bij de uitvoering van de Concessie in te zetten bussen mogen niet ouder zijn dan twaalf (12) jaar.
2. Eind 2019 lopen de leasecontracten van de bussen als bedoeld in artikel 33 af. De materieelbehoefte vanaf 2019 is onzeker door de start van de tramverbinding naar De Uithof en de reizigersontwikkeling.
3. In 2017 wordt op basis van de dan bekende informatie, de financiële situatie, de duurzaamheid en leefbaarheid bezien hoe met (een eventuele vervanging van) de bussen als bedoeld in artikel 33 omgegaan moet worden.
4. Bij nieuw aan te schaffen bussen wordt op dat moment gekozen voor de meest schone technologie, mits dit past binnen de financiële kaders van de Concessieverlener.

Artikel 35. Emissie-eisen busmaterieel

1. Bussen op reguliere ritten moeten minimaal voldoen aan de maximale emissiewaarden zoals hieronder opgenomen. Deze emissiewaarden zijn gebaseerd op Euro-VI.

Emissie	Emissiewaarde (in g/kWh, roet in m⁻¹)
CO	4,0
NMHC	0,16
NOx	0,4
PM	0,01

2. Dieselmotoren moeten voorzien zijn van een gesloten roetfilter (of vergelijkbare fijn stof filterende technologie, waarvan de toestand in het motormanagementsysteem gemonitord dient te worden, zodat de noodzakelijke regeneratie aangestuurd wordt).
3. Lid 1 en lid 2 van dit artikel zijn niet van toepassing op de bussen als bedoeld in artikel 33.
4. De Concessiehouder moet de bussen zodanig onderhouden dat de emissienormen te allen tijde worden gehaald. De Concessieverlener behoudt zich het recht voor om de emissiewaarden van de bussen steekproefsgewijs te (laten) controleren.

5. Bij aanschaf van voertuigen dient de Concessiehouder de Regeling bevordering aankoop schone en energiezuinige voertuigen (Stcrt. 2011 9372) na te leven.
6. De Concessiehouder dient uiterlijk twee (2) maanden voor de start van de Concessie te hebben aangetoond dat de bussen, welke door hem in de Concessie worden ingezet, voldoen aan de in dit artikel genoemde eisen door middel van het overhandigen van officiële keuringsdocumenten. Deze documenten dienen afkomstig te zijn van daarvoor aangewezen officiële en gecertificeerde goedkeuringsinstanties.

Artikel 36. Toegankelijkheidskenmerken Bussen

1. De bussen moeten toegankelijk zijn voor reizigers met een handicap in de zin van artikel 32 lid 2 sub g van de Wet personenvervoer 2000 en voor reizigers met een mobiliteitsbeperking.
2. De bussen moeten voldoen aan de voorschriften van de Europese richtlijn 2001/85/EG, het Besluit toegankelijkheid van het openbaar vervoer, de Regeling toegankelijkheid van het openbaar vervoer, en de CROW richtlijnen 219a en 219c.
3. In de bussen moet ruimte zijn voor minimaal twee kinderwagens of één standaardrolstoel (ISO 7193). De rolstoelplaats is voorzien van een aanduiding op de vloer en een vastzetsysteem, waarmee de rolstoel door de gebruiker op een dusdanige wijze kan worden vastgezet dat deze bij een noodremming van het materieel niet verplaatst. Tevens is de rolstoelplek voorzien van een stopknop die te bedienen is vanuit de rolstoel en een rugleuning die het hoofd bij een achterwaartse beweging ondersteunt.
4. Passagiers die gebruik maken van een zitplaats, niet zijnde een opklapbare zitplaats, mogen geen hinder ondervinden van kinderwagens en/of een rolstoel.
5. Een reiziger met een mobiliteitsbeperking, zoals een reiziger in een rolstoel of met een kinderwagen, moet zelfstandig en zonder moeizame manoeuvres met de bus kunnen reizen.
6. Per bus is de portaalbreedte van ten minste 1 deur minimaal 1.200 mm.
7. Voor auto's (inclusief taxibusjes) geldt:
 - Alle zitplaatsen zijn voorzien van een goedgekeurde veiligheidsgordel. De chauffeur is verantwoordelijk voor het gebruik hiervan.
 - Voor het vervoer van drie personen op de achterbank geldt een minimum voertuigbreedte (exclusief buitenspiegels) van 1.700 mm.
 - De zitplaatsen van gebruikte (rolstoel)bussen worden bereikt door middel van een openslaande zijdeur, dan wel schuifdeur, waarbij bij een te overwinnen hoogte van meer dan 270 mm een extra trede is aangebracht.
 - De chauffeur assisteert in voorkomende gevallen reizigers bij het in- en uitstappen.

6. Personeel

Het personeel is van essentieel belang voor het gebruik van het openbaar vervoer. Een reiziger ervaart de klantgerichtheid en de prettige rijstijl van een chauffeur bij iedere rit. Goed gastheerschap maakt het product.

Het zorg dragen voor klantvriendelijk en servicegericht personeel is een taak en verantwoordelijkheid voor de Concessiehouder.

Al het personeel met klantcontacten moet zeer betrokken, deskundig, klant- en servicegericht zijn. Van het personeel wordt verwacht dat zij het visitekaartje van het openbaar vervoer zijn, de reiziger behandelt als gast, het Concessiegebied en de lokale situatie kent en algemene informatie en reisinformatie kan geven. Tevens moet het personeel goed om kunnen gaan met agressie.

In de opleiding, training en aansturing van de chauffeurs en andere medewerkers met directe klantcontacten moet de Concessiehouder waarborgen creëren om dit goede gastheerschap te realiseren. Daarbij verwacht de Concessieverlener goed werkgeverschap van de Concessiehouder.

Artikel 37. Verantwoordelijkheid

De Concessiehouder is verantwoordelijk voor voldoende en goed opgeleid personeel voor in ieder geval uitvoering van de dienstregeling van tram en bus, voor de verkeersleiding, management van de Concessie, de klantenservice en bemensing van het loket.

Artikel 38. Kwalificaties

Personeel dat in contact staat met reizigers moet beschikken over de vereiste diploma's en beschikt daarnaast over de volgende eigenschappen en vaardigheden:

- Een klantgerichte instelling en klantvriendelijk gedrag.
- Heeft voldoende uitstraling/overwicht/bagage/opleiding/bevoegdheden om de orde en rust in de tram en bus te handhaven,
- Een rijstijl gericht op laag brandstofgebruik, comfort, het bijdragen aan de (ervaring van) verkeersveiligheid en het voorkomen van ongelukken.
- Goede beheersing van de Nederlandse taal.
- Voldoende beheersing van de Engelse taal om in het Engels gestelde vragen van reizigers te begrijpen en in het Engels te beantwoorden;
- Kennis van het gebied, de wegwerkzaamheden, omleidingen, het lijnennet en de dienstregeling alsmede van het aansluitend openbaar vervoer en het tariefsysteem, zodat het personeel reizigers pro- en reactief kunnen adviseren.
- Deskundig, gemotiveerd en betrokken.
- Herkenbaar als U-OV personeel en representatief en ordentelijk gekleed.
- Behulpzaam en rekening houdend met reizigers met een functiebeperking.

7. Tarieven en vervoerbewijzen

Artikel 39. Tarieven en vervoerbewijzen

1. De Concessieverlener heeft zich geconformeerd aan het geldende Convenant Landelijk Tarievenkader OV-chipkaart. De Concessiehouder moet zich derhalve houden aan dit convenant.
2. De OV-visie (Bijlage C1) is kader stellend voor de vervoerbewijzen en tarieven.
3. De Concessiehouder dient, bij voorkeur in het uitvoeringsplan, voorstellen bij de Concessieverlener in voor vervoerbewijzen en tarieven.
4. De voorgenomen wijziging op tarieven wordt door de Concessiehouder besproken met aangrenzende vervoerders.
5. De Concessieverlener stelt proposities en vervoerbewijzen en de tarieven vast. De Concessiehouder heeft adviesrecht voordat de vervoerbewijzen en tarieven worden vastgesteld.
6. De Concessiehouder geeft op een duidelijke en een voor alle doelgroepen laagdrempelige wijze, de kosten per reis weer.

Artikel 40. OV-Chipkaart

1. De Concessiehouder moet voor eigen rekening en risico beschikken over een goed functionerend door TLS gecertificeerd OV-Chipkaartsysteem, zodanig dat alle reizigers in de Concessie bij alle door hen in de Concessie gemaakte ritten met de OV-chipkaart conform de door Concessieverlener vastgestelde proposities en tarieven kunnen reizen.
2. Voor de bussen geldt dat de OV-Chipkaart apparatuur (CICO) door de Concessiehouder in het voertuig wordt geplaatst.
3. De OV-Chipkaartapparatuur in de bus is betrouwbaar en dusdanig geplaatst en werkend dat het in- en uitstapproces zo min mogelijk wordt verstoord.
4. In de over te nemen bussen als bedoeld in artikel 33 zijn kaartlezers aanwezig zoals benoemd in bijlage C5.
5. Op de tramperrons zijn kaartlezers geplaatst. In de tram zijn geen kaartlezers geplaatst.
6. De kaartlezers als bedoeld in lid 5 zijn via een specifiek level 2 systeem verbonden met de level 3 van de Concessiehouder. Kaartlezers en dit level 2 systeem, inclusief de betreffende software, zijn eigendom van de Concessieverlener. Het level 2 systeem is geplaatst in de serverruimte van het tramdepot Nieuwegein. Alle tramhaltes zijn aangesloten op glasvezel. De Concessiehouder is verantwoordelijk voor het bedrijfsvaardig houden van het systeem en is daarom verantwoordelijk voor het beheer, exclusief schoonhouden. Het beheer omvat ook het verhelpen van de gevolgen van vandalisme en het operationeel houden van de glasvezelverbindingen.
7. Als de OV-chipkaartapparatuur niet functioneert, mogen reizigers gratis reizen. Opbrengstderving is voor rekening en risico van de Concessiehouder.

Artikel 41. Verkrijgbaarheid OV-chipkaart

1. De Concessiehouder is verantwoordelijk voor een voldoende dekkend distributienetwerk voor OV-chipkaarten, saldo, producten en service.
2. Onder een voldoende dekkend distributienetwerk zoals bedoeld in lid 1 wordt verstaan ten minste 60 distributiepunten binnen het

Concessiegebied. Deze distributiepunten zijn uitgerust met een Aanvul Machine.

3. Het distributienetwerk van ten minste 60 verkooppunten moet gelijkmatig over het bebouwde deel van het Concessiegebied verspreid zijn waaronder inbegrepen de binnen het Concessiegebied gelegen kleine kernen.
4. De Concessieverlener heeft voor eigen rekening en risico voorzien in aanschaf en onderhoud van 60 bij de distributiepunten geplaatste Aanvul Machines. Deze distributiepunten zijn opgenomen in bijlage C7. Daarnaast wordt de OV Terminal voorzien van zes (6) afhaal, oplaad en verkoop machines.
5. De Concessiehouder stelt reizigers in staat om de OV-chipkaart op te laden via internet en via een automatisch incasso.
6. De Concessiehouder zorgt voor de tijdige bekendmaking van de kaartsoorten, de tarieven, de wijze van verkrijging en betaling en de overige voorwaarden.
7. De Concessiehouder stelt reizigers in staat om op de halte of in de bus een vervoerbewijs waaronder ten minste een enkele reis te kopen.
8. Op alle perrons voor de tram zijn Afhaalmachines geplaatst. Deze Afhaalmachines zijn eigendom van de Concessieverlener. Het beheer van deze machines en de afwikkeling van de transacties via deze machines is door de Concessieverlener ondergebracht bij CCV. De Concessiehouder moet CCV tijdig voorzien van de EOD-informatie.
9. De Concessiehouder moet ervoor zorgen dat via zijn loketten, de door hem gecontracteerde distributiepunten en de daar geplaatste Aanvul Machines alle producten worden verkocht die onderdeel zijn van door de Concessieverlener vastgestelde tarieven.
10. De Concessiehouder moet via zijn distributie- en verkooppunten producten verkopen waarmee kan worden gereisd op buslijnen van andere vervoerders die in het Concessiegebied rijden. Ook wordt service verleend aan reizigers van buslijnen die niet behoren tot de Concessie en aan reizigers die een OV-chipkaart of product bezitten die niet gekocht is bij de Concessiehouder. Dit geldt ook voor de verkooppunten en OV-Chipkaart apparatuur in de OV Terminal.

Artikel 42. Kaartcontrole

1. Reizigers zijn verplicht in- en uit te checken (ook bij abonnementen).
2. De Concessiehouder is verantwoordelijk voor kaartcontrole. Opbrengsten van administratieve sancties en speciale kaartsoorten komen ten gunste van de Concessiehouder en maken onderdeel uit van de reizigersopbrengsten.

Artikel 43. Zwart- en grijsrijden

1. Het percentage zwart- en grijsrijden bedraagt per buslijn per kwartaal in de Concessie maximaal 2%.
2. Het percentage zwart- en grijsrijden bedraagt per kwartaal in de tram maximaal 5%.
3. De Concessiehouder moet ter zake jaarlijks onderzoek doen conform het protocol van metingen van het Ministerie van Infrastructuur en Milieu.

Artikel 44. Ontwikkelingen OV-Chipkaart

De Concessiehouder is gehouden aan de landelijke en regionale ontwikkelingen en het beleid inzake de OV-Chipkaart en informeert de Concessieverlener proactief over deze ontwikkelingen.

8. Reisinformatie

De Concessieverlener vindt het essentieel dat de reizigers die gebruik maken van het openbaar vervoer tijdig en op adequate wijze worden voorzien van de benodigde reisinformatie. De reisinformatie moet aansluiten bij de wensen en de beleving van de reizigers. Het is aan de vervoerder om de juiste media en middelenmix in te zetten zodat alle doelgroepen op een laagdrempelige wijze gratis toegang tot de reisinformatie hebben.

Onder reizigers verstaat de Concessieverlener nadrukkelijk niet alleen de daadwerkelijke OV-reiziger, maar ook de potentiële OV-reiziger.

Artikel 45. Verantwoordelijkheid

1. De Concessiehouder is verantwoordelijk voor het bieden van adequate en complete reisinformatie per doelgroep in de Concessie, aansluitingen op lijnen van andere vervoerders en concessiegrensoverschrijdend vervoer van andere vervoerders halterend binnen het Concessiegebied.
2. De Concessiehouder is gehouden aan het voeren van eenduidige en logische haltenamen en eindbestemmingen voor alle buslijnen.

Artikel 46. Reisinformatie in gedrukte vorm en digitaal

De Concessiehouder stelt geplande, accurate en actuele Dienstregeling voor reizigers beschikbaar, via www.U-OV.info (zie artikel 53). De geplande Dienstregeling moet op papier beschikbaar zijn. Alle informatie moet voldoen aan de huisstijl van U-OV en eenvoudig en gratis verstrekt en geraadpleegd kunnen worden. Een nieuwe Dienstregeling is meer dan (2) twee weken voor de ingangsdatum van deze nieuwe Dienstregeling voor de reizigers beschikbaar.

Artikel 47. Internet

1. De Concessieverlener is eigenaar van de domeinnaam www.U-OV.info en stelt deze ter beschikking aan de Concessiehouder.
2. De Concessiehouder beheert en ontwikkelt voor de regio Utrecht de www.U-OV.info website. Deze website is de regionale informatieve Openbaar Vervoer site en bevat alle benodigde (actuele) informatie voor de diverse doelgroepen. De website is een volwaardige website en geen voorportaal voor de eigen site van de Concessiehouder.
3. De Concessiehouder moet een actieve rol spelen in het verder verbeteren van de website www.U-OV.info en het stimuleren van het gebruik ervan.
4. De Concessiehouder draagt na afloop van de Concessie de content over aan de Concessieverlener of op diens verzoek aan de opvolgende concessiehouder.

Artikel 48. Informatie op en in bus

1. De bussen zijn voorzien van een uniforme routeaanduiding waarin bestemming en lijnnummer worden getoond. De informatie moet onder normale weer- en lichtomstandigheden goed leesbaar zijn. Aan de voorzijde en de instapzijde zijn de bussen voorzien van het lijnnummer en bestemming, aan de achterzijde volstaat een display met het lijnnummer. Het lijnnummer kan bestaan uit letters en/of cijfers.
2. De bussen zijn in het interieur voorzien van werkende displays met actuele reisinformatie. Deze tonen tijdens de rit minimaal:

- Actuele tijd.
 - Volgende drie (3) haltes en de daarbij verwachte aankomsttijd.
 - Eindbestemming of eerstvolgende knooppunthalte en de daarbij verwachte aankomsttijd.
3. Voor aankomst op de haltes wordt op de in lid 2 bedoelde display de relevante informatie getoond en op haltes met relevante overstapverbindingen wordt de actuele vertrektijd getoond van deze overstapverbindingen, zowel van bussen als treinen.
 4. In de bussen wordt automatisch de eerstvolgende halte omgeroepen. De omroep is zo ingesteld dat deze in de gehele bus goed hoorbaar is, maar geen overlast veroorzaakt.
 5. De displays zijn zodanig aangebracht in de bussen dat de reizigers vanaf elke positie in de bus informatie op de displays kunnen lezen zonder dat zij gehinderd worden door lichtinval van buiten.
 6. De Concessiehouder moet informatie over wijzigingen van de Dienstregeling of tarieven en stremmingen in de bussen bekend maken.
 7. De reisinformatie dient conform geldende standaarden en richtlijnen te worden ontworpen en verstrekt.

Artikel 49. Centrale reisinformatiesystemen

1. De Concessiehouder levert gegevens over het openbaar vervoer in het Concessiegebied kosteloos aan:
 - Een reisinformatiesysteem met een landelijk bereik (momenteel: Openbaar Vervoer Reisinformatie).
 - De NDOV.
 - Een eventueel regionaal reisinformatiesysteem (op verzoek van de Concessieverlener).
2. Dit betreft statische gegevens (onder meer dienstregeling, vervoerbewijzen, geografische positie van de haltes, tarieven) en dynamische gegevens (geplande afwijkingen van de dienstregeling zoals door wegwerkzaamheden, omleidingen, afwijkende haltes), alsook actuele gegevens (ongeplande afwijkingen van de dienstregeling zoals uitgevallen ritten, vertragingen en stremmingen door calamiteiten, extreem weer en stakingen).
3. De Concessiehouder levert deze gegevens digitaal aan volgens de TMI koppelvlakken aan de beheerder van het betreffende reisinformatiesysteem.
4. Op verzoek van de Concessieverlener stelt de Concessiehouder overige gegevens, waaronder een digitale lijnnetkaart, zonder kosten beschikbaar aan reisinformatiesystemen en de Concessieverlener.

Artikel 50. Informatie op en in de tram

1. De dynamische reisinformatie in de tram valt onder de verantwoordelijkheid van de Concessieverlener.
2. De statische reisinformatie in de tram, conform de huisstijl van U-OV, valt onder de verantwoordelijkheid van de Concessiehouder. In de tram is een aangegeven ruimte beschikbaar. De Concessiehouder levert de dragers van de statische reisinformatie aan bij de Concessieverlener. De Concessieverlener zorgt voor het aanbrengen van de statische reisinformatie.

Artikel 51. Statische informatie op haltes en stations

1. De Concessiehouder zorgt dat op alle haltes de statische informatie, eveneens van concessiegrensoverschrijdende buslijnen, tijdens de gehele

- geldigheidsduur, wordt gegeven, en dat deze informatie actueel, duidelijk leesbaar en correct is.
2. Op haltes zonder informatiekast moet tenminste de volgende informatie worden verstrekt:
 - De haltenaam.
 - De haltevertrekstaat en route van halterende lijnen.
 3. Op haltes met een informatiekast moet tenminste de volgende informatie worden verstrekt:
 - De haltenaam.
 - De haltevertrekstaat en route van halterende lijnen.
 - Tariefinformatie voor het tram en busvervoer.
 - Het klantenservicenummer van de Concessiehouder en andere vervoerders die de halte aandoen met hierbij vermelding van openingstijden en eventuele telefoonkosten.
 - Het telefoonnummer en de internetsite van het landelijke openbaar vervoer reisinformatiesysteem.
 - Een nummer waar reizigers klachten/opmerkingen over het beheer van de halte kwijt kunnen.
 - De internetsite www.U-OV.info voor het regionale openbaar vervoer.
 - Een lijnennetkaart in kleur voorzien van de lijnen van de Concessiehouder en lijnen van andere vervoerders die binnen het Concessiegebied rijden inclusief een legenda van alle lijnummers van de Concessie.
 - De omgevingsplattegrond van de halte, met daarop aangegeven de haltes en straten in de omgeving van de desbetreffende halte, een bijzonder gebouw, industrieterrein of een attractie.
 - Een uitlichting van lijnummer en eindbestemming van de lijnen die de halte aandoen.
 - Overstappunten.
 - Een legenda met toelichting op de gebruikte symbolen en alfabetische opsomming van de straten in de omgeving.
 - Het dichtstbijzijnde verkooppunt en een toelichting op het gebruik van de OV-chipkaart.
 - Een verwijzing naar Regiotaxi Utrecht.
 - De geldende compensateregeling
 - Ruimte voor mededelingen.
 4. Een halte zonder abri moet voorzien zijn van een haltevertrekstaat-kastje aan de haltepaal. Een halte met abri en tenminste één informatiekast, mag niet zijn voorzien van een haltevertrekstaat-kastje.
 5. Bij de beëindiging van de Concessie moet de Concessiehouder de informatiekasten inclusief de informatiepanelen die zich in de informatiekasten bevinden, alsmede alle documentatie betreffende de afspraken met de gemeente over de betreffende abri, volledig overdragen aan de opvolgende concessiehouder.
 6. Elke lijn die de halte aandoet moet aan beide zijden van het haltebord getoond worden. Het haltebord is voorzien van het U-OV logo. De lijnummers hebben een uniforme uitstraling. De Concessiehouder is verantwoordelijk voor het aanbrengen van de lijnummers.

Artikel 52. Reisinformatie op busstations

1. Op busstations met een informatiekast moet ten minste de informatie worden verstrekt zoals opgenomen in artikel 51 lid 3:
2. In aanvulling op lid 1 moet de Concessiehouder op busstations ten minste de volgende aanvullende informatie verzorgen:

- Actuele plattegronden van het busstation waaruit de plaats van de halte per buslijn blijkt;
 - Lijsten van bestemmingen (plaatsen/wijken) en de lijnen (met aanduiding van de bestemming) waarmee deze bestemmingen kunnen worden bereikt.
3. De informatie zoals bedoeld in lid 2 moet in specifieke informatiekasten worden aangebracht. De Concessieverlener is verantwoordelijk voor aanschaf en plaatsing van de informatiekasten waar deze bij aanvang van de Concessie ontbreken. De Concessiehouder is verantwoordelijk voor beheer, onderhoud en vervanging tijdens de Concessie. Aan het einde van de Concessie moeten alle kasten schadevrij en in volledige functionaliteit overgedragen worden aan de opvolgende concessiehouder.

Artikel 53. Lijnennetkaart

Een (schematische) lijnennetkaart moet voor de incidentele en regelmatige reiziger begrijpelijk zijn. De hiërarchische opbouw van het lijnennet, belangrijke bestemmingsgebieden, knooppunten en aansluiting op ander (openbaar) vervoer wordt hierin logisch inzichtelijk gemaakt. De kaarten moeten geproduceerd en opgehangen worden door de Concessiehouder.

Artikel 54. Dynamische en actuele reisinformatie

1. De Concessieverlener moet informatie conform de koppelvlakdefinities zoals opgenomen in bijlage B6 en D18 aan GOVI leveren. Als gedurende de Concessieperiode koppelvlakdefinities in BISON verband worden gewijzigd, toegevoegd of verwijderd, moet de Concessiehouder de gegevens conform de in BISON vastgestelde koppelvlakdefinities binnen een jaar na vaststelling hebben geïmplementeerd en leveren.
2. De Concessiehouder voorziet de centrale reisinformatiesystemen (zie Artikel 55) van actuele reisinformatie.
3. De Concessiehouder voorziet de beheerder(s) van displays op haltes en stations van de gegevens die benodigd zijn om voortdurend de juiste actuele informatie op deze displays te laten zien, waaronder vrije tekstberichten conform de koppelvlakken 15 en 17.
4. Voor het ter beschikking stellen van deze gegevens mogen geen kosten in rekening worden gebracht.

Artikel 55. Informatie bij omleidingen en verstoringen

1. Tijdelijke, geplande wijzigingen in de dienstregeling worden ten minste twee weken tevoren bekend gemaakt.
2. Tevens worden deze wijzigingen doorgegeven:
 - Aan reisinformatiesystemen met een landelijk bereik (momenteel: Openbaar Vervoer Reisinformatie).
 - Aan de plaatselijke en regionale media
 - Via in BISON verband vastgestelde koppelvlakken aan de GOVI-server.
3. Reizigers moeten tijdens de reis zo goed mogelijk op de hoogte worden gehouden van eventuele verstoringen en de gevolgen daarvan voor hun reis. Daartoe wordt in tram en bus en op de haltes informatie verstrekt over verstoringen in de dienstuitvoering, en de aangeraden reisroute voor reizigers. Voor weergave op displays wordt deze informatie aangeleverd via koppelvlak 15 en 17.
5. Verstoringen in de dienstuitvoering worden vermeld op de www.U-OV.info en doorgegeven aan informatiediensten.

Artikel 56. Beschikbaar stellen van informatie

De Concessiehouder stelt tenminste de informatie van koppelvlak 1, 6, 15 en 17 om niet ter beschikking aan derden ten behoeve van (ontwikkelen van) reisinformatie(systemen).

Artikel 57. Toegankelijkheid van de informatie

1. De Concessiehouder geeft uitvoering aan de CROW richtlijn 219f voor toegankelijke reis- en routeinformatie.
2. De informatie op internet is bruikbaar voor slechtzienden. Hiertoe voldoet de informatie van de Concessiehouder aan de betreffende W3C-normen.

9. Sociale veiligheid

Sociale veiligheid is een basisvoorwaarde voor het openbaar vervoer. Aan de verbetering van de sociale veiligheid wordt daarom groot belang toegekend. Vele partijen (Concessiehouder, overheid en politie) moeten samenwerken om de veiligheid van de reizigers en personeel in en rond openbaar vervoer te verbeteren.

Het beleid voor de sociale veiligheid in het openbaar vervoer is gericht op het voorkomen van en verminderen van het aantal incidenten in en rond het openbaar vervoer voor reizigers en personeel enerzijds en het verbeteren van het veiligheidsgevoel anderzijds. Het gaat hierbij om maatwerk, dat per gebied, lijn of tijdstip kan verschillen.

Onveiligheid doet zich niet overal in dezelfde mate voor. In bepaalde gebieden, op bepaalde lijnen en op bepaalde tijden is sociale onveiligheid groter dan in andere gebieden, op een andere lijn of op andere tijden. De maatregelen worden dan ook gericht op die plaatsen waar problemen zich voordoen en/of problemen te verwachten zijn.

Maatwerk in maatregelen tijdens de concessie is van belang. Om maatwerk mogelijk te maken en om de sociale veiligheid uit de concurrentie te halen, kan de concessiehouder jaarlijks aanspraak maken op een subsidie voor sociale veiligheid. In samenspraak met de Concessieverlener zullen de maatregelen worden opgesteld.

Artikel 58. Verantwoordelijkheid

1. De Concessiehouder is verantwoordelijk voor de sociale veiligheid van reizigers en personeel in de trams en bussen die in de dienstregeling worden ingezet en op de perrons van de tram.
2. De Concessiehouder is verantwoordelijk voor het cameratoezicht op de haltes van de tram met een camera-observant .
3. De Concessieverlener is verantwoordelijk voor aanschaf en beheer en onderhoud van de camera's op de haltes van de tram en in de tram.

Artikel 59. Controledruk

Als controlenorm geldt, dat tenminste 2% van alle in de voor de Concessie geldende dienstregeling opgenomen ritten door bevoegde en door de reizigers als zodanig herkenbare medewerkers van de Concessiehouder wordt gecontroleerd.

Artikel 60. Cameratoezicht

1. De bussen zijn voorzien van camera's die gezichten filmen, een overzichtsbeeld geven van het interieur van het voertuig en de instapzone direct buiten de bussen.
2. De kwaliteit van de registratie moet zodanig zijn, dat persoonsherkenning mogelijk is.
3. De Concessiehouder moet in staat zijn na een incident in een voertuig direct het registratiesysteem uit te lezen.
4. De Concessiehouder is verplicht zonder kosten opgeslagen beelden ter beschikking te stellen op vordering van politie en justitie, en aan

Concessieverlener en derden indien dat in verband met procesvoering en/of schadeverhaal gevraagd wordt.

5. De beelden uit de trams en bussen worden door de Concessiehouder bewaard gedurende 7 dagen, dan wel langer op verzoek van de Concessieverlener.
6. Camerabeelden worden aan de politie verstrekt wanneer deze ze vorderen in het kader van een proces-verbaal of andere opsporingsactiviteiten.
7. Voor auto's, versterkingsritten, scholierenritten en evenementenritten geldt dit artikel niet.

Artikel 61. Personeel

1. Het personeel van de Concessiehouder moet zorgen dat reizigers veilig, comfortabel en conform Dienstregeling worden vervoerd en dat rust en orde in de bussen en trams gehandhaafd blijft.
2. De Concessiehouder hanteert een geweldsprotocol dat beschrijft hoe personeel zich in conflictsituaties moet gedragen.
3. De Concessiehouder moet het geweldsprotocol ter goedkeuring voorleggen aan de Concessieverlener.

Artikel 62. Opvolging

1. Reizigers kunnen in contact treden met in bus aanwezige personeelsleden, door hen zelf te benaderen of via een spraakverbinding.
2. Er is rechtstreeks, en in geval van nood onopvallend, contact mogelijk tussen personeel in de tram of bus en de Verkeersleiding.
3. Medewerkers van de Verkeersleiding kunnen (mogelijke) noodsituaties goed inschatten en hierbij adequaat handelen.
4. De Concessiehouder heeft afspraken met politie en/of met andere vervoerders in het Concessiegebied over samenwerking en het verlenen van assistentie in noodsituaties ter bevordering van de sociale veiligheid, ter bestrijding van criminaliteit en vandalisme, en de opvolging daarvan.

Artikel 63. Veiligheidsarrangementen

1. Als de sociale veiligheidsproblematiek daar aanleiding toe geeft, neemt de Concessiehouder met ondersteuning van de Concessieverlener initiatief om te komen tot veiligheidsarrangementen.
2. De Concessiehouder sluit zich aan bij nieuwe veiligheidsarrangementen die door de Concessieverlener, Provincie Utrecht, gemeenten in het concessiegebied, Nederlandse Spoorwegen, politie of justitie worden geïnitieerd.

Artikel 64. Huisregels

In de tram, bus en op de tramperrons gelden huisregels. De Concessiehouder hanteert hiertoe huisregels, maakt deze bekend aan de reizigers en spreekt reizigers er op aan als zij zich niet aan de huisregels houden. De huisregels zijn conform de huisstijl van U-OV.

10. Klantenservice

Artikel 65. Service en verkooppunt Utrecht Centraal Station

1. Integraliteit is het uitgangspunt van de nieuwe OV-terminal. Reisinformatie, verkoop en service zal in de eindsituatie voor alle modaliteiten gezamenlijk plaatsvinden in de centrale hal van de OV-terminal. Het is niet bekend wanneer de eindsituatie operationeel is. De inzet van personeel in de eindsituatie zal niet meer zijn dan nodig in de lid 2 en 3 genoemde situatie (zie bijlage D12)
2. De Concessiehouder is verantwoordelijk voor de exploitatie en de volwaardige instandhouding van een (tijdelijk) service en verkooppunt op Utrecht Centraal Station.
3. De openingstijden van het service- en verkooppunt zijn tenminste:
 - Op weekdays van 06:30 tot 19:00 uur
 - Op zaterdag van 09:00 tot 17:30 uur
 - Op zondag van 10:00 tot 17:00 uur

Artikel 66. Klantenservice U-OV

1. De Concessiehouder moet een klantenservice U-OV hebben waar reizigers terecht kunnen met vragen en problemen.
2. De klantenservice is voor vragen op werkdagen telefonisch bereikbaar van 8:00 tot 20:00 uur op telefoonnummer 088-0025456. Ook is de klantenservice schriftelijk en per e-mail bereikbaar.
3. Het 088-0025456 informatie- en klachtennummer is eigendom van de Concessieverlener en wordt beschikbaar gesteld aan de Concessiehouder gedurende de Concessieperiode. De abonnementskosten en gesprekskosten zijn voor rekening van de Concessiehouder.
4. Het telefoonnummer van de klantenservice U-OV is een nummer dat maximaal tegen 10 cent per minuut⁶ exclusief de kosten voor het gebruik van een mobiele telefoon gebeld kan worden. Het postadres is een antwoordnummer.
5. De gemiddelde wachttijd voor een reiziger bij het telefonisch contact opnemen met de klantenservice bedraagt niet meer dan gemiddeld 30 seconden over de periode van één kalendermaand. Onder wachttijd wordt verstaan de tijd die verstrijkt tussen de eerste beltoon na het kiezen van het 088-nummer en het feitelijke contact met de medewerk(st)er van de Concessiehouder.

Artikel 67. Klachten en suggesties

1. Reizigers kunnen klachten en suggesties ten minste schriftelijk, telefonisch en via e-mail of internet indienen bij het, door de Concessiehouder ingesteld, meldpunt U-OV.
2. De Concessiehouder maakt aan de reizigers kenbaar hoe klachten en suggesties kunnen worden ingediend en hoe de Concessiehouder deze afhandelt.
3. Het Concessiehouder neemt alle klachten en suggesties in behandeling die betrekking hebben op het openbaar vervoer in de Concessie.
4. De Concessiehouder handelt alle klachten en suggesties correct, klantvriendelijk en uiterlijk binnen 10 kalenderdagen na inzending van de klacht af.

5. De Concessiehouder registreert klachten en suggesties en de inhoudelijke afhandeling hiervan.
6. De Concessiehouder is verplicht aangesloten bij de onafhankelijke Geschillencommissie van het Openbaar Vervoer.
7. De Concessiehouder verstrekt op verzoek van de Concessieverlener de Concessieverlener en het ROCOV inzicht in de klachten en de klachtafhandeling.

Artikel 68. Gevonden voorwerpen

De Concessiehouder bewaart voorwerpen die reizigers hebben laten liggen, en stelt reizigers die iets verloren zijn in de gelegenheid hun bezit terug te krijgen. De Concessiehouder hanteert hiertoe een regeling voor gevonden voorwerpen en maakt deze kenbaar aan de reizigers.

Artikel 69. Reizigershandvest

De Concessiehouder brengt een reizigershandvest uit waarin hij aan de reizigers duidelijk maakt welke kwaliteit van het openbaar vervoer gegarandeerd wordt, en welke rechten reizigers hebben indien niet aan deze kwaliteit wordt voldaan. Het reizigershandvest treedt in werking bij de start van de Concessie en wordt vóór inwerkingtreding ter advisering voorgelegd aan het ROCOV. In het reizigershandvest wordt ten minste aandacht besteed aan:

- Dienstuitvoering (punctualiteit, uitval, capaciteit, wachten bij aansluitingen, vervangend vervoer);
- Houding en dienstverlening van het personeel;
- Staat van onderhoud en schoonhouden van het materieel;
- Huisregels;
- De klachtenregeling en afhandelingstijd van klachten;
- De bereikbaarheid van de klantenservice U-OV.

⁶ Dit tarief mag niet worden geïndexeerd.

11. Consumentenorganisaties

Artikel 70. Het ROCOV-Utrecht

1. De Concessieverlener heeft met het Regionaal Overleg Consumentenorganisaties Openbaar Vervoer Utrecht (ROCOV-Utrecht) een overeenkomst gesloten (zie bijlage C12), waarmee de Concessieverlener het ROCOV-Utrecht erkent als het Consumentenplatform, waaraan advies gevraagd wordt volgens de Wet personenvervoer 2000 en waarmee wordt overlegd over onderwerpen met betrekking tot de Concessie.
2. De Concessiehouder voert op regelmatige basis overleg met het ROCOV-Utrecht en neemt, op verzoek van het ROCOV-Utrecht of de Concessieverlener, deel aan de vergaderingen van het ROCOV-Utrecht. De Concessiehouder conformeert zich aan de geldende procedures en werkwijzen van het ROCOV-Utrecht.

Artikel 71. Onderwerpen

De Concessiehouder biedt de in het ROCOV-Utrecht verenigde Consumentenorganisaties gelegenheid advies aan hem uit te brengen conform artikel 33 van het Besluit personenvervoer 2000.

Artikel 72. Informatie-uitingen

De Concessiehouder verstrekt het ROCOV digitaal of op papier een of meerdere exemplaren van alle informatie-uitingen die door de Concessiehouder richting reizigers wordt verstuurd inzake de Concessie.

12. Specifieke eisen tramvervoer

Het tramvervoer in de regio Utrecht is in ontwikkeling. Grootschalige vernieuwing en onderhoud van de infrastructuur op de tramverbinding tussen Utrecht Centraal en Nieuwegein/IJsselstein vindt voor een deel plaats in de Concessieperiode. De tramverbinding wordt vanaf Utrecht Centraal doorgetrokken naar De Uithof. Door een verlenging van de tramverbinding en de daarbij benodigde extra tramstellen, is een verbouwing van de tramremise in Nieuwegein noodzakelijk.

De Concessieverlener hanteert voor het tramvervoer in de regio Utrecht de volgende regelgeving: Spoorwegwet (2003, artikel 3), Wet aanleg locaalspoor en tramwegen (1917), de komende Wet lokaalspoor en samenwerkingsafspraken met Inspectie Leefomgeving en Transport (ILT).

De Concessieverlener is eigenaar en beheerder van de tramstellen, infrastructuur, haltes, remise, apparatuur voor verkeersleiding en cameratoezicht op haltes en in de tramvoertuigen. Dit zijn de assets van het tramsysteem.

De Concessieverlener stelt de assets beschikbaar aan de Concessiehouder. De financiële aspecten ter zake worden geregeld in de Concessiebeschikking

De Concessiehouder verzorgt de verkeersleiding en uitvoering van het tramvervoer.

Artikel 73. Verantwoordelijkheid

1. De Concessiehouder is verantwoordelijk voor het 24 uur per dag sturen en bewaken van het tramsysteem.
2. De Concessiehouder is verantwoordelijk voor de trambestuurders.
3. De Concessiehouder is bij calamiteiten verantwoordelijk voor de coördinatie.

Artikel 74. Tramverbinding Utrecht Centraal Station – De Uithof

De Concessiehouder start, volgens de thans geldende planning in januari 2018 de exploitatie met de tram tussen Utrecht Centraal en De Uithof. Voor de start van de exploitatie vindt tussen januari 2017 en juni 2017 een testbedrijf en vanaf juni 2017 een proefbedrijf plaats. De met het test- en proefbedrijf voor de Concessiehouder gemoeide marktconforme kosten worden separaat vergoed. Meer informatie over de tramverbinding is opgenomen in bijlage C8.

Artikel 75. Materieel

1. De Concessieverlener stelt dagelijks aan de Concessiehouder trams voor gebruik ter beschikking die nodig zijn voor het uitvoeren van de Dienstregeling.
2. Concessiehouder en Concessieverlener stellen binnen zes (6) maanden nadat de concessieverlening onherroepelijk is geworden een Service Level Agreement (SLA) op voor de beschikbaarheid en kwaliteit van de trams. Tevens staan in de SLA alle taken en procedures beschreven.
3. De Concessiehouder en Concessieverlener zorgen voor een procedure dat jaarlijks de SLA wordt getoetst op actualiteit en uitvoering. Indien nodig wordt de SLA aangepast op basis van de uitkomsten van de toetsing.

4. De Concessieverlener kan een audit (laten) uitvoeren om te toetsen of de Concessiehouder de SLA juist uitvoert en of er sprake is van onvolkomenheden in de SLA. De Concessiehouder dient hieraan zonder enig voorbehoud zijn medewerking te verlenen. De uitkomsten van de audit kunnen leiden tot een aanpassing van de SLA.
5. Vanaf aanvang van de dienst is de Concessiehouder verantwoordelijk voor het voertuig. De trambestuurder meldt zich bij het in dienst komen bij de verkeersleiding. Na einde van de dienst levert de trambestuurder het voertuig in bij het onderhoudsbedrijf en meldt zich af bij de verkeersleiding en plaatst de tram dan op de tramremise zoals dat wordt aangegeven door het onderhoudsbedrijf.
6. De Concessiehouder mag geen reclame voeren in en op de trams.
7. Op het gebruik van het materieel door de Concessiehouder is de door Concessieverlener vastgestelde gebruiksinstructie materieel van toepassing.

Artikel 76. Trambestuurders

1. Tijdens de uitvoering van de dienst heeft de trambestuurder contact met de verkeersleiding.
2. De bestuurders van de trams zijn tijdens de dienst verantwoordelijk voor de juiste werking van de tram. Ze bedienen de tram op de juiste wijze ter voorkoming van schade en bovenmatige slijtage.
3. Een trambestuurder moet in bezit zijn van een rijbewijs A en/of B en minimaal 23 jaar zijn.
4. Vanaf 1 juli 2014 moeten alle trambestuurders voldoen aan de volgende eisen:
 - Niet kleurenblind voor rood en groen.
 - Een psychologische test afgelegd waaruit geschiktheid blijkt om als trambestuurder te werken (stressbestendig, kunnen anticiperen op het verkeer rekening houdend met de karakteristieken van tram, concentratie op het werk en omgang met het publiek).

Artikel 77. Rijvaardigheidsbewijs

1. Bij aanvang van de Concessie moeten alle trambestuurders de beschikking hebben over een geldig rijvaardigheidsbewijs tram afgegeven door Connexxion of van de Concessiehouder. Indien de geldigheid van het rijvaardigheidsbewijs afloopt, dan moeten zij een nieuw rijvaardigheidsbewijs tram, afgegeven door de Concessiehouder, behalen.
2. Het rijvaardigheidsbewijs en de rijopleiding hebben betrekking op de volgende punten in hoofdlijnen:
 - Zorg voor en veiligheid van de reizigers tijdens de reis en bij het in- en uitstappen;
 - Een adequate bediening van de tram. Aspecten hierbij zijn comfort van de reizigers en beperken van slijtage, energieverbruik en het voorkomen van (onnodige) storingen;
 - Veiligheid in het verkeer en kennis van de baan;
 - Oplossen van eenvoudige storingen aan de trams;
 - Melden van onvolkomenheden en storingen aan de trams, haltes en de baan.

Artikel 78. Veiligheidsprestatie

De Concessiehouder moet voor ten minste de exploitatie en verkeersleiding voldoen aan het Integraal Programma van Eisen Tramsysteem Regio Utrecht

zoals opgenomen in bijlage C9 en het veiligheidszorgsysteem Tramsysteem Regio Utrecht zoals opgenomen in bijlage C10.

Artikel 79. Veiligheidszorgsysteem

1. De Concessiehouder dient bij aanvang van de Concessie te beschikken over een veiligheidszorgsysteem dat voldoet aan de ontwerp Wet lokaalspoor zoals opgenomen in bijlage C11.
2. Het veiligheidszorgsysteem moet voldoen aan Bijlage III van de richtlijn 2004/49/EG met uitzondering de onderdelen c. en d. van 2.
3. De Concessieverlener kan op ieder, door hem gewenst moment, een audit uit (laten) voeren op het veiligheidszorgsysteem van de Concessiehouder. De Concessiehouder moet zijn medewerking verlenen en de aanbevelingen uit het auditrapport uitvoeren.

Artikel 80. Incidentenregistratie

1. De Concessiehouder moet een registratie bijhouden van veiligheid gerelateerde incidenten en bijna ongelukken. Het incidentenregister moet afgestemd zijn op het incidentregistratiesysteem van de Concessieverlener.
2. De Concessiehouder moet de Concessieverlener in voorkomende gevallen direct over veiligheid gerelateerde incidenten informeren.
3. De Concessiehouder moet bij een incident direct een Melding Bijzondere Voorvallen opstellen conform afspraken met IVW. Deze afspraken kunnen tijdens de looptijd van de Concessie vervangen worden door een regeling van de Concessieverlener.

Artikel 81. Calamiteitenplan

1. De Concessiehouder moet in overleg met betrokken partijen een calamiteitenplan voor het tramsysteem opstellen. De Concessiehouder is verantwoordelijk voor de uitvoering van het plan door alle partijen.
2. Het calamiteitenplan beschrijft het afhandelen van calamiteiten die zich voor doen op de trambaan, op de haltes en in de trams.
3. De Concessieverlener kan een audit (laten) uitvoeren om te toetsen of de Concessiehouder het calamiteitenplan juist uitvoert en of er sprake is van onvolkomenheden in het calamiteitenplan. De Concessiehouder moet hieraan zonder enig voorbehoud zijn medewerking aan verlenen. De uitkomsten van de audit kunnen leiden tot een verplichte aanpassing van het calamiteitenplan.

Artikel 82. Calamiteiten

1. Bij calamiteiten en ongevallen waar een tram bij betrokken is, is de Concessiehouder verantwoordelijk voor de opvang van de reizigers en trambestuurders en hij moet hiervoor een calamiteitenorganisatie inrichten.
2. De Concessiehouder biedt zorg die aansluit bij de ernst en aard van de calamiteit en die adequaat wordt ingevuld naar de ontstane situatie en calamiteit.
3. De Concessiehouder zorgt voor vervangend vervoer en de eerste begeleiding van de reizigers die gedupeerd worden door de calamiteit.

Artikel 83. Infrastructuur

1. De Concessiehouder stemt met de Concessieverlener af over het gebruik van de infrastructuur en neemt actief deel aan overleggen ter zake op eigen initiatief of als de Concessieverlener dit nodig vindt.

2. Verstoringen aan de infrastructuur meldt de Concessieverlener tijdig aan de Concessiehouder. De Concessiehouder en de Concessieverlener spannen zich maximaal in om de overlast voor de reiziger te beperken.
3. Op het gebruik van de infrastructuur door de Concessiehouder is de door Concessieverlener vastgestelde gebruiksinstructie infrastructuur van toepassing.

Artikel 84. Taken verkeersleiding

1. De Concessiehouder moet tenminste de taken verrichten van de Verkeersleiding conform het I-PvE Tramsysteem Regio Utrecht zoals opgenomen in bijlage C9.
2. Concessiehouder en concessieverlener stellen binnen zes (6) maanden nadat de concessieverlening onherroepelijk is geworden een Service Level Agreement (SLA) op voor de werkwijze van de verkeersleiding (inclusief cameratoezicht op de tramhaltes) en het gebruik van de apparatuur. Tevens staan in de SLA alle taken en procedures beschreven.

Deel D: Bijlagen

Bijlagen behorend bij deel A: Aanbestedingsleidraad

- A1. Standaardformulier Vragen tbv Nota van Inlichtingen
- A2. Ontvangst- en afgiftebewijs
- A3. Standaardformulier Conformiteitsverklaring
- A4. Standaardformulier Anti-collusieverklaring
- A5. Standaardformulier Verklaring art. 48 en 109 Wp2000
- A6. Personeelsopgaaf en deskundigenverklaring
- A7. Standaardformulier Medewerking onderzoek
- A8. Standaardformulier Gegevens organisatie
- A9. Standaardformulier combinatievorming
- A10. Standaardformulier Verklaring artikel 45 Bao
- A11. Standaardformulier Financiële draagkracht
- A12. Standaardformulier Referenties
- A13. Standaardformulier Exploitatiekosten per DRU
- A14. Referentiedienstregeling
- A15. Checklist inhoud inschrijving
- A16. Standaardformulier derdenverklaring

Bijlagen behorend bij deel B: Concept concessiebeschikking

- B1. Begripsbepalingen
- B2. Concessiegrensoverschrijdende verbindingen
- B3. Concept huurovereenkomst Huisvesting Tramremise
- B4. Concept huurovereenkomst Stalling Europalaan
- B5. Vervoersinformatie
- B6. Koppelvlakdefinities

Bijlagen behorend bij deel C: Programma van Eisen

- C1. OV Visie "Snel, betrouwbaar en effectief"
- C2. Stijlwijzer U-OV
- C3. Huisstijl R-net
- C4. Uitgangspuntennotitie dienstregeling 2013
- C5. Leasecontracten over te nemen bussen
- C6. Landelijke Tarieven Index
- C7. Distributiepunten OV-Chipkaart (inclusief OVC app. In OVT)
- C8. Informatie Uithoflijn
- C9. Integraal Programma van Eisen Tramsysteem Regio Utrecht
- C10. Veiligheidszorgsysteem Tramsysteem Regio Utrecht
- C11. Ontwerp Wet lokaalspoor
- C12. Overeenkomst Concessieverlener-ROCOV

Informatieve bijlagen

- D1. Hoofdlijnennotitie
- D2. Zienswijze BRU inzake busmaterieel
- D3. Zienswijze BRU inzake U-OV versus R-net
- D4. NVS-tellingen Regio- en Spitsvervoer 2009, 2010 en 2011
- D5. Reizigerskilometers Regio- en Spitsvervoer 2009, 2010 en 2011
- D6. Reizigersopbrengsten Regio-, Spits- en Stadsvervoer 2009, 2010 en 2011

- D7. Klanttevredenheidsonderzoek Regio-, Spits- en Stadsvervoer 2009, 2010 en 2011
- D8. Incidenten en calamiteiten Regio-, Spits- en Stadsvervoer 2009, 2010 en 2011
- D9. Versterkingsritten
- D10. Dienstregelingen 2011-2012
- D11. Kilometerstanden over te nemen bussen
- D12. Beschrijving tijdelijke en eindsituatie OV Terminal
- D13. Plattegrond busplein West (25-04-2012)
- D14. Schets loopbrug
- D15. Plattegrond busbuffer West (02-03-2012)
- D16. Plattegrond buspleinen West (02-03-2012)
- D17. Plattegrond buspleinen Oost (02-03-2012)
- D18. Projectopzet BRU DRIS in OV Terminals (14-03-2012)
- D19. Zienswijze BRU inzake lijnvoering Stationsgebied tot 2020
- D20. Reactie- en wijzigingsnota