Vedlegg 1

Versjon 1.1

20.10.2014

Oppdragsbeskrivelsen

Busstjenester Nittedal 2015

INNHOLD

INNHOLD **1**
INNLEDNING **3**
1 KRAV TIL PLANLEGGING OG GJENNOMFØRING AV OPPDRAGET **4**
1.1 RUTEPLANLEGGING 4
1.2 RUTEDATA OG VOGNLØPSPLANER 4
1.3 BEREDSKAP OG TILLEGGSKJØRING 5
1.4 TRAFIKKLEDELSE 5
1.5 TRAFIKKLOGGSYSTEM 6
1.6 KJØRETØY- OG MILJØRAPPORTERING 6
1.7 PLANLEGGING AV INFRASTRUKTUR- OG FREMKOMMELIGHETSTILTAK 6
1.8 MARKEDSFØRING OG KOMMUNIKASJON 7
1.8.1 Markedsføring *7*
1.8.2 Kommunikasjon *7*
1.9 TRAFIKANTINFORMASJON 7
1.10 STOPPESTEDER 8
1.11 UTPRØVING AV NYE LØSNINGER 8
2 BILLETTERINGSSYSTEM **8**
2.1 PRISSYSTEM 8
2.2 BILLETTSALG 8
2.3 BILLETTSYSTEMETS TILGJENGELIGHET 9
2.4 MANGLENDE BILLETTERING 9
2.5 KVITTERINGSRULLER 9
2.6 OPPLÆRING BILLETTERING 9
2.7 INSTALLASJON OG DEMONTERING 10
2.8 SERVICE OG VEDLIKEHOLD AV BILLETTSYSTEM 10
2.9 BILLETTKONTROLL 10
2.10 FRI REISE 10
3 KRAV TIL UTFØRELSE AV OPPDRAGET **10**
3.1 KRAV TIL KVALITETSSYSTEMER 10
3.2 KRAV TIL TRAFIKKAVVIKLING 11
3.3 INNSTILTE AVGANGER 11
3.4 KRAV TIL OVERHOLDELSE AV TIDTABELL 11
3.5 FØRERAVLØSNING 11
3.6 KRAV TIL BETJENINGEN 12
3.7 FORBUD MOT BRUK AV HÅNDHOLDT ELEKTRONISK UTSTYR OG HODETELEFON/ØREPROPPER 12
3.8 KUNDEINFORMASJON UNDER REISEN 13
3.9 SANNTIDSINFORMASJONSSYSTEM 13
3.9.1 Pålogging til SIS *13*
3.9.2 SIS' tilgjengelighet *13*
3.9.3 Manglende pålogging *14*
3.9.4 Opplæring i bruk av SIS *14*
3.9.5 Service og vedlikehold av SIS-utstyret *14*
3.9.6 Tilgang til trafikklederfunksjonalitet *14*
3.10 PUBLIKUMSINFORMASJON 14
3.10.1 Holdeplassannonsering *14*
3.10.2 Skilting/destinering av busser *15*

3.11 FLAGGING 15
3.12 HÅNDTERING AV AVVIKSSITUASJONER OG INNSTILLINGER 15
3.13 SIKKERHET OG KRISEHÅNDTERING 15
3.14 KUNDESENTER OG KLAGEBEHANDLING 16
3.15 KRAV TIL BEHANDLING AV HITTEGODS 16
3.16 ANSVAR FOR UTLÅNT MATERIELL 16
3.17 BOMBRIKKER OG BOMÅPNERE 16
3.18 FORBUD MOT TOMGANGSKJØRING 17

4 KRAV TIL RENHOLD OG VEDLIKEHOLD AV BUSSER 17

4.1 DAGLIGE RENHOLDSKRAV 17
4.2 PERIODISKE RENHOLDSKRAV 17
4.3 DAGLIGE VEDLIKEHOLDSKRAV TIL VINDUER, KAROSSERI OG INNREDNING 17

5 OPPSTARTSFORBEREDELSER 17

5.1 FREMDRIFTSPLAN 17
5.2 KVALITETSSIKRING 18
5.3 MØTER 18

6 REKLAMERETTIGHETER 18

7 RAPPORTERING 18

8 ARBEIDSDELING MELLOM OPPDRAGSGIVER OG OPERATØR 20

9 SAMSPILL I KOLLEKTIVTRAFIKKEN I OSLO OG AKERSHUS 21

10 TRANSPORTVEDTEKTER OG REISEGARANTI 21

11 LØNNS- OG ARBEIDSVILKÅR 22

12 OBJEKTIVE KONTROLLER 22

INNLEDNING

Nittedal

Befolkningsutvikling 2014-2020

Nittedal kommune har i dag vel 23 000 innbyggere. Bebyggelsen ligger spredt opp langs dalsidene med hovedvekt langs jernbanen på sørsiden. De viktigste boligutviklingsområdene er Kruttverket, Rotnes, Mo og Hagan. I følge vedtatt kommuneplan for 2009 - 2020 legger kommunen opp til en sterk sentrumsfortetning med mange nye boliger i Rotnes – Mo området. 60 – 70% av alle nye boliger vil komme i dette området. Innen 2030 forventes det ca. 10.000 nye beboere i Nittedal. På Kruttverket vil det bli bygget 600 nye boliger.

Utvikling i arbeidsplasser 2010-2021

De største industriarbeidsplassene ligger sør i kommunen, på Skytta og Gjelleråsen. På Gjelleråsen har store bedrifter som Ringnes og Arcus etablert seg. På Gjelleråsen er det fremdeles ledig arealer som er regulert til industriformål. Det forventes at antallet arbeidsplasser vil øke til ca. 2.000 i dette området.

1 KRAV TIL PLANLEGGING OG GJENNOMFØRING AV OPPDRAGET

1.1 Ruteplanlegging

Oppdragsgivers rolle:

- Oppdragsgiver har overordnet ansvar for rutetilbudet.
- Oppdragsgiver fastsetter rammer for kjøringen, se vedlegg 3 Rutebeskrivelsen.
- Ruteendringer (endringer i Ruteproduksjonen) skal godkjennes av Oppdragsgiver. Forslag til endringer i Ruteproduksjonen kan ikke nektes uten saklig grunn, men Operatør kan ikke gjennomføre endringene uten at Oppdragsgiver har godkjent endringen jfr. Kontraktens pkt. 4. Med saklig grunn menes for eksempel hensyn til skoleskyss, korrespondanser, behov for økt godtgjørelse osv.
- Alle ruteendringer skjer på datoer godkjent av oppdragsgiver. Oppdragsgiver gir prosedyrer med tidsplan for ruteendringer.

Operatørens rolle:

- Operatøren har ansvar for rute- og driftsplanlegging, og for at tilstrekkelig antall busser og personell alltid er tilgjengelig for å gjennomføre den ruteproduksjonen som omfattes av kontrakten med oppdragsgiver.
- Operatøren er ansvarlig for å sette inn reservevogner ved kortvarig passasjerøkning, driftsstans, forsinkelser og lignende.
- Hvis endringer i ruteproduksjonen etter Operatørs mening, får konsekvenser for nødvendig og forsvarlig skyss til grunn- og videregående skoler og korrespondanser, påligger det utøver å varsle oppdragsgiver om dette snarest.
- Operatøren skal følge utviklingen i reisebehov og trafikkmønster og foreslå endringer/tilpasninger i rutenettet. Herunder også følge opp endringer i annet kollektivtilbud i området og samarbeide med andre aktører om dette.
- Operatør skal følge opp endringer i skoletilbudet (spesielt i forhold til lovpålagt skoleskyss) og eventuelle andre forhold som kan påvirke ruteproduksjonen. Operatør skal til enhver tid holde Oppdragsgiver orientert om slike forhold.
- Operatør er ansvarlig for at rutedata er tilgjengelig for oppdragsgivers systemer i det formatet oppdragsgiver bestemmer ihht Oppdragsgivers tidsplan.

1.2 Rutedata og vognløpsplaner

Oppdragsgiver er ansvarlig for at gjeldende rutedata blir vedlikeholdt i baksystemer for ruteopplysning, sanntidsinformasjon/fremkommelighet og billetteringssystem.

Operatør er ansvarlig for at de til enhver tid gyldige vognløpsplaner er tilgjengelige for Oppdragsgiver minst 4 uker før endringer finner sted. Endringer i vognløpsplaner utenom avtalt ruteendring må først klareres med Oppdragsgiver, men skal normalt ikke skje.

I kontraktsperioden vil Ruter legge til rette for elektronisk utveksling av rutedata og vognløpsplaner i et systemnøytralt format. Dette blir sannsynligvis et Regtopp format, men vil kunne endres hvis det finnes bedre løsninger. Ruter vil levere holdeplassdata og tidtabeller som Operatør importerer i sitt plansystem for deretter å returnerer ferdige

vognløp. Dette forutsetter at Operatør benytter Ruters holdeplass og stoppunktnummerering.

Ruteendringer vil kunne skje 2 ganger årlig. I tillegg kommer endringer i ruteplaner ved jul, påske og sommer. Ved skolestart i august gjennomføres som regel justeringer på noen linjer. Oppdragsgiver skal varsle endring av Ruteproduksjon skriftlig på fastsatt Oppdragsgivers skjema (ruteendringsskjema) senest 8 uker før ruteendringen trer i kraft. Dokumentet skal også undertegnes av Operatør.

1.3 Beredskap og tilleggskjøring

Når oppdragsgiver er kjent med hendelser som kan medføre kapasitetsbrist på en eller flere av linjene i ruteområdet, må det påregnes at tilbudet må forsterkes med busser som settes i beredskap og kjører etter behov. Dette godtgjøres med en egen timepris "vogntime" (se definisjon i kontrakten og tilbudsskjema). Slik kjøring vil kun bli iverksatt utenom rushperiodene, og forutsettes kjørt med busser som stilles til rådighet for Ruter i denne kontrakten. I forhold til de erfaringer Oppdragsgiver har, anslås det at antall vogntimer kan bli inntil 50 timer pr. år.

Dubleringsbusser som settes opp ved behov for å gi økt kapasitet på en eller flere avganger når en gruppe har varslet Ruter på forhånd, godtgjøres med rutetimer og rutekilometer iht. Vedlegg 5 Prisskjema for den delen av linjen som har behov for denne tilleggskapasiteten. Minimumsgodtgjørelse er én rutetime pr. buss i tillegg til godtgjørelse for kjørte rutekilometer.

Faste dubleringsavganger godtgjøres iht. Vedlegg 5 Prisskjema for den delen av linjen som er avtalt kjørt.

1.4 Trafikkledelse

Operatøren skal utarbeide en fullstendig beskrivelse av trafikkledelsen for dette oppdraget.

Operatørens trafikkledersentral skal være lokalisert innenfor Ruters ruteområde, og det forutsettes at trafikklederne har god lokalkunnskap.

Operatørens busser skal kunne kommunisere med egen trafikkledersentral. Kommunikasjonen skal skje via sambandsradio/telefon som er fastmontert i bussen. Utstyret skal kun benyttes til kommunikasjon mellom bussen og trafikkledersentral. Drift og vedlikehold av dette utstyret bekostes av Operatør.

Arbeidsoppgaver for trafikkledelsen skal i hovedsak være rettet mot forhold som ivaretar trafikkavviklingen samt de reisendes interesser, som f.eks.:

- Iverksette avbøtende tiltak ved trafikkforstyrrelser
- Melde fra til vegholder ved manglende vedlikehold (eks. manglende snøbrøyting) av gate/fortau/stoppested
- Iverksette tiltak ved frakjøring av passasjerer
- Løpende oppdaterer trafikklogg
- Informere Oppdragsgiver og Ruters kundesenter ved større driftsforstyrrelser

Oppdragsgiver skal kunne nå en ansvarlig ledelsesrepresentant for Operatøren via Operatørens trafikkledersentral i hele driftsdøgnet, på alle dager. Operatøren skal ha en skriftlig rutine for trafikkledersentralen og dens funksjoner.

Operatør er pliktig til å avsette 1 dag pr år uten spesiell godtgjørelse, for alle på operativt ledernivå til deltakelse i kurs/samling i regi av Oppdragsgiver relatert til kjøreoppdraget.

1.5 Trafikkloggsystem

Operatør skal besitte et web-basert trafikkloggsystem hvor det løpende skal loggføres hendelser på de linjer som inngår i kontrakten. Trafikkloggen skal også inneholde opplysninger om: innstilte avganger, tilsatte avganger, frakjøringer, forsinkelser fra endeholdeplass, bruk av avvikende bussmateriell, feil og mangler på stoppesteder og annen infrastruktur. Det skal kunne gjøres datauttrekk fra trafikkloggsystemet over ulike typer hendelser og tidsperioder. Oppdragsgiver skal gis ubegrenset og kostnadsfri lese- og rapporttilgang til trafikkloggsystemet. Personopplysninger unntas fra denne lese- og rapporttilgangen.

1.6 Kjøretøy- og miljørapportering

Operatøren er pliktig til løpende å rapportere kjøretøyrelaterte opplysninger i den web-baserte miljø- og kjøretøydatabase som Oppdragsgiver benytter. Se følgende link for opplysninger om rapporteringssystemet:

http://www.port.se/Dokument/FRIDA-trycksak.pdf

Operatør vil bli gitt brukertilgang til systemet av Oppdragsgiver uten kostnad.

1.7 Planlegging av infrastruktur- og fremkommelighetstiltak

Oppdragsgiver ivaretar kollektivtrafikkens interesser ved offentlige myndigheters planarbeid og annen myndighetsutøvelse som beslutninger om fremkommelighetstiltak, veistandard, terminaler, stoppesteder og informasjonssystemer. Med mindre Oppdragsgiver selv treffer avgjørelse i disse sakene, mangler oppdragsgiver myndighet til å bestemme hvordan og i hvilken grad kollektivtransportens interesser blir ivaretatt.

Operatøren skal sette seg inn i og innrette seg etter offentlige vedtak og beslutninger som endrer, hindrer eller på annen måte berører trafikkavviklingen av kollektivtransporten innenfor denne kontrakten, i kontraktens løpetid. Operatøren må også gjøre seg kjent med og innrette seg etter planarbeid og andre offentlig tilgjengelige vedtaks-/beslutningsprosesser som er iverksatt forut for gjennomføringen av denne konkurransen og som kan få betydning for leveransene etter denne kontrakten.

Operatøren skal ivareta egen trafikks interesser i forhold til offentlige myndigheter når det gjelder forhold som påvirker den daglige drift, så som veivedlikehold, asfaltering, snøbrøyting, gravearbeider og midlertidige traséomlegginger. Operatøren skal holde Oppdragsgiver informert om avviklingsproblemer langs busstraseene. Operatøren er pliktig til å stille med personer med operativ lederrolle for deltagelse i fremkommelighetsmøter og lignende som skjer i regi av Oppdragsgiver. Slike møter avholdes regelmessig og det gis ikke økonomisk godtgjørelse for slik deltagelse.

Operatøren skal holde Oppdragsgiver informert om avviklingsproblemer langs busstraseene og hvordan disse løses til beste for kunden.

1.8 Markedsføring og kommunikasjon

1.8.1 Markedsføring

Oppdragsgiver er ansvarlig og avsender av profilering og markedsføring av kollektivtrafikken i Oslo og Akershus. Operatøren og Oppdragsgiver skal gjensidig informere hverandre om relevante markedsforhold, samt utveksle og drøfte markedskunnskap/-data seg imellom, for sammen og utvikle et best mulig kollektivtilbud ovenfor publikum.

Operatør og Oppdragsgiver skal samarbeide om lokal markedsføring. Det er ønskelig at Operatør med sin lokalkjennskap og -kunnskap tar initiativ til slike lokale tiltak.

Et godt samarbeid betinger at Operatør varsler slike initiativ i rimelig tid, slik at det kan bli gode prosesser. Kostnader knyttet til lokal markedsføring, som Operatør har tatt initiativ til, dekkes av Operatør. Oppdragsgiver på sin side skal dele med Operatør overordnet plan for presse- og markedsaktiviteter, tidspunkter for dette avtales nærmere.

1.8.2 Kommunikasjon

Oppdragsgiver ivaretar kontakt mot medier og er ansvarlig for presseaktiviteter. Oppdragsgiver og Operatør skal føre en løpende dialog om medieaktiviteter og nyheter. Både Oppdragsgiver og Operatør er avhengig av hverandres kunnskap for å identifisere og formidle nyheter proaktivt. Operatør oppfordres derfor til å initiere aktivitet mot media, og kontakte Oppdragsgiver for samarbeid rundt dette. Operatør skal alltid kontakte Oppdragsgiver før kontakt mot media.

I reaktivt pressearbeid er Oppdragsgiver hovedkontakt for media med pressekontaktnummeret som er bemannet 24/7. Ruter svarer ut spørsmål, men vil innhente nødvendig informasjon fra Operatør og vurdere hvem som bør tar dialogen mot media.

1.9 Trafikantinformasjon

Oppdragsgiver skal forestå annonsering av trafikktilbudet, samt utgi nødvendig informasjon om endringer i trafikkavviklingen som følge av planlagte avvik. Operatøren er ansvarlig for nødvendig publikumsinformasjon ved “ikke planlagte” trafikkomlegginger/trafikkforstyrrelser. Slik informasjon/opplysning skal gis på vegne av Oppdragsgiver og følge Oppdragsgivers plakatmaler.

Oppdragsgiver har ansvaret for en felles ruteopplysningstjeneste for kollektivtrafikken.

Prisinformasjon, rutehefter og reisegarantifoldere skal alltid være tilgjengelig på anviste steder i bussene.

Operatør er ansvarlig for at Oppdragsgivers plakater med informasjon om bl.a. nye rutetilbud, omlegginger/-endringer og annen publikumsinformasjon henges opp på og tas ned etter anvisning.

1.10 Stoppesteder

Det påhviler Oppdragsgiver, eller annen offentlig myndighet, å forestå etablering, vedlikehold og renhold av stoppesteder, lehus, informasjonssøyler, stoppestedsskilt og informasjonstavler.

Stoppestedstabeller utarbeides av Oppdragsgiver og oversendes Operatøren elektronisk. Operatøren skal etter Oppdragsgivers retningslinjer laminere, montere og vedlikeholde tidtabeller og trafikantinformasjon for de linjer og stoppesteder som inngår i denne kontrakt. Dette gjelder ikke for reklamefinansierte lehus på holdeplasser i Oslo, dette ansvaret ivaretas av Oppdragsgiver. Full utskifting av stoppestedstabeller må påregnes å skje inntil 4 ganger årlig.

Operatøren skal fortløpende rapportere feil og mangler med holdeplassutstyr langs de linjer som denne kontrakten omfatter til Oppdragsgiver.

1.11 Utprøving av nye løsninger

Operatøren må være villig til å delta i testing/utprøving av nye løsninger for å forbedre kollektivtrafikken. Operatørens rolle vil være å kjøpe/leie og drifte busser etter nærmere avtale med Oppdragsgiver. Sakene behandles i så fall etter kontraktens pkt. 4.

2 BILLETTERINGSSYSTEM

2.1 Prissystem

Priser er Oppdragsgivers ansvar.

Operatøren forplikter seg til å sørge for at alle bussfører til enhver tid er kjent med gjeldende prisreglement og forretningsregler for billettering. Oppdragsgiver er forpliktet til å informere Operatøren skriftlig når endringer skjer i prisreglementet.

2.2 Billettsalg

Oppdragsgiver definerer og bestemmer salgutstyr og salgsstrategi.

Alt billettsalg foregår på det til enhver tid gjeldende salgsutstyr, og avlesing av kundens forhåndskjøpte billetter skjer elektronisk, eller ved fremvisning av mobilbillett eller papirkvittering ved overgang.

Påstigning skal følge det regelverk som til enhver tid er gjeldende for driftsart og område.

For busstyper med påstigning på fordør skal Operatøren kontrollere at påstigende passasjerer har korrekte billetter, og eventuelt selge enkeltbilletter. Dette gjøres ved at påstigende passasjerer leser av reisekortet/impulskortet på kortleseren, viser gyldig mobilbillett eller enkeltbillett. Det skal selges korrekte billetter til de passasjerene som ikke har dette ved påstigning.

For busstyper med påstigning på alle dører skal Operatøren kontrollere/selge billetter til de som benytter fordør.

Oppdragsgiver gir rutiner for behandling av kvitteringsruller. Oppdragsgiver skal til enhver tid kunne foreta kontroll av billettregnskap og avstemming av føreroppgjør basert på skiftoppgjør og salgstall i baksystemet. Kontrollene kan foretas uanmeldt.

Særskilt informasjon om totalt salg av billetter skal følge Operatørens faktura.

2.3 Billettsystemets tilgjengelighet

Det er Operatørens ansvar at bussene kjøres med operativ førersalgsmaskin og kortlesere som til enhver tid er tilgjengelig og logget inn på riktig tur. Operatørene skal dokumentere og kontrollere at rutinene for korrekt pålogging, bytting av feil utstyr og korrekt daglig tømming og føreroppgjør følges, overfor Oppdragsgiver. Manuell tømming av salgsutstyret skal foretas ved avvikssituasjoner (f.eks. verkstedsbesøk, parkering utenfor depotområdet etc.). Oppdragsgiver sender daglig oversikt over billettmaskiner som ikke har kommunisert med baksystemet. Operatøren skal foreta tømming av disse.

Ved driftsavvik har Operatøren ansvaret for å montere og benytte korrekt og fungerende billetteringsutstyr på erstatningskjøretøy. Oppdragsgiver kan ilegge Operatøren gebyr ved manglende overholdelse av ovennevnte. Dette gjøres iht. gjeldende satser for gebyr, omtalt i Kontrakten.

2.4 Manglende billettering

Det er feil- eller manglende billettering hvis kunden ikke får utstedt (kjøpt eller aktivert) gyldig billett som er definert i salgsutstyret (salgsmaskin eller kortleser). Oppdragsgiver kan ilegge Operatøren gebyr ved manglende overholdelse av billetteringsreglene. Dette gjøres iht. gjeldende satser for gebyr, omtalt i Kontrakten.

2.5 Kvitteringsruller

Operatøren har ansvaret for mottatte kvitteringsruller. Oppdragsgiver utleverer kvitteringsruller til Operatøren etter nærmere avtale. Operatøren skal føre et eget lagerregnskap over dette og kunne redegjøre for lagerbeholdning og forbruk for kjøring som omfattes av denne kontrakt.

Operatør skal ha tilstrekkelig antall kvitteringsruller i de enkelte bussene, samt bufferlager som dekker behovene i den daglige drift. Kvitteringsruller skal bestilles gjennom Oppdragsgiver eller direkte fra leverandør godkjent av Oppdragsgiver. Kostnader til anskaffelse av kvitteringsruller dekkes av Oppdragsgiver.

2.6 Opplæring billettering

Oppdragsgiver vil stå for opplæring av Operatørens nøkkelpersonell/instruktører som skal forestå føreropplæring mht. billetter priser, forretningsregler, sonestruktur og bruk av billettsystem. Operatør er deretter ansvarlig for opplæring av eget personell i Oppdragsgivers prisbestemmelser, betjeningen av billettsystemet (Jfr. Ruters håndbok for priser og billetter), samt gjennomføre opplæringstiltak initiert av Oppdragsgiver (herunder e-læringskurs i Ruterskolen). Operatørens ansatte skal ha opplæring i det ovennevnte i

minimum 2 arbeidsdager per kalenderår. Ved spesielt store endringer må Operatøren påregne ytterligere tidsbruk for å sikre god kvalitet på alle tjenester.

Oppdragsgiver vil stå for nødvendig opplæring av teknisk personell ved oppdraget begynnelse, jfr. Operatørens arbeidsoppgaver, beskrevet i ansvarsmatrise nedenfor.

Oppdragsgiver kan gi opplæring i forbindelse med større endringer i form av systemendringer eller rutineendringer. Det forutsettes at Operatøren deltar med alle representanter som skal utføre service- og vedlikeholdsarbeid på billettsystemet og at dette skjer uten kostnad for oppdragsgiver.

2.7 Installasjon og demontering

Det henvises til vedlegg 11 om IT-systemer i buss og på anlegg.

2.8 Service og vedlikehold av billettsystem

Det henvises til vedlegg 11 om IT-systemer i buss og på anlegg.

2.9 Billettkontroll

Oppdragsgiver har ansvar for billettkontroll og skal ha anledning til å foreta uanmeldte kontroller om bord. Billettkontrollørene skal legitimere at de har myndighet til å utføre slike oppgaver. Fører på den buss som kontrolleres skal rette seg etter de instrukser som billettkontrollørene gir ved gjennomføringen. Forsinkelser som oppstår som følge av billettkontroll skal meldes egen trafikkleder og loggføres.

2.10 Fri reise

Det er etablert en ordning med fribilletter som gjelder i hele Ruters område (med unntak for NSB).

Operatøren kan kjøpe reiserettigheter for sine ansatte, og skal således legge opp til at alle ansatte på ordningen skal ha elektronisk reisekort utstedt av Ruter.

Prisene reguleres i egen avtale med Ruter, og for tiden er prisene for frikort er:

Ansatt kr 100.- pr år.

Samboer/ektefelle, barn under 16/19 år og pensjonister faktureres tilsvarende 50 % av 12-mnd pris tilsvarende én sone.

Det faktureres årlig med bakgrunn i operatørens kjøp fra Ruter.

Frikort fra NHO Transport (TL kort) aksepteres ikke i Ruters område.

3 KRAV TIL UTFØRELSE AV OPPDRAGET

3.1 Krav til kvalitetssystemer

Operatøren forplikter seg til den tjenestekvalitet som fremgår av kontrakt med vedlegg.

Oppdragsgiver har rett til å foreta kvalitetsrevisjoner som ledd i kontrakts-oppfølgingen, hvor Operatøren stiller nødvendig personell vederlagsfritt til fri disposisjon for revisjonsteamet. Hvis Ruter ser det nødvendig å gjennomføre revisjoner vil dette normalt begrense seg til 20 timer totalt pr revisjon for personell som arbeider etter tjenestelister, men personell med administrative funksjoner må påregne å kunne bli mer involvert.

Oppdragsgiver kan til enhver tid gjennomføre målinger og registreringer av kvaliteten på gjennomføringen av oppdraget. Oppdragsgiver kan i tillegg foreta ulike registreringer og/eller andre markedsundersøkelser på Operatørens busser.

3.2 Krav til trafikkavvikling

Kjøringen skal gjennomføres i henhold til Oppdragsgivers Reisegaranti og transportvedtekter, og Operatøren skal dekke kostnadene for drosjerefusjoner i henhold til den til enhver tid gjeldende Reisegaranti. Forsinkelser, frakjøringer og innstilte avganger skal rapporteres, se pkt. 7.

3.3 Innstilte avganger

Alle avganger kunngjort i den til enhver tid gjeldende ruteinformasjon skal kjøres. En avgang defineres som innstilt når:

- Avgangen ikke er kjørt fra startpunktet innen neste avgang på linjen eller innenfor grensen for drosjerefusjon i henhold Oppdragsgivers Reisegaranti.
- Mindre enn 50 % av avgangen målt i planlagt kjøretid er kjørt.
- Når avgangen ikke er pålogget billettsystemet (gjelder ikke ved teknisk feil ved system eller utstyr).
- Når avgangen ikke er pålogget SIS (sanntidsinformasjonssystemet) (gjelder ikke ved teknisk feil ved system eller utstyr som ikke skyldes feilbruk).

3.4 Krav til overholdelse av tidtabell

Operatøren skal utføre kjøreoppdraget i henhold til avtalt tidtabell og de kjøretider og avgangstider fra stoppesteder som er angitt i denne. Ingen avgang skal kjøres mer enn 1 minutt for sent fra startstoppested. Unntaket er dersom fører rapporterer om forsinkelser på grunn av stor trafikk, trafikkuhell, vegarbeid, ekstrem værsituasjon og lignende samt at fører må ha kommet tidsnok til startstoppestedet og hatt muligheter for nødvendig regulering (for eksempel toalettbesøk). Ingen avganger skal kjøres mer enn 15 sekunder for tidlig fra et hvilket som helst stoppested.

Operatøren kan ikke gjennomføre tiltak som kan skape problemer i trafikkavviklingen på fellesstoppesteder / fellesstrekninger, eller som forlenger den totale reisetiden for kundene.

3.5 Føreravløsning

Føreravløsninger tillates normalt kun på turenes endepunkter, dog kan gjennomgående turer mellom Kongskog/Hellerudhaugen og Oslo bussterminal løses av på Kjul bussholdeplass med følgende begrensninger:

- Mot sentrum tillates ikke avløsninger før kl. 0930 mandag-fredag.
- Fra sentrum tillates ikke avløsninger mellom kl. 1430 og kl. 1830 mandag-fredag.

Ved bytte av bussanlegg fra Kjul til Brubakkveien i kontraktsperioden, tillates avløsning på Grorudkrysset bussholdeplass i stedet for Kjul bussholdeplass med følgende begrensninger:

- Mot sentrum tillates ikke avløsninger før kl. 09:30 mandag-fredag.
- Fra sentrum tillates ikke avløsninger mellom kl. 14:00 og 18:00 mandag-fredag.

NB! Linje 302, som ikke har ordinært stoppested ved Grorudkrysset, tillates ikke avløst der.

3.6 Krav til betjeningen

Med betjening menes operativt personell og trafikklederpersonell. Betjeningen skal være serviceinnstilt og ha gjennomgått opplæring i, og til enhver tid ha nødvendige kunnskaper om:

- Kundebehandling
- Riktig kjørestil
- Ruters pris- og billettsystem, samt sonestruktur (Ruterskolen)
- Betjening av førersalgsmaskin og rutiner ved igangsettelse og «tømming» av denne (Ruterskolen)
- Detaljkunnskaper om linjene Operatøren betjener, samt korresponderende/samkjørende linjer
- Gode kunnskaper om det øvrige linjenettet i ruteområdet
- Transport vedtektene og Oppdragsgivers reisegaranti
- Miljøvennlig drift/kjørestil
- Fastsatte varslingsrutiner og beredskapstiltak ved større ulykker og brann
- Krisehåndtering iht. pkt. 3.13 nedenfor

Betjeningen skal beherske norsk fullt ut tilfredsstillende, både skriftlig og muntlig. Operatøren har ansvar for all opplæring samt at kunnskapen vedlikeholdes hos den enkelte. Rutiner for opplæring skal fremgå av Operatørens kvalitetsdokumentasjon.

Operatør skal kunne stille all betjening kostnadsfritt til disposisjon for Oppdragsgiver inntil 2 dager hvert kalenderår. Dette for å gjennomgå supplerende opplæring innen de områder Oppdragsgiver finner nødvendig.

Uniformsplikt (Operatørens uniform) gjelder for betjening med kundekontakt. Operatøren dekker uniformkostnadene.

3.7 Forbud mot bruk av håndholdt elektronisk utstyr og hodetelefon/øreproppper

Under kjøring gjelder forbud mot bruk av håndholdt elektronisk utstyr samt benyttelse av hodetelefon/øreproppper.

3.8 Kundeinformasjon under reisen

Operatør er ansvarlig for at alle avganger er pålogget bussenes Sanntidsinformasjonssystem. Annonsering av stoppesteder skal skje med tilstrekkelig høyt volum og skal greit oppfattes selv under de mest krevende driftsforhold. I tillegg skal neste stoppested også vises på samtlige innvendige skjermer.

Operatør er ansvarlig for å informere kunden om bord om avvik som påvirker reisen.

Operatøren er ansvarlig for at alle busser er korrekt skiltet i henhold til Oppdragsgivers retningslinjer. Dette gjelder alle bussens skiltkasser. Oppdragsgiver definerer linjenummer og destinasjonsbenevnelse for busser i rute samt hvordan busser skal skiltes ved tomkjøring relatert til rutedrift, for eksempel mellom bussdepot og busslinjens startsted.

3.9 Sanntidsinformasjonssystem

Alle busser i trafikk for Ruter skal inngå i sanntidsinformasjonssystemet (SIS) for kollektivtrafikken i Oslo og Akershus. Sanntidsinformasjonssystemet har som hovedformål å gi kollektivtrafikken prioritet i lyskryss, samt gi kundene informasjon om reel og/eller planlagt avgangstid på stoppesteder, mobil eller internett.

SIS-systemet er oppdragsgivers eiendom og ansvar, og driftes av Oppdragsgiver.

Operatøren plikter å kontrollere at hans mannskap til enhver tid er kjent med gjeldende rutiner for bruk av SIS-systemet, samt at kjøretøyene til enhver tid har oppdaterte grunnlagsdata og fungerende utstyr.

Oppdragsgiver plikter å informere Operatøren skriftlig ved endringer i rutinene for bruk av SIS-utstyret.

3.9.1 Pålogging til SIS

Alle avganger skal logges på SIS-systemet. Operatøren plikter å sørge for at samtlige busser i produksjon har gyldige grunndatasett, og at utstyret om bord fungerer.

Oppdragsgiver søker å sende ut meldinger om driftsforstyrrelser som kan påvirke tilgjengeligheten på baksystemene. Slik informasjon skal tilstrebes distribuert både for planlagte og ikke-planlagte driftsforstyrrelser.

Operatør skal dokumentere at de til enhver tid gjeldende rutiner for SIS-systemet blir fulgt av hans personale.

3.9.2 SIS' tilgjengelighet

Det er Operatørens ansvar å sørge for at ruteproduksjonen blir gjennomført med korrekt fungerende og pålogget SIS-system.

Det anses som kritisk dersom enheter i SIS-systemet ikke fungerer, eller ikke er logget på korrekt.

Alle feil skal meldes Oppdragsgivers driftssentral umiddelbart.

Dersom det under kontroll oppdages feil på komponenter, og dette ikke er meldt Oppdragsgivers driftssentral, vil det ilegges gebyr. Dette gjøres iht. gjeldende satser for gebyr, omtalt i Kontrakten.

3.9.3 Manglende pålogging

Manglende pålogging kan gebyrlegges jfr. vedlagte satser for gebyr. Operatøren skal melde manglende påloggінger til Oppdragsgiver.

Dette gjøres iht. gjeldende satser for gebyr, omtalt i Kontrakten.

3.9.4 Opplæring i bruk av SIS

Oppdragsgiver vil stå for opplæring av Operatørens nøkkelpersonell/instruktører som skal forestå føreropplæring mht. rutiner for, og bruk av SIS-systemet. Operatør er deretter ansvarlig for opplæring av eget personell i Oppdragsgivers rutiner for, samt i betjeningen av SIS-systemet.

Oppdragsgiver vil stå for nødvendig opplæring av Operatørens tekniske personale ved oppdraget begynnelse, jfr. Operatørens arbeidsoppgaver, beskrevet i ansvarsmatrise nedenfor.

Oppdragsgiver kan gi opplæring i forbindelse med større endringer i form av systemendringer eller rutineendringer. Det forutsettes at Operatøren deltar med alle representanter som skal utføre service- og vedlikeholdsarbeid på SIS-utstyret, og at dette skjer uten kostnad for oppdragsgiver.

Operatøren skal kunne fremvise dokumentasjon på at nøkkelpersonale har gjennomgått opplæring for nøkkelpersonale, og at alle førere har gjennomgått opplæring for førere.

3.9.5 Service og vedlikehold av SIS-utstyret

Det henvises til vedlegg 11 Installasjon av IT systemer i buss.

3.9.6 Tilgang til trafikklederfunksjonalitet

Operatør får anledning til å knytte seg til trafikklederfunksjonaliteten i SIS-systemet. PC med utstyr samt programvarelisens må bekostes av operatøren.

3.10 Publikumsinformasjon

3.10.1 Holdeplassannonsering

Annonsering av stoppesteder skal skje med tilstrekkelig høyt volum og skal greit oppfattes selv under de krevende driftsforhold. I tillegg skal neste stoppested også vises på samtlige innvendige skjermer.

Operatør er ansvarlig for å informere kunden om bord om avvik som påvirker kundens planlagte reise.

Dersom den automatiske holdeplassannonseringen ikke skulle fungere, skal Operatøren personale være i stand til å bruke innvendig mikrofon for å annonsere kommende holdeplasser.

Oppdragsgiver kan ilegge gebyr ved manglende eller feil holdeplassannonsering. Dette gjøres iht. gjeldende satser for gebyr, omtalt i Kontrakten.

3.10.2 Skilting/destinering av busser

Operatøren er ansvarlig for at alle busser er korrekt skiltet i henhold til Oppdragsgivers retningslinjer. Dette gjelder alle bussens skiltkasser. Oppdragsgiver definerer linjenummer og destinasjonsbenevnelse for busser i rute samt hvordan busser skal skiltes ved tomkjøring relatert til rutedrift, for eksempel mellom bussdepot og busslinjens startsted.

Dersom den automatiske skiltingen/destineringen ikke skulle fungere, skal Operatørens personale være i stand til å skilte samtlige av bussens skiltkasser manuelt.

Oppdragsgiver kan ilegge gebyr ved manglende eller feil skilting/destinering. Dette gjøres iht. gjeldende satser for gebyr, omtalt i Kontrakten.

3.11 Flagging

Operatøren skal sørge for at det flagges med norske flagg på bussene 1. mai og 17. mai, og ellers etter nærmere avtale med Oppdragsgiver.

3.12 Håndtering av avvikssituasjoner og innstillinger

Operatør skal ved eventuelle innstillinger sørge for varsling etter nærmere angitt plan fra Oppdragsgiver slik at konsekvensene for kunden blir så små som mulig.

Ruter har under etablering et Informasjons- og samordningssenter (IOSS), som skal tre inn ved større avvikssituasjoner i Oslo og Akershus. De vil få muligheten til å omdisponere busser mellom kontraktene hvis dette skulle være nødvendig eller be om innsett av flere busser. Omdisponering av busser vil bli gjort i samråd med Operatørens trafikkledelse og eventuelle dokumenterte merkostnader for Operatøren vil bli godtgjort etter Kontraktens bestemmelser (pkt. 2.2).

3.13 Sikkerhet og krisehåndtering

Operatøren er pliktig til å ha rutiner (beredskapsplan) for håndtering av brann, ulykker, terror og annen krisehåndtering i forbindelse med utførelse av oppdraget.

Operatøren er pliktig å arbeide systematisk og helhetlig med beredskap i egen virksomhet for å kunne håndtere uønskede hendelser (en uønsket hendelse er en hendelse som avviker fra det normale, og som har medført, eller kan medføre tap av liv eller skade på helse, miljø eller materielle verdier).

Det skal utarbeides risiko- og sårbarhetsanalyse som belyser hvilke risikoer og sårbarheter operatøren har, i forhold til ulike uønskede hendelser som kan inntreffe. Basert på risikoene og sårbarhetene skal det foreligge en beredskapsplan som inkluderer varslingsrutiner internt og til Ruter, samt håndtering av de uønskede hendelsene. Planen

skal beskrive forebyggende tiltak, samt tiltak for å begrense skadevirkninger hvis en uønsket hendelse skulle oppstå. Planen skal være gjort kjent i virksomheten til operatøren. Operatøren skal jevnlig gjennomføre beredskapsøvelser og evaluering av disse.

Alle førere skal ha en grunnleggende opplæring og trening innen brann-, ulykkes- og krisehåndtering med regelmessige repetisjoner. Førerne skal ha førstehjelpskurs minimum på nivå av Norsk grunnkurs i førstehjelp (6 timer, innført av Norsk Førstehjelpsråd i 1998).

3.14 Kundesenter og klagebehandling

Kundene i kollektivtrafikken skal sikres grunnleggende lik behandling. Oppdragsgivers kundesenter mottar, registrerer og besvarer klager. Henvendelser som omhandler kundeforholdet hos Operatøren fordeles dit for kommentar, eller i noen tilfeller for besvarelse. Operatøren skal besvare disse henvendelsene innen 5 virkedager. Hvilke kategorier for klager som skal besvares direkte av Operatør avtales mellom partene.

3.15 Krav til behandling av hittegods

Hittegods skal håndteres og tas vare på i henhold til gjeldende lover og forskrifter. Hittegods oppbevares på operatørens anlegg.

Ved innlevering av hittegods skal hver enkelt gjenstand være merket med tydelig og nøyaktig utfylt hittegodslapp hvor det fremgår dato, klokkeslett, funn sted/linjenummer og hvem som har funnet gjenstanden.

Funn av penger og verdisaker, samt varer som kan bli bedervet i løpet av døgnet, skal straks meldes til trafikkleder.

3.16 Ansvar for utlånt materiell

I de tilfeller hvor Oppdragsgiver stiller materiell til disposisjon for Operatør, er Operatør ansvarlig for å vedlikeholde utstyret.

Eventuelle skader på materiell skal i sin helhet utbedres, eventuelt erstattes med nytt materiell. Operatør er økonomisk ansvarlig for å erstatte eventuelt utstyr, som er utlånt av Oppdragsgiver, dersom dette skulle være utsatt for skader av noe slag eller tapes. Alle kostnader i denne forbindelse dekkes av Operatør.

Materiell som er stilt til disposisjon for Operatør skal leveres tilbake til Oppdragsgiver straks ved kontraktens opphør. Ved overlevering av disponert materiell, er Operatør ansvarlig for at dette er i en slik tilstand at det kan settes i operativ drift, umiddelbart etter overtakelse.

3.17 Bombrikker og bomåpnere

Det er Operatørens ansvar å inngå avtale med bompengeselskaper i området og å dekke eventuelle kostnader i denne forbindelse. Busser i trafikk for Ruter passerer gratis gjennom bommene i området.

Der det er behov for bomåpnere anskaffes og bekostes dette av Operatør. Operatør dekker også vedlikeholdskostnader samt nyanskaffelser ved tap.

3.18 Forbud mot tomgangskjøring

Som et ledd i å begrense støy og utslipp av skadelige klimagasser fra bussdriften pålegges Operatøren ikke å tomgangskjøre busser på endestoppestedene. Ved korrespondansestoppesteder (f.eks. Olavsgaard) pålegges operatøren å ikke tomgangskjøre busser i mer enn 1 minutt.

4 KRAV TIL RENHOLD OG VEDLIKEHOLD AV BUSSER

4.1 Daglige renholdskrav

- Bussen skal minimum vaskes ut- og innvendig1 gang i døgnet.
  Med vask innvendig menes at gulvflater, vegger og vinduer skal være skal være rengjort for smuss tilført bussen det forutgående trafikkdøgn.
- Seter skal være rengjort og uten synlig smuss.
- Bussen skal være fri for tagging, både ut- og innvendig, gjelder også skygger.
- Gulvene skal, i tillegg til å være vasket, være rengjort for tyggegummi, tagging (gjelder også skygger) og lignende.
- Førere skal gå igjennom bussen og plukke løst søppel på endestoppestedene når tiden tillater dette.

4.2 Periodiske renholdskrav

- Samtlige vinduer vaskes innvendig minimum 1 gang pr. mnd.
- Innvendig helvask, herunder rens av setetrekk, utføres minimum 2 ganger pr. år.
- Utført vask skal kunne dokumenteres overfor Oppdragsgiver.

4.3 Daglige vedlikeholdskrav til vinduer, karosseri og innredning

- Busser i trafikk skal fremstå uten skader på lakk, karosseri eller innredningsdetaljer.
- Punkterte vinduer skal ikke forekomme.
- Vinduer med riss-skader skal skiftes

5 OPPSTARTSFORBEREDELSER

5.1 Fremdriftsplan

Operatør skal utarbeide en fremdrifts-/milepælsplan gjeldende fra kontraktsignering og minimum frem til seks måneder etter anbudets oppstartsdato. Denne planen må ta høyde for installasjon av IT-systemene, som er beskrevet i vedlegget som omhandler dette. Planen legges som et bilag til Tilbyders Oppdragsbeskrivelse og skal minimum omhandle:

- Materiell – bestilling/anskaffelse og klargjøring herunder SIS og billetteringsutstyr
- Rekruttering av personale
- Opplæring av personale

- Etablering av trafikkledelse
- Gjennomgang av linjenettet
- Informasjon
- Innarbeide Oppdragsgivers rapporteringssystemer og rutiner
- Beredskap for håndtering av oppstartsproblemer etter driftsstart.

Operatør skal utarbeide endelig fremdriftsplan 30 dager etter kontraktsinngåelse.

5.2 Kvalitetssikring

Operatør skal ha iverksatt og dokumentert sitt system for kvalitetssikring (Kvalitetssikringssystem) av leveransen senest 30 dager etter Kontraktsinngåelsen.

Oppdragsgivers representant og personer med bemyndigelse fra Oppdragsgiver skal, i perioden frem til oppstart, ha rett til å foreta kvalitetsrevisjon og verifikasjon av Operatørens kvalitetssikring og fremdrift.

5.3 Møter

Det skal holdes et oppstartsmøte så raskt som mulig etter kontraktsinngåelse. Det skal i perioden frem til oppstartdato, holdes jevnlige statusmøter for avrapportering av fremdriften. Operatør skal på møtene rapportere om fremdrift iht. fremdrifts-/milepælsplanen.

6 REKLAMERETTIGHETER

Oppdragsgiver har alle rettigheter til reklame i og på bussene. Alle reklameinntekter i kontraktsperioden tilfaller Oppdragsgiver.

Operatør skal stille bussene vederlagsfritt til disposisjon for påføring/nedtaking av reklame. Slik montering skal foregå på tidspunkter det ikke er nødvendig å bruke bussene i trafikk. Operatør skal varsles om dette og på forhånd vaske bussene og om nødvendig stille garasjeplass til disposisjon for påføring/nedtaking, samt stille med personell som kan flytte bussene ved behov. Operatøren må påregne hyppig bytte av reklame for de enkelte bussene.

Busser som skal påføres reklame skal ha skadefri lakk, og ha en lakkvalitet som tåler påføring og nedtaking av reklame. Eventuelle lakkskader på bussene som følge av reklame, må operatøren snarest mulig varsle til reklameselskapet og dokumentere med bilder og taksering utført av godkjent takstmann. Erstatningsansvaret ved eventuelle lakkskader er et anliggende mellom operatør og reklameselskap.

7 RAPPORTERING

Operatøren skal rapportere til Oppdragsgiver etter bestemmelsene i dette kapittel. Månedlig faktura godtgjøres kun hvis rapportene foreligger. Ved manglende rapportering kan Oppdragsgiver gebyrlegge Operatøren.

Ved vesentlige endringer i Operatørens eierstruktur eller hvis Operatøren skifter daglig leder, driftsansvarlig, økonomiansvarlig eller personer med spesielle kvalitetsansvar, skal Oppdragsgiver orienteres skriftlig om dette.

Type rapport	Hvordan	Når / frekvens
Regnskap og årsberetning	Pr. brev	Årlig
Feil på billetteringsutstyret	Pr. SMS, tlf. eller E-post	Umiddelbart
Feil på SIS-utstyr	Pr. E-post (supportloggen)	Umiddelbart
Daglige trafikkrapporter • Innstilte og tilsatte avganger • Frakjøring, inkl. antall frakjørte • Passasjerer, forsinkelser feil eller mangler på stoppestedsutstyr	Web-basert logg	Umiddelbart
Oppsummering av trafikkrapportene • Innstilte/tilsatte avganger • Innstilte/tilsatte rute timer/kilometer pr. linje pr. dag • Kjørte rutekilometer pr. linje pr dag • Kjørte rute timer pr linje pr dag	Pr. brev el. E-post	Vedlagt faktura hver måned
Produksjonsrapportering – etter Oppdragsgivers mal	Pr E-post	Hver måned
Forbruk av drivstoff- og kjørte kilometer fordelt på biodrivstoff og fossilt brensel etter oppdragsgiversmal	E-post samt i FRIDA	I FRIDA halvårsvis)
Bussoversikt	E-post samt i FRIDA	Ved endring
Hendelser som kan medføre medie-omtale, for eksempel alvorlige ulykker	Pr. SMS, tlf. eller E-post	Umiddelbart
Miljøregnskap av gjennomførte forbedringstiltak. Status på sertifikat (ISO14001)	E-post	1. gang pr. år
Statistikk og økonomiske forhold om den operative driften.	Pr. E-post eller brev	På forespørsel

8 ARBEIDSDELING MELLOM OPPDRAGSGIVER OG OPERATØR

Arbeidsfordeling mellom Operatør og Oppdragsgiver som skal sikre en god gjennomføring av tjenester og arbeidsoppgaver i tilknytning til Oppdraget. Arbeidsfordelingen sammenfattes i følgende tabell:

Oppgave	Operatør	Oppdrags-giver	Henvisning:
1. Trafikk/driftsledelse	A		Oppdragsbeskrivelsen
2. Drifts- og rutetilbudet	M	A	Rutebeskrivelse og Oppdragsbeskrivelsen
3. Resultatoppfølging og kontroll	M (kontroll)	A	
4. Inntektsansvar	M	A	Kontrakt og Oppdragsbeskrivelsen
5. Takst- og billettsystem	M	A	Oppdragsbeskrivelsen
6. Billetteringsutstyr	M	A	Oppdragsbeskrivelsen og vedlegget om IT-systemer
7. Billettsalg	A	M	Oppdragsbeskrivelsen
8. Ruteinformasjon på holdeplasser	A	M	Oppdragsbeskrivelsen
9. Rute-, takst og billettinformasjon	A	M	Materiellbeskrivelsen, Oppdragsbeskrivelsen og vedlegget om IT-systemer
10. Markedsføring	M	A	Oppdragsbeskrivelsen
11. Ruteopplysning	M	A	Oppdragsbeskrivelsen
12. Holdeplasser og leskur	M	Ekstern	Oppdragsbeskrivelsen
13. Hittegodsservice	A		Oppdragsbeskrivelsen
14. Pauserom, toalettmuligheter for betjening	A	M	Anleggsbeskrivelsen
15. Billettkontroll	M	A	Oppdragsbeskrivelsen

A = hovedansvar, M = medvirkning

9 SAMSPILL I KOLLEKTIVTRAFIKKEN I OSLO OG AKERSHUS

Sammen med operatørene har Ruter utarbeidet en felles visjon for kollektivtrafikkfamilien som skal sikre at alle aktører jobber mot samme målbilde og leverer gode kundeopplevelser.

Felles visjonen:

«Sammen gjør vi kollektivtrafikken til et naturlig førstevalg»

Visjonen er ambisiøs, men samtidig realistisk og mulig å oppnå. Den inneholder formuleringen «sammen» som er viktig signal for samspill, samarbeid og kollektivtrafikkfamilien på samme lag – sammen leverer vi bedre enn hver for oss – sammen med kunden. «Et naturlig førstevalg» er kunderettet og en operasjonalisering av preferanse. Visjonen gir en overbygging der det må leveres på en rekke områder for å kvalifisere til å bli kundenes førstevalg. Alle i kollektivtrafikkfamilien kan påvirke og levere på disse områdene hver eneste dag.

For å levere gode tjenester til kundene er vi avhengig av et godt samspill oss aktører i mellom, det er derfor utarbeidet et sett med samspillsregler som alle opererer etter. Alle er forpliktet til å følge disse samspillsreglene.

1) **«Vi skal vise hverandre gjensidig respekt»**
   - Vi skal stille godt forberedt i møter og være løsningsorienterte og forpliktende.
   - Vi skal overholde tidsfrister, følge opp og alltid gi tilbakemelding
   - Vårt samarbeid skal være basert på balanse og likeverd der vi respekterer hverandres roller

2) **«Vi skal være effektive og beslutningsdyktige»**
   - Vi skal sikre raske og gode beslutninger ved å stille med relevant kompetanse og beslutningsmyndighet i møter
   - Vi skal være tydelig på målsetning og forventninger – er dette en utviklingsarena eller en beslutningsarena?
   - Vi skal ha fokuserte diskusjoner

3) **«Vår dialog skal være involverende, åpen og profesjonell»**
   - Vi skal lytte til hverandre, sikre at alle blir hørt og bidra til god kommunikasjonsflyt
   - Vi skal snakke positivt om hverandre, ha konstruktivt fokus og gjør hverandre gode
   - Vi skal være lojale mot felles beslutninger

10 TRANSPORTVEDTEKTER OG REISEGARANTI

Se link til Oppdragsgivers gjeldende Transportvedtekter
http://www.ruter.as/Reiseinformasjon/Befordringsvedtekter/

Operatøren forplikter til å følge Oppdragsgivers til enhver tid gjeldende Reisegaranti. Se link http://www.ruter.as/Reiseinformasjon/Reisegarantien/

Oppdragsgiver gjør oppmerksom på at det kan bli endringer i Transportvedtekter og Reisegarantien med bakgrunn pågående høring om endring i Yrkestransportlova. Se link Høyring om framlegg til endringar i lov 21. juni 2002 nr. 45 om yrkestranssport med motorvogn og fartøy

11 LØNNS- OG ARBEIDSVILKÅR

Operatøren skal tilby sitt operative personell lønns- og arbeidsvilkår som minst svarer til de vilkår som fremgår av en av de landsomfattende tariffavtalene i Norge.

For øvrig gjelder yrkestrafikkloven § 8 med den følge at ansatte knyttet til de linjer som er utlyst har rett til å bli overført til ny operatør i henhold til lovens bestemmelser.

12 OBJEKTIVE KONTROLLER

Oppdragsgiver vil gjennomføre kvalitetskontroller av Operatøren for å bekrefte at Operatøren holder det nedfelte minimumsnivået på kjøreoppdraget i henhold til kontrakten og dens vedlegg. Kvalitetskontrollene gjennomføres enten av personer fra Oppdragsgiver eller av andre personer som har gjennomgått nødvendig opplæring for oppgaven (for eksempel operatørkontroll i MIS). Operatøren vil ikke på forhånd bli gjort kjent med datoene for kontrollene, ei heller hvilke(n) person(er) som benyttes for oppgaven. Kvalitetskontrollene gjøres av personer som har gjennomgått nødvendig opplæring for oppgaven. Oppdragsgiver skal presentere resultatene overfor Operatøren, enten via rapportering av operatørkontrollen i MIS eller ved kopi av registreringene som er foretatt.

Operatørens egne registreringer vil bli lagt til grunn for gebyrleggingen sammen med registreringer foretatt i Oppdragsgivers regi (kvalitetskontroller).

Ved ikke oppfylt minimumsnivå på kvalitetskrav i Kontrakten vil Oppdragsgiver ilegge Operatøren gebyrer. Avvik fra Kontrakten fører til månedlige fakturaer til Operatøren.