

08.12.2021

Versjon 0.5

Vedlegg 1b

Oppdragsbeskrivelse – Del B Kravskjema

Oslo øst 2023

Opplysninger om skjema

Konkurransen	Oslo øst
Dokument versjon	0.4
Ruteområde	Nord-øst/Sør-øst
Operatør	<fylles ut av operatør>
Tilbud	<fylles ut av operatør>
Dato	<fylles ut av operatør>

Kravskjema/kravspesifikasjon til utfyllelse for vedlegg 1 Oppdragsbeskrivelse

Veiledning for utfyllelse av kravskjema

Kolonne/rad/tabell	Forklaring
Nr.	Referanse nummer for krav.
Beskrivelse av krav	Formulering av selve kravet.
Utfyllende informasjon	Dette er opplysninger Oppdragsgiver gir for å bidra til økt forutsigbarhet og for å bidra til at tilbudene inneholder de opplysninger Oppdragsgiver trenger for få sammenlignbare tilbud. Eks: Hvordan det skal dokumenteres at krav er oppfylt. Hva Operatør må/bør oppgi.
Type krav	Her vil det stå: M eller E for alle krav Operatør skal besvare. Minstekrav er krav som må være oppfylt, for at tilbudet kan anses å tilfredsstillere kravspesifikasjonen. Dersom et minstekrav ikke er oppfylt, vil eller kan tilbudet bli avvist iht. reglene for avvisning p.g.a. forhold ved tilbudet. Minstekrav er ikke knyttet til et tildelingskriterium. Minstekrav er merket som "M" i kolonnen for "Type krav". Evalueringskrav er krav som vil være gjenstand for evaluering og som knytter seg til et tildelingskriterie. Operatørs besvarelse av evalueringskrav vil ligge til grunn for Oppdragsgivers evaluering og karaktersetting. Evalueringskrav er merket som "E" i kolonnen for "Type krav".
Tildelingskriterium	Hvilket tildelingskriterium det aktuelle evalueringskravet relaterer seg til, for eksempel 1.1., 1.2 osv. med referanse til Prosedyrebeskrivelsens pkt. 8.5 som gir en fullstendig beskrivelse av tildelingskriteriene. Kolonnen for minstekrav vil være markert med «-».
Operatørs besvarelse	Operatøren skal benytte raden under hvert krav til sin besvarelse. Denne er merket med <fylles ut av operatør>. Operatør skal besvare samtlige evalueringskrav krav ("E"). For «E» krav skal svaret inneholde tilstrekkelig informasjon til at Oppdragsgiver kan foreta en fullstendig evaluering av tilbudet. Operatør sin besvarelse skal benytte tilsvarende eller lignende skrifttype som er benyttet i dokumentet og skriftstørrelse pkt. 10,5 (normal). For "E" krav kan bilag kun legges ved dersom det er spesielt angitt av oppdragsgiver under det enkelte krav. For "M" krav kan bilag legges ved dersom det er nødvendig for å gi utfyllende informasjon. Operatøren har anledning til å flytte opp/ned på radlinjer for å fjerne unødvendig «luft». Dette gjelder også dersom det skulle være slikt under det som oppdragsgiver har lagt inn. Det er ikke anledning til å endre på tekst, kolonnebredden og lignende. Det er anledning til å legge inn figurer, bilder, tegninger o.l. Disse må da være i en lesbar størrelse og være relevant for beskrivelsen.
Referanse til bilag	Dersom det under et krav er angitt at det er anledning til å legge ved bilag skal det angis i egen tabell helt sist i dokumentet. Bilag vil vanligvis være dokumentasjon som er unntatt fra sidetallsbegrensningen. I tabellen skal det angis referansenummer til bilaget, bilagets navn og formål og sidetall.

Pkt.	Beskrivelse av krav	Utfyllende informasjon	Type krav	Tildelings - kriterium
Kapittel A – Merkeordninger og kvalitetssystem				
A.1	Operatøren skal senest ved oppstartsdato, og for hele kontraktperioden, innfri ISO 9001 eller tilsvarende standard/merkeordning.	Operatøren skal, senest ved Oppstart, vise dokumentasjon på at han tilfredsstillter kravene gitt i merkeordningen. Dokumentasjon kan legges ved som bilag.	M	-
A.2	Operatøren skal senest ved oppstartsdato, og for hele kontraktperioden, innfri ISO 14001 eller tilsvarende standard/merkeordning.	Operatøren skal, senest ved Oppstart, vise dokumentasjon på at han tilfredsstillter kravene gitt i merkeordningen. Dokumentasjon kan legges ved som bilag.	M	-
A.3	Operatøren skal senest ved oppstartsdato innfri ISO 39001 eller tilsvarende standard/merkeordning som bekrefter at Operatøren oppfyller kravene og utøver god sikkerhetsledelses på nivå 4 i henhold til ISO 39001.	Operatøren skal, senest ved Oppstart, vise dokumentasjon på at han tilfredsstillter kravene gitt i merkeordningen. Dokumentasjon kan legges ved som bilag.	M	-
B. Reklame utvendig- og om bord i kjøretøyene				
B.1	Operatøren er ansvarlig for at det monteres holdere for plakater i tråd med bestemmelsene i vedlegg 2 med bilag.		M	-
B.2	Operatøren er ansvarlig å henge opp plakater med kampanjer og informasjon fra Oppdragsgiver. Operatøren må regne med nye plakater om lag 15-20 ganger per år.		M	-
B.3	Operatøren er ansvarlig for å stille kjøretøyene til disposisjon til Oppdragsgivers reklameoperatør for å henge opp plakater. Operatøren må regne med 15-20 reklamekampanjer per år.		M	-
B.4	Oppdragsgiver forbeholder seg retten å erstatte innvendige plakater med digital løsning i løpet av kontraktperioden. Operatøren skal i sitt tilbud angi hvor mye tid som går med til denne tjenesten.	Operatøren har i sitt tilbudt oppgitt antall timer. Benytt eget felles bilag for pkt. B4, samt D1 og D2. .	M	-

C. Kompetansearbeid

C.1	Operatøren er ansvarlig for opplæring og skolering av eget personell. Tilsvarende er Operatøren ansvarlig for at personalet innfrir kompetansekravene gjennom hele kontraktperioden.		M	-
C.2	Operatøren skal ha en kontaktperson/ansvarlig for opplæring og kurs.		M	-
C.3	Alt operativt personell som brukes i gjennomføring av Oppdraget denne Kontrakten omfatter skal minst ha bestått språkkrav i «Bussnorsktesten», med mindre personalet åpenbart har språkkompetanse i norsk som overgår kravene. Den enkelte medarbeiders språkkompetanse i norsk skal opprettholdes i hele Kontraktperioden.	Operatøren har i sitt tilbud beskrevet hvordan han planlegger å arbeide og oppfylle dette krav. Bussnorsktesten er utviklet av NHO Transport i samarbeid med arbeidstakerorganisasjonene og et utvalg av fylkeskommunene. Bussnorsktesten gjennomføres digitalt og kan bestilles via NHO Transports nettside www.transport.no .	E	1.1
<fylles ut av operatør>				
C.4	Personell på operativt ledernivå skal minst tilfredsstillende CEFR nivå B2. Gjelder med mindre personalet åpenbart har språkkompetanse i norsk som overgår kravene	Operatøren har i sitt tilbud beskrevet hvordan han planlegger å arbeide og oppfylle dette krav.	E	1.1
<fylles ut av operatør>				
C.5	Personell som omfattes av virksomhetsoverdragelse skal tilfredsstillende språkkravene gitt i pkt. C.3 første avsnitt ikke noe senere enn 12 måneder etter oppstart av tjenesteproduksjonen.	Operatøren har i sitt tilbud beskrevet hvordan han planlegger å arbeide og oppfylle dette krav.	E	1.1

<fylles ut av operatør>				
C.6	Alt personell skal ha kompetanse og trening innen brann-, ulykkes- og krisehåndtering og livreddende førstehjelp som samsvarer med til enhver tid gjeldende lover og forskrifter.	Operatøren har i sitt tilbud beskrevet hvordan han planlegger å arbeide og oppfylle dette krav.	E	1.1
<fylles ut av operatør>				
C.7	Alt personell med kundekontakt skal beherske Operatørens beredskapsplan og Operatørens varslingsrutiner og øvrige beredskapstiltak ved uønskede hendelser, større ulykker og brann.	Operatøren har i sitt tilbud beskrevet hvordan han planlegger å arbeide og oppfylle dette krav.	E	1.1
<fylles ut av operatør>				
C.8	Alt personell med kundekontakt skal fremstå som tilgjengelige for kundene og svare vennlig og høflig på henvendelser fra kunder og andre som henvender seg til personalet.	Operatøren har i sitt tilbud beskrevet hvordan han planlegger å arbeide og oppfylle dette krav.	E	1.1
<fylles ut av operatør>				

C.9	Alt personell med kundekontakt skal kunne svare korrekt på spørsmål om linjene som omfattes av denne kontrakten.	Operatøren har i sitt tilbud beskrevet hvordan han planlegger å arbeide og oppfylle dette krav.	E	1.1
<fylles ut av operatør>				
C.10	Førerpersonell og annet relevant personell skal få ha god kompetanse innen trase, kjørestil og bussmateriellets funksjoner	Operatøren har i sitt tilbud beskrevet hvordan han planlegger å arbeide og oppfylle dette krav.	E	1.1
<fylles ut av operatør>				
C.11	Førerpersonell og annet relevant personell skal ha god kompetanse innen bærekraftig bevegelsesfrihet for alle, likebehandling og sosial inkludering ref. vedlegg 1a pkt. 7.3 og bilag 1 til vedlegg 1b (vedlagt konkurranseinformasjon)	Operatøren har i sitt tilbud beskrevet hvordan han planlegger å arbeide og oppfylle dette krav.	E	1.1
<fylles ut av operatør>				
C.12	Alt personell med kundekontakt, førerpersonell og annet relevant personell skal kunne selge korrekte billetter på Oppdragsgivers salgssaplikasjon, samt svare korrekt på spørsmål om billetter, priser og sonesystemet. De skal kunne svare korrekt på spørsmål om aktuelle og korresponderende linjer, samt ha kunnskap om Oppdragsgivers resterende rutenett. De skal kunne svare korrekt på spørsmål om Oppdragsgivers Reisevilkår (tidl. Transportvedtekt) og Reisegaranti. Videre skal personalet lojalt følge bestemmelsene i Oppdragsgivers Reisevilkår og reisegarantien.	Operatøren har i sitt tilbud beskrevet hvordan han planlegger å arbeide og oppfylle dette krav.	E	1.1

<fylles ut av operatør>				
C.13	Bemanningen på drifts- og trafikkledersentral eller tilsvarende skal ha gode lokalkunnskaper om ruteområdet og, med mindre annet er angitt, tilfredsstillende kompetansekravene i kapittel C.	Operatøren har i sitt tilbud beskrevet hvordan han planlegger å arbeide og oppfylle dette krav.	E	1.1
<fylles ut av operatør>				
C.14	Alt personell delaktige i Operatørens arbeid for oppfølgingen og kvalitetssikringen av leveransen av digitale tjenester skal ha nødvendig kompetanse.	Operatøren har i sitt tilbud beskrevet hvordan han planlegger å arbeide og oppfylle dette krav.	E	1.1
<fylles ut av operatør>				
C15	Eventuelle nytenkende løsninger som kommer kundene til gode	Operatøren <u>kan</u> i sitt tilbud beskrive eventuelle løsninger (frivillig)	E	1.1
<fylles ut av operatør>				
D. Kontanthåndtering og informasjon på stoppesteder				
D.1	Operatøren skal angi hvor mange timer som går med til å håndtere og oppbevare kontanter. Dersom kontantsalg opphører vil dette timetallet, sammen med timeprisen for administrative tjenester, brukes til å fastsette reduksjon i godtgjørelsen.	Operatøren har i sitt tilbudt oppgitt antall timer. .	M	-

D.2	Oppdragsgiver har rett til å ta bort forvaltning av informasjonen til kunden på stoppesteder fra Oppdraget. Operatøren har i sitt tilbud angitt hvor mange timer som brukes til forvaltning av informasjon til kunden på stoppesteder. Dersom informasjonsforvaltningen opphører vil dette timetallet, sammen med timeprisen for administrative tjenester, brukes til å fastsette reduksjon i godtgjørelsen.	Operatøren har i sitt tilbudt oppgitt antall timer. Benytt eget felles bilag for pkt. D1 og D2, samt B4.	M	-
E. Drift, planlegging og støttesystemer				
E.1	Oppdragsgiver skal, via trafikkledeisen, kunne nå en ledelsesrepresentant hos Operatøren hele døgnet, alle dager		M	-
E.2	Oppdragsgiver skal ha ubegrenset og kostnadsfri lese- og rapporttilgang til Operatørens trafikklogg gjennom et web-grensesnitt. Personopplysninger om Operatørens personale er unntatt kravet om lese- og rapporttilgang for Oppdragsgiver.		M	-
E.3	Operatøren skal kunne stille med inntil tre operative trafikkledere som skal styre trafikken i forbindelse med større arrangementer eller avvik. Behovet oppstår stort sett i helger og på kvelder, og det må regnes med inntil åtte (8) dager per år hvor hver av de tre operative trafikklederne tjenestegjør inntil åtte (8) timer uten at dette godtgjøres særskilt fra Oppdragsgiver. Operativ trafikkleder skal være uniformert, men skal også ha godt synlig Ruter-logo etter nærmere avtale.		M	-
E.4	Operatøren skal ha en operativ drifts- og trafikkledeelse – både innenfor materiell- og mannskapsplanlegging. Den skal være plassert innenfor Oppdragsgivers trafikkområde (Oslo kommune og tidl. Akershus fylkeskommune) og være døgnbemannet.	Operatøren har i sitt tilbud beskrevet hvordan han planlegger å arbeide og oppfylle dette krav.	E	1.2

<fylles ut av operatør>				
E.5	Operatøren skal arbeide med planlegging av tjenestetilbudet – både innenfor materiell- og mannskapsplanlegging	Operatøren har i sitt tilbud beskrevet hvordan han planlegger å arbeide og oppfylle dette krav.	E	1.2
<fylles ut av operatør>				
E.6	Operatøren skal beskrive sin evne til å tilpasse seg til forhold som kan tenkes å påvirke driften av tjenestetilbudet negativt f.eks. planlagte og ikke-planlagte hendelser som oppstår som for eksempel trafikale eller andre forhold som kan påvirke tjenesteleveransen til kunden negativt. Operatøren skal til enhver tid ha og bruke et system for loggføring av hendelser som oppstår i forbindelse med tjenesteleveransen.	Operatøren har i sitt tilbud beskrevet hvordan han planlegger å arbeide og oppfylle dette krav.	E	1.2
<fylles ut av operatør>				
E.7	Operatøren skal arbeide for å oppnå Ruters mål om bærekraftig bevegelsesfrihet for alle, likebehandling og sosial inkludering ref. vedlegg 1a pkt. 7.3 og bilag 1 til vedlegg 1b (vedlagt konkurranseinformasjon) bl.a. gjennom sitt arbeid med planlegging, drift osv.	Operatøren har i sitt tilbud beskrevet hvordan han planlegger å arbeide og oppfylle dette krav.	E	1.2
<fylles ut av operatør>				

E.8	Eventuelle nytenkende løsninger som kommer kundene til gode	Operatøren kan i sitt tilbud beskrive eventuelle løsninger (frivillig)	E	1.2
<fylles ut av operatør>				
F. Renhold og vedlikehold				
F.1	Operatør skal minst oppfylle Oppdragsgivers veileder for standard på bussmateriellet som bl.a. inneholder beskrivende krav over hva som er tilfredsstillende renhold. Denne er tilgjengelig på https://ruter.atlassian.net//c/XNym9DYy		M	.
F.2	I den utstrekning tiden tillater det skal Operatørens personale gå gjennom kjøretøyet og plukke løst søppel og lignende på endestoppestedene.		M	-
F.3	Operatøren skal minst innfri kontraktens krav knyttet til å overholde temperaturkravet ref. vedlegg 2 pkt. 6.16.1	Operatøren har i sitt tilbud beskrevet hvordan han planlegger å arbeide og oppfylle dette krav (teknisk vedlikehold beskrives i vedlegg 2).	E	1.5
<fylles ut av operatør>				
F.4	Operatøren skal minst innfri kontraktens krav knyttet til å overholde kravene til innvendig standard ref. vedlegg 1a pkt. 7.6.2 og pkt. F.1	Operatøren har i sitt tilbud beskrevet hvordan han planlegger å arbeide og oppfylle dette krav.	E	1.5

<fylles ut av operatør>				
F.5	Operatøren skal minst innfri kontraktens krav knyttet til å overholde kravene til utvendig standard (utvendig vask, karroserinskader osv.) ref. vedlegg 1a pkt. 7.6.3 og pkt. F.1	Operatøren har i sitt tilbud beskrevet hvordan han planlegger å arbeide og oppfylle dette krav.	E	1.5
<fylles ut av operatør>				
F.6	Eventuelle nytenkende løsninger som kommer kundene til gode.	Operatøren <u>kan</u> i sitt tilbud beskrive eventuelle løsninger (frivillig)	E	1.5
<fylles ut av operatør>				
G. Arbeid med sikkerhetskultur og -ledelse				
G.1	Forankring og engasjement for trafiksikkerhet i virksomhetens øverste ledelse skal være tydeliggjort i organisasjonen. Ansvar for trafiksikkerhet skal være definert i organisasjonen, samt nødvendig tilgang til ressurser for gjennomføring.	Operatøren har i sitt tilbud beskrevet hvordan han planlegger å arbeide og oppfylle dette krav.	E	1.4
<fylles ut av operatør>				

G.2	Risikoanalyse og resultater fra hendelser skal benyttes for å definere nye sikkerhetstiltak.	Operatøren har i sitt tilbud beskrevet hvordan han planlegger å arbeide og oppfylle dette krav.	E	1.4
<fylles ut av operatør>				
G.3	Trafikksikkerhetsmål skal være integrert med organisasjonens andre virksomhetsmål, og operatøren skal jobbe med kontinuerlig forbedring og ha en handlingsplan for oppnåelse av mål for trafikksikkerhet.	Operatøren har i sitt tilbud beskrevet hvordan han planlegger å arbeide og oppfylle dette krav.	E	1.4
<fylles ut av operatør>				
G.4	Operatøren skal utarbeide dokumentasjon på prosessene som gjennomføres og resultatene som oppnås.	Operatøren har i sitt tilbud beskrevet hvordan han planlegger å arbeide og oppfylle dette krav. Dokumentasjon skal være tilgjengelig for kontroll for oppdragsgiver.	E	1.4
<fylles ut av operatør>				

G.5	Operatøren skal ha system for gransking og læring av hendelser og tilløp til hendelser i forbindelse med kjøring, herunder kjøring på bussenlegget, tomkjøring og posisjonskjøring. Analyser og resultat av læringsprosesser skal presenteres for Oppdragsgiver etter avtale.	Operatøren har i sitt tilbud beskrevet hvordan han planlegger å arbeide og oppfylle dette krav. Dokumentasjon skal kunne fremlegges ved forespørsel.	E	1.4
<fylles ut av operatør>				
G.6	Eventuelle nytenkende løsninger som kommer kundene til gode	Operatøren <u>kan</u> i sitt tilbud beskrive eventuelle løsninger (frivillig)	E	1.4
<fylles ut av operatør>				
H. Arbeidsmiljø og menneskerettigheter				
H.1	Operatøren skal arbeide for å sikre alle sine ansatte en anstendig og god arbeidshverdag, herunder arbeide med helse, miljø og sikkerhet	Operatøren har i sitt tilbud beskrevet hvordan han planlegger å arbeide og oppfylle dette krav.	E	1.3
<fylles ut av operatør>				

H.2	Operatøren skal sikre og arbeide for anstendige arbeidsforhold for sine underleverandører av tjenesteleveranser f.eks. teknisk vedlikehold, renhold osv.	Operatøren har i sitt tilbud beskrevet hvordan han planlegger å arbeide og oppfylle dette krav.	E	1.3
<fylles ut av operatør>				
H.3	Operatøren skal sikre og arbeide for anstendige arbeidsforhold og menneskerettigheter i sine anskaffelser/innkjøp hos underleverandører av varer, produkter o.l. (produsenter o.l.) i hele verdikjeden (aktsomhetsvurderinger)	Operatøren har i sitt tilbud beskrevet hvordan han planlegger å arbeide og oppfylle dette krav.	E	1.3
<fylles ut av operatør>				
H.4	Eventuelle nytenkende løsninger som kommer kundene, medarbeidere osv.til gode	Operatøren <u>kan</u> i sitt tilbud beskrive eventuelle løsninger (frivillig)	E	1.3
<fylles ut av operatør>				

I. Oppstart av oppdraget				
I.1	Operatøren har utarbeidet nødvendige planer et planverk, herunder fremdriftsplan, som beskrevet i pkt. I.2, og risiko- og sårbarhetsanalyse, som i pkt. I.4, som skal bidra til en problemfri start av tjenesteproduksjonen og sikre en smidig overgang for de ansatte som er omfattet av virksomhetsoverdragelse.		M	-
I.2	Operatør skal utarbeide fremdriftsplan som skal minst, men er ikke avgrenset til å, inneholde: <ul style="list-style-type: none"> A. Rekruttering av personell inkl. beskrivelse av opplegg for virksomhetsoverdragelse B. Opplæring av personellet C. Etablering av drifts- og trafikkledelse D. Innarbeidelse av Oppdragsgivers krav til rapportering og systemer for rapportering E. anskaffelse og estimert leveranseplan, samt plan for idriftsetting av bussmateriell F. etablering, testing og idriftsetting av IT systemer og utstyr som er nødvendig i forbindelse med gjeldende Avtale for Digitale Tjenester. G. Etablering av sikkerhetsarbeid 	Operatøren har i sitt tilbud beskrevet hvordan han planlegger å arbeide og oppfylle dette krav.	E	1.6
<fylles ut av operatør>				
I.3	Operatør skal utarbeide plan for etablering og idriftsetting av ladeinfrastruktur, ref. Vedlegg 4b pkt. D1. Plan skal være koordinert med plan under pkt. I.2	Besvares i vedlegg 4b pkt. D1	E	1.6
I.4	Operatør skal i sitt tilbud utarbeide risiko- og sårbarhetsanalyse for oppstartsarbeidet, samt beskrivelse av avbøtende tiltak for de ulike risikoelementene som avdekkes i analysen.	Operatøren har i sitt tilbud beskrevet hvordan han planlegger å arbeide og oppfylle dette krav.	E	1.6

<fylles ut av operatør>				
I.5	Eventuelle nytenkende løsninger som kommer kundene til gode	Operatøren <u>kan</u> i sitt tilbud beskrive eventuelle løsninger (frivillig)		1.6
<fylles ut av operatør>				
J. Samarbeid og samhandling				
J.1	Operatøren skal beskrive sin overordnede forståelse av samhandling og samarbeid med oppdragsgiver ref. vedlegg 1a pkt. 12	Operatøren har i sitt tilbud beskrevet hvordan han planlegger å arbeide og oppfylle dette krav.	E	1.2
<fylles ut av operatør>				
J.2	Eventuelle nytenkende løsninger som kommer kundene til gode	Operatøren <u>kan</u> i sitt tilbud beskrive eventuelle løsninger (frivillig)	E	1.2
<fylles ut av operatør>				

K. Avtale om digitale tjenester (ADT)				
J.1	Alle kontraktens kjøretøy skal levere i henhold til ADT funksjonsnivå «Rutesatt By».	Operatøren bekrefter funksjonsnivå i eget bilag.	M	
J.2	Operatøren skal være i stand til løpende å vurdere kvalitet på egen leveranse av digitale tjenester.	Operatøren har i sitt tilbud beskrevet hvordan kvaliteten på de digitale tjenestene overvåkes.	E	1.2
<fylles ut av operatør>				
J.3	Operatøren skal planlegge og gjøre nødvendige korte- og langsiktige tiltak som sikrer høy kvalitet på leveransen av digitale tjenester i hele kontraktperioden.	Operatøren har i sitt tilbud beskrevet hvordan det proaktivt og kontinuerlig arbeides med å bedre tjenestekvaliteten i hele kontraktperioden.	E	1.2
<fylles ut av operatør>				
J.4	Operatøren skal arbeide aktivt for å ha høy tilgjengelighet på leveransen av digitale tjenester i sin trafikkproduksjon	Operatøren har i sitt tilbud beskrevet hvordan det sikres at digitale tjenester på kjøretøy i trafikk har høy tilgjengelighet.	E	1.2
<fylles ut av operatør>				
J.5	Operatøren skal delta i nødvendige samarbeidsfora, og kunne agere på sakene oppdragsgiver ønsker fokus på, herunder innrapporterte kundeklager.	Operatøren har i sitt tilbud beskrevet samarbeidet med Oppdragsgiver, og hvordan sakene oppdragsgiver tar opp får ønsket fokus og oppfølging.	E	1.2

<fylles ut av operatør>				
J.6	Operatør skal planlegge og gjennomføre oppgraderinger i henhold til Avtale om digitale tjenester.	Operatøren har i sitt tilbud beskrevet hvordan nye versjoner av Avtale om digitale tjenester planlegges og implementeres.	E	1.2
<fylles ut av operatør>				

Operatørens bilag

Dersom det er angitt under et krav at det er anledning til å legge ved bilag, skal disse angis i denne tabellen her:

Referanse til krav	Bilagets navn og formål	Antall sider