

# Vedlegg 1

08.07.2022

Versjon: 0.9

# UTKAST Oppdragsbeskrivelse

Resttransport Romerike, Asker og  
Bærum 2023

## Innhold

<b>1. 1. OM RAMMEAVTALE RESTTRANSPORT ASKER, BÆRUM OG ROMERIKE .....</b>	<b>3</b>
<b>2. 2. OPPDRAGSGIVERS ORGANISERING OG ANSVAR.....</b>	<b>4</b>
2.2 OVERORDNET OM OPPDRAGET.....	4
2.3 ESTIMERT BEHOV I KONTRAKTSPERIODEN .....	5
<b>3. 3. OPPDRAGSGIVERS BESTILLINGSMOTTAK OG PLANLEGGING AV TURER .....</b>	<b>8</b>
<b>4. 4. OPERATØRENS ANSVAR .....</b>	<b>9</b>
4.1 KRAV TIL OPERATØREN.....	9
4.2 KRAV TIL OPERATØRENS GJENNOMFØRING .....	10
4.3 OVERHOLDELSE AV PLANLAGTE TIDER .....	10
<b>5. 5. AVTALE OM DIGITALE TJENESTER .....</b>	<b>10</b>
<b>6. 6. KRAV TIL FØRERE.....</b>	<b>11</b>
6.2 KOMPETANSEKRAV TIL FØRERNE .....	13
<b>7. 7. GENERELLE KRAV .....</b>	<b>13</b>
7.1 KOMMUNIKASJON.....	13
7.2 RENHOLD OG VEDLIKEHOLD.....	13
7.3 BEREDSKAP.....	14
7.4 KOMMUNIKASJON MED KUNDENE .....	14
7.5 KONTROLL OG MÅLING .....	14
<b>8. 8. OPPSTARTSFORBEREDELSE .....</b>	<b>14</b>
<b>9. 9. BILPARK OG MILJØ.....</b>	<b>15</b>
<b>10. 10. .... BILAG</b>	<b>16</b>

# 1. Om Rammeavtale Resttransport Asker, Bærum og Romerike

- 1.1.1.1 Oppdragsgiver har behov for Rammeavtale på transporttjenester med personbiler (vogner) i Asker og Bærum, og på Romerike. Rammeavtalen skal dekke Oppdragsgivers behov for skoleskyss.
- 1.1.1.2 Oppdragene omfatter transporttilbud for elever i grunnskolen og videregående skole som har rett til skoleskyss, men som av ulike årsaker ikke kan benytte det rutegående kollektivtilbudet. Skyssens formål er å oppfylle de rettigheter elevene har etter opplæringsloven og retningslinjer for skoleskyss i forbindelse med vente- og reisetid, fastsetting av skoledager, mm. gitt av Viken fylkeskommune. Full informasjon finnes her: <https://www.skoleskyss.no/>
- 1.1.1.3 Denne Rammeavtalen gir Oppdragsgiver rett, men ingen plikt til å tildele Oppdrag innenfor avtalen, og den garanterer ikke noe som helst av volum.
- 1.1.1.4 Behov for avrop vil avhenge av hvor stor del av skoleskyssen Oppdragsgiver administrerer gjennom andre offentlige kontrakter. Behovet for skoleskyss vil også i sin natur variere gjennom kontraktsperioden som følge av at antall skolebarn som har lovfestet krav på skoleskyss endres fra år til år.
- 1.1.1.5 Oppdragsgiver organiserer, planlegger og formidler avropene til den enkelte Operatør.

## 1.1.2 Skoleskyss

- 1.1.2.1 Kundegruppen i oppdragene er hovedsakelig skoleelever med innvilget skyss til og fra skolen, og oppdrag skjer i all hovedsak i forbindelse med tilkjøring til skolen om morgenen og hjemkjøring etter skoleslutt.
- 1.1.2.2 Skoleskyssen i Oppdragsgivers områder dekkes fortrinnsvis med ordinære rutebusser og rutegående skoleskyss.
- 1.1.2.3 De skoleelever som ikke kan benytte seg av dette tilbudet får innvilget individuelt vedtak om spesialskyss. Det kan f.eks. være elever som ikke har tilgang til ordinært kollektivtilbud innen fastsatt minimum gangavstand, bor i spredtbebygde strøk, har spesielle behov, eller behov for faste sjåførere og høy grad av forutsigbarhet. Omkring halvparten av elevene har vedtak på skyss grunnet medisinske årsaker. Oppdraget gjelder også for elever med kommunale vedtak om skyss, eksempelvis skyss som innvilges på bakgrunn av særlig farlig skolevei. Disse elever får i all hovedsak skyss med timesinnleide vogner.
- 1.1.2.4 Antallet elever i området med rett til skoleskyss er imidlertid uforutsigbart og endrer seg stadig, så det vil alltid være et resttransportbehov i tillegg til rutebuss og timesinnleide vogner. Denne rammeavtalen er ment å dekke denne resttransport i henholdsvis Asker og Bærum og på Romerike.
- 1.1.2.5 Transporten av skoleskyssberettigede elever tildeles altså i følgende prioritets rekkefølge:
  1. Rutebuss/rutegående skoleskyss
  2. Heltid- og deltidsinnleide minibusser og personbiler
  3. Resttransport (dette oppdraget)

## 2. Oppdragsgivers organisering og ansvar

### 2.1.1 Om Oppdragsgiver

- 2.1.1.1 Ruter er et felles administrasjonsselskap for kollektivtrafikken i Oslo og deler av Viken (tidligere Akershus fylke). Oppdragsgiver har ansvaret for den helhetlige planleggingen av tjenestetilbudet knyttet til all kollektivtrafikk, herunder service- og bestillingslinjer, spesialskyss skole, T-bane, trikk, buss og båt. Oppdragsgiver har ansvar for at kundene opplever at tjenestetilbudet i kollektivtrafikken er pålitelig og effektivt.
- 2.1.1.2 Oppdragsgiver har videre ansvaret for kontakt med relevante myndigheter for å ivareta kollektivtransportens overordnede interesser, og har ansvaret for overordnet kundekommunikasjon ved f.eks endring i tjenestetilbudet.

## 2.2 Overordnet om Oppdraget

- 2.2.1.1 Oppdragene knyttet til resttransport vil i all hovedsak foregå innenfor kommunene, men enkelte kjøreoppdrag kan starte eller ende i andre kommuner eller i tilstøtende fylker, og kjøring til og fra tilstøtende kommuner i andre deloppdrag vil forekomme.
- 2.2.1.2 Vognere kan ved behov bli benyttet til oppdrag i hele Ruters virkeområde, som innebærer Oslo og de deler av Viken som tidligere utgjorde Akershus fylke, samt nærliggende kommuner i tidligere Buskerud fylke. Det kan også forekomme avrop i forbindelse med avvikstransport ved driftsavvik i området, og vognene kan bli benyttet til utprøving av nye mobilitetstjenester.

### 2.2.2 Inndeling i deloppdrag

- 2.2.2.1 Oppdraget er delt i 4 deloppdrag (A-D)

Deloppdrag	Område
A	Asker og Bærum kommune
B	Lørenskog, Lillestrøm, Nittedal og Rælingen kommune
C	Aurskog-Høland kommune
D	Gjerdrum, Nannestad, Ullensaker, Nes, Eidsvoll og Hurdal kommune

### 2.2.3 Avtale om Enerett

- 2.2.3.1 Operatør som får tildelt kontrakten for deloppdrag C blir tildelt enerett for Aurskog-Høland kommune, den som får tildelt kontrakten for deloppdrag D blir tildelt enerett for kommunene Gjerdrum, Nannestad, Nes, Eidsvoll og Hurdal kommune. Rammene for utføringen av eneretten reguleres hovedsakelig av Vedlegg 2 Oppdragsbeskrivelse Enerett.
- 2.2.3.2 Oppdraget som helhet for deloppdrag C og D innebærer uansett at Operatør bare inngår én bindende kontrakt som omfatter både Resttransport og Enerett.

## 2.3 Estimert behov i kontraktperioden

### 2.3.1 Estimert antall avrop/kjøreoppdrag

2.3.1.1 Tabellen under angir **estimert** antall avrop i snitt for hvert enkelt deloppdrag. Det er ikke et garantert volum og variasjoner må påregnes.

2.3.1.2 Estimert antall kjøreoppdrag tar utgangspunkt i at et skoleår har 190 dager. Et kjøreoppdrag kan bestå av en eller flere turer dvs. hente og bringe en eller flere kunder.

2.3.1.3 Tabell estimerte kjøreoppdrag fra og med 01.02.2023 til og med 31.07.2023

Deloppdrag	Kommuner	Estimert antall kjøreoppdrag (avrop) i snitt per dag	Estimert antall kjøreoppdrag (avrop) i snitt per år
C	Aurskog-Høland kommune	50	9 500
D	Gjerdrum, Nannestad, Ullensaker, Nes, Eidsvoll og Hurdal kommune	256	48 600

2.3.1.4 Tabell estimerte kjøreoppdrag fra og med 01.08.2023 til og med 31.07.2024

Deloppdrag	Kommuner	Estimert antall kjøreoppdrag (avrop) i snitt per dag	Estimert antall kjøreoppdrag (avrop) i snitt per år
A	Asker og Bærum kommune	239	45 500
B	Lørenskog, Lillestrøm, Nittedal og Rælingen kommune	193	36 700
C	Aurskog-Høland kommune	50	9 500
D	Gjerdrum, Nannestad, Ullensaker, Nes, Eidsvoll og Hurdal kommune	256	48 600

2.3.1.5 Tabell estimerte kjøreoppdrag fra og med 01.08.2024.

Deloppdrag	Kommuner	Estimert antall kjøreoppdrag (avrop) i snitt per dag	Estimert antall kjøreoppdrag (avrop) i snitt per år
A	Asker og Bærum kommune	239	45 500
B	Lørenskog, Lillestrøm, Nittedal og Rælingen kommune	102	19 400
C	Aurskog-Høland kommune	26	5 000
D	Gjerdrum, Nannestad, Ullensaker, Nes, Eidsvoll og Hurdal kommune	135	25 700

2.3.1.6 Kjøreoppdragene (avropene) er fordelt på morgen og ettermiddag. Det kan variere i antall kjøreoppdrag mellom morgen og ettermiddag.

2.3.1.7 Oppdragsgiver vil ofte ha behov for å ta ut flere avrop i henhold til rammeavtalen samtidig. Operatør må påse at de har tilstrekkelig med vogner for å utføre alle avrop/kjøreoppdragene i henhold til bestilling.

## 2.3.2 Minstekrav samtidig parallelle kjøreoppdrag

2.3.2.1 Tabellen under angir **minstekrav** for samtidige parallelle kjøreoppdrag som Operatør må håndtere til enhver tid uten forsinkelser eller mangel på vogner.

2.3.2.2 Parallelle kjøreoppdrag innebærer at Operatør er forpliktet til å kunne håndtere kjøreoppdragene/avropene samtidig. Det vil si at operatøren på samme tid må kunne betjene samtlige antall kjøreoppdrag angitt under minstekrav for hvert deloppdrag.

2.3.2.3 Tabell estimerte parallelle kjøreoppdrag fra og med 01.02.2023 til og med 31.07.2023

Deloppdrag	Områder	Minstekrav samtidige parallelle kjøreoppdrag
C	Aurskog-Høland kommune	14
D	Gjerdrum, Nannestad, Ullensaker, Nes, Eidsvoll og Hurdal kommune	67

2.3.2.4 Tabell estimerte parallelle kjøreoppdrag fra og med 01.08.2023 til og med 31.07.2024

Deloppdrag	Områder	Minstekrav samtidige parallelle kjøreoppdrag
A	Asker og Bærum kommune	63
B	Lørenskog, Lillestrøm, Nittedal og Rælingen kommune	49
C	Aurskog-Høland kommune	14
D	Gjerdrum, Nannestad, Ullensaker, Nes, Eidsvoll og Hurdal kommune	67

2.3.2.5 Tabell estimerte parallelle kjøreoppdrag fra og med 01.08.2024

Deloppdrag	Områder	Minstekrav samtidige parallelle kjøreoppdrag
A	Asker og Bærum kommune	63
B	Lørenskog, Lillestrøm, Nittedal og Rælingen kommune	30
C	Aurskog-Høland kommune	9
D	Gjerdrum, Nannestad, Ullensaker, Nes, Eidsvoll og Hurdal kommune	37

2.3.2.6 Oppdragsgiver planlegger ikke posisjonskjøring eller forflytningstid mellom kjøreoppdragene, noe som innebærer at når et kjøreoppdrag er avsluttet så kan Operatør få et nytt kjøreoppdrag det er lenger avstand til enn opprinnelig vogn rekker å kjøre. Det er Operatør sitt ansvar å utføre kjøreoppdrag i henhold til bestilling og Operatør bærer ansvaret for beregning av behovet av vogner og planleggingen for å møte opp til avtalt tidspunkt.

### 2.3.3 Gjennomsnittlig kjørelengde i km per kjøreoppdrag

2.3.3.1 Tabellen under viser statistikk over gjennomsnittlig kjørelengde per kjøreoppdrag basert på gjennomførte kjøreoppdrag i januar 2022 og februar 2022. Gjennomsnittlig kjørelengde i kontrakten kan avvike fra snittet i tabellen.

Deloppdrag	Kommune	Gjennomsnittlig kjørelengde per kjøreoppdrag	Gjennomsnittlig kjørelengde per kjøreoppdrag
A	Asker	10.39	9.70
	Bærum	9.12	
B	Lørenskog	16.13	
	Lillestrøm	17.13	

	Nittedal	25.10	17.40
	Rælingen	13.60	
C	Auskog-Høland	29.86	29.86
D	Ullensaker	13.40	18.09
	Gjerdrum	18.99	
	Nannestad	24.15	
	Hurdal	29.33	
	Eidsvoll	17.77	
	Nes	16.33	

### 3. Oppdragsgivers bestillingsmottak og planlegging av turer

- 3.1.1.1 Oppdragsgivers bestillingsmottak tar imot og administrerer kundenes bestillinger, planlegger kjøreoppdragene, samt følger opp transporten av kundenes bestilte turer.
- 3.1.1.2 Oppdragsgiver planlegger og koordinerer bestillingene i et planleggingssystem. Kjøreoppdragene blir sendt videre til Operatør via IT-integrasjon.
- 3.1.1.3 Det er den enkelte skole som bestiller hos Oppdragsgiver. De fleste bestillinger ligger som faste bestillinger i planleggingssystemet. Som hovedregel kommer det ikke inn noen nye bestillinger etter klokken 12:00 den siste virkedagen før kjøreoppdraget skal gjennomføres.
- 3.1.1.4 Kjøreoppdragene tilgjengeliggjøres for Operatør på ettermiddagen siste virkedag før turene skal kjøres, slik at Operatør får oversikt over turene.
- 3.1.1.5 Det kan imidlertid skje at Operatør mottar kjøreoppdrag samme dag, eksempelvis ved driftsavbrudd på annen driftsart, ulykker, eller ved andre omstendigheter som oppdragsgiver ikke rår over.
- 3.1.1.6 Endringer og avbestillinger kan skje til alle døgnets tider, alle dager og hele året. Oppdragsgivers planleggingssystem sender endringer og avbestillinger fortløpende til Operatørs system. Avbestillinger og endringer kan gjøres av enten skole eller elev/foresatte.
- 3.1.1.7 På de aller fleste kjøreoppdragene i denne kontrakten vil det være kun en kunde i vognen, men det kan i enkelte tilfeller forekomme samkjøring med flere kunder. Kjøringen skal utføres i henhold til den ruta Oppdragsgiver har planlagt.
- 3.1.1.8 Med mindre annet er særlig avtalt, eller der Oppdragsgiver finner det hensiktsmessig, skal avrop på denne rammeavtalen alltid dokumenteres skriftlig. Dette gjøres ved at kjøreoppdrag oversendes skriftlig/digital via de definerte IT-integrasjonene. E-post, chat og lignende kan benyttes som reserveløsning.
- 3.1.1.9 Operatør har ikke anledning til å avtale endringer av kjøreoppdraget direkte med kunden. Kundene kan ikke bestille innvilget lovregulert skoletransport eller korrigerer sin transport ved å kontakte Operatør eller Operatørens underleverandører direkte.



## 4. Operatørens ansvar

### 4.1 Krav til Operatøren

- 4.1.1.1 Operatør har ansvaret for å levere transporttjenester til kundene etter Oppdragsgivers spesifikasjoner og bestilling.
- 4.1.1.2 Operatøren har ansvar for nødvendige støttetjenester og materiell som er nødvendig for å gjennomføre transportoppdragene til kundene. Operatøren har ansvaret for å utføre tjenesten i tråd med gjeldende regelverk og avtaler.
- 4.1.1.3 Operatør plikter å sørge for at fører etterlever bestillingene og planlagt reiserute, både når det gjelder hente- og leveringstidspunkt. I tillegg skal fører sørge for individuelle tilrettelegginger som er nødvendige i forhold til kundens behov. Dette kan for eksempel være krav til medbrakte tilpassede barneseter, eller at eleven skal overlates til voksenperson ved av- og påstigningssted.
- 4.1.1.4 Operatør skal planlegge for og sørge for ivaretagelse av nødvendig smittevernstiltak i perioder med spredning av allmenn smittefarlig sykdom.
- 4.1.1.5 Operatør skal sørge for at Oppdragsgiver får informasjon om hvilken vogn som skal utføre reisen senest 10 minutter før reisens start. En vogn kan kun ha ett kjøreoppdrag av gangen.

### 4.1.2 Krav til Operatørens administrasjonsfunksjon

- 4.1.2.1 Operatøren skal ha en egen administrasjonsfunksjon.
- 4.1.2.2 Funksjonen skal ha meget god kjennskap til kravene i kontrakten og innsikt i den tjenesten som til enhver tid skal leveres.
- 4.1.2.3 Funksjonen skal ha språkkompetanse tilsvarende minst CEFR nivå B2.
- 4.1.2.4 Funksjonen skal håndterer henvendelser fra førere og sørge for at kjøreoppdragene utføres i henhold til bestillinger.
- 4.1.2.5 Funksjonen skal også sørge for tilstrekkelige ressurser til opplæring, samt kontroll og oppfølging av førere og vogner.
- 4.1.2.6 Funksjonen skal fungere som bindeledd mellom Operatør og Oppdragsgivere, i tillegg til å være bindeledd mellom Oppdragsgiver og førerne.
- 4.1.2.7 Funksjonen skal sikre god kontroll over tjenesten, følge opp avvik og oppgjør overfor Oppdragsgiver.
- 4.1.2.8 Funksjonen skal ivareta den daglige dialogen med Oppdragsgiver og andre aktører i tjenesten. Funksjonen skal være tilgjengelig på dagtid. Denne funksjonen kan ikke i tillegg være fører eller undertransportør.
- 4.1.2.9 Funksjonen skal delta i møter med Oppdragsgiver og eventuelt andre samarbeidspartnere.
- 4.1.2.10 Kommunikasjon med Oppdragsgiver skal kunne skje på egnet måte, f.eks. telefon og/eller chat.
- 4.1.2.11 Oppdragsgiver skal kunne henvende seg løpende til Operatør i tidsperioder da kjøreoppdragene skal kjøres.

4.1.2.12 Operatør plikter å respondere fortløpende på henvendelsene. Respons må skje raskt.

## **4.2 Krav til Operatørens gjennomføring**

4.2.1.1 Operatøren har i sitt tilbud (bilag 1.0) beskrevet hvordan Operatør sikrer at alle kjøreoppdrag blir utført i henhold til bestilling (riktig vogn, på riktig sted til korrekt tid), hvordan Operatør sikrer at den enkelte vognen møter på riktig adresse til oppgitt klokkeslett i bestillingen, og hvordan Operatør til enhver tid har tilstrekkelig kapasitet for å utføre alle kjøreoppdrag.

## **4.3 Overholdelse av planlagte tider**

4.3.1.1 Operatøren skal gjennomføre tjenesten i henhold til planlagte hente- og leveringstider for respektive kjøreoppdrag.

4.3.1.2 Enkelte kjøreoppdrag skjer fra hjem og til en bussholdeplass eller togstasjon, og da er det avgjørende at vognen korresponderer med transportmiddel videre. Dersom ikke korrespondanse oppnås, så skal kunden kjøres helt frem til sitt mål som vanligvis er hjem eller skole. Eventuelt skal den kjøres til annet korrespondansepunkt etter nærmere avtale med Oppdragsgiver.

4.3.1.3 Det skal ikke kjøres for tidlig fra noe som helst hentested, med mindre kunden allerede er kommet om bord, eller at oppdraget blir avbestilt.

4.3.1.4 Operatør regnes som forsinket dersom vognen kommer mer enn 10 minutter etter avtalt hentetid. En eventuell forsinkelse skal ikke gå ut over service eller kunders spesielle behov.

### **4.3.2 Pålagt ventetid**

4.3.2.1 Oppdragsgiver kan pålegge Operatør å vente på kunden. Pålagt ventetid kompenseres iht Kontrakten.

### **4.3.3 Bomturer**

4.3.3.1 Før registrering av bomtur kan skje må fører aktivt ha prøvd å kontakte kunden, ved å ringe på dør, eller ved å ringe telefonnummer som fremkommer av bestillingen.

4.3.3.2 På tur til skolen om morgenen skal fører registrere bomtur dersom eleven ikke møter inntil 5 minutter etter avtalt hentetid.

4.3.3.3 Dersom kunden ikke møter til avtalt tid på hjemreisen fra skolen skal fører ta kontakt med Oppdragsgiver for å få beskjed om han skal vente eller registrere bomtur og kjøre videre.

4.3.3.4 Avbestilling av oppdrag kan skje innen 30 minutter før bestilt hentetidspunkt. Hvis Operatør får melding om avbestilling etter dette, er det å anse som en bomtur.

## **5. Avtale om Digitale tjenester**

5.1.1.1 Krav til leveranse av integrasjoner og datautveksling er regulert av Oppdragsgivers Avtale om digitale tjenester (ADT), som er en frittstående avtale som benyttes på tvers av Oppdragsgiveres transporttjenestekontrakter. Avtalen og tilhørende API-dokument finnes på Ruters operatørportal.

5.1.1.2 Operatøren har totalansvar for å produsere og utveksle kvalitative data, samt levere digitale kundeopplevelser ombord i henhold til funksjonsnivå beskrevet i «Avtale om digitale tjenester».

5.1.1.3 Ved oppstart av tjenesteleveransen skal alle kjøretøy benytte støttede versjoner, men aldri lavere versjon enn versjonen som foreligger ved kontraktsinngåelsen. I dette tilfelle versjon 2.5. Oppdragsgiver annonserer nye hovedversjoner av ADT senest 3 måneder før den settes i produksjon.

## **5.1.2 Funksjonsnivå**

5.1.2.1 Vognene omfattet i dette oppdraget skal levere i henhold til funksjonskategori M2Y (B2B) beskrevet i Avtale om digitale tjenester.

5.1.2.2 Operatør må påse at nødvendige roller, rutiner og eksterne avtaler som trengs for å følge opp og levere digitale tjenester i henhold til funksjonsnivå er på plass. Dette inkluderer en fungerende SUTI-integrasjon i hele driftsdøgnet.

## **6. Krav til førere**

6.1.1.1 Operatøren har i sitt tilbud (bilag 1.1) beskrevet hvordan opplæringen foregår. Operatøren har i sitt tilbud beskrevet hvordan egnethet og serviceinnstilling hos førerne etableres og opprettholdes i hele kontraktsperioden.

### **6.1.2 Organisering og gjennomføring av opplæring**

6.1.2.1 Operatøren er ansvarlig for opplæring av egne ansatte og de førerne som utfører kjøreoppdragene i henhold til kontrakten.

6.1.2.2 Opplæringen skal gi kunnskap som gjør at føreren oppfyller de kravene som er beskrevet i dette dokumentet, samt god kjennskap til kundegruppen som skal transporteres. Tilsvarende er Operatøren ansvarlig for at personalet innfrir kompetansekravene gjennom hele oppdragsperioden.

6.1.2.3 Operatøren har ansvar for at rutiner og informasjon som brukes både i opplæringen og i den daglige driften er gjengitt til førere på en korrekt måte.

6.1.2.4 Innholdet i opplæringen og dokumentasjon på at førerne som utfører tjenesten har gjennomgått opplæringen må kunne fremlegges for Oppdragsgiver.

### **6.1.3 Overordnet**

6.1.3.1 Førerne må være godt egnet for oppdraget. Kundene er hovedsakelig barn og unge, og noen har spesielle utfordringer. Det er derfor ekstra viktig at førerne er imøtekommende og gir kundene en trygg, sikker og forutsigbar tjeneste. Førerne skal også kunne bistå kunder med nedsatt funksjonsevne og andre psykiske og fysiske utfordringer.

6.1.3.2 Førerne må ha god evne til å håndtere stress, og være gode på å kommunisere med og informere tydelig og presist til kunder, pårørende og andre tilknyttet kunden, også i krevende situasjoner.

### **6.1.4 Krav til førerens gjennomføring av oppdraget**

6.1.4.1 Førere skal ta med ledsager når kunden har behov for eller ønsker dette så lenge det er beskrevet i bestillingen. Fører kan ikke ha med bekjente i vognen. Alle som skal transporteres skal framkomme av bestillingen.

- 6.1.4.2 Hvis kunden ikke har ledsager til transporten, må føreren hjelpe til. Det innebærer at det er førerens ansvar å ta imot, sikre, transportere og avlevere kunden på en trygg måte. Førere skal hjelpe til ved av- og påstigning hvis det er behov for det.
- 6.1.4.3 I bestillingen er det beskrevet særskilte behov for den enkelte som føreren må ivareta. Noen kunder må ha voksenkontakt både ved henting og levering, og disse må aldri overlates til seg selv. Førere må påse at kunden overleveres til ansvarlig kontakt.
- 6.1.4.4 Fører skal være tilgjengelig på telefon under kjøreoppdragets varighet. Pårørende skal kunne nå fører på telefon. Fører skal ikke foreta private telefonsamtaler med kunden i vognen. Korte telefonsamtaler som er nødvendig for å utføre kjøreoppdraget kan gjennomføres. Alle telefonsamtaler med kunde i vogn skal foregå på norsk.
- 6.1.4.5 Fører plikter å varsle Oppdragsgiver umiddelbart ved uønskede hendelser som trafikkulykker, kunde på avveie eller lignende. Hvis det skulle oppstå utfordrende situasjoner er det viktig at førerne tar raske og gode avgjørelser, og improviserer løsninger til beste for kundene. Andre digitale varslingsmåter som gir tilsvarende resultat og umiddelbar respons kan aksepteres.
- 6.1.4.6 Det er ikke lov å spise eller røyke i vogn, eller bruke sterk parfyme. Generende lukt i vognen skal unngås, og det er ikke tillatt for fører å ha med egne kjæledyr i vognene.
- 6.1.4.7 Dersom noen av kundene har førerhund eller servicehund plikter fører å medbringe disse hundene. Det er alltid kunden selv som skal gi instruksjoner til hunden.
- 6.1.4.8 Førere skal bære Operatørens uniform og følge lovpålagte regler for egen legitimasjon i vogn. Operatøren skal dekke disse kostnadene.
- 6.1.4.9 Skysberettigede skal kunne nyttiggjøre seg ordningen «Venner med hjem». Det innebærer at venner, søsken el.l kan reise sammen med eleven dersom det er plass i vognen, også når det ikke fremkommer av bestillingen. Det er fører som avgjør om det er plass eller ikke. Disse ledige plassene kan ikke bestilles på forhånd. På sikt er det Oppdragsgivers mål å ha løsning for salg av enkeltbilletter om bord også for denne typen transporttjeneste, men inntil videre får disse være med uten å løse billett.

## **6.1.5 Førerens varsling til kunden**

- 6.1.5.1 Føreren må møte opp til rett tid og gjøre seg til kjenne på hentestedet, slik at kunden får sin transport. Føreren kan gjerne møte opp tidlig, men skal følge instruks gitt på bestillingen og kan ikke kreve at kunde kommer før avtalt tid.
- 6.1.5.2 Ved forsinkelser som overstiger 10 minutter skal føreren umiddelbart gi beskjed til kunden, foresatte eller skolepersonell på hentestedet eller leveringsstedet. Beskjeden skal gis så fort føreren har kjennskap til forsinkelsen. Kontaktinformasjonen til kunden eller pårørende fremkommer av bestillingen.
- 6.1.5.3 Dersom kunden ikke møter til avtalt tid, og føreren ikke har fått beskjed på forhånd, så må føreren ta kontakt på det telefonnummer som framkommer av bestillingen, eventuelt ringe på døren hos kunden, for å forvise seg om hvorvidt kjøreoppdraget skal gjennomføres eller ikke.

## **6.1.6 Sikkerhet ved kjøring**

- 6.1.6.1 Fører har ansvaret for sikkerheten i vognen og skal sørge for å gi kundene en trygg og sikker reise. Alle kunder skal være festet med sikkerhetsbelter under transport. Fører skal hjelpe til med sikkerhetsbelte ved behov.

- 6.1.6.2 Førerne skal opprettholde trygg og god kjørestil til enhver tid. De skal kjøre med en behagelig kjørestil, uten unødige brå svingebevegelser, oppbremsinger og akselerasjoner.
- 6.1.6.3 Bagasje, utstyr ol. må plasseres og sikres slik at de ikke utgjør en fare ved bråbremsing eller annen uventet situasjon.

## **6.2 Kompetansekrav til førerne**

### **6.2.1 Språkkompetanse**

- 6.2.1.1 Alle førere som brukes i gjennomføring av oppdragene, skal minst ha språkkompetanse tilsvarende CEFR nivå A2.
- 6.2.1.2 Operatøren er ansvarlig for at den enkelte medarbeiders språkkompetanse i norsk er tilstrekkelig og at den opprettholdes i hele oppdragsperioden.
- 6.2.1.3 Operatøren skal på forespørsel fra Oppdragsgiver kunne dokumentere at kravene knyttet til språkkompetanse oppfylles. Operatøren skal foreta individuelle vurderinger av om den enkeltes språkkompetanse i norsk er tilstrekkelig. Vurderingene skal kunne dokumenteres.

### **6.2.2 Geografisk kompetanse**

- 6.2.2.1 Førere skal ha meget god geografisk kjennskap til området. Videre må førerne være godt kjent med det generelle veinettet, slik at de kan kjøre den mest hensiktsmessige veien.

### **6.2.3 Kompetanse i førstehjelp**

- 6.2.3.1 Alle førere tilknyttet oppdraget må ha grunnleggende kunnskap i førstehjelp og ha gjennomført førstehjelpskurs minimum på nivå av Norsk grunnkurs i førstehjelp (godkjent av Norsk Førstehjelpsråd).

### **6.2.4 Taushetserklæring**

- 6.2.4.1 Hver fører skal signere en taushetserklæring før de begynner å kjøre. Operatør har ansvar for lagring av dokumentene. Operatør skal på forespørsel sende inn en oversikt over førergruppen som utfører kjøring, med navn og bekreftelse på avlagt taushetserklæring.

## **7. Generelle krav**

### **7.1 Kommunikasjon**

- 7.1.1.1 Hver vogn skal utstyres med mobiltelefon. Det er ikke tillatt å bruke håndholdt elektronisk utstyr under kjøring. Nødvendig kommunikasjon knyttet til gjennomføring av transporten må skje med bruk av ørepropper.

### **7.2 Renhold og vedlikehold**

- 7.2.1.1 Vognene skal fremstå som rene og uten skader både utvendig og innvendig, og generelt være av god kvalitet og standard. Rengjøring innvendig skal ha en frekvens som forebygger at det samler seg støv o.l. som kan være til sjenanse for kunder.

- 7.2.1.2 Helsedirektoratet har smittevernsveileder som Ruters tjenester er omfattet av og som må følges av Operatør (<https://www.helsedirektoratet.no/veiledere/smittevern-i-kollektivtransport-covid-19>). Videre skal FHI til enhver tid gjeldene råd og anbefalinger for smittevern følges.

## **7.3 Beredskap**

- 7.3.1.1 Operatøren er pliktig til 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.

## **7.4 Kommunikasjon med kundene**

- 7.4.1.1 Oppdragsgiver har ansvaret for å behandle henvendelser fra kundene.
- 7.4.1.2 Ved behov vil Oppdragsgiver videresende henvendelsene fra kundene til Operatøren for uttalelse. Operatøren skal besvare henvendelsene fra Oppdragsgiver innen 5 virkedager. Dersom fristen ikke overholdes, mister operatøren sin rett til å komme med innsigelser angående klagen. For henvendelser som gjelder fører eller hendelser føreren har vært involvert i, skal en oppsummering av førers versjon inngå i svaret.
- 7.4.1.3 Dersom det gjelder en skadesak som håndteres av operatørens forsikringsselskap har operatøren ansvar for å følge opp saken slik at den blir besvart så raskt som mulig. Operatøren skal holde Oppdragsgiver løpende orientert om fremdrift og status i saken.

## **7.5 Kontroll og måling**

### **7.5.1 Kvalitetskontroller**

- 7.5.1.1 Oppdragsgiver kan gjennomføre kvalitetskontroller eller kundeundersøkelser for å sikre at tjenesteleveransen utføres i henhold til kravene. Tidspunkt for kontrollene vil ikke bli gjort kjent for Operatøren på forhånd. Oppdragsgiver skal presentere resultatene for Operatør i etterkant.

### **7.5.2 Operativ oppfølging av leveransen**

- 7.5.2.1 Oppdragsgiver vil bruke data Operatøren leverer gjennom registreringer for å kontrollere blant annet; utførte kjøreoppdrag, bomturer, forsinket oppmøte, forsinket levering og ekstra ventetid (= differansen mellom oppmøte og avreisetidspunkt) for å kunne tilpasse dette til senere bestillinger.

## **8. Oppstartsforberedelser**

- 8.1.1.1 I perioden etter avtaleinngåelse og frem til driftsstart, skal Operatør utføre de forberedelser til oppstart som er nødvendig for å utføre oppdraget som avtalt fra oppstartdato, og i henhold til de krav som følger av avtalen.

## 9. Bilpark og Miljø

### 9.1.1 Opplysningsplikt

9.1.1.1 Operatør er forpliktet til å sørge for at nødvendige data om kjøretøy og løyve er korrekt oppdatert innen utgangen av hvert kvartal i Oppdragsgivers kjøretøydatabase. Oppdragsgiver vil tilby brukergrensesnitt samt programgrensesnitt for automatisk oppdatering.

### 9.1.2 Generelle krav

9.1.2.1 Alle vogner som kjører på oppdrag for Oppdragsgiver skal være godkjente av offentlige myndigheter og oppfylle kravene satt i lovverk og andre offentlige pålegg. Det er Operatørens ansvar å sørge for overholdelse av disse. Lovverk og offentlige pålegg innbefatter (ikke uttømmende):

- Kjøretøyforskriften
- Diskriminerings- og tilgjengelighetsloven
- NS11032 Krav til transportører for ivaretagelse av passasjerrettigheter

9.1.2.2 I tillegg gjelder følgende funksjonelle minstekrav:

- Ingen vogner skal være eldre enn 10 år i noen del av Kontraktperioden
- Alle vogner skal være egnet for gjennomføringen av Oppdraget
- Vognene skal være rene og fri for skade og mangler både inn- og utvendig
- Vognene skal bli oppfattet å være av høy standard både av kundene og av Oppdragsgiver

### 9.1.3 Sikkerhet

9.1.3.1 Vognene skal ha en kollisjonssikkerhetsstandard som tilfredsstillende en score 5 stjerner i henhold til EURONCAP.

9.1.3.2 Alle vogner skal ha forsvarlig sikringsutstyr til barn og skal som minimum ha 1 stykk standard sittepute tilgjengelig. Enkelte kjøreoppdrag kan være beskrevet med at det er påkrevet med flere sitteputer.

9.1.3.3 Barn som krever særskilt barnesete, vil normalt følge barnet og ikke være Operatørens ansvar å stille til rådighet, men Operatør skal ha barneseter og sittepute(r) i ulike vektclasser tilgjengelig.

9.1.3.4 I alle vogner skal barn under 135 cm sikres med utstyr godkjent i h.t. ECE R44 eller R129.

9.1.3.5 Operatør er ansvarlig for at alt sikkerhetsutstyr som bl.a. barneseter, bilbelter etc. til enhver tid er i forsvarlig stand.

### 9.1.4 Funksjonalitet

9.1.4.1 Operatør plikter å stille med kjøretøy som er tilpasset topografi og kjøreforhold i hele oppdragets område.

### 9.1.5 Miljø

9.1.5.1 Vognene skal ha minimum Euro VI utslippsstandard.

- 9.1.5.2 Operatør har i sitt tilbud (bilag 1.2) oppgitt antall kjøretøy per drivlinje som stilles til rådighet i kontrakten ved tilbudsfristen.
- 9.1.5.3 Operatøren har i sitt tilbud beskrevet plan for innfasing av nullutslippskjøretøy i kontraktsperioden.
- 9.1.5.4 Operatøren har i sitt tilbud beskrevet miljøtiltak knyttet til drift av vognene som vil redusere ressursbruk, klimaavtrykk, og kjemikalieutslipp. Dette kan eksempelvis være:  
Energijøkonomisering, vaskerutiner, levetidsforlengende vedlikehold, reparasjon, kjøreadferd, dekkhåndtering, innkjøp av deler og rekvisita m.v

## 10. Bilag

Bilag 1.0 Gjennomføring av oppdraget *(ikke publisert)*

Bilag 1.1 Førere *(ikke publisert)*

Bilag 1.2 Miljø *(ikke publisert)*