

Vedlegg 1

04.03.2021

Versjon: 0.9

Oppdragsbeskrivelse UTKAST

Samkjørt drosje Oslo 2022

Innhold

1	INNLEDNING	3
1.1	KORT OM OPPDRAGET	3
1.2	OPPDRAGSGIVERS ORGANISERING OG ANSVAR	3
2	OM OPPDRAGET OG TJENESTETILBUDET	4
2.1	OVERORDNET	4
2.2	BESTILLINGER OG PLANLEGGING AV TURER	4
3	OPERATØRENS ANSVAR	5
3.1	KRAV TIL OPERATØREN	5
3.2	KRAV TIL OPERATØRENS ADMINISTRASJONSFUNKSJON	5
3.3	KRAV TIL OPERATØRENS TRAFIKKLEDELSESFUNKSJON	6
4	AVTALE OM DIGITALE TJENESTER	6
5	KRAV TIL GJENNOMFØRING AV OPPDRAGET	7
5.1	OVERORDNET OM ANSVARET FOR Å LEVERE TRANSPORTTJENESTER	7
6	KRAV TIL FØRERNE	7
6.1	OVERORDNET	7
6.2	FØRERENS RAPPORTERINGSANSVAR TIL KUNDEN	8
6.3	KOMPETANSEKRAV TIL FØRERNE	8
7	SÆRLIGE BESTEMMELSER	9
8	GENERELLE KRAV	10
9	OPPSTART AV OPPDRAGET	11
9.1	FORBEREDELSE TIL OPPSTART AV TJENESTELEVERANSEN	11
10	OPPDRAGETS AVSLUTNING	12
11	MILJØ, BÆREKRAFT OG SOSIAL INKLUDERING	12
12	BEREDSKAP	12
13	KOMMUNIKASJON MED KUNDENE	13
14	RAPPORTERING	13
14.1	OVERORDNET OM RAPPORTERING	13
14.2	PERIODISK RAPPORTERING	13
14.3	RAPPORTERING SOM SKAL SKJE PÅ FORESPØRSEL FRA OPPDRAGSGIVER	14
15	SAMARBEID OG SAMHANDLING	14
16	KONTROLL OG MÅLING	15
17	MATERIELLBESKRIVELSE	15

1 Innledning

1.1 Kort om Oppdraget

- 1.1.1.1 Ruter (heretter Oppdragsgiver) har behov for spesialskysstjenester med personbiler for å kjøre kunder med innvilget rett til skyss (Tilrettelagt Transport for bevegelseshemmede – rødt kort) i Oslo kommune. Oppdraget omfatter gående brukeres faste reiser, og en del av turene kan samkjøres. Omfanget styres av etterspørselen og det er ikke garantert noe minimum omfang. Turene foregår hovedsakelig på hverdager, dagtid og ettermiddag. Enkelte reiser foregår i helgene og til andre tider på døgnet. Omfanget vil være redusert i ferie og høytidsperioder. Operatøren må levere transport på en sikker måte og har ansvaret for at det til enhver tid er tilstrekkelig kapasitet av biler for å kjøre bestilte reiser.
- 1.1.1.2 De aller fleste kundene har spesielle behov, og førerne må være spesielt egnet og skolert til denne tjenesten. Det kreves ekstra stor grad av serviceinnstilling, empati og samarbeidsevner.
- 1.1.1.3 Oppdraget omfatter i hovedsak all transport av faste reiser i TT-tjenesten for anslagsvis 900 regulære gående TT-brukere. Se vedlagte statistikk for detaljert reisemønster.
- 1.1.1.4 Omfang (tall fra 2019):

Type TT-kort	Oppdrag	Antall personer	Antall individuelle turer pr år
Rødt kort (denne konkurransen)	Samkjørt forhåndsbestilt skyss	Ca. 900	Ca. 124 000

1.2 Oppdragsgivers organisering og ansvar

1.2.1 Ruter

- 1.2.1.1 Ruter er et felles administrasjonsselskap for kollektivtrafikken i Oslo og deler av Viken fylkeskommune (tidligere Akershus fylke), herunder også TT-transporten i Oslo kommune. Oppdragsgiver har ansvaret for den helhetlige planleggingen av tjenestetilbudet knyttet til all kollektivtrafikk, herunder TT i Oslo, service- og bestillingslinjer, spesialskyss skole, T-bane, trikk, buss og båt.
- 1.2.1.2 Oppdragsgiver har ansvar for at kundene opplever at tjenestetilbudet i TT-transporten er pålitelig og godt tilrettelagt.
- 1.2.1.3 Oppdragsgiver har videre ansvaret for kontakt med Oslo kommune og andre relevante myndigheter for å ivareta transportens overordnede interesser. Oppdragsgiver har sammen med bydelene ansvaret for informasjon til kunder om eventuelle endringer i tjenestetilbudet.

1.2.2 Konsentra

- 1.2.2.1 Konsentra er et heleid datterselskap av Ruter AS, som koordinerer, planlegger og formidler bestilte turer for TT-transport i Oslo, spesialskyss skole og bestillingstransport til de enkelte Operatørene. Konsentra er således å anse som Oppdragsgiver i tillegg til Ruter

- 1.2.2.2 Alle turer i dette oppdraget blir forhåndsbestilt hos Konsentra. De har i tillegg ansvar for driftsoppfølging, måler avvik og legger gebyrer i hht. kontrakt med Operatør.
- 1.2.2.3 Konsentra har mulighet til å benytte alternativ transport fra andre Operatører eller andre kontrakter dersom det er formålstjenlig og til beste for kunden.

1.2.3 Bestilling via App

- 1.2.3.1 Kundene kan bestille turer via en app. For tiden benyttes appen «RuterBestilling» Med appen har alle kunder tilgang til bestilte og planlagte hente- og leveringstider fra dag til dag. Kundene har mulighet for å avbestille kjøringen via appen. Avbestilling kan skje hele døgnet og tett opp imot avreisetidspunkt. Appen er under utvikling og kan endre navn og innhold, og det vil blant annet bli mulig å se hvor den aktuelle vognen befinner seg.

2 Om oppdraget og tjenestetilbudet

2.1 Overordnet

- 2.1.1.1 Oppdraget gjelder for forhåndsbestilt TT-transport (rødt kort) som kan samkjøres.
- 2.1.1.2 Kapasiteten bestemmes utfra etterspørselen og antall reisende på de forskjellige tidspunktene i løpet av dagen og uken. Vedlagt statistikk viser en oversikt over turene fordelt på ukedager.
- 2.1.1.3 Tjenesten er i tråd med den til enhver tids gjeldende; retningslinjer i TT-forskriften for slik transport: <https://lovdata.no/dokument/LF/forskrift/2015-08-26-1007>
- 2.1.1.4 Det vil bli tildelt oppdrag i hele Oslo kommune og de geografiske områder Oslo kommune fastsetter for TT-tjenesten. Dette gjelder også til og fra utvalgte destinasjoner utenfor Oslo, som f.eks. Oslo Lufthavn Gardermoen og besøksreiser til A-Hus.
- 2.1.1.5 Oppdragsgiver står fritt til å benytte andre leverandører som har inngått kontrakt om transportoppdrag til å kjøre til og fra områdene som inngår i denne kontrakten.

2.2 Bestillinger og planlegging av turer

- 2.2.1.1 Oppdragsgiver tar imot bestillinger, endringer og avbestillinger.
- 2.2.1.2 Forhåndsbestilte turer, sendes normalt til Operatør innen kl 18 dagen før. Det kan også komme oppdrag samme dag.
- 2.2.1.3 Konsentra organiserer og planlegger de bestilte turene inn på vognløp. Hvert vognløp inneholder alle nødvendige opplysninger i forbindelse med henting og levering. Det vil bli tatt hensyn til kundenes individuelle behov i planleggingen.
- 2.2.1.4 Vognløpene vil bli sendt til operatør via SUTI-grensesnitt. Det samme grensesnittet benyttes for fortløpende rapportering tilbake på «kunde inn i bil» og «kunde levert». Disse aksjonspunktene skal også inneholde gps-koordinater. Operatøren må sørge for å til enhver tid ha integrert bestillingsmottak mot gjeldende SUTI-standard. Krav til SUTI er nærmere beskrevet i Avtale om Digitale Tjenester.
- 2.2.1.5 Hvis SUTI integrasjonen ikke er tilgjengelig, skal Operatøren ha en alternativ måte å få formidlet oppdrag. Eksempelvis via e-post eller telefon

- 2.2.1.6 Tid for kundenes ombordstigning og avstigning hensyntas ut fra antall kunder per bestilling og eventuelle hjelpemidler.
- 2.2.1.7 Oppdragsgiver planlegger turene så likt det er mulig hver ukedag, hvilket innebærer at det enkelte vognløp for det meste kjører innen samme geografiske område.
- 2.2.1.8 Det er Oppdragsgivers kartsystem som beregner kjøretid mellom hentesteder og til leveringssteder, basert på «raskeste vei». Operatøren skal ikke gjennomføre tiltak som medfører forlenget reisetid for kundene.

3 Operatørens ansvar

3.1 Krav til Operatøren

- 3.1.1.1 Operatør skal i sitt tilbud beskrive sine rutiner for å forebygge forsinkelser og sikre tilstrekkelig bilkapasitet (riktig bil, på riktig sted til korrekt tid).
- 3.1.1.2 Operatøren har ansvar for nødvendige støttetjenester og materiell som er nødvendig for å gjennomføre tjenesteleveransen til kundene i tråd med oppdragsbeskrivelsen og tilhørende dokumenter, og har ansvaret for å levere transporttjenester til kundene etter Oppdragsgivers spesifikasjoner og bestilling.
- 3.1.1.3 Operatøren skal ha en trafikkledelsesfunksjon som håndterer sjåførenes henvendelser og sørger for at turene utføres i henhold til bestilte vognløp, samt en administrativ funksjon som bindeledd mellom operatør og oppdragsgiver.
- 3.1.1.4 Operatøren har ansvaret for å planlegge personaldisponeringen i tråd med gjeldende regelverk og avtaler. Dette innebærer at Operatøren selv er ansvarlig for å organisere arbeidsdagen, slik at de overholder de til enhver tid gjeldende lover og forskrifter.
- 3.1.1.5 Operatør plikter å sørge for at sjåfør etterlever bestillingen fra kjørekontor, både hva gjelder hente- og leveringstidspunkt, individuelle tilrettelegginger som er nødvendige i forhold til passasjerens behov, samt å følge planlagt reiserute.

3.2 Krav til Operatørens administrasjonsfunksjon

- 3.2.1.1 Operatør har i sitt tilbud beskrevet administrasjonsfunksjonen og hvilke kvalifikasjoner og profil denne funksjonen skal inneha.
- 3.2.1.2 Det er behov for en egen administrasjonsfunksjon som skal være bindeleddet mellom Oppdragsgiver og førerne. Denne skal også sørge for tilstrekkelige ressurser til opplæring, kontroll og oppfølging av førere og biler. Administrasjonsfunksjonen skal sikre god kontroll over tjenesten, følge opp avvik og oppgjør overfor oppdragsgiver.
- 3.2.1.3 Operatør skal ha en koordinator tilgjengelig på dagtid som kan ivareta den daglige dialogen med oppdragsgiver og andre aktører i tjenesten. Denne funksjonen kan ikke være fører eller undertransportør. Koordinator skal delta i møter med oppdragsgiver og eventuelt andre samarbeidspartnere.

3.3 Krav til Operatørens trafikkledelsesfunksjon

- 3.3.1.1 Operatøren har i sitt tilbud beskrevet hvordan trafikkledelsesfunksjonen er organisert, bemannet og hvordan gode lokalkunnskaper opprettholdes i hele kontraktperioden. Operatøren har også beskrevet hvordan arbeidet er organisert og hvordan man skal arbeide løsningsorientert i avvikssituasjoner. Det er i tillegg beskrevet hvordan man arbeider strukturert og sømløst med Oppdragsgiver.
- 3.3.1.2 Trafikkledelsesfunksjonen skal være tilgjengelig innenfor oppdragenes tider. Øvrig tid skal Oppdragsgiver ha mulighet for å komme i kontakt med en ledelsesrepresentant hos Operatøren.
- 3.3.1.3 Trafikkledelsesfunksjonen skal ha gode lokalkunnskaper om driftsområdet, og ha meget god kjennskap til kravene i kontrakten og innsikt i den tjenesten som til enhver tid skal leveres.
- 3.3.1.4 Trafikkledelsesfunksjonen skal ved behov bistå førere med å informere kunder ved forventet forsinkelse i forhold til planlagt hente- og leveringstid. Operatør har ansvar for at kunden får beskjed om forsinkelser så raskt som mulig.
- 3.3.1.5 Trafikkledelsesfunksjonen skal løpende orientere Oppdragsgiver om forhold som er til hinder for gjennomføringen av tjenesteproduksjonen, samt hvilke avbøtende tiltak som vurderes. Kommunikasjonsform avtales med oppdragsgiver, og den kan f.eks foregå ved en chatfunksjon.

4 Avtale om digitale tjenester

- 4.1.1.1 Oppdragsgiver stiller høye krav til en total kundeopplevelse, og har i sin strategi å levere gode digitale kundeopplevelser til kundene. Digitale kundeopplevelser er en del av den totale kundeopplevelsen.
- 4.1.1.2 Oppdragsgiver samler inn data, levert fra bilene, til en Digital Plattform (RDP), og bruker disse dataene til å produsere informasjon av ulike typer til kundene.
- 4.1.1.3 Oppdragsgiver og Operatør skal i samarbeid produsere best mulig digitale kundeopplevelser.
- 4.1.1.4 Operatøren har totalansvar for å produsere og utveksle kvalitativ data, samt levere digital kundeopplevelse ombord i henhold til funksjonsnivå beskrevet i Avtale om digitale tjenester.
- 4.1.1.5 Avtalen, og tilhørende API-dokument finnes på <https://ruter.atlassian.net/l/c/raLbi0EA>.
- 4.1.1.6 Ved oppstart skal tjenestene leveres på API versjon 2.2, første nye major versjon blir 3.0.
- 4.1.1.7 Operatør beskriver sin SUTI-integrasjon og hvordan han sikrer at all data-kommunikasjon foregår sømløst. Kravene til SUTI er nærmere beskrevet i Avtale om Digitale Tjenester
- 4.1.1.8 De data som blir levert i henhold til Avtale om digitale tjenester er i tillegg viktige for Oppdragsgiver når det gjelder å forstå og videreutvikle tjenestetilbudet.

4.1.2 Funksjonsnivå

- 4.1.2.1 Vognene omfattet i dette oppdraget skal levere i henhold til funksjonskategori B2B beskrevet i Avtale om digitale tjenester
- 4.1.2.2 Operatør må påse at de rutiner og ansvar som trengs for å levere digitale tjenester er i henhold til funksjonsnivå.

5 Krav til gjennomføring av oppdraget

5.1 Overordnet om ansvaret for å levere transporttjenester

5.1.1 Overholdelse av planlagte tider

- 5.1.1.1 Operatøren skal gjennomføre transporttjenesten i henhold til planlagte hente- og leveringstider for respektive tur på vognløpsplanen.
- 5.1.1.2 Det skal ikke kjøres for tidlig fra noe som helst hentested, med mindre kunden allerede er kommet om bord eller ved avbestilling.
- 5.1.1.3 Transporten regnes som forsinket dersom den kommer mer enn 5 minutter etter hentetid oppgitt til operatør. Dersom operatør har skyld i forsinkelsen, kan Oppdragsgiver ilegge gebyr.
- 5.1.1.4 En tur defineres som en bomtur når en navngitt kunde ikke møter til avtalt hentetid, for eksempel på grunn av at kunden avbestiller transporten etter at vognen har møtt. Bomturer godtgjøres ikke.

6 Krav til førerne

6.1 Overordnet

- 6.1.1.1 Operatøren har i sitt tilbud beskrevet hvordan målene i kapittel 7 skal oppnås.
- 6.1.1.2 Førerne må være godt egnet for oppdraget. Mange av kundene har spesielle utfordringer, og det er derfor ekstra viktig at førerne er imøtekommende og gir kundene en trygg, sikker og forutsigbar tjeneste.
- 6.1.1.3 Fører må utøve høy grad av service overfor kunder, ledsagere og andre tilknyttet kundene. Kundene er forskjellige både i alder og behov, og må derfor møtes ut ifra sitt nivå. Fører skal vise høy grad av empati og omsorg, og skal kunne møte og bistå kunder med nedsatt funksjonsevne og andre fysiske og psykiske utfordringer.
- 6.1.1.4 Fører skal ha meget god geografisk kjennskap til området. Videre må de være godt kjent med det generelle veinettet, slik at de kan kjøre den mest hensiktsmessige veien.
- 6.1.1.5 Førerne skal opprettholde trygg og god kjørestil til enhver tid. De skal kjøre med en «myk» og behagelig kjørestil, uten unødige og/eller brå svingebevegelser, oppbremsinger og akselerasjoner - slik at kjøringen er bekvem for alle kunder.
- 6.1.1.6 Førerne må ha god evne til å håndtere stress, og være gode på å kommunisere og informere tydelig og presist med kunder, pårørende og andre tilknyttet kunden, også i krevende situasjoner.
- 6.1.1.7 Fører skal være tilgjengelig på telefon under oppdragets varighet.
- 6.1.1.8 Fører har ansvaret for sikkerheten i bilen 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.
- 6.1.1.9 Førerne skal hjelpe til ved av- og påstigning hvis det er behov for det. I noen tilfeller må fører kunne hjelpe kunden helt inn på hente- og leveringsadresse.

- 6.1.1.10 Tilknyttet bestillingene er det beskrevet særskilte behov for den enkelte kunde som fører alltid må ivareta.
- 6.1.1.11 I mange tilfeller vil kunden måtte overleveres til en pårørende eller en annen omsorgsperson. Det er førerens ansvar å ta imot, sikre, transportere og avlevere kunden på en trygg måte.
- 6.1.1.12 Nødvendig bagasje, utstyr, rullestoler ol. må plasseres og sikres slik at de ikke utgjør en fare ved bråbremsing eller annen uventet situasjon.
- 6.1.1.13 Hvis det skulle oppstå utfordrende situasjoner, er det viktig at fører tar raske og gode avgjørelser og improviserer løsninger til beste for kundene.
- 6.1.1.14 Førerne skal ikke opptre på en måte som skaper generende lukt i vognen, f.eks. er det ikke lov å spise eller røyke i bilen, eller bruke sterk parfyme. Det er ikke tillatt å frakte dyr, unntatt førerhund/servicehund, i bilen. Brudd på dette kan bli gebyrlagt iht. kontraktens bestemmelser.
- 6.1.1.15 Fører skal ta med ledsager når kunden har behov for dette. I slike tilfeller vil det normalt være bestilt tur også for ledsager.
- 6.1.1.16 Private telefonsamtaler med kunde i vogn er ikke tillatt.
- 6.1.1.17 Fører plikter å varsle Oppdragsgiver umiddelbart ved uønskede hendelser som trafikkulykker, kunde på avveie eller lignende.
- 6.1.1.18 Fører plikter å medbringe førerhund og servicehund.

6.2 Førerens rapporteringsansvar til kunden

- 6.2.1.1 Ved forsinkelser som overstiger 10 minutter skal fører gi beskjed til kunden eller kontaktperson på hentestedet eller leveringsstedet. Opplysninger til kontaktpersoner fremgår av vognløpsplanen. Beskjeden skal gis så fort føreren har kjennskap til forsinkelsen.
- 6.2.1.2 Det er Operatørens ansvar å sikre at kunden får beskjed. Dersom kunden ikke svarer, må fører forsøke på nytt.
- 6.2.1.3 Fører må møte opp til rett tid og gjøre seg til kjenne på hentestedet, slik at riktig kunde får sin transport. Dersom kunden ikke møter til avtalt tid og fører ikke har fått beskjed på forhånd, så må fører ta kontakt på det telefonnummer som fremkommer på bestillingen, eventuelt ringe på døren hos kunden for å forvise seg om hvorvidt turen skal gjennomføres. Føreren skal ikke kjøre videre før vedkommende er sikker på at kunden ikke skal reise. Fører kan aktivt oppsøke kunden 5 minutter før avtalt hentetidspunkt, men ikke før det.
- 6.2.1.4 Manglende informasjon til kunden om forsinkelse kan bli gebyrlagt iht. kontraktens bestemmelser.

6.3 Kompetansekrav til førerne

6.3.1 Overordnet om kompetanse

- 6.3.1.1 Operatøren er ansvarlig for opplæring og skoling av eget personell. Tilsvarende er Operatøren ansvarlig for at personalet innfrir kompetansekravene gjennom hele kontraktperioden. Operatøren skal ha en egen kontaktperson/ansvarlig for opplæring og kurs.

6.3.1.2 Operatør skal etter kontraktsinngåelse og i god tid før oppstart lage et utkast til innholdet i egnet opplæring og en plan for hvordan gjennomføringen skal foregå. Oppdragsgiver vil gi innspill til utkastet. Opplæringen må være bestått før fører kan utføre oppdraget og dette må kunne dokumenteres.

6.3.2 Språkkompetanse

6.3.2.1 Alt operativt personell som brukes i gjennomføring av dette oppdraget skal minst beherske norsk muntlig og skriftlig tilsvarende norskprøve 2. Dette tilsvarer nivå A2 (Kompetanse Norge).

6.3.2.2 Operatøren er ansvarlig for at den enkelte medarbeiders språkkompetanse i norsk er tilstrekkelig og at den opprettholdes i hele kontraktsperioden.

6.3.2.3 Operatøren skal på forespørsel fra Oppdragsgiver kunne dokumentere at personalet, herunder også personalet på operativt ledernivå, tilfredsstiller kravene knyttet til språkkompetanse.

6.3.2.4 Operatøren skal foreta individuelle vurderinger av om den enkelte førerens språkkompetanse i norsk er tilstrekkelig. Vurderingene skal kunne dokumenteres.

6.3.3 Kompetanse i håndtering av uønskede hendelser og førstehjelp

6.3.3.1 Alle sjåførene må ha grunnleggende kunnskap i førstehjelp og ha gjennomført førstehjelpskurs minimum på nivå av Norsk grunnkurs i førstehjelp (6 timer, innført av Norsk Førstehjelpsråd i 1998).

6.3.3.2 Alt personell med kundekontakt skal beherske varslingsrutiner ved uønskede hendelser, kunde på avveie, større ulykker og brann.

7 Særlige bestemmelser

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 vognløpet må skje med bruk av ørepropper.

7.1.1.2 All kommunikasjonen skal skje med utstyr som er montert i tråd med bestemmelsene gitt i forskrift 17.desember1999 nr 763 om forbud mot sjåførers bruk av håndholdt mobiltelefon under kjøring med motorvogn.

7.1.1.3 Bruk av håndholdt elektronisk utstyr under kjøring kan bli gebyrlagt iht. kontraktens bestemmelser.

7.1.1.4 Vognene skal ikke kjøre på tomgang.

7.1.1.5 Alt av Operatørens personell som har kundekontakt skal bære Operatørens uniform. Operatøren skal dekke kostnader til uniform. Bytte av design på uniform, helt eller delvis, skal meddeles Oppdragsgiver skriftlig i god tid før skiftet av uniform skal finne sted.

7.1.1.6 Det skal flagges med norske flagg på vogner som benyttes til oppdrag 1. og 17. mai hvert år.

7.1.1.7 Det er Operatørens ansvar å sørge for at alle vogner er utstyrt med bombrikker og -åpnere. Alle biler skal være utstyrt med Oslo-nøkkel. Operatør er ansvarlig for kostnadene tilknyttet dette.

- 7.1.1.8 Enkelte kunder disponerer selv nøkler og åpnere til private adresser som fører kan benytte. Om en TT-bruker ønsker å bli hentet eller levert innenfor bommen i et privat borettslag er TT-bruker selv ansvarlig for å sørge for at bilen kommer seg gjennom bommen.
- 7.1.1.9 Bilene skal være utstyrt med barnesete etter behov.

8 Generelle krav

8.1.1 Renhold og vedlikehold

- 8.1.1.1 Bilene 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.
- 8.1.1.2 Operatør skal kunne stille en (1) allergivennlig bil til rådighet når det er nødvendig for å transportere spesielt utsatte allergikere innenfor kundegruppen.
- 8.1.1.3 Videre skal FHIs til enhver tid gjeldende regler for smittevern følges.

8.1.2 Hittegoods

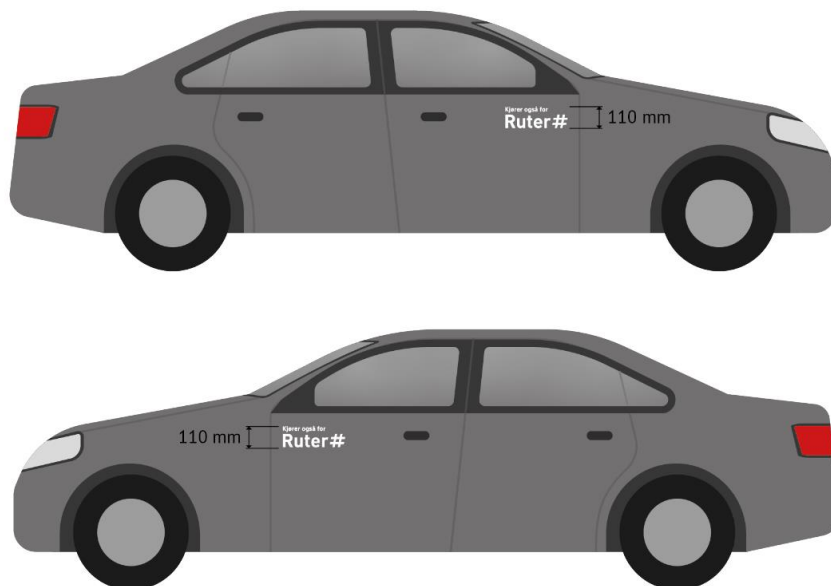
- 8.1.2.1 Dersom sjåføren vet hvem som er eier av gjenglemt bagasje, skal Operatør forsøke å legge til rette for å få levert gjenstanden på en egnet måte.
- 8.1.2.2 Dersom eiendelen(e) som finnes er penger, verdisaker, reseptbelagte medisiner o.l. eller varer som kan bli bedervet i løpet av kort tid, skal funnet straks meldes til Konsentra.
- 8.1.2.3 Dersom den som rettmessig eier hittegodset ikke henter det eller kontakter Operatøren i løpet av det driftsdøgnet hittegodset kom bort fra eieren, skal Operatøren oppbevare hittegodset i hht. Politiets retningslinjer for hittegoods eller overlevere hittegodset til politiet etter gjeldene retningslinjer.

8.1.3 Betaling av egenandel

- 8.1.3.1 Alle kundene betaler en egenandel til de har nådd egenandelstaket per måned. Noen har kjøpt papirkuponger for egenandel på forhånd, og slike kuponger skal gjelde som egenandelsbetaling. Dersom TT-bruker er pålagt å ha en eller flere ledsagere, så skal ikke disse betale egenandel. Andre ledsagere betaler egenandel etter fastsatte takster. Egenandelen skal kunne betales med kort, kontant eller med egenandelskuponger.

8.1.4 Krav til Ruters design på vognene

- 8.1.4.1 Ruters logo med tilhørende tekst («Kjører også for Ruter») skal plasseres med samme plassering på begge sider av kjøretøyet, enten på dør, vindu eller sidepanel. Om mulig skal det være 50 mm avstand til plate/vinduskanter, og til andre logoer og merker. Den eksakte plasseringen vil være avhengig av kjøretøy og operatørselskap, og vil kunne variere fra eksempelet under. Plassering avtales med Ruter etter Kontraktsinngåelse.
- 8.1.4.2 Ruters logo med tilhørende tekst skal være ensfarget hvit. På kjøretøy som er hvite eller lysfarget, eller der hvor kontrasten ikke er god nok, skal logoen være ensfarget sort.



- 8.1.4.3 Oppdragsgiver er hovedkontakt for medier og presse, og er ansvarlig for presseaktiviteter. Ved uønskede hendelser som trafikkulykker, kunder på avveie eller lignende, håndterer Oppdragsgiver kontakten med presse og media. For spesifikke saker vil Oppdragsgiver ta kontakt med Operatøren. Basert på informasjonen som er tilgjengelig, vil partene avtale hvem som skal svare på ulike henvendelser fra sak til sak.
- 8.1.4.4 Dersom Operatøren blir kontaktet av pressen eller andre medier i forbindelse med gjennomføring av, eller forberedelser til, dette Oppdraget skal Oppdragsgiver konsulteres før Operatøren gir endelig svar til mediene/pressen.

9 Oppstart av oppdraget

9.1 Forberedelser til oppstart av tjenesteleveransen

9.1.1 Fremdriftsplan

- 9.1.1.1 Operatøren har beskrevet oppstarten i sitt tilbud. Operatøren har utarbeidet en fremdriftsplan med hovedmilepæler og datoer knyttet til aktivitetene:
- Opplæring av sjåførene
 - Opplæring og organisering av administrativ funksjon
 - innstallering og testing av IT-systemer og utstyr knyttet til digitale tjenester og organisering av driften, herunder Suti-integrasjonen
- 9.1.1.2 I tillegg har Operatøren lagt ved tilbudet en beskrivelse som sikrer god oppstart samt en risikoanalyse med avbøtende tiltak.
- 9.1.1.3 Operatøren skal senest 10 dager etter signering av Kontrakten levere endelige fremdriftsplan. Ved endringer i fremdriftsplanen skal Oppdragsgiver umiddelbart sendes den reviderte utgaven.

9.1.2 Kvalitetssikring

- 9.1.2.1 Operatøren skal ha iverksatt og dokumentert sitt system for kvalitetssikring av leveransen senest 10 dager etter signering av Kontrakten.
- 9.1.2.2 Oppdragsgivers representant, og personer med fullmakt fra Oppdragsgiver skal i perioden frem til oppstart av tjenesteleveransen ha anledning til å foreta kvalitetsrevisjon og verifikasjon av Operatørens kvalitetssikring og fremdrift.

9.1.3 Oppstartprosjekt

- 9.1.3.1 Oppdragsgiver vil organisere arbeidet som skjer i perioden fra signering av Kontrakten til oppstart av tjenesteleveransen som et prosjekt kalt «oppstartprosjekt». Det skal holdes et statusmøte i oppstartprosjektet så raskt som mulig etter at Kontrakten er signert. Det skal i perioden frem til oppstart av tjenesteproduksjon, holdes jevnlig statusmøter for avrapportering av fremdriften.
- 9.1.3.2 Operatøren skal på statusmøtene rapportere om fremdrift iht. fremdriftsplanene.
- 9.1.3.3 Oppdragsgiver vil kalle inn til første statusmøte umiddelbart etter signering av Kontrakten.

10 Oppdragets avslutning

- 10.1.1.1 Operatøren skal bistå Oppdragsgiver i forbindelse med forberedelsene til eventuell inngåelse av ny kontrakt om levering av transporttjenester i det samme geografiske området. Dette innebærer å levere den informasjon som er nødvendig i forbindelse med slik forberedelse.
- 10.1.1.2 Slik normal bistand som beskrevet i dette punktet skal ytes uten ekstra godtgjørelse.

11 Miljø, bærekraft og sosial inkludering

- 11.1.1.1 Ruters visjon «Bærekraftig bevegelsesfrihet» er basert på FNs bærekraftsmål, hvor miljø, økonomi og sosiale forhold ses i sammenheng. Operatøren skal bidra til å nå målene i Oppdragsgivers bærekraftsarbeid, og søke å ivareta miljøhensyn i alle oppdragets leveranser.
- 11.1.1.2 Oppdragsgivers tjenestetilbud skal være tilgjengelig for flest mulig kunder, uavhengig av ferdigheter, forutsetninger og motivasjon. Det forutsetter tilrettelegging, universell utforming av materiell og digitale tjenester.
- 11.1.1.3 For at Ruter skal kunne oppnå visjonen om å tilby bærekraftig bevegelsesfrihet pågår det arbeid med å teste og utvikle nye former for mobilitetstjenester. Dette kan påvirke rutiner og omfang i Oppdraget så som bestillingstid. Det kan bli aktuelt med utprøving av nye mobilitetstjenester i oppdragsperioden.

12 Beredskap

- 12.1.1.1 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).

13 Kommunikasjon med kundene

- 13.1.1.1 Oppdragsgiver har ansvaret for behandling av klager og andre henvendelser.
- 13.1.1.2 Oppdragsgiver behandler henvendelser fra kundene. Ved behov vil Oppdragsgiver videresende henvendelsene fra kundene til Operatøren for uttalelse. Operatøren skal besvare henvendelsene fra Oppdragsgiver innen 36 timer. Dersom fristen ikke overholdes, mister Operatøren sin rett til å komme med innsigelser angående klagen.
- 13.1.1.3 For henvendelser som gjelder fører eller hendelser føreren har vært involvert i, skal en oppsummering av førers versjon inngå i svaret.
- 13.1.1.4 Dersom det gjelder en skadesak som håndteres av Operatørens forsikringssselskap, 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.

14 Rapportering

14.1 Overordnet om rapportering

- 14.1.1.1 Oppdragsgiver søker at så mye som mulig av rapporteringen skal skje automatisk ved hjelp av systemene for de digitale tjenestene.
- 14.1.1.2 Oppdragsgiver skal varsles skriftlig dersom
- Eierstrukturen til Operatøren eller konsernet endrer seg vesentlig
 - Operatøren skifter daglig leder
 - Operatøren skifter nøkkelpersonale
 - Operatøren har anstrengt ressursituasjon
- 14.1.1.3 Operatør skal sørge for at all nødvendig kjøretøyinformasjon om vogn til enhver tid er registrert og korrekt i Oppdragsgivers database. Alle endringer må oppdateres fortløpende av Operatør.

14.1.2 Taushetsklæring

- 14.1.2.1 Hver sjåfør skal avgi taushetsklæring før de begynner å kjøre. Operatør har ansvar for lagring av dokumentene. Operatør skal på forespørsel sende inn en oversikt over sjåførgruppen som utfører kjøring, med navn og bekreftelse på avlagt taushetsklæring.

14.2 Periodisk rapportering

14.2.1 Rapportering drivstoff

- 14.2.1.1 Oversikt over forbrukt mengde drivstoff fordelt på energibærere skal rapporteres hver måned.
- 14.2.1.2 Operatør skal gjøre informasjon om kjørte kilometer, energiforbruk, CO2 utslipp og type energibærer per avgang/vogn som er direkte knyttet til tjenesteleveransen (inkludert posisjonskjøring og tilsvarende kjøring uten passasjerer) tilgjengelig gjennom de digitale tjenestene.

14.2.2 Opprinnelsesgaranti

14.2.2.1 Operatøren skal årlig, senest innen 15. januar, oversende dokumentasjon på at all elektrisk kraft som brukes i forbindelse med tjenesteleveransen kommer fra fornybare kilder.

14.3 Rapportering som skal skje på forespørsel fra Oppdragsgiver

14.3.1 Beredskapsplan

14.3.1.1 Operatøren skal på forespørsel sende over beredskapsplan.

14.3.2 Regnskap og årsberetning

14.3.2.1 Operatøren skal på forespørsel fra Oppdragsgiver oversende årsregnskap og årsberetninger. Årsregnskapet og årsberetningen skal minst tilfredsstille kravene angitt i lov 17. juli 1998 nr. 56 om årsregnskap m.v. (regnskapsloven). Oppdragsgiver kan ikke kreve årsregnskap før Operatørens generalforsamling er gjennomført.

14.3.3 Arbeid med helse, miljø og sikkerhet

14.3.3.1 Operatøren skal arbeide systematisk med helse, miljø og sikkerhet for alt personale. Dokumentasjon skal kunne fremlegges ved forespørsel.

14.3.4 Oversending av skift- og turnusplan

14.3.4.1 Operatøren skal på forespørsel oversende skift- og/eller turnusplan for hvilken som helst periode som kontrakten omfatter.

15 Samarbeid og samhandling

15.1.1 Prøvekjøring

15.1.1.1 Operatøren må regne med å stille vogner til rådighet for prøvekjøring, utprøving av nye løsninger og/eller befaring av nye, eksisterende eller planlagte traséer og/eller hentesteder. Eksempelvis på institusjoner.

15.1.2 Utprøving av nye løsninger og/eller materiell

15.1.2.1 Operatøren må delta i testing og/eller utprøving av nye løsninger for å forbedre kollektivtransporten generelt og TT-tjenesten spesielt.

15.1.2.2 I tilfeller hvor test og/eller utprøving av nye løsninger vil innebære større endringer i kostnad eller arbeidsmengde for Operatør, vil Oppdragsgiver utstede Endringsordre etter Kontraktens endringsbestemmelser.

16 Kontroll og måling

16.1.1 Kvalitetskontroller

- 16.1.1.1 Oppdragsgiver kan gjennomføre kvalitetskontroller for å sikre at tjenesteleveransen utføres i henhold til kravene.
- 16.1.1.2 Tidspunkt for kontrollene vil ikke bli gjort kjent for Operatøren.
- 16.1.1.3 Oppdragsgiver skal presentere resultatene for Operatør.

16.1.2 Operativ oppfølging av leveransen

- 16.1.2.1 Oppdragsgiver vil bruke data Operatøren leverer gjennom registreringer for å kontrollere blant annet:
 - utførte turer
 - forsinket oppmøte
 - forsinket levering
 - uønsket ventetid der dette er aktuelt (differanse mellom oppmøte og avreisetidspunkt)

16.1.3 Kundeundersøkelser

- 16.1.3.1 Oppdragsgiver gjennomfører kundeundersøkelser for de turer som blir gjennomført. Disse har som mål å fastsette bonus og malus.
- 16.1.3.2 Antallet kundeundersøkelser per år kan variere, pr nå er det planlagt en undersøkelse pr halvår.
- 16.1.3.3 Måten oppdragsgiver innhenter kundeinnsikt på kan endres i kontraktperioden. For eksempel kan ny teknologi benyttes til å innhente kundenes reiseopplevelse.
- 16.1.3.4 Resultater fra kundeundersøkelsene gjøres tilgjengelig for Operatørene.
- 16.1.3.5 Oppdragsgiver forbeholder seg retten til å offentliggjøre resultater fra målinger, innsamlede data o.l.
- 16.1.3.6 Oppdragsgiver vil ikke offentliggjøre informasjon som inneholder forretningshemmeligheter.

17 Materieilbeskrivelse

17.1.1 Generelle krav

- 17.1.1.1 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.
- 17.1.1.2 Lovverk og offentlige pålegg innbefatter (ikke uttømmende):
 1. Kjøretøyforskriften
 2. Diskriminerings- og tilgjengelighetsloven
 3. Forskrift om universell utforming av motorvogn
 4. NS11032 Krav til transportører for ivaretagelse av passasjerrettigheter

17.1.1.3 I tillegg gjelder følgende minstekrav:

- Ingen biler 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.

17.1.2 Opplysningsplikt

17.1.2.1 Operatøren skal til enhver tid kunne gi Oppdragsgiver oppdaterte, utfyllende og korrekte opplysninger om vognmateriellet som brukes i gjennomføringen av Oppdraget.

17.1.3 Kontroll av sikkerhetsutstyr

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

17.1.4 Barnesikringsutstyr

17.1.4.1 Alle biler skal ha forsvarlig sikringsutstyr til barn og skal som minimum ha 1-stk standard sittepute tilgjengelig. Enkelte oppdrag kan være beskrevet med at det er påkrevet med flere sitteputer. Barn som krever særskilt barnesete, vil normalt følge barnet og ikke være Operatørens ansvar å stille til rådighet.

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

17.1.4.3 Enkelte barn har særskilte utfordringer og det kan være påkrevet å benytte «barnesikring» på bakkdører. Dette blir normalt opplyst av den som avleverer barnet.

17.1.5 Tekniske krav til bilgrupper

17.1.5.1 Følgende tekniske krav skal være oppfylt. Tilbyder skal beskrive eventuell merverdi ut over minstekrav i Bilag 2 (Skjema for beskrivelse av bilene). Bilgruppene merverdi vil bli evaluert under tildelingskriteriet kvalitet.

Krav til vogntype:

Deloppdrag	Vogntype personbil	Klasse	Min. antall rullestolplasser	Krav til seter i tillegg til fører og rullestol
D	2	M1	0	Minimum 6
E	3	M1	0	Minimum 4

Deloppdrag D – personbil

Bilene skal være registrert for minimum 6 passasjerer (ekskl. sjåfør). Bilene skal ha en innredning som gjør det enklest mulig å komme inn og ut. Det skal være 3-punkts sikkerhets sele på alle passasjerplasser.

Oppdragsgiver ønsker at Operatør i størst mulig grad tilbyr biler med 4-hjulsdrift, stasjonsvogner og biler med inntil seks passasjerplasser. Tilbyder skal beskrive dette i Bilag 2 (Skjema for beskrivelse av bilene). Større andel av disse vil bli vektlagt i evalueringen av tildelingskriteriet Kvalitet.

Deloppdrag E – personbil

Tilbyder bes om å spesifisere hvilke biltyper som er tilgjengelig i Bilag 2 (Skjema for beskrivelse av bilene). Tilbudene evalueres på dette.