

Vedlegg 1

04.03.2021

Versjon: 0.9

Oppdragsbeskrivelse UTKAST

Spesial- og personbiltjenester Oslo 2022

Innhold

1.	INNLEDNING	4
1.1	KORT OM OPPDRAGET	4
1.2	OPPDRAGSGIVERS ORGANISERING OG ANSVAR	5
1.3	RUTER	5
1.4	INDELING AV TJENESTETILBUDET I ULIKE TRANSPORTTJENESTER	5
2.	OVERORDNET OM OPPDRAGET	6
2.1	INDELING AV OPPDRAGET I DELOPPDRAG	6
2.2	INDELING AV HELTIDS- OG DELTIDSINNLEIE	7
2.3	BRUDD I INNLEIETIDEN.....	7
2.4	ESTIMERT ÅRLIG INNLEIE	8
2.5	BESTILLINGSMOTTAK OG PLANLEGGING AV TURER	8
2.6	VOGNLØPSPLAN	8
2.7	NETTBRETT OG WEBPORTAL FOR VOGNLØPSPLAN	9
2.8	FORMIDLING AV VOGNLØPSPLAN.....	9
3.	OPERATØRENS ANSVAR	9
3.1	KRAV TIL OPERATØREN.....	9
3.2	KRAV TIL OPERATØRENS TRAFIKKLEDELSESFUNKSJON	10
4.	DIGITALE KUNDEOPPLEVELSER	11
5.	AVTALE OM DIGITALE TJENESTER	11
5.2	FUNKSJONSnivå	12
6.	KRAV TIL GJENNOMFØRING AV OPPDRAGET	13
6.1	OVERORDNET OM ANSVARET FOR Å LEVERE TRANSPORTTJENESTER	13
7.	KRAV TIL FØRERE.....	13
7.2	KOMPETANSEKRAV TIL FØRERE	15
8.	SÆRLIGE BESTEMMELSER	17
9.	RENHOLD OG VEDLIKEHOLD	17
10.	GENERELLE KRAV	18
10.2	KONTANTHÅNDBLING	18
11.	INFORMASJON TIL KUNDEN.....	19
12.	MARKEDSFØRING OG KOMMUNIKASJON.....	19
12.1	MARKEDSFØRING AV KOLLEKTIVTRANSPORTEN	19
12.2	MEDIA OG PRESSE	19
13.	OPPSTART AV OPPDRAGET	20
13.1	FORBEREDELSE TIL OPPSTART AV TJENESTELEVERANSEN.....	20
14.	OPPDRAGETS AVSLUTNING.....	21
15.	MILJØ, BÆREKRAFT OG SOSIAL INKLUDERING.....	21
16.	BEREDSKAPSPLAN, SIKKERHET OG KRISEHÅNDBLING.....	21
16.1	BEREDSKAP SARBEIDET	21

16.2	KOMMUNIKASJON MED KUNDENE	22
17.	RAPPORTERING	22
17.1	OVERORDNET OM RAPPORTERING	22
17.2	OPPDRAGSGIVERS KJØRETØYREGISTER.....	22
17.3	TAUSHETSERKLÆRING	23
17.4	PERIODISK RAPPORTERING.....	23
17.5	RAPPORTERING SOM SKAL SKJE PÅ FORESPØRSEL FRA OPPDRAGSGIVER.....	23
18.	SAMARBEID OG SAMHANDLING	24
18.1	PRØVEKJØRING	24
18.2	UTPRØVING AV NYE LØSNINGER OG/ELLER MATERIELL	24
19.	KONTROLL OG MÅLING	24
19.1	KVALITETSKONTROLLER	24
19.2	OPERATIV OPPFØLGING AV LEVERANSEN.....	24
19.3	KUNDEUNDERSØKELSER	25

1. Innledning

1.1 Kort om Oppdraget

- 1.1.1.1 Ruter (heretter Oppdragsgiver) har behov for spesialskyss tjenester, inkludert minibuss og personbil (herunder «vogner») for å kjøre brukere med innvilget TT-kort (Tilrettelagt Transport for bevegelseshemmede) i Oslo kommune. 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>
- 1.1.1.2 Operatøren har ansvaret for å levere transporttjenester til kundene etter Oppdragsgivers spesifikasjoner.
- 1.1.1.3 Oppdragsgiver vil bruke vognene der det er behov. Ved ledig tid på de innleide vognene kan vognene brukes til andre offentlig betalte kjøreeoppdrag innen samme geografiske område.
- 1.1.1.4 Det er behov for vogner leiet inn med førere hver dag 365 dager i året. Vognantallet begrenses på stille tid som f.eks. kveld, natt og helg.
- 1.1.1.5 Vognene kan få oppdrag i hele Oslo kommune og de geografiske områder Oslo kommune fastsetter for brukere med TT-kort. Dette gjelder også til og fra utvalgte destinasjoner utenfor Oslo, som f.eks. Oslo Lufthavn Gardermoen og besøksreiser til A-Hus.
- 1.1.1.6 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.
- 1.1.1.7 Kundegruppene i dette oppdraget har innvilget rett til skyss. Brukerens bydel gir slik skyssrett i henhold til individuelle søknader. Hver bruker får et TT-kort (kan bli endret til digitalt kort) som legitimerer bestilling og gjennomføring av slik skyss. Det finnes fire ulike TT-tjenester i hht. tabellen nedenfor.
- 1.1.1.8 Det er følgende fordeling av TT-kort og kunder i Oslo (tall fra 2019):

Type TT-kort	Brukergruppe	Antall brukere	Antall individuelle turer pr år
Blått kort	Spesialskyss	Ca. 1 900	Ca. 125 000
Rødt kort	Samkjørt forhåndsbestilt skyss	Ca. 900	Ca. 124 000

1.2 Oppdragsgivers organisering og ansvar

1.3 Ruter

- 1.3.1.1 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.
- 1.3.1.2 Oppdragsgiver har ansvar for at kundene opplever at tjenestetilbudet i TT-transporten er pålitelig og godt tilrettelagt.
- 1.3.1.3 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.

1.3.2 Konsentra

- 1.3.2.1 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
- 1.3.2.2 Alle turer i dette oppdraget blir forhåndsbestilt hos Konsentra. De har i tillegg ansvar for driftsoppfølging, måler avvik og ilegger gebyrer i hht. kontrakt med Operatør.
- 1.3.2.3 Konsentra har mulighet til å benytte alternativ transport fra andre Operatører eller andre kontrakter dersom det er formålstjenlig og til beste for kunden.

1.3.3 Oppdragsgivers informasjons- og samordningsentral (IOSS)

- 1.3.3.1 IOSS er en operativ enhet i Ruter som har ansvar for overvåkning og styring av kollektivtrafikken i Oslo og deler av Viken, samt å gi koordinert og kvalitetssikret informasjon til kundene.
- 1.3.3.2 IOSS samarbeider tett med Konsentra for beste løsning ved uønskede og uforutsette hendelser som kan påvirke kollektivtransporten, f.eks. stengte veier og ulykker. I samarbeid med Konsentra og/eller Operatørens trafikkledelse vil IOSS kunne omdisponere busser og personell dersom situasjonen krever de

1.3.4 Kundebestilling via App

- 1.3.4.1 Kundene kan bestille turer, i henhold til retningslinjene 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.

1.4 Inndeling av tjenestetilbudet i ulike transporttjenester

1.4.1 TT-spesial (blått kort)

- 1.4.1.1 Oppdragets hovedleveranse gjelder TT-spesial, med en pool av innleide vogner.

- 1.4.1.2 Skyssens hovedformål er å oppfylle de rettigheter TT-brukerne har etter retningslinjer fra Oslo kommune. TT- spesial vil hovedsakelig brukes til å frakte brukere med blått TT-kort, men også øvrige TT-kunder. Full informasjon finnes her: <https://www.oslo.kommune.no/gate-transport-og-parkering/tt-kort/>.
- 1.4.1.3 Blått TT-kort innvilges for de med behov for spesialtilpasset transport. Ofte der kunden er avhengig av rullestol.
- 1.4.1.4 Noen kunder i denne gruppen er ekstra sårbare og innvilges skyss som skal dekkes med en mindre sjåførgruppe.
- 1.4.1.5 Kunder med blått TT-kort kan ha med ledsager.
- 1.4.1.6 Noen kunder, med blått TT-kort til spesialskyss, må hjelpes til/fra inngangsdøren. Noe som i enkelte tilfeller også krever bruk av «trappeklatrer». Enkelte vognløp skal utstyres med slikt utstyr.

1.4.2 TT-Samkjørt drosje (rødt kort)

- 1.4.2.1 Bestilte TT-reiser med rødt kort, som kan samkjøres.
- 1.4.2.2 Omlag 900 brukere med rødt TT-kort vil bli planlagt samkjørt. Størstedelen av dette oppdraget er i en annen parallell konkurranse. I dette oppdraget skal det leies inn et antall faste vogner til å utfylle denne tjenesten.

2. Overordnet om Oppdraget

2.1 Inndeling av Oppdraget i deloppdrag

Oppdraget er delt opp i 4 deloppdrag. Deloppdragene er fordelt per vogntype. To vogntyper for minibuss (A+B) og to for personbil (C+D).

Tabellen under gir en oversikt over vogntyper og antall vogner per deloppdrag:

Deloppdrag	Vogntype minibuss	Min. antall rullestolplasser	Min. antall passasjerplasser*	Antall minibusser
A	XXL	2	8	15
B	XL	2	6	30
Totalt antall minibusser				45
Deloppdrag	Vogntype personbil	Min. antall rullestolplasser	Min. antall passasjerplasser*	Antall personbiler
C	1	1	4	20
D	2	0	4	10
Totalt antall personbiler				30

* tillegg til rullestolplasser

2.2 Inndeling av heltids- og deltidssinnleie

- 2.2.1.1 Oppdraget er basert på at det leies inn vogner med førere innenfor et gitt tidsrom.
- 2.2.1.2 Innenfor hvert av deloppdragene A, B, C og D er det en fast fordeling av antall vogner som er innleid på heltid og deltid. I deloppdrag D er det kun deltidssinnleie.
- 2.2.1.3 Innleietiden løper fra og med bestilt oppmøte eller første planlagte hentetidspunkt til og med siste leveringstidspunkt, eller bestilt sluttid for den aktuelle dagen. Det er den tiden som kreves for å få gjennomført turene som setter start og slutt på innleietiden. Tidene for start og slutt på innleietiden kan variere fra dag til dag. Innleietiden rundes opp til nærmeste kvarter.
- 2.2.1.4 Minimumsgodtgjørelse for innleide vogner vil være:

Deloppdrag	Vogntype minibuss	Heltidsinnleie godtgjørelse i timer	Deltidsinnleie godtgjørelse i timer
A	XXL	5,0	4,0 (2 + 2 timer)
B	XL	5,0	4,0 (2 +2 timer)
Deloppdrag	Vogntype personbil	Heltidsinnleie godtgjørelse i timer	Deltidsinnleie godtgjørelse i timer
C	1	5,0	4,0 (2 +2 timer)
D	2	0	4,0 (2 +2 timer)

- 2.2.1.5 Hver vogn regnes som et vognløp. Hvert vognløp har et unikt vognløpsnummer. På deltidssinnleide vogner er vognløpet delt opp i en morgendel (del A) og en ettermiddagsdel (del B), men har samme vognløpsnummer hele dagen.
- 2.2.1.6 Tabell over heltids- og deltidssinnleide vogner:

Deloppdrag	Vogntype minibuss	Heltidsinnleie antall	Deltidsinnleie antall
A	XXL	10	5
B	XL	15	15
Totalt antall minibusser/vognløp		45	
Deloppdrag	Vogntype personbil	Heltidsinnleie antall	Deltidsinnleie antall
C	1	10	10
D	2	0	10
Totalt antall personbiler/vognløp		30	

2.3 Brudd i innleietiden

- 2.3.1.1 På heltidsinnleide vognløp vil det planlegges inn brudd i innleietiden hvor det vil være mulig å avvikle pause og/eller skifte av fører. Bruddet vil normalt settes midt på dagen.
- 2.3.1.2 Bruddets lengde og starttidspunkt kan variere fra dag til dag, men vil ikke være kortere enn 45 minutter eller lenger enn 2 timer. Alle brudd rundes opp til nærmeste kvarter.
- 2.3.1.3 Kjøretid fra siste leveringssted før brudd, og framkjøring til oppstart etter brudd, vil være med i beregnet innleietid.

2.4 Estimert årlig innleie

- 2.4.1.1 Alle vognløp i denne kontrakten kan bli leid inn i inntil 250 hverdager, 50 lørdager og 65 søn- og helligdager.
- 2.4.1.2 Vognantallet på de ulike dager gjennom året vil variere ut ifra forventet reisevolum.
- 2.4.1.3 I skolens ferier og ved høytider må det påregnes at antall innleide vognløp kan bli redusert.
- 2.4.1.4 Reduksjonen i vognløp vil gjelde alle vogntyper og både hel- og deltidssinnleide. Melding om hvilke vognløp som ikke skal leies inn gis minimum to (2) uker i forkant.

Her vil vi sette inn en tabell med estimert årlig innleietid på deloppdragene.

2.5 Bestillingsmottak og planlegging av turer

- 2.5.1.1 Oppdragsgiver tar imot bestillinger, endringer og avbestillinger.
- 2.5.1.2 Oppdragsgiver tar hensyn til kundenes individuelle behov i planleggingen.
- 2.5.1.3 Tid for kundenes ombordstigning og avstigning hensyntas ut fra antall kunder per bestilling og eventuelle hjelpemidler.
- 2.5.1.4 Oppdragsgiver planlegger vognløpene så likt det er mulig hver ukedag, hvilket innebærer at det enkelte vognløp for det meste kjører innen samme geografiske område.
- 2.5.1.5 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.

2.6 Vognløpsplan

- 2.6.1.1 Hvert vognløp har en egen vognløpsplan.
- 2.6.1.2 Et vognløp kan inneholde kjøring av brukere med alle typer TT-kort, basert på Oppdragsgivers beste vurdering.
- 2.6.1.3 Kjøreoppdragene planlegges ut fra kundenes krav til henting og levering, samt vognenes kapasitet.
- 2.6.1.4 Planleggingen hensyntar nødvendigvis ikke førernes kjøre- og hviletider.
- 2.6.1.5 Vognløpsplanene inneholder nødvendige opplysninger om tidspunkter, adresser, hente- og leveringsforhold, kommentarer til turen, instruks om særskilte behov, telefonnummer, hjelpemidler, mv.
- 2.6.1.6 Operatøren har ikke anledning til å gjøre endringer i vognløpsplanene.
- 2.6.1.7 Den enkelte vogn skal til enhver tid være tilgjengelig i innleietiden også når vognløpsplanen ikke inneholder turer.
- 2.6.1.8 Operatøren kan ta kontakt med Konsentra for innspill til endring i vognløpsplanene.

- 2.6.1.9 Behandling av personopplysninger følger regulering i databehandleravtalen, rutiner for utføring av oppdrag, og behandlingsansvarlig (Ruter/Konsentra) sine instruksjoner.

2.7 Nettbrett og webportal for vognløpsplan

- 2.7.1.1 Formidling av turer til innleide vogner vil skje elektronisk via en førerapp på nettbrett.
- 2.7.1.2 Det skal være et nettbrett i hver vogn. Nettbrett skal være pålogget til Oppdragsgivers webportal via førerappen.
- 2.7.1.3 Operatøren er ansvarlig for valg av løsning for nettbrett. Operatøren skal som minimum gjennomføre de tekniske og organisatoriske tiltakene som kreves for at personopplysningene som behandles på nettbrettene tilfredsstillende etter GDPR art 32. Nettbrettene skal ikke benyttes på en måte som setter informasjonssikkerheten i fare.

2.8 Formidling av vognløpsplan

- 2.8.1.1 Neste dags vognløpsplan med innleietider, kjøreoppdrag og eventuelle brudd tilgjengeliggjøres i webportalen fra kl. 18:00 dagen før kjøreoppdraget.
- 2.8.1.2 Føreren skal forberede seg dagen før kjøreoppdraget ved å sjekke vognløpsplanen og neste dags innleietid med start og sluttider. Dette gjøres via nettbrett og/eller webportalen.
- 2.8.1.3 Eventuelle endringer i kjøreoppdragene og tilleggsoppdrag formidles fortløpende på vognløpsplan den aktuelle dagen, og føreren skal løpende overvåke vognløpsplanen.
- 2.8.1.4 Føreren må være pålogget fra framkjøring til første henteadresse og i hele innleietiden.
- 2.8.1.5 Føreren skal bekrefte oppdragene på nettbrettet. Det innebærer at føreren skal registrere oppmøte ved henteadressen, avreise fra adressen og kundens ankomst til leveringsadressen. Dette gjøres for hver enkelt kunde. Eventuell bomtur/avbestilling ved dør registreres også her.
- 2.8.1.6 Hvis fører av noen grunn ikke får brukt nettbrettet er det Operatørens ansvar å formidle kjøreoppdragene til førere. Operatør har tilgang til webportalen med innloggingskode.
- 2.8.1.7 Manglende av- og pålogging samt bekreftelse på nettbrett kan bli gebyrlagt iht. kontraktens bestemmelser og bestemmelsene i vedlegg 4.

3. Operatørens ansvar

3.1 Krav til Operatøren

- 3.1.1.1 Operatør har i sitt tilbud beskrevet sine rutiner for å forebygge forsinkelser og sikre tilstrekkelig bilkapasitet innenfor alle kjøreoppdrag (riktig bil, på riktig sted til korrekt tid). Det er også gjort rede for hvordan Operatør bruker reservemateriell eller andre løsninger for å sørge for at oppdraget gjennomføres iht. bestilling.
- 3.1.1.2 Operatøren har ansvaret for å levere transporttjenester til kundene etter Oppdragsgivers spesifikasjoner.

Vedlegg 1 Oppdragsbeskrivelse UTKAST

Spesial- og personbiltjenester Oslo 2022

- 3.1.1.3 Operatøren har ansvar for nødvendige støttetjenester og materiell som er nødvendig for å gjennomføre tjenesteleveransen til kundene i tråd med oppdragsbeskrivelsen og tilhørende dokumenter.
- 3.1.1.4 Operatøren skal ha en trafikkledelsesfunksjon som håndterer førernes henvendelser og sørger for at turene utføres i henhold til vognløpsplan.
- 3.1.1.5 Operatør er ansvarlig for at alle vognløp gjennomføres i henhold til innleietidene. Operatør har ansvar for at alternativ transport organiseres og iverksettes, slik at det planlagte vognløpet lar seg gjennomføres til planlagte tider.
- 3.1.1.6 Ved situasjoner hvor Operatør forårsaker avvik, slik at kundene ikke får skyss i henhold til bestilling, skal Operatøren påse at alternativ transport organiseres og iverksettes, slik at kundene får sin bestilte skyss til planlagt tid. Operatør skal påse at evt. konsekvenser for kundene blir minst mulig.
- 3.1.1.7 Reservemateriell skal tilfredsstillere Oppdragsgivers krav til vognmateriell slik det er angitt i vedlegg 2. Det stilles samme krav til design og IT-arkitektur som til ordinært materiell. Operatør kan stille med likt reservemateriell, eller som har bedre kapasitet og kvalitet enn ordinært materiell. Bruk av reservemateriell som avviker fra ordinære krav kan bli gebyrlagt iht. kontraktens bestemmelser.
- 3.1.1.8 Ved bruk av alternativ skyssløsning, som ikke innebærer eget reservemateriell, skal Operatør alltid informere Oppdragsgiver.
- 3.1.1.9 Operatøren har ansvaret for å planlegge personaldisponeringen i tråd med gjeldende regelverk og avtaler (f.eks. bussbransjeavtalen, arbeidsmiljøloven, yrkestransportloven mv.). Dette innebærer at Operatøren selv er ansvarlig for å organisere arbeidsdagen, slik at de overholder de til enhver tid gjeldende lover og forskrifter.
- 3.1.1.10 Operatøren må regne med å stille vogner til rådighet for prøvekjøring og/eller befarung av nye, eksisterende eller planlagte veitraseer, tjenester eller områder.
- 3.1.1.11 Oppdragsgiver kan i særlige tilfeller, som i akutte hendelser, godkjenne endringer i vognløpsplanene etter avtale med Operatør.
- 3.1.1.12 Operatøren skal ikke iverksette tiltak som kan skape utfordringer for gjennomføring av oppdraget.

3.2 Krav til Operatørens trafikkledelsesfunksjon

- 3.2.1.1 Operatøren har i sitt tilbud angitt 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.
- 3.2.1.2 For å ivareta målet om en best mulig gjennomføring av tjenesteleveransen til kunden er det nødvendig at Operatørens trafikkledelse samarbeider strukturert og sømløst med Oppdragsgiver.
- 3.2.1.3 Trafikkledelsesfunksjonen skal være tilgjengelig innenfor egne vogners innleietider. Øvrig tid skal Oppdragsgiver ha mulighet for å komme i kontakt med en ledelsesrepresentant hos Operatøren.
- 3.2.1.4 Trafikkledelsesfunksjonen skal sørge for at føreravløsninger gjennomføres når det ikke er kunder om bord. Føreravløsninger skal ikke føre til forsinkelser.

Vedlegg 1 Oppdragsbeskrivelse UTKAST

Spesial- og personbiltjenester Oslo 2022

- 3.2.1.5 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.
- 3.2.1.6 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.
- 3.2.1.7 Trafikkledelsesfunksjonen skal løpende orientere Oppdragsgiver om forhold som er til hinder for gjennomføringen av tjenesteproduksjonen, samt hvilke avbøtende tiltak som vurderes.
- 3.2.1.8 Trafikkledelsesfunksjonen skal ha full oversikt over tilgjengelig vognmateriell og kvalifiserte personell for å løse avvikssituasjoner.
- 3.2.1.9 Trafikkledelsens primæroppgaver skal være innrettet for å sørge for en god tjenesteleveranse til kunden, og skal inkludere blant annet å:
- iverksette avbøtende tiltak ved trafikkforstyrrelser, forsinkelser og manglende oppmøte
 - avhjelpe førere med å varsle berørte kunder ved driftsforstyrrelser
 - iverksette tiltak ved frakjøring av passasjerer som er Operatørens skyld
 - bistå førere ved uønskede hendelser som trafikkulykker, kunder på avveie eller lignende
 - melde ifra til Oppdragsgiver dersom det er utfordringer med gjennomføring av turene i henhold til vognløpsplan, planlegging, kundebehov, hjelpemiddel ol.
 - mindre operative tiltak som gjennomføres for å sikre en så god tjenesteleveranse som mulig (f.eks. at adresser ikke kan betjenes)
 - melde ifra om forsinket siste levering på et vognløp som innebærer utvidet innleietid
 - melde fra til vegholder ved manglende vedlikehold (f.eks. mangelfull snørydding) av veg/fortau/hente- og leveringssteder mv.
 - melde ifra til Oppdragsgiver om hendelser som Operatøren er involvert i - eller kjenner til - som kan føre til omtale i pressen eller andre medier
 - melde ifra til Oppdragsgiver om utslipp eller andre hendelser som kan påvirke miljøet

4. Digitale kundeopplevelser

- 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 enten det gjelder spesialskyss skole, service- eller bestillingslinjer.
- 4.1.1.2 Oppdragsgiver samler inn data, levert fra vogner, 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.

5. Avtale om digitale tjenester

- 5.1.1.1 Leveranse av data til digitale tjenester er regulert av Avtale om digitale tjenester (ADT), som er en frittstående avtale som benyttes på tvers av Oppdragsgiveres alle avtaler. Hvilke deler av Avtale om digitale tjenester som gjelder blir definert i dette vedlegget.
- 5.1.1.2 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 - Bestillingstransport.
- 5.1.1.3 Et utkast av avtalen er vedlagt utkastet til konkurransegrunnlaget. Endelig versjon av Avtale om digitale tjenester vil bli publisert sammen med det endelige konkurransegrunnlaget

- 5.1.1.4 Ved oppstart skal tjenestene leveres på API versjon 2.2, første nye major versjon blir 3.0.
- 5.1.1.5 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.
- 5.1.1.6 Operatøren har i sitt tilbud beskrevet hvordan den digitale tjenesteleveransen omfattet av ADT er en integrert del av den egne virksomheten mtp. opplæring, daglig drift, avvikshåndtering og vedlikehold. Det er i tillegg beskrevet roller, ansvar, rutiner, prosesser og kvalitets- og støttesystemer.

5.2 Funksjonsnivå

- 5.2.1.1 Innleide vogner i alle deloppdragene er knyttet til Avtale om Digitale Tjenester - Bestillingstransport.
- 5.2.1.2 Operatør må påse at de rutiner og ansvar som trengs for å levere digitale tjenester er i henhold til funksjonsnivå.
- 5.2.1.3 Vognene skal levere på funksjonsnivået beskrevet i tabellen nedenfor.

Vognkategori	ADT Funksjonsnivå
Vogntype XXL	<ul style="list-style-type: none">• Bestillingstransport Normal
Vogntype XL	<ul style="list-style-type: none">• Bestillingstransport Normal
Vogntype Personbil 1	<ul style="list-style-type: none">• Bestillingstransport Basis
Vogntype Personbil 2	<ul style="list-style-type: none">• Bestillingstransport Basis

- 5.2.1.4 Frem til Ruter støtter innkreving av egenandel gjennom sin salgsapplikasjon, må Operatør selv sørge for utstyr som håndterer dette.

6. Krav til gjennomføring av oppdraget

6.1 Overordnet om ansvaret for å levere transporttjenester

6.1.1 Overholdelse av planlagte tider

6.1.1.1 Operatøren skal gjennomføre transporttjenesten i henhold til planlagte hente- og leveringstider for respektive tur på vognløpsplanen.

6.1.2 Forsinkelser

6.1.2.1 Forsinkelser som overstiger 15 minutter etter avtalt hentetid, og som er Operatørs skyld kan bli gebyrlagt iht. kontraktens bestemmelser.

6.1.3 Bomturer

6.1.3.1 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. Dette begrepet benyttes kun ved forhåndsbestilt transport.

6.1.4 Manglende oppmøte

6.1.4.1 Dersom Operatør ikke klarer å møte opp til riktig tid ved vognløpets start eller etter brudd i innleietid skal Operatør varsle Oppdragsgiver.

6.1.4.2 Dersom Operatør får et havari på vogn midt i en pågående vognløpsplan skal Operatør varsle Oppdragsgiver.

6.1.4.3 Manglende oppmøte som leder til forsinkelser frem til kundens henting som overstiger 15 minutter kan bli gebyrlagt.

6.1.4.4 Manglende oppmøte grunnet at Operatør ikke har tilgjengelig vogn eller fører, og som leder til forsinkelser som overstiger 30 minutter kan bli gebyrlagt.

7. Krav til førere

7.1.1.1 Operatøren har i sitt tilbud beskrevet hvordan målene i kapittel 7 skal oppnås.

7.1.1.2 Mange av kundene har utfordringer og er avhengige av stabilitet i hverdagen. Dette stiller høye krav til kontinuitet og færrest mulig bytter av førere som utfører turene fra dag til dag.

7.1.1.3 Førerne må være godt egnet for oppdraget. Mange av kundene har ekstra utfordringer i hverdagen, og det er derfor ekstra viktig at føreren er imøtekommende og gir kundene en trygg, sikker og forutsigbar tjeneste.

7.1.1.4 Førerne må utøve høy grad av service overfor kunder, pårørende og øvrig betjening. Kundene er forskjellige både i alder og behov, og må derfor møtes ut ifra sitt nivå. Førere skal vise høy grad av empati og omsorg, og skal kunne møte og bistå kunder med funksjonshemming, særskilte behov og andre fysiske og psykiske utfordringer.

Vedlegg 1 Oppdragsbeskrivelse UTKAST

Spesial- og personbiltjenester Oslo 2022

- 7.1.1.5 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.
- 7.1.1.6 Førerne skal opprettholde trygg og god kjørestil til enhver tid. Førerne skal kjøre med en «myk» og behagelig kjørestil, uten unødige og/eller brå svingbevegelser, oppbremsinger og akselerasjoner - slik at kjøringen er bekvem for alle kunder.
- 7.1.1.7 Førerne må ha god evne til å håndtere stress. Førere må i tillegg være gode på å kommunisere og informere tydelig og presist med kunder, foresatte og skolepersonell, også i krevende situasjoner.
- 7.1.1.8 Føreren skal opptre høflig og serviceinnstilt overfor alle kunder.
- 7.1.1.9 Førere skal være tilgjengelig innenfor planlagt innleietid for vognløpet.
- 7.1.1.10 Føreren skal være tilgjengelig på telefon i hele innleietiden.
- 7.1.1.11 Førerne har ansvaret for sikkerheten om bord og skal sørge for å gi kundene en trygg og sikker reise. Det skal være fokus på behagelig kjørestil.
- 7.1.1.12 Føreren må møte opp til rett tid og gjøre seg til kjenne på hentestedet, slik at riktig kunde får sin transport. Føreren kan gjerne møte opp tidlig, men kan ikke kreve at kunde kommer før bestilt tid.
- 7.1.1.13 Førere skal hjelpe til ved av- og påstigning hvis det er behov for det. I noen tilfeller må fører kunne hjelpe kunden helt inn og kunne hjelpe til med av og påkledning
- 7.1.1.14 Føreren skal kunne betjene trappeklatrer for rullestol der dette er påkrevet.
- 7.1.1.15 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.
- 7.1.1.16 I vognløpsplanen og bestilte samkjøringer er det beskrevet særskilte behov for den enkelte kunde som føreren må ivareta. Noen kunder må ha en pårørende eller en annen omsorgsperson både ved henting og levering, og disse må aldri overlates til seg selv. Førere må i slike tilfeller påse at kunden overleveres til ansvarlig kontakt. Brudd på overleveringskrav til ansvarlig kontakt kan bli gebyrlagt iht. kontraktens bestemmelser.
- 7.1.1.17 Alle kunder skal være festet med sikkerhetsbelter under transport. Fører skal hjelpe til med sikkerhetsbelte ved behov.
- 7.1.1.18 Føreren kan vurdere bruk av låsekopp ved behov.
- 7.1.1.19 Førere har ansvaret for å sikre rullestoler på forsvarlig måte. Normalt vil det si i hvert hjørne.
- 7.1.1.20 Rullestolbrukere som sitter i stolen under transport skal være festet med tre-punkts sikkerhetsbelte.
- 7.1.1.21 Nødvendig bagasje, utstyr, rullestoler ol. må plasseres og sikres slik at de ikke utgjør en fare ved bråbremsing eller annen uventet situasjon.
- 7.1.1.22 Hvis det skulle oppstå utfordrende situasjoner, er det viktig at førerne tar raske og gode avgjørelser og improviserer løsninger til beste for kundene.
- 7.1.1.23 Førere skal ikke opptre på en måte som skaper generende lukt i vognen, f.eks. er det ikke lov å spise eller røyke i vogn, eller bruke sterk parfyme. Det er ikke tillatt å frakte dyr, unntatt førerhund/servicehund, i vognen. Brudd på dette kan bli gebyrlagt iht. kontraktens bestemmelser.

Vedlegg 1 Oppdragsbeskrivelse UTKAST

Spesial- og personbiltjenester Oslo 2022

- 7.1.1.24 Førere skal ta med ledsager når kunden har behov for dette. Det vil normalt være bestilt tur for ledsager i tillegg til bruker.
- 7.1.1.25 Private telefonsamtaler med kunde i vogn er ikke tillatt.
- 7.1.1.26 Fører plikter å varsle Oppdragsgiver umiddelbart ved uønskede hendelser som trafikkulykker, kunde på avveie eller lignende.

7.1.2 Førerens rapporteringsansvar til kunden

- 7.1.2.1 Ved forsinkelser som overstiger 10 minutter skal føreren gi beskjed til kunden eller omsorgsperson/pårørende på hentestedet eller leveringsstedet. Opplysninger til kontaktpersoner fremgår av vognløpsplanen. Beskjeden skal gis så fort føreren har kjennskap til forsinkelsen.
- 7.1.2.2 Det er Operatørens ansvar å sikre at kunden får beskjed. Dersom kunden ikke svarer, må førere forsøke på nytt.
- 7.1.2.3 Dersom kunden ikke møter til avtalt tid, og føreren ikke har fått beskjed på forhånd, så må føreren ta kontakt på det telefonnummer som fremgår av vognløpsplanen eller bestillingen, eventuelt ringe på døren hos kunden, for å forvise seg om turen skal gjennomføres eller ikke. Føreren skal ikke kjøre videre før han er sikker på at kunden ikke skal reise.
- 7.1.2.4 Manglende informasjon til kunden om forsinkelse kan bli gebyrlagt iht. kontraktens bestemmelser.

7.2 Kompetansekrav til førere

7.2.1 Overordnet om kompetanse

- 7.2.1.1 Operatøren er ansvarlig for opplæring og skoling av eget personell. Tilsvarende er Operatøren ansvarlig for at personalet innfrir kompetansekravene gjennom hele kontraksperioden.
- 7.2.1.2 Operatøren skal ha en kontaktperson/ansvarlig for opplæring og kurs.
- 7.2.1.3 Operatøren skal stille alt personell med kundekontakt til deltakelse på Oppdragsgivers «Sjåførscole» eller annen opplæring som oppdragsgiver finner nødvendig. Dette kurset må være gjennomført før første driftsdag.
- 7.2.1.4 Tilsvarende gjelder for opplæring av alt personell e.l. i regi av Oppdragsgiver, med inntil to (2) dager hvert kalenderår. Oppdragsgiver gir ikke særskilt godtgjørelse for dette.
- 7.2.1.5 Opplæring som skjer i regi av Oppdragsgiver, kan skje enten digitalt eller ved samlinger.
- 7.2.1.6 Ved samlinger for personell innrømmer Oppdragsgiver verken refusjon for reiseutgifter eller kompensasjon for reisetid og diett.

7.2.2 Språkkompetanse

- 7.2.2.1 Alt operativt personell som brukes i gjennomføring av oppdragene i denne kontrakten, skal minst ha bestått Bussnorsktesten. Bussnorsktesten er utviklet av NHO Transport i samarbeid med arbeidstakerorganisasjonene og et utvalg av fylkeskommunene.
- 7.2.2.2 Bussnorsktesten gjennomføres digitalt og kan bestilles via NHO Transports nettside.
- 7.2.2.3 Bussnorsktesten har et nivå som tilsvarer A2 i generell norskkunnskap.
- 7.2.2.4 Personell på operativt ledernivå skal minst tilfredsstillende CEFR nivå B2.
- 7.2.2.5 Operatøren er ansvarlig for at den enkelte medarbeiders språkkompetanse i norsk er tilstrekkelig og at den opprettholdes i hele Kontraktperioden.
- 7.2.2.6 Kravet om Bussnorsktest gjelder med mindre personellet åpenbart har språkkompetanse i norsk som overgår kravene.
- 7.2.2.7 Operatøren skal på forespørsel fra Oppdragsgiver kunne dokumentere at personalet, herunder også personalet på operativt ledernivå, tilfredsstiller kravene knyttet til språkkompetanse.
- 7.2.2.8 Operatøren skal foreta individuelle vurderinger av om den enkelte førerens språkkompetanse i norsk er tilstrekkelig. Vurderingene skal kunne dokumenteres.

7.2.3 Kompetanse i håndtering av uønskede hendelser og førstehjelp

- 7.2.3.1 Alle førere må ha grunnleggende kunnskap i førstehjelp. Førerne skal dessuten ha førstehjelpskurs minimum på nivå av Norsk grunnkurs i førstehjelp (6 timer, innført av Norsk Førstehjelpsrad i 1998).
- 7.2.3.2 Alle førere skal ha en grunnleggende opplæring og trening innen brann-, ulykkes- og krisehåndtering med regelmessige repetisjoner.
- 7.2.3.3 Alt personell med kundekontakt skal beherske Oppdragsgivers beredskapsplan og varslingsrutiner ved uønskede hendelser, kunde på avveie, større ulykker og brann.

7.2.4 Betaling av egenandel

- 7.2.4.1 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.
- 7.2.4.2 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. Særlige bestemmelser

8.1.1 Kommunikasjonsutstyr

- 8.1.1.1 Hver vogn skal utstyres med mobiltelefon. Hvert vognløp for de innleide vognene skal ha et fast mobiltelefonnummer.
- 8.1.1.2 Det er ikke tillatt å bruke håndholdt elektronisk utstyr under kjøring. Nødvendig kommunikasjon knyttet til gjennomføring av vognløpet må skje med bruk av ørepropper.
- 8.1.1.3 All kommunikasjonen skal skje med utstyr som er montert i tråd med bestemmelsene gitt i forskrift 17. desember 1999 nr. 763 om forbud mot førers bruk av håndholdt mobiltelefon under kjøring med motorvogn.
- 8.1.1.4 Bruk av håndholdt elektronisk utstyr under kjøring kan bli gebyrlagt iht. kontraktens bestemmelser.

8.1.2 Forbud mot tomgangskjøring

- 8.1.2.1 Vognene skal ikke kjøre på tomgang.

8.1.3 Uniformsplikt

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

8.1.4 Flagging

- 8.1.4.1 Det skal flagges med norske flagg på alle innleide vogner 1. og 17. mai hvert år.

8.1.5 Bombrikker og -åpnere

- 8.1.5.1 Det er Operatørens ansvar å sørge for at alle vogner er utstyrt med bombrikker og -åpnere. Alle biler skal være utstyrt med Oslo-nøkkel. Transportør er ansvarlig for kostnadene tilknyttet dette
- 8.1.5.2 Enkelte kunder disponerer selv nøkler og åpnere til private adresser som sjåføren 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

9. Renhold og vedlikehold

9.1.1 Generelt om renhold og vedlikehold

- 9.1.1.1 Operatøren har ansvar for at vognene som brukes i gjennomføringen av tjenesteproduksjonen tilfredsstillende kravene angitt nedenfor.
- 9.1.1.2 Operatøren har ansvar for å sørge for at det blir planlagt og gjennomført renhold og vedlikehold på vognene.
- 9.1.1.3 Videre skal FHIs til enhver tid gjeldende regler for smittevern følges.

9.1.2 Krav til utvendig standard

- 9.1.2.1 Vognen som brukes til å gjennomføre tjenesteproduksjonen skal tilfredsstillende følgende krav:
- alle utvendige flater skal fremstå uten smuss tagging eller rester fra tagging, riper, skader eller teip
 - det skal ikke være større skader på karosseri
 - luker, beslag og lignende skal være i korrekt posisjon
 - krav til utvendig design skal etterfølges
 - rutene skal ikke være punktert
 - dekk skal være tilpasset vær og føre

9.1.3 Krav til innvendig standard

- 9.1.3.1 Vognen som brukes til å gjennomføre tjenesteproduksjonen skal tilfredsstillende følgende:
- Vognen skal innvendig fremstå som ren og uten skader og av god kvalitet og standard,
 - Setene skal være forsvarlig rengjort, uten synlig smuss, tagging, skader i trekket mv. og være i god stand
 - Rengjøring av setene skal skje i en frekvens som forebygger at det samler seg støv o.l. som kan, være til sjenanse for kunder - særlig de kundene med allergi
 - Gulv, tak og vegger innvendig, herunder beslag, ventiler, lister mv., skal være rene og uten smuss, tagging eller rester fra tagging, skader, tyggegummi, andre flekker ol.
 - Vinduer skal være rene og uten smuss, tagging eller rester fra tagging, riper, teip eller klistremerker
 - Løst søppel og lignende fjernes etter hvert oppdrag

10. Generelle krav

10.1.1 Hittegods

- 10.1.1.1 Vet føreren hvem som er eier av gjenglemt bagasje, skal Operatør forsøke å legge til rette for å få levert gjenstanden på en egnet måte. For eksempel på skolen eller ved henting neste dag.
- 10.1.1.2 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.
- 10.1.1.3 Dersom den som rettmessig eier hittegodset ikke henter det hos Operatøren i løpet av det driftsdøgnet hittegodset kom bort fra eieren, skal Operatøren følge retningslinjer i hht. <https://www.politiet.no/tjenester/hittegods/>.
- 10.1.1.4 Ved innlevering av hittegodset skal hver enkelt eiendel være merket tydelig med dato, klokkeslett og sted for når gjenstanden ble funnet, samt hvem som har funnet eiendelen.
- 10.1.1.5 Operatøren skal føre en oversikt over hittegodset slik at det er mulig å spore når og hvor den enkelte gjenstanden ble funnet. I oversikten skal det også komme frem hvor gjenstanden befinner seg.
- 10.1.1.6 Ved mistenkelige gjenstander om bord på vognene skal førere melde ifra iht. Operatørens rutiner.

10.2 Kontanthåndtering

- 10.2.1.1 Operatøren er ansvarlig for en forsvarlig håndtering og oppbevaring av kontanter.
- 10.2.1.2 Ved behov kan Operatøren hente data til oppgjørfiler for førernes kontantoppgjør. Oppdragsgiver vil gjøre denne informasjonen tilgjengelig for Operatøren gjennom et digitalt grensesnitt.

- 10.2.1.3 Oppdragsgiver forbeholder seg retten til å avslutte betaling av egenandelen med kontanter som betalingsmiddel dersom det i løpet av kontraktperioden blir hjemmel i lov til å avslutte kontantsalg.

11. Informasjon til kunden

11.1.1 Informasjon om bord på vognen

- 11.1.1.1 Oppdragsgiver er ansvarlig for layout og design på innhold som presenteres i digitale flater (der det benyttes), samt informasjonen som automatisk annonseres over høyttaler. Dette kan bli aktuelt i noen vogner.

11.1.2 Utvendig informasjon på vognen

- 11.1.2.1 Oppdragsgiver fastsetter tekster som presenteres i digitale flater (der det benyttes).
- 11.1.2.2 Operatøren er ansvarlig for at alle vognens utvendige informasjonsflater er korrekt skiltet i henhold til Oppdragsgivers retningslinjer. Dersom den automatiske skiltingen ikke fungerer er det Operatørens ansvar å sørge for at vognen likevel er korrekt skiltet.

12. Markedsføring og kommunikasjon

12.1 Markedsføring av kollektivtransporten

- 12.1.1.1 Oppdragsgiver er ansvarlig for, og avsender av, markedsføring av kollektivtransporten i Oslo og Akershusdelen av Viken.
- 12.1.1.2 Oppdragsgiver skal informere Operatøren om sin overordnede plan for markedsføring, -aktiviteter og presseaktiviteter.
- 12.1.1.3 Operatøren skal bidra med sin lokalkunnskap for å støtte opp under områdene Oppdragsgiver har ansvar for.
- 12.1.1.4 Operatøren og Oppdragsgiver skal gjensidig informere hverandre om relevante markedsforhold, samt utveksle og drøfte markeds kunnskap og -data mellom hverandre.

12.1.2 Særlige vilkår for lokal markedsføring

- 12.1.2.1 Operatøren har mulighet til å drive lokal markedsføring.
- 12.1.2.2 Oppdragsgiver skal godkjenne all markedsføring som gjennomføres av Operatøren før markedsføringen skal finne sted. Oppdragsgiver skal forespørres så tidlig som mulig, og senest fire (4) uker før markedsføringen skal finne sted.
- 12.1.2.3 Oppdragsgiver kan ikke nekte Operatøren å gjennomføre markedsføringen uten saklig grunn. Operatøren bærer alle kostnader knyttet til markedsføring som gjennomføres av Operatøren.

12.2 Media og presse

- 12.2.1.1 Oppdragsgiver er hovedkontakt for medier og presse, og er ansvarlig for presseaktiviteter. Oppdragsgiver svarer på henvendelser fra pressen eller andre medier.

- 12.2.1.2 Ved uønskede hendelser som trafikkulykker, kunder på avveie eller lignende, håndterer Oppdragsgiver kontakten med presse og media.
- 12.2.1.3 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.
- 12.2.1.4 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.
- 12.2.1.5 Oppdragsgiver og Operatør skal føre en løpende dialog om medieaktiviteter og nyheter som er relevant for det oppdraget denne kontrakten omfatter. Partene er gjensidig avhengig av hverandres kunnskap for å identifisere og formidle nyheter, eller forhold som kan ha nyhetsinteresse, proaktivt.
- 12.2.1.6 Operatøren oppfordres til å ta initiativ til proaktivt pressearbeid.
- 12.2.1.7 Operatøren har ikke anledning til å gjennomføre lanseringer, pressemøter o.l. som helt eller delvis omfatter hele eller deler av Oppdraget uten forhåndsgodkjenning fra Oppdragsgiver. Oppdragsgiver skal få rimelig tid på å gi slik godkjenning.

13. Oppstart av oppdraget

13.1 Forberedelser til oppstart av tjenesteleveransen

13.1.1 Fremdriftsplan

- 13.1.1.1 Operatøren har beskrevet oppstarten i sitt tilbud. Operatøren har utarbeidet en fremdriftsplan med hovedmilepæler og datoer knyttet til aktivitetene:
- Rekruttering og opplæring
 - Anskaffelse og idriftsettelse av vognmateriell
 - Innstallering og testing av IT-systemer og utstyr knyttet til digitale tjenester og organisering av driften
- 13.1.1.2 I tillegg har Operatøren lagt ved tilbudet en beskrivelse som sikrer god oppstart samt en risikoanalyse med avbøtende tiltak.
- 13.1.1.3 Operatøren skal senest 10 dager etter signering av Kontrakten levere endelige fremdriftsplan.
- 13.1.1.4 Ved endringer i fremdriftsplanen skal Oppdragsgiver umiddelbart sendes den reviderte utgaven.

13.1.2 Kvalitetssikring

- 13.1.2.1 Operatøren skal ha iverksatt og dokumentert sitt system for kvalitetssikring av leveransen senest 10 dager etter signering av Kontrakten.
- 13.1.2.2 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.

13.1.3 Oppstartprosjekt

- 13.1.3.1 Oppdragsgiver vil organisere arbeidet som skjer i perioden fra signering av Kontrakten til oppstart av tjenesteleveransen som et prosjekt kalt «oppstartprosjekt».

- 13.1.3.2 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.
- 13.1.3.3 Operatøren skal på statusmøtene rapportere om fremdrift iht. fremdriftsplanene.
- 13.1.3.4 Oppdragsgiver vil kalle inn til første statusmøte umiddelbart etter signering av Kontrakten.

14. Oppdragets avslutning

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

15. Miljø, bærekraft og sosial inkludering

- 15.1.1.1 Ruters visjon «Bærekraftig bevegelsesfrihet» er basert på FNs bærekraftsmål, hvor miljø, økonomi og sosiale forhold ses i sammenheng.
- 15.1.1.2 Operatøren skal bidra til å nå målene i Oppdragsgivers bærekraftsarbeid, og søke å ivareta miljøhensyn i alle oppdragets leveranser.
- 15.1.1.3 Oppdragsgivers tjenestetilbud skal være tilgjengelig for flest mulig kunder, uavhengig av ferdigheter, forutsetninger og motivasjon. Det forutsetter universell utforming av materiell og digitale tjenester. Det krever videre at alt hjelpeutstyr (f.eks. elektriske ramper, høytalere m.m.) fungerer etter intensjonen og blir vedlikeholdt.

15.1.2 Mulig utprøving av nye mobilitetstjenester

- 15.1.2.1 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.
- 15.1.2.2 Per nå pågår det tester av målgruppetilpassede tjenester rettet mot eldre over 67 år.
- 15.1.2.3 Det kan bli aktuelt med utprøving av nye mobilitetstjenester i oppdragsperioden

16. Beredskapsplan, sikkerhet og krisehåndtering

16.1 Beredskapsarbeidet

16.1.1 Krav til innhold i beredskapsplanen

- 16.1.1.1 Operatøren er pliktig til å ha rutiner (beredskapsplan) for håndtering av brann, ulykker, terror og annen krisehåndtering i forbindelse med utførelse av oppdraget.
- 16.1.1.2 Basert på de risikoene og sårbarhetene Operatøren identifiserer skal Operatøren ha en beredskapsplan som inkluderer :

- Interne varslingsrutiner og hvordan Oppdragsgiver skal varsles,
- En beskrivelse av hvordan de uønskede hendelsene skal håndteres,
- Forebyggende tiltak og
- Tiltak for å begrense skadevirkningene dersom en uønsket hendelse oppstår.

16.1.1.3 Planen skal være kjent i Operatørens virksomhet.

16.1.2 Oppdragsgivers beredskapsøvelser

16.1.2.1 Oppdragsgiver kan gjennomføre beredskapsøvelser. Oppdragsgiver varsler Operatør om beredskapsøvelsene senest 14 dager før beredskapsøvelsen skal finne sted. Beredskapsøvelsene blir evaluert.

16.2 Kommunikasjon med kundene

16.2.1.1 Oppdragsgiver har ansvaret for behandling av klager og andre henvendelser.

16.2.1.2 Oppdragsgiver behandler henvendelser fra kundene. Ved behov vil Oppdragsgiver videresende henvendelsene fra kundene til Operatøren for kommentarer og/eller 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.

16.2.1.3 For henvendelser som gjelder førerpersonalet eller hendelser førerpersonalet har vært involvert i, skal en oppsummering av førerens versjon inngå i svaret.

16.2.1.4 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.

17. Rapportering

17.1 Overordnet om rapportering

17.1.1.1 Oppdragsgiver ønsker at så mye som mulig av rapporteringen skal skje automatisk ved hjelp av systemene for de digitale tjenestene.

17.1.2 Endringer i Operatørens organisasjon

17.1.2.1 Oppdragsgiver skal varsles skriftlig dersom:

- Eierstrukturen til Operatøren eller konsernet endrer seg vesentlig
- Operatøren skifter daglig leder
- Operatøren skifter nøkkelpersonale
- Operatøren har anstrengt ressursituasjon

17.2 Oppdragsgivers kjøretøyregister

17.2.1.1 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.

17.3 Taushetserklæring

17.3.1.1 Hver fører skal avgi 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.

17.4 Periodisk rapportering

17.4.1 Rapportering drivstoff

17.4.1.1 Oversikt over forbrukt mengde drivstoff fordelt på energibærere skal rapporteres hver måned.

17.4.1.2 Operatør skal gjøre informasjon om kjørte kilometer, energiforbruk, CO2-utslipp og type energibærer per vogn som er direkte knyttet til tjenesteleveransen (inkludert posisjonskjøring og tilsvarende kjøring uten passasjerer) tilgjengelig gjennom de digitale tjenestene.

17.4.2 Opprinnelsesgaranti

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

17.5 Rapportering som skal skje på forespørsel fra Oppdragsgiver

17.5.1 Beredskapsplan

17.5.1.1 Operatøren skal på forespørsel sende over beredskapsplan.

17.5.2 Regnskap og årsberetning

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

17.5.3 Oversikt vedlikehold

17.5.3.1 Operatøren skal på forespørsel fra Oppdragsgiver oversende fullstendig oversikt blant annet:

- Hvilket vedlikehold, herunder periodisk vedlikehold, oppretting av skader, bytte av ruter mv. som har blitt utført og når det ble utført
- Oversikt over planlagt vedlikehold
- Tidspunkt for forrige og neste periodiske vognkontroll, samt eventuelle merknader fra kontrollen
- Plan for fremtidig renhold og vedlikehold ut over daglig renhold og vedlikehold

17.5.4 Arbeid med helse, miljø og sikkerhet

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

17.5.5 Oversending av skift- og turnusplan

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

18. Samarbeid og samhandling

18.1 Prøvekjøring

18.1.1.1 Operatøren må regne med å stille vogner til rådighet for prøvekjøring og/eller befarings av nye, eksisterende eller planlagte traséer og/eller hentesteder. Eksempelvis på institusjoner eller områder som ikke er tilrettelagt for normal trafikk.

18.2 Utprøving av nye løsninger og/eller materiell

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

18.2.1.2 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.

19. Kontroll og måling

19.1 Kvalitetskontroller

19.1.1.1 Oppdragsgiver kan gjennomføre kvalitetskontroller der kontrolløren identifiserer seg som kontrollør. Oppdragsgiver kan i tillegg velge å gjennomføre kontroller der kontrolløren fremstår som en ordinær passasjer. Kontrollene kan utføres av Oppdragsgiver eller den han delegerer slik kompetanse.

19.1.1.2 Hensikten med kontrollene er å sikre at Operatøren og tjenesteleveransen utføres i henhold til kravene.

19.1.1.3 Tidspunkt for kontrollene vil ikke bli gjort kjent for Operatøren.

19.1.1.4 Oppdragsgiver skal presentere resultatene for Operatør.

19.2 Operativ oppfølging av leveransen

19.2.1.1 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)

19.3 Kundeundersøkelser

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