

# **Vedlegg 1**

Versjon 0.93

**22.02.2019**

# **Oppdragsbeskrivelsen**

**Resttransport Romerike, Asker og Bærum  
og  
Timesinnleide biler Nedre Romerike 2019**

## Innhold

<b>1</b>	<b>ORIENTERING OM TRANSPORTOPPDRAGET</b>	<b>3</b>
1.1	KUNDEGRUPPEN	3
1.2	MARKEDET	3
1.3	GEOGRAFISK OMRÅDE	4
1.4	DELOPPDRAG	4
1.5	KAPASITETSBEHOV	5
1.6	OMFANG OG STATISTIKK	5
1.6.1	<i>Timesinnleide biler (deloppdrag A)</i>	6
1.6.2	<i>Resttransport (deloppdrag B – F)</i>	6
1.6.3	<i>Mulig Rutetrafikk i enkelte områder</i>	6
1.7	BESTILLINGSFUNKSJON ALLE DELOPPDRAG	7
1.7.1	<i>For deloppdrag A gjelder i tillegg</i>	7
<b>2</b>	<b>KRAV TIL GJENNOMFØRING AV OPPDRAG</b>	<b>7</b>
2.1	KRAV TIL MAKSIMAL REAKSJONSTID	8
2.1.1	<i>Timesinnleide biler (deloppdrag A)</i>	8
2.1.2	<i>Resttransport (deloppdrag B – F)</i>	8
2.2	FORSINKELSER	8
2.2.1	<i>Bil forsinket til kunde</i>	8
2.2.2	<i>Ikke varslet kunde - Timesinnleide biler (deloppdrag A)</i>	8
2.2.3	<i>Ikke varslet kunde - Resttransport (deloppdrag B – F)</i>	8
2.3	FORSINKELSE FORÅRSAKET AV KUNDEN	8
2.3.1	<i>Alle deloppdrag</i>	8
2.3.2	<i>Vente på kunde - Resttransport (deloppdrag B – F)</i>	9
2.4	AVBESTILLINGER/BOMTURER	9
2.4.1	<i>Timesinnleide biler (deloppdrag A)</i>	9
2.4.2	<i>Resttransport (deloppdrag B – F)</i>	9
2.5	KONTROLL UTFØRT AV OPPDRAGSGIVER	9
2.6	KLAGE- /AVVIKSHÅNDTERING	10
2.7	KONTANTHÅNDTERING	10
2.8	BONUS	10
<b>3</b>	<b>OPERATØRENS ADMINISTRASJON</b>	<b>11</b>
3.1	GENERELLE KRAV	11
3.2	UØNSKEDE HENDELSER	11
3.3	TAUSHETSERKLÆRING	11
3.4	ANTALL FASTE LØYVER/SJÅFØRER	12
3.4.1	<i>Timesinneleide biler (deloppdrag A)</i>	12
3.4.2	<i>Resttransport (deloppdrag B – F)</i>	12
3.5	TILDELING AV TURER	12
3.5.1	<i>Kommunikasjon (SUTI)</i>	12
3.5.2	<i>Formidling av turer</i>	13
3.6	KRAV TIL SJÅFØR	13
3.6.1	<i>Kjøringens karakter</i>	13
3.6.2	<i>Språk</i>	13
3.6.3	<i>Geografisk kjennskap i Kontraktens geografiske område</i>	14
3.6.4	<i>Forbud mot bruk av håndholdte elektronisk utstyr</i>	14
3.6.5	<i>Dyr i bilen</i>	14
3.6.6	<i>Sjåførens personlige hygiene</i>	14
3.6.7	<i>Bistand ved hentested</i>	14
3.6.8	<i>Avgrensning av sjåførens oppgaver</i>	14
3.6.9	<i>Uniform og legitimasjon av sjåfører og spesialbil</i>	14

<b>4</b>	<b>MATERIELLBESKRIVELSE</b>	<b>14</b>
4.1	GENERELLE KRAV	14
4.2	KONTROLL AV SIKKERHETSUTSTYR	15
4.2.1	<i>Barnesikringsutstyr</i>	15
4.3	TEKNISKE KRAV TIL BILGRUPPER	15
4.3.1	<i>Bilgruppe 1 – personbil</i>	15
4.3.2	<i>Bilgruppe 2 – spesialbil/maxitaxi</i>	15
4.4	MILJØKRAV	15
4.5	BOMBRIKKER	16
<b>5</b>	<b>KURS OG OPPLÆRING</b>	<b>16</b>
<b>6</b>	<b>OPPSTARTSFORBEREDLSER</b>	<b>16</b>
<b>7</b>	<b>LINKER</b>	<b>16</b>
7.1	SUTI	16
7.2	SKOLESKYSS RETNINGSLINJER, GRUNNSKOLER OG VIDEREGÅENDE SKOLER PR. KOMMUNE	17

## 1 ORIENTERING OM TRANSPORTOPPDRAGET

Ruter har behov for transporttjenester med personbil og spesialbil/maxitaxi i Akershus. Oppdragene gjelder hovedsakelig skoleskyss og andre lignende transportoppdrag, og skjer i forbindelse med tilkjøring til skolen om morgenen og hjemkjøring etter skoleslutt.

Transporten av skoleskyssberettigede elever skal tildeles i følgende prioritets rekkefølge:

1. Rutebuss/skolebuss
2. Minibusser
3. Timeinnleide biler
4. Resttransport

Transport i denne anskaffelsen fordeles mellom timesinnleide biler og resttransport.

Oppdragsgiver tildeler kun en kontrakt i hvert deloppdrag. Ruters datterselskap Konsentra organiserer, planlegger og formidler oppdragene til den enkelte Operatør.

### 1.1 Kundegruppen

Kundegruppen er i hovedsak skoleelever. I Akershus er det per i dag ca. 3 500 skoleelever med innvilget spesialskyss til og fra skolen. Halvparten av disse er elever med vedtak på skyss, grunnet medisinske årsaker. Det vil være noen elever som har ledsager som følger med på turen. Noen få elever vil ha behov for fast sjåfør knyttet til sitt vedtak om skyss til og fra skole.

Oppdragsgiver har besluttet at også skyssberettigede skal kunne nyttiggjøre seg ordningen «Venner med hjem»<sup>1</sup>. Det er sjåføren 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.

### 1.2 Markedet

Dersom markedets behov endrer seg strukturelt, for eksempel ved nyetablering eller nedleggelse av skoler, vil samme prioritets rekkefølge som ovenfor gjelde. I første omgang skal en slik endring reguleres i kontraktene med rutebuss/skolebuss. Dersom rutebuss/skolebuss ikke kan betjene endringen, skal en slik endring reguleres i kontraktene med minibusser. Dersom minibusser ikke kan betjene endringen, skal en slik endring reguleres i kontraktene med timeinnleide biler. Dersom timeinnleide biler ikke kan betjene endringen, skal en slik endring reguleres i kontraktene med resttransport.

Dersom markedets behov endrer seg marginalt eller midlertidig, for eksempel i tilfellet barn med midlertidig behov for skoletransport pga. benbrudd eller lignende, vil endringen bli plassert i den kontrakten som Ruter anser som den økonomiske og mest hensiktsmessige løsning.

Oppdragsgiver tar forbehold om at andelen oppdrag kan bli redusert, som følge av at oppdrag overføres til rutebuss/skolebuss og/eller innleide minibusser. Det kan være

---

<sup>1</sup> [www.skoleskyss.no/dokumenter/Skolestart%20folder%202017.pdf](http://www.skoleskyss.no/dokumenter/Skolestart%20folder%202017.pdf)

aktuelt å øke antall innleide minibusser i de aktuelle områdene, i forhold til da konkurransen ble utlyst.

### 1.3 Geografisk område

Områdene gjelder for Akershus fylke inkludert kommunesammenslåinger og overgangen til nytt storfylke, Viken fra 1. januar 2020.

Transporten vil ha utgangspunkt i kommunene Hurum, Røyken, Asker og Bærum i vest. Kommunene Lørenskog, Skedsmo, Rælingen, Enebakk (nord for Kirkebygden), Nittedal, Fet, Sørum, Aurskog Høland, Rømskog, Gjerdrum, Ullensaker, Nes, Nannestad, Eidsvoll og Hurdal, i nord.

Skyss mellom kommunene, til og fra Oslo, samt i Oslo vil også forekomme. Det vil også være behov for noen transporter til og fra andre nabofylker.

Oppdrag med elever som har behov for fast sjåfør tildeles Operatøren i det deloppdrag eleven er hjemmehørende.

Rømskog kommune vil først være en del av kontrakten etter at kommunesammenslåingen med Aurskog Høland trer i kraft fra og med 1. januar 2020. Røyken og Hurum, som blir en del av Asker fra 1. januar 2020, vil bli administrert av Ruter på oppdrag fra Brakar (Buskerud fylkeskommune) allerede fra 1. august 2019. De kommunene er følgelig en del av denne kontrakten fra oppstart.

### 1.4 Deloppdrag

Oppdraget er delt i 6 deloppdrag (A-F) fordelt på Timesinnleide biler og Resttransport. Det presiseres at noen oppdrag kan ende i andre geografiske områder, tilstøtende fylker og at kjøring til og fra tilstøtende deloppdrag vil forekomme. Det er følgende deloppdrag:

#### Timesinnleide biler:

Deloppdrag	Område	Type transport
A	Lørenskog, Skedsmo, Sørum, Fet, Nittedal, Rælingen og Enebakk (nord for Kirkebygden)	Timesinnleide biler med start i kommunene

#### Resttransport:

Deloppdrag	Område	Type transport
B	Hurum og Røyken kommuner	Resttransport
C	Asker og Bærum kommuner	Resttransport
D	Lørenskog, Skedsmo, Sørum, Rælingen, Enebakk nord for Kirkebygden, Nittedal og Fet kommuner	Resttransport
E	Aurskog Høland (inkluderer Rømskog kommune fra og med 1. januar 2020).	Resttransport
F	Gjerdrum, Nannestad, Ullensaker, Nes, Eidsvoll og Hurdal kommuner	Resttransport

Det er anledning til å gi tilbud på ett eller flere deloppdrag beskrevet i dette konkurransegrunnlaget.

## 1.5 Kapasitetsbehov

Totalt vil behovet være 194 biler i parallell drift. Oppdragsgiver planlegger ikke posisjonskjøring mellom oppdragene, med unntak av kjøringen for de timesinnleide bilene.

I deloppdrag A skal turene kjøres med timesinnleide biler. Disse bilene skal være med faste dedikerte løyver.

I tabellen nedenfor er det spesifisert kapasitetsbehov for å kunne betjene parallelle bestillinger (ikke deloppdrag A).

Deloppdrag	Bilgruppe 1 personbil	Bilgruppe 2 spesialbil/maxitaxi	Totalt
A	10	5	15
B	15	4	19
C	40	4	44
D	35	3	38
E	10	1	11
F	62	5	67
<b>Sum</b>	<b>172</b>	<b>22</b>	<b>194</b>

I ettermiddagsrushet er det anslagsvis behov for cirka 20 % lavere antall parallelle biler enn ved morgenrushet, men dette vil variere fra dag til dag og i de forskjellige deloppdragene.

Parallelle biler i f.eks. deloppdrag B, vi si at tilbyder er forpliktet til å kunne håndtere nitten oppdrag parallelt. Parallell håndtering av oppdrag innebærer at Operatøren til enhver tid må kunne stille det oppgitte antallet biler til Oppdragsgivers disposisjon, uten forflytningstid fra ett oppdrag til et annet.

Tilbyder skal som minstekrav levere inn tilbud som dekker hele kapasitetsbehovet per deloppdrag (B-F). Tilbys det høyere kapasitet enn minstekravet, gis dette ekstra uttelling i evalueringen av tilbudet. F.eks. i deloppdrag B må tilbyder tilby minimum 19 biler fordelt på 15 personbiler og 4 spesialbiler, men kan gjerne tilby flere.

## 1.6 Omfang og statistikk

Hovedtyngden (over 95 %) av turene som skal utføres skjer på hverdager i tidsrommet mellom kl. 07:00 og kl. 17:00. Resterende del av turene er ettermiddags-, kvelds- og nattoppdrag, samt sporadiske oppdrag i helger, skoleferier og på skolefridager.

Totalt antall kjøreoppdrag på Resttransport, var i 2018:

- 26 000 turer i Asker og Bærum
- 16 000 på Nedre Romerike
- 63 000 på Øvre Romerike.
- Resttransporten utgjør ca. 15 % av den totale spesialskyssen i Akershus.

Totalt antall kjøreoppdrag på Timesinnleide biler (25 stk), var i 2018:

- 13 000 turer
- I 2018 var det ti flere Timesinnleide biler enn i denne Kontrakten.

Oppdragsgiver presiserer at statistikken er for 2018 og derfor ikke forplikter. Nøkkeltall for kommunene Røyken, Hurum og Rømskog er pr nå ikke kjent.

For oversikt over de enkelte skolene i de forskjellige geografiske områdene, se linker til hver kommune nederst i Oppdragsbeskrivelsen.

### 1.6.1 Timesinnleide biler (deloppdrag A)

Timesinnleide biler utførte til sammen over 13 000 turer i 2018, da med 25 innleide biler.

- Kjørerutenes lengde varierer betydelig, men var i snitt pr innleide bil 26,8 km.
- Forventet turantall som følge av færre biler er ca. 8 500.
- Estimert gjennomsnittlig timetall pr bil pr dag er 1,5 timer. Med 190 skoledager i året, og 15 biler, utgjør dette estimatet totalt 4 275 timer pr år.
- Mulig innleietid vil være mellom kl. 07:00 og kl. 10:00, med minimum innleietid på 1,5 timer pr driftsdag.

Antall kunder i den enkelte bil vil variere da vognløpene planlegges fra dag til dag.

Timesinnleide biler skal være knyttet opp til fast bil eller fast løyve. Det legges opp til mest mulig likt kjøreopplegg for de ulike dagtypene, men endringer vil forekomme. Timesinnleide biler har ikke anledning til å påta seg andre oppdrag innenfor avtalt innleietid.

### 1.6.2 Resttransport (deloppdrag B – F)

Resttransporten er beregnet til å omfatte ca. 150 000 turer pr år.

- Kjørerutenes lengde varierer betydelig. Gjennomsnittlig antatt ca 14,0 km.

Resttransport er i utgangspunktet ikke knyttet opp til en fast bil eller fast løyve. Se punkt 3.2.2 Resttransport (deloppdrag B-F) for unntak.

### 1.6.3 Mulig Rutetrafikk i enkelte områder

Oppdragsgiver kan komme til å tildele oppdrag i rutetrafikk. I områder med bestillingstransport som en del av kollektivtilbudet, vil det kunne være aktuelt å benytte denne kontrakten til å utføre slik tjeneste. Det vil normalt være når det er få reisende og dermed lite tjenlig å benytte en av minibussene.

## 1.7 Bestillingsfunksjon alle deloppdrag

Konsentra tar imot bestillinger som de planlegger og koordinerer i planleggingssystemer, før de sender oppdragene videre til de som skal utføre transporten. Oppdragene vil være turer med en eller flere kunder. Enkelte turer vil det være kun en kunde og på andre turer er det samkjøring med flere kunder. Kjøringen skal utføres i henhold til den ruta Konsentra har lagt opp.

Bestilling, endringer og avbestillinger kan skje til alle døgnets tider, alle dager, hele året.

Operatør har ikke anledning til å avtale endringer av transportoppdraget direkte med kunden. Kundene kan ikke bestille transport eller korrigere sine transporter ved å kontakte Operatør eller underoperatør direkte. De skal i stedet henvises til Konsentra (Skoleskyss tlf. 24 20 20 33) for bestillinger og/eller endringer.

### 1.7.1 For deloppdrag A gjelder i tillegg

Konsentra planlegger kjøringen for turene på de timesinnleide bilene fra dag til dag, men det vil være stor grad av faste kunder.

## 2 KRAV TIL GJENNOMFØRING AV OPPDRAG

Operatør, og eventuelle underoperatører, er ansvarlig for å levere transporttjeneste til kundene i samsvar med de krav som stilles i konkurransen. Operatør skal samarbeide med Oppdragsgiver og sørge for at kvaliteten er slik at den tilfredsstiller kundenes behov for en sikker og behagelig opplevelse.

Oppdraget skal utføres i samsvar med Yrkestransportloven og gjeldende retningslinjer for skoleskyss vedtatt av Akershus fylkeskommune og Opplæringsloven<sup>2</sup>

Oppdragsgiver ønsker en best mulig rutinebeskrivelse for hvordan man sikrer at oppdrag utføres i henhold til kontrakt og hvordan sjåførene læres opp i forhold til de krav som Kontrakten stiller til sjåfør.

Tilbyder skal også beskrive rutiner for oppfølging av sjåfører som eventuelt takker nei til oppdrag.

Tilbyder plikter ikke å oppgi konkret hvilke biler som vil bli benyttet i Kontrakten. Tilbyder plikter heller ikke å benytte de samme bilene i hele kontraktperioden. Alle biler som tilbys og som skal anvendes i Kontrakten, må imidlertid være i samsvar med opprinnelig tilbud.

---

<sup>2</sup> [www.skoleskyss.no/index.php/om-skoleskyss/retningslinjer](http://www.skoleskyss.no/index.php/om-skoleskyss/retningslinjer)



## 2.1 Krav til maksimal reaksjonstid

### 2.1.1 Timesinnleide biler (deloppdrag A)

I deloppdrag A vil innleietiden løpe fra første hentetidspunkt til siste leveringstidspunkt. Bilen må være forberedt på at turer som avbestilles blir erstattet med andre turer som passer inn i vognløpet og den avtalte innleietiden.

### 2.1.2 Resttransport (deloppdrag B – F)

Maksimal reaksjonstid er tiden fra bestilling er mottatt av Operatør til bilen er fremme ved hentestedet. Det aksepteres en maksimal reaksjonstid på 30 minutter i alle deloppdrag.

## 2.2 Forsinkelser

Transporten skal skje til forutsigbare tider, som annen kollektivtransport. Kravet til å være presis gjelder også kunden som skal være klar til avtalt tid på hentestedet.

Enkelte turer skjer fra hjem og til en bussholdeplass eller togstasjon, og da er det avgjørende at bilen korresponderer med transportmiddel videre. I motsatt fall forventes det at bilen kjører eleven helt frem.

### 2.2.1 Bil forsinket til kunde

Operatør skal varsle kunden umiddelbart ved antatt forsinkelse på mer enn 10 minutter. Oppdraget skal gjennomføres dersom kunden fortsatt ønsker turen.

En eventuell forsinkelse skal ikke gå ut over servicenivå eller kunders spesielle behov. Tilbyder skal som minimum ha en rutinebeskrivelse på hvordan man håndterer forsinket henting og manglende tilgjengelig bilkapasitet.

### 2.2.2 Ikke varslet kunde - Timesinnleide biler (deloppdrag A)

Dersom bil ikke møter opp på hentestedet innen avtalt hentetid, uten forutgående varsel direkte til kunden, vil godtgjørelse for denne kjøringen ikke påløpe. Tidsforbruket vil bli trukket ut fra innleietiden. I slikt tilfelle kan også gebyrbestemmelsen i Kontraktens punkt 16 Kontraktsbrudd, tiltak og sanksjoner bli gjort gjeldende.

### 2.2.3 Ikke varslet kunde - Resttransport (deloppdrag B – F)

Dersom bil ikke møter opp på hentestedet innen angitt reaksjonstid eller avtalt hentetid, uten forutgående varsel direkte til kunden, vil godtgjørelse for denne kjøringen ikke påløpe. I slikt tilfelle kan også gebyrbestemmelsen i Kontraktens punkt 16 Kontraktsbrudd, tiltak og sanksjoner bli gjort gjeldende.

## 2.3 Forsinkelse forårsaket av kunden

### 2.3.1 Alle deloppdrag

Kunden skal varsle Konsentra umiddelbart ved forsinkelse. Dersom kunden ikke møter til avtalt tid og sted, skal sjåføren selv ta kontakt med kunden og sikre at de har lik oppfatning av hentested. Hvis sjåfør ikke får kontakt med kunden, skal han registrere bomtur på kunden. Dette gjøres ved at sjåfør trykker «no show» (Bomtur). Dersom ikke

dette overholdes, se gebyrbestemmelser i Kontraktens punkt 16 Kontraktsbrudd, tiltak og sanksjoner.

### **2.3.2 Vente på kunde - Resttransport (deloppdrag B – F)**

Dersom Operatør etter avtale med Oppdragsgiver blir pålagt å vente på kunden, plikter Operatør å vente på kunden i opptil 15 minutter uten kompensasjon. Pålagt venting ut over de første 15 minutter, blir kompensert av Oppdragsgiver.

## **2.4 Avbestillinger/bomturer**

Kunden kan selv avbestille turer via «Min Skoleskyss», uten at Oppdragsgiver varsles om dette. Eventuelle endringer eller avbestillinger på de overførte bestillinger og eventuelle tilleggsbestillinger, vil komme fortløpende og til alle døgnets tider, over til Operatør.

Sjåfør registrerer bomtur dersom eleven ikke møter inntil fem minutter etter avtalt hentetid. For godtgjørelse av bomturer, se Kontraktens punkt 4 Økonomisk godtgjørelse for oppdraget.

### **2.4.1 Timesinnleide biler (deloppdrag A)**

Avbestilling av turer etter kl 18 dagen før, vil ikke påvirke innleietiden, men turen kan erstattes med annen/andre turer, slik at bestilt innleietid benyttes.

### **2.4.2 Resttransport (deloppdrag B – F)**

Avbestilling av turer kan skje innen samme tidsgrenser som reaksjonstiden i hvert deloppdrag, før bestilt hentetidspunkt (se punkt 3.1 Krav til maksimal reaksjonstid). Hvis Operatør får melding om avbestilling etter dette, er det å anse som en bomtur. ~~Møter med Oppdragsgiver og representanter for Ruters-kunder~~

Operatøren er forpliktet til å delta i møter med Oppdragsgiver (driftsmøter), skoler og andre representanter for kundene. Alle kostnader til forberedelse og deltagelse i slike møter skal inkluderes i tilbudets enhetspriser.

Det skal avholdes jevnlig driftsmøter mellom Oppdragsgiver og Operatør. Oppdragsgiver innkaller, og setter opp agenda for slike møter. Hyppigheten ved en normal driftssituasjon er ca. fire møter årlig. Operatør kan også be om slike møter.

Referat fra driftsmøte skrives av Oppdragsgiver dersom ikke noe annet avtales spesielt

## **2.5 Kontroll utført av Oppdragsgiver**

Oppdragsgiver kan gjennomføre kvalitetskontroller av Operatøren.

Kontroll av arbeidets utførelse, og tilstand på Operatørens biler, kan utføres av oppdragsgiver eller den han bemyndiger. Revisjon av Operatørens rutiner, prosedyrer og øvrig driftsopplegg kan gjennomføres en gang pr år. Bistand fra operatør til kontroll skal inkluderes i enhetsprisene.

Oppdragsgiver forbeholder seg også retten til å foreta uanmeldte kontroller.

## 2.6 Klage- /avvikshåndtering

Klager og andre henvendelser kommer i hovedsak inn til Konsentra. Konsentra svarer ut saken og gir svar til kunden. Andre henvendelser kan blant annet være redegjørelse for avvik.

Tilbyder skal beskrive sine rutiner rundt følgende:

De henvendelser som Konsentra ikke kan svare ut direkte sendes over til Operatør. Disse henvendelsene skal Operatør besvare innen 36 timer, og besvarelsen skal sendes tilbake til Konsentra. Konsentra vil gi svar til kunden.

Henvendelser/klager fra kunder direkte til sjåføren, og som kan løses på stedet, rettes umiddelbart opp av Operatør. Saker som løses på denne måten trenger ikke å bli videreformidlet til Konsentra, så lenge den ikke får konsekvenser for utførelse av resten av transportarbeidet.

Oppdragsgiver sender månedlig avviksoversikt, inkludert gebyrlagte avvik. Operatør melder tilbake snarest, dersom han mener det er registrert gebyrer og avvik på feil grunnlag.

## 2.7 Kontanthåndtering

Kundene i dette oppdraget betaler normalt ikke egenandel.

Dersom det blir aktuelt i kontraksperioden må Operatøren kunne håndtere egenandelbetaling og rekvisisjoner fra kunder basert på kontantbetaling. Det kan også være aktuelt at biler i denne Kontrakten utstyres med løsning for å kunne selge og validere billetter i Ruters billettsystem. Det vil i så fall bli utstedt en endringsordre.

## 2.8 Bonus

Oppdragsgiver er opptatt av at kvaliteten på tjenesten skal være så god som mulig. Det legges derfor opp til at Operatør skal ha mulighet for å tilegne seg bonus ved god leveranse. Operatørens leveranse måles gjennom en brukerundersøkelse i det deloppdrag Operatøren har Kontrakt.

Brukerundersøkelsen gjennomføres to ganger i året, ca. i april-mai og oktober-november. Normalt er det drøyt 100 respondenter som svarer i hvert av deloppdragene.

Respondentene får blant annet spørsmål om type transport de vanligvis benytter (minibuss eller resttransport), og hvor fornøyde de er totalt sett med tilbudet på en skala fra 1-5. Tilsvarende skala benyttes også på øvrige spørsmål. Disse spørsmålene går på punktlighet og serviceinnstilling til sjåføren. Normalt er punktlighet det elementet som betyr mest for kundene.

Målet er at 80 % av kundene skal være fornøyde med tjenesten. I 2017 var 83 % av brukerne i hele Akershus fornøyde. Dette fordelte seg med at 84 % var fornøyde med minibussene og 82% var fornøyde med resttransport.

Tabellen viser andel fornøyde brukere i Akershus i 2017:

Deloppdrag	Resultat Minibuss	Resultat resttransport	Samlet
Asker og Bærum:	89%	91%	90%

Follo:	79%	75%	79%
Nedre Romerike:	83%	82%	82%
Øvre Romerike:	84%	80%	83%

Operatøren mottar bonus på 1 % av halvårlig fakturert beløp, beregnet for høst- og vårsemesteret (august-desember og januar-juni). Bonus kommer til utbetaling dersom man leverer en kvalitet som innebærer at 80 % eller flere av respondentene i brukerundersøkelsen for det aktuelle deloppdraget melder at de er fornøyd med tjenesten. Bonusen kommer til utbetaling i månedene juli og januar.

### 3 OPERATØRENS ADMINISTRASJON

#### 3.1 Generelle krav

Det skal beskrives hvordan Tilbyder vil sikre at oppdragene blir gjennomført i henhold til bestillingen.

Tilbyder skal i tillegg beskrive rutiner for sikring av at oppdrag blir gjennomført etter følgende krav:

Operatør skal kunne nås på telefon og/eller mobiltelefon og e-post, og være tilgjengelig på eget dedikert telefonnummer hverdager fra kl. 06:30 – 17:30. Oppdragsgiver skal i denne perioden kunne komme i kontakt med Operatør uten unødig ventetid.

Operatør må ha beredskap, slik at feil og mangler ved utførelse av transportarbeid kan rettes opp. Det er Operatørens ansvar å sørge for å ha tilgang til reservebiler som kan oppfylle Kontrakten ved avvik.

#### 3.2 Uønskede hendelser

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).

Operatøren skal omgående varsle Konsentra på telefon/SMS ved uønskede hendelser og ved hendelser som kan forventes at politi, presse eller publikum kan kontakte Oppdragsgiver om.

#### 3.3 Taushetserklæring

Alle Operatørens ansatte og andre involverte i dette oppdraget skal underskrive taushetserklæring. Tilbyder leverer eksempel på taushetserklæring som en del av sitt tilbud i denne konkurransen.

Opplysninger om kunden skal ikke videreformidles til uvedkommende personer. Operatørens ansatte kan bare samtale om en kunde dersom det er av betydning for å kunne utføre transporten. Det vises for øvrig til Vedlegg 3 (Databehandleravtale) for en nærmere beskrivelse av krav til konfidensialitet og øvrige regler ved behandling av personopplysninger. Brudd på taushetsplikt er straffbart, og kan medføre ansvar for den skade som brudd på taushetsplikten måtte ha påført vedkommende og dennes familie/pårørende. Taushetsplikt gjelder også etter avsluttet ansettelsesforhold.

### 3.4 Antall faste løyver/sjåførere

#### 3.4.1 Timesinneleide biler (deloppdrag A)

I deloppdrag A skal alle de timesinnleide bilene være med faste løyver.

#### 3.4.2 Resttransport (deloppdrag B – F)

Enkelte elever har spesielle utfordringer og kan ha behov for fast sjåfør. Fast bil eller løyve/sjåfør er i denne konkurransen definert med et ekstra påslag i pris.

Operatøren er forpliktet til å stille et antall faste løyver/sjåførere, i hvert deloppdrag (ref. tabell nedenfor). Konsentra varsler behov og Operatør får frist på inntil fem virkedager på å fremskaffe fast løyve/sjåfør til oppdraget.

Deloppdrag	Bilgruppe 1 personbil	Bilgruppe 2 spes./maxi	Totalt	Herav behov for faste løyver/sjåførere
B	15	4	19	2
C	40	4	44	4
D	35	3	38	20
E	10	1	11	3
F	62	5	67	20
<b>Sum</b>	<b>172</b>	<b>22</b>	<b>194</b>	<b>64</b>

### 3.5 Tildeling av turer

#### 3.5.1 Kommunikasjon (SUTI)

##### 3.5.1.1 Alle deloppdrag

Kommunikasjonsutstyret som Operatøren bruker til dette oppdraget skal ha SUTI-grensesnitt ([http://www.konsentra.no/index.php?option=com\\_content&view=article&id=34](http://www.konsentra.no/index.php?option=com_content&view=article&id=34))

Bestillingene vil overføres elektronisk via et SUTI-grensesnitt. Dette grensesnittet benyttes for all utveksling av data knyttet til hvert oppdrag. Avbestillinger, nye bestillinger og øvrige endringer vil skje fortløpende gjennom systemet. Operatør bekrefter tilbake, i samme grensesnitt, mottak av oppdrag, oppdrag tildelt løyve (bil), kunde påstigende og kunde levert.

Oppdragene overføres elektronisk via SUTI, standard for utveksling av trafikkinformasjon mellom data systemer. Med SUTI skal Operatør bekrefte mottak av oppdrag. I kjøretøyet registreres hente- og leveringstider, inkludert GPS-posisjon, og rapporteres via SUTI fortløpende. Det krever at sjåførene registrerer de faktiske tider. Oppdrag der det ikke er registrert hente- og leveringstid vil ikke bli godtgjort, eller der avstanden fra adressene overstiger 500 meter. Gjennomføringen av oppdraget må i tilfelle Operatør dokumentere på annen måte.

Tilbyder skal beskrive system og rutiner for mottak av oppdrag (bestillinger), eventuelt om Operatør vil fordele turer til dedikerte biler kvelden før. Hvordan formidles oppdragene til utførende biler, inkludert eventuelle endringer og avbestillinger. Tilbyder skal beskrive om man har integrert SUTI, eventuelt hvordan SUTI skal implementeres, med fremdriftsplan for dette.

Det skal være en mobiltelefon i hver bil, slik at meldinger om forsinkelser og feil som oppstår under turen kan formidles direkte til kunde eller Operatørens administrasjon fra sjåfør på bilen.

Alle kostnader til anskaffelse og drift av kommunikasjonsutstyr er Operatørens ansvar.

#### **3.5.1.2 Kun deloppdrag A**

Operatør på timesinnleide biler kan benytte nettbrett til kjøreliste og bekrefte av- og påstigninger via en egen internettside. Den vil være tilgjengelig dersom Operatør ønsker å benytte denne. Tilbyder redegjør for hvilken løsning man tenker å benytte.

Timesinnleide biler skal ha et fast mobilnummer. Dette formidles til kundene dagen før. Da kan kunden ringe rett til bil ved eventuell etterlysning.

### **3.5.2 Formidling av turer**

Normalt overføres alle oppdrag hverdagen før aktuell driftsdag (ettermiddag innen kl. 18:00). Da er alle oppdrag, slik de er kjent på det tidspunktet, ferdig fordelt og planlagt på de ulike operatører.

Formidling av turer videre ut til den enkelte bilen er Operatørens ansvar.

## **3.6 Krav til sjåfør**

Gode kundeopplevelser og fornøyde kunder er viktig. Sjåføren skal opptre profesjonelt og serviceinnstilt og ha en stor grad av ansvarsfølelse overfor kundene, kundenes behov og øvrige kontaktpersoner i tilknytning til oppdraget. Sjåføren skal overholde veitrafikklovens bestemmelser ved kjøring.

### **3.6.1 Kjøringens karakter**

Det skal vises spesiell varsomhet ved kjøring over fortauskanter og humper, gjennom krappe svinger, ved oppbremsing osv. Merk at om lag halvparten av de skyssberettigede skoleelevene i Akershus kan ha sammensatte diagnoser. Sjåføren må vise ekstra aktsomhet ved deres transport.

Ved gjentatte klager, eller særlig alvorlige klager på en sjåfør, kan Oppdragsgiver kreve sjåføren utelukket fra kjøring etter denne Kontrakten. Operatøren må sørge for at sjåføren blir erstattet av en annen kvalifisert sjåfør.

### **3.6.2 Språk**

Sjåførene skal beherske norsk skriftlig og muntlig, og skal minimum bestå språkstest nivå A2. Kommunikasjonen med kunde, foresatte og skole er særdeles viktig for at tjenesten skal være trygg og god.

### 3.6.3 Geografisk kjennskap i Kontraktens geografiske område

Sjåførene skal være godt kjent i Kontraktens geografiske område, alternative hjelpemidler kan benyttes. Det forventes at sjåføren finner den mest hensiktsmessige kjøreveien, alle forhold tatt i betraktning. Tilbyder skal beskrive sitt system for sikring av at sjåførene har kjennskap til det geografiske området (kjentmannsprøven som et minimum).

### 3.6.4 Forbud mot bruk av håndholdte elektronisk utstyr

Under kjøring gjelder forbud mot bruk av håndholdt elektronisk utstyr.

### 3.6.5 Dyr i bilen

Av hensyn til allergikere og astmatikere skal transport av hund og andre pelsdyr i bilene begrenses, unntak er førerhund og servicehund.

### 3.6.6 Sjåførens personlige hygiene

Sjåføren må være nøye med personlig hygiene. Det må ikke brukes parfymerte produkter som kan frembringe allergiske reaksjoner hos kundene.

Røyking og spising i bilene er forbudt både under transportoppdragene og for øvrig. Oppdragsgivers kunder skal ikke utsettes for røyklukt.

### 3.6.7 Bistand ved hentested

Sjåføren skal alltid være behjelpelig med ut- og innstigning. Dette gjelder spesielt personer med nedsatt funksjonsevne som f. eks. benytter seg av hjelpemiddel. Sjåføren skal hjelpe med skolesekk/bagasje og påse at barn er forsvarlig festet i sikkerhetsbelte. Dersom kunden ikke har ledsager til transporten, er det sjåførens ansvar å motta, transportere og sette av brukeren på ankomststedet på en sikker og god måte.

Skal kunden møte eller overleveres til en annen person eller ledsager, er det sjåførens plikt å sørge for at dette skjer på en for kunden tilfredsstillende måte. Passasjerer som skal overleveres til voksenperson ved ankomst, vil være merket i bestillingsteksten.

### 3.6.8 Avgrensning av sjåførens oppgaver

Det forventes ikke at sjåføren i bilene er helsepersonell. Sjåføren er derfor ikke pliktig til å håndtere legemidler for andre personer. I akuttmedisinske nødsituasjoner skal sjåførene ringe 113, før Konsentra kontaktes.

### 3.6.9 Uniform og legitimasjon av sjåfør og spesialbil

Operatør skal påse at sjåførene er uniformert og bærer synlig legitimasjon.

## 4 MATERIELLBESKRIVELSE

### 4.1 Generelle krav

Alle biler som benyttes skal tilfredsstillende alle offentlige bestemmelser som har gyldighet for biltypen. I tillegg gjelder følgende minstekrav:

- Ingen biler skal være eldre enn 10 år i noen del av Kontraktperioden.

- Biler som benyttes i oppdragene skal være rene, uten skader og røykfrie.

## 4.2 Kontroll av sikkerhetsutstyr

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

### 4.2.1 Barnesikringsutstyr

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.

Det forventes at Operatør utstyret bilene med sitteputer for barn i henhold til retningslinjer fra Trygg Trafikk.

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

## 4.3 Tekniske krav til bilgrupper

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

### 4.3.1 Bilgruppe 1 – personbil

Bilene skal være registrert for minimum 3 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.

### 4.3.2 Bilgruppe 2 – spesialbil/maxitaxi

Bilene skal ha plass til minimum 1 rullestol i størrelse minimum 0,8 meter x 1,3 meter (bredde x dybde) og samtidig ha minimum 4 passasjerplasser. Rullestolene skal kunne festes forsvarlig i bilen, og kunne fraktes inn og ut av bilen ved hjelp av heis eller ramper. Det skal være 3-punkt sikkerhets sele på alle passasjerplasser.

Det vil være rullestolbrukere som må ha ledsager ved siden av seg. Innredningen må være kundesvennlig og fleksibel slik at de det gjelder får en forsvarlig transport. Tilbyder bes om å spesifisere hvilke biltyper som er tilgjengelig i Bilag 2 (Skjema for beskrivelse av bilene). Tilbudene evalueres på dette.

## 4.4 Miljøkrav

Oppdragsgiver har som mål at all kollektivtransport skal være fossilfri innen 2020. Dette gjelder også timesinnleide biler og resttransport. Se her: <https://ruter.no/om-ruter/prosjekter/fossilfri2020/>.



Oppdragsgiver vil legge vekt på om bilene driftes med utslippsfritt eller fornybart drivstoff, og om det er iverksatt andre miljøtiltak. Dette kan være opplæring i, og oppfølging av, miljøvennlig kjørestil og bruk av miljøvennlige vaskemidler.

## 4.5 Bombrikker

Det er Operatørens ansvar å inngå avtale med bompengeselskaper i området og å anskaffe bombrikker og dekke eventuelle kostnader i denne forbindelse.

## 5 KURS OG OPPLÆRING

Operatøren er ansvarlig for opplæring av egne ansatte og de sjåførene som utfører oppdragene i henhold til denne Kontrakten. Opplæringen skal gi kunnskap om:

- Serviceinnstilt kundebehandling
- Riktig kjørestil
- Gode geografiske kunnskaper i Kontraktens område
- Fastsatte varslingsrutiner og beredskapstiltak ved avvik og ulykker

Operatøren skal ha en kontaktperson/ansvarlig for opplæring og kurs.

Tilbyder skal beskrive rutiner for kurs og opplæring.

## 6 OPPSTARTSFORBEREDELSE

Tilbyder har beskrevet en handlingsplan som sikrer en problemfri oppstart av oppdraget, og beskrevet beredskap for håndtering av oppstartsproblemer etter driftsstart.

Tilbyder som ikke har integrert SUTI, skal beskrive i sin fremdriftsplan og tidsplan for hvordan og når dette vil være på plass. SUTI-integrasjonen må være på plass innen 3 måneder etter oppstart. Frem til SUTI-integrasjonen er på plass, vil kjøreoppdrag være tilgjengelig i en egen web-portal. Denne må da overvåkes slik at av- og på-bestillinger fanges opp fortløpende.

Tilbydere som har bestillingsmottaket integrert mot SUTI må bekrefte at dette er klart fra oppstart. ~~Det må avsettes tid til møte med Oppdragsgiver en av de første dagene etter kontraktssignering for å gjennomgå alle praktiske detaljer før oppstart. Spesielt fokus på overføring/bestilling av oppdrag.~~

Det skal holdes et oppstartsmøte så raskt som mulig etter at Kontrakten er signert. Der skal fremdriftsplanen til Operatør gjennomgås for å sikre oppstart fra torsdag 1. august 2019.

## 7 LINKER

### 7.1 Suti

[http://www.konsentra.no/index.php?option=com\\_content&view=article&id=34](http://www.konsentra.no/index.php?option=com_content&view=article&id=34)

## 7.2 Skoleskyss retningslinjer, grunnskoler og videregående skoler pr. kommune

<https://www.skoleskyss.no/index.php/om-skoleskyss/retningslinjer>

Hurum kommune: <http://www.hurum.kommune.no/innholdssider/oppvekst-og-utdanning/skolene-i-hurum/>

Røyken kommune: <https://www.royken.kommune.no/skole/skolene-i-royken/>

Asker kommune: <https://www.aker.kommune.no/skole-og-utdanning/skolene/>

Bærum kommune: <https://www.baerum.kommune.no/tjenester/skole/>

Lørenskog kommune: <https://www.lorenskog.kommune.no/tjenester/skole-og-utdanning/grunnskoleopplaring/>

Skedsmo kommune: <https://www.skedsmo.kommune.no/Skole-og-barnehage/Skole/Finn-skole/>

Rælingen kommune: <http://www.ralingen.kommune.no/skoler.293399.no.html>

Enebakk kommune: <http://www.enebakk.kommune.no/skoler-i-enebakk.449189.no.html>

Nittedal kommune: <https://www.nittedal.kommune.no/enheter/nittedalsskolen/>

Fet kommune: <http://www.fet.kommune.no/skoler-i-fet.5620014-329417.html>

Sørum kommune: <http://www.sorum.kommune.no/skoler-i-soerum.317452.no.html>

Aurskog Høland kommune: <https://www.aurskog-holand.kommune.no/barn-og-skole/skoler/>

Rømskog kommune: <http://www.romskog.kommune.no/skole-og-utdanning.226627.no.html>

Ullensaker kommune: <https://www.ullensaker.kommune.no/virksomheter/skolene-i-ullensaker/>

Gjerdrum kommune: <https://www.gjerdrum.kommune.no/virksomheter/skolene-i-gjerdrum/>

Nannestad kommune: <https://www.nannestad.kommune.no/virksomheter/skolene-i-nannestad/>

Nes kommune: <https://www.nes-ak.kommune.no/virksomheter/skolene-i-nes/>

Eidsvoll kommune: <https://www.eidsvoll.kommune.no/lokasjoner/skolene-i-eidsvoll/>

Hurdal kommune: <https://www.hurdal.kommune.no/virksomheter/skolen-i-hurdal/>

Buskerud fylkeskommune: <http://www.bfk.no/Tjenestemråde/Utdanning/videregaende-skole/Skoler-og-Arbeidsinstitutt/>

Akershus fylkeskommune:

<https://www.akershus.no/ansvarsomrader/opplering/videregaende-skole/videregaende-skoler/>

Østfold fylkeskommune: <https://www.ostfoldfk.no/opplering/opplering-i-skole/skoler-i-ostfold/>