|  |
| --- |
| Vedlegg 1 |
| Versjon 0.7  18.09.2018 |
| Oppdragsbeskrivelsen |
| Busstjenester vestregionen 2019 |

Innhold

[1 Markedsområde 3](#_Toc525048394)

[1.1 Befolkning og befolkningsutvikling 3](#_Toc525048395)

[1.2 Markedsutvikling 4](#_Toc525048396)

[1.3 Kundeopplevelse 4](#_Toc525048397)

[2 Ansvars- og leveransemodell 5](#_Toc525048398)

[2.1 TaaS (Transport-as-a-service) konsept 5](#_Toc525048399)

[3 Planlegging av kollektivtrafikken 5](#_Toc525048400)

[3.1 Ruteplanlegging 6](#_Toc525048401)

[3.1.1 Linjenett 6](#_Toc525048402)

[3.1.2 Rute- og vognløpsplaner 6](#_Toc525048403)

[3.2 Skift- og turnusplaner 7](#_Toc525048404)

[3.3 Planlegging av infrastruktur og fremkommelighetstiltak 7](#_Toc525048405)

[4 Markedsføring og kommunikasjon 7](#_Toc525048406)

[4.1 Markedsføring av kollektivtrafikken 7](#_Toc525048407)

[4.2 Reklamerettigheter 8](#_Toc525048408)

[4.3 Kommunikasjon med media 8](#_Toc525048409)

[4.4 Kundekommunikasjon 9](#_Toc525048410)

[5 Salg av billetter 9](#_Toc525048411)

[5.1 Pris- og sonesystem 9](#_Toc525048412)

[5.2 Billettsalg 9](#_Toc525048413)

[5.2.1 Billettsalgets tilgjengelighet 9](#_Toc525048414)

[5.2.2 Manglende billettsalg 10](#_Toc525048415)

[5.3 Billettkontroll 10](#_Toc525048416)

[5.4 Kontanthåndtering 10](#_Toc525048417)

[5.5 Fri reise 10](#_Toc525048418)

[6 Trafikantinformasjon 10](#_Toc525048419)

[6.1 Informasjon på holdeplasser 11](#_Toc525048420)

[6.2 Sanntidsinformasjon 11](#_Toc525048421)

[6.3 Holdeplassannonsering og kundeinformasjon under reisen 12](#_Toc525048422)

[6.4 Utvendig informasjonsflate 12](#_Toc525048423)

[6.4.1 Drifts- og avviksmeldinger 12](#_Toc525048424)

[7 Leveranse av busstjenester 12](#_Toc525048425)

[7.1 Krav til trafikkavvikling 13](#_Toc525048426)

[7.1.1 Reisevilkår og reisegaranti 13](#_Toc525048427)

[7.2 Krav til overholdelse av tidtabell 13](#_Toc525048428)

[7.2.1 Føreravløsning 13](#_Toc525048429)

[7.2.2 Avgangstider 13](#_Toc525048430)

[7.2.3 Innstilte avganger 13](#_Toc525048431)

[7.3 Arrangement- og tilleggskjøring 14](#_Toc525048432)

[8 DRIFTS- og Trafikkledelse 14](#_Toc525048433)

[8.1 Oppdragsgivers informasjons- og samordningssentral (IOSS) 14](#_Toc525048434)

[8.2 Operatørens trafikkledelse 14](#_Toc525048435)

[8.3 Trafikkloggsystem 15](#_Toc525048436)

[8.4 Uønskede hendelser 15](#_Toc525048437)

[9 Beredskapsplan, sikkerhet og krisehåndtering 16](#_Toc525048438)

[10 drift og Renhold 17](#_Toc525048439)

[10.1 Krav til renhold og vedlikehold av busser 17](#_Toc525048440)

[10.1.1 Periodiske renhold 17](#_Toc525048441)

[10.1.2 Daglig vedlikehold 17](#_Toc525048442)

[10.1.3 Periodisk vedlikehold 17](#_Toc525048443)

[10.2 Drift av holdeplasser og terminaler 18](#_Toc525048444)

[10.3 Bombrikker og bomåpnere 18](#_Toc525048445)

[10.4 Spesielle bestemmelser 18](#_Toc525048446)

[10.4.1 Forbud mot bruk av håndholdte elektronisk utstyr og hodetelefoner/ørepropper 18](#_Toc525048447)

[10.4.2 Forbud mot tomgangskjøring 18](#_Toc525048448)

[10.4.3 Flagging 18](#_Toc525048449)

[10.4.4 Uniformsplikt 18](#_Toc525048450)

[10.5 Utprøving av nye løsninger 18](#_Toc525048451)

[10.5.1 Utprøving av nytt bussmateriell 18](#_Toc525048452)

[10.6 Kjøretøy- og miljørapportering (FRIDA) 19](#_Toc525048453)

[10.7 Krav til behandling av hittegods 19](#_Toc525048454)

[11 Kurs og opplæring 19](#_Toc525048455)

[11.1.1 Opplæring i håndtering av uønskede hendelser 20](#_Toc525048456)

[11.2 Opplæring Serviceløftet 20](#_Toc525048457)

[11.3 Opplæring pris- og sonesystem 20](#_Toc525048458)

[11.4 Opplæring i språk 21](#_Toc525048459)

[12 Oppfølging 21](#_Toc525048460)

[12.1 Forberedelser til oppstart 21](#_Toc525048461)

[12.1.1 Plan og forberedelser til oppstart 21](#_Toc525048462)

[12.1.2 Fremdriftsplan 21](#_Toc525048463)

[12.1.3 Kvalitetssikring 22](#_Toc525048464)

[12.1.4 Oppstartsmøter 22](#_Toc525048465)

[12.2 Samspill i kollektivtrafikken i Oslo og Akershus 22](#_Toc525048466)

[12.2.1 Felles visjon 22](#_Toc525048467)

[12.3 Møter og samarbeidsarenaer 23](#_Toc525048468)

[12.3.1 Ruteplanmøter 23](#_Toc525048469)

[12.3.2 Strategiforum 23](#_Toc525048470)

[12.3.3 Månedlige samhandlingsmøter 23](#_Toc525048471)

[12.3.4 Kvartalsmøter 23](#_Toc525048472)

[12.3.5 Brukerforum 23](#_Toc525048473)

[12.4 Rapportering 24](#_Toc525048474)

[13 Objektive kontroller 25](#_Toc525048475)

# Markedsområde

## Befolkning og befolkningsutvikling

Kontrakten dekker kommunene Asker, Bærum og Oslo-bydelene Ullern og Vestre Aker. Som en del av kommunereformen har Asker, Røyken og Hurum kommuner vedtatt å slå seg sammen til (nye) Asker kommune. Den formelle sammenslåingen vil skje 1. januar 2020, men forarbeidene er godt i gang. Ved gjennomføring av regionsreformen kan det bli naturlig å knytte dette området nærmere mot Drammensområdet. Det foreligger ingen konkrete planer om dette i dag, og det vurderes som lite sannsynlig at dette vil påvirke rutetilbudet i denne Avtalen i noen særlig grad.

Samlet har ruteområdet for denne Avtalen en befolkning på rundt 300 000, dette er nærmere en fjerdedel av den totale befolkningen for Oslo og Akershus.

Bærum, som er den klart største kommunen i Akershus, har ca. 126 000 innbyggere, mens Asker, som er den nest største kommunen, har litt under halvparten, med ca. 62 000 innbyggere. Røyken og Hurum er relativt små kommuner med henholdsvis 22 000 og 9500 innbyggere, men sammenslåingen vil likevel øke antall innbyggere i Asker kommune med over 50% og nye Asker kommune vil raskt nærme seg over 100 000 innbyggere.

I Oslo-bydelene har Vestre Aker ca. 49 000 innbyggere, mens Ullern bydel har en befolkning på i underkant av 34 000.

Både Asker og Bærum dreier i stor grad nye boligprosjekter inn mot bymessig fortetting i eksisterende tettsteder. I Asker skal det meste av boligveksten de kommende 10 årene skje i forbindelse med Asker sentrum, på Billingstadsletta og i Heggedal sentrum, samt noe fortetting på Dikemark. I Bærum skal det meste av boligveksten skje i Sandvika (inklusive aksen mot Vøyenenga), Fornebu, Kolsås, Bekkestua og på Fossum (et nytt tettsted ved Bogstadvannet). I tillegg pågår fortetting rundt flere andre lokalsenter

Som en del av kommuneplanen «Oslo mot 2030» inngår planarbeid for fortetting av kollektivknutepunktet Skøyen. Fornebubanen vil gjøre at blant annet at Vækerø og Skøyen blir enda mer sentrale og attraktive for bolig- og næringslivsetableringer, og hensikten med planarbeidet er å sikre helhetlig og fremtidsrettet utvikling, der sykkel og gange skal prioriteres.

Kollektivtrafikktilbudet i vestområdet må ansees å være relativt godt, og spesielt Bærum har de siste fem årene fått en betraktelig heving av tilbudet, gjennom åpning av Kolsåsbanen i 2014, og omstruktureringen av tilbudet i 2017. Omstruktureringen i 2017 var ingen umiddelbar suksess, men med noen justeringer, i tillegg til at kundene tilpasser seg det nye tilbudet, ser vi nå god trafikkvekst i området.

De øvrige delene av vestområdet har også hatt frekvensøkninger på viktige linjer de siste årene, og i Asker er det spesielt bussene fra Slemmestad der antall avganger har økt, spesielt i rushtiden, som følge av gode passasjertall.

I Oslobydelene tilhørende vestområdet finner vi det beste kollektivtrafikktilbudet, der både T-bane, trikk og buss er tilgjengelig med høy frekvens store deler av døgnet. I motsetning til Asker og Bærum, er det til dels fulle busser og frakjøringer også utenom rushtidene, og da spesielt mellom rushtidenen, noe som blant annet har sin årsak i de mange skoleelevene som benytter linjene.

Frem mot 2030 forventes en befolkningsvekst i Oslo og Akershus på hele 15% og en økning på ca. 209 millioner nye reiser.

Etter planen vil byggingen av Fornebubanen starte mot slutten av 2019, og den skal stå ferdig i løpet av 2025.

Fornebubanen vil bestå av seks stasjoner, to i Oslo; Vækerø og Skøyen, og fire i Bærum, Lysaker, Fornebuporten, Flytårnet og Fornebu. Reisetiden fra Fornebu senter og inn til Jernbanetorget er beregnet å ta rundt 18 minutter, og det er forventet at, med unntak av Vækerø og delvis Skøyen, så vil stasjonene på Fornebubanen bli blant T-banens mest brukte. Dette vil få betydning for bussenes linjenett i området.

## Markedsutvikling

Oppdragsgiver styrer utviklingen av kollektivtrafikktilbudet etter målsetningen om å ta veksten i transportarbeid i regionen med kollektivt, sykkel og gange. Dette innebærer at det må brukes mest ressurser der befolkningsutviklingen er størst.

Oppdragsgiver vil i fremtiden satse på å lage et attraktivt mobilitetstilbud som muliggjør flere reiserelasjoner. Dette vil styrke muligheten til å ta flere lokale reiser i området. Oppdragsgiver arbeider i retning av et mobilitetstilbud som er i tråd med prinsippene under.

## Kundeopplevelse

Kundeopplevelse består av summen av alle inntrykk og erfaringer kunden har med kollektivtrafikken. Kundeopplevelsen måles gjennom tilfredshetsmålinger. Se vedlegg 6 til Kontrakten for mer informasjon om kundetilfredshetsmålingene.

Regionbussene skal oppleves som pålitelige, stressfrie og trygge. Her er det mange elementer som bidrar til den totale kundeopplevelsen:

* **Stoppestedene:** Kundene skal være informert om rutetider og eventuelle avvik, og føle seg trygg på at avgangen, som de har planlagt å ta, kommer.
* **Bussmateriellet:** Bussene skal ha god komfort for både sittende og stående. De skal være designet for å gi god passasjerflyt inne i bussen, samt effektiv av- og påstigning.
* **Informasjon:** Alle avganger skal være presist og tydelig destinert. Om bord skal det være gode informasjonskanaler slik at kundene er godt informert underveis om neste holdeplass både visuelt og auditivt. Ev. avviksinformasjon skal informeres om enten i digitale kanaler eller av fører. Alle kunder skal enkelt kunne trykke på stoppknappen, og komme seg trygt av på planlagt stoppested.
* **Førerne:** Serviceløftet **«Enkelt og vennlig»** skal alle førere kjenne til og etterleve. Kunden skal få god hjelp til å gjennomføre en enkel og effektiv reise, og føle seg sett og bli lyttet til.
* **Rutetilbud:** Kundene skal oppleve at kollektivtrafikken er pålitelig og effektiv.

Universelt utformet: Kollektivtrafikken skal være universelt utformet slik at alle kunder har mulighet til å benytte seg av tilbudet.

# Ansvars- og leveransemodell

Oppdragsgiver har hovedansvaret for å administrere kollektivtrafikken i Ruters vestregion. Dette innebærer hovedansvaret for:

* Planlegging av kollektivtrafikken
* Markedsføring og kommunikasjon
* Salg av billetter
* Trafikantinformasjon

Operatør har ansvaret for leveranse av busstjenester innenfor sitt Ruteområde. I tillegg skal operatøren tilby tjenester som støtter opp under de områdene som Oppdragsgiver har hovedansvaret for, herunder ligger ansvaret for IT-tjenester om bord i bussene.

## TaaS (Transport-as-a-service) konsept

Operatøren skal levere IT-tjenester gjennom et Bus-as-a-Service (TaaS)-konsept. IT-tjenestene skal leveres gjennom en distribuert arkitekturmodell med klare grensesnitt for leveranse og ansvar, bygget på europeiske spesifikasjoner og standarder som definert av ITxPT (www.itxpt.org). Operatøren har alt operasjonelt-, teknisk- og forvaltningsansvar for hele sin disponerte flåte, og fullt ansvar for anskaffelser, installasjoner og drift av nødvendig utstyr. Det betyr også at Operatør skal utføre driftsplanlegging, trafikkavvikling, overvåking, logging og avviks- og beredskapshåndtering. Oppdragsgiver vil i Bilag 1 stille krav til grensesnitt og tjenester som skal produseres innenfor de rammene som er gitt i spesifikasjonene. Dette vil kunne løfte tjenestetilbudet for alle interessenter og med klare ansvarsskiller.

Oppdragsgiver ønsker å støtte standarder på alle nivå i verdikjeden. Bakgrunnen er at det vil gi enklere integrasjon, mindre krav til spesiell kompetanse, større konkurranse på alle komponenter, og bussprodusentene kan produsere større serier og ha kortere leveransetider. Derfor spesifiseres ikke bare krav til funksjonelle datatjenester men også, via henvisning til ITxPT, krav til komponenter og utstyr. Standarder vil utvikles over tid som konsekvens av ny teknologi samt krav og forventninger fra reisende og myndigheter. Det forventes derfor at Operatøren har tilgang på kompetente ressurser og er i stand til å følge utviklingen med nødvendige oppgraderingen gjennom hele kontraktsperioden.

# Planlegging av kollektivtrafikken

Oppdragsgiver har hovedansvaret for planleggingen av rutetilbudet. Operatøren står ansvarlig for den planleggingen som er nødvendig for å levere busstjenester etter Oppdragsgivers spesifikasjon av linjenett og rutetilbud.

Dette vil være ansvarsdelingen for planlegging av kollektivtrafikken:

Oppdragsgiver har hovedansvar for:

* Kontakt med myndigheter
* Kontakt med kunder og berørte
* Planlegging av linjenett og stoppesteder
* Planlegging av rutetabeller for enkeltlinjer
* Planlegging av infrastruktur

Operatør har hovedansvar for:

* Planlegging av vognløpsplaner
* Planlegging av skift- og turnusplaner

## Ruteplanlegging

### Linjenett

Som en del av det helhetlige kollektivtilbudet med tog, T-bane, trikk og buss vil Oppdragsgiver har ansvaret for planlegging av linjenettet i kollektivtrafikken. Oppdragsgiver vil ha hovedansvaret for å følge med på markedsutviklingen og endre tilbudet deretter. Dette innebærer hvor linjene skal gå, hvilke stoppesteder som skal betjenes, frekvens på tilbudet og åpningstider på tilbudet.

Oppdragsgiver ønsker at Operatør kontinuerlig kommer med innspill til arbeidet basert på erfaringer med den daglige driften.

### Rute- og vognløpsplaner

Oppdragsgiver er ansvarlig for utarbeidelse av ruteplaner. Alle ruteendringer skjer på datoer fastsatt av Oppdragsgiver. Oppdragsgiver inviterer Operatøren inn i arbeidsprosessen i forkant av ruteendringene. Operatøren kan til enhver tid foreslå endringer i ruteplanen. Det tilligger Oppdragsgiver å godkjenne forslag til endringer i ruteplanen.

Oppdragsgiver er ansvarlig for at gjeldende rutedata blir vedlikeholdt i baksystemer for ruteopplysning, sanntidsinformasjon/fremkommelighet og salgsapplikasjonen for billetter.

Operatøren er ansvarlig for utarbeidelse av vognløpsplaner og har ansvar for at tilstrekkelig antall busser og førere tilgjengelig for å gjennomføre den ruteproduksjonen som omfattes av kontrakten med oppdragsgiver.

Operatør er ansvarlig for at de til enhver tid gjeldende vognløpsplaner er tilgjengelige for Oppdragsgiver minst fire (4) uker før endringer finner sted. I utgangspunktet skal det ikke gjennomføres endringer i vognløpsplaner utenom avtalte ruteendringer. Endringer av vognløpsplaner utenom ruteendringer skal godkjennes av Oppdragsgiver, dog kan ikke Oppdragsgiver nekte Operatøren å gjennomføre endringer uten saklig grunn.

Oppdragsgiver vil legge til rette for elektronisk utveksling av rutedata og vognløpsplaner i et systemnøytralt format (se Bilag 1 for spesifikasjoner). Oppdragsgiver vil levere rutedata som Operatør importerer i sitt plansystem for deretter å returnere ferdige vognløpsplaner til Oppdragsgiver. Dette forutsetter at Operatøren benytter Oppdragsgivers holdeplass- og stoppunktnummerering.

Normalt vil ruteendringer skje to ganger per år. I tillegg kan det, dersom markedsmessige forhold tilsier der, komme ytterligere endringer i ruteplanene. Det vil være tilpasninger til ferie ved jul, påske, sommer og helligdager (se vedlegg 3 til Kontrakten). Ved skolestart i august gjennomføres som regel justeringer på noen linjer med skoletransport. Oppdragsgiver skal varsle endring av ruteproduksjon skriftlig på Oppdragsgivers skjema (ruteendringsskjema) senest åtte (8) uker før ruteendringen trer i kraft. Dokumentet skal også undertegnes av Operatør.

## Skift- og turnusplaner

Operatør er ansvarlig for utarbeidelse av skift- og turnusplaner for bemanning av vognløpene. Det skal sørges for at det er tilstrekkelig personell til å kjøre den ruteproduksjonen som omfattes av Kontrakten med Oppdragsgiver. På oppfordring skal Oppdragsgiver kunne få innsyn i disse planene.

## Planlegging av infrastruktur og fremkommelighetstiltak

Oppdragsgiver ivaretar kollektivtrafikkens interesser ved offentlige myndigheters planarbeid og annen myndighetsutøvelse som beslutter fremkommelighetstiltak, veistandard, terminaler, stoppesteder og informasjonssystemer. Det opplyses om at oppdragsgiver ikke har myndighet til å bestemme hvordan og i hvilken grad kollektivtransportens interesser blir ivaretatt.

Operatøren skal sette seg inn i og innrette seg etter offentlige vedtak og beslutninger som endrer, hindrer eller på annen måte berører trafikkavviklingen av kollektivtransporten innenfor denne kontrakten i kontraktens løpetid. Operatøren må også gjøre seg kjent med og innrette seg etter planarbeid og andre offentlig tilgjengelige vedtaks-/beslutningsprosesser som er iverksatt forut for gjennomføringen av denne konkurransen og som kan få betydning for leveransene etter denne Kontrakten.

Operatøren skal ivareta egen trafikks interesser overfor offentlige myndigheter når det gjelder forhold som påvirker den daglige drift, for eksempel veivedlikehold, asfaltering, snøbrøyting, gravearbeider og midlertidige traséomlegginger. Operatøren skal holde Oppdragsgiver informert om avviklingsproblemer langs busstraseene, og komme med forslag til løsninger.

Operatøren er pliktig til å stille med personer med operativ trafikklederrolle for deltagelse i fremkommelighetsmøter og lignende som skjer i regi av Oppdragsgiver eller offentlige virksomheter som de ulike kommunene eller Statens vegvesen. Slike møter avholdes regelmessig (ukentlig i enkelte travle perioder), og det gis ikke økonomisk godtgjørelse for slik deltagelse. Det må også påberegnes at det i enkelte tilfeller vil bli behov for å stille buss for prøvekjøring eller befaring av traseer.

# Markedsføring og kommunikasjon

Oppdragsgiver har hovedansvar for markedsføring av trafikktilbudet og kommunikasjon. Operatøren skal støtte opp under de områdene Oppdragsgiver har ansvaret for.

## Markedsføring av kollektivtrafikken

Oppdragsgiver er ansvarlig for og avsender av profilering og markedsføring av kollektivtrafikken i Oslo og Akershus. Operatøren og Oppdragsgiver skal gjensidig informere hverandre om relevante markedsforhold, samt utveksle og drøfte markedskunnskap/-data seg imellom, for sammen og utvikle et best mulig kollektivtilbud ovenfor publikum.

Operatøren har mulighet til å drive lokal markedsføring. I de tilfellene Operatøren ønsker å drive lokal markedsføring av kollektivtrafikken, skal slik markedsføring gjennomføres i tråd med Oppdragsgivers til enhver tid gjeldende designmanual. 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. Oppdragiver kan ikke nekte Operatøren å gjennomføre markedsføringen uten saklig grunn. Operatøren bærer alle kostnader knyttet til markedsføring som gjennomføres av Operatøren.

Oppdragsgiver på sin side skal dele med Operatør overordnet plan for presse- og markedsaktiviteter, tidspunkter for dette avtales nærmere. Det er ønskelig at Operatør med sin lokalkjennskap og -kunnskap kommer med innspill til lokale tiltak som Oppdragsgiver og Operatør kan gjennomføre sammen.

## Reklamerettigheter

Oppdragsgiver har alle rettigheter til reklame i og på bussene. Alle reklameinntekter i kontraktsperioden tilfaller Oppdragsgiver. Det er det til enhver tid gjeldende reklameoperatør som forvalter Oppdragsgivers reklamerettigheter, og som er ansvarlig for den praktiske gjennomføringen av reklameringen.

Operatøren skal stille bussene til disposisjon for påføring/fjerning av reklame. Slik montering skal gjennomføres på tider det ikke er nødvendig å bruke bussene i trafikk. Operatøren skal varsles om dette, og om nødvendig stille garasjeplass til disposisjon for påføring/nedtaking, samt stille med personell som kan flytte bussene ved behov.

Reklameoperatør vil ha aktiviteter og behov for førerassistanse/verkstedsleie i gjennomsnitt annenhver uke. Dette vil også kunne legge beslag på større deler av vognparken.

Besøkene vil være hyppige å gå over flere påfølgende netter ved begrenset tilgang til verkstedspor, men sjeldnere dersom man får disponere flere spor ved hvert nattlig besøk.

Operatøren fakturer Reklameoperatøren for medgått tid for fører og leie av verkstedspor etter en avtalt pris per time som er ment å dekke Operatørens kostnader.

Reklameoperatøren skal varsle Operatøren senest 48 timer før oppstart av oppdraget, og kostnadsdekning ved avbestilling avtales nærmere.

Busser som skal påføres reklame skal ha skadefri lakk, og ha en lakkvalitet som tåler påføring og nedtaking av reklame. Eventuelle lakkskader på bussene som følge av reklame, må Operatøren snarest mulig varsle til reklameoperatøren og dokumentere med bilder og taksering utført av godkjent takstmann. Krav om erstatning for eventuelle lakkskader kan ikke fremmes overfor Oppdragsgiver.

## Kommunikasjon med media

Oppdragsgiver ivaretar kontakt mot medier og er ansvarlig for presseaktiviteter. Oppdragsgiver og Operatør skal føre en løpende dialog om medieaktiviteter og nyheter. Både Oppdragsgiver og Operatør er avhengig av hverandres kunnskap for å identifisere og formidle nyheter proaktivt. Operatør oppfordres derfor til å initiere aktivitet mot media, og kontakte Oppdragsgiver for samarbeid rundt dette. Operatør skal alltid kontakte Oppdragsgiver før kontakt mot media.

I reaktivt pressearbeid er Oppdragsgiver hovedkontakt for media med pressekontaktnummeret som er bemannet 24/7. Oppdragsgiver svarer ut spørsmål, men vil innhente nødvendig informasjon fra Operatør og vurdere hvem som bør tar dialogen mot media.

## Kundekommunikasjon

Kundene i kollektivtrafikken skal sikres grunnleggende lik behandling. Oppdragsgivers kundesenter mottar, registrerer og besvarer klager og andre henvendelser. Henvendelser som omhandler kundeforholdet hos Operatøren fordeles dit for kommentar, eller i noen tilfeller for besvarelse. Operatøren skal besvare henvendelsene fra kundesenteret innen fem (5) virkedager. Hvilke kategorier for klager som skal besvares direkte av Operatør avtales mellom partene.

# Salg av billetter

## Pris- og sonesystem

Pris- og sonesystem er Oppdragsgivers ansvar.

Operatøren forplikter seg til å sørge for at alle bussførere til enhver tid er kjent med gjeldende prisreglement og forretningsregler for billettsalg. Oppdragsgiver er forpliktet til å informere Operatøren skriftlig når endringer skjer i prisreglementet.

Det vil normalt være en justering av prisene per år.

## Billettsalg

Oppdragsgiver definerer og bestemmer salgsstrategi og krav til salgssystem.

Alt billettsalg foregår på det til enhver tid gjeldende salgsapplikasjon, og avlesing av kundens forhåndskjøpte billetter skjer elektronisk, eller ved fremvisning av mobilbillett eller papirkvittering ved overgang. Operatør står ansvarlig for alt salgsutstyr om bord i bussene. Oppdragsgiver står ansvarlig for salgsapplikasjonen (se bilag 1 for mer informasjon).

Påstigning skal følge de retningslinjer som til enhver tid gjelder for driftsart og område.

For linjer med påstigning kun på fordør skal Operatøren kontrollere at påstigende kunder har korrekte billetter, og eventuelt selge enkeltbilletter. Dette gjøres ved at påstigende passasjerer leser av forhåndskjøpt billett på kortleseren, viser gyldig mobilbillett eller enkeltbillett. Det skal selges korrekte billetter til de passasjerene som ikke har dette ved påstigning.

For busstyper med påstigning på alle dører skal Operatøren kontrollere/selge billetter til de som benytter fordør eller henvender seg til fører.

Særskilt informasjon om totalt salg av billetter skal følge Operatørens faktura.

### Billettsalgets tilgjengelighet

Det er Operatørens ansvar at bussene kjøres med utstyr som støtter gjeldene salgsapplikasjon. Se Bilag 1 for detaljert beskrivelse av krav til salgsutstyret. Utstyret skal til enhver tid være tilgjengelig og korrekt konfigurert. Det skal ikke være kjøretøy med kritisk feil på salgsutstyr ved oppstart av avgang.

Operatøren skal dokumentere, og ha rutiner for, at salg av billetter ved hjelp av Oppdragsgivers salgsapplikasjon foregår på korrekt måte.

Dersom feil ved salgssystemet skyldes feil i salgsapplikasjonen, skal dette meldes uten ugrunnet opphold til Oppdragsgiver.

Dersom det ikke er mulig å gjennomføre salg av billetter på korrekt måte på grunn av feil ved Oppdragsgivers salgsapplikasjon, skal dette meldes Oppdragsgiver umiddelbart.

Ved driftsavvik har Operatøren ansvaret for at erstatningskjøretøy støtter gjeldende salgssystem.

### Manglende billettsalg

Det er feil- eller manglende billettsalg hvis kunden ikke får utstedt (kjøpt eller aktivert) gyldig billett som er definert i salgsapplikasjonen.

## Billettkontroll

Oppdragsgiver har ansvar for billettkontroll og har anledning til å foreta uanmeldte kontroller om bord. Billettkontrollørene skal legitimere at de har myndighet til å utføre slike oppgaver. Fører på bussen som kontrolleres skal rette seg etter de instrukser som billettkontrollørene gir ved gjennomføringen. Forsinkelser som oppstår som følge av billettkontroll skal meldes egen trafikkleder og loggføres i Operatørens trafikklogg.

Oppdragsgiver kan gi Operatøren myndighet til å gjennomføre billettkontroll. I de tilfellene slik myndighet blir gitt, skal billettkontrollen gjennomføres i tråd med den til enhver tid gjeldende instruks for billettkontroll. Alt personale som (i så fall) skal gjennomføre billettkontroll skal gjennomføre et kurs i regi av Oppdragsgiver. Videre skal Operatøren delta på relevante møter vedrørende billettkontroll i regi av Oppdragsgiver i den perioden Operatøren har myndighet til å gjennomføre billettkontroll. Disse oppgavene godtgjøres etter de prisene som er oppgitt i Vedlegg 5 Tabell 5.1.7.

## Kontanthåndtering

Det er en stor sannsynlighet for at det ikke lenger vil være kontanthåndtering på bussene fremover i tid, enten fra oppstart av kontrakten eller i løpet av kontraktens varighet. I Vedlegg 5 Tabell 5.1.7 skal operatør prise Administrative tjenester. Operatør skal angi hvor mange timer per år som legges inn til kontanthåndtering i tilbudet. Dette vil tas ut av kontrakten hvis tjenesten utgår som en del av oppdraget.

## Fri reise

Det er etablert en ordning med fribilletter som gjelder i hele Oppdragsgivers område (med unntak for tog). Operatøren kan kjøpe reiserettigheter for sine ansatte og nærmeste familie etter vilkårene angitt i Fribillettavtalen, Bilag 2.

# Trafikantinformasjon

Oppdragsgiver har hovedansvaret for trafikantinformasjonen.

Oppdragsgiver skal forestå annonsering av trafikktilbudet i alle kanaler. Oppdragsgiver er ansvarlig for design og layout på innhold som presenteres på digitale flater samt annonseres over høyttaler. Oppdragsgiver har også ansvaret for en felles ruteopplysningstjeneste for kollektivtrafikken. Operatør har ansvar for at Reisegarantifoldere alltid er tilgjengelig på anviste steder i bussene.

## Informasjon på holdeplasser

Oppdragsgiver har hovedansvaret for trafikantinformasjon på holdeplasser. Operatør er ansvarlig for at Oppdragsgivers plakater med informasjon om bl.a. nye rutetilbud, omlegginger/-endringer av/i tilbudet og annen trafikantinformasjon henges opp på og tas ned etter anvisning.

Operatør skal etter Oppdragsgivers retningslinjer montere ferdigproduserte informasjonsflak med unike monteringsadresser i kassetter, informasjonssøyler og informasjonstavler, samt destinasjonsskilt i toppskilt på stoppesteder for de linjer som inngår i dette ruteområdet. Full utskiftning av informasjonsflak (2-4 ganger per år) og destinasjonsskilt i toppskilt (0-2 ganger per år). Flak trykket på vannfast medium) og destinasjonsskilt vil bli distribuert operatørs depot 5 til 10 dager før ruteendringsdato. Utskiftning skal foretas natt til ruteendringsdato.

I løpet av anbudsperioden forventes ansvaret for stoppestedene overført i puljer fra dagens veiholder (oftest Statens vegvesen) til Akershus kollektivterminaler AS. Fra denne dato kan Operatørs ansvar for utskiftning av informasjon opphøre. Operatør har angitt sin timepris for denne tjenesten i Vedlegg 5 tabell 5.1.7 Administrative tjenester.

Operatør skal etter Oppdragsgivers retningslinjer fortløpende rapportere feil og mangler ved holdeplassen (1) samt på stoppestedsutstyr (2) for de stoppestedene som betjenes av Operatøren. Vask og reparasjon av informasjonsbærere utføres av Oppdragsgiver, eller annen offentlig myndighet.

Ansvar for rapportering av feil og mangler vil bestå hele perioden.

Eksempler på feil og mangler på stoppested

* Manglende, skjev eller nedkjørt stolpe
* Manglende 512-skilt

Eksempler på feil og mangler på stoppestedsutstyr

* Hærverk eller graffiti på informasjonsbærere
* Manglende, uleselig, feil eller ødelagt informasjon

## Sanntidsinformasjon

Tidligere har alle busser i trafikk for Oppdragsgiver inngått i et sanntidssystem for kollektivtrafikken i Oslo og Akershus. Dette har som hovedformål å gi kollektivtrafikken prioritet i lyskryss, rapportere bussens posisjon, telle antall av- og påstigninger, samt annonsere neste stopp og gi kundene informasjon om estimerte ankomsttider.

I TaaS-konseptet er de ulike funksjonene definert som egne tjenester som Operatøren har ansvaret for. Se Bilag 1.

Disse tjenestene skal til enhver tid være tilgjengelig og korrekt konfigurert. Det skal ikke være kjøretøy med kritisk feil ved tjenestene ved oppstart av avgang.

Operatørene skal dokumentere overfor Oppdragsgiver og selv kontrollere at rutinene for korrekt bruk av systemene følges. Kritiske feil som påvirker leveransene av tjenestene som rapporteres mens kjøretøy er i trafikk skal korrigeres og kvitteres ut innen fire timer.

## Holdeplassannonsering og kundeinformasjon under reisen

Annonsering av stoppesteder skal skje med tilstrekkelig høyt volum og skal greit oppfattes selv under krevende driftsforhold. Dersom den automatiske holdeplassannonseringen ikke skulle fungere, skal Operatørens personale være i stand til å bruke innvendig mikrofon for å annonsere kommende holdeplasser.

Oppdragsgiver kan ilegge gebyr ved manglende eller feil holdeplassannonsering. Dette gjøres iht. gjeldende satser for gebyr, omtalt i Kontrakten.

## Utvendig informasjonsflate

Operatøren er ansvarlig for at alle busser er korrekt skiltet i henhold til Oppdragsgivers retningslinjer. Dette gjelder alle bussens informasjonsflater. Oppdragsgiver definerer linjenummer og destinasjonsbenevnelse for busser i rute, samt hvordan busser skal skiltes ved tomkjøring relatert til rutedrift, for eksempel mellom bussdepot og busslinjens startsted.

Dersom den automatiske skiltingen ikke skulle fungere, skal Operatørens personale være i stand til å skilte samtlige av bussens utvendige informasjonsflater manuelt fra førerplass.

Oppdragsgiver meddeler Operatøren oversikt over de destinasjonstekster som skal brukes innen åtte (8) uker før kontraktsoppstart. Ved senere endringer, vil tilsvarende oversikt meddeles Operatøren ikke senere enn fire (4) uker før endringen.

### Drifts- og avviksmeldinger

Oppdragsgiver skal utgi nødvendig informasjon om endringer i trafikkavviklingen som følge av planlagte avvik. Oppdragsgiver utarbeider blant annet informasjon som Operatøren henger opp på stoppesteder etter Oppdragsgivers anvisninger. Operatøren er ansvarlig for nødvendig informasjon på stoppesteder ved “ikke planlagte avvik”, trafikkomlegginger og trafikkforstyrrelser. Slik informasjon/opplysning skal gis på vegne av Oppdragsgiver, skal følge Oppdragsgivers plakatmaler og utarbeides i samarbeid med Oppdragsgiver. Ved «ikke planlagte avvik» skal operatør informere om hendelsen til Oppdragsgivers Informasjons- og Samordningssentral (IOSS) så fort som mulig og etter nærmere avtalte plan.

# Leveranse av busstjenester

Operatør har ansvaret for leveransen av busstjenester i henhold til det linjenettet og de rutetabellene som Oppdragsgiver spesifiserer. Operatør har ansvar for at alle avganger kunngjort i den til enhver tid gjeldende ruteinformasjon skal kjøres Operatøren har ansvar for at tilstrekkelig antall busser og personell alltid er tilgjengelig for å gjennomføre den ruteproduksjonen som omfattes av kontrakten med oppdragsgiver (Vedlegg 3).

## Krav til trafikkavvikling

Kjøringen skal gjennomføres i henhold til Oppdragsgivers Reisegaranti og transportvedtekter, og Operatøren skal dekke kostnadene for drosjerefusjoner i henhold til den til enhver tid gjeldende Reisegaranti se pkt. 7.2.

### Reisevilkår og reisegaranti

Se link til Oppdragsgivers gjeldende Reisevilkår (<https://ruter.no/fa-hjelp/vilkar/reisevilkar/>).

Operatøren forplikter til å følge Oppdragsgivers til enhver tid gjeldende Reisegaranti. Se link Reisegaranti og drosjerefusjon (<https://ruter.no/fa-hjelp/reisegaranti-og-drosjerefusjon/>).

## Krav til overholdelse av tidtabell

Operatøren skal utføre kjøreoppdraget i henhold til avtalt tidtabell og de kjøretider og avgangstider fra stoppesteder som er angitt i denne. Operatøren kan ikke gjennomføre tiltak som kan skape problemer i trafikkavviklingen på fellesstoppesteder/fellesstrekninger, eller som forlenger den totale reisetiden for kundene.

### Føreravløsning

Føreravløsninger skal normalt kun skje ved den enkelte turs start- og endepunkt. Føreravløsning utenfor start- og endepunkt skal godkjennes av oppdragsgiver.

Det må legges opp til robuste planer der det ikke oppstår forsinkelser som følge av føreravløsning.

### Avgangstider

Ingen avgang skal kjøres mer enn ett minutt for sent fra linjens startpunkt. Unntaket er dersom fører rapporterer om forsinkelser på grunn av stor trafikk, trafikkuhell, vegarbeid, ekstrem værsituasjon og lignende samt at fører må ha kommet tidsnok til startstoppestedet og hatt muligheter for nødvendig regulering (for eksempel toalettbesøk).

Ingen avganger skal kjøres mer enn 15 sekunder for tidlig fra et hvilket som helst stoppested.

### Innstilte avganger

Ingen avgang skal i utgangspunktet innstilles, men en avgang defineres som innstilt når:

* Avgangen ikke er kjørt fra startpunktet eller fra hvilken som helst holdeplass på linjen. Alle holdeplasser skal betjenes, hvis ikke regnes dette som en innstilling.
* Avgangen ikke er kjørt fra startpunktet innenfor grensen for drosjerefusjon i henhold Oppdragsgivers Reisegaranti.

Oppdragsgiver skiller på innstilling som gir gebyr og fratrekk i godtgjørelsen, og innstilling som ikke gir gebyr og fratrekk i godtgjørelsen.

Innstilling som ikke gir gebyr og fratrekk i godtgjørelsen:

* Mer enn 50 % av avgangen målt i planlagt kjøretid er kjørt.

Innstilling som gir gebyr og fratrekk i godtgjørelsen:

* Mindre enn 50 % av avgangen målt i planlagt kjøretid er kjørt.

Alle innstillinger skal uansett rapporteres til Oppdragsgivers Informasjons- og samordningssentral (IOSS). Dette gjelder også i tilfeller hvor IOSS setter opp beredskapsbusser for å kjøre den avgangen som blir innstilt.

## Arrangement- og tilleggskjøring

Når Oppdragsgiver er kjent med kortvarige hendelser eller arrangementer som kan medføre kapasitetsbrist på en eller flere av linjene i ruteområdet, må det påregnes at tilbudet må forsterkes med busser som settes i beredskap og kjører ved behov. Dette godtgjøres med en egen timepris “vogntime” (se definisjon i kontrakten og tilbudsskjema). Minimumsgodtgjørelse er to (2) vogntimer pr. buss. Slik kjøring vil bli iverksatt utenom rushperiodene, og forutsettes kjørt med busser som stilles til rådighet for Oppdragsgiver i denne kontrakten.

Dubleringsbusser som settes opp ved behov for å gi økt kapasitet på en eller flere avganger når en gruppe har varslet Oppdragsgiver på forhånd eller andre forhold tilsier behov for planlagt ekstra kapasitet, godtgjøres med rutetimer og rutekilometer iht. Vedlegg 5 Prisskjema for den delen av linjen som har behov for denne tilleggskapasiteten. Minimumsgodtgjørelse er én rutetime pr. buss i tillegg til godtgjørelse for kjørte rutekilometer.

Faste dubleringsavganger godtgjøres iht. Vedlegg 5 Prisskjema for den delen av linjen som er avtalt kjørt.

# DRIFTS- og Trafikkledelse

## Oppdragsgivers informasjons- og samordningssentral (IOSS)

Oppdragsgiver har en Informasjons- og samordningssentral (IOSS) som har som oppgave å overvåke og samordne trafikken, samt gi koordinert og kvalitetssikret løpende informasjon til kundene om status i trafikkavviklingen.

IOSS oppgave er også å gi støtte til Operatørene ved uønskete hendelser, og andre uforutsette avvik som kan påvirke kollektivtrafikken.

Det er nødvendig at det foregår et strukturert og sømløst samarbeid mellom Operatøren og IOSS for å ivareta trafikkavviklingen og kundenes interesser.

IOSS kontaktes på telefon/SMS **464 09 300** eller e-post [**IOSS@ruter.no**](mailto:IOSS@ruter.no)

## Operatørens trafikkledelse

Operatørens trafikkledelse skal være lokalisert innenfor Oppdragsgivers ruteområde, og det forutsettes at trafikklederne har god lokalkunnskap. Oppdragsgiver skal kunne nå en ansvarlig ledelsesrepresentant for Operatøren via Operatørens trafikkledelse i hele driftsdøgnet, på alle dager. Operatøren skal ha en skriftlig rutine for trafikkledelse og dens funksjoner.

Operatørens busser skal kunne kommunisere med egen trafikkledersentral.

Arbeidsoppgaver for trafikkledelsen skal i hovedsak være rettet mot forhold som ivaretar trafikkavviklingen som f.eks.:

* Iverksette avbøtende tiltak ved trafikkforstyrrelser
* Melde fra til vegholder ved manglende vedlikehold (eks. manglende snøbrøyting) av gate/fortau/stoppested
* Iverksette tiltak ved frakjøring av passasjerer

Operatøren har beskrevet hvordan egen drifts- og trafikkledelsen er organisert og bemannet.

## Trafikkloggsystem

Operatørens trafikkledelse skal informere IOSS (Oppdragsgivers informasjons og samordningssentral) ved driftsforstyrrelser og hendelser som påvirker kundene på de linjer som inngår i Kontrakten. Operatøren skal besitte og anvende et system for loggføring av disse hendelser (trafikklogg). Oppdragsgiver skal gis ubegrenset og kostnadsfri lese- og rapporttilgang til Operatørens trafikklogg gjennom et web-grensesnitt. Unntatt er personopplysninger knyttet til Operatørens personale.

Operatøren skal løpende oppdatere trafikkloggen med opplysninger gjeldende:

* Innstilte avganger
* Frakjøringer
* Forsinkelser fra startholdeplass
* Ulykker/uønskede hendelser
* Tilsatte avganger / ekstrakjøring
* Bruk av avvikende bussmateriell
* Hvis førere eller andre melder inn feil eller mangler på holdeplasser eller annen infrastruktur.
* Andre forhold som er relevant for Oppdragsgiver å vite om

Operatøren skal i tillegg informere IOSS på telefon/SMS/e-post når det gjelder innstillinger og frakjøring, slik at IOSS kan sette inn tiltak umiddelbart.

I fremtiden kan Oppdragsgiver anskaffe et loggføringssystem. Oppdragsgiver vil invitere Operatøren til å gi innspill til dette for å kunne forenkle utveksling av data og informasjon.

## 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 varsle IOSS umiddelbart på telefon/SMS ved uønskede hendelser og ved hendelser som kan medføre medieomtale. I tillegg skal Trafikkloggen oppdateres med opplysninger om hendelsen. I samarbeid med Operatørens trafikkledelse vil IOSS kunne omdisponere busser og mannskap hvis situasjonen krever det iht. Kontraktens pkt. 2.

| Type rapport | Hvordan | Når / frekvens |
| --- | --- | --- |
| Daglige hendelser A   * Innstilte avganger * Frakjøringer * Ulykker/uønskede hendelser * Hendelser som kan medføre medieomtale. | Telefon/SMS eller e-post og Trafikkloggen | Umiddelbart |
| Daglige hendelser B | Trafikkloggen | Så raskt som mulig |
| * Forsinkelser fra startholdeplass * Tilsatte avganger / ekstrakjøring * Bruk av avvikende bussmateriell * Feil eller mangler på holdeplasser eller annen infrastruktur som blir meldt inn * Andre forhold som er relevant for Oppdragsgiver å vite om |  |  |

# Beredskapsplan, sikkerhet og krisehåndtering

Det skal utarbeides risiko- og sårbarhetsanalyse som belyser hvilke risikoer og sårbarheter Operatøren har, i forhold til ulike uønskede hendelser som kan inntreffe. Basert på risikoene og sårbarhetene skal det foreligge en beredskapsplan som inkluderer varslingsrutiner internt og til Oppdragsgiver, samt håndtering av de uønskede hendelsene. Planen skal beskrive forebyggende tiltak, samt tiltak for å begrense skadevirkninger hvis en uønsket hendelse skulle oppstå. Planen skal være gjort kjent i virksomheten til Operatøren.

Operatøren skal jevnlig gjennomføre beredskapsøvelser og evaluering av disse.

Oppdragsgiver kan gjøre mindre endringer i planen for varsling i løpet av kontraktsperioden. Dersom Oppdragsgiver gjør endringer i planen skal Operatøren varsles om dette i så god tid som mulig før endringen inntreffer.

Risiko- og sårbarhetsanalyser og beredskapsplanverket skal oversendes Oppdragsgiver minimum to (2) måneder før oppstart av oppdraget. Etter dette skal de oversendes ved endringer og minimum hvert annet år.

Operatøren skal ha rutiner for håndtering av mistenkelig oppførsel, gjenglemt bagasje og mistenkelige gjenstander. Disse rutinene skal være godt kjent i virksomheten til Operatøren og benyttes av driftspersonellet. Rutinene skal også oversendes Oppdragsgiver, sammen med annet beredskapsplanverk.

# drift og Renhold

## Krav til renhold og vedlikehold av busser

Operatør har ansvar for at renhold og vedlikehold utføres på bussene.

Daglige renhold

* Bussen skal minimum vaskes ut- og innvendig én (1) gang i døgnet.   
  Med vask innvendig menes at gulvflater, vegger og vinduer skal være skal være rengjort for smuss tilført bussen det forutgående trafikkdøgn.
* Seter skal være rengjort og uten synlig smuss.
* Bussen skal være fri for tagging, både ut- og innvendig, gjelder også skygger.
* Gulvene skal, i tillegg til å være vasket, være rengjort for tyggegummi, tagging (gjelder også skygger) og lignende.
* Førere skal gå igjennom bussen og plukke løst søppel på endestoppestedene når tiden tillater dette.

### Periodiske renhold

* Samtlige vinduer vaskes innvendig minimum én (1) gang pr. mnd.
* Innvendig helvask, herunder rens av setetrekk, utføres minimum to (2) ganger pr. år.
* Periodisk renhold skal kunne dokumenteres overfor Oppdragsgiver.

### Daglig vedlikehold

* Busser i trafikk skal fremstå uten skader på lakk, karosseri eller innredningsdetaljer.
* Punkterte vinduer skal ikke forekomme.
* Vinduer med riss-skader skal skiftes.

### Periodisk vedlikehold

* Operatør har ansvaret for periodisk vedlikehold av sine busser.
* Klimaanlegg skal vedlikeholdes regelmessig ved periodisk vedlikehold. I tillegg skal det legges inn en dokumentert kontroll i forkant av sommersesongen.
* Periodisk vedlikehold skal kunne dokumenteres overfor Oppdragsgiver.

## Drift av holdeplasser og terminaler

Det påhviler Oppdragsgiver, eller annen offentlig myndighet, å forestå etablering, vedlikehold og renhold av stoppesteder og terminaler. Dette innebærer lehus, informasjonssøyler, stoppestedsskilt og informasjonstavler. Operatør må melde til Oppdragsgiver om feil og mangler ved holdeplasser og terminaler.

## Bombrikker og bomåpnere

Det er Operatørens ansvar å inngå avtale med bompengeselskaper i området og å anskaffe bombrikker og dekke eventuelle kostnader i denne forbindelse. Busser i trafikk for Oppdragsgiver passerer gratis gjennom bomstasjonene i området.

Der det er behov for bomåpnere anskaffes og bekostes dette av Operatøren. Operatøren dekker også vedlikeholdskostnader samt nyanskaffelser ved tap.

## Spesielle bestemmelser

### Forbud mot bruk av håndholdte elektronisk utstyr og hodetelefoner/ørepropper

Under kjøring gjelder forbud mot bruk av håndholdt elektronisk utstyr samt benyttelse av hodetelefon/ørepropper.

### Forbud mot tomgangskjøring

Som et ledd i å begrense støy og utslipp av skadelige klimagasser fra bussdriften skal bussene ikke kjøre på tomgang ved start- og endeholdeplassene.

### Flagging

Operatøren skal sørge for at det flagges med norske flagg på bussene 1. mai og 17. mai, og ellers etter nærmere avtale med Oppdragsgiver. Det må påregnes flagging inntil fire ganger per år uten ekstra godtgjørelse.

### Uniformsplikt

Uniformsplikt (Operatørens uniform) gjelder for trafikkpersonale med kundekontakt. I dette tilfellet førere og operativ trafikkledelse. Operatøren dekker uniformkostnadene.

## Utprøving av nye løsninger

Operatøren må være villig til å delta i testing/utprøving av nye løsninger for å forbedre kollektivtrafikken. Nedenfor er det nevnt et eksempel, men andre tiltak kan også bli aktuelle. Dette vil bli behandlet etter endringsbestemmelse omtalt i Kontrakten.

### Utprøving av nytt bussmateriell

Det kan være aktuelt med utprøving av nye typer bussmateriell f.eks. med annen miljøteknologi. Operatørens rolle kan være å kjøpe/leie og drifte busser eller drifte busser anskaffet av Oppdragsgiver. Operatør må om dette blir aktuelt påregne behov for ekstra rapportering, oppfølging mv. til oppdragsgiver.

## Kjøretøy- og miljørapportering (FRIDA)

Operatøren er pliktig til løpende å rapportere kjøretøyrelaterte opplysninger i den web-baserte miljø- og kjøretøydatabase som Oppdragsgiver benytter. Se følgende link for opplysninger om rapporteringssystemet:

<http://www.port.se/Dokument/FRIDA-trycksak.pdf>

Operatør vil bli gitt brukertilgang til systemet av Oppdragsgiver uten kostnad.

Oppdragsgiver kan endre system for miljørapportering underveis i kontraktsperioden, eller hvordan eksisterende systemer skal benyttes. Operatøren vil få skriftlig beskjed fra Oppdragsgiver dersom det skjer endringer.

## Krav til behandling av hittegods

Hittegods skal håndteres og tas vare på i henhold til gjeldende lover og forskrifter. Dersom ikke rettmessig eier henter hittegodset hos Operatøren i løpet av driftsdøgnet det er mistet/gjenglemt, skal Operatør senest neste virkedag levere dette til Oppdragsgivers hittegodskontor.

Ved innlevering av hittegods skal hver enkelt gjenstand være merket med tydelig og nøyaktig utfylt hittegodslapp hvor det fremgår dato, klokkeslett, funnsted/linjenummer og hvem som har funnet gjenstanden.

Operatøren skal føre en logg over hittegods slik at det er mulig å spore når og hvor det er funnet, hentet av eier, eller levert til Oppdragsgivers hittegodskontor.

Funn av penger og verdisaker, samt varer som kan bli bedervet i løpet av døgnet, skal straks meldes til trafikkleder som loggfører dette i Trafikkloggen.

# Kurs og opplæring

Oppdragsgiver er ansvarlig for opplæring av operatørens nøkkelpersonell/instruktører. Operatøren er ansvarlig for opplæring av egne ansatte. Oppdragsgiver og Operatør skal ha en kontaktperson/ansvarlig for opplæring og kurs.

Oppdragsgiver benytter en digital læringsplattform som inneholder e-læringskurs og annet opplæringsmateriell. Operatørens ansatte må ha tilgang til stasjonær/bærbar enhet som muliggjør gjennomføring av e-læringskurs i Oppdragsgivers digitale læringsplattform.

Oppdragsgiver tilbyr kurs innenfor oppdragsgivers ansvarsområder og tjenester. Kursene er tilgjengelig i Oppdragsgivers digitale læringsportal.

Operatørens ansatte skal ha gjennomgått aktuelle e-læringskursene og tester som ligger i Oppdragsgivers digitale læringsplattform før anbudstart. Operatør har videre ansvar for at ansatte gjennomfører aktuelle kurs i innenfor gjeldende anbudsperiode.

Ansatte hos operatørselskapet skal ha gjennomgått opplæring i, og til enhver tid ha nødvendige kunnskaper om:

* Kundebehandling og serviceløfte
* Riktig kjørestil
* Oppdragsgivers pris- og billettsystem, samt sonestruktur
* Betjening av førersalgsmaskin og rutiner ved igangsettelse og «tømming» av denne (Oppdragsgivers digitale læringsplattform)
* Detaljkunnskaper om linjene Operatøren betjener, samt korresponderende/samkjørende linjer
* Gode kunnskaper om det øvrige linjenettet i ruteområdet
* Transportvedtektene og Oppdragsgivers reisegaranti
* Fastsatte varslingsrutiner og beredskapstiltak ved større ulykker og brann
* Krisehåndtering iht. pkt. 7.7 ovenfor

Operatør kan komme med innspill til ønsket opplæring. Oppdragsgiver og Operatør kan i samarbeid utvikle og planlegge kurs innenfor ulike emner/tema. Alle kurs skal utvikles med fokus på tidsriktige og kostnadseffektiv opplæring, spesielt fokus på bruk av e-læring og Oppdragsgivers digitale læringsplattform*.*

Operatør skal kunne stille all betjening kostnadsfritt til disposisjon for Oppdragsgiver inntil to (2) dager hvert kalenderår. Dette for å gjennomgå supplerende opplæring innen de områder Oppdragsgiver finner nødvendig.

Operatøren er pliktig til å avsette én (1) dag per år uten særskilt godtgjørelse, for alle på operativt ledernivå til deltakelse i kurs/samling i regi av Oppdragsgiver relatert til kjøreoppdraget.

### Opplæring i håndtering av uønskede hendelser

All betjening skal ha en grunnleggende opplæring og trening innen brann-, ulykkes- og krisehåndtering med regelmessige repetisjoner. Betjeningen skal ha førstehjelpskurs minimum på nivå av Norsk grunnkurs i førstehjelp (6 timer, innført av Norsk Førstehjelpsråd i 1998).

## Opplæring Serviceløftet

Gode kundeopplevelser og fornøyde kunder er viktig. Serviceløftet Enkelt og vennlig har til hensikt å gi et løfte til kundene at de i alle møter med oss skal oppleve å reise kollektivt som enkelt og vennlig. Serviceløftet er i tråd vår felles visjon om at vi sammen gjør kollektivtrafikken til et naturlig førstevalg, og et av Ruters overordnede mål om Fornøyde kunder. Oppdragsgiver ber Operatør gjøre seg kjent med serviceløftet og innarbeide dette i sin interne opplæring.

## Opplæring pris- og sonesystem

Oppdragsgiver vil stå for opplæring av Operatørens nøkkelpersonell/instruktører som skal forestå føreropplæring mht. billetter priser, forretningsregler, sonestruktur samt bruk og feilretting av billettsystem. Operatør er deretter ansvarlig for opplæring av eget personell i Oppdragsgivers prisbestemmelser, betjeningen av billettsystemet (jf. Oppdragsgivers håndbok for priser og billetter), samt gjennomføre opplæringstiltak initiert av Oppdragsgiver (herunder e-læringskurs i Ruters digitale læringsplattform *Ruterkompetanse).* Operatørens ansatte skal ha opplæring i det ovennevnte i minimum to (2) arbeidsdager per kalenderår. Ved spesielt store endringer må Operatøren påregne ytterligere tidsbruk for å sikre god kvalitet på alle tjenester.

Oppdragsgiver vil stå for nødvendig opplæring av teknisk personell ved oppdraget begynnelse, jf. Operatørens arbeidsoppgaver.

## Opplæring i språk

Betjeningen skal beherske norsk fullt ut tilfredsstillende, både skriftlig og muntlig. Operatøren har ansvar for all opplæring samt at kunnskapen vedlikeholdes hos den enkelte. Rutiner for opplæring skal fremgå av Operatørens kvalitetsdokumentasjon. Betjeningen bør ha norskkunnskaper tilsvarende nivå B1 i henhold til nivåklassifiseringer i det felles europeiske rammeverket for språk, CEFR.

Operatøren skal stille særlige krav om norskferdigheter ved ansettelse. Betjening som ikke har norsk som morsmål, skal ha gjennomført og bestått språktesten norsk for fremmedspråklige - nivå A2 (basis bruker) før de ansettes.

Betjening som allerede er ansatt hos operatør og som ikke har norsk som morsmål, skal operatøren ha et særskilt oppfølgingsansvar for, når det gjelder språkopplæring. Etter endt oppfølging (6 måneder) skal betjeningen bestå språktesten nivå A2, norsk for fremmedspråklige (selvstendig bruker). Oppdragsgiver vil tilby et e-læringskurs på språk som Oppdragsgiver anbefaler å benytte for å holde språkkunnskapene ved like.

Operatøren har beskrevet hvordan de skal oppfylle Oppdragsgivers krav og vedlikeholde nivået gjennom hele kontraktsperioden.

# Oppfølging

## Forberedelser til oppstart

### Plan og forberedelser til oppstart

Operatøren har utarbeidet et planverk som sikrer en problemfri oppstart, og beskrevet oppstartsprosessen.

### Fremdriftsplan

Planen legges som et bilag til Tilbyders oppdragsbeskrivelse og skal minimum omhandle:

* Etablering av TaaS som beskrevet i bilag 1.
* Rekruttering av personale
* Opplæring av personale
* Etablering av drifts- og trafikkledelse
* Gjennomgang av og opplæring i linjenettet
* Informasjon
* Innarbeide Oppdragsgivers rapporteringssystemer og rutiner
* Beredskap for håndtering av oppstartsproblemer etter driftsstart
* Operatør skal utarbeide endelig fremdriftsplan innen 30 dager etter kontraktsinngåelse.
* Operatør har utarbeidet en fremdrifts-/milepælsplan gjeldende fra kontraktsinngåelse og minimum frem til seks måneder etter anbudets oppstartdato.

### Kvalitetssikring

Operatør skal ha iverksatt og dokumentert sitt system for kvalitetssikring (Kvalitetssikringssystem) av leveransen senest 30 dager etter Kontraktsinngåelsen.

Oppdragsgivers representant og personer med myndighet fra Oppdragsgiver skal, i perioden frem til oppstart, ha rett til å foreta kvalitetsrevisjon og verifikasjon av Operatørens kvalitetssikring og fremdrift.

### Oppstartsmøter

Det skal holdes et oppstartsmøte så raskt som mulig etter kontraktsinngåelse. Det skal i perioden frem til oppstartdato, holdes jevnlige statusmøter for avrapportering av fremdriften. Operatør skal på møtene rapportere om fremdrift iht. fremdrifts‑ og milepælsplanen.

Oppdragsgiver kaller inn til oppstartsmøte umiddelbart etter signering av Kontrakten.

## Samspill i kollektivtrafikken i Oslo og Akershus

### Felles visjon

Sammen med operatørene har Oppdragsgiver utarbeidet en felles visjon for kollektivtrafikkfamilien som skal sikre at alle aktører jobber mot samme målbilde og leverer gode kundeopplevelser.

**Felles visjon for kollektivtrafikken:**

«Sammen gjør vi kollektivtrafikken til et naturlig førstevalg»

Visjonen er ambisiøs, men samtidig realistisk og mulig å oppnå. Den inneholder formuleringen «sammen» som er viktig signal for samspill, samarbeid og kollektivtrafikkfamilien på samme lag – sammen leverer vi bedre enn hver for oss – sammen med kunden. «Et naturlig førstevalg» er kunderettet og en operasjonalisering av preferanse. Visjonen gir en overbygging der det må leveres på en rekke områder for å kvalifisere til å bli kundenes førstevalg. Alle i kollektivtrafikkfamilien kan påvirke og levere på disse områdene hver eneste dag.

For å levere gode tjenester til kundene er vi avhengig av et godt samspill oss aktører i mellom, det er derfor utarbeidet et sett med samspillsregler som alle opererer etter. Alle er forpliktet til å følge disse samspillsreglene.

**«Vi skal vise hverandre gjensidig respekt»**

* Vi skal stille godt forberedt i møter og være løsningsorienterte og forpliktende.
* Vi skal overholde tidsfrister, følge opp og alltid gi tilbakemelding
* Vårt samarbeid skal være basert på balanse og likeverd der vi respekterer hverandres roller

**«Vi skal være effektive og beslutningsdyktige»**

* Vi skal sikre raske og gode beslutninger ved å stille med relevant kompetanse og beslutningsmyndighet i møter
* Vi skal være tydelig på målsetning og forventninger – er dette en utviklingsarena eller en beslutningsarena?
* Vi skal ha fokuserte diskusjoner

**«Vår dialog skal være involverende, åpen og profesjonell»**

* Vi skal lytte til hverandre, sikre at alle blir hørt og bidra til god kommunikasjonsflyt
* Vi skal snakke positivt om hverandre, ha konstruktivt fokus og gjør hverandre gode
* Vi skal være lojale mot felles beslutninger

Gjennom samarbeidet skal partene jobbe mot felles visjon «sammen gjør vi kollektivtrafikken til et naturlig førstevalg». Arbeidet innebærer utvikling av ruteområdet, trafikkutvikling, rutetider, opplæring, lokal markedsføring, teknologi og informasjonstjenester, media og informasjon.

## Møter og samarbeidsarenaer

### Ruteplanmøter

Det avholdes Ruteplanmøter hvor utvikling av og endringer av rutetilbudet diskuteres. Møtefrekvens varierer, men er hyppig inn mot ruteendringer.

### Strategiforum

Til Strategiforum inviteres ledere fra operatører som i dag har kontrakt med Oppdragsgiver og operatører som kan tenkes å få kontrakt med oppdragsgiver i fremtiden Det avholdes seks møter i året.

### Månedlige samhandlingsmøter

Tema i disse møtene er: daglig drift, oppfølging av leveransene, oppfølging og analyse av nøkkeltall (f.eks. antall reisende, kundemålinger, oppetid, punktlighet, kvalitet og oppfølging av tiltak)

### Kvartalsmøter

Kvartalsmøter er utvidede månedsmøter, i tillegg til punkter omhandlet i månedsmøter vil tema være, innovasjon og utvikling, status i prosjektarbeid og informasjon om planlagte prosjekter.

### Brukerforum

Brukerforum er møter rettet mot kundefront (førere/kundesenter/servicepersonale) for å oppdatere info og nyheter om pågående og kommende prosjekter. Møtene avholdes seks ganger i året. I Brukerforum møter oftest mellomledere eller andre utvalgte / fagansvarlige der hovedfokus er på hva som kan påvirke operatørene og deres ansatte i møte med kunden i det daglige.

Antallet møter kan endre seg i løpet av kontraktsperioden. Likeledes kan samarbeidsarenaene endre seg i løpet av kontraktsperioden.

## Rapportering

Operatøren skal rapportere til Oppdragsgiver etter bestemmelsene i dette kapittel. Månedlig faktura godtgjøres kun hvis rapportene foreligger. Ved manglende rapportering kan Oppdragsgiver gebyrlegge Operatøren.

Ved vesentlige endringer i Operatørens eierstruktur eller hvis Operatøren skifter daglig leder, driftsansvarlig, økonomiansvarlig eller personer med spesielle kvalitetsansvar, skal Oppdragsgiver orienteres skriftlig om dette.

Oppdragsgiver arbeider for at deler av denne rapporteringen kan automatiseres gjennom Ruters digitale plattformer. Endringer av rapporteringsbestemmelsene gjennomføres iht. Avtalens endringsbestemmelser, og inntil videre rapporteres iht. tabellen nedenfor.

**Miljørapportering oppdateres til dialogkonferansen**

| Type rapport | Hvordan | Når / frekvens |
| --- | --- | --- |
| Regnskap og årsberetning | Pr. E-Post | Årlig |
| Feil på Oppdragsgivers salgsapplikasjon | Pr. SMS, tlf. eller E-post | Umiddelbart |
| Servicegrad på TaaS-tjenester | Se Bilag 1 | Umiddelbart/Løpende |
| Oppsummering av trafikkrapportene   * Innstilte/tilsatte avganger * Innstilte/tilsatte rutetimer/kilometer pr. linje pr. dag * Kjørte rutekilometer pr. linje per dag * Kjørte rutetimer pr. linje per dag | Pr. E-post | Vedlagt faktura hver måned |
| Produksjonsrapportering – etter Oppdragsgivers mal | E-post | Hver måned |
|  |  |  |
|  |  |
| Utslipp eller andre hendelser på påvirker miljøet | E-post | Umiddelbart |
| Bussoversikt | Epost, i FRIDA samt Kjøretøyregisteret iht. pkt. 5.3 i Bilag 1 | Ved endring |
|  |  |  |
|  |  |  |
| Statistikk og økonomiske forhold om den operative driften. | Pr. E-post eller brev | På forespørsel |

# Objektive kontroller

Oppdragsgiver vil gjennomføre kvalitetskontroller av Operatøren for å bekrefte at Operatøren holder det nedfelte minimumsnivået på kjøreoppdraget i henhold til kontrakten og dens vedlegg. Kvalitetskontrollene gjennomføres enten av personer fra Oppdragsgiver eller av andre personer som har gjennomgått nødvendig opplæring for oppgaven (for eksempel operatørkontroll i MIS). Operatøren vil ikke på forhånd bli gjort kjent med datoene for kontrollene, ei heller hvilke(n) person(er) som benyttes for oppgaven. Kvalitetskontrollene gjøres av personer som har gjennomgått nødvendig opplæring for oppgaven. Oppdragsgiver skal presentere resultatene overfor Operatøren, enten via rapportering av operatørkontrollen i MIS eller ved kopi av registreringene som er foretatt.

Operatørens egne registreringer vil bli lagt til grunn for sanksjoner sammen med registreringer foretatt i Oppdragsgivers regi (kvalitetskontroller).

Videre kan Oppdragsgiver bruke data hentet inn gjennom TaaS og andre automatiske registreringer for å kontrollere leveransen.