

Vedlegg 1

13.10.2021

Versjon: 0.9

UTKAST Oppdragsbeskrivelse

Minibuss- og personbiltjenester Romerike 2023

Innhold

1.	INNLEDNING	4
1.1	KORT OM OPPDRAGET	4
1.2	OPPDRAGSGIVERS ORGANISERING OG ANSVAR	5
2.	OVERORDNET OM OPPDRAGET	6
2.1	INDELING AV OPPDRAGET I DELOPPDRAG	6
2.2	INDELING AV HELTIDS- OG DELTIDSINNLEIE	7
2.3	ESTIMERT ÅRLIG INNLEIE	9
2.4	BESTILLINGSMOTTAK OG PLANLEGGING AV TURER	9
2.5	VOGNLØPSPLAN	10
2.6	NETTBRETT OG WEBPORTAL FOR VOGNLØPSPLAN	10
2.7	FORMIDLING AV VOGNLØPSPLAN	10
3.	OPERATØRENS ANSVAR	11
3.1	KRAV TIL OPERATØREN	11
3.2	KRAV TIL OPERATØRENS TRAFIKKLEDELSESFUNKSJON	12
4.	DIGITALE KUNDEOPPLEVELSER OG RUTERS AVTALE OM DIGITALE TJENESTER	13
5.	KRAV TIL GJENNOMFØRING AV OPPDRAGET	14
5.1	OVERORDNET OM ANSVARET FOR Å LEVERE TRANSPORTTJENESTER	14
6.	KRAV TIL FØRERE	14
7.	SÆRLIGE BESTEMMELSER	17
8.	GENERELLE KRAV	18
9.	INFORMASJON TIL KUNDEN	19
10.	MARKEDSFØRING OG KOMMUNIKASJON	20
10.1	MARKEDSFØRING AV KOLLEKTIVTRANSPORTEN	20
10.2	MEDIA OG PRESSE	20
11.	OPPSTART AV OPPDRAGET	21
11.1	FORBEREDELSE TIL OPPSTART AV TJENESTELEVERANSEN	21
12.	OPPDRAGETS AVSLUTNING	21
13.	MILJØ, BÆREKRAFT OG SOSIAL INKLUDERING	22
14.	BEREDSKAPSPLAN, SIKKERHET OG KRISEHÅNDTERING	22
14.1	BEREDSKAP SARBEIDET	22
14.2	KOMMUNIKASJON MED KUNDENE	23
15.	RAPPORTERING	23
15.1	OVERORDNET OM RAPPORTERING	23
15.2	OPPDRAGSGIVERS KJØRETØYREGISTER	23
15.3	TAUSHETSERKLÆRING	23
15.4	PERIODISK RAPPORTERING	23
15.5	RAPPORTERING SOM SKAL SKJE PÅ FORESPØRSEL FRA OPPDRAGSGIVER	24
16.	SAMARBEID OG SAMHANDLING	24
16.1	PRØVEKJØRING	24

Vedlegg 1 UTKAST Oppdragsbeskrivelse
Minibuss- og personbiltjenester Romerike 2023

16.2	UTPRØVING AV NYE LØSNINGER OG/ELLER MATERIELL	25
17.	KONTROLL OG MÅLING	25
17.1	KVALITETSKONTROLLER	25
17.2	OPERATIV OPPFØLGING AV LEVERANSEN.....	25
17.3	KUNDEUNDERSØKELSER	25
18.	BILAG	26

1. Innledning

1.1 Kort om Oppdraget

1.1.1 Geografisk område

Ruter AS (heretter Oppdragsgiver) har behov for minibusser og personbiler (herunder «vogner») for å kjøre spesialskyss skole og bestillingstransport på Øvre og Nedre Romerike. Området Øvre Romerike omfatter kommunene; Gjerdrum, Nannestad, Hurdal, Eidsvoll, Ullensaker og Nes. Området Nedre Romerike omfatter kommunene: Lørenskog, Rælingen, Nittedal, Lunner, Lillestrøm, Aurskog Høland og nordre del av Enebakk (nord for Kirkebygda).

1.1.2 Spesialskyss skole

1.1.2.1 Spesialskyss skole er hovedleveransen i oppdraget og utgjør 95 %, og kan beskrives som tilkjøring til skolen om morgenen og hjemkjøring etter skoleslutt.

1.1.2.2 Den største kundegruppen i dette oppdraget er skoleelever. I skoleåret 20/21 var det ca. 1100 elever på Nedre Romerike og ca. 900 elever på Øvre Romerike med innvilget spesialskyss til og fra skolen. Mange av disse er elever med vedtak på skyss grunnet medisinske årsaker og særskilte behov. På Øvre Romerike er det et flertall med innvilget skyss grunnet lang avstand til skolen. Det vil være noen elever som har ledsager som følger med på turen. Det er særdeles viktig at kundegruppen opplever tjenesten som trygg, sikker og forutsigbar.

1.1.2.3 Skyssens formål er å oppfylle de rettigheter elevene har etter opplæringsloven og retningslinjer for skoleskyss i forbindelse med vente- og reisetid, fastsetting av skoledager, mm. gitt av Viken fylkeskommune. Full informasjon finnes her: <https://www.skoleskyss.no/retningslinjer/>

1.1.2.4 Spesialskyss skole gis til de som ikke kan reise med det ordinære kollektivtilbudet og til de som ikke har tilgang til ordinært kollektivtilbud innen fastsatt minimum gangavstand. Normalt er dette skoleelever med individuelle vedtak om skyss. Oppdraget gjelder også for elever med kommunale vedtak om skyss, eksempelvis skyss som innvilges på bakgrunn av særlig farlig skolevei. Elever med innvilget skoleskyss kan ta med venner eller søsken. Det forutsetter at det er ledig plass og at venner/søsken har gyldig Ruter-billett. Tjenesten kalles «Venner med hjem».

1.1.3 Bestillingstransport

1.1.3.1 Bestillingstransport utgjør 5 % og er transport som av kunden må bestilles på forhånd, og som henter kundene hjemme eller på en av linjens holdeplasser, eller på en virtuell holdeplass i nærheten.

1.1.3.2 Bestillingslinjene kjører innenfor et forhåndsdefinert område eller en fast rute. Noen ganger kjøres det til fastsatte tidspunkter, mens andre ganger har linjene fleksible avgangstider innenfor fastsatte intervaller eller dager.

1.1.3.3 Bestillingstransporten kan bli utvidet til andre områder, samt til andre tider av døgnet og i helger.

1.1.4 Andre transporttjenester

1.1.4.1 Det kan forekomme nye former for transporttjenester i løpet av oppdragsperioden.

1.1.5 Behov

- 1.1.5.1 Operatøren har ansvaret for å levere transporttjenester til kundene etter Oppdragsgivers spesifikasjoner. Det er behov for vogner leiet inn med førere hver dag mandag til fredag. Oppdragsgiver vil bruke vognene der det er behov. Ved ledig tid på de innleide vognene kan vognene brukes til andre offentlig betalte kjøreoppdrag.
- 1.1.5.2 Alle turer på spesialskyss skole og bestillingstransport blir forhåndsbestilt og planlagt hos Oppdragsgivers kjørekontor. Turer kan bestilles, avbestilles og endres tett opp mot reisetidspunkt. Det er Oppdragsgiver som koordinerer, planlegger og formidler bestilte turer for spesialskyss skole og bestillingstransport til de enkelte Operatørene. Oppdragsgiver organiserer og planlegger de bestilte turene inn på vognenes vognløp. Vognens vognløpsplan blir tilgjengeliggjort digitalt.
- 1.1.5.3 Vognene kan få oppdrag i hele Ruters virkeområde, dvs. Oslo, og deler av Viken som tidligere utgjorde Akershus fylke, kommuner i tidligere Østfold fylke, samt til nærliggende kommuner i Innlandet fylke.
- 1.1.5.4 Ruter har behov for totalt 215 vogner, både minibusser og personbiler, i denne konkurransen.

1.2 Oppdragsgivers organisering og ansvar

1.2.1 Ruter AS

- 1.2.1.1 Ruter er et felles administrasjonsselskap for kollektivtrafikken i Oslo og den delen av Viken som tidligere var Akershus fylke. Oppdragsgiver har ansvaret for den helhetlige planleggingen av tjenestetilbudet knyttet til all kollektivtrafikk, herunder service- og bestillingslinjer og spesialskyss skole, T-bane, trikk, buss og båt.
- 1.2.1.2 Oppdragsgiver har ansvar for at kundene opplever at tjenestetilbudet i kollektivtrafikken er pålitelig og effektivt. Oppdragsgiver har videre ansvaret for kontakt med relevante myndigheter for å ivareta kollektivtransportens overordnede interesser.
- 1.2.1.3 Oppdragsgiver har ansvaret for informasjon til kunder om rutetider, endringer i tjenestetilbudet, linjenett og lignende gjennom ruteopplysningstjenester. Oppdragsgiver har også ansvaret for at rutedata blir vedlikeholdt i baksystemene for ruteopplysning, sanntidsinformasjon, fremkommelighet, salgapplikasjonen for billetter og andre nødvendige systemer.
- 1.2.1.4 Oppdragsgiver skal legge til rette for elektronisk utveksling av rutedata og vognløpsplaner i et systemnøytralt format. Det kan forekomme midlertidige endringer i tjenestetilbudet som skyldes forhold utenfor Oppdragsgivers kontroll. Dette kan for eksempel være anleggsarbeider eller smittevern som fører til at det ikke er mulig å gjennomføre kollektivtransporten som planlagt. I disse tilfeller kan det hende at Oppdragsgiver ikke blir varslet i tilstrekkelig god tid. For slike tilfeller vil det viktigste være at tjenestetilbudet til kundene endres på en så smidig og god måte som mulig.
- 1.2.1.5 Oppdragsgiver har i tillegg ansvar for driftsoppfølging, og måler avvik og ilegger gebyrer til Operatør. Oppdragsgiver har mulighet å benytte alternativ transport fra andre Operatører eller andre kontrakter dersom det blir nødvendig for å sikre transport til kunde.
- 1.2.1.6 Oppdragsgiver har mulighet å benytte alternativ transport fra andre Operatører eller andre kontrakter dersom det blir nødvendig for å sikre transport til kundene.

2. Overordnet om Oppdraget

2.1 Inndeling av Oppdraget i deloppdrag

Oppdraget er delt opp i totalt 6 deloppdrag fordelt på Øvre Romerike og Nedre Romerike og på vogntype.

Delområde	Deloppdrag	Vogntype
Delområde 1 Nedre Romerike	A1	<ul style="list-style-type: none">• Minibuss XXL• Minibuss XL lav-entré
	B1	<ul style="list-style-type: none">• Personbil 1• Personbil 2
	C1	<ul style="list-style-type: none">• Personbil 3

Delområde	Deloppdrag	Vogntype
Delområde 2 Øvre Romerike	A2	<ul style="list-style-type: none">• Minibuss XXL• Minibuss XXL (4x4)• Minibuss XL lav-entré
	B2	<ul style="list-style-type: none">• Personbil 1• Personbil 2
	C2	<ul style="list-style-type: none">• Personbil 3 (4x4)

Nærmere beskrivelse av vogntypene finnes i Vedlegg 2 - Materiellbeskrivelsen:

2.2 Inndeling av heltids- og deltidssinnleie

- 2.2.1.1 Oppdraget er basert på at det leies inn vogner med førere innenfor et gitt tidsrom. Vognene leies inn på heltid eller deltid.
- 2.2.1.2 Det er to typer av innleietider, fordelt på enten heltids- eller deltidssinnleie. Både heltids- og deltidssinnleide vogner vil normalt leies inn mellom 06:00 og 19:00 mandag til fredag, men med hovedvekt på tidsrommet 07:00 og 17:00. Innenfor hvert deloppdrag er det en fordeling på antall vogner som er innleid på heltid og deltid. Merk at enkelte vogn typer og deloppdrag kun leies inn på deltid.
- 2.2.1.3 Innleietiden løper fra og med første planlagte hentetidspunkt til og med siste leveringstidspunkt for den aktuelle dagen. Det er den tiden som kreves for å få gjennomført turene som setter start og slutt på innleietiden. Tidene for start og slutt på innleietiden kan variere fra dag til dag. Innleietiden rundes opp til nærmeste kvarter.
- 2.2.1.4 En heltidssinnleid vogn leies inn for minimum 5 timer per dag, og har i gjennomsnitt ca. 7,5 timer innleietid per dag.
- 2.2.1.5 En deltidssinnleid vogn har i gjennomsnitt ca. 4,25 timer innleietid per dag fordelt på morgen og ettermiddag. En deltidssinnleid vogn leies inn for minimum 4 timer per dag, fordelt 2 timer på morgenen og 2 timer på ettermiddagen.
- 2.2.1.6 Hver vogn regnes som et vognløp. Hvert vognløp har et unikt vognløpsnummer. På deltidssinnleide vogner er vognløpet delt opp i en morgendel (A) og en ettermiddagsdel (B), men har samme vognløpsnummer hele dagen.

2.2.2 Brudd i innleietiden

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

Tabellene under gir en samlet oversikt over antall vogner, vogntyper og om de skal kjøre heltid eller deltid per deloppdrag fordelt på de to delområdene.

2.2.3 Behov antall vogner delområde 1 – Nedre Romerike

Delområde	Deloppdrag	Vogntype	Heltid	Deltid
Delområde 1 Nedre Romerike	A1	Minibuss XXL	6	27
		Minibuss XL (lav-entré)	10	0
	B1	Personbil 1	0	5
		Personbil 2	5	32
	C1	Personbil 3 (4x4)	0	15

2.2.4 Behov antall vogner delområde 2 – Øvre Romerike

Delområde	Deloppdrag	Vogntype	Heltid	Deltid
Delområde 2 Øvre Romerike	A2	Minibuss XXL	4	13
		Minibuss XXL (4x4)	0	4
		Minibuss XL (lav-entré)	10	0
	B2	Personbil 1	0	5
		Personbil 2	5	60
	C2	Personbil 3 (4x4)	0	14

2.3 Estimert årlig innleie

- 2.3.1.1 Elevene skal ha undervisningstilbud 190 dager pr. skoleår, men den fylkeskommunale skoleruten kan være lagt opp med flere mulige skoledager, slik at skolene/kommunene selv kan legge inn egne planleggingsdager.
- 2.3.1.2 Alle vognløp i denne kontrakten vil bli leid inn i minimum 190 dager.
- 2.3.1.3 Ved skolestart i august hvert år, vil man måtte være forberedt på større endringer i vognløpene fra dag til dag.
- 2.3.1.4 I skolenes ferier og ved planleggingsdager, vil antall innleide vognløp bli betraktelig redusert, da det kun er kjøring av bestillingstransport og skolefritidstilbud på slike dager.
- 2.3.1.5 Reduksjonen i vognløp vil gjelde alle vogntyper og både hel- og deltidssinnleide. Melding om hvilke vognløp som skal leies inn gis minimum to (2) uker i forkant.
- 2.3.1.6 Viser til bilag 1.2 Statistikk når det gjelder ytterligere beskrivelse av estimert omfang av årlig innleie.

2.4 Bestillingsmottak og planlegging av turer

- 2.4.1.1 Oppdragsgiver tar imot bestillinger, avbestillinger og endringer. Skoleskyssen blir bestilt av den enkelte skole. Bestillingstransporten (se Rutebeskrivelsen) bestilles av hver enkelt kunde direkte til Oppdragsgiver, normalt senest dagen i forveien.
- 2.4.1.2 Oppdragsgiver tar hensyn til kundenes individuelle behov i planleggingen. Alle endringer fra dag til dag ivaretas i planleggingen.
- 2.4.1.3 Tid for kundenes ombordstigning og avstigning hensyntas ut fra antall kunder per bestilling og eventuelle hjelpemidler.
- 2.4.1.4 Oppdragsgiver planlegger turene så likt det er mulig hver ukedag, hvilket innebærer at det enkelte vognløp for det meste kjører innen samme geografiske område.
- 2.4.1.5 Det er Oppdragsgivers kartsystem som beregner kjøretid mellom hentesteder og til leveringssteder, basert på «raskeste vei». Operatøren skal ikke gjennomføre tiltak som medfører forlenget reisetid for kundene.

2.4.2 RuterBestilling

- 2.4.2.1 Med appen «RuterBestilling» kan kundene benytte seg av Ruters tjenester for bestillingstrafikk.
- 2.4.2.2 Via appen har alle elever tilgang til planlagte hente- og leveringstider fra dag til dag og informasjon om hvilken vogn som er planlagt for å utføre kjøringen.
- 2.4.2.3 Kundene har også mulighet for å avbestille kjøringen via appen. Avbestilling kan skje hele døgnet og tett opp imot avreisetidspunkt.
- 2.4.2.4 Appen er under utvikling og kan endre både navn, utseende og funksjonalitet i kontraktperioden.

2.5 Vognløpsplan

- 2.5.1.1 Hvert vognløp har en egen vognløpsplan. Et vognløp kan inneholde kjøring av både spesialskyss skole. Buss i fast trasè og bestillingstransport. Kjøreoppdragene planlegges ut fra kundenes krav til henting og levering, samt vognenes kapasitet.
- 2.5.1.2 Planleggingen av kjøreoppdragene hensyntar nødvendigvis ikke førernes faktiske kjøre- og hviletider.
- 2.5.1.3 Operatøren kan ta kontakt med Oppdragsgiver for innspill til endring i vognløpsplanene
- 2.5.1.4 Den enkelte vogn skal til enhver tid være tilgjengelig i innleietiden også når vognløpsplanen ikke inneholder turer.
- 2.5.1.5 Behandling av personopplysninger følger regulering i databehandleravtalen, rutiner for utføring av oppdrag, og behandlingsansvarlig (Ruter/Konsentra) sine instruksjoner.

2.6 Nettbrett og webportal for vognløpsplan

- 2.6.1.1 Formidling av turer til vogn vil skje elektronisk via et nettbrett.
- 2.6.1.2 Det skal være et nettbrett i hver vogn. Nettbrett skal være pålogget til Oppdragsgivers webportal.
- 2.6.1.3 Operatøren er ansvarlig for valg av løsning for nettbrett, og sørger for at de gir god lesbarhet for førerne. Operatøren skal som minimum gjennomføre de tekniske og organisatoriske tiltakene som kreves for at personopplysningene som behandles på nettbrettene tilfredsstiller kravene etter GDPR art 32. Nettbrettene skal ikke benyttes på en måte som setter informasjonssikkerheten i fare.

2.7 Formidling av vognløpsplan

- 2.7.1.1 Neste dags vognløpsplan med innleietider, kjøreoppdrag og eventuelle brudd tilgjengeliggjøres i webportalen fra kl.18:00 dagen før kjøreoppdraget. Føreren skal forberede seg dagen før kjøreoppdraget ved å sjekke vognløpsplanen og neste dags innleietid med start og sluttider. Dette gjøres via nettbrett og/eller webportalen.
- 2.7.1.2 Innleietiden settes dagen før, men eventuelle endringer i kjøreoppdragene og tilleggsoppdrag formidles fortløpende på vognløpsplan den aktuelle dagen, og føreren skal løpende overvåke vognløpsplanen.
- 2.7.1.3 Føreren må være pålogget fra framkjøring til første henteadresse og i hele innleietiden.
- 2.7.1.4 Føreren skal bekrefte oppdragene på nettbrettet. Det innebærer at føreren skal registrere oppmøte ved henteadressen, avreise fra adressen, ankomst til leveringsadressen og levering av kunde. Dette gjøres for hver enkelt kunde. Eventuell bomtur/avbestilling ved dør registreres også her.
- 2.7.1.5 Hvis fører av noen grunn ikke får brukt nettbrettet er det Operatørens ansvar å formidle kjøreoppdragene til førere. Operatør har tilgang til webportalen med innloggingskode.

3. Operatørens ansvar

3.1 Krav til Operatøren

- 3.1.1.1 Operatør har i sitt tilbud beskrevet sine rutiner for at vogner med førere skal møte opp på fastlagt klokkeslett på oppmøtested ved oppstart og etter brudd i innleietiden. Det er også gjort rede for hvordan Operatør bruker reservemateriell eller andre løsninger for å sørge for at vognene med førere er på riktig sted til korrekt tid. Det er også beskrevet hvordan Operatør løser akutte hendelser, for eksempel havari eller lignende med eget materiell eller personell. Operatør skal påse at evt. konsekvenser for kundene blir minst mulig.
- 3.1.1.2 Operatøren skal ha en trafikkledelsesfunksjon som håndterer førernes henvendelser og sørger for at turene utføres i henhold til vognløpsplan.
- 3.1.1.3 Operatøren har ansvaret for gjennomføring av spesialskyss skole og bestillingstransport som er planlagt av Oppdragsgiver, og har ansvaret for å levere transporttjenester til kundene etter Oppdragsgivers spesifikasjoner.
- 3.1.1.4 Operatør er ansvarlig for at alle vognløp gjennomføres i henhold til innleietidene. Operatør har ansvar for at alternativ transport organiseres og iverksettes, slik at det planlagte vognløpet lar seg gjennomføre til planlagte tider.
- 3.1.1.5 Ved situasjoner hvor Operatør forårsaker avvik, slik at kundene ikke får skyss i henhold til bestilling, skal Operatøren påse at alternativ transport organiseres og iverksettes, slik at kundene får sin bestilte skyss til planlagt tid. Operatør skal påse at evt. konsekvenser for kundene blir minst mulig.
- 3.1.1.6 Reservemateriell skal tilfredsstillende Oppdragsgivers krav til vognmateriell slik det er angitt i vedlegg 2. Det stilles samme krav til design og IT-arkitektur som til ordinært materiell. Operatør kan stille med likt reservemateriell, eller som har bedre kapasitet og kvalitet enn ordinært materiell.
- 3.1.1.7 Ved bruk av alternativ skyssløsning, som ikke innebærer eget reservemateriell, skal Operatør alltid informere Oppdragsgiver.
- 3.1.1.8 Operatøren har ansvaret for å planlegge personaldisponeringen i tråd med gjeldende regelverk og avtaler (f.eks. bussbransjeavtalen, arbeidsmiljøloven, yrkestransportloven mv.). Dette innebærer at Operatøren selv er ansvarlig for å organisere arbeidsdagen slik at de overholder de til enhver tid gjeldende lover og forskrifter.
- 3.1.1.9 Operatøren må regne med å stille vogner til rådighet for prøvekjøring og/eller befarings av nye, eksisterende eller planlagte traseer.
- 3.1.1.10 Oppdragsgiver kan i særlige tilfeller godkjenne endringer i vognløpsplanene etter avtale med Operatør.
- 3.1.1.11 Operatøren skal ikke iverksette tiltak som kan skape utfordringer for gjennomføring av oppdraget.

3.2 Krav til Operatørens trafikkledelsesfunksjon

- 3.2.1.1 For å ivareta målet om en best mulig gjennomføring av tjenesteleveransen til kundene er det nødvendig at Operatørens trafikkledelse samarbeider strukturert og løsningsorientert med Oppdragsgiver bestillingsmottak- og kjørekontorfunksjon. Operatøren har i sitt tilbud beskrevet hvordan trafikkledelsesfunksjonen er organisert, bemannet og hvordan de proaktivt følger opp at vognene møter til riktig tid og sted, og at lokalkunnskaper opprettholdes i hele kontraktsperioden. Operatøren har også beskrevet hvordan man skal arbeide løsningsorientert, raskt og effektivt i ulike situasjoner.
- 3.2.1.2 Trafikkledelsesfunksjonen skal være tilgjengelig innenfor egne vogners innleietider. Øvrig tid skal Oppdragsgiver ha mulighet for å komme i kontakt med en ledelsesrepresentant hos Operatøren.
- 3.2.1.3 Trafikkledelsesfunksjonen skal sørge for at føreravløsninger gjennomføres når det ikke er kunder om bord. Føreravløsninger skal ikke føre til forsinkelser.
- 3.2.1.4 Trafikkledelsesfunksjonen skal ha gode lokalkunnskaper om driftsområdet, og ha meget god kjennskap til kravene i kontrakten og innsikt i den tjenesten som til enhver tid skal leveres.
- 3.2.1.5 Trafikkledelsesfunksjonen skal ved behov bistå førere med å informere kunder/foresatte og skole ved forventet forsinkelse i forhold til planlagt hente- og leveringstid. Operatør har ansvar for at kunden får beskjed om forsinkelser så raskt som mulig.
- 3.2.1.6 Trafikkledelsesfunksjonen skal løpende orientere Oppdragsgiver om forhold som er til hinder for gjennomføringen av tjenesteproduksjonen, samt hvilke avbøtende tiltak som vurderes.
- 3.2.1.7 Trafikkledelsesfunksjonen skal ha full oversikt over tilgjengelig vognmateriell og kvalifisert personell for å løse avvikssituasjoner.
- 3.2.1.8 Trafikkledelsens primæroppgaver skal være innrettet for å sørge for en god tjenesteleveranse til kunden. Dette skal skje i nært samarbeid med Oppdragsgiver, og skal inkludere blant annet å:
- iverksette avbøtende tiltak og avhjelpe fører med å varsle kunder ved trafikkforstyrrelser, forsinkelser og manglende oppmøte.
 - iverksette tiltak ved frakjøring av passasjerer som skyldes Operatøren.
 - bistå førere ved uønskede hendelser som trafikkulykker, barn på avveie eller lignende
 - melde ifra til Oppdragsgiver dersom det er utfordringer med gjennomføring av turene i henhold til vognløpsplan, planlegging, kundebehov, hjelpemiddel ol.
 - melde ifra om forsinket siste levering på et vognløp som innebærer utvidet innleietid
 - melde fra til vegholder ved manglende vedlikehold (f.eks. mangelfull snørydding) av veg/fortau/stoppesteder mv.
 - melde ifra til Oppdragsgiver om hendelser som Operatøren er involvert i - eller kjenner til - som kan føre til omtale i presse eller andre medier
 - melde ifra til Oppdragsgiver om utslipp eller andre hendelser som kan påvirke miljøet

4. Digitale kundeopplevelser og Ruters Avtale om Digitale Tjenester

- 4.1.1.1 Oppdragsgiver stiller høye krav til en total kundeopplevelse, og har i sin strategi å levere gode digitale kundeopplevelser til kundene. Digitale kundeopplevelser er en del av den totale kundeopplevelsen enten det gjelder spesialskyss skole, service- eller bestillingslinjer.
- 4.1.1.2 Oppdragsgiver kravstiller i sine transporttjenestekontrakter leveranse av forskjellige telemetridata i tillegg til annen digital funksjonalitet gjennom Ruters Avtale om Digitale Tjenester (ADT). Disse elementene benyttes av oppdragsgivers digitale plattform til å produsere kundeinformasjon samt gi relevant innsikt i tjenesteproduksjonen

4.1.1.3 Funksjonsnivå

Oppdragsgiver definerer funksjonsnivå for hver enkelt vogntype tilknyttet oppdraget i dette vedlegget. Funksjonsnivåenes omfang er definert i Ruters Avtale om Digitale Tjenester

Vognkategori	ADT Funksjonsnivå
Vogntype XXL	<ul style="list-style-type: none">Bestillingstransport Normal
Vogntype XL-Lav Entrè	<ul style="list-style-type: none">Bestillingstransport Pluss
Vogntype Personbil 1	<ul style="list-style-type: none">Bestillingstransport Basis
Vogntype Personbil 2	<ul style="list-style-type: none">Bestillingstransport Basis
Vogntype Personbil 3	<ul style="list-style-type: none">Bestillingstransport Basis

- 4.1.1.4 Operatøren har totalansvaret for å produsere og utveksle kvalitativ data, samt levere digital kundeopplevelse ombord i henhold til vognenes funksjonsnivå beskrevet i Avtale om digitale tjenester.
- 4.1.1.5 Operatør må påse at nødvendige roller, rutiner og prosedyrer som trengs i tilknytning til egen driftsorganisasjon er ivaretatt.
- 4.1.1.6 Det gis unntak fra kravet om alltid å være pålogget Billettsalg (RuterSalg) når Operatøren kjører spesialskyss skole, der alle kunder har skyssvedtak som innebærer gratis transport og eventuell annen forhåndsrekvirert transport. Fører må imidlertid kunne logge på og selge billetter og validere reisekort ved behov også ved kjøring av spesialskyss skole.
- 4.1.1.7 Måling av ytelsesnivået for pålogging og avlogging av vognen inkluderer også riktig bruk av avtalt førerapplikasjon på nettbrettet
- 4.1.1.8 Operatøren har i sitt tilbud beskrevet hvordan den digitale tjenesteleveransen omfattet av ADT er en integrert del av den egne virksomheten mht. opplæring, daglig drift, avvikshåndtering og vedlikehold. Det er i tillegg beskrevet roller, ansvar, rutiner, prosesser og kvalitets- og støttesystemer.

5. Krav til gjennomføring av oppdraget

5.1 Overordnet om ansvaret for å levere transporttjenester

5.1.1 Overholdelse av planlagte tider

- 5.1.1.1 Operatøren skal gjennomføre transporttjenesten i henhold til planlagte hente- og leveringstider for respektive tur på vognløpsplanen.
- 5.1.1.2 Avgangs- og passeringstider på de enkelte holdeplassene på eventuelle rutesatte turer skal overholdes i henhold til fastlagt ruteplan.

5.1.2 For tidlig avgang

- 5.1.2.1 Det skal ikke kjøres for tidlig fra noe som helst stoppested ved rutesatte turer. Ved transport av navngitte elever på spesialskyss skole eller kunder på bestillingstransport, kan det kjøres før oppgitt tid, gitt at eleven/kunden allerede er kommet om bord eller ved avbestilling.

5.1.3 Forsinkelser

- 5.1.3.1 Transporten defineres som forsinket dersom den kommer mer enn 10 minutter etter oppgitt hentetid.

5.1.4 Bomturer

- 5.1.4.1 En tur defineres som en bomtur når en navngitt kunde ikke møter til avtalt hentetid, for eksempel på grunn av at kunden avbestiller transporten etter at vognen har møtt.

5.1.5 Manglende oppmøte

- 5.1.5.1 Dersom Operatør ikke møter opp til riktig tid ved vognløpets start eller etter brudd i innleietid skal Operatør varsle Oppdragsgiver.
- 5.1.5.2 Dersom Operatør får et havari på vogn midt i en pågående vognløpsplan skal Operatør varsle Oppdragsgiver.

6. Krav til førere

- 6.1.1.1 Operatøren har i sitt tilbud beskrevet hvordan målene i kapittel 6 skal oppnås.
- 6.1.1.2 Mange av kundene har utfordringer og er avhengige av stabilitet i hverdagen. Dette stiller høye krav til kontinuitet og færrest mulig bytter av førere som utfører turene fra dag til dag.
- 6.1.1.3 Førerne må være godt egnet for oppdraget. Mange av kundene er barn, og det er derfor ekstra viktig at føreren er imøtekommende og gir kundene en trygg, sikker og forutsigbar tjeneste.
- 6.1.1.4 Førerne må utøve høy grad av service overfor kunder, foresatte og skolepersonell. Kundene er forskjellige både i alder og behov, og må derfor møtes ut ifra sitt nivå. Førere skal vise høy grad av empati og omsorg, og skal kunne møte og bistå kunder med nedsatt funksjonsevne og andre fysiske og psykiske utfordringer.

- 6.1.1.5 Førere skal ha meget god geografisk kjennskap til området. Videre må førerne være godt kjent med det generelle veinettet, slik at de kan kjøre den mest hensiktsmessige veien.
- 6.1.1.6 Føreren må gjøre seg til kjenne på hentestedet, slik at riktig kunde får sin transport.
- 6.1.1.7 Hvis kunden ikke har ledsager til transporten, må føreren hjelpe til. Det innebærer at det er førerens ansvar å ta imot, sikre, transportere og avlevere kunden på en trygg måte. Førere skal hjelpe til ved av- og påstigning hvis det er behov for det.
- 6.1.1.8 I vognløpsplanen er det beskrevet særskilte behov for den enkelte kunde/elev som føreren må ivareta. Noen kunder/elever må ha voksen kontakt både ved henting og levering, og disse må aldri overlates til seg selv. Førere må påse at kunden/eleven overleveres til ansvarlig kontakt.
- 6.1.1.9 Det er ikke lov å spise eller røyke i vogn, eller bruke sterk parfyme. Generende lukt i bilen skal unngås, og det er ikke tillatt for fører å ha med egne kjæledyr i vognene.
- 6.1.1.10 Noen av kundene har førerhund eller servicehund. Fører plikter å medbringe disse hundene. Det er kunden selv som skal gi instruksjoner til hunden.
- 6.1.1.11 Førerne skal tillate skoleelevene å ta «Venner med hjem» dersom det er ledig setekapasitet.
- 6.1.1.12 Føreren skal være tilgjengelig på telefon i hele innleietiden. Private telefonsamtaler med kunde i vogn er ikke tillatt. Korte telefonsamtaler som er nødvendig for å utføre oppdraget kan gjennomføres. Telefonsamtalene skal foregå på norsk.
- 6.1.1.13 Fører plikter å varsle Oppdragsgiver umiddelbart ved uønskede hendelser som trafikkulykker, barn på avveie eller lignende. Hvis det skulle oppstå utfordrende situasjoner, er det viktig at førerne tar raske og gode avgjørelser og improviserer løsninger til beste for kundene.

6.1.2 Førerens ansvar for sikkerheten

- 6.1.2.1 Førerne har ansvaret for sikkerheten om bord og skal sørge for å gi kundene en trygg og sikker reise. Sikkerheten har alltid høyest prioritet.
- 6.1.2.2 Førerne skal opprettholde trygg og god kjørestil under hele vognløpets innleietid. Førerne skal kjøre med en «myk» og behagelig kjørestil, uten unødige og/eller brå svingbevegelser, oppbremsinger og akselerasjoner - slik at kjøringen er bekvem for alle kunder.
- 6.1.2.3 Det er førerens ansvar at alle kunder skal være festet med sikkerhetsbelter under transport. Fører skal hjelpe til med sikkerhetsbelte ved behov.
- 6.1.2.4 Førere har ansvaret for å sikre rullestoler på forsvarlig måte. Rullestolbrukere som sitter i stolen under transport skal være festet med tre-punkts sikkerhetsbelte.
- 6.1.2.5 Nødvendig bagasje, utstyr, rullestoler og skolesekker må plasseres og sikres slik at de ikke utgjør en fare ved bråbremsing eller annen uventet situasjon.
- 6.1.2.6 Førere har ansvar for alle kundene om bord, og må derfor ikke forlate vognen uten tilsyn.

6.1.3 Førerens varslingsansvar til kunden

- 6.1.3.1 Ved forsinkelser på spesialskyss skole og bestillingstransport som overstiger 10 minutter skal føreren gi beskjed til kunden, foresatte eller skolepersonell på hentestedet eller leveringsstedet. Opplysninger til kontaktpersoner fremgår av vognløpsplanen. Beskjeden skal gis så fort føreren har kjennskap til forsinkelsen.
- 6.1.3.2 Det er Operatørens ansvar å sikre at kunden får beskjed. Dersom kunden ikke svarer, må førere forsøke på nytt.
- 6.1.3.3 Dersom kunden ikke møter til avtalt tid, og føreren ikke har fått beskjed om avbestilling eller forsinkelse på forhånd, så må føreren ta kontakt på det telefonnummeret som fremkommer av vognløpsplanen for å undersøke om kunden skal reise. Føreren skal ikke kjøre videre før vedkommende er helt sikker på at kunden ikke skal reise.

6.1.4 Kompetansekrav til førere

- 6.1.4.1 Operatøren er ansvarlig for opplæring og skolering av eget personell. Tilsvarende er Operatøren ansvarlig for at personalet innfrir kompetansekravene gjennom hele kontraktperioden.
- 6.1.4.2 Operatøren skal ha en egen kontaktperson/ansvarlig for opplæring og kurs.
- 6.1.4.3 Operatøren skal stille alt personell med kundekontakt til deltakelse på Oppdragsgivers «Sjåførskole». Dette kurset må være gjennomført før første driftsdag. Kurset tar cirka tre timer.
- 6.1.4.4 Tilsvarende gjelder for annen opplæring av personell i regi av Oppdragsgiver, med inntil 2 dager hvert kalenderår. Oppdragsgiver gir ikke særskilt godtgjørelse for dette.
- 6.1.4.5 Opplæring som skjer i regi av Oppdragsgiver kan skje enten digitalt eller ved samlinger. Ved samlinger for personell innrømmer Oppdragsgiver verken refusjon for reiseutgifter eller kompensasjon for reisetid og diett.

6.1.5 Språkkompetanse

- 6.1.5.1 Alt operativt personell som brukes i gjennomføring av oppdragene i denne kontrakten, skal minst ha bestått «Bussnorsktesten» eller tilsvarende test. Bussnorsktesten er utviklet av NHO Transport i samarbeid med arbeidstakerorganisasjonene og et utvalg av fylkeskommunene, og nivået tilsvarer CEFR nivå A2.
- 6.1.5.2 Personell på operativt ledernivå skal minst tilfredsstillende CEFR nivå B2.
- 6.1.5.3 Operatøren er ansvarlig for at den enkelte medarbeiders språkkompetanse i norsk er tilstrekkelig og at den opprettholdes i hele kontraktperioden. Kravet om språktest gjelder med mindre personellet åpenbart har språkkompetanse i norsk som overgår kravene.
- 6.1.5.4 Operatøren skal på forespørsel fra Oppdragsgiver kunne dokumentere at personalet, herunder også personalet på operativt ledernivå, tilfredsstiller kravene knyttet til språkkompetanse. Operatøren skal foreta individuelle vurderinger av om den enkelte førerens språkkompetanse i norsk er tilstrekkelig. Vurderingene skal kunne dokumenteres.

6.1.6 Kompetanse i håndtering av uønskede hendelser og førstehjelp

- 6.1.6.1 Alle førere må ha grunnleggende kunnskap i førstehjelp. Førerne skal dessuten ha førstehjelpskurs minimum på nivå av Norsk grunnkurs i førstehjelp, godkjent av Norsk Førstehjelpsråd.

- 6.1.6.2 Alle førere skal ha en grunnleggende opplæring og trening innen brann-, ulykkes- og krisehåndtering med regelmessige repetisjoner.
- 6.1.6.3 Alt personell med kundekontakt skal kjenne til Oppdragsgivers beredskapsplan med fokus på det som er relevant for minibuss og personbiltjenester, og skal beherske varslingsrutiner ved uønskede hendelser, barn på avveie og større ulykker og brann.

7. Særlige bestemmelser

7.1.1 Kommunikasjonsutstyr

- 7.1.1.1 Hver vogn skal utstyres med mobiltelefon. Hvert vognløp skal ha et fast mobiltelefonnummer.
- 7.1.1.2 Det er ikke tillatt å bruke håndholdt elektronisk utstyr under kjøring, og all kommunikasjon skal skje med utstyr som er montert i tråd med gjeldende bestemmelser og lovverk. Nødvendig kommunikasjon knyttet til gjennomføring av vognløpet må skje med bruk av ørepropper eller annen håndfri løsning.

7.1.2 Forbud mot tomgangskjøring

- 7.1.2.1 Vognene skal ikke kjøre på tomgang.

7.1.3 Uniformsplikt

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

7.1.4 Flagging

- 7.1.4.1 Det skal flagges med norske flagg på innleide vogner 1. og 17. mai hvert år. Det vil normalt ikke leies inn vogner disse dagene.

7.1.5 Bombrikker og -åpnere

- 7.1.5.1 Det er Operatørens ansvar å sørge for at alle hans vogner er utstyrt med bombrikker og -åpnere, og Operatørens ansvar å inngå nødvendige avtaler for bombrikker og -åpnere. Operatøren må selv bekoste de nødvendige brikkene.

7.1.6 Reisevilkår og reisegaranti

- 7.1.6.1 Oppdragsgiver har samlet alle vilkår på internett: <https://ruter.no/fa-hjelp/vilkar/>. Oppdragsgivers reisegaranti er tilgjengelig på internett: <https://ruter.no/fa-hjelp/reisegaranti-og-drosjerefusjon/>. Ved endring i Oppdragsgivers vilkår, herunder reisegarantien, skal Oppdragsgiver skriftlig meddele dette til Operatøren før endringen i vilkårene trer i kraft.
- 7.1.6.2 Oppdraget skal gjennomføres i henhold til Oppdragsgivers Reisegaranti, og Operatøren skal dekke kostnadene for drosjerefusjoner i henhold til den til enhver tid gjeldende Reisegaranti. Renhold og vedlikehold

7.1.7 Generelt om renhold og vedlikehold

- 7.1.7.1 Operatøren har ansvar for å sørge for at det blir planlagt og gjennomført renhold og vedlikehold på vognene.
- 7.1.7.2 Bilene skal fremstå som rene og uten skader både utvendig og innvendig, og generelt være av god kvalitet og standard. Rengjøring innvendig skal ha en frekvens som forebygger at det samler seg støv o.l. som kan være til sjenanse for kunder.
- 7.1.7.3 Alle vogner og alt hjelpeutstyr (f.eks. elektriske ramper, høyttalere m.m.) skal bli vedlikeholdt slik at det fungerer når det skal benyttes.
- 7.1.7.4 Operatør skal kunne stille en (1) allergivennlig bil til rådighet når det er nødvendig for å transportere spesielt utsatte allergikere.
- 7.1.7.5 Helsedirektoratet har smittevernsveileder som Ruters tjenester er omfattet av og som til enhver tid må følges av operatør. Videre skal FHIs til enhver tid gjeldene råd og anbefalinger for smittevern følges.

8. Generelle krav

8.1.1 Hittegods

- 8.1.1.1 Fører skal sjekke vognen for gjenglemte eiendeler når kunden forlater vognen, og på den måten unngå unødvendig håndtering av hittegods.
- 8.1.1.2 Vet føreren hvem som er eier av gjenglemt bagasje, skal Operatør forsøke å legge til rette for å få levert gjenstanden på en egnet måte. For eksempel på skolen eller ved henting neste dag.
- 8.1.1.3 Dersom eiendelen(e) som finnes er penger, verdisaker, reseptbelagte medisiner o.l. eller varer som kan bli bedrevet i løpet av kort tid, skal funnet straks meldes til egen trafikkledelse.
- 8.1.1.4 Operatøren skal føre en oversikt over hittegods slik at det er mulig å spore når og hvor den enkelte gjenstanden ble funnet. I oversikten skal det også komme frem hvor gjenstanden befinner seg.

8.1.2 Billettkontroll

- 8.1.2.1 Oppdragsgiver har anledning til å foreta billettkontroller om bord på vognene. Billettkontroll gjelder kun for betalende kunder. For spesialskyss skole vil dette kun gjelde for venner som er med elevene hjem. Fører på bussen skal rette seg etter de instruksjoner som billettkontrollørene gir i forbindelse med gjennomføringen av billettkontrollen.

8.1.3 Særlig om pris- og sonesystem

- 8.1.3.1 Oppdragsgiver fastsetter priser, sonestruktur og salgsstrategi. Oppdragsgiver skal varsle Operatøren skriftlig når det skjer endringer. Det vil normalt være en justering av prisene hvert år.
- 8.1.3.2 Oppdragsgiver vil stå for opplæring innenfor billetter, priser, forretningsregler, sonesystem samt bruk av salgssaplikasjonen til Operatørens opplæringspersonell. Operatøren er selv ansvarlig for å gjennomføre opplæring av Operatørens førere mv.
- 8.1.3.3 Førere skal til enhver tid ha tilgang til Oppdragsgivers digitale billettbok.

8.1.4 Salg av billetter

- 8.1.4.1 På Bestillingstransport og linjer med fast trasè vil det normalt være salg av billetter, mens for spesialskyss skole er det kun dersom elevene har med venner hjem at salg av billetter er aktuelt.
- 8.1.4.2 Operatøren skal sørge for at det billetteres korrekt. Billettsalg skal foregå ved hjelp av Oppdragsgivers salgsapplikasjon.
- 8.1.4.3 Operatøren skal sørge for at egenbetjent billetteringsutstyr plasseres etter prinsippene om universell utforming og eventuelle smittevern hensyn.
- 8.1.4.4 Operatøren skal sikre at salg, aktivering og validering av billetter foregår på korrekt måte, og at man benytter Oppdragsgivers til enhver tid gjeldende versjon av salgsapplikasjonen. Operatøren skal på forespørsel kunne dokumentere sitt arbeid for å sikre korrekt billettsalg. Operatøren skal selge billetter til de kundene som ønsker å kjøpe billett, samt til kunder som ikke har gyldig billett.
- 8.1.4.5 Kunder som ikke ønsker å kjøpe billett, eller ikke har gyldig billett, skal behandles i tråd med bestemmelsene i Oppdragsgivers billettbok.
- 8.1.4.6 Dersom Operatøren avdekker feil i Oppdragsgivers salgsapplikasjon skal Operatøren uten opphold melde til Oppdragsgiver og om feil som fører til at det ikke kan selges, aktiveres eller valideres billetter, uavhengig av årsak.

8.1.5 Kontanthåndtering

- 8.1.5.1 Operatøren er ansvarlig for en forsvarlig håndtering og oppbevaring av kontanter.
- 8.1.5.2 Ved behov kan Operatøren hente data til oppgjørsfiler for førernes kontantoppgjør. Oppdragsgiver vil gjøre denne informasjonen tilgjengelig for Operatøren gjennom et digitalt grensesnitt.
- 8.1.5.3 Oppdragsgiver forbeholder seg retten til å avslutte salg av billetter og tilleggsbilletter med kontanter som betalingsmiddel dersom det i løpet av kontraktperioden blir hjemmel i lov til å avslutte kontantsalg.

9. Informasjon til kunden

9.1.1 Informasjon om bord på vognen

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

9.1.2 Utvendig informasjon på vognen

- 9.1.2.1 Oppdragsgiver fastsetter linjenummer og destinasjonsbenevnelse for alle vogner som gjennomfører tjenesteproduksjon som er oppført i tidtabellen, eller avganger som kjøres i tillegg til den fastsatte tjenesteproduksjonen.
- 9.1.2.2 Avganger som kjøres uten passasjerer, men som er relatert til tjenesteproduksjonen, f.eks. posisjonskjøring o.l., skal skiltes «Ikke i trafikk». Skilting med Operatørens navn, andre meldinger – som «god jul» o.l. – skal ikke forekomme.

- 9.1.2.3 Destinasjonsbenevnelser er å anse som dynamiske. Håndtering av dette er nærmere beskrevet i Avtale om digitale tjenester.
- 9.1.2.4 Operatøren er ansvarlig for at alle vognens utvendige informasjonsflater er korrekt skiltet i henhold til Oppdragsgivers retningslinjer. Dersom den automatiske skiltingen ikke fungerer er det Operatørens ansvar å sørge for at vognen likevel er korrekt skiltet.

9.1.3 Innvendige plakater

- 9.1.3.1 Operatøren er ansvarlig for at det monteres holder for plakater.
- 9.1.3.2 Operatøren er i tillegg ansvarlig å henge opp plakater med kampanjer og informasjon fra Oppdragsgiver tilpasset dette oppdraget.

10. Markedsføring og kommunikasjon

10.1 Markedsføring av kollektivtransporten

- 10.1.1.1 Oppdragsgiver er ansvarlig for, og avsender av, markedsføring av kollektivtransporten i Oslo og Akershusdelen av Viken. Operatøren skal bidra med sin lokalkunnskap for å støtte opp under områdene Oppdragsgiver har ansvar for. Operatøren og Oppdragsgiver skal gjensidig informere hverandre om relevante markedsforhold, samt utveksle og drøfte markeds kunnskap og -data mellom hverandre.
- 10.1.1.2 Operatøren har mulighet til å drive lokal markedsføring. 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. Oppdragsgiver kan ikke nekte Operatøren å gjennomføre markedsføringen uten saklig grunn. Operatøren bærer alle kostnader knyttet til markedsføring som gjennomføres av Operatøren.

10.2 Media og presse

- 10.2.1.1 Oppdragsgiver er hovedkontakt for medier og presse, og er ansvarlig for presseaktiviteter. Dersom Operatøren blir kontaktet av pressen eller andre medier i forbindelse med Oppdraget skal Oppdragsgiver konsulteres før Operatøren gir endelig svar til mediene/pressen.
- 10.2.1.2 For spesifikke saker vil Oppdragsgiver ta kontakt med Operatøren. Basert på informasjonen som er tilgjengelig, vil partene avtale hvem som skal svare på ulike henvendelser fra sak til sak. Oppdragsgiver og Operatør skal føre en løpende dialog om medieaktiviteter og nyheter som er relevant for det oppdraget denne kontrakten omfatter. Partene er gjensidig avhengig av hverandres kunnskap for å identifisere og formidle nyheter, eller forhold som kan ha nyhetsinteresse.
- 10.2.1.3 Ved uønskede hendelser som trafikkulykker, barn på avveie eller lignende, håndterer Oppdragsgiver kontakten med presse og media.
- 10.2.1.4 Operatøren har ikke anledning til å gjennomføre lanseringer, pressemøter o.l. som helt eller delvis omfatter hele eller deler av Oppdraget uten forhåndsgodkjenning fra Oppdragsgiver. Oppdragsgiver skal få rimelig tid på å gi slik godkjenning.

11. Oppstart av oppdraget

11.1 Forberedelser til oppstart av tjenesteleveransen

11.1.1 Fremdriftsplan

- 11.1.1.1 Operatøren har beskrevet oppstarten i sitt tilbud. Operatøren har utarbeidet en fremdriftsplan med hovedmilepæler og datoer knyttet til aktivitetene:
- rekruttering og opplæring
 - anskaffelse og idriftsettelse av vognmateriell
 - innstallering og testing av IT-systemer og utstyr knyttet til digitale tjenester og organisering av driften
 - fastsettelse av stasjoneringssted/depot for trafikkledelsen
- 11.1.1.2 I tillegg har Operatøren lagt ved tilbudet en beskrivelse som sikrer god oppstart samt en risikoanalyse med avbøtende tiltak.
- 11.1.1.3 Operatøren skal senest 30 dager etter signering av Kontrakten levere endelige fremdriftsplan.
- 11.1.1.4 Ved endringer i fremdriftsplanen skal Oppdragsgiver umiddelbart sendes den reviderte utgaven.

11.1.2 Kvalitetssikring

- 11.1.2.1 Operatøren skal ha iverksatt og dokumentert sitt system for kvalitetssikring av leveransen senest 30 dager etter signering av Kontrakten.
- 11.1.2.2 Oppdragsgivers representant, og personer med fullmakt fra Oppdragsgiver skal i perioden frem til oppstart av tjenesteleveransen ha anledning til å foreta kvalitetsrevisjon og verifikasjon av Operatørens kvalitetssikring og fremdrift.

11.1.3 Oppstartprosjekt

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

12. Oppdragets avslutning

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

13. Miljø, bærekraft og sosial inkludering

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

13.1.2 Utprøving av nye mobilitetstjenester

- 13.1.2.1 Det kan bli aktuelt med utprøving av nye mobilitetstjenester i oppdragsperioden.
- 13.1.2.2 For at Ruter skal kunne oppnå visjonen om å tilby bærekraftig bevegelsesfrihet pågår det arbeid med å teste, utvikle og drifte nye former for mobilitetstjenester og tjenester mot nye målgrupper. Dette kan påvirke rutiner og omfang i dette oppdraget. Eksempler på slike tjeneste er Ruters aldersvennlige transport som retter seg mot eldre over 67 år, og aktivitetstransport for barn og unge.

14. Beredskapsplan, sikkerhet og krisehåndtering

14.1 Beredskapsarbeidet

14.1.1 Krav til innhold i beredskapsplanen

- 14.1.1.1 Operatøren er pliktig til å ha rutiner (beredskapsplan) for håndtering av brann, ulykker, terror og annen krisehåndtering i forbindelse med utførelse av oppdraget.
- 14.1.1.2 Basert på de risikoene og sårbarhetene Operatøren identifiserer skal Operatøren ha en beredskapsplan som inkluderer
- interne varslingsrutiner og hvordan Oppdragsgiver skal varsles,
 - en beskrivelse av hvordan de uønskede hendelsene skal håndteres,
 - forebyggende tiltak og
 - tiltak for å begrense skadevirkningene dersom en uønsket hendelse oppstår.
- 14.1.1.3 Planen skal være kjent i Operatørens virksomhet.

14.1.2 Oppdragsgivers beredskapsøvelser

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

14.2 Kommunikasjon med kundene

- 14.2.1.1 Oppdragsgiver har ansvaret for behandling av klager og andre henvendelser. Ved behov vil Oppdragsgiver videreføre henvendelsene fra kundene til Operatøren for kommentarer og/eller uttalelse. Operatøren skal besvare henvendelsene fra Oppdragsgiver innen 3 arbeidsdager. Dersom fristen ikke overholdes, mister Operatøren sin rett til å komme med innsigelser angående klagen.
- 14.2.1.2 For henvendelser som gjelder førerpersonalet eller hendelser førerpersonalet har vært involvert i, skal en oppsummering av førerens versjon inngå i svaret.
- 14.2.1.3 Dersom det gjelder en skadesak som håndteres av Operatørens forsikringsselskap, har Operatøren ansvar for å følge opp saken slik at den blir besvart så raskt som mulig. Operatøren skal holde Oppdragsgiver løpende orientert om fremdrift og status i saken.

15. Rapportering

15.1 Overordnet om rapportering

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

15.1.2 Endringer i Operatørens organisasjon

- 15.1.2.1 Oppdragsgiver skal varsles skriftlig dersom
- eierstrukturen til Operatøren eller konsernet endrer seg vesentlig
 - Operatøren skifter daglig leder
 - Operatøren skifter nøkkelpersonale
 - Operatøren har anstrengt bemanning

15.2 Oppdragsgivers kjøretøyregister

- 15.2.1.1 Operatør skal sørge for at all nødvendig kjøretøyinformasjon om vogn til enhver tid er registrert og korrekt i Oppdragsgivers database. Alle endringer må oppdateres fortløpende av Operatør.

15.3 Taushetserklæring

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

15.4 Periodisk rapportering

15.4.1 Rapportering drivstoff

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

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

15.4.2 Opprinnelsesgaranti

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

15.5 Rapportering som skal skje på forespørsel fra Oppdragsgiver

15.5.1 Beredskapsplan

15.5.1.1 Operatøren skal på forespørsel sende over beredskapsplan.

15.5.2 Regnskap og årsberetning

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

15.5.3 Oversikt vedlikehold

15.5.3.1 Operatøren skal på forespørsel fra Oppdragsgiver kunne oversende fullstendig oversikt over blant annet:

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

15.5.4 Arbeid med helse, miljø og sikkerhet

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

15.5.5 Oversending av skift- og turnusplan

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

16. Samarbeid og samhandling

16.1 Prøvekjøring

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

16.2 Utprøving av nye løsninger og/eller materiell

- 16.2.1.1 Operatøren må delta i testing og/eller utprøving av nye løsninger for å forbedre kollektivtransporten.
- 16.2.1.2 I tilfeller hvor test og/eller utprøving av nye løsninger vil innebære større endringer i kostnad eller arbeidsmengde for Operatør, vil Oppdragsgiver utstede Endringsordre etter Kontraktens endringsbestemmelser.

17. Kontroll og måling

17.1 Kvalitetskontroller

- 17.1.1.1 Oppdragsgiver kan gjennomføre kvalitetskontroller der kontrolløren identifiserer seg som kontrollør. Oppdragsgiver kan i tillegg velge å gjennomføre kontroller der kontrolløren fremstår som en ordinær passasjer. Kontrollene kan utføres av Oppdragsgiver eller den han delegerer slik kompetanse.
- 17.1.1.2 Hensikten med kontrollene er å sikre at Operatøren og tjenesteleveransen utføres i henhold til kravene.
- 17.1.1.3 Tidspunkt for kontrollene vil ikke bli gjort kjent for Operatøren.
- 17.1.1.4 Oppdragsgiver skal presentere resultatene for Operatør.

17.2 Operativ oppfølging av leveransen

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

17.3 Kundeundersøkelser

- 17.3.1.1 Oppdragsgiver gjennomfører kundeundersøkelser for de turer som blir gjennomført for spesialskyss skole. Disse har som mål å fastsette bonus og malus.
- 17.3.1.2 Antallet kundeundersøkelser pr nå er en i halvåret, men kan variere i antall og Oppdragsgiver kan også utvide undersøkelsen til å gjelde bestillingstransport og linjer i fast trasè.
- 17.3.1.3 Resultater fra kundeundersøkelsene gjøres tilgjengelig for Operatørene.
- 17.3.1.4 Oppdragsgiver forbeholder seg retten til å offentliggjøre resultater fra målinger, innsamlede data og lignende, men vil ikke offentliggjøre informasjon som utgjør forretningshemmeligheter.

18. Bilag

Bilag 1.1 Rutebeskrivelse

Bilag 1.2 Statistikk inkludert timeestimat

Bilag 1.3 Avtale om digitale tjenester