

Vedlegg 1

Versjon 0.82

12.09.2019

Oppdragsbeskrivelsen

Rammeavtale Busstjenester 2020

Innhold

1	INNLEDNING	3
1.1	KUNDEOPPLEVELSE	3
2	ANSVAR- OG LEVERANSEMODELL	3
3	PLANLEGGING AV KOLLEKTIVTRAFIKKEN	3
3.1	RUTEPLANLEGGING	4
3.1.1	Linjenett	4
3.1.2	Rute- og vognløpsplaner	4
3.2	SKIFT- OG TURNUSPLANER	5
3.3	PLANLEGGING AV INFRASTRUKTUR OG FREMKOMMELIGHETSTILTAK	5
4	MARKEDSFØRING OG KOMMUNIKASJON	5
4.1	MARKEDSFØRING AV KOLLEKTIVTRAFIKKEN	5
4.2	KOMMUNIKASJON MED MEDIA	5
5	TRAFIKKANTINFORMASJON	6
5.1	OPPDRAGSGIVERS INFORMASJONS- OG SAMORDNINGSSENTRAL (IOSS)	6
5.2	KOMMUNIKASJON MED KUNDENE	6
6	IT-TJENESTER	6
6.1	GENERELT	6
6.2	KJØRETØYKATEGORIER	7
6.2.1	Kategori 1: SIS-busser	7
6.2.2	Kategori 2: ITxPT-busser	7
6.2.3	Kategori 3: Annet materiell	7
6.3	VOGNLØPSPÅLOGGING	7
7	SALG OG VALIDERING AV BILLETTER	8
7.1	PRIS- OG SONESYSTEM	8
7.2	BILLETTSALG	8
7.2.1	Billettsalgets tilgjengelighet	9
7.2.2	Manglende billettsalg	9
7.3	BILLETTKONTROLL	9
8	PASSASJERINFORMASJON	9
8.1	INFORMASJON PÅ STOPPESTEDER	10
8.2	DYNAMISK PASSASJERINFORMASJON (DPI) OMBORD	10
8.3	UTVENDIG DESTINASJONSSKILTING	10
9	LEVERANSE AV BUSSTJENESTER	11
9.1	KRAV TIL TRAFIKKAVVIKLING	11
9.2	REISEVILKÅR OG REISEGARANTI	11
9.3	KRAV TIL OVERHOLDELSE AV TIDTABELL	11
9.3.1	Føreravløsning	11
9.3.2	Innstilte avganger (gjelder kun planlagte oppdrag)	11
10	MOTTAKSAPPARAT - OG TRAFIKKLEDELSE	12
10.1	MOTTAKSAPPARAT FOR AVROP KONTRAKT	12
10.2	TRAFIKKLEDELSEN	12
10.3	TRAFIKKLOGGSYSTEM	12
10.4	UØNSKEDE HENDELSER	13
10.5	DAGLIG RAPPORTERING	13

10.5.1	Ikke planlagte oppdrag	13
10.5.2	Planlagte oppdrag.....	14
11	BEREDSKAPSPLAN, SIKKERHET OG KRISEHÅNDTERING	15
12	DRIFT OG RENHOLD	15
12.1	KRAV TIL RENHOLD OG VEDLIKEHOLD AV BUSSENER	15
12.1.1	Periodisk vedlikehold	16
12.2	AUTOPASS BRIKKER OG BOMÅPNERE.....	16
12.3	SPESEIELLE BESTEMMELSER	16
12.3.1	Forbud mot bruk av håndholdte elektronisk utstyr og hodetelefoner/ørepropper	16
12.3.2	Forbud mot tomgangskjøring.....	16
12.3.3	Flagging	16
12.3.4	Uniformsplikt	16
12.4	KRAV TIL BEHANDLING AV HITTEGODS.....	16
13	KURS OG OPPLÆRING.....	17
13.1	OPPLÆRING I HÅNDTERING AV UØNSKEDE HENDELSER.....	17
13.2	OPPLÆRING I SERVICELOFTET	17
13.3	OPPLÆRING PRIS- OG SONESYSTEM.....	18
13.4	OPPLÆRING I SPRÅK	18
13.5	TRASÉOPPLÆRING (I ENKELTE PLANLAGTE OPPDRAG).....	18
14	KVALITETSSIKRING	18
15	MØTER	19
16	RAPPORTERING	19
17	OBJEKTIVE KONTROLLER	19

1 INNLEDNING

1.1 Kundeopplevelse

Kundeopplevelse består av summen av alle inntrykk og erfaringer kunden har med kollektivtrafikken..

Reisen skal oppleves som pålitelige, stressfrie og trygge. Det er mange elementer som bidrar til den totale kundeopplevelsen:

- **Stoppestedene:** Kundene skal være informert om rutetider og eventuelle avvik, og føle seg trygge på det planlagte tilbudet kjøres.
- **Bussmateriellet:** Bussene skal ha god komfort for både sittende og stående passasjerer. 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 stoppested 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.
- **Universell utforming:** Kollektivtrafikken skal være universelt utformet slik at alle kunder har mulighet til å benytte seg av tilbudet.

2 ANSVARS- OG LEVERANSEMODELL

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

- Planlegging av kollektivtrafikken
- Markedsføring og kommunikasjon
- Pris og sonesystem samt billettmaskin VIX eller applikasjon for billettsalg ITxPT
- Trafikantinformasjon

Operatøren har ansvaret for leveransen av busstjenester.

3 PLANLEGGING AV KOLLEKTIVTRAFIKKEN

Oppdragsgiver har hovedansvaret for planleggingen av rutetilbudet. Operatøren er ansvarlig for driftsplanleggingen som er nødvendig for å levere busstjenestene etter Oppdragsgivers spesifisering av tilbudet

Oppdragsgiver har i tillegg ansvar for planlegging av bestillingstransport, et rutetilbud som utfyller det ordinære kollektivtilbudet. Dette tilbud kjøres med minibuss og rutene blir lagt opp etter hvilke bestillinger som kommer inn.

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

3.1 Ruteplanlegging

3.1.1 Linjenett

Som en del av det helhetlige tjenestetilbudet 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 og åpningstider på tilbudet.

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

3.1.2 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 oppdraget I en del oppdrag utarbeider Oppdragsgiver ferdige vognplaner.

Operatør ansvarlig for at de til enhver tid gjeldende vognløpsplaner er tilgjengelige for Oppdragsgiver før endringer finner sted. I denne kontrakten vil det kunne bli en kort planleggingshorisont, og fremdriftsplan nærmere i hvert enkelt avrop.

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

3.2 Skift- og turnusplaner

Operatøren 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 få innsyn i disse planene.

3.3 Planlegging av infrastruktur og fremkommelighetstiltak

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

Det spesifiseres i det enkelte Oppdraget hvilken rolle Operatør skal ha ovenfor veimyndigheter og andre aktører i kollektivtrafikken, men det forventes at Operatøren er aktiv i forhold til å ta kontakt i forhold som brøyting, strøing og annet akutt behov for veivedlikehold. I en del tilfeller vil det bli etterspurt en operativ trafikkleder.

4 MARKEDSFØRING OG KOMMUNIKASJON

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

4.1 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 markeds kunnskap/-data seg imellom, for sammen og utvikle et best mulig kollektivtilbud ovenfor publikum.

Oppdragsgiver på sin side skal dele med Operatøren Oppdragsgiver sin overordnede plan for presse- og markedsaktiviteter, tidspunkter for dette avtales nærmere. Operatør kan med sin lokalkjennskap og -kunnskap komme med innspill til lokale tiltak som Oppdragsgiver og Operatør kan gjennomføre sammen.

4.2 Kommunikasjon med media

Oppdragsgiver ivaretar kontakt med presse og andre 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 i tilknytning til mediehåndteringen. Dette må skje med rimelige frister, slik at Oppdragsgiver kan sikre gode prosesser for beslutning, planlegging og gjennomføring. Operatør skal alltid konferere med Oppdragsgiver før kontakt med media eller andre interessenter iverksettes.

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

Dersom det oppstår uenighet mellom partene i forbindelse med håndtering av konkrete medieaktiviteter er det Oppdragsgiver som fatter endelig beslutning

5 TRAFIKKANTINFORMASJON

5.1 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 uønskede og uforutsette hendelser, 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.

For at tiltak og trafikkantinformasjon skal ha god effekt, er det videre nødvendig at IOSS informeres så tidlig som mulig ved avvikssituasjoner, selv om fullstendig informasjon om avviket ikke foreligger på gjeldende tidspunkt.

5.2 Kommunikasjon med kundene

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.

6 IT-TJENESTER

6.1 Generelt

Ruter har i løpet av de siste årene gjennomført en større endring av eierskaps- og ansvarsmodell for IT-tjenester i kjøretøy, fra en modell der Ruter har totalansvar og -eierskap for IT-utstyr, til en modell hvor Operatør eier og forvalter slike IT-utstyr og tjenester.

Ruter er som Oppdragsgiver innforstått med at det i denne konkurransen vil kunne tilbys kjøretøy utstyrt i tråd med begge disse modellene, så vel som kjøretøy som ikke allerede er utstyrt med noe relevant IT-utstyr. Det er derfor i det følgende definert tre forskjellige kategorier av IT-utrustning i kjøretøy, og det refereres til disse der det er relevant under kravene i konkurransegrunnlaget.

Det vil i dette konkurransegrunnlaget ikke detaljspesifiseres krav til de enkelte IT-tjenestene i kjøretøy som allerede er utrustet i henhold til en av Ruters ansvarsmodeller.

For disse kjøretøyene vil de samme kravene til tjenesteproduksjon gjelde som det det gjorde under de kontraktene som de opprinnelig kjørte på.

6.2 Kjøretøykategorier

Kjøretøykategori	
1	SIS-buss
2	ITxPT-buss
3	Annet materiell

6.2.1 Kategori 1: SIS-busser

Dette er kjøretøy som tidligere har kjørt på transporttjenestekontrakter inngått med Ruter før 2018, og som har opprinnelig utstyr i behold. De skal ha:

- Sanntidsinformasjonssystem levert av Init
- Billettsystem levert av VIX

6.2.2 Kategori 2: ITxPT-busser

Dette er kjøretøy som har kjørt på kontrakter inngått med Ruter i 2018 eller senere, og som har opprinnelig utstyr i behold. Kjøretøyene skal ha:

- Ruter Salg billett- og valideringsløsning hos fører
- ITxPT-kompatibelt utstyr og oppsett for posisjonering, passasjertelling, dynamisk passasjerinformasjon med mer
- De kan også være utrustet med validatorer levert av VIX

6.2.3 Kategori 3: Annet materiell

Dette er kjøretøy som ikke er utstyrt med Ruter-kompatibelt utstyr.

Fører av busser i kategori 3 kan etter nærmere avtale bli utstyrt med Oppdragsgivers mobilterminal og kvitteringsskriver. Denne enheten kan ha følgende funksjonalitet:

- Billettsalg
- Validering av billett
- Sporing av kjøretøy

Busser som tidligere har hatt en fullverdig SIS/VIX-løsning, men hvor hele eller deler av dette utstyret har blitt dekommisjonert, vil tilhøre denne kategorien.

6.3 Vognløpspålogging

Kjøretøy i kategori 1 og 2 skal være utrustet med en IT-løsning for blant annet posisjonsdata og passasjertelling. For at disse tjenestene skal fungere, er det en forutsetning at fører logger på vognløpet sitt på førerenheten.

Kjøretøykategori	Pålogging
1	Fører må logge på alle vognløp på førerenheten TouchIT
2	Fører må logge på alle vognløp på kjøretøyets MADT-enhet.
3	I tilfeller hvor føreren har blitt utstyrt med Oppdragsgivers mobilterminal (se 6.2.3) skal denne brukes til å logge på tildelt vognløps-ID.

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.

7 SALG OG VALIDERING AV BILLETTER

7.1 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 én justering av prisene per år.

7.2 Billettsalg

Oppdragsgiver definerer og bestemmer salgsstrategi og krav til salgssystem.

Alt billettsalg foregår på det til enhver tid gjeldende salgssapplikasjon, og avlesing av kundens forhåndskjøpte billetter skjer elektronisk, eller ved fremvisning av mobilbillett eller papirkvittering ved overgang. Operatøren står ansvarlig for alt salgsutstyr om bord i bussene. Oppdragsgiver står ansvarlig for salgssapplikasjonen (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.

7.2.1 Billettsalgets tilgjengelighet

Kjøretøykategori	Salgsmodell
1	Salg og eventuell validering utføres på VIX salgsenhet. Denne forvaltes av Oppdragsgiver.
2	Salg og eventuell validering utføres på Operatørens salgsutstyr ved hjelp av appen Ruter Salg. Operatøren skal dokumentere, og ha rutiner for, at salg av billetter ved hjelp av Oppdragsgivers salgssaplikasjon foregår på korrekt måte.
3	I tilfeller hvor fører har blitt utstyrt med Oppdragsgivers mobilterminal, skal salg og validering utføres på denne enheten ved hjelp av applikasjonen Ruter Salg.

Det skal ikke være kjøretøy med kritisk feil på salgsutstyr ved oppstart av avgang.

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

7.2.2 Manglende billettsalg

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

7.3 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 instruks 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.

8 PASSASJERINFORMASJON

Oppdragsgiver har hovedansvaret for passasjerinformasjonen.

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.

8.1 Informasjon på stoppesteder

Oppdragsgiver har hovedansvaret for passasjerinformasjon på stoppesteder. Operatør kan i spesielle tilfeller ble bedt om å sette opp eller ta ned informasjon knyttet til avvikstrafikken i det aktuelle avropet etter anvisning fra Oppdragsgiver.

8.2 Dynamisk Passasjerinformasjon (DPI) ombord

Kjøretøykategori	DPI
1	Visning og opprop av neste stoppested utføres automatisk på busser med installert SIS utstyr fra Init.
2	Visning og opprop av neste stoppested utføres automatisk på busser med installert ITxPT utstyr
3	Det er ingen krav til DPI om bord på disse kjøretøyene.

8.3 Utvendig destinasjonsskilting

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.

Kjøretøykategori	Utvendig destinasjonsskilting
1	Visning av destinasjon utføres automatisk på installert SIS utstyr.
2	Visning av destinasjon utføres automatisk på installert ITxPT-utstyr.
3	Avtales i hvert enkelt tilfelle.

Dersom den automatiske skiltingen ikke skulle fungere på kjøretøy kategori 1 og 2, 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 før oppstart av Oppdraget.

Ved avvik fra avtalt og planlagt kjøring skal operatør informere om hendelsen til Oppdragsgivers Informasjons- og Samordningssentral (IOSS) så fort som mulig.

9 LEVERANSE AV BUSSTJENESTER

Operatøren har ansvaret for leveransen av busstjenester i henhold til det linjenettet og de rutetabellene som Oppdragsgiver spesifiserer. Operatøren 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 tjenesteproduksjonen som omfattes av oppdraget.

9.1 Krav til trafikkavvikling

Tjenesteproduksjonen 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. 9.1.1.

9.1.1 Reisevilkår og reisegaranti

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

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

9.2 Krav til overholdelse av tidtabell

Operatøren skal utføre tjenesteproduksjonen 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.

9.3 Føreravløsning

Føreravløsninger skal normalt kun skje ved den enkelte avgangs start- og endepunkt. Ved andre behov for føreravløsning skal dette skje på en måte som ikke fører til forsinkelser eller avbrudd i leveransen.

9.4 Varsling om innstilt avgang (varslingsplikt)

Alle innstillinger skal rapporteres til Oppdragsgivers Informasjons- og samordningssentral (IOSS) umiddelbart når det blir kjent at en avgang vil bli innstilt.

9.4.1 Innstilte avganger (gjelder kun planlagte oppdrag)

Oppdragsgiver regner en avgang som innstilt når:

- Avgangen ikke er kjørt fra startpunktet eller fra hvilket som helst stoppested på linjen. Alle stoppesteder skal betjenes, hvis ikke regnes dette som en innstilling.
- Avgangen ikke er kjørt fra startpunktet innenfor grensen for drosjerefusjon i henhold Oppdragsgivers Reisegaranti.

Oppdragsgiver vil ikke gi gebyr og fratrekk i godtgjørelsen for innstilt avgang dersom mer enn 50 % av avgangen målt i planlagt kjøretid er kjørt.

Oppdragsgiver kan likevel gi gebyr for brudd på varslingsplikten (se pkt. 9.4).

10 MOTTAKSAPPARAT - OG TRAFIKKLEDELSE

10.1 Mottaksapparat for avrop kontrakt

Operatøren skal ha et mottaksapparat for avrop på denne kontrakten. Dette kan være knyttet til trafikkledelsen, men også være en egen telefon og epost adresse som vil bli besvart for avrop på ikke planlagte og planlagte oppdrag.

Oppdragsgiver er avhengig av rask respons og videre dialog med operatør.

For både ikke planlagte og planlagte Oppdrag sendes en epost med saksnummer fra Ruter til alle som er på Rammeavtalen for det aktuelle avropet:

- For ikke-planlagte oppdrag forventes respons så snart som mulig, men senest innen XX minutter.
- For planlagte Oppdrag forventes respons inne 24 timer fra eposten er sendt ut.

Det forventes at Oppdragsgiver får tilbakemelding på sin forespørsel innenfor responstiden. Enten med en komplett løsning eller videre dialog om muligheter til å utføre oppdraget.

10.2 Trafikkledelsen

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 m.v.
- Oppdatere trafikkloggen fortløpende
- Trafikkledelsen skal ha kjennskap til oppdraget og dets innhold, og skal være oppdatert på bussenes posisjon.
- Operatørens busser skal kunne kommunisere med egen trafikkledersentral.

IOSS må raskt komme i kontakt med operatørens trafikkledelse, og omvendt må operatørens trafikkledelse fortløpende oppdatere IOSS vedrørende hendelser knyttet til oppdraget.

Oppdragsgiver skal i tillegg kunne nå en ansvarlig ledelsesrepresentant for Operatøren via Operatørens trafikkledelse i hele driftsdøgnet, på alle dager. Operatøren har en skriftlig rutine for trafikkledelse og dens funksjoner.

I vedlegg 8 har Operatøren beskrevet hvordan eget mottaksapparat og trafikkledelse er organisert. I tillegg er det beskrevet hvordan Operatøren skal oppnå effektiv respons.

10.3 Trafikkloggsystem

Oppdragsgiver vil anskaffe et loggføringssystem, og pålegge Operatøren å bruke dette.

Operatør må ha et eget system for oppfølging av materiell, personell andre interne behov.

Ingen personopplysninger eller andre sensitive opplysninger skal logges i Oppdragsgivers 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 løpende oppdatere trafikkloggen med opplysninger gjeldende:

- Innstilte avganger
- Frakjøringer
- Forsinkelser fra startstoppested
- Ulykker/uønskede hendelser
- Tilsatte avganger / ekstrakjøring
- Bruk av avvikende bussmateriell
- Hvis førere eller andre melder inn feil eller mangler på stoppesteder 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 frakjøringer, slik at IOSS kan sette inn tiltak umiddelbart.

10.4 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 kap. 9.

Etter en uønsket hendelse skal Operatør sende en rapport over hendelsesforløpet og konsekvensene. I tillegg kan Operatør blir invitert til debriefingsmøter.

10.5 Daglig rapportering

IOSS kontaktes på telefon/SMS 464 09 300 eller e-post IOSS@ruter.no.

10.5.1 Ikke planlagte oppdrag

Alle hendelser vedrørende innstillinger og frakjøringer skal ringes over umiddelbart, men også loggføres.

Type rapport	Hvordan	Når / frekvens
Daglige hendelser • Ulykker/uønskede hendelser • Hendelser som kan medføre medieomtale. • Innstilte avganger	Telefon/Trafikkloggen	Så raskt som mulig

Type rapport	Hvordan	Når / frekvens
- Omkjøringer pga feil eller mangler avtalt trasé. - Utslipp eller andre hendelser som påvirker miljøet - Feil på Oppdragsgivers salgssapplikasjon	Trafikkloggen og epost til rdp-support@ruter.no	Umiddelbart Umiddelbart

10.5.2 Planlagte oppdrag

Alle hendelser vedrørende innstillinger og frakjøringer skal ringes over umiddelbart, men også loggføres.

Type rapport	Hvordan	Når / frekvens
Daglige hendelser - Innstilte avganger - Frakjøringer - Omkjøringer - Forsinkelser fra startstoppested på mer enn 10 min - Ulykker/uønskede hendelser - Hendelser som kan medføre medieomtale. - Utslipp eller andre hendelser som påvirker miljøet - Feil på Oppdragsgivers salgssapplikasjon	Telefon og Trafikkloggen Trafikkloggen og epost til rdp-support@ruter.no	Umiddelbart Umiddelbart
Daglige hendelser - Forsinkelser fra startstoppested - Tilsatte avganger / ekstrakjøring - Bruk av avvikende bussmateriell - Feil eller mangler på stoppesteder eller annen infrastruktur som blir meldt inn - Andre forhold som er relevant for Oppdragsgiver å kjenne til.	Trafikkloggen	Så raskt som mulig

11 BEREDSKAPSPLAN, SIKKERHET OG KRISEHÅNDTERING

Operatøren skal utarbeide en 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 Operatøren ha 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 løpende holde beredskapsplanen oppdatert.

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.

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.

Risiko- og sårbarhetsanalyser og beredskapsplanverket skal oversendes Oppdragsgiver før oppstart av Oppdraget. Etter dette skal de oversendes ved endringer og minimum hvert annet år.

12 DRIFT OG RENHOLD

12.1 Krav til renhold og vedlikehold av busser

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

Oppdragsgiver ønsker å redusere vannforbruk og utslipp fra renhold av bussflåten, og åpner for at bussene kan renholdes etter behov. Kundeopplevelsen og kollektivtrafikkens omdømme skal ikke forringes av mangelfullt renhold. Når bussene settes i drift etter vask eller vurdering av behovet for vask, kreves det at bussene skal fremstå som rene.

Bussene som brukes til gjennomføring av Oppdraget skal tilfredsstillе kravene under:

- Alle utvendige flater skal fremstå uten synlig smuss.
- Innvendig skal det ikke være smuss på gulvflater, vegger og vinduer.
- Seter skal være rengjort og uten synlig smuss.
- Bussen skal være fri for tagging, og skygger fra tagging, både ut- og innvendig.
- Gulvene skal, i tillegg til å være vasket, være rengjort for tyggegummi, tagging, og skygger fra tagging, og lignende.
- Førere skal gå igjennom bussen og plukke løst søppel på endestoppestedene når tiden tillater dette.
- Busser i trafikk skal fremstå uten skader på lakk, karosseri eller innredningsdetaljer.
- Punkterte vinduer skal ikke forekomme.
- Vinduer med riss-skader skal skiftes så snart som mulig.

12.1.1 Periodisk vedlikehold

- Operatør har ansvaret for periodisk vedlikehold av sine busser.
- Klimaanlegg skal vedlikeholdes regelmessig ved periodisk vedlikehold. Det skal legges inn obligatorisk kontroll før sommer- og vintersesong.

12.2 AutoPASS brikker 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. I tilfeller der det benyttes busser som ikke er på annen avtale for Ruter og må betale bompenger, dekker Oppdragsgiver disse kostnadene når de er dokumentert.

Der det er behov for bomåpnere, anskaffes og bekostes dette av Operatøren. Operatøren dekker også vedlikeholdskostnader samt nyanskaffelser ved tap. Busser som ikke er på kontrakt for Ruter og ikke har innmontert bomåpnere kan ved behov utstyres med dette og kostnadene dekkes av Oppdragsgiver. Disse bomåpnerne vil kun være til utlån, og skal tilbakeleveres etter endt oppdrag.

12.3 Spesielle bestemmelser

12.3.1 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.

12.3.2 Forbud mot tomgangskjøring

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

12.3.3 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.

12.3.4 Uniformsplikt

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

12.4 Krav til behandling av hittegods

For oppdrag som gjennomføres i Oslo skal hittegods 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.. For oppdrag utenfor Oslo skal hittegodset oppbevares på Operatørens anlegg iht. gjelden forskrift. .

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 bedrevet i løpet av kort tid, skal straks meldes til Operatørens trafikkledelse som skal loggføre dette i trafikkloggen og skal forsøke å komme i kontakt med eier dersom nødvendige opplysninger om eieren er lett tilgjengelige.

13 KURS OG OPPLÆRING

Operatøren er ansvarlig for opplæring av egne ansatte. Operatøren skal ha en kontaktperson/ansvarlig for opplæring og kurs, og Operatøren er ansvarlig for at hans ansatte gjennomfører aktuelle kurs i innenfor gjeldende kontraktsperiode.

Operatørens ansatte skal ha nødvendige kunnskaper om:

- Kundebehandling og serviceløfte
- Riktig kjørestil
- Oppdragsgivers pris- og billettsystem, samt sonesystem
- Betjening av førersalgsapplikasjon
- 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. XX.

Oppdragsgiver benytter en digital læringsplattform som inneholder e-læringskurs og annet opplæringsmaterieil som Operatør kan bruke som hjelpemiddel i opplæring innenfor oppdragsgivers ansvarsområder og tjenester.

Operatøren kan komme med innspill til ønsket opplæring. Alle kurs skal utvikles med fokus på tidsriktige og kostnadseffektiv opplæring, spesielt fokus på bruk av e-læring og at kurs gjøres tilgjengelig i Oppdragsgivers læringsplattform.

13.1 Opplæring i håndtering av uønskede hendelser

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

13.2 Opplæring i 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. Oppdragsgiver ber Operatør gjøre seg kjent med Serviceløftet og innarbeide dette i sin interne opplæring.

13.3 Opplæring pris- og sonesystem

Oppdragsgiver vil stå for opplæring av Operatørens nøkkelpersonell/instruktører som skal forstå føreropplæring mht. billetter priser, forretningsregler, sonesystem samt bruk og feilretting av billettsystem.

Operatør er ansvarlig for opplæring av eget personell i Oppdragsgivers prisbestemmelser, forretningsregler, sonesystem og betjeningen av billettsystemet (jf. Oppdragsgivers håndbok for priser og billetter), samt gjennomføre opplæringstiltak initiert av Oppdragsgiver (herunder e-læringskurs i Oppdragsgivers læringsplattform).

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

13.4 Opplæring i språk

Operatøren har ansvar for all opplæring samt at kunnskapen vedlikeholdes hos den enkelte ansatte. Rutiner for opplæring skal fremgå av Operatørens kvalitetsdokumentasjon.

Bussførerne skal minst ha norskkunnskaper tilsvarende nivå A2 (basis bruker) i henhold til nivåklassifiseringer i det felles europeiske rammeverket for språk, CEFR.

Operatøren skal stille særlige krav om norskferdigheter ved ansettelse. Operatøren foretar kartlegging av norskferdigheter før ansettelse. Operatøren skal iverksette tiltak hvis det avdekkes behov for ytterligere oppfølging av språkferdigheter i norsk.

Operatøren skal på forespørsel kunne dokumentere resultatene av språktestene og progresjonen for den enkelte bussfører overfor Oppdragsgiver.

13.5 Traséopplæring (i enkelte planlagte oppdrag)

I enkelte oppdrag kan det være behov for at førene gjennomgår traséopplæring og annen opplæring i spesielle forhold knyttet til oppdraget for å yte tilfredsstillende tjenester til berørte kunder. Dette avtales nærmere i hvert enkelt tilfelle, og godtgjøres med egen timepris som er oppgitt i vedlegg 3.

All annen opplæring av personell som kreves for å fylle kravene i denne kontrakten eller offentlige krav skal være innarbeidet i den ordinære timegodtgjørelsen.

På ikke planlagte oppdrag vil IOSS sende over informasjon om aktuell trasé og kart.

14 KVALITETSSIKRING

Operatøren skal ha et system for kvalitetssikring (Kvalitetssikringssystem).

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

15 MØTER

Operatør er pliktig til å stille på møter med Oppdragsgiver uten spesiell godtgjørelse. I møter Operatøren blir innkalt til skal Operatøren minst stille med ansvarlig ledelsesrepresentant for Operatøren. Det kan gjennomføres møter om:

- Forberedelser til oppdragene.
- Oppfølging underveis i oppdraget
- Evaluering i etterkant
- Debringsmøte i etterkant av uønskede hendelser/ulykker

16 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 Oppdragsgivers digitale plattformer. Endringer av rapporteringsbestemmelsene gjennomføres iht. Kontraktens endringsbestemmelser, og inntil videre rapporteres iht. tabellen nedenfor.

Rapportering

Type rapport	Hvordan	Når / frekvens
Regnskap og årsberetning	Pr. e-post	På forespørsel
Alle forhold om den operative driften.	Pr. e-post eller brev	På forespørsel

17 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 foretatte registreringer.

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 ITxPT og andre automatiske registreringer for å kontrollere leveransen.