

Vedlegg 1

Versjon 13

22.01.2018

Oppdragsbeskrivelsen

Busstjenester Romerike 2019

Innhold

1	MARKEDSOMRÅDE	3
1.1	BEFOLKNING OG BEFOLKNINGSUTVIKLING	3
1.2	MARKEDSUTVIKLING	3
1.3	KUNDEOPPLEVELSE	4
2	ANSVAR- OG LEVERANSEMODELL	5
2.1	BAAS (BUS-AS-A-SERVICE) KONSEPT	5
3	PLANLEGGING AV KOLLEKTIVTRAFIKKEN	6
3.1	RUTEPLANLEGGING	6
3.1.1	<i>Linjenett</i>	6
3.1.2	<i>Ruteplaner og vognløpsplaner</i>	6
3.2	SKIFTPLANER	7
3.3	PLANLEGGING AV INFRASTRUKTUR OG FREMKOMMELIGHETSTILTAK	7
4	MARKEDSFØRING OG KOMMUNIKASJON	8
4.1	MARKEDSFØRING AV KOLLEKTIVTRAFIKKEN	8
4.2	REKLAMERETTIGHETER	8
4.3	KOMMUNIKASJON MED MEDIA	9
4.4	KUNDEKOMMUNIKASJON	9
5	SALG AV BILLETTER	9
5.1	PRIS- OG SONESYSTEM	9
5.2	BILLETTSALG	9
5.2.1	<i>Billettsalgets tilgjengelighet</i>	10
5.2.2	<i>Manglende billettsalg</i>	10
5.3	BILLETTKONTROLL	10
5.4	KONTANTHÅNDBLING	11
5.5	FRI REISE	11
6	TRAFIKANTINFORMASJON	11
6.1	INFORMASJON PÅ HOLDEPLASSER	11
6.2	SANNTIDSINFORMASJON	12
6.3	HOLDEPLASSANNONSERING OG KUNDEINFORMASJON UNDER REISEN	12
6.4	UTVENDIG INFORMASJONSFLATE	12
7	LEVERANSE AV BUSSTJENESTER	13
7.1	KRAV TIL TRAFIKKAVVIKLING	13
7.2	REISEVILKÅR OG REISEGARANTI	13
7.3	INNSTILTE AVGANGER	13
7.4	KRAV TIL OVERHOLDELSE AV TIDTABELL	13
7.5	FØRERAVLØSNING	14
7.6	TRAFIKKLEDELSE	14
7.6.1	<i>Håndtering av avvikssituasjoner og innstillinger</i>	14
7.7	SIKKERHET OG KRISEHÅNDBLING	15
7.8	BEREDSKAP OG TILLEGGSKJØRING	15
7.9	TRAFIKKLOGGSYSTEM	15
7.10	KJØRETØY- OG MILJØRAPPORTERING	16
7.11	KRAV TIL BEHANDLING AV HITTEGODS	16
7.12	KRAV TIL RENHOLD OG VEDLIKEHOLD AV BUSSER	16
7.12.1	<i>Daglige renhold</i>	16
7.12.2	<i>Periodiske renhold</i>	17

Busstjenester Romerike 2019

Vedlegg 1 Oppdragsbeskrivelsen

7.12.3	Daglig vedlikehold.....	17
7.12.4	Periodisk vedlikehold.....	17
7.13	DRIFT AV HOLDEPLASSER OG TERMINALER	17
7.14	BOMBRIKKER OG BOMÅPNERE.....	17
7.15	SPESIELLE BESTEMMELSER	18
7.15.1	Forbud mot bruk av håndholdte elektronisk utstyr og hodetelefoner/ørepropper	18
7.15.2	Forbud mot tomgangskjøring.....	18
7.15.3	Flagging	18
7.15.4	Uniformsplikt.....	18
7.16	UTPRØVING AV NYE LØSNINGER	18
7.16.1	Utpøving av nytt bussmateriell	18
8	KURS OG OPPLÆRING.....	18
8.1	OPPLÆRING I HÅNDTERING AV UØNSKEDE HENDELSER.....	19
8.2	OPPLÆRING KUNDELØFTET.....	19
8.3	OPPLÆRING PRIS- OG SONESYSTEM.....	19
8.4	OPPLÆRING I SPRÅK	20
9	OPPFØLGING.....	20
9.1	FORBEREDELSE TIL OPPSTART.....	20
9.1.1	Fremdriftsplan	20
9.1.2	Kvalitetssikring.....	21
9.1.3	Oppstartsmøter	21
9.2	SAMSPILL I KOLLEKTIVTRAFIKKEN I OSLO OG AKERSHUS	21
9.2.1	Felles visjon	21
9.3	MØTER OG SAMARBEIDSARENAER.....	22
9.3.1	Ruteplanmøter	22
9.3.2	Strategiforum	22
9.3.3	Månedsmøter/Samarbeidsmøter	22
9.3.4	Kvartalsmøter.....	22
9.3.5	Brukerforum	22
9.4	RAPPORTERING	23
10	OBJEKTIVE KONTROLLER	24

1 MARKEDSOMRÅDE

1.1 Befolkning og befolkningsutvikling

Romerike består av øvre Romerike med kommunene Ullensaker, Eidsvoll, Gjerdrum, Nannestad, Nes og Hurdal og nedre Romerike med kommunene Skedsmo, Lørenskog, Rælingen, Nittedal, Fet, Sørum og Aurskog-Høland. Romerike er en del av Oppdragsgivers markedsområde nordøst sammen med bydelene i Groruddalen. Romerike har 270 000 innbyggere, og utgjør dermed 44% av befolkningen i Akershus.

Frem mot 2030 forventes en befolkningsvekst i Oslo og Akershus på hele 20 % og en økning på ca. 209 millioner nye reiser. Både av mobilitetshensyn og for å nå miljømålene må veksten i persontrafikk tas med kollektivtransport, sykkel og gange, og det er bred politisk oppslutning om ambisiøse mål. Romerike har stor vekst, spesielt i sentrale strøk nær Oslo og rundt Oslo lufthavn.

Det er forventet mest utvikling i sentrale deler av Lørenskog, Skedsmo og rundt Oslo lufthavn. I disse områdene ventes det en fortetting som potensielt vil endre karakteren på området fra en forstadsstruktur til en mer sammenhengende bystruktur. De ventede endringene i befolkningsstrukturen vil kraftig øke kollektivtrafikkens potensiale i området.

Det bygges og planlegges mye boliger på Skårersletta i aksene Lørenskog sentrum til Skårer syd. I Skedsmo er det mye fortetting i Lillestrøm sentrum og i Strømmen sentrum med både boliger og nye arbeidsplasser. På litt lengre sikt er det planer om større utbygging på Kjeller.

I Rælingen er det planer om fortetting i Fjerdingsby samt utbygging langs nedre Rælingsvei. I Nittedal er det mye utvikling rundt kommunesenteret på Rotnes. I tillegg er det noe fortetting i eksisterende boligkonsentrasjoner.

Det er planlagt sentrumsutvikling i Fetsund, Årnes og Sørumsand, men dette markedet ventes i stor grad å gi flere reisende på toget og i mindre grad reisende til buss. I Aurskog Høland kan det forventes noe vekst, da i hovedsak i områdene Aurskog og Bjørkelangen.

På øvre Romerike er det mye utvikling rundt Oslo lufthavn. Spesielt er det mye fortetting i Jessheim sentrum, og det kommer mange nye arbeidsplasser på Oslo lufthavn samt i Gardermoen næringspark. I Nannestad er det planer om noe større utbygging av boliger i Nannestad sentrum. I Eidsvoll er det mest utbygging i aksene Sundet-Eidsvoll verk-Råholt-Dal. Hurdal satser på fortetting rundt Hurdal torg. I Gjerdrum er det planlagt en større fortetting i Ask.

1.2 Markedsutvikling

Oppdragsgiver styrer utviklingen av kollektivtrafikktilbudet etter målsetningen om å ta veksten i transportarbeid i regionen med kollektivt, sykkel og gange. Dette innebærer at det må brukes mest ressurser der befolkningsutviklingen er størst. I dag har kollektivtrafikken gode markedsandeler på jobbreiser til Oslo sentrum og skolareiser internt på Romerike, men står svakere på jobbreiser internt i romerikskommunene og på fritidsreiser. Oppdragsgiver må derfor i fremtiden ta større markedsandeler på lokale reiser og reiser utenfor rushtiden.

Romerike har fått et mye bedre togtilbud de siste årene. Gjennom Romeriksporten går det seks tog i timen og lokaltoget fra Lillestrøm har fått fire avganger i timen mot vest.

Kongsvingerbanen og Hovedbanen til Dal har henholdsvis en og to togavganger i timen. I rushtidene forsterkes Kongsvingerbanen med to avganger i hver rushretning. Det er kommet nye togsett med mer kapasitet enn tidligere, noe som har gitt en realøkning i den tilbudte kapasiteten.

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

- **Etablere tydelige hovedlinjer med rask fremføring og nettverksfrekvens** (10 min. eller bedre). Dette vil gjøre kollektivtrafikken mer konkurransedyktig mot bilen på hovedtraséene.
- **Bedre kapasiteten om bord på hver enhet (leddbuss på de tyngste linjene).** Dette vil styrke tilbudet i de befolkningstette vekstområdene og spare antall bussenheter på de lokale veiene og hindre «trafikkinfarkt».
- **Forenkle tilbudet med færre versjoner av en linjetrase og samme stoppmønster.** Markedsandelen i Romerike er lav og forenkling for å tilby et mer forståelig tilbud er viktig for å nå nye reisende.
- **Mate til lokale knutepunkt og styrke frekvensen på lokallinjene.** Høy frekvens er det viktigste virkemiddelet for å få folk til å velge kollektivt. Å flytte midler fra parallellkjøring inn til sentrum for å gi høyere frekvens på de lokale linjene gir et bedre tilbud og derfor vekst.
- **Å snu ekspressbuser utenfor bysentrum.** Dette vil bedre linjenes punktlighet og forbedre framkommeligheten i bygatene i Oslo.

1.3 Kundeopplevelse

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

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

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

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

2 ANSVARS- OG LEVERANSEMODELL

Oppdragsgiver har hovedansvaret for å administrere kollektivtrafikken på Romerike. Dette innebærer hovedansvaret for:

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

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

2.1 BaaS (Bus-as-a-service) konsept

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

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

3 PLANLEGGING AV KOLLEKTIVTRAFIKKEN

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

Dette vil være ansvarsdelingen for planlegging av kollektivtrafikken:

Oppdragsgiver har hovedansvar for:

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

Operatør har hovedansvar for:

- Planlegging av vognløpsplaner
- Planlegging av skiftplaner

3.1 Ruteplanlegging

3.1.1 Linjenett

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

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

3.1.2 Ruteplaner og vognløpsplaner

Oppdragsgiver er ansvarlig for utarbeidelse av ruteplaner. Alle ruteendringer skjer på datoer fastsatt av Oppdragsgiver. Oppdragsgiver gir prosedyrer med tidsplan for ruteendringer. 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 salgapplikasjonen for billetter.

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

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

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

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

3.2 Skiftplaner

Operatør er ansvarlig for utarbeidelse av skiftplaner for bemanning av vognløpene. Det skal sørges for at det er tilstrekkelig personell til å kjøre den ruteproduksjonen som omfattes av kontrakten med oppdragsgiver. På oppfordring skal Oppdragsgiver kunne få innsyn i 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. Det opplyses om at oppdragsgiver ikke har myndighet til å bestemme hvordan og i hvilken grad kollektivtransportens interesser blir ivaretatt.

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

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

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

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

Operatøren har mulighet til å drive lokal markedsføring. I de tilfellene Operatøren ønsker å drive lokal markedsføring av kollektivtrafikken, skal slik markedsføring gjennomføres i tråd med Oppdragsgivers til enhver tid gjeldende designmanual. Oppdragsgiver skal godkjenne all markedsføring som gjennomføres av Operatøren før markedsføringen skal finne sted. Oppdragsgiver skal forespørres så tidlig som mulig, og senest fire (4) uker før markedsføringen skal finne sted. Oppdragsgiver kan ikke nekte Operatøren å gjennomføre markedsføringen uten saklig grunn. Operatøren bærer alle kostnader knyttet til markedsføring som gjennomføres av Operatøren.

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

4.2 Reklamerettigheter

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

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

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

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

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

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

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

4.3 Kommunikasjon med media

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

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

4.4 Kundekommunikasjon

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

5 SALG AV BILLETTER

5.1 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 en justering av prisene per år.

5.2 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. Operatør 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.

5.2.1 Billettsalgets tilgjengelighet

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

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

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

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

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

5.2.2 Manglende billettsalg

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

5.3 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 instruksjoner som billettkontrollørene gir ved gjennomføringen. Forsinkelser som oppstår som følge av billettkontroll skal meldes egen trafikkleder og loggføres.

I enkelte tilfeller kan Oppdragsgiver 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. Deltakelse på slik kurs og møter godtgjøres ikke særskilt.

5.4 Kontanthåndtering

Det er en stor sannsynlighet for at det ikke lenger vil være kontanthåndtering på bussene fremover i tid, enten fra oppstart av kontrakten eller i løpet av kontraktens varighet. I Vedlegg 5 Tabell 5.2 skal operatør prise tjenesten «Kontanthåndtering». Operatør skal angi hvor mange timer per år som legges inn til kontanthåndtering i tilbudet. Dette vil tas ut av kontrakten hvis tjenesten utgår som en del av oppdraget.

5.5 Fri reise

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

6 TRAFIKANTINFORMASJON

Oppdragsgiver har hovedansvaret for trafikantinformasjonen.

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

6.1 Informasjon på holdeplasser

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

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

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

I løpet av anbudsperioden forventes ansvaret for stoppestedene overført i puljer fra dagens veiholder (oftest Statens vegvesen) til Akershus kollektivterminaler AS. Fra denne dato kan Operatørs ansvar for utskiftning av informasjon opphøre. Operatør har angitt sin timepris for denne tjenesten i Vedlegg 5 tabell 5.2 Administrative tjenester.

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

(1) Eksempler på feil og mangler på stoppested

- Manglende, skjev eller nedkjørt stolpe
- Manglende 512-skilt
- (2) Eksempler på feil og mangler på stoppestedsutstyr
- Hærværk eller graffiti på informasjonsbærere
- Manglende, uleselig, feil eller ødelagt informasjon

6.2 Sanntidsinformasjon

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

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

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

Operatørene skal dokumentere overfor Oppdragsgiver og selv kontrollere at rutineene 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.

6.3 Holdeplassannonsering og kundeinformasjon under reisen

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

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

6.4 Utvendig informasjonsflate

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

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

Oppdragsgiver meddeler Operatør oversikt over de destinasjonstekster som skal brukes innen åtte (8) uker før kontraktsoppstart. Ved senere ruteendringer, vil tilsvarende oversikt meddeles leverandøren ikke senere enn fire (4) uker før ruteendringen (dersom endringer). Drifts- og avviksmeldinger

Oppdragsgiver skal utgi nødvendig informasjon om endringer i trafikkavviklingen som følge av planlagte avvik. Operatøren er ansvarlig for nødvendig informasjon ved "ikke

planlagte avvik" trafikkomlegginger og trafikkforstyrrelser. Slik informasjon/opplysning skal gis på vegne av Oppdragsgiver og følge Oppdragsgivers plakatomaler. Ved «ikke planlagte avvik» skal operatør informere om hendelsen til Oppdragsgivers Informasjons- og Samordningssentral (IOSS) så fort som mulig og etter nærmere avtalte plan.

7 LEVERANSE AV BUSSTJENESTER

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

7.1 Krav til trafikkavvikling

Kjøringen skal gjennomføres i henhold til Oppdragsgivers Reisegaranti og transportvedtekter, og Operatøren skal dekke kostnadene for drosjerefusjoner i henhold til den til enhver tid gjeldende Reisegaranti se pkt. 7.2. Forsinkelser, frakjøringer og innstilte avganger skal rapporteres jf. pkt. 9.4.

7.2 Reisevilkår og reisegaranti

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

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

7.3 Innstilte avganger

Operatør har ansvar for at alle avganger kunngjort i den til enhver tid gjeldende ruteinformasjon skal kjøres. En avgang defineres som innstilt når:

- Avgangen ikke er kjørt fra startpunktet innenfor grensen for drosjerefusjon i henhold Oppdragsgivers Reisegaranti.
- Mindre enn 50 % av avgangen målt i planlagt kjøretid er kjørt.

7.4 Krav til overholdelse av tidtabell

Operatøren skal utføre kjøreoppdraget i henhold til avtalt tidtabell og de kjøretider og avgangstider fra stoppesteder som er angitt i denne. Ingen avgang skal kjøres mer enn ett minutt for sent fra startstoppested. Unntaket er dersom fører rapporterer om forsinkelser på grunn av stor trafikk, trafikkuhell, vegarbeid, ekstrem vær-situasjon og lignende samt at fører må ha kommet tidsnok til startstoppestedet og hatt muligheter for nødvendig regulering (for eksempel toalettbesøk). Ingen avganger skal kjøres mer enn 15 sekunder for tidlig fra et hvilket som helst stoppested.

Operatøren kan ikke gjennomføre tiltak som kan skape problemer i trafikkavviklingen på fellesstoppesteder/fellesstrekninger, eller som forlenger den totale reisetiden for kundene

7.5 Føreravløsning

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

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

7.6 Trafikkledelse

Operatørens trafikkledersentral skal være lokalisert innenfor Oppdragsgivers ruteområde, og det forutsettes at trafikklederne har god lokalkunnskap.

Operatørens busser skal kunne kommunisere med egen trafikkledersentral.

Arbeidsoppgaver for trafikkledelsen skal i hovedsak være rettet mot forhold som ivaretar trafikkavviklingen samt de reisendes interesser, som f.eks.:

- Iverksette avbøtende tiltak ved trafikkforstyrrelser
- Melde fra til vegholder ved manglende vedlikehold (eks. manglende snøbrøyting) av gate/fortau/stoppested
- Iverksette tiltak ved frakjøring av passasjerer
- Løpende oppdaterer trafikklogg
- Informere IOSS (Oppdragsgivers informasjons og samordningsentral) ved driftsforstyrrelser som påvirker kundene, herunder forsinkelser, frakjøring og innstilte avganger
- Informere Oppdragsgiver hvis førere eller andre melder inn mangler på holdeplasser

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

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

7.6.1 Håndtering av avvikssituasjoner og innstillinger

Operatør skal ved avvik fra planlagt produksjon sørge for varsling etter nærmere angitt plan (Bilag 3) fra Oppdragsgiver slik at konsekvensene for kunden blir så små som mulig.

Oppdragsgiver har etablert en Informasjons- og samordningsentral (IOSS), som vil overvåke og samordne trafikken samt gi støtte til Operatørene ved uforutsette avvik i trafikken. I samarbeid med Operatørens trafikkledelse vil IOSS kunne omdisponere busser og mannskap hvis situasjonen krever det iht. Avtalens pkt. 2.

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

7.7 Sikkerhet og krisehåndtering

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).

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

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

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

7.8 Beredskap og tilleggskjøring

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

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

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

7.9 Trafikkloggsystem

Operatøren skal besitte og anvende et system for loggføring av hendelser som berører de linjer som inngår i Kontrakten (trafikklogg). Trafikkloggen skal inneholde opplysninger om:

- Innstilte avganger
- Tilsatte avganger / ekstrakjøring
- Frakjøring

- Forsinkelser fra startholdeplass
- Bruk av avvikende bussmateriell
- Feil og mangler på stoppesteder og annen infrastruktur
- Andre forhold som er relevant for Oppdragsgiver å vite om

Oppdragsgiver skal gis ubegrenset og kostnadsfri lese- og rapporttilgang, dog unntatt personopplysninger knyttet til Operatørens personale, til Operatørens trafikklogg gjennom et web-grensesnitt.

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

7.10 Kjøretøy- og miljørapportering

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

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

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

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

7.11 Krav til behandling av hittegods

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

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

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

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

7.12 Krav til renhold og vedlikehold av busser

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

7.12.1 Daglige renhold

- Bussen skal minimum vaskes ut- og innvendig 1 gang i døgnet. Med vask innvendig menes at gulvflater, vegger og vinduer skal være rengjort for smuss tilført bussen det forutgående trafikkdøgn.
- Seter skal være rengjort og uten synlig smuss.

- Bussen skal være fri for tagging, både ut- og innvendig, gjelder også skygger.
- Gulvene skal, i tillegg til å være vasket, være rengjort for tyggegummi, tagging (gjelder også skygger) og lignende.
- Førere skal gå igjennom bussen og plukke løst søppel på endestoppestedene når tiden tillater dette.

7.12.2 Periodiske renhold

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

7.12.3 Daglig vedlikehold

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

7.12.4 Periodisk vedlikehold

- Operatør har ansvaret for periodisk vedlikehold av sine busser.
- Klimaanlegg skal minst vedlikeholdes to ganger i året.
- Periodisk vedlikehold skal kunne dokumenteres overfor Oppdragsgiver.

7.13 Drift av holdeplasser og terminaler

Det påhviler Oppdragsgiver, eller annen offentlig myndighet, å forestå etablering, vedlikehold og renhold av stoppesteder og terminaler. Dette innebærer lehus, informasjonssøylor, stoppestedsskilt og informasjonstavler. Operatør må melde til oppdragsgiver om feil og mangler ved holdeplasser og terminaler. Se også punkt 6.1.

7.14 Bombrikker og bomåpnere

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

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

Busser som trafikkerer Oslo lufthavn må ha egne bomåpnere og bussene må meldes inn i Oslo lufthavn sine baksystemer. Bomåpnere anskaffes og busser meldes inn ved å ta kontakt med trafikkleder forplass på Oslo lufthavn, buss@osl.no.

7.15 Spesielle bestemmelser

7.15.1 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.

7.15.2 Forbud mot tomgangskjøring

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

7.15.3 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.

7.15.4 Uniformsplikt

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

7.16 Utprøving av nye løsninger

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

7.16.1 Utprøving av nytt bussmateriell

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

8 KURS OG OPPLÆRING

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

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

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

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

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

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

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

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

8.1 Opplæring i håndtering av uønskede hendelser

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

8.2 Opplæring Serviceløftet

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

Oppdragsgiver ber Operatør gjøre seg kjent med serviceløftet. Operatør skal gjøre seg kjent med målekriteriene i MIS og beskrive hvordan de skal jobbe med målekriteriene.

8.3 Opplæring pris- og sonesystem

Oppdragsgiver vil stå for opplæring av Operatørens nøkkelpersonell/instruktører som skal forestå føreropplæring mht. billetter priser, forretningsregler, sonestruktur samt bruk og feilretting av billettsystem. Operatør er deretter ansvarlig for opplæring av eget personell i Oppdragsgivers prisbestemmelser, betjeningen av billettsystemet (jf. Oppdragsgivers håndbok for priser og billetter), samt gjennomføre opplæringstiltak initiert av

Oppdragsgiver (herunder e-læringskurs i Ruterskolen). Operatørens ansatte skal ha opplæring i det ovennevnte i minimum to (2) arbeidsdager per kalenderår. Ved spesielt store endringer må Operatøren påregne ytterligere tidsbruk for å sikre god kvalitet på alle tjenester.

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

8.4 Opplæring i språk

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

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

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

9 OPPFØLGING

9.1 Forberedelser til oppstart

9.1.1 Fremdriftsplan

Denne planen må ta høyde for prosess for etablering av BaaS som beskrevet i bilag 1. Planen legges som et bilag til Tilbyders oppdragsbeskrivelse og skal minimum omhandle:

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

9.1.2 Kvalitetssikring

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

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

9.1.3 Oppstartsmøter

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

Oppdragsgiver kaller inn til oppstartsmøte umiddelbart etter signering av Kontrakten.

9.2 Samspill i kollektivtrafikken i Oslo og Akershus

9.2.1 Felles visjon

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

Felles visjon for kollektivtrafikken:

«Sammen gjør vi kollektivtrafikken til et naturlig førstevalg»

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

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

«Vi skal vise hverandre gjensidig respekt»

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

«Vi skal være effektive og beslutningsdyktige»

- Vi skal sikre raske og gode beslutninger ved å stille med relevant kompetanse og beslutningsmyndighet i møter

- Vi skal være tydelig på målsetning og forventninger – er dette en utviklingsarena eller en beslutningsarena?
- Vi skal ha fokuserte diskusjoner

«Vår dialog skal være involverende, åpen og profesjonell»

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

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

9.3 Møter og samarbeidsarenaer

9.3.1 Ruteplanmøter

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

9.3.2 Strategiforum

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

9.3.3 Månedsmøter/Samarbeidsmøter

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

9.3.4 Kvartalsmøter

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

9.3.5 Brukerforum

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

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

9.4 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.

Type rapport	Hvordan	Når / frekvens
Regnskap og årsberetning	Pr. E-Post	Årlig
Feil på Oppdragsgivers salgssaplikasjon	Pr. SMS, tlf. eller E-post	Umiddelbart
Servicegrad på BaaS-tjenester	Se Bilag 1	Umiddelbart/Løp ende
Daglige hendelser <ul style="list-style-type: none"> • Innstilte avganger • Tilsatte avganger • Forsinkelser • Frakjøring, inkl. antall frakjorte passasjerer. • Feil eller mangler på stoppestedsutstyr 	Telefon, e-post, trafikklogg Trafikklogg, e-post og/el. telefon (se Bilag 3)	Umiddelbart Så raskt som mulig
Oppsummering av trafikkrapportene <ul style="list-style-type: none"> • Innstilte/tilsatte avganger • Innstilte/tilsatte rutetimer/kilometer pr. linje pr. dag • Kjørte rutekilometer pr. linje per dag • Kjørte rutetimer pr. linje per dag 	Pr. E-post	Vedlagt faktura hver måned
Produksjonsrapportering – etter Oppdragsgivers mal	E-post	Hver måned
Miljørapportering som inneholder: Forbruk av drivstoff og kjørte kilometer fordelt på drivstofftype (f.eks. biodrivstoff, fossilt brensel, strøm mv.) etter oppdragsgivers mal.	I Frida og Kjøretøyregistere t (jf. Bilag 1 pkt. 5.3 og 5.4)	For perioden f.o.m. 1.1. t.o.m. 30.6. senest 15. august.
Dokumentasjon på det forbrukte drivstoffets klimagassreduksjon. Dokumentasjonen skal være fra	E-post/ brev/Ruter Louhin	For perioden f.o.m. 1.7 t.o.m.

Type rapport	Hvordan	Når / frekvens
leverandør/omsetter av drivstoffet og skal beregnes i tråd med bestemmelsene i produktforskriften.		31.12. senest 15. januar.
Utslipp eller andre hendelser på påvirker miljøet	E-post	Umiddelbart
Bussoversikt	Epost, i FRIDA samt Kjøretøyregisteret iht. pkt. 5.3 i Bilag 1	Ved endring
Hendelser som kan medføre medie-omtale, for eksempel alvorlige ulykker	Pr. SMS, tlf. eller E-post	Umiddelbart
Miljøregnskap av gjennomførte forbedringstiltak. Status på sertifikat (eks. ISO14001)	E-post	1. gang pr. år
Statistikk og økonomiske forhold om den operative driften.	Pr. E-post eller brev	På forespørsel

10 OBJEKTIVE KONTROLLER

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

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

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