

Vedlegg 1c

03.07.2023

Versjon: 1.0

Kravskjema til oppdragsbeskrivelse – Deloppdrag A, B og C Minibusstjenester Oslo, Asker og Bærum 2025

Forklaring

Dette vedlegget er et kravskjema. Under hvert krav har Operatøren på en konkret måte beskrevet håndteringen av kravet. Eventuelle bilag som Operatøren har vedlagt er også en del av besvarelsen av det enkelte krav.

Oppdragsgiver skiller mellom to typer krav i dette kravskjemaet:

1. Minstekrav som skal beskrives – disse er merket «MB». Dette er krav som Operatør skal oppfylle, og har beskrevet hvordan det oppfylles. Disse kravene vil ikke være gjenstand for evaluering.
2. Evalueringskrav – disse er merket «E», og er krav som Operatør bør oppfylle, og har beskrevet hvordan det eventuelt oppfylles. Besvarelsen av disse kravene vil bli evaluert, og knytter seg til et tildelingskriterium. Hvilket tildelingskriterium kravet er knyttet til, er påført i siste kolonne til hvert krav.

Kapittel A - Gjennomføring av oppdraget

A.1 Oppmøtekontroll Operatør bør i sitt tilbud beskrive hvilke rutiner de har for oppmøtekontroll. Rutinene skal sikre at alle vogner med førere møter opp på rett sted ved første hentetidspunkt. Ruter vil legge vekt på følgende (ikke uttømmende): <ul style="list-style-type: none">• Tidspunkt for kontroll av oppmøte.• Ressurser tilgjengelig for å kontrollere oppmøte.• Forberedelser til oppmøte.• Systematikk for kontroll av oppmøte f.eks. varslingsystemer, overvåkningsrutiner, påloggingsrutiner for førerne o.l.• Tiltakenes forventede risikoreduserende effekt.• Innovative løsninger, løsninger som særlig fremmer kundeopplevelsen eller unike løsninger for operatøren.	E
---	----------

<fylles ut av operatør>

A.2 Avvikshåndtering Operatør bør i sitt tilbud beskrive hvilke rutiner de har når vogn med fører grunnet avvik ikke møter på rett tidspunkt. Ruter vil legge vekt på følgende (ikke uttømmende): <ul style="list-style-type: none">• Hvordan operatør arbeider løsningsorientert i de ulike avvikssituasjonene for i størst mulig grad opprettholde driften og punktligheten når et avvik skjer.• Tiltaksplaner og rutiner som bidrar til å få på plass løsninger raskt og med minst mulig ulemper for kundene.• Innovative løsninger, løsninger som særlig fremmer kundeopplevelsen eller unike løsninger for operatøren.	E
---	----------

<fylles ut av operatør>

<p>A.3 Forebyggende tiltak</p> <p>Operatør bør i sitt tilbud beskrive hvordan de forebygger avvik både før oppdraget starter og underveis i oppdraget. Ruter vil legge vekt på følgende (ikke uttømmende):</p> <ul style="list-style-type: none">• hvordan Operatøren i forkant av oppdragene jobber proaktivt med å unngå avvik.• hvordan operatør følger opp utførelsen av oppdragene underveis f.eks. flåtestyring, dedikert trafikkledelse, annen løpende driftsoppfølging osv. for å unngå avvik.• Innovative løsninger, løsninger som særlig fremmer kundeopplevelsen eller unike løsninger for operatøren.	E
--	----------

<fylles ut av operatør>

<p>A.4 Reserverløsninger</p> <p>Operatør bør i sitt tilbud redegjøre for tilgang på reservemateriell og hvordan reserveførere benyttes ved avvikshendelser. Ruter vil legge vekt på følgende (ikke uttømmende).</p> <ul style="list-style-type: none">• Tilgang og responstid på reservemateriell.• Tilgang og responstid på reservesjåfører.• Piketter og andre ressurser som kan håndtere oppdrag ved avvik. <p>Innovative løsninger, løsninger som særlig fremmer kundeopplevelsen eller unike løsninger for operatøren, vil bli lagt vekt på.</p>	E
--	----------

<fylles ut av operatør>

<p>A.5 Avtale om digitale tjenester (ADT)</p> <p>Deloppdrag A: Operatøren skal beskrive evnen til å levere på ADT funksjonsnivå Bestillingstransport Pluss, og beskrive hvordan man er i stand til å løpende vurdere kvalitet på egen leveranse av digitale tjenester.</p> <p>Deloppdrag B: Operatøren skal beskrive evnen til å levere på ADT funksjonsnivå Bestillingstransport Mini, og beskrive hvordan man er i stand til å løpende vurdere kvalitet på egen leveranse av digitale tjenester</p> <p>Deloppdrag C: Operatøren skal beskrive evnen til å levere på ADT funksjonsnivå Bestillingstransport Pluss og Funksjonsnivå Bestillingstransport Mini, og beskrive hvordan man er i stand til å løpende vurdere kvalitet på egen leveranse av digitale tjenester.</p>	<p>MB</p>
--	------------------

<fylles ut av operatør>

Kapittel B - Førere – Kompetansearbeid og rekruttering

B.1 Rekruttering av førere Operatør bør i sitt tilbud beskrive hvordan førere rekrutteres i et knapt marked. Skoleskyss er en tjeneste som består i å kjøre skoleelever til skolen om morgenen og hjem om ettermiddagen, det vil si en tjeneste som i sin natur er en deltidstjeneste. Det vil bli lagt vekt på effektive, nytenkende og kreative måter å rekruttere på. I tillegg vil det bli lagt vekt på om operatør har kreative løsninger for å utvide stillingsbrøken til førere av deltidstjenestene.	E
---	----------

<fylles ut av operatør>

B.2 Kompetanse førere Operatør bør i sitt tilbud beskrive hvilken type formell kompetanse, erfaring og egenskaper som etterspørres i rekrutteringen av førere. Det skal tas hensyn til at dette oppdraget har spesielt behov for førere som kan sette seg inn i kundenes situasjon og tjenestens krav til empati og trygghet.	E
---	----------

<fylles ut av operatør>

B.3 Språkkompetanse Alle førere som brukes i gjennomføring av oppdragene, skal minst ha bestått «Bussnorsktesten» eller tilsvarende test. Like viktig som bestått test er det at førerne evner å kommunisere godt med kundene, som i deloppdrag A hovedsakelig er eldre personer, og i deloppdragene B og C hovedsakelig er barn, og ofte barn med spesielle behov. Operatør plikter å teste at den faktiske språkforståelsen står i forhold til kravene gjennom hele oppdragsperioden. Operatøren bør i sitt tilbud beskrive hvordan dette kravet skal oppfylles.	E
--	----------

<fylles ut av operatør>

B.4 Geografisk kompetanse Førere skal ha meget god geografisk kjennskap til området. Videre må førerne være godt kjent med det generelle veinettet, slik at de kan kjøre den mest hensiktsmessige veien. Operatør skal også sørge for at førerne er kjent med og har vært ved alle sentrale hente og leveringssteder på skoler og andre lokasjoner tilknyttet skoleskyss. Operatøren bør i sitt tilbud beskrive hvordan dette kravet skal oppfylles.	E
---	----------

<fylles ut av operatør>

<p>B.5 Planlegging og systematikk i kompetansearbeidet</p> <p>Operatøren er ansvarlig for opplæring av eget personell og for at alt personal innfrir kompetansekravene gjennom hele kontraktperioden.</p> <p>Førerne som skal utføre denne tjenesten må være godt skolert for nettopp dette oppdraget, og kjenne kundesegmentene godt. Mange av kundene er barn og eldre, og det er ekstra viktig at føreren er imøtekommende og gir kundene en trygg, sikker og forutsigbar tjeneste. Førerne må utøve høy grad av service overfor kunder, foresatte og skolepersonell, og skal kunne møte og bistå kunder med nedsatt funksjonsevne og andre fysiske og psykiske utfordringer.</p> <p>Operatøren bør i sitt tilbud beskrive hvordan dette kravet skal oppfylles, med vekt på planlegging, systematikk og gjennomføring av kompetansearbeidet.</p> <p>Bilag kan vedlegges.</p>	<p>E</p>
--	-----------------

<fylles ut av operatør>

Kapittel C - Oppstartforberedelser

<p>C.1 Fremdriftsplan</p> <p>Operatør bør i sitt tilbud beskrive organisering og forberedelser til oppstarten, og hvilke tiltak og metoder de har for å sikre en god oppstart. Det legges vekt på at beskrivelsen omfatter flest mulig av relevante forhold, systematikk og struktur, samt detaljeringsgrad.</p> <p>Operatør bør også legge ved en fremdriftsplan med hovedmilepæler og datoer som minst inneholder følgende aktiviteter:</p> <ul style="list-style-type: none">• Førere er rekruttert og ansatt• Førere er ferdig opplærte i henhold til kompetansekrav og utarbeidet opplæringsmateriell• Administrativ funksjon er klar for drift• Vognmateriell er på plass og klare til å kjøre• IT-systemer og utstyr knyttet til digitale tjenester er installert, testet og klart for drift, samt at driften er organisert• Eventuelle lokaler i driftsområdet er etablert og klare for drift <p>Oppstartsforberedelser bør beskrives i feltet nedenfor.</p> <p>Operatøren bør i sitt tilbud legge ved en utfylt fremdriftsplan, der Oppdragsgivers mal skal benyttes (se bilag 1.0).</p>	<p>E</p>
---	-----------------

<fylles ut av operatør>

<p>C.2 Risiko- og tiltaksplan</p> <p>Operatør skal i sitt tilbud utarbeide risiko- og tiltaksplan for oppstartarbeidet, samt beskrivelse av avbøtende tiltak for de ulike risikoelementene som avdekkes i analysen. Den skal minst, men er ikke avgrenset til å, inneholde risikovurdering av:</p> <ul style="list-style-type: none">• Rekruttering av personell.• Opplæring av personell.• Etablering av drifts- og trafikkledelse.• Innarbeidelse av Oppdragsgivers krav til rapportering og systemer for rapportering.• Anskaffelse, leveranse og idriftsetting av bussmateriell.• Etablering, testing og idriftsetting av IT systemer og utstyr som er nødvendig i forbindelse med gjeldende Avtale for Digitale Tjenester.• Etablering av ladeinfrastruktur, evt. avtaler om ladetilgang.• Andre forhold/kritiske aktiviteter som Operatøren mener bør omhandles. <p>Operatøren skal i sitt tilbud legge ved en utfylt risiko- og tiltaksplan, der Oppdragsgivers mal skal benyttes (se bilag 1.1).</p>	<p>MB</p>
--	------------------

Operatørens bilag

Dersom det er angitt under et krav at det er anledning til å legge ved bilag, skal disse angis i denne tabellen her:

Referanse til krav	Bilagets navn og formål	Antall sider

Bilagsmaler fra Oppdragsgiver

Bilag 1.0 Fremdriftsplan

Bilag 1.1 Risiko -og tiltaksplan