

## Vedlegg 1

15.10.2020

Versjon: 0.9

# Oppdragsbeskrivelse UTKAST

Minibuss- og personbiltjenester Follo 2022

**NB!** Dette vedlegget er basert på en mal fra en storbusskonkurransen. Dokumentet bærer derfor, på dette tidspunktet, preg av storbuss og ordinær ruteproduksjon.

Det vil etter dialogkonferansen og innspill fra dere, arbeides om slik at det utelukkende omhandler minibusser og personbiler.

## Innhold

<b>1. OVERORDNET OM OPPDRAGET .....</b>	<b>5</b>
1.1 DEFINISJONER .....	5
1.2 OM OPPDRAGET.....	7
1.3 KUNDEOPPLEVELSE .....	10
<b>2. ANSVAR- OG LEVERANSEMODELL.....</b>	<b>10</b>
2.1 DRIFT OG PLANLEGGING AV TJENESTETILBUDET .....	10
2.2 ENDRINGER I TJENESTETILBUDET PÅ SERVICELINJER OG BESTILLINGSTRANSPORT .....	11
2.3 PLANLEGGING AV OG ARBEID MED VEGINFRASTRUKTUR .....	12
2.4 DIGITALE TJENESTER .....	13
<b>3. MARKEDSFØRING OG KOMMUNIKASJON .....</b>	<b>14</b>
3.1 MARKEDSFØRING AV KOLLEKTIVTRANSPORTEN .....	14
3.2 MEDIA OG PRESSE .....	14
3.3 REKLAME UTVENDIG- OG OM BORD I VOGNENE.....	15
3.4 KOMMUNIKASJON MED KUNDENE .....	16
<b>4. KRAV TIL GJENNOMFØRING AV OPPDRAGET .....</b>	<b>16</b>
4.1 SÆRLIGE BESTEMMELSER .....	16
4.2 KOMPETANSEKRAV TIL PERSONALET .....	19
4.3 OVERORDNET OM ANSVARET FOR TJENESTELEVERANSEN.....	21
4.4 INFORMASJON TIL KUNDENE .....	24
4.5 DRIFTS- OG TRAFIKKLEDELSE .....	25
4.6 PLANLEGGING AV TJENESTETILBUD.....	27
4.7 RENHOLD OG VEDLIKEHOLD.....	27
4.8 ARBEID MED HELSE, MILJØ OG SIKKERHET .....	28
<b>5. MILJØ .....</b>	<b>28</b>
5.1 BÆREKRAFTIG BEVEGELSESFRIHET .....	28
<b>6. BEREDSKAPSPLAN, SIKKERHET OG KRISEHÅNDTERING.....</b>	<b>29</b>
6.1 BEREDSKAP SARBEIDET .....	29
6.2 SIKKERHET.....	31
<b>7. RAPPORTERING .....</b>	<b>31</b>
7.1 OVERORDNET OM RAPPORTERING .....	31
7.2 UTFYLLENDE OM LØPENDE RAPPORTERING .....	32
7.3 PERIODISK RAPPORTERING .....	32
7.4 RAPPORTERING SOM SKAL SKJE PÅ FORESPØRSEL FRA OPPDRAGSGIVER.....	34
<b>8. KONTROLL OG MÅLING .....</b>	<b>35</b>
8.1 REVISJON.....	35
8.2 KVALITETSKONTROLLER .....	36
8.3 BRUK AV DIGITALE TJENESTER I OPERATIV OPPFØLGING AV LEVERANSEN .....	36
8.4 MARKEDSINFORMASJONSSYSTEMET .....	37
8.5 OFFENTLIGGJØRING AV RESULTATER .....	37
<b>9. SAMARBEID OG SAMHANDLING.....</b>	<b>37</b>
9.1 SAMSPILL I KOLLEKTIVTRANSPORTEN .....	37
9.2 MØTER OG SAMHANDLINGSARENAER .....	37

**Vedlegg 1 Oppdragsbeskrivelse UTKAST**  
Minibuss- og personbiltjenester Follo 2022

<b>10. OPPSTART AV OPPDRAGET .....</b>	<b>38</b>
10.1 FORBEREDELSE TIL OPPSTART AV TJENESTELEVERANSEN .....	38
<b>11. OPPDRAGETS AVSLUTNING.....</b>	<b>39</b>
11.2 LEMPING AV KRAV VED OPPDRAGETS SLUTT .....	39

# 1. Overordnet om Oppdraget

## 1.1 Definisjoner

Begrep	Forklaring
Vogner	I: Minibusser (med turvognløyve) e.l. som brukes til å frakte passasjerer. II: Biler (med drosjeløyve) som benyttes i gjennomføringen av tjenesteleveransen.
Føreravløsning	Bytte av førere på en buss eller bil.
Riktig kjørestil	En «myk» og behagelig kjørestil, uten unødige og/eller brå svingbevegelser, oppbremsinger og akselerasjoner - slik at kjøringen er behagelig for alle passasjerer.
Operativt ledernivå	Personell med lederansvar i den operative gjennomføringen av oppdraget, for eksempel trafikkleidere (innebærer ikke nødvendigvis personalansvar).
For tidlig	Ordinære ruteavganger som har kjørt mer enn 15 sekunder før avgangstid.
Presis	Avganger som er mindre enn 16 sekunder for tidlig og ikke mer enn 60 sekunder etter rutetid.
I rute	Avganger som er presis og mindre enn tre (3) minutter forsinket.
Salg av billetter	Salg av billetter eller tilleggsbilletter og aktivering av reisekort, samt kontroll av mobilbillett og manuell inntasting av mobilbillett.
Kompetanse	I: Evne, ferdigheter og/eller kvalifikasjoner. II: Myndighet/fullmakt til å gjennomføre bestemte oppgaver og/eller å fatte enkelte beslutninger.
Frakjøring	Frakjøring oppstår når en kunde – frivillig eller ufrivillig – ikke kommer om bord på vognen ved stoppe-/hentestedet.
Bomtut	Når en navngitt kunde ikke møter til avtalt avreisetid og skyssen ikke kan vente, eventuelt avbestiller skyssen etter at vognen har møtt.
Regularitet	Regularitet er andelen av planlagte avganger/turer som er gjennomført. Regularitet oppgis i prosent.
Punktlighet	Punktlighet er andelen av kjørte avganger/turer som ikke er forsinket.

Begrep	Forklaring
Rapporteringsplikt ved innstilt avgang	Leverandøren skal melde fra til Oppdragsgiver ved innstilte avganger eller vognløp. Meldingen skal sendes så tidlig som mulig, men skal som hovedregel bli sendt før første avgang innstilles.
Vognløp	En samling avganger/turer i kronologisk rekkefølge som angir hvilken kjørerute som skal gjennomføres på en dag, inkludert kjøring mellom levering og neste henting. Planlegging av kjøring før første henting og etter siste levering er operatørens ansvar.
Avgang	Kjøring fra en forhåndsdefinert startadresse til et forhåndsdefinert leveringssted.
Forsinket	Avganger som er ti (10) minutter eller mer forsinket.
Turer	Hver enkelt passasjertransport (med navngitt identitet) benevnes som en tur. En «Avgang» kan følgelig bestå av flere turer.
Låsekopp	En tildekking av utløserknappen på sikkerhetsbelte, slik at elever med særskilte behov ikke uforvarende løser seg ut fra sikkerhetsbeltet. Tildekkingen kan kun løses ut med et bestemt verktøy. Dette krever samtidig at det finnes verktøy for å skjære over sikkerhetsbeltet i en evakuerings situasjon.
Innleietid	Tiden det enkelte vognløp er innleid for. Tiden beregnes fra og med første planlagte påstigningstidspunkt til og med siste avstigningstidspunkt. Deltidsinnleide vognløp har innleietid i to omganger pr dag med mer enn to timer opphold mellom.
Brudd i innleietid	For heltidsvognløp vil det normalt være lagt inn et kortere opphold, kalt brudd i innleietiden, som det ikke gis godtgjørelse for. Bruddet trekkes fra den samlede innleietiden hver enkelt dag.
«Venner med hjem»	Elever med innvilget skoleskyss kan ta med venner eller søsken. Det forutsetter at det er ledig plass og at venner/søsken har gyldig Ruter-billett (skolebillett, billett kjøpt i RuterBillett appen eller kjøpt kontant om bord).

## 1.2 Om oppdraget

### 1.2.1 Spesialskyss er hoveddelen i Oppdraget.

Oppdragets hovedleveranse gjelder spesialskyss. Spesialskyss gis til de som ikke kan reise med det ordinære kollektivtilbudet. Alternativt til de som ikke har tilgang til ordinært kollektivtilbud innen fastsatt minimum gangavstand. Normalt er dette skoleelever med individuelle vedtak om skyss til og fra skole.

Oppdraget gjelder også for elever med kommunale vedtak om skyss, eksempelvis skyss som innvilges på bakgrunn av særlig farlig skolevei, vurdert i forhold til elevens modenhet.

Kundegruppen vil i stor grad være barn, der foresatte har sterke interesser i utførelsen av oppdraget. Det er særdeles viktig at denne tjenesten oppleves som trygg, sikker og forutsigbar. Sjåføren må vise spesiell omsorg for elever med særskilte behov.

Driftstiden vil normalt være mellom 06:00 og 19:00 mandag til fredag, men med hovedvekt på tidsrommet 07:00 – 17:00. Viken fylkeskommune setter retningslinjer for skoleskyssen hva gjelder vente- og reisetid, fastsetting av skoledager med mer. Full informasjon finnes her: <https://www.skoleskyss.no/index.php/om-skoleskyss/retningslinjer>

Elevene skal ha undervisningstilbud 190 dager pr skoleår, men den fylkeskommunale skoleruta legger opp til 194 dager, slik at skolene selv kan legge inn egne planleggingsdager. Alle vognløp i denne kontrakten vil følgelig bli leid inn i 194 dager. I skolenes ferier og ved planleggingsdager, vil antall innleide vognløp bli betraktelig redusert. Dette vil gjelde alle kategorier av vogner samt hel- og deltidsinnleide. Melding om hvilke vognløp som skal leies inn gis minimum tre (3) uker i forkant.

### 1.2.2 Service- og bestillingslinjer

Oppdraget omfatter også service- og bestillingslinjer. Servicelinjer er busslinjer som kjøres med minibuss og dekker områder der det ikke er markedsgrunnlag for ordinære flatedekkende, mate- eller hovedlinjer, eller følger traseer der store busser ikke kommer frem. I Follo er det i dag to servicelinjer (507 Elle-Dyrløkke og 526 Ski-Finstadtunet) som hadde i overkant av 21.000 reiser i 2019.

Bestillingstransport må bestilles på forhånd og henter kundene hjemme eller på en av linjens holdeplasser eller en virtuell holdeplass i nærheten. Tjenesten kjører en fast rute eller innenfor et forhåndsdefinert område. Noen ganger kjøres det til fastsatte tidspunkter, mens andre ganger har tjenesten fleksible avgangstider innenfor fastsatte intervaller eller dager. I Follo er det i dag kun bestillingslinjer som kjøres til fastsatte tidspunkter, og det er i alt åtte linjer (fem linjer til/fra Ski, to i Vestby og en i Enebakk). I Vestby og Enebakk er bestillingslinjene tilrettelagt for skoleelever som ikke har annet kollektivtilbud. Øvrige bestillingslinjer er tilrettelagt for de som er hjemme på dagtid og det benyttes materiell i ledig tid mellom skolestart og slutt. Bestillingstransporten kan bli utvidet til andre tider av døgnet og i helger.

### 1.2.3 Mulig utprøving av nye mobilitetstjenester

Ruter skal bidra til å gi kunden en opplevelse av bevegelsesfrihet ved å tilby gode mobilitetsløsninger slik at innbyggerne enkelt kan reise dit de vil når de vil. Ruter har et ansvar for å utvikle et differensiert mobilitetstilbud som bidrar til mobilitet for alle. Mobilitet for de fleste oppnås gjennom kollektivtilbud som frakter flest mulig mennesker, mest mulig effektivt, slik det

ordinære kollektivtilbudet gjør i dag. For å kunne tilby gode mobilitetstjenester til alle krever det at vi skaper et mer finmasket nettverk, og supplerer det ordinære tilbudet med transporttjenester for målgrupper som ikke opplever at dagens kollektivtilbud dekker deres behov. Dette kan være målgrupper som kjennetegnes av for eksempel alder (barn, eldre), livssituasjon eller helsetilstand.

For at Ruter skal kunne oppnå visjonen om å tilby bærekraftig bevegelsesfrihet pågår det arbeid med å teste og utvikle nye former for mobilitetstjenester. Pr nå pågår det tester av målgruppetilpassede tjenester rettet mot barn og unge som skal til og fra fritidsaktiviteter og trening, og som er tilrettelagt for eldre. Det kan bli aktuelt med utprøving av nye mobilitetstjenester i oppdragsperioden.

#### **1.2.4 Digitale tjenester**

Oppdragsgiver har i sin strategi å levere gode digitale kundeopplevelser. Leveranse av disse tjenestene er en del av den totale kundeopplevelsen enten det gjelder service- og bestillingslinjer eller spesialskyss. I tillegg er de digitale tjenestene viktige for oppdragsgiver når det gjelder å forstå og videreutvikle tilbudet. Operatøren har ansvaret for å levere disse tjenestene og må derfor påse at de rutiner og ansvar som trengs for å levere ønsket tjenestenivå i leveranseperioden. Leveranse av digitale tjenester er regulert av «Avtale om digitale tjenester» som er en frittstående avtale som benyttes på tvers av leveranseavtaler. Hvilke deler av denne avtalen som gjelder blir definert i dette vedlegget.

#### **1.2.5 Utvidet ansvarsområde for førere**

**Operatør skal beskrive hvordan han sikrer at førerne etterlever følgende krav:**

- Hjelp til med av- og påstigning ved behov.
- Hjelp til med sikkerhetsbelte og vurdere bruk av «låsekopp» i gitte situasjoner.
- Være tilgjengelig innenfor planlagt innleietid for vognløpet.
- Alle turer skal kvitteres ut på nettbrettet etter fastsatte retningslinjer.
- Varsle foresatte/elev/skole ved forsinket henting og/eller levering.
- Sikre rullestoler på forsvarlig måte. Normalt vil det si i hvert hjørne.
- Rullestolbruker som sitter i stolen under transport skal benytte tre-punkts sikkerhetsbelte.
- Gjøre seg til kjenne på hentestedet, slik at rett elev får sin transport.
- Ta kontakt med foresatte på tlf dersom elev ikke møter til avtalt tid.
- Følge kjørelisten slik den er beskrevet på nettbrettet.
- Ta med «Venner med hjem» dersom det er ledig setekapasitet.

#### **1.2.6 Innleie til planlagte vognløp**

Vognene i Oppdraget leies inn fra dag til dag, for den tiden som kreves for å få gjennomført turene i vognløpet. Oppdragsgiver fastsetter innleietider dagen før. Det godtgjøres fra og med første hentetidspunkt til og med siste leveringstidspunkt, rundet opp til nærmeste kvarter. Minimum innleietid vil være fem timer for heltidsinnleide vogner og to pluss to timer for deltidsinnleide. Deltidsinnleide vil normalt benyttes kun for tilkjøring til skole og retur etter skoleslutt.

Oppdragsgiver kan på heltidsinnleide vognløp sette inntil to (2) timer brudd i innleietiden. Bruddets lengde vil ikke være kortere enn 45 minutter og alle brudd rundes opp til nærmeste



**Vedlegg 1 Oppdragsbeskrivelse UTKAST**  
 Minibuss- og personbiltjenester Follo 2022

kvarter. Tilkjøring mellom sted etter siste levering før brudd og oppstart etter brudd, vil være med i beregnet innleietid.

**1.2.7 Estimat på årlige innleietider**

						Ant. dager:	Skoledager	Dager jul-påske ++	Skoleferie	Sum dager	
							194	26	30	250	
<b>Antall vognløp i drift:</b>							<b>100</b>	<b>23</b>	<b>18</b>		
Deloppdrag	Vogntype	Minimum antall Rullestol-plasser	Minimum antall passasjer-plasser i tillegg til rullestol		Antall vognløp	ca timer pr dag pr vognløp	ca. sum ant. timer pr år	ca. ant. timer pr dag pga færre vognløp	ca. ant. timer pr dag pga færre vognløp	Helt år	
A	XXL	3 stk.	7	Heltid	2	7,50	2 910	0	0	2 910	
	XXL	3 stk.	7	Deltid	5	4,50	4 365	351	0	4 716	
B	XL	1 stk.	11	Heltid	12	7,50	17 460	1 755	2 025	21 240	
	XL	1 stk.	11	Deltid	18	4,25	14 841	553	383	15 776	
C	L	0	9	Heltid	5	7,50	7 275	0	0	7 275	
	L	0	9	Deltid	20	4,00	15 520	312	360	16 192	
D	1	1 stk.	3	Heltid	0	0,00	0	0	0	0	
	1	1 stk.	3	Deltid	10	4,00	7 760	0	0	7 760	
E	2	0	6	Heltid	5	7,50	7 275	0	0	7 275	
	2	0	6	Deltid	15	4,00	11 640	312	360	12 312	
F	3	0	4	Heltid	0	0,00	0	0	0	0	
	3	0	4	Deltid	10	4,00	7 760	0	0	7 760	
						<b>102</b>	<b>361,50</b>	<b>70 131</b>	<b>2 971</b>	<b>2 768</b>	<b>75 869</b>

## **1.3 Kundeopplevelse**

### **1.3.1 Overordnet om kundeopplevelsen**

- 1.3.1.1 Kundeopplevelsen er summen av alle inntrykk og erfaringer kunden har på sin reise. Det er kundenes egen opplevelse som skal legges til grunn. Kundenes opplevelser måles gjennom kundetilfredshetsmålinger. Merk at kunden i denne sammenheng for spesialskyss skole i stor grad kan være foresatte til skoleelever med særskilte behov.
- 1.3.1.2 Reisen skal oppleves som trygg, pålitelig, stressfri, sikker og effektiv. Nedenfor følger noen av elementene som bidrar til den samlede kundeopplevelsen.

### **1.3.2 Elementer som inngår i den samlede kundeopplevelsen**

- 1.3.2.1 Ved påstigning: Kundene skal kunne få eller finne informasjon om rutetider og eventuelle avvik og føle seg trygge på at det kunngjorte tilbudet blir levert. Bussmateriellet: Bussene skal ha god komfort for alle passasjerer. Bussene skal være utformet for å gi god atkomst for passasjerer i bussen, samt effektiv på- og avstigning.
- 1.3.2.2 Informasjon: Alle avganger skal være presise. Bussen skal være merket og skiltet riktig i henhold til oppdraget. Sjøfører underretter kommende henting ved forsinkelse.
- 1.3.2.3 Sosial inkludering: Oppdragsgivers tilbud skal være tilgjengelig for flest mulig, uavhengig av ferdigheter, forutsetninger og motivasjon. Det forutsetter universell utforming av materiell og digitale tjenester. Det krever videre at alt hjelpeutstyr (f.eks. elektriske ramper, høyttalere m.m.) fungerer etter intensjonen og blir vedlikeholdt. Det betyr også at personellet skal bidra til at flest mulig personer har mulighet å reise kollektivt. Oppdragsgivers ambisjon er at så mange kunder som mulig skal ha like muligheter til å bruke tjenestene.

## **2. Ansvar- og leveransemodell**

### **2.1 Drift og planlegging av tjenestetilbudet**

#### **2.1.1 Overordnet om planlegging av kollektivtransporten**

- 2.1.1.1 Oppdragsgiver har ansvaret for den helhetlige planleggingen av tjenestetilbudet med tog, T-bane, trikk, buss, båt, service- og bestillingslinjer, og spesialskyss skole.
- 2.1.1.2 Oppdragsgiver har videre ansvaret for kontakt med relevante myndigheter for å ivareta kollektivtransportens overordnede interesser.

#### **2.1.2 Oppdragsgiver sitt ansvar**

- 2.1.2.1 Oppdragsgiver har ansvaret for den overordnede planleggingen av tjenestetilbudet som skal opereres av Operatøren.
- 2.1.2.2 Oppdragsgiver har ansvaret for å ha oversikt over markedssituasjonen i ruteområdet.

- 2.1.2.3 Oppdragsgiver har ansvaret for at rutedata blir vedlikeholdt i baksystemer for ruteopplysning, sanntidsinformasjon, fremkommelighet, salgsapplikasjonen for billetter og andre nødvendige systemer.
- 2.1.2.4 Oppdragsgiver har ansvaret for den daglige planleggingen av hvert enkelt vognløp. Operatør skal kunne laste ned neste dags vognløp senest kl 18 dagen før.
- 2.1.2.5 Oppdragsgiver skal legge til rette for elektronisk utveksling av rutedata og vognløpsplaner i et systemnøytralt format.
- 2.1.2.6 Oppdragsgiver skal fastsette innleietid for hvert enkelt vognløp innen kl 18 dagen før og benytte dette til et samlet fakturagrunnlag til bruk for Operatør i sin fakturering av Oppdraget.

### **2.1.3 Operatøren sitt ansvar**

- 2.1.3.1 Operatøren har ansvaret for å levere transporttjenester til kundene etter Oppdragsgivers spesifikasjoner.
- 2.1.3.2 Operatøren plikter å påse at alle navngitte kunder får sin bestilte skyss. Det innebærer at Operatør må fremskaffe alternativ skyss dersom det planlagte vognløpet ikke lar seg gjennomføre til planlagte tider.
- 2.1.3.3 Operatøren har ansvaret for å planlegge personaldisponeringen i tråd med gjeldende regelverk og avtaler (f.eks. bussbransjeavtalen, arbeidsmiljøloven, yrkestransportloven mv.). Mest mulig fast førerbetjening av vognløpene vil oppleves som en fordel av kunden.
- 2.1.3.4 Det er Operatørens ansvar å utarbeide nødvendige planer for å gjennomføre tjenesteproduksjonen omtalt i denne kontrakten. Planene skal til enhver tid være tilgjengelig for Oppdragsgiver.
- 2.1.3.5 Operatøren har ansvar for å benytte Oppdragsgivers stoppested- og stoppunktnummerering for å sikre en god utveksling av rutedata.

## **2.2 Endringer i tjenestetilbudet på servicelinjer og bestillingstransport**

### **2.2.1 Frekvens for ruteendringer og faste justeringer av tjenestetilbudet**

- 2.2.1.1 Normalt vil endringer i tjenestetilbudet til kundene forekomme to ganger per år.
- 2.2.1.2 Oppdragsgiver tar daglig hensyn til endringer i de individuelle, tilrettelagte skyssbehov i spesialskyss skole. Det innebærer at vognløpene vil variere fra dag til dag. Spesialskyss skole planlegges imidlertid i maler for hver enkelt ukedag, hvilket innebærer at det er mye likt fra uke til uke.
- 2.2.1.3 I forbindelse med jule- og påskehøytiden, andre høytider (inkl. 1. og 17. mai) og ferieperioder (f. eks sommerferien) kan det komme justeringer i tjenestetilbudet til kundene. Når skolene avvikler ferie vil antall innleide vogner knyttet til spesialskyss skole reduseres i henhold til behovet.
- 2.2.1.4 Ved skolestart i august hvert år vil man måtte være forberedt på større endringer på vognløpene fra dag til dag. Dette på grunn av generelt mye endringer.

2.2.1.5 Dersom markedsmessige, politiske og/eller trafikale forhold tilsier det, kan det komme endringer hyppigere enn frekvensen nevnt i pkt. 2.2.1.1.

## **2.2.2 Om prosessen for endring av tjenestetilbudet**

2.2.2.1 Operatøren må regne med å stille vogner til rådighet for prøvekjøring og/eller befarings av nye, eksisterende eller planlagte traseer.

2.2.2.2 Oppdragsgiver skal varsle endring av tjenestetilbudet (som reduksjon i antall innleide vogner) senest tre (3) uker før endringen skal skje.

2.2.2.3 Operatøren har ikke anledning til å gjøre endringer i vognløpsplanene. Den enkelte vogn skal til enhver tid være tilgjengelig i innleietiden også når vognløpsplanen ikke inneholder turer.

2.2.2.4 Oppdragsgiver kan i særlige tilfeller, som akutte hendelser, godkjenne endringer i vognløpsplanene etter avtale. Særlig om endringer i tjenestetilbudet som følger av forhold helt eller delvis utenfor Oppdragsgivers kontroll.

2.2.2.5 Det vil forekomme midlertidige endringer i tjenestetilbudet som skyldes forhold utenfor Oppdragsgivers kontroll. Dette kan for eksempel være, men er ikke begrenset til, anleggsarbeider eller smittevern som fører til at det ikke er mulig å gjennomføre kollektivtransporten som planlagt.

2.2.2.6 I tilfeller som nevnt i pkt. 2.2.2.5 vil det forekomme at Oppdragsgiver ikke blir varslet i tilstrekkelig god tid. For slike tilfeller vil det viktigste være at tjenestetilbudet til kundene endres på en så smidig og god måte som mulig.

## **2.3 Planlegging av og arbeid med veginfrastruktur**

### **2.3.1 Arbeid med infrastrukturtiltak**

2.3.1.1 Oppdragsgiver ivaretar kollektivtransportens interesser i forbindelse med offentlige myndigheters planarbeid og annen myndighetsutøvelse som beslutter fremkommelighetstiltak, vegstandard, terminaler, stoppesteder og informasjonssystemer. Likeledes ivaretar Oppdragsgiver kollektivtransportens interesser overfor private utbyggere. Oppdragsgiver har dog ikke kompetanse til å fastsette hvordan kollektivtransportens interesser til slutt blir ivaretatt.

2.3.1.2 Operatøren har et selvstendig ansvar for å sette seg inn i og innrette seg etter offentlige vedtak og beslutninger som endrer, hindrer eller på annen måte berører Oppdraget i kontraktens løpetid. Operatøren skal likeledes gjøre seg kjent med fortløpende planarbeid og andre offentlig tilgjengelige beslutningsprosesser som er iverksatt og som kan påvirke Operatørens evne til å gjennomføre Oppdraget som forutsatt.

### **2.3.2 Arbeid med fremkommelighetstiltak**

2.3.2.1 Operatøren skal ivareta interessene til egen tjenesteproduksjon når det gjelder forhold som påvirker den daglige gjennomføringen av Oppdraget. Dette inkluderer, men er ikke begrenset til, vegvedlikehold, snørydding, gravearbeider og midlertidige traséendringer.

## Vedlegg 1 Oppdragsbeskrivelse UTKAST

Minibuss- og personbiltjenester Follo 2022

2.3.2.2 Operatøren skal på forespørsel fra Oppdragsgiver stille med personell som har operativ-administrativ kompetanse for deltakelse på møter i regi av Oppdragsgiver eller andre relevante myndigheter, for eksempel skoler, vegvesen, fylket og kommunene.

2.3.2.3 Operatøren må gjøre regning med å stille vogner til rådighet for prøvekjøring og/eller befarings av nye, eksisterende eller planlagte traseer og/eller hentesteder. Eksempelvis på skoler eller områder som ikke er tilrettelagt for normal trafikk.

## 2.4 Digitale tjenester

Vogner tilknyttet dette oppdraget er knyttet til Avtale om Digitale Tjenester. Vognene skal levere på funksjonsnivået beskrevet i tabellen nedenfor

Endelig versjon av ADT er ikke ferdigstilt i denne delen av arbeidet med konkurransegrunnlaget. Et utkast ligger vedlagt Oppdragsbeskrivelsen. Endelig versjon vil publiseres i oppdragsgivers Operatørportal <https://ruter.atlassian.net/> før konkurransen utlyses.

Vognkategori	ADT Funksjonsnivå
Vogntype XXL	<ul style="list-style-type: none"><li>• Rutesatt Basis</li><li>• Bestillingstransport</li></ul>
Vogntype XL	<ul style="list-style-type: none"><li>• Rutesatt Basis</li></ul>
Vogntype L	<ul style="list-style-type: none"><li>• Bestillingstransport</li></ul>
Vogntype Personbil	<ul style="list-style-type: none"><li>• Bestillingstransport Basis</li></ul>

Tabellen er under arbeid og vil bli presentert i endelig form i konkurransegrunnlaget.

Det gis unntak fra kravet om å alltid være pålogget RuterSalg når vognene betjener oppdrag av typen skoleskyss, der alle kunder har skyssvedtak som innebærer gratis transport og eventuell annen forhåndsrekvirert transport.

Fører må imidlertid kunne logge på og selge billetter og validere reisekort ved behov også i denne type oppdrag.

Tjenestekvalitetsmåling for pålogging (Absolutt) innebærer også riktig bruk av webapplikasjonen [mdt.skoleskyss.no](http://mdt.skoleskyss.no) med rett vognløpsnummer og riktig trykking av ankomst- og avreisetider.

## **3. Markedsføring og kommunikasjon**

### **3.1 Markedsføring av kollektivtransporten**

#### **3.1.1 Markedsføring av kollektivtransporten**

- 3.1.1.1 Oppdragsgiver er ansvarlig for, og avsender av, markedsføring av kollektivtransporten i Oslo og Akershusdelen av Viken.
- 3.1.1.2 Operatøren skal bidra med sin lokalkjennskap og -kunnskap for å støtte opp under områdene Oppdragsgiver har ansvar for.
- 3.1.1.3 Operatøren og Oppdragsgiver skal gjensidig informere hverandre om relevante markedsforhold, samt utveksle og drøfte markeds kunnskap og -data mellom hverandre.
- 3.1.1.4 Oppdragsgiver skal informere Operatøren om sin overordnede plan for markedsføring og -aktiviteter og presseaktiviteter.
- 3.1.1.5 Operatøren oppfordres til å bidra med sin lokalkjennskap og -kunnskap og komme med innspill til lokale tiltak som Oppdragsgiver og Operatør kan gjennomføre sammen.
- 3.1.1.6 Operatøren har anledning til å drive lokal markedsføring etter de vilkår som følger av pkt. 3.1.2.

#### **3.1.2 Særlige vilkår for lokal markedsføring og/eller -aktiviteter som blir utført av Operatøren**

- 3.1.2.1 Lokal markedsføring, som utføres av Operatøren, skal følge den til enhver tid gjeldende designmanualen til Oppdragsgiver.
- 3.1.2.2 Operatør bærer alle kostnader for markedsføring og/eller -aktiviteter som gjennomføres av Operatøren.
- 3.1.2.3 For presse- og mediearbeid gjelder i tillegg egne bestemmelser, se pkt. 3.2 for ytterligere informasjon.

## **3.2 Media og presse**

### **3.2.1 Proaktive medieaktiviteter**

- 3.2.1.1 Oppdragsgiver skal ivareta kontakt med presse og andre medier, og er ansvarlig for presseaktiviteter.
- 3.2.1.2 Operatøren oppfordres til å ta initiativ til proaktivt pressearbeid.
- 3.2.1.3 Oppdragsgiver og Operatør skal føre en løpende dialog om medieaktiviteter og nyheter som er relevant for det oppdraget denne kontrakten omfatter. Partene er gjensidig avhengig av hverandres kunnskap for å identifisere og formidle nyheter, eller forhold som kan ha nyhetsinteresse, proaktivt.

3.2.1.4 Operatøren har ikke anledning til å gjennomføre lanseringer, pressemøter o.l. som helt eller delvis omfatter hele eller deler av Oppdraget uten forhåndsgodkjenning fra Oppdragsgiver. Oppdragsgiver skal få rimelig tid på å gi slik godkjenning.

### **3.2.2 Reaktiv/operativt pressearbeid**

3.2.2.1 Det er Oppdragsgiver som skal være hovedkontakt for medier og presse. Oppdragsgiver svarer på henvendelser fra pressen eller andre medier.

3.2.2.2 For spesifikke saker vil Oppdragsgiver ta kontakt med Operatøren. Basert på informasjonen som er tilgjengelig, vil partene avtale hvem som skal svare på ulike henvendelser fra sak til sak.

3.2.2.3 Dersom Operatøren blir kontaktet av pressen eller andre medier i forbindelse med gjennomføring av, eller forberedelser til, dette Oppdraget skal Oppdragsgiver konsulteres før Operatøren gir endelig svar til mediene/pressen.

3.2.2.4 Ved uønskede hendelser som trafikkulykker, barn på avveie eller lignende, skal Oppdragsgiver varsles umiddelbart. Operatør tar ansvar for sjåfør og materiell. Oppdragsgiver håndterer kontakten med presse og media ved behov.

## **3.3 Reklame utvendig- og om bord i vognene**

### **3.3.1 Reklamerettigheter**

3.3.1.1 Oppdragsgiver har alle rettigheter til salg av reklame på - og i - vognene. Alle reklameinntekter i kontraktperioden tilfaller Oppdragsgiver.

3.3.1.2 Oppdragsgiver har avtale med en tredjepart (reklameoperatør) om forvaltningen av Oppdragsgivers reklamerettigheter, herunder den praktiske gjennomføringen av reklameringsen.

### **3.3.2 Særlig om utvendig reklame på vognene**

3.3.2.1 Alle vogner skal ha en lakkvalitet som tåler påføring og fjerning av reklame uten lakkskader.

3.3.2.2 Skader i lakk som skyldes påføring eller fjerning av reklame skal umiddelbart meldes reklameoperatøren og dokumenteres med bilder av skadene, samt taksering av skaden.

3.3.2.3 Operatøren skal fremme krav om erstatning for eventuelle lakkskader til reklameoperatøren.

### **3.3.3 Innvendige plakater**

3.3.3.1 Operatøren er ansvarlig for at det monteres holder for plakater i tråd med bilag 2.2 til vedlegg 2, pkt. 31.1.

3.3.3.2 Operatøren er ansvarlig å henge opp plakater med kampanjer og informasjon fra Oppdragsgiver tilpasset dette oppdraget.

## **3.4 Kommunikasjon med kundene**

### **3.4.1 Oppdragsgivers ansvar og plikter**

- 3.4.1.1 Oppdragsgiver har ansvaret for behandling av klager og andre henvendelser.
- 3.4.1.2 Alle kundene i kollektivtransporten skal sikres likebehandling.
- 3.4.1.3 Oppdragsgiver behandler henvendelser fra kundene. Ved behov vil Oppdragsgiver videresende henvendelsene fra kundene til Operatøren for kommentarer og/eller uttalelse.

### **3.4.2 Operatørens ansvar og plikter**

- 3.4.2.1 Operatøren skal besvare henvendelser som Oppdragsgiver videresender, jf. pkt. 3.4.1.3, innen fristene angitt nedenfor.
  - Alvorlige henvendelser som gjelder personskade, krav om erstatning fra kunde, uforsvarlig kjøring e.l. skal besvares innen 36 timer. For henvendelser som gjelder førerpersonalet eller hendelser førerpersonalet har vært involvert i, skal en oppsummering av førerens versjon inngå i svaret.
  - Dersom det gjelder en skadesak som håndteres av Operatørens forsikringsselskap, har Operatøren ansvar for å følge opp saken slik at den blir besvart så raskt som mulig. Operatøren skal holde Oppdragsgiver løpende orientert om fremdrift og status i saken.

## **4. Krav til gjennomføring av oppdraget**

### **4.1 Særlige bestemmelser**

#### **4.1.1 Forbud mot bruk av håndholdt elektronisk utstyr**

- 4.1.1.1 Det er ikke tillatt å bruke håndholdt elektronisk utstyr, inkludert tilkoblede hodetelefoner/ørepropper under kjøring. Nødvendig kommunikasjon i tjeneste kan skje med bruk av ørepropper.

For kommunikasjon med Operatørens trafikkledersentral og eller Konsentra, kan kommunikasjon skje under kjøring. Slik kommunikasjonen skal skje med utstyr som er montert i tråd med bestemmelsene gitt i forskrift 17. desember 1999 nr. 763 om forbud mot førers bruk av håndholdt mobiltelefon under kjøring med motorvogn.

#### **4.1.2 Forbud mot tomgangskjøring**

- 4.1.2.1 Vognene skal ikke kjøre på tomgang.



### **4.1.3 Uniformsplikt**

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

### **4.1.4 Flagging**

- 4.1.4.1 Det skal flagges med norske flagg på innleide vogner 1. og 17. mai hvert år. Det vil normalt ikke leies inn vogner disse dagene.
- 4.1.4.2 Operatøren er ansvarlig for å anskaffe flagg til flaggingen nevnt i pkt. 4.1.4.1. De norske flaggene som benyttes skal være utformet i tråd med lov 10. desember1898 nr. 1 om Norges Flag § 1.
- 4.1.4.3 I tillegg til datoene for flagging nevnt i pkt. 4.1.4.1 kan Oppdragsgiver pålegge Operatøren å flagge inntil fire (4) ganger per år uten ekstra godtgjørelse. Flagging nevnt i første punktum kan skje med andre flagg enn det norske flagget.

### **4.1.5 Bombrikker og -åpnere**

- 4.1.5.1 Det er Operatørens ansvar å sørge for at alle hans vogner er utstyr med bombrikker. Vogner i trafikk for Oppdragsgiver passerer normalt gjennom bomstasjonene i området uten kostnad.
- 4.1.5.2 Det er Operatørens ansvar å inngå de nødvendige avtalene for bombrikker og -åpnere. Operatøren må selv bekoste de nødvendige brikkene.

### **4.1.6 Hittegods**

- 4.1.6.1 Hittegods skal håndteres i tråd med lov 29.mai1953 nr. 3 om hittegods.
- 4.1.6.2 Dersom den som rettmessig eier hittegodset ikke henter det hos Operatøren i løpet av det driftsdøgnet hittegodset kom bort fra eieren, skal Operatøren senest neste virkedag levere hittegodset til Oppdragsgivers hittegodskontor. Vet sjåføren hvem som er eier av hittegodset, skal operatør forsøke å legge til rette for å få levert gjenstanden på en egnet måte. For eksempel på skolen, eller ved henting neste dag.
- 4.1.6.3 Ved innlevering av hittegodset skal hver enkelt eiendel være merket tydelig med dato, klokkeslett og linje for når gjenstanden ble funnet, samt hvem som har funnet eiendelen.
- 4.1.6.4 Operatøren skal føre en elektronisk oversikt over hittegodset slik at det er mulig å spore når og hvor den enkelte gjenstanden ble funnet. I oversikten skal det også komme frem hvor gjenstanden befinner seg.
- 4.1.6.5 Dersom eiendelen(e) som finnes er penger, verdisaker, reseptbelagte medisiner o.l. eller varer som kan bli bedrevet i løpet av kort tid, skal funnet straks meldes til Operatørens trafikkledelse. Operatøren skal søke å komme i kontakt med eieren av eiendelene dersom nødvendige opplysninger om eieren er lett tilgjengelige. Oppdragsgiver skal varsles per e-post når slike eiendeler blir funnet.

4.1.6.6 Oppdragsgiver kan i løpet av kontraktperioden innføre et felles system som skal gi en oversikt over hittegods. Operatøren plikter å ta i bruk et slikt system dersom Oppdragsgiver innfører et system.

4.1.6.7 For mistenkelig hittegods se punkt 6.2.2

#### **4.1.7 Reisevilkår og reisegaranti**

4.1.7.1 Operatøren plikter å følge Oppdragsgivers gjeldende reisegaranti til enhver tid. Oppdragsgivers reisegaranti er tilgjengelig på internett: <https://ruter.no/fa-hjelp/reisegaranti-og-drosjerefusjon/>.

4.1.7.2 Oppdragsgiver har samlet alle vilkår på internett: <https://ruter.no/fa-hjelp/vilkar/>.

4.1.7.3 Ved endring i Oppdragsgivers vilkår, herunder reisegarantien, skal Oppdragsgiver skriftlig meddele dette til Operatøren før endringen i vilkårene trer i kraft.

4.1.7.4 Dersom Operatøren gjør disponeringer i driften som fører til innstillinger og/eller forsinkelser som utløser krav til refusjon etter reisegarantiens bestemmelser kan Oppdragsgiver kreve disse, begrenset til maksbeløpet, refundert fra Operatøren.

#### **4.1.8 Føreravløsning**

4.1.8.1 Føreravløsninger skal ikke føre til forsinkelser.

4.1.8.2 Føreravløsninger skal gjennomføres når det ikke er kunder om bord.

4.1.8.3 Oppdragsgiver vil normalt legge til rette for brudd i innleietiden på heltidsinnleide minibusser. Dette bruddet kan operatør benytte fritt til føreravløsning ved behov.

4.1.8.4 Oppdragets karakter er slik at det anses som en fordel med færrest mulig bytter av førere på de ulike vognløpene.

#### **4.1.9 Utprøving av nye løsninger og/eller materiell**

4.1.9.1 Operatøren må være villig til å delta i testing og/eller utprøving av nye løsninger for å forbedre kollektivtransporten. I tilfeller der hvor test og/eller utprøving av nye løsninger vil bety større endringer i kostnad eller arbeidsmengde for operatør, vil oppdragsgiver utstede Endringsordre etter Kontraktens endringsbestemmelser.

4.1.9.2 Oppdragsgiver kan be om at Operatøren går til anskaffelse av nye vogner, infrastruktur o.l. til bruk i gjennomføringen av Oppdraget eller at Operatøren skal drifte vogner, infrastruktur o.l. Oppdragsgiver vil utstede Endringsordre etter Kontraktens endringsbestemmelser.

#### **4.1.10 Drift av stoppesteder og terminaler**

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

#### **4.1.11 Billettkontroll**

- 4.1.11.1 Oppdragsgiver har primæransvaret for billettkontroll om bord på vognene, og har anledning til å foreta billettkontroller om bord på vognene. Oppdragsgiver har delegert kompetansen til å gjennomføre billettkontroll til en tredjepart. Billettkontrollørene skal legitimere seg for fører for å vise at de har kompetanse til å gjennomføre billettkontroll.
- 4.1.11.2 Fører på bussen som blir underlagt billettkontroll skal rette seg etter de instruksjoner som billettkontrollørene gir i forbindelse med gjennomføringen av billettkontrollen.
- 4.1.11.3 Forsinkelser eller hendelser som oppstår i forbindelse med gjennomføringen av billettkontroll skal meldes Operatørens trafikkledelse og loggføres i trafikkløgen. Dersom forsinkelsen overstiger ti (10) minutter, og/eller fører til at Politiet e.l. blir tilkalt skal forsinkelsen uten opphold meldes Oppdragsgiver.
- 4.1.11.4 Oppdragsgiver kan delegere kompetansen til å gjennomføre billettkontroll. I de tilfellene slik kompetanse blir delegert, skal billettkontrollen gjennomføres i tråd med den til enhver tid gjeldende instruks for billettkontroll. Alt personale som eventuelt skal gjennomføre billettkontroll skal ha gjennomført opplæring om billettkontroll. Videre skal Operatøren delta på relevante møter vedrørende billettkontroll i den perioden Operatøren har fått delegert kompetansen til å gjennomføre billettkontroll.
- 4.1.11.5 Oppdragsgiver godtgjør for gjennomføringen av kurset i billettkontroll etter satsene for administrativ godtgjørelse.

## **4.2 Kompetansekrav til personalet**

### **4.2.1 Overordnet om kompetanse**

- 4.2.1.1 Operatøren er ansvarlig for opplæring og skolering av eget personell. Tilsvarende er Operatøren ansvarlig for at personalet innfrir kompetansekravene gjennom hele kontraktsperioden.
- 4.2.1.2 Operatøren skal ha en kontaktperson/ansvarlig for opplæring og kurs.
- 4.2.1.3 Operatøren skal stille alt personell med kundekontakt til deltakelse på Oppdragsgivers «Sjåførscole» forut for tjeneste i Oppdraget. Tilsvarende gjelder for opplæring e.l. i regi av Oppdragsgiver, eller den Oppdragsgiver gir fullmakt med inntil to (2) dager hvert kalenderår. Oppdragsgiver innrømmer ikke særskilt godtgjørelse.
- 4.2.1.4 Operatøren skal stille alt personell på operativt ledernivå til disposisjon for opplæring e.l. i regi av Oppdragsgiver, eller den Oppdragsgiver gir fullmakt, i inntil én (1) dag hvert kalenderår. Oppdragsgiver innrømmer ikke særskilt godtgjørelse.
- 4.2.1.5 Oppdragsgiver oppfordrer Operatøren til å komme med innspill til ønsket opplæring.
- 4.2.1.6 Opplæring e.l. som skjer i regi av Oppdragsgiver, eller den Oppdragsgiver gir fullmakt, kan skje enten ved bruk av e-læringsplattform(er) eller ved samlinger.
- 4.2.1.7 Dersom Oppdragsgiver arrangerer samlinger for personell omtalt i pkt. 4.2.1.3 og 4.2.1.4 innrømmer Oppdragsgiver verken refusjon for reiseutgifter eller kompensasjon for reisetid og diett.

## 4.2.2 Språkkompetanse

- 4.2.2.1 Alt operativ personell som brukes i gjennomføring av Oppdraget denne Kontrakten omfatter skal minst ha bestått BussNorskTesten.
- 4.2.2.2 Operatøren er ansvarlig for at den enkelte medarbeiders språkkompetanse i norsk opprettholdes i hele Kontraktperioden.
- 4.2.2.3 BussNorskTesten er utviklet av NHO Transport i samarbeid med arbeidstakerorganisasjonene og et utvalg av fylkeskommunene. NHO har bekreftet at Bussnorsktesten skal være operativ senest i utgangen av april. Bussnorsktesten gjennomføres digitalt og kan bestilles via NHO Transports nettside [www.transport.no](http://www.transport.no).
- 4.2.2.4 Personell på operativt ledernivå skal minst tilfredsstillende CEFR nivå B2.
- 4.2.2.5 Operatøren er ansvarlig for at den enkelte medarbeiders språkkompetanse i norsk opprettholdes i hele Kontraktperioden.
- 4.2.2.6 Kravet angitt i pkt. 4.2.2.1 og pkt. 4.2.2.4 gjelder med mindre personellet åpenbart har språkkompetanse i norsk som overgår kravene.
- 4.2.2.7 Operatøren skal på forespørsel fra Oppdragsgiver kunne dokumentere at personalet, herunder personalet omfattet av pkt. **Feil! Fant ikke referanseilden.**, tilfredsstillende kravene angitt i pkt. 4.2.2.1 og pkt. 4.2.2.4. For personell som omfattes av pkt. 4.2.2.5 skal Operatøren foreta individuelle vurderinger om den enkelte medarbeiders språkkompetanse i norsk er tilstrekkelig, og vurderingene skal kunne dokumenteres.

## 4.2.3 Kompetanse i håndtering av uønskede hendelser og førstehjelp

- 4.2.3.1 Alt personell skal ha kompetanse og trening innen brann-, ulykkes- og krisehåndtering og livreddende førstehjelp som samsvarer med til enhver tid gjeldende lover og forskrifter.
- 4.2.3.2 Alt personell med kundekontakt skal beherske Operatørens beredskapsplan og Operatørens varslingsrutiner og øvrige beredskapstiltak ved uønskede hendelser, større ulykker og brann.
- 4.2.3.3 Fører plikter å varsle Konsentra umiddelbart ved uønskede hendelser. Oppdragsgiver har ansvaret for kontakten med foresatte og skoler til berørte, samt evt. media.

## 4.2.4 Service og kundekontakt, kjørestil mv.

- 4.2.4.1 Alt personell med kundekontakt skal fremstå som tilgjengelige for kundene og svare vennlig og høflig på henvendelser fra kunder og andre som henvender seg til personalet.
- 4.2.4.2 Alt personell med kundekontakt skal kunne svare korrekt på spørsmål om linjene som omfattes av denne kontrakten.
- 4.2.4.3 Alt personell med kundekontakt skal kunne svare korrekt på spørsmål om Oppdragsgivers Reisevilkår (tidl. Transportvedtekt) og Reisegaranti. Videre skal personalet lojalt følge bestemmelsene i Oppdragsgivers Reisevilkår og reisegarantien.
- 4.2.4.4 Førerpersonell og annet relevant personell skal kunne selge korrekte billetter på Oppdragsgivers salgsapplikasjon, samt svare korrekt på spørsmål om billetter, priser og sonesystemet.

4.2.4.5 Førerene skal fremføre vognen med riktig kjørestil jf. definisjonen i pkt. 1.1

#### **4.2.5 Særlig om pris- og sonesystem**

4.2.5.1 Oppdragsgiver vil stå for opplæring innenfor billetter, priser, forretningsregler, sonesystem samt bruk av salgapplikasjonen til Operatørens nøkkelpersonell/instruktører. Operatøren er ansvarlig for å gjennomføre opplæring av Operatørens førere mv.

4.2.5.2 Operatøren er ansvarlig for at personale med kundekontakt til enhver tid tilfredsstillende kompetansekravet angitt i pkt.4.2.4

4.2.5.3 Førerpersonell og annet relevant personell skal til enhver tid ha tilgang til Oppdragsgivers billetthåndbok.

#### **4.2.6 Kompetansearbeid**

4.2.6.1 Operatøren har i sitt tilbud beskrevet hvordan han planlegger å arbeide med kompetanse. I evalueringen har Oppdragsgiver lagt særlig vekt på kompetanse innenfor

- Språk
- Kjørestil
- Kundebehandling
- Førstehjelp
- Helse, miljø og sikkerhet, som også beredskap

4.2.6.2 Operatøren har i sitt tilbud beskrevet kompetansearbeidet som gjelder for oppdraget.

### **4.3 Overordnet om ansvaret for tjenesteleveransen**

4.3.1.1 Operatøren har ansvaret for gjennomføring av spesialskyss skole som planlagt av Oppdragsgiver og tjenesteproduksjonen som er beskrevet i rutebeskrivelsen (og senere endret i tråd med Kontraktens bestemmelser om endring og justert etter kontraktens bestemmelser om justering av ruteproduksjon), samt nødvendige støttetjenester og materiell som er nødvendig for å gjennomføre tjenesteleveransen til kundene i tråd med bestemmelsene gitt i denne Kontrakten.

### **4.3.2 Overholdelse av planlagte tider**

- 4.3.2.1 Operatøren skal gjennomføre tjenesteleveransen i henhold til planlagte kjøre- og avgangstider for den respektive linje slik den til enhver tid er fastsatt av Oppdragsgiver.
- 4.3.2.2 Ingen avganger skal kjøres for tidlig fra noe som helst stoppested. Ved transport av navngitte elever på spesialskyss skole eller kunder på bestillingstransport, kan det kjøres før oppgitt tid, gitt at eleven/kunden allerede er kommet om bord eller ved avbestilling.
- 4.3.2.3 Operatøren skal ikke iverksette tiltak som kan skape utfordringer for gjennomføring av oppdraget.

### **4.3.3 Om innstilte avganger**

- 4.3.3.1 Oppdragsgiver definerer en avgang som innstilt når enten
  - a) Vognløpet ikke var pålogget riktig tur
  - b) avgangen ikke har sendt RuterSalg diagnosemeldinger som viser at sjåfør er pålogget innen turen starter og for alle meldinger gjennom hele turen
  - c) avgangen ikke har kjørt fra startholdeplassen før neste avgang,
  - d) avgangen ikke har kjørt fra startholdeplassen innenfor 20 minutter etter oppsatt avgangstid eller
  - e) avgangen betjente under 50 % av holdeplassene.
- 4.3.3.2 Dersom avgangen eller start av vognplan blir regnet som innstilt vil Oppdragsgiver gi trekk i godtgjørelsen som blir utbetalt jf. Kontrakten pkt. 5.2.1.7.
- 4.3.3.3 Operatøren skal varsle særskilt om avganger som ikke gjennomføres jf. pkt. 7.2.1.1.
- 4.3.3.4 Oppnår Operatøren en regularitet på under 99,60 % vil det kunne bli iverksatt sanksjoner som beskrevet i Kontrakten.

### **4.3.4 Krav til holdeplassopphold og påstigning**

- 4.3.4.1 Der det finnes ledelinjer som markerer hvor bussens fordør skal være, skal alle vogner stoppe ved markeringen på en slik måte at mer enn 1/2 av inngangsdørens bredde er overlappende med markeringen – med mindre andre vogner, objekt i vegbanen eller hensynet til øvrig trafikk er til hinder for at vognen kan stoppe slik.
- 4.3.4.2 I perioder med snø og ellers lite synlig markeringen aksepteres det at ned til 1/4 av inngangsdørens bredde overlapper med markeringen på stoppestedet.
- 4.3.4.3 Der det er aktuelt å ta om bord rullestolbruker må vognen stoppe ved stoppestedene slik at rullstolrampe, -heis eller tilsvarende utstyr kan benyttes.
- 4.3.4.4 På startstoppested skal vognen stille opp før avgangstid etter gjeldende bestemmelser.

### **4.3.5 Salg av billetter**

- 4.3.5.1 Oppdragsgiver fastsetter priser, sonestruktur, salgsstrategi, påstigningsmønster og krav til det utstyret Operatøren skal bruke til billettsalg mv.

## Vedlegg 1 Oppdragsbeskrivelse UTKAST

Minibuss- og personbiltjenester Follo 2022

- 4.3.5.2 Oppdragsgiver skal varsle Operatøren skriftlig når det skjer endringer i priser, sonestruktur, salgsstrategi og påstigningsmønster. Det vil normalt være en justering av prisene per år.
- 4.3.5.3 Operatøren skal sørge for at det billetteres korrekt og i henhold til Oppdragsgivers billetthåndbok på alle avganger som inngår i tjenesteproduksjonen denne Kontrakten omfatter, herunder ekstra vogninnsats i situasjoner med avvik fra planlagt tjenestetilbud.
- 4.3.5.4 Operatøren skal sørge for at det av billetteringsutstyret som kunden selv skal bruke/betjene plasseres etter prinsippene om universell utforming og eventuelle smittevernhensyn.
- 4.3.5.5 Ved førerplass skal det monteres billetteringsutstyr som skal vise om avlesningen var vellykket samt gjenstående saldo på reisekort.
- 4.3.5.6 På de linjene som bare har tillatt påstigning på fordør, skal Operatøren kontrollere at de påstigende kundene har gyldige og korrekte billetter.
- 4.3.5.7 Operatøren skal selge billetter til de kundene som ønsker å kjøpe billett, samt til kunder som ikke har gyldig billett.
- 4.3.5.8 Kunder som ikke ønsker å kjøpe billett, eller ikke har gyldig billett, skal behandles i tråd med bestemmelsene i Oppdragsgivers billetthåndbok.
- 4.3.5.9 Billettsalg skal foregå ved hjelp av Oppdragsgivers salgssaplikasjon.
- 4.3.5.10 Særskilt informasjon om salg av billetter skal følge den månedlige fakturaen.
- 4.3.5.11 Operatøren skal sikre at salg, aktivering, validering mv. av billetter ved hjelp av Oppdragsgivers til enhver tid gjeldende versjon av salgssaplikasjonen foregår på korrekt måte. Operatøren skal på forespørsel kunne dokumentere sitt arbeid for å sikre korrekt billettsalg.
- 4.3.5.12 Dersom Operatøren avdekker feil i Oppdragsgivers salgssaplikasjon skal Operatøren uten opphold melde om feil til Oppdragsgiver. Likeledes skal Operatøren uten opphold melde om feil som fører til at det ikke kan selges, aktiveres eller valideres billetter, uavhengig til årsak.
- 4.3.5.13 Dersom Operatøren ikke gjennomfører salg av billetter i tråd med bestemmelsene i pkt. 4.3.5.1 - 4.3.5.9, og vilkårene i pkt. 4.3.5.12 ikke er innfridd, kan Oppdragsgiver gi Operatøren gebyr i tråd med Kontraktens bestemmelser.

### 4.3.6 Kontanthåndtering

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

## 4.4 Informasjon til kundene

### 4.4.1 Overordnet om informasjon til kundene

- 4.4.1.1 Oppdragsgiver har hovedansvaret for informasjon til kundene.
- 4.4.1.2 Oppdragsgiver har ansvaret for informasjon om rutetider, endringer i tjenestetilbudet, linjenett mv. til kundene gjennom ruteopplysningstjenester på internett og telefon.

### 4.4.2 Informasjon om bord på vognen

- 4.4.2.1 Oppdragsgiver er ansvarlig for layout og design på innhold som presenteres i digitale flater (der det benyttes), samt informasjonen som automatisk annonseres over høyttaler. Dette kan bli aktuelt i noen vogner.
- 4.4.2.2 Operatøren har ansvar for at det finnes hefter om Oppdragsgivers reisegaranti og -vilkår tilgjengelig på anviste steder i vognene.
- 4.4.2.3 Oppdragsgiver kan i løpet av kontraktperioden velge å utvikle papirhefter og erstatte disse med oppslag og digitale løsninger. Dokumenterte merkostnader som oppstår hos operatøren på grunn av denne endringen skal erstattes.
- 4.4.2.4 Operatøren er ansvarlig for at annonsering av stoppesteder skjer med det volumet som er angitt i vedlegg 2 pkt. 8.12.1. Stoppestedannonseringen skal kunne oppfattes av normalt hørende kunder, selv under krevende driftsforhold.
- 4.4.2.5 Dersom den automatiske stoppestedsannonseringen ikke skulle fungere, skal stoppestedene annonseres tydelig slik at passasjerene kan oppfatte annonseringen.

### 4.4.3 Utvendig informasjon på vognen

- 4.4.3.1 Oppdragsgiver skal meddele Operatøren en oversikt over de destinasjonstekster som skal benyttes innen åtte (8) uker før oppstart av tjenesteproduksjonen. Ved senere endringer vil tilsvarende oversikt meddeles Operatør ikke senere enn fire (4) uker før endring i tjenesteproduksjon.
- 4.4.3.2 Normalt inngår oversikten over destinasjonstekster i de elektroniske overførte rutedataene. Ved endringer fra disse gjelder fristene nevnt i første avsnitt andre punktum.
- 4.4.3.3 Oppdragsgiver fastsetter linjenummer og destinasjonsbenevnelse for alle vogner som gjennomfører tjenesteproduksjon som er oppført i tidtabellen, eller avganger som kjøres i tillegg til den fastsatte tjenesteproduksjonen.
- 4.4.3.4 Avganger som kjøres uten passasjerer, men som er relatert til tjenesteproduksjonen, f.eks. posisjonskjøring o.l., skal skiltes «Ikke i trafikk». Skilting med Operatørens navn, andre meldinger – som «god jul» o.l. – skal ikke forekomme.
- 4.4.3.5 Operatøren er ansvarlig for at alle vognens utvendige informasjonsflater er korrekt skiltet i henhold til Oppdragsgivers retningslinjer. Dersom den automatiske skiltingen ikke fungerer er det Operatørens ansvar å sørge for at vognen likevel er korrekt skiltet.



## 4.5 Drifts- og trafikkledelse

### 4.5.1 Oppdragsgivers drifts- og trafikkledelse

For servicelinjer/rutegående transport er oppdragsgivers drifts- og trafikkledelse gjennomført av oppdragsgivers informasjons- og samordningssentral (IOSS). For øvrige transporttilbud i oppdraget er oppdragsgivers drifts- og trafikkledelse gjennomført av Konsentra.

- 4.5.1.1 Oppdragsgivers informasjons- og samordningssentral (IOSS) har som oppgave å overvåke og samordne trafikken, samt å gi koordinert og kvalitetssikret informasjon til kundene.
- 4.5.1.2 IOSS skal også bistå og støtte Operatøren ved uønskede og uforutsette hendelser som kan påvirke kollektivtransporten.
- 4.5.1.3 For å ivareta målet om en best mulig gjennomføring av tjenesteleveransen til kunden er det nødvendig at Operatørens trafikkledelse samarbeider strukturert og sømløst.
- 4.5.1.4 For å sikre at IOSS kan gi kundene best mulig informasjon om trafikkavviklingen er det viktig at IOSS informeres om hendelser som kan påvirke kollektivtransporten negativt så tidlig som mulig - selv om Operatøren ikke har fullgod informasjon.
- 4.5.1.5 I samarbeid med Konsentra og/eller Operatørens trafikkledelse vil IOSS kunne omdisponere busser og personell dersom situasjonen krever det iht. Kontraktens bestemmelser.

### 4.5.2 Krav til Operatørens drifts- og trafikkledelse

- 4.5.2.1 Operatøren har et selvstendig ansvar for å iverksette avbøtende tiltak med den hensikt å sikre at tjenesteleveransen til kunden i så liten grad som mulig blir skadelidende som følger av trafikale eller andre forhold som kan påvirke tjenesteleveransen til kunden negativt.
- 4.5.2.2 Operatørens trafikkledersentral skal være mest mulig i tilknytning til driftsområdet, og være bemannet i hele driftsdøgnet.
- 4.5.2.3 Bemanningen på trafikkledersentralen skal ha gode lokalkunnskaper om ruteområdet og, med mindre annet er angitt, tilfredsstillende kompetansekravene i pkt. 4.2 med underpunkter.
- 4.5.2.4 Oppdragsgiver skal, via trafikkledelsen, kunne nå en ledelsesrepresentant hos Operatøren hele driftsdøgnet, alle driftsdager.
- 4.5.2.5 Trafikkledelsens primæroppgaver skal være innrettet for å sørge for en god tjenesteleveranse til kunden, og skal inkludere - men er ikke avgrenset til:
  - å iverksette avbøtende tiltak ved trafikkforstyrrelser,
  - å melde fra til vegholder ved manglende vedlikehold (f.eks. mangelfull snørydding) av veg/fortau/stoppesteder mv.,
  - å jevnlig oppdatere trafikkloggen,
  - å iverksette tiltak ved frakjøring av passasjerer
  - Avhjelpe sjåfør for å varsle berørte kunder ved driftsforstyrrelser
  - å informere Oppdragsgiver ved Konsentra etter bestemmelsene i pkt. 4.5.5 med underpunkter.

4.5.2.6 Operatøren har i sitt tilbud angitt hvordan egen drifts- og trafikkledelse er organisert og bemannet, samt drifts- og trafikkledelsen er plassert. Operatøren har også beskrevet hvordan arbeidet er organisert.

### **4.5.3 Operative trafikkledere**

4.5.3.1 Operatøren har i sitt tilbud utarbeidet en fullstendig beskrivelse av den operative trafikkledelelsen for oppdraget.

### **4.5.4 Trafikkloggsystem**

4.5.4.1 Operatøren skal til enhver tid ha og bruke et system for loggføring av hendelser som oppstår i forbindelse med tjenesteleveransen.

4.5.4.2 Oppdragsgiver skal ha ubegrenset og kostnadsfri lese- og rapporttilgang til Operatørens trafikklogg gjennom et web-grensesnitt. Personopplysninger om Operatørens personale er unntatt kravet om lese- og rapporttilgang for Oppdragsgiver.

4.5.4.3 Oppdragsgiver kan i fremtiden anskaffe et felles trafikkloggsystem. Oppdragsgiver kan pålegge Operatøren å benytte Oppdragsgivers trafikkloggsystem. Oppdragsgiver vil invitere Operatøren til å gi innspill i forbindelse med anskaffelse av et slikt system.

### **4.5.5 Operatørens informerings- og opplysningsplikt**

4.5.5.1 Operatøren skal løpende orientere Oppdragsgiver om forhold som er til hinder for gjennomføringen av tjenesteproduksjonen, samt hvilke avbøtende tiltak (jf. pkt. 4.5.2.1) Operatøren har satt i verk.

4.5.5.2 Operatøren skal løpende orientere Kunder/foresatte og skole ved forventet forsinkelse i fht planlagt hente- og leveringstid. Eventuelle hendelser rapporteres ved levering av barn.

4.5.5.3 Operatøren skal løpende orientere Oppdragsgiver dersom deler av den planlagte tjenesteleveransen ikke kan skje som forutsatt. Dette inkluderer, men er ikke begrenset til:

#### Kategori A:

- avgang som kan regnes som innstilt etter definisjonen i pkt. 4.3.3
- større operative tiltak som gjennomføres for å sikre en så god tjenesteleveranse som mulig (inkl. at ett eller flere stoppesteder ikke betjenes)
- forsinkelser fra startstoppested på mer enn ti (10) minutter, eller mer enn differansen i tid til påfølgende avgang
- forsinkelser til knutepunkt med korrespondanse på mer enn ti (10) minutter
- gjentatte frakjøringer på samme linje og retning,
- ulykker der Operatørens personell og/eller vogner er involvert
- hendelser der Operatørens personell og/eller vogner, bussanlegg eller
- Operatøren på noen annen måte er involvert i - eller kjenner til - som kan føre til omtale i pressen eller andre medier
- utslipp eller andre hendelser som kan påvirke miljøet

(Se pkt. 7.2 for detaljer om løpende orientering og rapportering.)

Kategori B:

- enkelte frakjøring på stoppesteder
- mindre operative tiltak som gjennomføres for å sikre en så god tjenesteleveranse som mulig (ekskl. at én eller flere holdeplasser ikke betjenes)

## **4.6 Planlegging av tjenestetilbud**

4.6.1.1 Operatøren har beskrevet i sitt tilbud hvordan han arbeider med drift og planlegging av tjenestetilbudet. Beskrivelsen inkluderer planlegging og drift av digitale tjenester i henhold til Avtale om digitale tjenester.

Oppdragsgiver har lagt særlig lagt vekt på

- Planleggingsarbeidet hos Operatøren – både innenfor digitale tjenester, materiell- og mannskapsplanlegging
- Operatørens operative driftsorganisasjon som trafikk- og personalledelse
- Operatørens evne til å tilpasse seg til forhold som kan tenkes å påvirke driften av tjenestetilbudet negativt
- Hvordan Operatøren jobber for å ivareta sitt kvalitetssikringssystem for både egne og eventuelle underleverandørers leveranser
- Operatørens overordnede forståelse av planprosessen og samspill med oppdragsgiver

## **4.7 Renhold og vedlikehold**

### **4.7.1 Generelt om renhold og vedlikehold**

4.7.1.1 Operatøren har ansvar for at vognene som brukes i gjennomføringen av tjenesteproduksjonen tilfredsstillende kravene angitt nedenfor. Operatøren har et selvstendig ansvar for å sørge for at det blir planlagt, gjennomført og dokumentert renhold og vedlikehold på vognene.

4.7.1.2 I den utstrekning tiden tillater det skal Operatørens personale gå gjennom vognen og plukke løst søppel og lignende etter hver tur.

4.7.1.3 Oppdragsgiver vil følge opp kvaliteten på renholdet etter beskrivelsene som gis i veilederen for standard på bussmateriellet. Dersom det avdekkes negative avvik i kvaliteten vil Oppdragsgiver kunne gi Operatøren standardisert gebyr ved enkelte typer kontraktsbrudd etter Kontraktens bestemmelser.

### **4.7.2 Krav til innvendig standard**

4.7.2.1 Vogner som brukes til å gjennomføre tjenesteproduksjonen skal tilfredsstillende følgende:

- a) vognen skal innvendig fremstå som ren og uten skader og av god kvalitet og standard,
- b) setene skal være uten synlig smuss, tagging, skader i trekket mv. og være i god stand,
- c) rengjøring av setene skal skje i en frekvens som forebygger at det samler seg støv o.l. som kan, være til sjenanse for kunder - særlig de kundene med allergi,
- d) gulv, tak og vegger innvendig, herunder beslag, ventiler, lister mv., skal være rene og uten smuss, tagging eller rester fra tagging, skader, tyggegummi, andre flekker o.l.,
- e) vinduer skal være rene og uten smuss, tagging eller rester fra tagging, riper, teip eller klistremerker
- f) temperaturen innvendig skal tilfredsstillende kravene angitt i vedlegg 2 pkt. 6.16.1.

- g) eventuelle USB kontakter og stoppeknapper skal være tilstede og fastmonterte
- h) Merker skal være lesbar, hel og komplett festet
- i) Det skal ikke forekomme støy gjennom vibrasjoner, slitte ventiler eller annet under kjøringen

#### **4.7.3 Krav til utvendig standard**

4.7.3.1 Vogner som brukes til å gjennomføre tjenesteproduksjonen skal tilfredsstillende følgende:

- a) alle utvendige flater skal fremstå uten synlig smuss tagging eller rester fra tagging, riper, skader, teiping
- b) det skal ikke være større skader på karosseri
- c) luker, beslag og lignende skal være i korrekt posisjon
- d) krav til utvendig design skal etterfølges
- e) rutene skal ikke være punktert

#### **4.7.4 Arbeid med Renhold og Vedlikehold**

4.7.4.1 Operatøren har beskrevet i sitt tilbud hvordan han skal arbeide med renhold og vedlikehold og hvordan han skal arbeide for å innfri kontraktens krav knyttet til standard.

Oppdragsgiver har særlig lagt vekt på hvordan Operatøren planlegger å gå frem for å

- a) Overholde temperaturkravet
- b) Overholde kravene til innvendig standard, herunder renhold og vedlikehold
- c) Overholde kravene til utvendig standard, herunder renhold og vedlikehold
- d) Organisere nødvendige støttefunksjoner

4.7.4.2 I sitt tilbud har Operatøren tydelig beskrevet funksjonalitet som vil kunne gi bedre kvalitet enn oppdragsgiver har stilt krav om.

### **4.8 Arbeid med helse, miljø og sikkerhet**

4.8.1.1 Operatøren skal arbeide systematisk med helse, miljø og sikkerhet for alt personale.

4.8.1.2 Dokumentasjon skal kunne fremlegges ved forespørsel.

## **5. Miljø**

### **5.1 Bærekraftig bevegelsesfrihet**

5.1.1.1 Ruters visjon *Bærekraftig bevegelsesfrihet* er basert på FNs bærekraftsmål, hvor miljø, økonomi og sosiale forhold ses i sammenheng. Operatøren skal bidra til å nå målene i Oppdragsgivers bærekraftsarbeid særlig i forbindelse med trafiksikkerhet, sirkularitet og sosial inkludering samt tilfredshet med kollektivtilbudet og omdømme i befolkningen.

- 5.1.1.2 Operatøren har i sitt tilbud beskrevet hvordan han skal gå frem for å innfri miljøkravene nevnt i vedlegg 2 og særlig kravene fra kapittel 12.

## **6. Beredskapsplan, sikkerhet og krisehåndtering**

### **6.1 Beredskapsarbeidet**

#### **6.1.1 Krav til innhold i beredskapsplanen**

- 6.1.1.1 Operatøren skal utarbeide, og holde løpende oppdatert, en risiko- og sårbarhetsanalyse som belyser hvilke risikoer og sårbarheter som kan inntreffe i oppstartsarbeidet og i den løpende tjenesteleveransen.

- 6.1.1.2 Basert på de risikoene og sårbarhetene Operatøren identifiserer skal Operatøren ha en beredskapsplan som inkluderer

- a) interne varslingsrutiner og hvordan Oppdragsgiver skal varsles,
- b) en beskrivelse av hvordan de uønskede hendelsene skal håndteres,
- c) forebyggende tiltak og
- d) tiltak for å begrense skadevirkningene dersom en uønsket hendelse oppstår.
- e) tiltak for å sikre oppdragsgivers billettinntekter

- 6.1.1.3 Planen skal være kjent i Operatørens virksomhet.

#### **6.1.2 Beredskapsarbeidet**

- 6.1.2.1 Operatøren skal minst én gang årlig gjennomfører beredskapsøvelser, og beredskapsøvelsene skal evalueres.

- 6.1.2.2 Operatør skal varsle Oppdragsgiver om beredskapsøvelsene og sende Oppdragsgiver evalueringen fra beredskapsøvelsene senest 30 dager etter at beredskapsøvelsen fant sted.

- 6.1.2.3 Operatøren kan gjøre mindre endringer i planen for varsling i løpet av Kontraksperioden. Endringer i beredskapsplanen skal meldes Oppdragsgiver umiddelbart.

#### **6.1.3 Oppdragsgivers beredskapsplan**

- 6.1.3.1 Operatøren er pliktig til å ha rutiner (beredskapsplan) for håndtering av brann, ulykker, terror og annen krisehåndtering i forbindelse med utførelse av oppdraget.

- 6.1.3.2 Oppdragsgivers beredskapsplan mht. rapportering, publikums- og pressekontakt skal følges (se; «Instruks ved ulykker»).



6.1.3.3 Sjåførens umiddelbare oppgave vil være:

- Få oversikt over ulykkens omfang
- Ring; brann 110, politi 112 eller ambulanse 113
- Meld til Konsentra (kjørebordet) om:
  - Hvem du er/identifiser deg selv med navn og minibussnr.
  - Nøyaktig når og hvor ulykken har inntruffet
  - Hva har skjedd
  - Hva er ulykkens omfang (antall evt. skadde og døde passasjerer)
  - Hvordan kriseleder senere kan oppnå kontakt
  - Hold kontakt med kriseleder eller annet autorisert personell til bekreftelse på ulykkesvarsling foreligger/ er bekreftet

6.1.3.4 Operatøren plikter 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).

6.1.3.5 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 ved oppstart av kontrakten foreligge en beredskapsplan som inkluderer varslingsrutiner internt og til Konsentra, samt håndtering av de uønskede hendelsene.

6.1.3.6 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.

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

## **6.1.4 Endringer i Oppdragsgivers beredskapsplan**

- 6.1.4.1 Oppdragsgiver kan gjøre 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 trer i kraft.

## **6.2 Sikkerhet**

### **6.2.1 Mistenkelig oppførsel**

- 6.2.1.1 Operatøren skal ha rutiner for avdekking og håndtering av personer som oppfører seg mistenkelig ombord på vognene og/eller på stoppesteder og terminaler. Rutinene skal være kjent for relevant personell, og være inkludert i beredskapsplanen.

### **6.2.2 Gjenglemt bagasje og mistenkelige gjenstander**

- 6.2.2.1 Operatøren skal ha rutiner for avdekking og håndtering av gjenglemt bagasje og mistenkelige gjenstander om bord på vognene og/eller på stoppesteder og terminaler. Rutinene skal være kjent for relevant personell, og være inkludert i beredskapsplanen.

## **7. Rapportering**

### **7.1 Overordnet om rapportering**

#### **7.1.1 Generelt om rapportering**

- 7.1.1.1 Operatøren skal rapportere til Oppdragsgiver etter bestemmelsene i dette kapitlet.
- 7.1.1.2 Oppdragsgiver søker at så mye som mulig av rapporteringen skal skje automatisk ved hjelp av systemene for de digitale tjenestene.

#### **7.1.2 Endringer i Operatørens organisasjon**

- 7.1.2.1 Oppdragsgiver skal varsles skriftlig dersom
- a) eierstrukturen til Operatøren eller konsernet endrer seg vesentlig,
  - b) operatøren skifter daglig leder,
  - c) operatøren skifter økonomiansvarlig,
  - d) operatøren skifter nøkkelpersonale med særskilt kvalitetsansvar for gjennomføring av tjenesteleveransen eller
  - e) operatøren skifter nøkkelpersonale med særskilt ansvar for planleggingen av gjennomføringen av tjenesteleveransen.
  - f) operatøren har anstrengt bemanning
  - g) operatøren har mer enn 20% «turnover» i bemanningen

## **7.2 Utfyllende om løpende rapportering**

### **7.2.1 Særlig om rapportering av innstilte avganger**

- 7.2.1.1 Dersom en avgang kan regnes som innstilt (jf. definisjonen i pkt. 4.3.3) skal Operatøren uten ugrunnet opphold fra det tidspunkt det er kjent at avgangen vil bli innstilt melde fra til Oppdragsgiver.

## **7.3 Periodisk rapportering**

### **7.3.1 Opprinnelsesgaranti**

- 7.3.1.1 Operatøren skal sammen med den årlige miljørapporteringen oversende dokumentasjon på at all elektrisk kraft som brukes i forbindelse med tjenesteleveransen kommer fra fornybare kilder.

### **7.3.2 Rapportering av forbrukt energi**

- 7.3.2.1 Operatør skal gjøre informasjon om kjørte kilometer, energiforbruk og type energibærer per avgang/vogn som er direkte knyttet til tjenesteleveransen (inkludert posisjonskjøring og tilsvarende kjøring uten passasjerer) tilgjengelig gjennom de digitale tjenestene.
- 7.3.2.2 Operatør er forpliktet til å sørge for at nødvendige data om vogn til enhver tid er registrert og korrekt i Oppdragsgivers vogndatabase. Inkludert mobiltelefon-nummer.

### **7.3.3 Rapportering av drivstoffets egenskaper**

- 7.3.3.1 Dokumentasjon på det forbrukte drivstoffets klimagassreduksjon fra samtlige drivstoffleveranser som har blitt brukt i forbindelse med gjennomføringen av tjenesteproduksjonen. Dokumentasjonen skal være fra omsetter av drivstoffet og skal beregnes i tråd med bestemmelsene i forskrift 1. juni 2004 nr. 922 om begrensning i bruk av helse- og miljøfarlige kjemikalier og andre produkter (produktforskriften).
- 7.3.3.2 Oversikt over forbrukt mengde drivstoff fordelt på energibærere skal rapporteres.

### **7.3.4 Miljøstyresystem**

- 7.3.4.1 Operatør skal ved hver avsluttet miljørevisjon, og minst annethvert år, oversende resultater fra miljørevisjoner som gjennomføres.
- 7.3.4.2 Operatør skal årlig rapportere miljøregnskap på gjennomførte forbedringstiltak.
- 7.3.4.3 Avvik fra kvalitetsstyringssystemet for miljø skal rapportertes årlig på skjema fra Oppdragsgiver.



### 7.3.5 Beredskapsplan

7.3.5.1 Operatør skal sende Oppdragsgiver sin beredskapsplan senest to måneder før oppstart av tjenesteproduksjonen, og deretter minst hvert annet år, samt ved endringer.

### 7.3.6 Oversikt over periodisk rapportering, mottakere, rapporteringskanal og frekvens

Ref. til pkt. i V1	Tema	Mottaker	Kanal	Frekvens/når
4.6 kat. A	Løpende rapportering	Konsentra	Telefon Trafikklogg	Umiddelbart og uten ugrunnet opphold.
4.6 kat. B	Løpende rapportering	Konsentra	Trafikklogg	Så snart som mulig, senes i løpet av driftsdøgnet.
7.2.1.1	Innstilt avgang	Konsentra	Telefon Trafikklogg	Umiddelbart og uten ugrunnet opphold.
7.3.1.1	Opprinnelsesgaranti på strøm	Ruter	E-post	Årlig, senest 15.01.
7.3.3.1	Dok. på klimagassreduksjon	Ruter	Ruter Louhin	Den 15. i hver kalendermåned for foregående kalendermåned.
7.3.3.2	Oversikt over forbrukt mengde drivstoff fordelt på energibærere	Ruter	E-post FRIDA DT	Den 15. i hver kalendermåned for foregående kalendermåned.
7.3.4.1	Resultat fra miljøsertifisering / resertifisering.	Ruter	E-post	Ved kontraktsgjøring, deretter ved hver fullført revisjon og ikke sjeldnere enn annet hvert år.
7.3.4.2	Miljøtiltak	Ruter	E-post	15. aug og 15. jan. for foregående termin.
7.3.4.3	Avvik miljø	Ruter	E-post	Senest 15. jan for foregående kalenderår.
7.3.5.1	Beredskapsplan	Ruter	E-post	Ved kontraktsgjøring, deretter minst hver 48 mnd., eller ved endringer.

## 7.4 Rapportering som skal skje på forespørsel fra Oppdragsgiver

### 7.4.1 Regnskap og årsberetning

7.4.1.1 Operatøren skal på forespørsel fra Oppdragsgiver oversende årsregnskap og årsberetninger. Årsregnskapet og årsberetningen skal minst tilfredsstille kravene angitt i lov 17. juli 1998 nr. 56 om årsregnskap m.v. (regnskapsloven).

7.4.1.2 Oppdragsgiver kan ikke kreve årsregnskap og før Operatørens generalforsamling er gjennomført.

### 7.4.2 Renhold og vedlikehold

(Beskrevet i avsnitt 4.7)

7.4.2.1 Operatøren skal på forespørsel fra Oppdragsgiver oversende fullstendig oversikt blant annet, men ikke begrenset til

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

Operatøren skal kunne gi detaljer som angitt i første avsnitt for hvert enkelt vognindivid.

### 7.4.3 Oversending av skift- og turnusplan

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

### 7.4.4 Eksempler over informasjon som skal oppgis på forespørsel

Referanse	Tema	Frist 1	Frist 2 – for særlig omfattende rapportering
4.2.2.6	Språkkompetanse	Fem (5) virkedager	Ti (10) virkedager
7.4.1	Årsregnskap og årsberetning	Fem (5) virkedager	-
7.4.2	Renhold og vedlikehold	Fem (5) virkedager	Ti (10) virkedager
7.4.3	Skift og turnusplaner	Fem (5) virkedager	Ti (10) virkedager

## **8. Kontroll og måling**

### **8.1 Revisjon**

#### **8.1.1 Hensikt med revisjon**

8.1.1.1 Oppdragsgivers hensikt med revisjon av Operatørens virksomhet knyttet til tjenesteleveransen er å sikre transparens, gode arbeidsvilkår i leverandørkjeden og for Operatørens egne ansatte, kontrollere at Operatøren innfrir / har innfridd sitt tilbud, samt å kontrollere at Operatørens arbeid skjer i tråd med gjeldende regelverk og tariffavtaler.

8.1.1.2 Revisjonen utføres av oppdragsgiver eller den han gir fullmakt til.

#### **8.1.2 Operatørens opplysningsplikt ved revisjon**

8.1.2.1 Operatør skal uten opphold gi Oppdragsgiver, eller den Oppdragsgiver gir fullmakt til å gjennomføre revisjon, tilgang til den informasjonen som forespørres, dette kan inkludere, men er ikke avgrenset til, bilag, timelister, ansattlister, kontrakter, o.l.

#### **8.1.3 Operatørens tilsvarerett**

8.1.3.1 Etter at revisjonen er gjennomført skal Operatøren få anledning til å kommentere revisjonsrapporten. Det vil bli satt en rimelig frist for Operatøren å komme med sitt svar.

#### **8.1.4 Oppdragsgivers taushetsplikt**

8.1.4.1 Oppdragsgiver er underlagt lov 19. mai 2006 nr. 16 om rett til innsyn i dokument i offentlig verksemd (offentleglova). På forespørsel vil derfor Oppdragsgiver måtte frigi den informasjonen som ikke kan unntas offentlig innsyn med hjemmel i lov eller forskrift.

8.1.4.2 Oppdragsgiver er også underlagt lov 10. februar 1967 om behandlingsmåten i forvaltningssaker (forvaltningsloven). Etter forvaltningsloven § 13 første ledd nr. 2 har Oppdragsgiver taushetsplikt om «tekniske innretninger og fremgangsmåter samt drifts- eller forretningsforhold som det vil være av konkurransemessig betydning å hemmeligholde av hensyn til den som opplysningen angår». Tilsvarende taushetsplikt vil også gjelde for «noens personlige forhold» etter forvaltningsloven § 13 første ledd nr. 1.

8.1.4.3 Operatøren skal innen 10 virkedager etter revisjonsrapporten er ferdigstilt levere Oppdragsgiver sine innspill til hvilke deler av rapporten som skal unntas innsyn.

8.1.4.4 Oppdragsgiver skal etter offentliglova § 29 første ledd vurdere innsynskrav «konkret og sjølvstendig». Oppdragsgiver skal videre vurdere merinnsyn etter offentliglova § 11.

8.1.4.5 Oppdragsgiver skal varsle Operatøren i de tilfellene det blir begjært innsyn i revisjonsrapporter.

## 8.2 Kvalitetskontroller

### 8.2.1 Identifiserte kontroller

8.2.1.1 Oppdragsgiver vil gjennomføre kvalitetskontroller der kontrolleren identifiserer seg som kontrollør. Kontrollene kan utføres av Oppdragsgiver eller den han delegerer slik kompetanse.

Hensikten med kontrollene er å kontrollere at Operatøren og tjenesteleveransen utføres i henhold til de kravene som er angitt i Kontrakten med vedlegg.

8.2.1.2 Personalet som gjennomfører de identifiserte kvalitetskontrollene skal ha opplæring i hvordan kontrollene skal gjennomføres, kontraktens krav og korrekt bruk av verktøyet de bruker i kontrollen.

8.2.1.3 Tidspunkt for kontrollene vil ikke bli gjort kjent for Operatøren. Hvem som utfører kontrollen vil heller ikke bli gjort kjent i forkant av kontrollen.

8.2.1.4 Oppdragsgiver skal presentere resultatene for Operatør. Presentasjon kan skje gjennom en nettportal eller ved egne oversendelser av resultatene.

### 8.2.2 Uidentifiserte kvalitetskontroller

8.2.2.1 Oppdragsgiver kan i tillegg til kontrollene nevnt i pkt. 8.2.1 velge å gjennomføre kontroller der kontrolløren fremstår som en ordinær passasjer. Kontrollene kan utføres av Oppdragsgiver eller den han delegerer slik kompetanse til.

Hensikten med de uidentifiserte kontrollene er å kontrollere at Operatøren og tjenesteleveransen utføres i henhold til de kravene som er angitt i Kontrakten med vedlegg. Ved uidentifiserte kontroller vil det være mulig å kontrollere forhold som ikke fanges opp i kontrollene nevnt i pkt. 8.2.1.

8.2.2.2 Personalet som gjennomfører de uidentifiserte kvalitetskontrollene skal ha opplæring i hvordan kontrollene skal gjennomføres, kontraktens krav og korrekt bruk av verktøyet de bruker i kontrollen.

8.2.2.3 Tidspunkt for kontrollene vil ikke bli gjort kjent for Operatøren. Hvem som utfører kontrollen vil heller ikke bli gjort kjent i forkant av kontrollen.

8.2.2.4 Oppdragsgiver skal presentere resultatene for Operatør, og det kan skje gjennom en nettportal eller ved egne oversendelser av resultatene.

## 8.3 Bruk av digitale tjenester i operativ oppfølging av leveransen

8.3.1.1 Oppdragsgiver vil bruke data Operatøren leverer gjennom de digitale tjenestene og andre digitale registreringer for å kontrollere blant annet:

- a) punktlighet,
- b) regularitet,
- c) utførte turer,
- d) uønsket ventetid der dette er aktuelt og
- e) tjeneste- og leveranse kvalitet for de digitale tjenestene.

## 8.4 Markedsinformasjonssystemet

8.4.1.1 Som et verktøy for å oppnå flere fornøyde kunder vil resultater fra kundeintervjuene gjennomført om bord eller ved telefonintervjuer være tilgjengelig i Oppdragsgivers digitale rapporteringsløsning for markedsinformasjonssystemet (for tiden web-basert MIS). Operatøren vil få tilgang ved oppstart av Oppdraget. Operatøren må følge med de ulike faktorene som påvirker kundetilfredsheten. Operatøren må bruke disse analysene i sitt arbeid mot flere fornøyde kunder. De reisende får pr. i dag mulighet til å gi tilbakemelding på disse elementene:

- a) Alt i alt – hvor fornøyd er du med reisen
- b) Punktlighet
- c) Plassen om bord
- d) Førers kjørestil
- e) Førers serviceinnstilling
- f) Innvendig renhold
- g) Sittekomfort
- h) Temperatur om bord

## 8.5 Offentliggjøring av resultater

8.5.1.1 Oppdragsgiver forbeholder seg retten til å kunne offentliggjøre resultater fra målinger, innsamlede data o.l.

8.5.1.2 Oppdragsgiver vil ikke offentliggjøre Operatørens forretningshemmeligheter.

## 9. Samarbeid og samhandling

### 9.1 Samspill i kollektivtransporten

#### 9.1.1 Felles visjon

9.1.1.1 Sammen med operatørene som kjører på oppdrag for Oppdragsgiver har Oppdragsgiver utarbeidet en felles visjon for kollektivtrafikkfamilien. Visjonen skal sikre at alle aktører jobber for å nå samme målbilde og leverer gode kundeopplevelser.

Felles visjon: «Sammen gjør vi kollektivtrafikken til et naturlig førstevalg.»

### 9.2 Møter og samhandlingsarenaer

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

## 9.2.2 Månedlige samhandlingsmøter

9.2.2.1 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 tiltaksplaner).

## 9.2.3 Kvartalsmøter

9.2.3.1 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 som kan være relevant for Operatøren å kjenne til.

# 10. Oppstart av oppdraget

## 10.1 Forberedelser til oppstart av tjenesteleveransen

### 10.1.1 Forberedelser

10.1.1.1 Operatøren har utarbeidet et planverk, herunder fremdriftsplan, som skal bidra til en problemfri start av tjenesteproduksjonen. Operatøren har beskrevet planverket i sitt tilbud.

### 10.1.2 Fremdriftsplan

10.1.2.1 Fremdriftsplanen skal minst, men er ikke avgrenset til å, inneholde:

- a) Rekruttering av personell
- b) Opplæring av personellet
- c) Etablering av drifts- og trafikkledelse
- d) Innarbeidelse av Oppdragsgivers krav til rapportering og systemer for rapportering
- e) Risiko- og sårbarhetsanalyse for oppstarten, samt avbøtende tiltak
- f) Etablering og/eller utvidelse av kapasiteten til dataleveransen (ADT)
- g) Milepæler fra kontraktsignering og minst seks måneder etter oppstart av tjenesteleveransen.
- h) Plan for anskaffelse og i drift setting av bussmateriell
- i) Plan for etablering og i drift setting av ladeinfrastruktur
- j) Plan for etablering og testing av IT systemer og utstyr som er nødvendig i forbindelse med gjeldende Avtale for Digitale Tjenester (ADT).

10.1.2.2 Operatøren skal senest 30 dager etter signering av Kontrakten levere endelig fremdriftsplan.

10.1.2.3 Alle operative førere skal forut for tjeneste på denne kontrakten ha gjennomgått Konsentras egne «Sjåførskole». Det kreves tre timer undervisning i plenum for grupper á ca 20. I fremtiden kan det være aktuelt med en digital løsning for avvikling av sjåførskolen.

10.1.2.4 Ved endringer i fremdriftsplanen skal Oppdragsgiver umiddelbart sendes den reviderte utgaven.

### **10.1.3 Kvalitetssikring**

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

### **10.1.4 Oppstartprosjekt**

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

## **11. Oppdragets avslutning**

- 11.1.1.1 Operatøren skal bistå Oppdragsgiver i forbindelse med forberedelsene til eventuell inngåelse av ny kontrakt om levering av transporttjenester i det samme geografiske området. Dette innebærer å levere den informasjon som er nødvendig i forbindelse med slik forberedelse. Dette kan være driftskostnader på anlegg og informasjon som er nødvendig i forbindelse med virksomhetsoverdragelse, samt andre data av relevans for ny operatør.
- 11.1.1.2 Slik normal bistand som beskrevet i dette punktet skal ytes uten ekstra godtgjørelse.

## **11.2 Lemping av krav ved oppdragets slutt**

- 11.2.1.1 Avtroppende operatør innrømmes reservasjonsrett mot påføring av reklame på bussene i de siste to (2) uker før kontraktens utløp.
- 11.2.1.2 Oppdragsgivers vil ikke benytte sin rett til opplæringsdager beskrevet i pkt 4.2.1.3 og 4.2.1.4. det året kontrakten går ut.
- 11.2.1.3 Oppdragsgiver kan bruke skjønn i oppfølging av mindre avvik i oppdaget ved kontroll av bussmateriell innen de siste fire (4) uker før kontraktens slutt.