

Vedlegg 1

Versjon 0.63

17.07.2017

Oppdragsbeskrivelsen

Busstjenester Romerike 2019

Innhold

| | | |
|----------|---|-----------|
| 1 | MARKEDSOMRÅDE | 3 |
| 1.1 | BEFOLKNING OG BEFOLKNINGSUTVIKLING | 3 |
| 1.2 | MARKEDSUTVIKLING | 3 |
| 1.3 | KUNDEOPPLEVELSE | 3 |
| 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 | 8 |
| 4.4 | KUNDEKOMMUNIKASJON | 9 |
| 5 | BILLETTERING | 10 |
| 5.1 | PRIS- OG SONESYSTEM | 10 |
| 5.2 | BILLETTSALG | 10 |
| 5.2.1 | <i>Billettsalgets tilgjengelighet</i> | 10 |
| 5.2.2 | <i>Manglende billettsalg</i> | 11 |
| 5.3 | BILLETTKONTROLL | 11 |
| 5.4 | KONTANTHÅNDBLING | 11 |
| 5.5 | FRI REISE (MÅ ENDRES) | 11 |
| 6 | TRAFIKANTINFORMASJON | 12 |
| 6.1 | INFORMASJON PÅ HOLDEPLASSER | 12 |
| 6.2 | SANNTIDSINFORMASJON | 13 |
| 6.2.1 | <i>Pålogging av sanntidsinformasjonssystemet</i> | 13 |
| 6.2.2 | <i>Sanntidsinformasjonssystemets tilgjengelighet</i> | 13 |
| 6.2.3 | <i>Manglende pålogging</i> | 13 |
| 6.3 | HOLDEPLASSANNONSERING OG KUNDEINFORMASJON UNDER REISEN | 14 |
| 6.4 | UTVENDIG SKILT FOR LINJENUMMER OG DESTINASJON | 14 |
| 6.5 | DRIFTS- OG AVVIKSMELDINGER | 14 |
| 7 | LEVERANSE AV BUSSTJENESTER | 15 |
| 7.1 | KRAV TIL TRAFIKKAVVIKLING | 15 |
| 7.2 | TRANSPORTVEDTEKTER OG REISEGARANTI | 15 |
| 7.3 | INNSTILTE AVGANGER | 15 |
| 7.4 | KRAV TIL OVERHOLDELSE AV TIDTABELL | 15 |
| 7.5 | FØRERAVLØSNING | 15 |
| 7.6 | TRAFIKKLEDELSE | 16 |
| 7.6.1 | <i>Håndtering av avvikssituasjoner og innstillinger</i> | 16 |
| 7.7 | SIKKERHET OG KRISEHÅNDBLING | 16 |
| 7.8 | TRAFIKKLOGGSYSTEM | 17 |

Busstjenester Romerike 2019

Vedlegg 1 Oppdragsbeskrivelsen

| | | |
|----------|---|-----------|
| 7.9 | KJØRETØY- OG MILJØRAPPORTERING..... | 17 |
| 7.10 | KRAV TIL BEHANDLING AV HITTEGODS..... | 17 |
| 7.11 | KRAV TIL RENHOLD OG VEDLIKEHOLD AV BUSSER..... | 18 |
| 7.11.1 | <i>Daglige renhold</i> | 18 |
| 7.11.2 | <i>Periodiske renhold</i> | 18 |
| 7.11.3 | <i>Daglig vedlikehold</i> | 18 |
| 7.11.4 | <i>Periodisk vedlikehold</i> | 18 |
| 7.12 | DRIFT AV HOLDEPLASSER OG TERMINALER..... | 19 |
| 7.13 | SPESIELLE BESTEMMELSER..... | 19 |
| 7.13.1 | <i>Bombrikker og bomåpnere</i> | 19 |
| 7.13.2 | <i>Forbud mot bruk av håndholdte elektronisk utstyr og hodetelefoner/ørepropper</i> | 19 |
| 7.13.3 | <i>Forbud mot tomgangskjøring</i> | 19 |
| 7.13.4 | <i>Alkolås</i> | 19 |
| 7.13.5 | <i>Flagging</i> | 19 |
| 7.13.6 | <i>Uniformsplikt</i> | 19 |
| 7.13.7 | <i>Utprøving av nye løsninger</i> | 19 |
| 8 | KURS OG OPPLÆRING..... | 21 |
| 8.1.1 | <i>Opplæring kundeløftet</i> | 22 |
| 8.1.2 | <i>Opplæring pris- og sonesystem</i> | 22 |
| 9 | OPPFØLGING..... | 23 |
| 9.1 | FORBEREDELSE TIL OPPSTART..... | 23 |
| 9.1.1 | <i>Fremdriftsplan</i> | 23 |
| 9.1.2 | <i>Kvalitetssikring</i> | 23 |
| 9.1.3 | <i>Oppstartsmøter</i> | 23 |
| 9.2 | SAMSPILL I KOLLEKTIVTRAFIKKEN I OSLO OG AKERSHUS..... | 24 |
| 9.2.1 | <i>Felles visjoner</i> | 24 |
| 9.3 | MØTER OG SAMARBEIDSARENAER..... | 25 |
| 9.3.1 | <i>Ruteplanmøter</i> | 25 |
| 9.3.2 | <i>Strategiforum</i> | 25 |
| 9.3.3 | <i>Månedsmøter/Samarbeidsmøter</i> | 25 |
| 9.3.4 | <i>Kvartalsmøter</i> | 25 |
| 9.3.5 | <i>Brukerforum</i> | 25 |
| 9.4 | RAPPORTERING..... | 25 |
| 9.5 | OBJEKTIVE KONTROLLER..... | 27 |

1 MARKEDSOMRÅDE

1.1 Befolkning og befolkningsutvikling

Frem mot 2030 forventes en befolkningsvekst i Oslo og Akershus på hele 20 %, og en økning på ca. 209 millioner nye reiser i samme periode. Både av mobilitetshensyn og miljømål 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.

1.2 Markedsutvikling

Det er forventet mest utvikling i sentrale deler av Lørenskog, Skedsmo og rundt Oslo Lufthavn. I disse områdene blir det en fortetting som vil endre karakteren på området fra en forstadsstruktur til mer sammenhengende bystruktur. Dette vil kraftig øke kollektivtrafikkens potensial.

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 Fjerdingby 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 vil i stor grad gi flere reisende på toget og i mindre grad reisende til buss. I Aurskog Høland kan det forventes noe vekst i hovedsak i 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 flyplassen 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 Aksen Sundet-Eidsvoll verk-Råholt-Dal. Hurdal satser på fortetting rundt Hurdal torg. I Gjerdrum er det planlagt fortetting i Ask.

1.3 Kundeopplevelse

Kundeopplevelse består av summen av alle inntrykk og erfaringer kunden har med kollektivtrafikken. Kundeopplevelsen måles gjennom tilfredshetsmålinger.

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

- **Stoppestedene:** 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. Evt. avviksinformasjon skal informeres om enten i digitale kanaler eller av sjåfør. Alle kunder skal enkelt kunne trykke på stoppknappen, og komme seg trygt av på planlagt stoppested.

- Sjåførene: Serviceløftet **enkelt og vennlig** skal alle sjåførere 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 vil ha hovedansvaret for kollektivtrafikken på Romerike. Dette innebærer hovedansvaret for:

- Planlegging av kollektivtrafikken
- Markedsføring og kommunikasjon
- Billettering
- Trafikantinformasjon

Operatør vil ha ansvaret for leveranse av busstjenester innenfor sitt kontraktsområde. I tillegg skal operatøren tilby tjenester som støtter opp under de områdene som oppdragsgiver har hovedansvaret for, herunder ligger et større ansvar for IT tjenester om bord i bussene.

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

Oppdragsgiver ønsker IT tjenester levert som et bus-as-a-service konsept, og er bygget på ITxPT spesifikasjonene. Dette leveres gjennom en distribuert arkitekturmodell med klare grensesnitt for leveranse og ansvar. Med et slikt konsept, vil operatøren få et større ansvar og frihet, enn i tidligere leveranser. Dette betyr at operatøren vil ha 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 trafikk-planlegging, -avvikling, -overvåking, -logging og avviks- og beredskapshåndtering. Oppdragsgiver vil kun 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.

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 ønske om linjenett og rutetilbud.

Dette vil være ansvarsdelingen for planlegging av kollektivtrafikken:

Oppdragsgivers hovedansvar:

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

Operatørs hovedansvar:

- 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 ha 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. Operatør bør kontinuerlig komme med innspill til dette arbeidet basert på erfaringer fra den operative 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 billetteringssystem.

Operatør er ansvarlig for at de til enhver tid gjeldende vognløpsplaner er tilgjengelige for Oppdragsgiver minst 4 uker før endringer finner sted. Endringer i vognløpsplaner utenom avtalt ruteendring skal normalt ikke skje. Slike endringer skal godkjennes av Oppdragsgiver.

I kontraktperioden vil Oppdragsgiver legge til rette for elektronisk utveksling av rutedata og vognløpsplaner i et systemnøytralt format. Oppdragsgiver vil levere holdeplassdata og tidtabeller som Operatør importerer i sitt plansystem for deretter å returnerer ferdige

vognløp. Dette forutsetter at Operatør benytter Ruters holdeplass og stoppnummerering.

Normalt vil ruteendringer skje to ganger årlig. I tillegg kan det, dersom markedsmessige forhold tilsier det, komme endringer ytterligere i ruteplanene. Det vil være tilpasninger til ferie ved jul, påske, sommer og helligdager (se vedlegg 3). 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 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. 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 beslutninger om fremkommelighetstiltak, veistandard, terminaler, stoppesteder og informasjonssystemer. **Med mindre Oppdragsgiver selv treffer avgjørelse i disse sakene, mangler oppdragsgiver myndighet til å bestemme hvordan og i hvilken grad kollektivtransportens interesser blir ivarettatt.**

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, så som veivedlikehold, asfaltering, snøbrøyting, gravearbeider og midlertidige traséomlegginger. Operatøren skal holde Oppdragsgiver informert om avviklingsproblemer langs busstraseene, og 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 Bymiljøetaten 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

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.

Operatør har ansvar for lokal markedsføring. Det er ønskelig at Operatør med sin lokalkjennskap og -kunnskap kommer med innspill til slike lokale tiltak.

Et godt samarbeid betinger at Operatør varsler slike initiativ i rimelig tid, slik at det kan bli gode prosesser. Kostnader knyttet til lokal markedsføring, som Operatør har tatt initiativ til, dekkes av Operatør. Oppdragsgiver på sin side skal dele med Operatør overordnet plan for presse- og markedsaktiviteter, tidspunkter for dette avtales nærmere.

4.2 Reklamerettigheter

Oppdragsgiver har alle rettigheter til reklame i og på bussene. Alle reklameinntekter i kontraktperioden tilfaller Oppdragsgiver.

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

Reklameoperatør vil ha aktiviteter og behov for sjåførassistanse/verkstedleie i gjennomsnitt annenhver uke og vil legge beslag på fra 10-70% av vognparken hver enkelt besøk.

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.

Bussoperatøren fakturerer Reklameoperatøren for medgått tid for sjåfør og leie av verkstedspor etter en avtalt pris per time som er ment å dekke bussoperatørens kostnader. Reklameoperatøren vil varsle Bussoperatøren 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 lakkvalitet som tåler påføring og nedtaking av reklame. Eventuelle lakkskader på bussene som følge av reklame, må operatøren snarest mulig varsle til reklameselskapet og dokumentere med bilder og taksering utført av godkjent takstmann. Erstatningsansvaret ved eventuelle lakkskader er et anliggende mellom operatør og reklameselskap.

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. Ruter 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 virkedager**. Hvilke kategorier for klager som skal besvares direkte av Operatør avtales mellom partene.

5 BILLETTERING

5.1 Pris- og sonesystem

Priser 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 billettering. Oppdragsgiver er forpliktet til å informere Operatøren skriftlig når endringer skjer i prisreglementet.

5.2 Billettsalg

Oppdragsgiver definerer og bestemmer salgsstrategi og krav til salgssystem.

Alt billettsalg foregår på det til enhver tid gjeldende salgssystem, og avlesing av kundens forhåndskjøpte billetter skjer elektronisk, eller ved fremvisning av mobilbillett eller papirkvittering ved overgang. Operatør står ansvarlig for salgsutstyr om bord i bussene (Se It-vedlegg).

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 salgssystem. Dette skal** til enhver tid være tilgjengelig og logget inn på riktig tur. Det skal ikke være kjøretøy med kritisk feil på billetteringsutstyret ved oppstart av rute.

Operatørene skal dokumentere overfor Oppdragsgiver og selv kontrollere at rutinene for korrekt pålogging, korrigerende av/bytting av feil utstyr, korrekt kommunikasjon med baksystem og føreroppgjør følges. Kritiske feil som påvirker inntekter og avlesning som rapporteres mens kjøretøy er i trafikk skal korrigeres og kvitteres ut innen fire timer.

Ved driftsavvik har Operatøren ansvaret for at erstatningskjøretøy støtter gjeldende salgssystem. Oppdragsgiver kan ilegge Operatøren gebyr ved manglende overholdelse av ovennevnte. Dette gjøres iht. gjeldende satser for gebyr, omtalt i Kontrakten pkt. 15.2.1.

5.2.2 Manglende billettsalg

Det er feil- eller manglende billettering hvis kunden ikke får utstedt (kjøpt eller aktivert) gyldig billett som er definert i salgsutstyret. Oppdragsgiver kan ilegge Operatøren gebyr ved manglende overholdelse av billetteringsreglene. Dette gjøres iht. gjeldende satser for gebyr, omtalt i Kontrakten pkt. 15.2.1.

5.3 Billettkontroll

Oppdragsgiver har ansvar for billettkontroll og skal ha anledning til å foreta uanmeldte kontroller om bord. Billettkontrollørene skal legitimere at de har myndighet til å utføre slike oppgaver. Fører på den buss 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 operatør myndighet til å gjennomføre billettkontroll. I de tilfellene slik myndighet blir gitt, skal billettkontrollen gjennomføres som beskrevet i bilag x.

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 pr 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 (må endres)

Det er etablert en ordning med fribilletter som gjelder i hele Ruters område (med unntak for NSB). Operatøren kan kjøpe reiserettigheter for sine ansatte, og skal således legge opp til at alle ansatte på ordningen skal ha fribillett utstedt av Ruter. Fribillett utstedes primært til den ansattes mobiltelefon; unntaksvis kan annen billettberer benyttes.

Alle forhold knyttet til fribilletter omtales i egen avtale (bilag x).

6 TRAFIKANTINFORMASJON

Oppdragsgiver skal forestå annonsering av trafikktilbudet i alle kanaler. Oppdragsgiver er ansvarlig for design og layout på digitale skjermer og høyttalerannonsering.

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 og annen publikumsinformasjon henges opp på og tas ned etter anvisning.

Stoppestedstabeller utarbeides av Oppdragsgiver og oversendes Operatøren elektronisk. Operatøren skal etter Oppdragsgivers retningslinjer laminere, montere og vedlikeholde tidstabeller og trafikantinformasjon for de linjer og stoppesteder som inngår i denne kontrakt. Dette gjelder ikke for reklamefinansierte lehus på holdeplasser i Oslo, dette ansvaret ivaretas av Oppdragsgiver. Full utskifting av stoppestedstabeller må påregnes å skje inntil 4 ganger årlig.

Operatør skal etter Oppdragsgivers retningslinjer montere ferdigproduserte informasjonsflak med unike monteringsadresser i kassetter, informasjonssøyler og informasjonstavler, samt destinasjonsskilt i toppskilt for de linjer og stoppesteder som inngår i denne kontrakten. Full utskifting 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. Utskifting 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 utskifting av informasjon opphøre. Operatør bes derfor prise denne tjenesten eksplisitt. Se prismatrise.

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

- Hærverk eller graffiti på informasjonsbærere

- Manglende, uleselig, feil eller ødelagt informasjon

6.2 Sanntidsinformasjon

Alle busser i trafikk for Ruter skal inngå i et sanntidsinformasjonssystemet for kollektivtrafikken i Oslo og Akershus. Sanntidsinformasjonssystemet har som hovedformål å gi kollektivtrafikken prioritet i lyskryss, samt gi kundene informasjon om reel og/eller planlagt avgangstid på stoppesteder, mobil eller internett.

Sanntidsinformasjonssystemet er oppdragsgivers hovedansvar. Nødvendig utstyr på buss skal eies og driftes av operatør. (Se It-vedlegget.)

Operatøren plikter å kontrollere at hans personale til enhver tid er kjent med gjeldende rutiner for bruk av sanntidsinformasjonssystemet, samt at kjøretøyene til enhver tid har oppdaterte grunnlagsdata og fungerende utstyr.

Oppdragsgiver plikter å informere Operatøren skriftlig ved endringer i rutineene for bruk av utstyr for sanntidsinformasjonssystemet.

6.2.1 Pålogging av sanntidsinformasjonssystemet

Alle avganger skal logges på sanntidsinformasjonssystemet. Operatøren plikter å sørge for at samtlige busser i produksjon har gyldige grunddatasett, og at utstyret ombord fungerer.

Oppdragsgiver søker å sende ut meldinger om driftsforstyrrelser som kan påvirke tilgjengeligheten på baksystemene. Slik informasjon skal tilstrebes distribuert både for planlagte og ikke-planlagte driftsforstyrrelser.

Operatør skal dokumentere at de til enhver tid gjeldende rutiner for SIS-systemet blir fulgt av hans personale.

6.2.2 Sanntidsinformasjonssystemets tilgjengelighet

Det er Operatørens ansvar å sørge for at ruteproduksjonen blir gjennomført med korrekt fungerende og pålogget sanntidsinformasjonssystemet.

Det anses som kritisk dersom enheter i sanntidsinformasjonssystemet ikke fungerer, eller ikke er logget på korrekt.

Alle feil skal meldes Oppdragsgivers driftssentral umiddelbart.

Dersom det under kontroll oppdages feil på komponenter, og dette ikke er meldt Oppdragsgivers driftssentral, vil det ilegges gebyr. Dette gjøres iht. gjeldende satser for gebyr, omtalt i Kontraktens pkt. 15.2.1.

6.2.3 Manglende pålogging

Manglende pålogging kan gebyrlegges jfr. vedlagte satser for gebyr. Operatøren skal melde manglende pålogginger til Oppdragsgiver.

Dette gjøres iht. gjeldende satser for gebyr, omtalt i Kontraktens pkt. 15.1.2.

6.3 Holdeplassannonsering og kundeinformasjon under reisen

Annonsering av stoppesteder skal skje med tilstrekkelig høyt volum og skal greit oppfattes selv under krevende driftsforhold. I tillegg skal neste stoppested vises på samtlige innvendige skjermer. Oppdragsgiver er ansvarlig for design og layout på informasjonsskjermer.

Operatør er ansvarlig for å informere kunden om bord om avvik som påvirker kundens planlagte reise.

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 ilegge gebyr ved manglende eller feil holdeplassannonsering. Dette gjøres iht. gjeldende satser for gebyr, omtalt i Kontraktens pkt. 15.2.1.

6.4 Utvendig skilt for linjenummer og destinasjon

Operatøren er ansvarlig for at alle busser er korrekt skiltet i henhold til Oppdragsgivers retningslinjer. Dette gjelder alle bussens skiltkasser. 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 skiltkasser manuelt.

6.5 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 plakatomtaler. Ved «ikke planlagte avvik» skal operatør informere om hendelsen til 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.

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. Forsinkelser, frakjøringer og innstilte avganger skal rapporteres.

7.2 Transportvedtekter og reisegaranti

Se link til Oppdragsgivers gjeldende Transportvedtekter [Transportvedtekter](#)

Operatøren forplikter til å følge Oppdragsgivers til enhver tid gjeldende Reisegaranti. Se link [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.
- Når avgangen ikke er pålogget billettssystemet (gjelder ikke ved teknisk feil ved system eller utstyr).
- Når avgangen ikke er pålogget SIS (sanntidsinformasjonssystemet). Dette gjelder ikke ved teknisk feil ved systemet eller utstyr når dette ikke skyldes feilbruk.

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 skje ved den enkelte turs start- og endepunkt. Underveis stopp med ekstra oppholdstid kan også benyttes. 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 Ruters ruteområde, og det forutsettes at trafikklederne har god lokalkunnskap.

Operatørens busser skal kunne kommunisere med egen trafikkledersentral. Kommunikasjonen skal skje via sambandsradio/telefon som er fastmontert i bussen. Utstyret skal kun benyttes til kommunikasjon mellom bussen og trafikkledersentral. Drift og vedlikehold av dette utstyret bekostes av Operatør.

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 (Ruters informasjons og samordningssentral) ved driftsforstyrrelser
- 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.

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

Operatøren har utarbeidet en fullstendig beskrivelse av trafikkledelsen for oppdraget.

7.6.1 Håndtering av avvikssituasjoner og innstillinger

Operatør skal ved avvik sørge for varsling etter nærmere angitt plan fra Oppdragsgiver slik at konsekvensene for kunden blir så små som mulig.

Ruter har etablert en Informasjons- og samordningssentral (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. Kontaktens pkt. 2.

7.7 Sikkerhet og krisehåndtering

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

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 inkluderer varslingsrutiner internt og til Ruter, 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.

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

Operatør har beskrevet hvordan det arbeides med sikkerhet og krisehåndtering, samt hvilket planverk som finnes for å ivareta dette.

7.8 Trafikkloggsystem

Operatør skal besitte et web-basert trafikkloggsystem hvor det løpende skal loggføres hendelser på de linjer som inngår i kontrakten. Trafikkloggen skal også inneholde opplysninger om: innstilte avganger, tilsatte avganger, frakjøringer, forsinkelser fra endeholdeplass, bruk av avvikende bussmateriell, feil og mangler på stoppesteder og annen infrastruktur. Det skal kunne gjøres datauttrekk fra trafikkloggsystemet over ulike typer hendelser og tidsperioder. Oppdragsgiver skal gis ubegrenset og kostnadsfri lese- og rapporttilgang til trafikkloggsystemet. Personopplysninger unntas fra denne lese- og rapporttilgangen.

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

7.9 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.

7.10 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 hittegodskontor skal hver enkelt gjenstand være merket med tydelig og nøyaktig utfylt hittegodskontor hvor det fremgår dato, klokkeslett, funnsted/linjenummer og hvem som har funnet gjenstanden.

Operatøren skal føre en logg over hittegodskontor 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.

7.11 Krav til renhold og vedlikehold av busser

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

7.11.1 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.

7.11.2 Periodiske renhold

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

7.11.3 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.

7.11.4 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.

7.12 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, informasjonssøyler, stoppestedsskilt og informasjonstavler. **Operatør må melde til oppdragsgiver om feil og mangler ved holdeplasser og terminaler.** Se også punkt 6.1.

7.13 Spesielle bestemmelser

7.13.1 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 Ruter passerer gratis gjennom bommene i området.

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

7.13.2 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.

7.13.3 Forbud mot tomgangskjøring

Som et ledd i å begrense støy og utslipp av skadelige klimagasser fra bussdriften skal det ikke tomgangskjøres busser på endeholdeplassene.

7.13.4 Alkolås

Operatøren bør ha alkolås i alle sine busser.

7.13.5 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.

7.13.6 Uniformsplikt

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

7.13.7 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 kontraktens endringsbestemmelse pkt. 2.3 og pkt. 4

Utprøving av nytt bussmateriell

Busstjenester Romerike 2019

Vedlegg 1 Oppdragsbeskrivelsen

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 osv. 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
- Ruters pris- og billettsystem, samt sonestruktur
- Betjening av førersalgsmaskin og rutiner ved igangsettelse og «tømming» av denne (Oppdragsgivers digitale læringsplattform)
- Detaljkunnskaper om linjene Operatøren betjener, samt korresponderende/samkjørende linjer
- Gode kunnskaper om det øvrige linjenettet i ruteområdet
- Transportvedtektene og Oppdragsgivers reisegaranti
- Fastsatte varslingsrutiner og beredskapstiltak ved større ulykker og brann
- Krisehåndtering iht. pkt. 6.6 nedenfor
- 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 skal betjeningen bestå språktesten nivå B1, norsk for fremmedspråklige (selvstendig bruker).
- Rutiner for opplæring skal fremgå av Operatørens kvalitetsdokumentasjon.

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.

8.1.1 Opplæring kundeløftet

Gode kundeopplevelser og fornøyde kunder er viktig. I Ruterskolen ligger det et program i den hensikt å heve servicenivået. 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. Programmet er i tråd vår felles visjon om at vi sammen gjør vi kollektivtrafikken til et naturlig førstevalg og et av Ruters overordnede mål om Fornøyde kunder.

Oppdragsgiver ber Operatør sette seg inn i dette programmet og beskrive hvordan dette skal implementeres lokalt. Operatør skal gjøre seg kjent med målekriteriene i MIS og beskrive hvordan de skal jobbe med målekriteriene.

8.1.2 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 (Jfr. Ruters håndbok for priser og billetter og Rutiner for betjening av billetteringsutstyr.), samt gjennomføre opplæringstiltak initiert av Oppdragsgiver (herunder e-læringskurs i Ruterskolen). Operatørens ansatte skal ha opplæring i det ovennevnte i minimum 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, jfr. Operatørens arbeidsoppgaver, beskrevet i ansvarsmatrise nedenfor.

9 OPPFØLGING

9.1 Forberedelser til oppstart

9.1.1 Fremdriftsplan

Denne planen må ta høyde for installasjon av IT-systemene, som er beskrevet i vedlegg 11. Planen legges som et bilag til Tilbyders Oppdragsbeskrivelse og skal minimum omhandle:

- Materiell – bestilling/anskaffelse og klargjøring herunder SIS og billetteringsutstyr
- 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 bemyndigelse 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-/milepælsplanen.

9.1.3.1 Fastsetting av årlig satsingsområde

Som en del av oppstartsforberedelsene skal det fastsettes årlig satsingsområde for 2019. Satsingsområdet for 2019 skal være fastsatt senest 90 dager før oppstart av kjøringen. Se vedlegg 6 for mer informasjon.

9.2 Samspill i kollektivtrafikken i Oslo og Akershus

9.2.1 Felles visjoner

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

Felles visjonen:

«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 konstruktiv 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, media og informasjon.**

9.3 Møter og samarbeidsarenaer

9.3.1 Ruteplanmøter

Det avholder 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, oppeid, 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 (sjåførere/førere/kundesenter/servicepunkt andre) 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.

Møtene - samarbeidsarenaene og hyppigheten på disse kan endres i løpet av kontraktsperioden.

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. brev | Årlig |

Busstjenester Romerike 2019

Vedlegg 1 Oppdragsbeskrivelsen

| Type rapport | Hvordan | Når / frekvens |
|---|----------------------------|--------------------------------------|
| Feil på billetteringsutstyret | Pr. SMS, tlf. eller E-post | Umiddelbart |
| Feil på SIS-utstyr | Pr. E-post (supportloggen) | Umiddelbart |
| Daglige hendelser <ul style="list-style-type: none">Innstilte og tilsatte avgangerForsinkelserFrakjøring, inkl. antall frakjorte passasjerer.Feil eller mangler på stoppestedsutstyr | Web-basert logg | Umiddelbart |
| Oppsummering av trafikkrapportene <ul style="list-style-type: none">Innstilte/tilsatte avgangerInnstilte/tilsatte rutetimer/kilometer pr. linje pr. dagKjørte rutekilometer pr. linje pr dagKjørte rutetimer pr. linje pr dag | Pr. brev el. E-post | Vedlagt faktura hver måned |
| Produksjonsrapportering – etter Oppdragsgivers mal | E-post | Hver måned |
| Miljørapportering som inneholder: <ul style="list-style-type: none">- Forbruk av drivstoff og kjørte kilometer fordelt på drivstofftype (biodrivstoff eller fossilt brensel) etter oppdragsgivers mal- Dokumentasjon på det forbrukte drivstoffets klimagassreduksjon. Dokumentasjonen skal være fra leverandør/omsetter av drivstoffet og skal beregnes i tråd med bestemmelsene i produktforskriften slik den foreligger 1.1.17. | I FRIDA E-post/brev | I FRIDA halvårlig Per brev/e-post |
| Utslipp eller andre hendelser på påvirker miljøet | E-post | Umiddelbart |
| Bussoversikt | Epost samt i FRIDA | Ved endring |
| Hendelser som kan medføre medie-omtale, for eksempel alvorlige ulykker | Pr. SMS, tlf. eller E-post | Umiddelbart |

| Type rapport | Hvordan | Når / frekvens |
|--|-----------------------|----------------|
| Miljøregnskap av gjennomførte forbedringstiltak. Status på sertifikat (ISO14001) | E-post | 1. gang pr. år |
| Statistikk og økonomiske forhold om den operative driften. | Pr. E-post eller brev | På forespørsel |

9.5 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 gebyrleggingen sammen med registreringer foretatt i Oppdragsgivers regi (kvalitetskontroller).