

Vedlegg 1

21.03.2025

Versjon 0.9

Oppdragsbeskrivelse

Transporttjenester Ruters vestregion 2026

Innhold

1	OVERORDNET OM OPPDRAGET	4
1.1	DEFINISJONER	4
1.2	OVERORDNET OM OPPDRAGET	5
2	MARKEDSOMRÅDE	5
2.1	MARKEDSUTVIKLING	5
2.2	KUNDEOPPLEVELSE	5
2.3	KRAV TIL LIKEBEHANDLING	6
2.3.1	<i>Generelt</i>	6
2.3.2	<i>Retten til transport</i>	6
2.3.3	<i>Retten til assistanse</i>	6
2.3.4	<i>Retten til informasjon</i>	6
2.3.5	<i>Vedlikehold</i>	6
3	KRAV TIL MERKEORDNINGER	6
3.1	MERKEORDNINGER	6
3.1.1	<i>Kvalitetsstyringssystem</i>	6
3.1.2	<i>Miljøstyresystem</i>	7
3.1.3	<i>Arbeidsmiljø</i>	7
3.1.4	<i>Trafikksikkerhetssystem</i>	7
3.2	KRAV TIL DOKUMENTASJON	7
3.2.1	<i>Sertifikat</i>	7
3.2.2	<i>Annen dokumentasjon enn sertifikat</i>	7
4	ANSVAR- OG LEVERANSEMODELL	7
4.1	IT-TJENESTER OM BORD I BUSSENE	7
4.1.1	<i>Innledning</i>	7
4.1.2	<i>ADT Funksjonsnivå</i>	8
5	PLANLEGGING AV KOLLEKTIVTRAFIKKEN	8
5.1	ANSVAR OG LEVERANSEMODELL	8
5.2	OVERORDNET OM PLANLEGGING AV KOLLEKTIVTRANSPORTEN	8
5.2.1	<i>Oppdragsgiver sitt ansvar</i>	8
5.2.2	<i>Operatør sitt ansvar</i>	9
5.3	JUSTERINGER I RUTEPRODUKSJON	9
5.3.1	<i>Frekvens for ruteproduksjonsendringer</i>	9
5.3.2	<i>Om prosessen for justering av ruteproduksjonen</i>	9
5.3.3	<i>Særlig om justering av ruteproduksjonen som følger av forhold helt eller delvis utenfor Oppdragsgivers kontroll</i>	10
5.4	PLANLEGGING AV OG ARBEID MED VEGINFRASTRUKTUR	10
5.4.1	<i>Arbeid med infrastrukturtiltak</i>	10
5.4.2	<i>Arbeid med fremkommelighetstiltak</i>	10
6	MARKEDSFØRING OG KOMMUNIKASJON	11
6.1	MARKEDSFØRING AV KOLLEKTIVTRAFIKKEN	11
6.2	REKLAMERETTIGHETER	11
6.3	KOMMUNIKASJON MED MEDIA	12
6.4	KUNDEKOMMUNIKASJON	12
7	SALG AV BILLETTER	12
7.1	PRIS- OG SONESYSTEM	12
7.2	BILLETTSALG	13
7.2.1	<i>Billettsalgets tilgjengelighet</i>	13

7.3	BILLETTKONTROLL	14
7.4	KONTANTHÅNDBLING.....	14
7.5	FRI REISE	14
8	TRAFIKANTINFORMASJON.....	14
8.1	INFORMASJON PÅ STOPPESTEDER.....	14
8.2	STOPPESTEDSANNONSERING OG TRAFIKANTINFORMASJON UNDER REISEN.....	15
8.3	UTVENDIG INFORMASJONSFLATE.....	15
8.3.1	<i>Drifts- og avviksmeldinger</i>	<i>15</i>
9	LEVERANSE AV BUSSTJENESTER	15
9.1	KRAV TIL TRAFIKKAVVIKLING	16
9.1.1	<i>Reisevilkår og reisegaranti</i>	<i>16</i>
9.2	KRAV TIL OVERHOLDELSE AV TIDTABELL	16
9.2.1	<i>Føreravløsning.....</i>	<i>16</i>
9.2.2	<i>Avgangstider.....</i>	<i>16</i>
9.2.3	<i>Innstilte avganger</i>	<i>16</i>
9.2.4	<i>Varsling om innstilt avgang (varslingsplikt).....</i>	<i>17</i>
9.2.5	<i>Takting</i>	<i>17</i>
9.3	ARRANGEMENT- OG BEREDSKAPSKJØRING	17
9.4	DUBLERINGSBUSSENER.....	17
10	DRIFTS- OG TRAFIKKLEDELSE	18
10.1	OPPDRAGSGIVERS INFORMASJONS- OG SAMORDNINGSSENTRAL (IOSS).....	18
10.2	OPERATØRENS DRIFTS- OG TRAFIKKLEDELSE	18
10.3	TRAFIKKLOGGSYSTEM OG OPERATØRPORTAL	18
10.4	UØNSKEDE HENDELSER.....	19
10.4.1	<i>Oppsummering av daglig rapportering</i>	<i>19</i>
11	BEREDSKAPSPLAN, SIKKERHET OG KRISEHÅNDBLING	19
12	DRIFT OG RENHOLD	20
12.1	KRAV TIL VEDLIKEHOLD OG RENHOLD AV BUSSENER	20
12.1.1	<i>Periodiske renhold.....</i>	<i>21</i>
12.1.2	<i>Daglig vedlikehold.....</i>	<i>21</i>
12.1.3	<i>Periodisk vedlikehold.....</i>	<i>21</i>
12.2	SPESIELLE BESTEMMELSER	21
12.2.1	<i>Drift av stoppesteder og terminaler.....</i>	<i>21</i>
12.2.2	<i>Bombrikker og bomåpnere</i>	<i>21</i>
12.2.3	<i>Forbud mot bruk av håndholdte elektronisk utstyr og hodetelefoner/ørepropper</i>	<i>22</i>
12.2.4	<i>Forbud mot tomkjøring.....</i>	<i>22</i>
12.2.5	<i>Flagging</i>	<i>22</i>
12.2.6	<i>Uniformsplikt.....</i>	<i>22</i>
12.2.7	<i>Utprøving av nye løsninger.....</i>	<i>22</i>
12.2.8	<i>Kjøretøy- og miljørapportering (FRIDA).....</i>	<i>22</i>
12.2.9	<i>Krav til behandling av hittegodt.....</i>	<i>22</i>
13	KOMPETANSEKRAV TIL PERSONALET	23
13.1	OPPLÆRING I HÅNDBLING AV UØNSKEDE HENDELSER.....	23
13.2	SERVICE OG KUNDEKONTAKT	24
13.3	OPPLÆRING PRIS- OG SONESYSTEM.....	24
13.4	OPPLÆRING I SPRÅK	24
14	OPPFØLGING.....	25
14.1	FORBEREDELSE TIL OPPSTART.....	25
14.1.1	<i>Plan og forberedelser til oppstart.....</i>	<i>25</i>

14.1.2	Oppstartsprosess.....	25
14.1.3	Kvalitetssikring.....	25
14.2	SAMSPILL I KOLLEKTIVTRAFIKKEN I OSLO OG AKERSHUS	26
14.2.1	Felles visjon	26
14.3	MØTER OG SAMARBEIDSARENAER.....	26
14.3.1	Ruteplanmøter	26
14.3.2	Operatør- og partnerforum.....	26
14.3.3	Samhandlingsmøter.....	26
14.3.4	Samspillforum	26
15	RAPPORTERING.....	26
15.1	OVERORDNET OM RAPPORTERING.....	26
15.2	UTFYLLENDE OM LØPENDE RAPPORTERING.....	27
15.2.1	Feil på stoppesteder	27
15.3	PERIODISK RAPPORTERING.....	27
15.3.1	Registrering i kjøretøydatabase.....	27
15.3.2	Opprinnelsesgaranti.....	27
15.3.3	Rapportering av forbrukt energi	27
15.3.4	Særlig om rapportering knyttet til miljøstyresystemet.....	27
15.3.5	Beredskapsplan	27
15.3.6	Produksjonsrapportering.....	28
15.3.7	Oversikt over periodisk rapportering, mottakere, rapporteringskanal og frekvens.....	28
15.4	RAPPORTERING SOM SKAL SKJE PÅ FORESPØRSEL FRA OPPDRAGSGIVER	29
15.4.1	Renhold og vedlikehold	29
15.4.2	Oversending av skift- og turnusplan	29
15.4.3	Driftsforstyrrelser på energiinfrastrukturen (lade- eller fylleanlegg).....	29
15.4.4	Informasjon som skal oppgis på forespørsel	29
15.4.5	Annen rapportering	29
16	KONTOLL OG MÅLING.....	30
16.1.1	Revisjon	30
16.1.2	Operatørens opplysningsplikt ved revisjon	30
16.1.3	Operatørs tilsvaretsrett	31
16.1.4	Oppdragsgivers taushetsplikt	31
17	OBJEKTIVE KONTROLLER OG KVALITETSKONTROLLER	31
18	BRUK AV DIGITALE TJENESTER I OPERATIV OPPFØLGING AV OPPDRAGET.....	32
19	BILAG.....	32

1 OVERORDNET OM OPPDRAGET

1.1 Definisjoner

Begrep	Forklaring
ADT	Avtale om digitale tjenester
Bussanlegg	Område og bygningsmasse med for eksempel vaskehall, anlegg for drivstoffpåfylling/ladning av busser, garderobefasiliteter, oppholdsrom, verksted, kontorer mv., samt tilhørende arealer for oppstilling av busser og privatbiler. Bussanlegget skal utgjøre en base for bussførere, driftsledelse, trafikkledelse, vaske- og verkstedansatte.
Avgang	Kjøring fra et forhåndsdefinert startstoppested til et forhåndsdefinert endestoppested, med stopp for på- og/eller avstigning på mellomliggende stoppesteder langs en fastsatt trasé/kjørevei.
Forsinket	Avganger som er ett (1) minutt eller mer forsinket.
For tidlig	Avganger som har kjørt mer enn 15 sekunder før avgangstid.
Frakjøring	Frakjøring oppstår når en kunde – frivillig eller ufrivillig – ikke kommer om bord på kjøretøyet ved stoppestedet.
Føreravløsning	Bytte av førere på en buss.
Hendelse	En hendelse som har medført personskafe (kortvarig fraværsskade), skade på utstyr eller tredjepart, men av mindre betydning.
IOSS	Ruters informasjons- og samordningssentral
Kjøretøy	I: Busser, minibusser e.l. som brukes til å frakte passasjerer. II: Andre kjøretøy som Operatøren benytter i gjennomføringen av oppdraget.
Kompetanse	I: Kunnskap, ferdigheter, holdninger og evner. II: Myndighet/fullmakt til å gjennomføre bestemte oppgaver og/eller å fatte enkelte beslutninger.
Kontrakt	Avtalen mellom Oppdragsgiver og Operatør
Operativt personell	Personell som har arbeidsoppgaver både i den operative gjennomføringen av oppdraget og har kontakt med kunder. Dette kan for eksempel være operativ ledelse, bussførere og piketter, men ikke renholdspersonell og mekanikere.
Operatør	Selskapet som utfører busstjenestene på oppdrag fra Ruter
Oppdraget	Busstjenestene som skal utføres i henhold til kontrakten
Oppdragsgiver	Refererer til Ruter gjennom hele dokumentet
Riktig kjørestil	En sikker, «myk», jevn og behagelig kjørestil, uten unødige og/eller brå svingebevegelser, oppbremsinger og akselerasjoner - også når kjøretøyet skal stoppe ved stoppesteder - slik at kjøringen er bekvem også for stående passasjerer og passasjerer med særlige behov.
Rutetabell	Tabell som gir oversikt over avgangstider

Salg av billetter	Salg av billetter eller tilleggsbilletter og aktivering av reisekort, samt kontroll av mobilbillett og manuell inntasting av mobilbillett.
Takting	Jevn avstand i tid mellom to avganger på samme linje og/eller fellesstrekning.
Ulykke	En hendelse som har medført død, betydelig skade på person (langvarig fraværsskade), utstyr eller tredjepart.
Vognløp	En samling avganger i kronologisk rekkefølge som angir hvilke avganger som skal gjennomføres på en dag, inkludert all kjøring uten passasjerer.

1.2 Overordnet om oppdraget

Operatøren skal utføre oppdraget i tråd med de bestemmelsene som fremkommer nedenfor. Videre skal Operatøren arbeide for et godt tilbud til kundene, og skal ikke gjennomføre tiltak eller endringer i sitt arbeid som forringer tilbudet til kundene.

Operatøren skal videre arbeide for at tjenesten skal leveres på en sikker måte, både for egne ansatte, kunder og omverdenen ellers.

2 MARKEDSOMRÅDE

2.1 Markedsutvikling

Oppdragsgiver styrer utviklingen av kollektivtrafikktilbudet etter målsetningen om å ta veksten i transportarbeid i regionen med kollektivt, sykkel og gange. Dette innebærer at det må brukes mest ressurser der befolkningsutviklingen er størst.

Oppdragsgiver vil i fremtiden satse på å lage et attraktivt mobilitetstilbud som muliggjør flere reiserelasjoner. Dette vil styrke muligheten til å gjennomføre flere lokale reiser i området

2.2 Kundeopplevelse

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

Reisen skal oppleves som pålitelig, stressfri og trygg. Det er mange elementer som bidrar til den totale kundeopplevelsen:

- **Stoppestedene:** Kundene skal være informert om rutetider og eventuelle avvik, og føle seg trygge på det planlagte tilbudet kjøres.
- **Bussmateriellet:** Bussene skal ha god komfort for både sittende og stående passasjerer. De skal være designet for å gi god passasjerflyt inne i bussen, samt effektiv av- og påstigning.
- **Informasjon:** Alle avganger skal være presist og tydelig destinert. Om bord skal det være gode informasjonskanaler slik at kundene er godt informert underveis om neste stoppested både visuelt og auditivt. Ev. avviksinformasjon skal informeres om enten i digitale kanaler eller av fører. Alle kunder skal enkelt kunne trykke på stoppknappen, og komme seg trygt av på planlagt stoppested.
- **Førerne:** Kunden skal få god hjelp til å gjennomføre en enkel og effektiv reise, og føle seg sett og bli lyttet til.
- **Rutetilbud:** Kundene skal oppleve at kollektivtrafikken er pålitelig og effektiv.
- **Universell utforming:** Kollektivtrafikken skal være universelt utformet slik at alle kunder har mulighet til å benytte seg av tilbudet.

2.3 Krav til likebehandling

2.3.1 Generelt

Oppdragsgiver og operatøren skal overholde plikten til ikke å diskriminere kunder, slik det er beskrevet i likestilling og diskrimineringsloven §§ 6-8. I tillegg har kundene rettigheter etter Busspassasjerrettighetsforordningen. Kundens rettigheter er dessuten presisert i Norsk Standard 11032 og NS 11033. Dette innebærer at Oppdragsgiver skal ha et tilbud for alle og at alle kunder skal behandles med respekt – uavhengig av funksjonsnivå, kjønn, alder, etnisitet og økonomi. Utestengelse fra felles transportløsninger er i praksis også en utestengelse fra muligheten til å delta i samfunnet.

Med diskriminering menes direkte og indirekte diskriminering. Direkte diskriminering innebærer at man for eksempel ikke får komme med bussen fordi man sitter i rullestol. Indirekte diskriminering innebærer at man f.eks. ikke kommer med fordi bussen ikke er universelt uformet, og føreren ikke yter nødvendig assistanse i forbindelse med på/avstigning.

2.3.2 Retten til transport

Etter yrkestransportloven § 32 a og busspassasjerrettighetsforordningen artikkel 9-10 har kunden rett til transport. Dette innebærer at Operatøren ikke skal avvise en kunde som har gyldig billett, eller skal kjøpe billett hos føreren. Fører må sørge for å kjøre så langt inn til holdeplassen som mulig, slik at kundene kan komme seg på og av bussen på en enklest mulig måte. Dersom Operatøren rent unntaksvis ikke kan få med seg en kunde med nedsatt funksjonsevne så skal man sørge for å bestille alternativ transport før man forlater stoppestedet.

2.3.3 Retten til assistanse

Kunder som har behov, skal få assistanse etter følgende:

- På/ avstigning, ta ut rampen, hjelpe til med rampe og ombordstigning ol.
- Feste rullestol og andre hjelpemidler i godkjent festeutstyr
- Annen bistand som er rimelig å forvente.

2.3.4 Retten til informasjon

Operatøren skal sørge for tilpasset informasjon blir formidlet til de som trenger det, og skal sørge for at meldinger om avvik underveis gis i tilgjengelige og alternative format.

2.3.5 Vedlikehold

Operatøren skal sørge for at sikringsutstyr og alle hjelpemidler er klare for bruk og godt vedlikeholdt. For eksempel skal rampene og høyttalerutstyr testes jevnlig for å sikre at de fungerer tilfredsstillende i drift.

3 KRAV TIL MERKEORDNINGER

3.1 Merkeordninger

3.1.1 Kvalitetsstyringssystem

Operatøren skal senest ved oppstartsdato, og for hele kontraktsperioden, innfri ISO 9001 eller tilsvarende standard/merkeordning som bekrefter at Operatøren oppfyller kravene slik de er gitt i ISO 9001.

3.1.2 Miljøstyresystem

Operatøren skal senest ved oppstartsdato, og for hele kontraktsperioden, innfri ISO 14001 eller tilsvarende standard/merkeordning som bekrefter at Operatøren oppfyller kravene slik de er gitt i ISO 14001.

3.1.3 Arbeidsmiljø

Operatøren skal senest ved oppstartsdato, og for hele kontraktsperioden innfri ISO 45001 eller tilsvarende standard/merkeordning som bekrefter at Operatøren oppfyller kravene slik de er gitt i ISO 45001.

3.1.4 Trafikksikkerhetssystem

Operatøren skal senest ved oppstartsdato, og for hele kontraktsperioden innfri ISO 39001 eller tilsvarende standard/merkeordning som bekrefter at Operatøren oppfyller kravene slik de er gitt i ISO 39001.

3.2 Krav til dokumentasjon

3.2.1 Sertifikat

Operatøren skal, senest ved oppstart, vise dokumentasjon på at han tilfredsstiller kravene gitt i de ulike merkeordningene. Operatøren skal også sende rapport fra sertifiseringsrevisjonen, samt nytt sertifikat minst annethvert år – eller når slikt foreligger.

3.2.2 Annen dokumentasjon enn sertifikat

Dersom Operatøren ikke deltar i merkeordningen, aksepterer Oppdragsgiver rapport fra uhildet tredjepart som dokumenterer at Operatøren tilfredsstiller kravene gitt i de ulike merkeordningene.

4 ANSVARS- OG LEVERANSEMODELL

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

- Planlegging av kollektivtrafikken
- Markedsføring og kommunikasjon
- Pris og sonesystem samt applikasjon for billettsalg
- Trafikantinformasjon

Operatøren har ansvaret for leveransen av transporttjenester. I tillegg skal Operatøren gjennomfører tjenester som støtter opp under de områdene som Oppdragsgiver har hovedansvaret for, herunder ligger ansvaret for IT-tjenester om bord i bussene.

4.1 IT-tjenester om bord i bussene

4.1.1 Innledning

Det følger IT-utstyr i bussmateriellet i denne kontrakten. Dette er primært bygd med komponenter fra Consat Telematics. Utstyret er enten anskaffet som en del av kravet til IT-tjenester Busstjenester Ruters vestregion 2020 Ro 1 og Ro 2, eller som en del av

Oppdragsgivers initiativ for å erstatte forrige generasjons sanntidsløsning (SIS). Det kan også være gjort tilpasninger etter oppstart av Transporttjenester Ruters vestregion 2024

Utstyret er nærmere beskrevet bilag 2.11 IT-teknisk informasjon til vedlegg 2.

4.1.2 ADT Funksjonsnivå

Samtlige kjøretøy skal omfattes av ADT funksjonsnivå "ADT Arv".

5 PLANLEGGING AV KOLLEKTIVTRAFIKKEN

5.1 Ansvar og leveransemodell

Tabellen nedenfor gir en overordnet beskrivelse av ansvarsfordelingen mellom Operatør og Oppdragsgiver. Nærmere beskrivelse av de ulike oppgavene/områdene følger videre i dette kapittelet.

Oppgave	Ansvarlig	Kommentar
Fastsette trasé	Oppdragsgiver	
Fastsette trasé ved planlagt avvik	Oppdragsgiver i samarbeid med Operatør	
Fastsetting av bytte- og/eller korrespondansepunkt	Oppdragsgiver	
Fastsette frekvens	Oppdragsgiver	
Fastsette kjøretider på linjer	Oppdragsgiver	
Fastsette tidtabell/rutetabell	Oppdragsgiver	
Fastsette vognløp, skift- og førerplaner	Operatør	
Godkjenne vognløp	Oppdragsgiver	Oppdragsgiver godkjenner dersom alle krav som er gitt i denne Kontrakten, og at reguleringstidene o.l. er i samsvar med Operatørens tilbud.

5.2 Overordnet om planlegging av kollektivtransporten

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

5.2.1 Oppdragsgiver sitt ansvar

Oppdragsgiver har ansvaret for den overordnede planleggingen av tjenestetilbudet som skal opereres av Operatøren.

Oppdragsgiver har ansvaret for å ha oversikt over markedssituasjonen i ruteområde.

Oppdragsgiver har ansvaret for at rutedata blir gjort tilgjengelig for nødvendige interne systemer og i offentlige kanaler for reiseinformasjon.

Oppdragsgiver skal legge til rette for elektronisk utveksling av rutedata og vognløpsplaner i et systemnøytralt format.

Oppdragsgiver skal levere rutedata som Operatøren skal bruke til å planlegge gjennomføringen av tjenesteproduksjonen.

5.2.2 Operatør sitt ansvar

Operatøren har ansvaret for å levere transporttjenester til kundene etter Oppdragsgivers spesifikasjoner.

Operatøren har ansvaret for å planlegge personaldisponeringen i tråd med gjeldende regelverk og avtaler (f.eks. bussbransjeavtalen, arbeidsmiljøloven, yrkestransportloven mv.).

Operatøren har ansvar for å utarbeide nødvendige planer for å gjennomføre produksjonen omtalt i denne kontrakten. Dette inkluderer, men er ikke avgrenset til, skift- og turnusplaner og vognløp. Planene skal til enhver tid være tilgjengelig for Oppdragsgiver

Operatøren har ansvar for å benytte Oppdragsgivers stoppested- og stoppunktnummerering for å sikre en god utveksling av rutedata.

Operatøren er forpliktet til å bruke Oppdragsgivers referanser for turer, vognløp, turmønstre, m.m. Oppdragsgivers planleggingsverktøy er til enhver tid autoritativ kilde for referanser knyttet til ruteplanleggingsdata.

5.3 Justeringer i ruteproduksjon

5.3.1 Frekvens for ruteproduksjonsendringer

Normalt vil justeringer i ruteproduksjon forekomme to ganger per år. Dersom markedsmessige, politiske og/eller trafikale forhold tilsier det, kan det komme endringer hyppigere enn denne frekvensen.

Oppdragsgiver fastsetter datoene for når justeringene i ruteproduksjonen skal skje.

I forbindelse med jule- og påskehøytiden og andre høytider (inkl. 1. og 17. mai) kan det komme justeringer i ruteproduksjonen. Tilsvarende vil det kunne komme justeringer i ruteproduksjonen i forbindelse med ferieperioder, f.eks. Sommerferien.

Ved skolestart i august hvert år vil det kunne forekomme tilpasninger for de linjene som omfatter skoletransport.

5.3.2 Om prosessen for justering av ruteproduksjonen

Forut for at justeringer i ruteproduksjonen blir meddelt Operatøren skriftlig, skal Oppdragsgiver søke å invitere Operatøren til møter for å drøfte de kommende endringene. I tilfeller med mindre justeringer, kan drøftingen foregå elektronisk, f.eks. på e-post.

Operatøren må regne med å stille kjøretøy og personell til rådighet for prøvekjøring og/eller befarig av nye, eksisterende eller planlagte traseer. Oppdragsgiver godtgjør etter bestemmelsene i Kontraktens pkt.5.2.1.9.

Oppdragsgiver skal varsle justering av ruteproduksjon i samsvar med Kontraktens punkt 6.1.1.4.

Operatøren skal signere og returnere skjema for ruteproduksjon innen ti virkedager etter at skjemaet er mottatt.

Operatøren har ansvaret for at de kommende vognløpsplanene er tilgjengelige for Oppdragsgiver minst fire (4) uker før endringen i ruteplanen skal finne sted.

Operatøren har ikke anledning til å gjøre endringer i vognløpsplanene utenom de fastsatte datoene for justering av ruteproduksjon.

Oppdragsgiver kan i særlige tilfeller godkjenne endringer i vognløpsplanene utenfor tidspunktene for justering av ruteproduksjon. Oppdragsgiver kan ikke nekte endringer uten saklig grunn. Dersom Oppdragsgiver godkjenner endringer i vognløpsplanene utenfor tidspunktene for justering av ruteproduksjon skal Operatør oversende nye vognløpsplaner senest fire (4) uker før endringene skal finne sted.

5.3.3 Særlig om justering av ruteproduksjonen som følger av forhold helt eller delvis utenfor Oppdragsgivers kontroll

Det vil forekomme midlertidige justeringer av ruteproduksjonen 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 oppdraget som planlagt, eller som fører til endringer i Oppdragsgivers behov.

På linjer med skoleelever vil det i perioden like etter skolestart og ved enkelte dager som for eksempel siste skoledag før jul og sommerferie kunne bli behov for at justeringer av ruteproduksjonen må gjennomføres på kort varsel.

I tilfeller som nevnt i de to avsnittene over vil det forekomme at Oppdragsgiver ikke blir varslet i tilstrekkelig god tid til at operatør blir invitert til møter for å drøfte de kommende endringer, jf. pkt. 5.3.2 For slike tilfeller vil det viktigste være at ruteproduksjonen til kundene endres på en så smidig og god måte som mulig.

Ved akutte hendelser som fører til mindre omkjøringer og midlertidige omlegginger av traseen for en kortere periode, skal operatøren implementere nye kjøredata i sine systemer innen 2 virkedager.

5.4 Planlegging av og arbeid med veginfrastruktur

5.4.1 Arbeid med infrastrukturtiltak

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.

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.

5.4.2 Arbeid med fremkommelighetstiltak

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.

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 Statens vegvesen, fylkene og kommunene. I perioder vil slike møter avholdes regelmessig og tidvis med hyppig frekvens. Det gis ikke vederlag for dette.

6 MARKEDSFØRING OG KOMMUNIKASJON

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

6.1 Markedsføring av kollektivtrafikken

Oppdragsgiver er ansvarlig for og avsender av profilering og markedsføring av kollektivtrafikken i Oslo og Akershus. Operatøren og Oppdragsgiver skal gjensidig informere hverandre om relevante markedsforhold, samt utveksle og drøfte markeds kunnskap/-data seg imellom, for sammen og utvikle et best mulig kollektivtilbud ovenfor publikum.

Operatøren har mulighet til å drive lokal markedsføring. I de tilfellene Operatøren ønsker å drive lokal markedsføring av kollektivtrafikken, skal slik markedsføring gjennomføres i tråd med Oppdragsgivers til enhver tid gjeldende designmanual. Oppdragsgiver skal godkjenne all markedsføring som gjennomføres av Operatøren før markedsføringen skal finne sted. Oppdragsgiver skal forespørres så tidlig som mulig, og ikke mindre enn ti (10) virkedager før markedsføringen skal finne sted. Oppdragsgiver skal godkjenne markedsføringen og/eller -aktivitetene før de kan gjennomføres. Operatøren bærer alle kostnader knyttet til markedsføring som gjennomføres av Operatøren.

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

6.2 Reklamerettigheter

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

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

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

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

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

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

Busser som skal påføres reklame skal ha skadefri lakk, og ha en lakkvalitet som tåler påføring og nedtaking av reklame. Eventuelle lakkskader på bussene som følge av reklame, må Operatøren snarest mulig varsle til reklameoperatøren og dokumentere med bilder og taksering

utført av godkjent takstmann. Krav om erstatning for eventuelle lakkskader kan ikke fremmes overfor Oppdragsgiver.

Operatøren er ansvarlig for at det er montert holdere for plakater i tråd med bestemmelsene i bilag -2.12 - 2.13 til vedlegg 2. For krav til plakatholdere ved innkjøp av busser se bilag 2.15 til vedlegg 2. Operatøren er ansvarlig for å henge opp plakater med kampanjer og informasjon fra Oppdragsgiver på dedikerte og korrekte plasser. Operatøren må regne med nye plakater om lag 15-20 ganger per år.

Operatøren er ansvarlig for å stille kjøretøyene til disposisjon til Oppdragsgivers reklameoperatør for å henge opp plakater. Operatøren må regne med 15-20 reklamekampanjer per år

6.3 Kommunikasjon med media

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

I reaktivt pressearbeid er Oppdragsgiver hovedkontakt for media med pressekontaktnummeret som er bemannet hele døgnet, alle dager. Oppdragsgiver svarer ut spørsmål, men vil innhente nødvendig informasjon fra Operatør og vurdere hvem som bør tar dialogen mot media. Dersom media tar direkte kontakt med Operatør om mindre saker vedr. drift av tilbudet, skal Operatør varsle Oppdragsgiver når det er hensiktsmessig,

6.4 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 som Oppdragsgiver videresender innen fristene nedenfor:

- Alvorlige henvendelser som gjelder personskade, krav om erstatning fra kunde, uforsvarlig kjøring e.l. skal besvares innen to (2) kalenderdager. 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.
- Henvendelser som ikke faller inn under første kulepunkt skal besvares i løpet av fire (4) virkedager.

7 SALG AV BILLETTER

7.1 Pris- og sonesystem

Pris- og sonesystem er Oppdragsgivers ansvar.

Operatøren forplikter seg til å sørge for at alle bussførere til enhver tid er kjent med gjeldende prisreglement og forretningsregler for billettsalg. Oppdragsgiver fastsetter priser, sonestruktur, salgsstrategi, påstigningsmønster og krav til det utstyret Operatøren skal bruke til billettsalg mv. 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

7.2 Billettsalg

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

Operatøren skal sørge for at det billetteres korrekt og i henhold til Oppdragsgivers billettåndbok på alle avganger som inngår i tjenesteproduksjonen denne Kontrakten omfatter, herunder ekstra kjøretøyinnsats i situasjoner med avvik fra planlagt ruteproduksjon.

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

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. Kunder som ikke ønsker å kjøpe billett, eller ikke har gyldig billett, skal behandles i tråd med bestemmelsene i Oppdragsgivers billettbook, som er tilgjengelig på Oppdragsgivers nettsider.

For busstyper med påstigning på alle dører skal Operatøren kontrollere/selge billetter til de som benytter fordør eller henvender seg til fører.

Særskilt informasjon om totalt salg av billetter skal følge Operatørens faktura.

7.2.1 Billettsalgets tilgjengelighet

Det er Operatørens ansvar at bussene kjøres med utstyr som støtter gjeldene salgssapplikasjon. Ved førerplass skal det monteres billetteringsutstyr som skal vise om avlesningen var vellykket samt gjenstående saldo på reisekort. Utstyret skal til enhver tid være tilgjengelig og korrekt konfigurert. Operatøren skal sørge for at det billetteringsutstyret som kunden selv skal bruke/betjene plasseres etter prinsippene om universell utforming slik at utstyret er tilgjengelig for flest mulig, også personer i rullestol. Det skal ikke være kjøretøy med kritisk feil på salgsutstyr ved oppstart av avgang.

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

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

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

7.3 Billettkontroll

Oppdragsgiver har ansvar for billettkontroll og har anledning til å foreta uanmeldte kontroller om bord. Billettkontrollørene skal legitimere at de har myndighet til å utføre slike oppgaver. Fører på bussen som kontrolleres skal rette seg etter de instruksjoner som billettkontrollørene gir ved gjennomføringen. Forsinkelser som oppstår som følge av billettkontroll skal meldes egen trafikkleder og loggføres i Operatørens trafikklogg.

Oppdragsgiver kan gi Operatøren myndighet til å gjennomføre billettkontroll. I de tilfellene slik myndighet blir gitt, skal billettkontrollen gjennomføres i tråd med den til enhver tid gjeldende instruks for billettkontroll. Alt personale som (i så fall) skal gjennomføre billettkontroll skal gjennomføre et kurs i regi av Oppdragsgiver. Videre skal Operatøren delta på relevante møter vedrørende billettkontroll i regi av Oppdragsgiver i den perioden Operatøren har myndighet til å gjennomføre billettkontroll. Disse oppgavene godtgjøres etter de prisene som er oppgitt i vedlegg 5.

7.4 Kontanthåndtering

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

7.5 Fri reise

Det er etablert en ordning med fribilletter som gjelder i hele Oppdragsgivers område (med unntak for tog). Operatøren kan kjøpe reiserettigheter for sine ansatte og nærmeste familie etter vilkårene angitt i Fribillettavtalen, bilag 1.1.

8 TRAFIKANTINFORMASJON

Oppdragsgiver har hovedansvaret for trafikantinformasjonen.

Oppdragsgiver skal forestå annonsering av trafikktilbudet i alle kanaler. Oppdragsgiver er ansvarlig for design og layout på innhold som presenteres på digitale og analoge flater samt annonseres over høyttalere. Oppdragsgiver har også ansvaret for en felles ruteopplysningstjeneste for kollektivtrafikken.

8.1 Informasjon på stoppesteder

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

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

Operatør skal fortløpende rapportere feil og mangler ved stoppestedet samt på stoppestedsutstyr for de stoppestedene som betjenes av Operatøren. Dette rapporteres til

avviksinfo@ruter.no hvis ikke annen kontakt blir angitt. Vask og reparasjon av informasjonsbærere utføres av Oppdragsgiver, eller annen offentlig myndighet.

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

Eksempler på feil og mangler på stoppested:

- Manglende, skjev eller nedkjørt stolpe
- Manglende 512-skilt

Eksempler på feil og mangler på stoppestedsutstyr:

- Hærverk eller graffiti på informasjonsbærere
- Manglende, uleselig, feil eller ødelagt informasjon

8.2 Stoppestedsannonsering og trafikantinformasjon under reisen

Operatøren er ansvarlig for at annonsering av stoppesteder alltid skjer, og med det lydnivået som er angitt i ADT. Stoppestedsannonseringen skal kunne oppfattes av normalt hørende kunder, selv under krevende driftsforhold. Operatøren er ansvarlig for at annonseringer og opprop fra utehøytalere følger retningslinjene som til enhver tid er avtalt mellom kontraktspartene.

Dersom den automatiske stoppestedsannonseringen ikke skulle fungere, skal Operatørens personale være i stand til å bruke innvendig mikrofon for å annonsere kommende stoppesteder.

8.3 Utvendig informasjonsflate

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

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

Destinasjonstekster for manuell skilting publiseres og oppdateres i henhold til spesifisering i ADT.

8.3.1 Drifts- og avviksmeldinger

Oppdragsgiver skal utgi nødvendig informasjon om endringer i trafikkavviklingen som følge av planlagte avvik. Oppdragsgiver utarbeider blant annet informasjon som Operatøren henger opp på stoppesteder etter Oppdragsgivers anvisninger. Operatøren er ansvarlig for nødvendig informasjon på stoppesteder ved "ikke planlagte avvik", trafikkomlegginger og trafikkforstyrrelser. Slik informasjon/opplysning skal gis på vegne av Oppdragsgiver, skal følge Oppdragsgivers plakatmaler og utarbeides i samarbeid med Oppdragsgiver. Ved «ikke planlagte avvik» skal operatør informere om hendelsen til IOSS så fort som mulig og etter nærmere avtalte plan – selv om Operatøren ikke har fullgod informasjon.

9 LEVERANSE AV BUSSTJENESTER

Operatøren har ansvaret for leveransen av busstjenester i henhold til det linjenettet og de rutetabellene som Oppdragsgiver spesifiserer. Operatøren har ansvar for at alle avganger kunngjort i den til enhver tid gjeldende ruteinformasjon skal kjøres. Operatøren har ansvar for at

tilstrekkelig antall busser og personell alltid er tilgjengelig for å gjennomføre den tjenesteproduksjonen som omfattes av Kontrakten med Oppdragsgiver (vedlegg 3).

9.1 Krav til trafikkavvikling

Tjenesteproduksjonen skal gjennomføres i henhold til Oppdragsgivers Reisegaranti og transportvedtekter, og Operatøren skal dekke kostnadene for drosjerefusjoner i henhold til den til enhver tid gjeldende Reisegaranti som angitt i dette pkt. 9.1.1

9.1.1 Reisevilkår og reisegaranti

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

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

9.2 Krav til overholdelse av tidtabell

Operatøren skal utføre tjenesteproduksjonen i henhold til avtalt tidtabell og de kjøretider og avgangstider fra stoppesteder som er angitt i denne. Operatøren kan ikke gjennomføre tiltak som kan skape problemer i trafikkavviklingen på fellesstoppesteder/fellesstrekninger, eller som forlenger den totale reisetiden for kundene.

9.2.1 Føreravløsning

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

Operatøren skal søke om føreravløsning utenfor avgangens start- og endepunkt skriftlig til post@ruter.no. Operatøren kan ikke gjennomføre føreravløsning andre steder enn ved avgangens start- eller endepunkt uten at han har fått skriftlig godkjenning fra Oppdragsgiver.

Det skal legges opp til robuste planer, slik at det ikke oppstår forsinkelser som følge av føreravløsning.

9.2.2 Avgangstider

Ingen avganger skal kjøres for tidlig eller forsinket.

Følgende brudd på bestemmelsene i dette punktet vil kunne gi gebyr iht. Kontraktens pkt. 20.4.3.

- Dersom en avgang kjøres mer enn 15 sekunder for tidlig, etter avgangstiden definert i tidtabellen, fra et hvilket som helst stoppested
- Dersom en avgang kjøres mer enn 59 sekunder etter avgangstiden fra avgangens startpunkt. Avgangstiden er spesifisert for avgangen i tidtabellen. Ved forsinkelser over ett (1) minutt vil oppdragsgiver kunne gebyrlegge avhengig av forsinkelsen i minutter, i intervallet 1:00-9:59 min, 10:00-19:59 min og over 20:00 minutter.

9.2.3 Innstilte avganger

Ingen avganger skal innstilles. Oppdragsgiver regner en avgang som innstilt når:

- Avgangen ikke er kjørt, eller betjente mindre enn 50 % av holdeplassene.
- Avgangen ikke er kjørt fra startpunktet innenfor grensen for drosjerefusjon i henhold til Oppdragsgivers Reisegaranti.

Brudd på bestemmelsene i dette punktet vil kunne gi gebyr iht. Kontraktens pkt. 20.4.3.

Oppdragsgiver vil ikke gi gebyr og fratrekk i godtgjørelsen for innstilt avgang dersom mer enn 50 % av holdeplassene er betjent. Oppdragsgiver kan likevel gi gebyr for brudd på Varslingsplikten iht. Kontraktens pkt. 20.4.4

9.2.4 Varsling om innstilt avgang (varslingsplikt)

Alle innstillinger skal rapporteres til IOSS umiddelbart når det blir kjent at en avgang vil bli innstilt. Dersom IOSS setter opp beredskapsbuss på forespørsel fra operatør vil gebyret for innstilt avgang halveres.

9.2.5 Takting

Med takting menes jevn avstand i tid mellom to avganger på samme linje og/eller fellesstrekning. Hensikten med takting er å gi et jevnt og stabilt tilbud til kundene. Takting har også til hensikt å støtte opp under en ambisjon om en jevnere fordeling av kunder mellom vognene, og på den måten bruke den kapasiteten som blir tilbudt på en best mulig måte, samt å gi kundene en bedre reiseopplevelse. Det foreligger ved tidspunktet for utlysning ingen konkrete planer om takting for linjer i denne kontrakten. Takting kan likevel være aktuelt i kontraktperioden. Dersom takting blir aktuelt på enkelte linjer vil Oppdragsgiver stille krav om det gjennom en Endringsordre.

9.3 Arrangement- og beredskapskjøring

Når Oppdragsgiver er kjent med kortvarige hendelser, eller arrangementer som kan medføre kapasitetsbrist på en eller flere av linjene i ruteområdet, må det påregnes at det ordinære tjenestetilbudet må forsterkes med busser som settes i beredskap og kjører ved behov. Slik kjøring forutsettes kjørt med busser som stilles til rådighet for Oppdragsgiver i denne kontrakten. Dette godtgjøres i henhold til kontraktens pkt. 5.2.2.1.

Ved avvik på T-banen i ruteområde må det påregnes at det ordinære tjenestetilbudet må forsterkes med busser som settes i beredskap og kjører ved behov, eller kjører etter fastsatt plan. Slik kjøring forutsettes kjørt med busser som stilles til rådighet for Oppdragsgiver i denne kontrakten. Slik kjøring godtgjøres i henhold til Kontraktens pkt. 5.2.2.1.

9.4 Dubleringsbusser

Dubleringsbusser som settes opp ved behov for å gi økt kapasitet på en eller flere avganger når en gruppe med passasjerer har varslet Oppdragsgiver på forhånd eller andre forhold tilsier behov for planlagt ekstra kapasitet, iht. 5.2.1.10 for den delen av avgangen som har behov for denne tilleggskapasiteten.

Faste dubleringsavganger godtgjøres iht. kontraktens pkt. 5.2.1.10 for den delen av avgangen som er avtalt kjørt.

9.5 Korrespondanser

Korrespondanser som er beskrevet i bilag 3.1 til vedlegg 3 skal overholdes.

10 DRIFTS- OG TRAFIKKLEDELSE

10.1 Oppdragsgivers informasjons- og samordningssentral (IOSS)

IOSS som har som oppgave å overvåke og samordne trafikken, samt gi koordinert og kvalitetssikret løpende informasjon til kundene om status i trafikkavviklingen.

IOSS sin oppgave er også å gi støtte til Operatørene ved uønskede og uforutsette hendelser, som kan påvirke kollektivtrafikken.

Det er nødvendig at det foregår et strukturert og sømløst samarbeid mellom Operatøren og IOSS for å ivareta trafikkavviklingen og kundenes interesser.

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

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

10.2 Operatørens drifts- og trafikkledelse

Operatørens trafikkledelse skal være lokalisert innenfor Oppdragsgivers trafikkområde, og det forutsettes at trafikklederne har god lokalkunnskap. Oppdragsgiver skal kunne nå en ansvarlig ledelsesrepresentant for Operatøren via Operatørens trafikkledelse i hele driftsdøgnet, på alle dager. Operatøren har en skriftlig rutine for trafikkledelse og dens funksjoner.

Operatørens busser skal kunne kommunisere med egen trafikkledersentral.

Arbeidsoppgaver for trafikkledelsen skal i hovedsak være rettet mot forhold som ivaretar trafikkavviklingen som f.eks.:

- Iverksette avbøtende tiltak ved trafikkforstyrrelser
- Melde fra til vegholder ved manglende vedlikehold (eks. manglende snøbrøyting) av gate/fortau/stoppested mv.
- Iverksette tiltak ved frakjøring av passasjerer

10.3 Trafikkloggsystem og operatørportal

Operatørens trafikkledelse skal informere IOSS ved driftsforstyrrelser og hendelser som påvirker kundene på de linjer som inngår i Kontrakten. Operatøren skal til enhver tid besitte og anvende et system for loggføring av disse hendelser (trafikklogg). Oppdragsgiver skal gis ubegrenset og kostnadsfri lese- og rapporttilgang til Operatørens trafikklogg gjennom et web-grensesnitt. Personopplysninger knyttet til Operatørens personale er unntatt kravet til Oppdragsgivers lese- og rapporttilgang.

Operatøren skal løpende oppdatere trafikkloggen med opplysninger gjeldende:

- Innstilte avganger
- Frakjøring
- Forsinkelser fra startstoppested
- Ulykker/uønskede hendelser
- Tilsatte avganger / ekstrakjøring
- Bruk av avvikende bussmateriell
- Hendelser som er til hinder for leveransen av ADT
- Hvis førere eller andre melder inn feil eller mangler på stoppesteder eller annen infrastruktur.
- Andre forhold som er relevant for Oppdragsgiver å vite om

Operatøren skal i tillegg informere IOSS på telefon/SMS/e-post når det gjelder innstillinger og frakjøring, slik at IOSS kan sette inn tiltak umiddelbart.

Ruterlogg er oppdragsgivers system for logging av trafikkhendelser og avvik.

Oppdragsgiver har et system kalt "Selvbetjent operatørportal". Systemet presenterer leveranse kvalitet knyttet IT-tjenester både i sanntid og historisk. Alle operatører har tilgang til systemet og kan følge sin leveranse kvalitet både i sanntid og historisk.

10.4 Uønskede hendelser

Operatøren er pliktig å arbeide systematisk og helhetlig med beredskap i egen virksomhet for å kunne håndtere uønskede hendelser (en uønsket hendelse er en hendelse som avviker fra det normale, og som har medført, eller kan medføre tap av liv eller skade på helse, miljø eller materielle verdier).

Operatøren skal varsle IOSS umiddelbart på telefon/SMS ved uønskede hendelser og ved hendelser som kan medføre medieomtale. I tillegg skal Trafikkloggen oppdateres med opplysninger om hendelsen. I samarbeid med Operatørens trafikkledelse vil IOSS kunne omdisponere busser og mannskap hvis situasjonen krever det iht. Kontraktens kap. 8.

10.4.1 Oppsummering av daglig rapportering

Type rapport	Hvordan	Når / frekvens
Daglige hendelser A • Innstilte avganger • Frakjøring • Omkjøring • Forsinkelser fra startstoppested på mer enn 10 min • Hendelser som er til hinder for leveransen av ADT • Bruk av avvikende bussmateriell • Ulykker/uønskede hendelser • Hendelser som kan medføre medieomtale.	Telefon og Trafikklogg	Umiddelbart
Daglige hendelser B • Forsinkelser fra startstoppested • Tilsatte avganger / ekstrakjøring • Feil eller mangler på stoppesteder eller annen infrastruktur som blir meldt inn • Andre forhold som er relevant for Oppdragsgiver å kjenne til.	Trafikklogg	Så raskt som mulig

11 BEREDSKAPSPLAN, SIKKERHET OG KRISEHÅNDTERING

Operatøren skal utarbeide en risiko- og sårbarhetsanalyse som belyser hvilke risikoer og sårbarheter Operatøren har i forhold til ulike uønskede hendelser som kan inntreffe

oppstartarbeidet, se vedlegg 7 og bilag 1.2. Basert på risikoene og sårbarhetene skal Operatøren ha en beredskapsplan som inkluderer varslingsrutiner internt og til Oppdragsgiver, samt håndtering av de uønskede hendelsene. Planen skal beskrive forebyggende tiltak, samt tiltak for å begrense skadevirkninger hvis en uønsket hendelse skulle oppstå. Planen skal være gjort kjent i virksomheten til Operatøren. Operatøren skal løpende holde beredskapsplanen oppdatert.

Operatøren skal jevnlig gjennomføre beredskapsøvelser og evaluering av disse. Evalueringen skal sendes oppdragsgiver senest 30 dager etter at beredskapsøvelsen fant sted.

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

Risiko- og sårbarhetsanalyser og beredskapsplan skal oversendes Oppdragsgiver ved endringer.

Operatøren skal ha rutiner for håndtering av mistenkelig oppførsel, gjenglemt bagasje og mistenkelige gjenstander. Disse rutinene skal være godt kjent i virksomheten til Operatøren og benyttes av driftspersonellet.

12 DRIFT OG RENHOLD

12.1 Krav til vedlikehold og renhold av busser

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

Operatøren skal ha systemer for vedlikehold hvor alt renhold og vedlikehold dokumenteres. Systemene skal gjøres tilgjengelig for Oppdragsgiver på forespørsel. Oppdragsgiver vil hovedsakelig ha fokus på områdene som er nevnt under dette kapittelet.

Det er viktig for Ruter og de reisende at materiellet holder en høy standard. Vedlikehold er derfor vesentlig for høy kvalitet og oppetid. Se vedlegg 7 kravskjema, punkt B.1 for mer info om hva som skal beskrives. Videre skal operatør til enhver tid som et minimum følge bussprodusentens vedlikeholdsprogram. I tillegg skal operatør sikre at alt vedlikehold utføres til rett tid og av personell med dokumentert rett kompetanse.

Videre er det viktig at sikringsutstyr og alle hjelpemidler er klare for bruk og godt vedlikeholdt. For eksempel skal rampene og høyttalerutstyr testes jevnlig for å sikre at de fungerer tilfredsstillende i drift.

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

Bussene som brukes til gjennomføring av oppdraget skal tilfredsstillende kravene under:

- Alle utvendige flater skal fremstå uten synlig smuss.
- Innvendig skal det ikke være smuss på gulvflater, vegger og vinduer.
- Seter skal være rengjort og uten synlig smuss.
- Bussen skal være fri for tagging, og skygger fra tagging, både ut- og innvendig.
- Gulvene skal, i tillegg til å være vasket, være rengjort for tyggegummi og liknende.
- Det skal ikke være større skader på karosseri.
- Luker, beslag og lignende skal være i korrekt posisjon.

- Krav til utvendig design skal følges.
- Førere skal gå igjennom bussen og plukke løst søppel på endestoppestedene når tiden tillater dette.

Oppdragsgiver har utarbeidet en veileder for standard renhold og vedlikehold av bussmateriellet som inneholder eksempler. Denne er tilgjengelig på <https://ruter.atlassian.net/c/XNym9DYy> og som bilag 1.3. Oppdragsgiver vil følge opp kvaliteten på renholdet etter beskrivelsene som gis i veilederen for standard på bussmateriellet.

12.1.1 Periodiske renhold

- Samtlige vinduer vaskes innvendig minimum én (1) gang pr. mnd.
- Innvendig helvask, herunder rens av setetrekk, rens av gulv utføres minimum to (2) ganger pr. år.

12.1.2 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 så snart som mulig.

12.1.3 Periodisk vedlikehold

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

12.2 Spesielle bestemmelser

12.2.1 Drift av stoppesteder og terminaler

Det påhviler Oppdragsgiver, eller annen offentlig myndighet, å forestå etablering, vedlikehold og renhold av stoppesteder og terminaler. Dette innebærer lehus, informasjonssøylor, stoppestedsskilt og informasjonstavler. Operatør må melde til avviksinfo@ruter.no om feil og mangler ved stoppesteder og terminaler.

12.2.2 Bomrikker og bomåpnere

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

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

Operatøren må melde ifra om hvilke busser som har behov for fritak fra betaling i bomstasjoner, ved oppstart og ved endringer. Oppdragsgiver vil søke om fritak for buss i rute hos tredjepart, Fjellinjen AS. Operatøren må regne med at det kan ta opptil fem virkedager etter Operatøren har sendt henvendelsen til Oppdragsgiver, før Oppdragsgiver sender søknad til Fjellinjen. I tillegg kommer behandlingstiden til Fjellinjen. Oppdragsgiver vil gi nærmere informasjon om hvilke rutiner som gjelder. Dersom Fjellinjen, eller tilsvarende virksomhet, endrer sine rutiner, kan Oppdragsgiver overlate ansvaret for å søke om fritak til Operatøren

12.2.3 Forbud mot bruk av håndholdte elektronisk utstyr og hodetelefoner/ørepropper

Det er ikke tillatt å bruke håndholdt elektronisk utstyr, inkludert tilkoblede hodetelefoner/-ørepropper når bussen kjører, eller når fører skal være tilgjengelig for publikum. For kommunikasjon med Operatørens trafikkledersentral, eller tilsvarende funksjon, kan kommunikasjon skje under kjøring. Slik kommunikasjon skal skje med utstyr som er montert i tråd med bestemmelsene gitt i forskrift 17. desember 1999 nr.1309 om forbud mot førers bruk av håndholdt mobiltelefon under kjøring med motorvogn.

12.2.4 Forbud mot tomkjøring

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

12.2.5 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.

12.2.6 Uniformsplikt

Uniformsplikt (Operatørens uniform) gjelder for trafikkpersonale med kundekontakt. I dette tilfellet førere og operativ trafikkledelse. Operatøren dekker uniformkostnadene. Bytte av uniform, helt eller delvis, skal meddeles Oppdragsgiver skriftlig i god tid før skiftet av uniform skal finne sted.

12.2.7 Utprøving av nye løsninger

Operatøren må være villig til å delta i testing/utprøving av nye løsninger for å forbedre kollektivtrafikken. Oppdragsgiver vil i de tilfellene nye løsninger skal prøves ut utstede endringsordre i tråd med Kontraktens endringsbestemmelser.

12.2.8 Kjøretøy- og miljørapportering (FRIDA)

Operatøren skal løpende rapportere kjøretøyrelaterte opplysninger i den web-baserte miljø- og kjøretøydatabase som Oppdragsgiver benytter.

Operatøren vil få brukertilgang til systemet av Oppdragsgiver uten kostnad.

Oppdragsgiver kan endre system for miljørapportering, eller hvordan eksisterende systemer skal benyttes, underveis i kontraktperioden. Oppdragsgiver vil utstede endringsordre i tråd med Kontraktens endringsbestemmelser dersom det skjer en endring.

12.2.9 Krav til behandling av hittegods

Hittegods skal håndteres og tas vare på i henhold til gjeldende lover og forskrifter. Hitegods oppbevares på bussanlegget for linjene som kjøres i Akershus. For Vestre Aker (4x-linjene) skal hittegods leveres til Oppdragsgivers hittegodskontor på Nationaltheatret T-banestasjon.

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

Operatøren skal føre en elektronisk oversikt over hittegods 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 Funn av penger og verdisaker, samt varer som kan bli bedervet i

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

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

13 KOMPETANSEKRAV TIL PERSONALET

Operatøren er ansvarlig for opplæring av egne ansatte, samt at alt personell innfrir kompetansekravene gjennom hele kontraksperioden. Operatøren skal ha en opplæringsansvarlig som vil være Oppdragsgivers kontaktpunkt/kontaktperson ved spørsmål som angår operatørens kompetansearbeid som opplæring, kurs, samlinger etc, og Operatøren er ansvarlig for at ansatte gjennomfører aktuelle kurs i innenfor gjeldende kontraksperiode.

Oppdragsgiver benytter en digital læringsplattform som er tilgjengelig for Operatøren. Operatøren er ansvarlig for brukeradministrasjon (legge inn nye brukere, deaktivere inaktive brukere) av Operatørens brukere i den digitale læringsplattformen.

Operatøren skal kunne stille alt personell med kundekontakt til disposisjon for opplæringstiltak e.l. i regi av Oppdragsgiver, eller den Oppdragsgiver gir fullmakt, i inntil to (2) dager hvert kalenderår. Dette for å gjennomgå supplerende opplæring innen kompetanseområder Oppdragsgiver finner nødvendig.

Ved spesielt store endringer må Operatøren påregne ytterligere tid til opplæringstiltak for å sikre god kvalitet på alle tjenester. Oppdragsgiver innrømmer ikke særskilt godtgjørelse, refusjon for reiseutgifter eller kompensasjon for reisetid og diett.

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, refusjon for reiseutgifter eller kompensasjon for reisetid og diett

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

Opplæring el. som skjer i regi av Oppdragsgiver, eller den Oppdragsgiver gir fullmakt, kan gjennomføres på den måten Oppdragsgiver til enhver tid finner passende

Operatørens ansatte skal ha nødvendige kunnskaper om:

- Kundebehandling
- Riktig kjøretil
- Oppdragsgivers pris- og billettsystem, samt sonesystem
- Betjening av førersalgsapplikasjon
- Detalkunnskaper om linjene Operatøren betjener, samt korresponderende/samkjørende linjer og gode kunnskaper om det øvrige linjenettet i ruteområdet
- Transportvedtektene og Oppdragsgivers reisegaranti
- Fastsatte varslingsrutiner og beredskapstiltak ved større ulykker og brann
- Krisehåndtering.

13.1 Opplæring i håndtering av uønskede hendelser

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.

Alt personell med kundekontakt skal beherske Operatørens beredskapsplan, varslingsrutiner og øvrige beredskapstiltak ved uønskede hendelser, større ulykker og brann.

13.2 Service og kundekontakt

Ruter har i samarbeid med operatørene utarbeidet opplæringskonseptet, Ruter Samspill. Ruter Samspill skal gi sjåførene trygghet og kompetanse til å levere gode kundeopplevelser. Ruter Samspill består av ulike læringsmoduler, som vil være tilgjengelig digitalt og fysisk for Operatøren. Alt operativt personell som brukes i gjennomføring av oppdraget denne kontrakten omfatter skal ha gjort seg kjent med og minst ha gjennomført digital læring "Ruter Samspill - En buss for alle»

Alt personell med kundekontakt skal opptre og svare vennlig og høflig på henvendelser fra alle kunder og andre som henvender seg til personalet. Alt personell med kundekontakt skal kunne svare korrekt på spørsmål om linjene som omfattes av denne kontrakten. Førerpersonell og annet relevant personell skal kunne svare korrekt på spørsmål om aktuelle og korresponderende linjer, samt ha kunnskap om Oppdragsgivers resterende rutenett. Alt personell med kundekontakt skal kunne svare korrekt på spørsmål om Oppdragsgivers Reisevilkår (Transportvedtekt) og Reisegaranti, og følge bestemmelsene i Oppdragsgivers Reisevilkår og reisegarantien.

Førerne skal fremføre kjøretøyet i overenstemmelse med gjeldende trafikkregler og i samsvar med riktig kjørestil. Førerne er blant annet ansvarlig for å sikre rullestoler og andre hjelpemidler, når dette er påkrevd, i godkjent sikringsutstyr.

13.3 Opplæring pris- og sonesystem

Oppdragsgiver kan på forespørsel fra Operatør bistå med opplæring innenfor billetter, priser, forretningsregler, og sonesystem samt bruk av salgsapplikasjonen RuterSalg, til Operatørens nøkkelpersonell/instruktører. Operatøren er ansvarlig for å gjennomføre opplæring av Operatørens førere mv. i Oppdragsgivers prisbestemmelser, forretningsregler, sonesystem og betjeningen av billettsystemet (jf. Oppdragsgivers billetthåndbok), samt gjennomføre opplæringstiltak initiert av Oppdragsgiver (herunder e- læringskurs i Oppdragsgivers læringsplattform)

Førerpersonell og annet relevant personell skal kunne selge korrekte billetter på Oppdragsgivers salgsapplikasjon, samt ha kunnskap om og svare korrekt på spørsmål om billetter, priser og sonesystemet. Førerpersonell og annet relevant personell skal til enhver tid ha tilgang til Oppdragsgivers billettbok, som er digitalt tilgjengelig på Oppdragsgivers nettsider: www.ruter.no/billettbok.

Operatør skal sikre at salg, aktivering, validering mv. av billetter ved hjelp av Oppdragsgivers til enhver tid gjeldende versjon av salgsapplikasjonen foregår på korrekt måte. Operatøren skal på forespørsel kunne dokumentere sitt arbeid for å sikre korrekt billettsalg.

13.4 Opplæring i språk

Alt operativt personell som brukes i gjennomføring av oppdraget denne Kontrakten omfatter skal minst ha bestått Bussnorsktesten, med mindre personellet åpenbart har språkkompetanse i norsk som overgår kravene.

Bussnorsktesten gjennomføres digitalt og kan bestilles via NHO Transports nettside www.transport.no. Operatøren er ansvarlig for at den enkelte medarbeiders språkkompetanse i norsk opprettholdes i hele Kontraktsperioden.

Personell på operativt ledernivå skal minst tilfredsstillende CEFR nivå B2. Gjelder med mindre personellet åpenbart har språkkompetanse i norsk som overgår kravene.

Personell som omfattes av virksomhetsoverdragelse skal tilfredsstillende språkkravene gitt i henhold til dette punktet, ikke noe senere enn 12 måneder etter oppstart av tjenesteproduksjonen. Operatøren skal på forespørsel fra Oppdragsgiver kunne dokumentere at personalet tilfredsstiller språkkravene. Operatøren skal foreta individuelle vurderinger om den enkelte medarbeiders språkkompetanse i norsk er tilstrekkelig, og vurderingene skal kunne dokumenteres.

14 OPPFØLGING

14.1 Forberedelser til oppstart

14.1.1 Plan og forberedelser til oppstart

Operatøren har utarbeidet nødvendige planer, herunder fremdriftsplan, som beskrevet i vedlegg 7, pkt. A.6, og risiko- og sårbarhetsanalyse, som beskrevet i pkt. A.7, som skal bidra til en problemfri start av tjenesteproduksjonen og sikre en smidig overgang for de ansatte som er omfattet av virksomhetsoverdragelse.

Operatøren skal senest 30 virkedager etter signering av Kontrakten levere endelig fremdriftsplan og risiko- og sårbarhetsanalyse. Ved endringer i fremdriftsplanen, eller ROS-analyse skal Oppdragsgiver umiddelbart få oversendt den reviderte utgaven.

14.1.2 Oppstartsprosess

Oppdragsgiver vil organisere arbeidet som skjer i perioden fra signering av Kontrakten til oppstart av oppdraget som en prosess kalt «oppstartsprosess».

Det skal holdes et statusmøte i oppstartsprosessen 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 og risiko- og sårbarhetsanalysen.

Oppdragsgiver vil kalle inn til første statusmøte umiddelbart etter signering av kontrakten.

14.1.3 Kvalitetssikring

Operatøren skal ha iverksatt og dokumentert sitt system for kvalitetssikring (Kvalitetssikringssystem) av oppdraget senest 30 dager etter kontraktsinngåelsen.

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

14.2 Samspill i kollektivtrafikken i Oslo og Akershus

14.2.1 Felles visjon

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 for kollektivtrafikken:

«Sammen gjør vi kollektivtrafikken til et naturlig førstevalg»

Visjonen innebærer at kollektivtrafikkfamilien skal spille på samme lag, der alle bidrar til et godt samarbeid mellom operatør og oppdragsgiver, for å bli kundens førstevalg. Visjonen krever også samspill og samarbeid på tvers av operatører.

Sammen leverer vi bedre enn hver for oss.

14.3 Møter og samarbeidsarenaer

14.3.1 Ruteplanmøter

Det avholdes ruteplanmøter hvor utvikling av og endringer/justeringer av oppdraget diskuteres. Møtefrekvens varierer, men er hyppig inn mot endringer/justeringer i oppdraget.

14.3.2 Operatør- og partnerforum

Til Operatør- og partnerforum 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 vanligvis seks møter i året.

14.3.3 Samhandlingsmøter

Tema i disse møtene er: daglig drift, oppfølging av leveransene, oppfølging og analyse av nøkkeltall (f.eks., kundemålinger (MIS), regularitet, punktlighet, kvalitet og oppfølging av tiltaksplaner).

14.3.4 Samspillforum

Samspillforum er kvartalsvise møter der Ruter og operatørenes opplæringsansvarlige og instruktører sammen jobber med hvordan vi skal levere gode kundeopplevelser i det daglige. Møtene har fokus på erfaringsdeling for å øke opplevelsen av samhandling og samarbeid på tvers av driftsarter. Antallet møter kan endre seg i løpet av kontraktsperioden. Likeledes kan samarbeidsarenaene endre seg i løpet av kontraktsperioden.

15 RAPPORTERING

15.1 Overordnet om rapportering

Operatøren skal rapportere til Oppdragsgiver etter bestemmelsene i dette kapittel. Månedlig faktura godtgjøres kun hvis rapportene foreligger. Ved manglende rapportering kan Oppdragsgiver gebyrligge Operatøren.

Oppdragsgiver skal varsles skriftlig dersom

- eierstrukturen til Operatøren eller konsernet endrer seg vesentlig,

- Operatøren skifter daglig leder,
- Operatøren skifter økonomiansvarlig,
- Operatøren skifter nøkkelpersonale med særskilt kvalitetsansvar for gjennomføring av oppdraget eller
- Operatøren skifter nøkkelpersonale med særskilt ansvar for planleggingen av gjennomføringen av oppdraget.

Oppdragsgiver arbeider for at deler av denne rapporteringen kan automatiseres gjennom Oppdragsgivers digitale plattformer. Endringer av rapporteringsbestemmelsene gjennomføres iht. Kontraktens endringsbestemmelser, og inntil videre rapporteres iht. tabellen nedenfor.

15.2 Utfyllende om løpende rapportering

15.2.1 Feil på stoppesteder

Operatøren oppfordres til fortløpende å rapportere om feil og mangler ved stoppestedet og stoppestedsutstyr for de stoppestedene på de linjene som omfattes av denne Kontrakten.

Eksempel på feil og mangler på stoppested

- Manglende eller skeiv/nedkjørt stolpe for skilt
- Manglende 512-skilt eller toppskilt
- Hæverk eller graffiti på informasjonsbærere
- Manglende, uleselig, feil eller ødelagt informasjon

15.3 Periodisk rapportering

15.3.1 Registrering i kjøretøydatabase

Operatør er forpliktet til å sørge for at nødvendige data om kjøretøy til enhver tid er registrert og korrekt i Oppdragsgivers kjøretøydatabase.

15.3.2 Opprinnelsesgaranti

Operatør skal sammen med den årlige rapporteringen oversende dokumentasjon på at all elektrisk kraft som brukes i forbindelse med oppdraget kommer fra fornybare kilder.

15.3.3 Rapportering av forbrukt energi

Operatør skal gjøre informasjon om kjørte kilometer, energiforbruk og type energibærer per avgang/kjøretøy som er direkte knyttet til oppdraget (inkl. posisjonskjøring og tilsvarende kjøring uten passasjerer) tilgjengelig gjennom de digitale tjenestene Oversikt over forbrukt mengde drivstoff fordelt på energibærere skal rapporteres

15.3.4 Særlig om rapportering knyttet til miljøstyresystemet

Operatør skal årlig rapportere miljøregnskap på gjennomførte forbedringstiltak. Avvik fra kvalitetsstyringssystemet for miljø skal rapportertes årlig på skjema fra Oppdragsgiver.

15.3.5 Beredskapsplan

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

15.3.6 Produksjonsrapportering

Operatør skal etter Oppdragsgivers mal sende Oppdragsgiver rapportering på avvik fra kontrakten, som for eksempel innstillinger, reduksjon av timer og km, avvikende drivstoff mm.

15.3.7 Oversikt over periodisk rapportering, mottakere, rapporteringskanal og frekvens

Ref. til pkt. vedlegg 1	Tema	Mottakere	Kanal/Format	Frekvens/når
10.4.1 Hendelser A	Løpende rapportering	IOSS	Telefon og trafikklogg	Umiddelbart og uten ugrunnet opphold.
10.4.1 Hendelser B	Løpende rapportering	IOSS	Trafikklogg	Så snart som mulig, senest i løpet av driftsdøgnet.
9.2.3	Innstilt avgang	IOSS	Telefon og trafikklogg	Umiddelbart og uten ugrunnet opphold.
8.1	Feil på stoppesteder eller informasjon	Ruter	E-post og telefon	Ved behov.
12.2.8	Registrere kjøretøy i kjøretøydatabase	Ruter	Frida	Ved behov.
15.3.2	Opprinnelsesgaranti på strøm	Ruter	E-post	Årlig, senest 15.01.
15.3.3	Oversikt over forbrukt mengde drivstoff fordelt på energibærere	Ruter	E-post FRIDA ADT	Den 3. virkedagen i påfølgende måned for foregående kalendermåned.
3.2.1	Resultat fra sertifisering / resertifisering av merkeordninger.	Ruter	E-post	Ved kontraktsignering, deretter ved hver fullført revisjon og ikke sjeldnere enn annet hvert år.
15.3.4	Miljøtiltak	Ruter	E-post	15. aug. og 15.jan. for foregående termin.
15.3.4	Avvik miljø	Ruter	E-post	Senest 15. jan for foregående kalenderår.
15.3.5	Beredskapsplan	Ruter	E-post	Senest 2 mnd. før oppstart av tjenesteproduksjon, deretter minst hver 24 mnd., eller ved endringer.
5.3.2	Vognløp / endringer i vognløpsplaner	Ruter		Senest fire (4) uker før endringen inntreffer
15.3.6	Produksjonsrapportering	Ruter	E-post	Den 3. virkedagen i påfølgende måned for foregående kalendermåned.

15.4 Rapportering som skal skje på forespørsel fra Oppdragsgiver

15.4.1 Renhold og vedlikehold

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 mv. som har blitt utført og når det ble utført,
- oversikt over planlagt vedlikehold,
- tidspunkt for forrige og neste periodiske kjøretøykontroll, 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 kjøretøysindivid.

15.4.2 Oversending av skift- og turnusplan

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

15.4.3 Driftsforstyrrelser på energiinfrastrukturen (lade- eller fylleanlegg)

Operatøren skal på forespørsel fra Oppdragsgiver oversende oversikt over driftsforstyrrelser og feilsituasjoner på fylle- eller ladeanlegget. Ved strøbrudd skal varighet og årsak medtas i oversikt.

15.4.4 Informasjon som skal oppgis på forespørsel

Referanse	Tema	Frist 1	Frist 2 – for særlig omfattende rapportering
13.4	Språkkompetanse	Fem (5) virkedager	Ti (10) virkedager
12.1	Renhold og vedlikehold	Fem (5) virkedager	Ti (10) virkedager
5.2.2	Skift og turnusplaner	Fem (5) virkedager	Ti (10) virkedager
15.4.4	Driftsforstyrrelser på energiinfrastrukturen	Fem (5) virkedager	Ti (10) virkedager

15.4.5 Annen rapportering

Type rapport	Hvordan	Når / frekvens
Regnskap og årsberetning Årsregnskapet og årsberetningen skal minst tilfredsstillende kravene angitt i lov 17. juli 1998 nr. 56 om årsregnskap mv. (regnskapsloven).	Pr. e-post	Årlig

Type rapport	Hvordan	Når / frekvens
Oppdragsgiver kan ikke kreve årsregnskap før Operatørens generalforsamling er gjennomført.		
Revisorgodkjent kontraktsregnskap	Kontraktsregnskap fra Operatør etter oppdatert mal fra oppdragsgiver. Driftskostnader skal skille mellom strømkostnader, nettleiekostnader inkludert avgifter, dieselkostnader og eventuelt andre drivstofftyper	Årlig
Feil på Oppdragsgivers salgsapplikasjon	Pr. SMS, tlf. eller e-post	Umiddelbart
Utslipp eller andre hendelser som påvirker miljøet	469 09 300 eller e-post IOSS@ruter.no	Umiddelbart
Oppsummering av trafikkrapportene - Innstilte/tilsatte avganger - Innstilte/tilsatte rutetimer/kilometer pr. linje pr. dag - Kjørte rutekilometer pr. linje per dag - Kjørte rutetimer pr. linje per dag	Pr. e-post	Vedlagt faktura hver måned
Alle forhold om den operative driften.	Pr. e-post	På forespørsel

16 KONTROLL OG MÅLING

16.1.1 Revisjon

Oppdragsgivers hensikt med revisjon av Operatørens virksomhet knyttet til oppdraget 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

Revisjonen utføres av oppdragsgiver eller den han gir fullmakt til.

16.1.2 Operatørens opplysningsplikt ved revisjon

Operatøren 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.

16.1.3 Operatørs tilsvaretsrett

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 tilsvarets.

16.1.4 Oppdragsgivers taushetsplikt

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.

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.

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

Oppdragsgiver skal søke å varsle Operatøren i de tilfellene det blir innvilget innsyn i revisjonsrapporter.

17 OBJEKTIVE KONTROLLER OG KVALITETSKONTROLLER

Oppdragsgiver vil gjennomføre kvalitetskontroller av Operatøren for å bekrefte at Operatøren oppfyller det nedfelte minimumsnivået på kjøreoppdraget i henhold til Kontrakten og dens vedlegg. Disse kontrollene er identifiserte kontroller, hvor kontrolløren vil identifisere seg som kontrollør. Kontrollene kan utføres på f.eks. bussanlegg, endeholdeplasser og om bord i trafikk.

Kontrollene kan utføres av Oppdragsgiver selv eller av andre personer som har fått delegert slik kompetanse og har gjennomgått nødvendig opplæring for oppgaven (for eksempel operatørkontroll i MIS).

Hensikten med kontrollene er å sikre at Operatøren og oppdraget utføres i henhold til kravene angitt i Kontrakten med vedlegg.

For disse kontrollene gjelder følgende:

- Personalet som gjennomfører kvalitetskontrollene skal ha opplæring i hvordan kontrollene skal gjennomføres, kontraktens krav og korrekt bruk av kontrollverktøy.
- Tidspunkt for kontrollene og hvem som utfører dem vil ikke bli gjort kjent for Operatøren på forhånd.
- Oppdragsgiver skal presentere resultatene for Operatøren. Dette kan skje enten via en nettportal, gjennom rapportering i MIS, eller ved egne oversendelser av resultatene.

Har vært her og I tillegg til disse kontrollene, vil Operatørens egne registreringer bli lagt til grunn for eventuelle sanksjoner, sammen med registreringer foretatt i Oppdragsgivers regi.

Oppdragsgiver kan også bruke data innhentet gjennom IT-tjenester og andre automatiske registreringer for å kontrollere leveransen.

18 BRUK AV DIGITALE TJENESTER I OPERATIV OPPFØLGING AV OPPDRAGET

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

- punktlighet,
- regularitet,
- tjeneste- og leveranse kvalitet for de digitale tjenestene.

Oppdragsgiver har et system kalt "Selvbetjent operatørportal". Systemet presenterer leveranse kvalitet knyttet IT-tjenester både i sanntid og historisk. Alle operatører har tilgang til systemet og kan følge sin leveranse kvalitet både i sanntid og historisk.

19 BILAG

Bilag 1.1 – Fribillettavtale v.1.0

Bilag 1.2 – Risiko og sårbarhetsanalyse

Bilag 1.3 – Veileder for standard renhold og vedlikehold av bussmateriell