

Vedlegg 1a

Versjon 0.9

22.04.2024

Oppdragsbeskrivelse – Del A

Generelle bestemmelser

Rammeavtale transporttjenester 2024

Innholdsfortegnelse

1	OVERORDNET OM OPPDRAGET	3
1.1	DEFINISJONER	3
1.2	KONTRAKTSMODELL	4
1.3	OVERORDNET OM TJENESTEN	4
1.4	KUNDEOPPLEVELSE	4
2	ANSVARS- OG LEVERANSEMODELL	5
3	MATERIELLKRAV FOR KONTRAKT A OG B	5
3.1	KRAV TIL MATERIELLET FOR RANGERINGSLISTE 1	5
3.2	KRAV TIL MATERIELLET FOR RANGERINGSLISTE 2	5
3.3	KRAV TIL MATERIELL FOR RANGERINGSLISTE 3	6
3.4	MILJØKRAV RANGERINGSLISTE 2 OG 3	6
3.5	TILLEGGSVARMER	6
4	MATERIELLKRAV FOR KONTRAKT C	6
4.1	KRAV TIL MATERIELLET FOR RANGERINGSLISTE 1	6
4.2	KRAV TIL MATERIELLET FOR RANGERINGSLISTE 2	6
4.3	MILJØKRAV RANGERINGSLISTE 2	7
4.4	TILLEGGSVARMER	7
5	PLANLEGGING AV KOLLEKTIVTRAFIKKEN	7
5.1	OPPDRAGSGIVER HAR HOVEDANSVAR FOR:	8
5.2	OPERATØR HAR HOVEDANSVAR FOR:	8
5.3	RUTEPLANLEGGING	8
5.4	PLANLEGGING AV INFRASTRUKTUR OG FREMKOMMELIGHETSTILTAK	9
6	MARKEDSFØRING OG KOMMUNIKASJON	9
6.1	OPPDRAGSGIVERS INFORMASJONS- OG SAMORDNINGSSENTRAL (IOSS)	9
6.2	MARKEDSFØRING AV KOLLEKTIVTRAFIKKEN	9
6.3	MEDIA OG PRESSE	9
6.4	KOMMUNIKASJON MED KUNDENE	10
7	IT-TJENESTER	10
7.1	GENERELT	10
8	PÅLOGGING I KJØRETØY	12
8.1	VOGNLØPSPÅLOGGING	12
9	SALG OG VALIDERING AV BILLETTER	12
9.1	PRIS- OG SONESYSTEM	12
9.2	BILLETTSALG	12
9.3	BILLETTKONTROLL	13
10	PASSASJERINFORMASJON	13
10.1	INFORMASJON PÅ STOPPESTEDER	13
10.2	DYNAMISK PASSASJERINFORMASJON (DPI) OM BORD	13
10.3	UTVENDIG DESTINASJONSSKILTING	14
10.4	OPPSUMMERING UTSTYR OG TJENESTER PER IT-TJENESTE	14
11	LEVERANSE AV TRANSPORTTJENESTER	15
11.1	KRAV TIL TRAFIKKAVVIKLING	15
11.2	REISEVILKÅR OG REISEGARANTI	15

11.3	KRAV TIL OVERHOLDELSE AV TIDTABELL	15
11.4	FØRERAVLØSNING.....	15
11.5	VARSLING OM INNSTILT AVGANG (VARSLINGSPLIKT).....	15
11.6	INNSTILTE AVGANGER (GJELDER KUN PLANLAGTE OPPDRAG OG MINIKONKURRANSER)	15
11.7	GEBYRER FOR INNSTILTE AVGANGER (GJELDER KUN PLANLAGTE OPPDRAG OG MINIKONKURRANSER)	15
11.8	STANDARDISERT GEBYR VED AVTALEBRUDD	16
11.9	BRUK AV RUTERS BUSSANLEGG	16
12	OPERATØRENS MOTTAKSAPPARAT - OG TRAFIKKLEDELSE	16
12.1	KRAV TIL OPERATØRENS MOTTAKSAPPARAT	16
12.2	KRAV TIL OPERATØRENS DRIFTS- OG TRAFIKKLEDELSE	17
12.3	TRAFIKKLOGGSYSTEM - RUTERLOGG	18
12.4	UØNSKEDE HENDELSER.....	18
12.5	DAGLIG RAPPORTERING.....	18
12.6	OPERATØRENS INFORMERINGS- OG OPPLYSNINGSPLIKT.....	18
12.7	PRODUKSJONSRAPPORTERING	19
13	BEREDSKAPSPLAN, SIKKERHET OG KRISEHÅNDTERING	19
14	DRIFT OG RENHOLD	19
14.1	KRAV TIL RENHOLD OG VEDLIKEHOLD AV KJØRETØY	19
14.2	AUTOPASS.....	20
15	SPESEILLE BESTEMMELSER	20
15.1	FORBUD MOT BRUK AV HÅNDHOLDTE ELEKTRONISK UTSTYR OG HODETELEFONER/ØREPROPPER	20
15.2	FORBUD MOT TOMGANGSKJØRING.....	20
15.3	FLAGGING.....	20
15.4	UNIFORMSPLIKT	20
15.5	KRAV TIL BEHANDLING AV HITTEGODS.....	20
16	KOMPETANSEKRAV TIL PERSONALET	21
16.1	OPPLÆRING I HÅNDTERING AV UØNSKEDE HENDELSER.....	21
16.2	SERVICE OG KUNDEKONTAKT: FØRERENS ROLLE I KUNDEOPPLEVELSEN	21
16.3	OPPLÆRING PRIS- OG SONESYSTEM.....	22
16.4	SPRÅKFERDIGHETER	22
16.5	TRASÉOPPLÆRING (I ENKELTE PLANLAGTE OPPDRAG).....	22
17	KRAV TIL LIKEBEHANDLING	23
17.1	GENERELT	23
17.2	RETTE TIL TRANSPORT	23
17.3	RETTE TIL ASSISTANSE	23
17.4	RETTE TIL INFORMASJON	23
18	KVALITETSSIKRING	23
19	MØTER	23
20	RAPPORTERING	24
21	OBJEKTIVE KONTROLLER	24
22	OPPDRAGSGIVERS BILAG TIL OPPDRAGSBESKRIVELSEN	24

1 OVERORDNET OM OPPDRAGET

1.1 Definisjoner

Begrep	Forklaring
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.
Frakjøring	Frakjøring oppstår når en kunde – frivillig eller ufrivillig – ikke kommer om bord på kjøretøyet ved stoppestedet.
Føreravløsning	Bytte av førere på et kjøretøy.
Hendelse	En hendelse som har medført personskade (kortvarig fraværsskade), skade på utstyr eller tredjepart, men av mindre betydning.
Kjøretøy	I: Busser, minibusser e.l. som brukes til å frakte passasjerer. II: Andre kjøretøy som Operatøren benytter i gjennomføringen av tjenesteleveransen.
Kompetanse	I: Kunnskap, ferdigheter, holdninger og evner. II: Myndighet/fullmakt til å gjennomføre bestemte oppgaver og/eller å fatte enkelte beslutninger.
Operativ ledelse	Personell med lederansvar i den operative gjennomføringen av oppdraget, for eksempel trafikkleidere (innebærer ikke nødvendigvis personalansvar).
Operativt personell/assistent	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.
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.
Salg av billetter	Salg av billetter eller tilleggsbilletter og aktivering av reisekort, samt kontroll av mobilbillett og manuell inntasting av mobilbillett.
Tilløp til hendelse	En hendelse som under litt andre omstendigheter kunne ha resultert i personskade, skade på utstyr eller skade på tredjepart.
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 Kontraktmodell

Rammeavtalen inneholder følgende kontraktstyper:

Hovedkontrakter					
Kontrakt A Leddbuss		Kontrakt B Boggibuss/Normalbuss/Midibuss		Kontrakt C Minibuss	
Underkontrakter		Underkontrakter		Underkontrakter	
A1 ikke planlagte oppdrag	A2 Planlagte oppdrag*	B1 ikke planlagte oppdrag	B2 Planlagte oppdrag*	C1 ikke planlagte oppdrag	C2 Planlagte oppdrag*
Rangeringsliste 1 Rangeringsliste 2 Rangeringsliste 3	Rangeringsliste 1 Rangeringsliste 2 Rangeringsliste 3	Rangeringsliste 1 Rangeringsliste 2 Rangeringsliste 3	Rangeringsliste 1 Rangeringsliste 2 Rangeringsliste 3	Rangeringsliste 1 Rangeringsliste 2	Rangeringsliste 1 Rangeringsliste 2
*med anslått verdi under terskelverdi					
Kontrakt D Minikonkurranser					
Planlagte oppdrag med anslått verdi <u>over</u> terskelverdi					

For ytterligere informasjon, se Kontrakten kapittel 2.

1.3 Overordnet om tjenesten

Operatøren skal utføre tjenesten 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.

1.4 Kundeopplevelse

Kundeopplevelse er summen av alle interaksjoner, inntrykk og erfaringer kunden har i sin bruk av Ruters tilbud. Våre kunder møter oss i en lang rekke kontaktpunkter og kundeopplevelsen er det samlede resultatet av erfaringene kunden gjør seg og følelsene som skapes, i interaksjon med våre tjenester.

Reisen skal oppleves som enkel, personlig, inkluderende, inspirerende og pålitelig. Kundene skal få god hjelp til å gjennomføre en enkel og effektiv reise, og føle seg trygge, sett og forstått. Kundens opplevelser måles gjennom kundetilfredshetsmålinger.

Elementer som inngår i den samlede kundeopplevelsen:

- Føreren: Føreren har en sentral rolle i kundeopplevelsen både på stoppested og om bord, og skal møte alle kunder med respekt og så langt som mulig ivareta deres behov.
- På stoppestedene: Kundene skal kunne finne informasjon om rutetider og eventuelle avvik og føle seg trygge på at det kunngjorte tilbudet blir levert.
- Materiellet: Kjøretøyene skal oppleves trygge og ha god komfort for både sittende og stående passasjerer.
- Informasjon: Alle kjøretøy skal være presist og tydelig merket med hvor avgangen kjører. Det skal være gode informasjonskanaler slik at kundene er godt informert underveis om neste stoppested både visuelt og auditivt. Ved avvik skal avviksinformasjon gjøres kjent for kundene i enten de digitale informasjonskanalene eller informeres om av fører.
- Tjenestetilbud: Kundene skal oppleve at kollektivtransporten er pålitelig og effektiv.

- Sosial inkludering, likebehandling og bærekraftig bevegelsesfrihet for alle: Oppdragsgiver har som mål at alle skal kunne benytte seg av Ruters tilbud, uavhengig av funksjonsnivå, kjønn, alder, etnisitet, religion eller økonomi. Oppdragsgivers tilbud skal være tilgjengelig for flest mulig, uavhengig av ferdigheter, forutsetninger og motivasjon. Det forutsetter universell utforming av materiell og digitale tjenester og at Operatøren aktivt arbeider med likebehandling av kundene for å ivareta deres behov.

2 ANSVARS- OG LEVERANSEMODELL

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

- Planlegging av kollektivtrafikken
- Markedsføring og kommunikasjon
- Pris og sonesystem samt utstyr for salg av billetter
- Passasjerinformasjon

Operatøren har ansvaret for leveransen av transporttjenester.

3 MATERIELLKRAV FOR KONTRAKT A OG B

3.1 Krav til materiellet for rangeringsliste 1

For rangeringsliste 1 stilles det krav om utslippsfritt materiell. Materiell som drives av elektrisitet eller hydrogen regnes som utslippsfrie.

For rangeringsliste 1 stilles det krav til Ruterprofilert materiell som i utgangspunktet er eller har vært tilknyttet en av Ruters kontrakter. Materiellet som er tenkt brukt for gjennomføring av oppdraget skal være iht. de krav og tilbudt løsning (herunder også profilering) som var gjeldende for den kontrakten materiellet opprinnelig ble anskaffet til. Ved bruk av materiell som ikke har vært tilknyttet en av Ruters kontrakter skal materiellet som er tenkt brukt for gjennomføring av oppdraget være iht. de krav som fremkommer av Bus Nordic-standardene, se bilag 1.1. I tillegg stilles det krav til design, se bilag 1.2.

Se kapittel 2 i bilag 1.1 og avkrysning for krav gjeldende for denne kontrakten. Materiellet skal ha en kapasitet som beskrevet under den aktuelle busstypen, slik det fremkommer av bilag 1.1, kapittel 3.

Det tillates kun bruk av busser i utførelsen lavgulv eller laventre for gjennomføring av oppdraget.

3.2 Krav til materiellet for rangeringsliste 2

For rangeringsliste 2 stilles det krav om ikke-utslippsfritt materiell.

Det stilles krav til Ruterprofilert materiell som i utgangspunktet er eller har vært tilknyttet en av Ruters kontrakter. Materiellet som er tenkt brukt for gjennomføringen av oppdraget skal være iht. de krav og tilbudt løsning (herunder også profilering) som var gjeldende for den kontrakten materiellet opprinnelig ble anskaffet til. Ved bruk av materiell som ikke har vært tilknyttet en av Ruters kontrakter skal materiellet som er tenkt brukt for gjennomføringen av oppdraget være iht. de krav som fremkommer av Bus Nordic standardene, se bilag 1.1. I tillegg stilles det krav til design, se bilag 1.2.

Se kapittel 2 i bilag 1.1 og avkrysning for krav gjeldende for denne kontrakten. Materiellet skal ha en kapasitet som beskrevet under den aktuelle busstypen, slik det fremkommer av bilag 1.1, kapittel 3.

Det tillates kun bruk av busser i utførelsen lavgulv eller laventre for gjennomføring av oppdraget.

3.3 Krav til materiell for rangeringsliste 3

For rangeringsliste 3 stilles det ingen særskilte krav til materiellet, men materiellet skal være egnet for formålet.

3.4 Miljøkrav rangeringsliste 2 og 3

All energi som benyttes i oppdraget skal være fossilt eller fossilfritt drivstoff, og lokale utslipp i henhold til Euro V utslippskrav.

3.5 Tilleggsvarmer

Det tillattes bruk av tilleggsvarmer av typen brenner.

4 MATERIELLKRAV FOR KONTRAKT C

4.1 Krav til materiellet for rangeringsliste 1

For rangeringsliste 1 stilles det krav om utslippsfritt materiell. Materiell som drives av elektrisitet eller hydrogen regnes som utslippsfrie.

For rangeringsliste 1 skal materiellet som er eller har vært tilknyttet en av Ruters kontrakter være iht. de krav og tilbudt løsning (herunder også profilering) som var gjeldende for den kontrakten materiellet opprinnelig ble anskaffet til.

Ved bruk av materiell som ikke har vært tilknyttet en av Ruters kontrakter skal materiellet som er tenkt brukt for gjennomføring av oppdraget være iht. de krav som fremkommer av listen under:

- Alle kjøretøy skal være utstyrt med to- eller trepunktsbelter på alle plasser
- I alle kjøretøy skal setene være utstyrt med høye seterygger, dvs. der nakkestøtten er en integrert del av seteryggen. Avstanden målt fra der seteryggen starter skal være minst 700 mm.
- Alle kjøretøy skal utstyres med automatisk klimakontroll som sørger for en stabil og komfortabel innendørstemperatur i forhold til utendørstemperaturen og god luftkvalitet. Når utendørstemperaturen overstiger +25 grader C, skal temperaturen senkes med 0-3 grader C. I kaldt vær skal temperaturen i passasjerområdet ikke være lavere enn +13 grader C, målt 30 minutter etter driftsoppstart.

Det stilles ikke særskilte krav til design for materiellet som ikke har vært tilknyttet en av Ruters kontrakter.

Det tillates kun bruk av minibusser klasse B med minimum 15 sitteplasser for gjennomføring av oppdraget.

4.2 Krav til materiellet for rangeringsliste 2

For rangeringsliste 2 stilles det krav om ikke-utslippsfritt materiell.

For rangeringsliste 2 skal materiellet som er eller har vært tilknyttet en av Ruters kontrakter være iht. de krav og tilbudt løsning (herunder også profilering) som var gjeldende for den kontrakten materiellet opprinnelig ble anskaffet til.

Ved bruk av materiell som ikke har vært tilknyttet en av Ruters kontrakter skal materialet som er tenkt brukt for gjennomføring av oppdraget være iht. de krav som fremkommer av listen under:

- Alle kjøretøy skal være utstyrt med to- eller trepunktsbelter på alle plasser
- I alle kjøretøy skal setene være utstyrt med høye seterygger, dvs. der nakkestøtten er en integrert del av seteryggen. Avstanden målt fra der seteryggen starter skal være minst 700 mm.
- Alle kjøretøy skal utstyres med automatisk klimakontroll som sørger for en stabil og komfortabel innendørstemperatur i forhold til utendørstemperaturen og god luftkvalitet. Når utendørstemperaturen overstiger +25 grader C, skal temperaturen senkes med 0-3 grader C. I kaldt vær skal temperaturen i passasjerområdet ikke være lavere enn +13 grader C, målt 30 minutter etter driftsoppstart.

Det stilles ikke særskilte krav til design for materialet som ikke har vært tilknyttet en av Ruters kontrakter.

Det tillates kun bruk av minibusser klasse B med minimum 15 sitteplasser for gjennomføring av oppdraget.

4.3 Miljøkrav rangeringsliste 2

All energi som benyttes i oppdraget skal være fossilt eller fossilfritt drivstoff, og lokale utslipp i henhold til Euro V utslippskrav

4.4 Tilleggsvarmer

Det tillattes bruk av tilleggsvarmer av typen brenner

5 PLANLEGGING AV KOLLEKTIVTRAFIKKEN

Tabellen nedenfor gir en overordnet beskrivelse av ansvarsfordelingen mellom Operatør og Oppdragsgiver.

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 ruteplaner	Oppdragsgiver	
Fastsette vognløp, skift- og førerplaner	Operatør	Oppdragsgiver kan i avrop sende med forslag til vognplan
Godkjenne vognløp	Oppdragsgiver	

Oppdragsgiver har hovedansvaret for planleggingen av rutetilbudet. Operatøren er ansvarlig for driftsplanleggingen som er nødvendig for å levere transporttjenestene etter Oppdragsgivers spesifikasjon av tilbudet.

Oppdragsgiver har i tillegg ansvar for planlegging av bestillingstransport, et rutetilbud som utfyller det planlagte kollektivtilbudet.

Dette vil være ansvarsdelingen for planlegging av kollektivtrafikken:

5.1 Oppdragsgiver har hovedansvar for:

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

5.2 Operatør har hovedansvar for:

- Planlegging av vognløpsplaner. Merk at Oppdragsgiver vil i avrop kunne sende med forslag til vognplan
- Planlegging av skift- og turnusplaner

5.3 Ruteplanlegging

5.3.1 Linjenett

Som en del av det helhetlige tjenestetilbudet 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 stoppesteder som skal betjenes, frekvens og åpningstider på tilbudet.

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

5.3.2 Rute- og vognløpsplaner

Oppdragsgiver er ansvarlig for utarbeidelse av ruteplaner. Alle ruteendringer skjer på datoer fastsatt av Oppdragsgiver og Operatøren blir invitert inn i arbeidsprosessen i forkant av ruteendringene. 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 salgsapplikasjonen for billetter.

Operatøren er ansvarlig for utarbeidelse av vognløpsplaner og har ansvar for at tilstrekkelig antall kjøretøy og førere tilgjengelig for å gjennomføre den ruteproduksjonen som omfattes av oppdraget.

I en del oppdrag utarbeider Oppdragsgiver forslag til ferdige vognplaner.

Operatør er ansvarlig for at de til enhver tid gjeldende vognløpsplaner er tilgjengelige for Oppdragsgiver før endringer finner sted. I denne kontrakten vil det kunne bli kort planleggingshorisont, og fremdriftsplan presenteres nærmere i hvert enkelt avrop.

Oppdragsgiver vil legge til rette for elektronisk utveksling av rutedata og vognløpsplaner i et systemnøytralt format. Oppdragsgiver vil levere rutedata som Operatør importerer i sitt

plansystem for deretter å returnere ferdige vognløpsplaner til Oppdragsgiver. Dette forutsetter at Operatøren benytter Oppdragsgivers stoppested- og stoppunktnummerering.

5.3.3 Skift- og turnusplaner

Operatøren er ansvarlig for utarbeidelse av skift- og turnusplaner for bemanning av vognløpene. Det skal sørges for at det er tilstrekkelig personell til å kjøre den ruteproduksjonen som omfattes av Rammeavtalen med Oppdragsgiver. På oppfordring skal Oppdragsgiver få innsyn i disse planene.

5.4 Planlegging av infrastruktur og fremkommelighetstiltak

Oppdragsgiver ivaretar kollektivtrafikkens interesser ved offentlige myndigheters planarbeid og annen myndighetsutøvelse som beslutter fremkommelighetstiltak, veistandard, terminaler, stoppesteder og informasjonssystemer. Oppdragsgiver har ikke myndighet til å bestemme hvordan og i hvilken grad kollektivtransportens interesser blir ivaretatt.

Det spesifiseres i det enkelte oppdraget hvilken rolle Operatør skal ha ovenfor veimyndigheter og andre aktører i kollektivtrafikken, men det forventes at Operatøren er aktiv når det gjelder å ta kontakt i forhold som brøyting, strøing og annet akutt behov for veivedlikehold. I en del oppdrag vil det bli etterspurt en operativ assistent som vil bistå lokal trafikkledelse, samt IOSS.

6 MARKEDSFØRING OG KOMMUNIKASJON

Oppdragsgiver har hovedansvar for markedsføring og informasjon av trafikktilbudet i tillegg til kommunikasjon med media og kunder. Operatøren skal støtte opp under de områdene Oppdragsgiver har hovedansvaret for.

6.1 Oppdragsgivers informasjons- og samordningssentral (IOSS)

Oppdragsgiver har en Informasjons- og samordningssentral (IOSS) som har som oppgave å overvåke og samordne trafikken, samt gi koordinert og kvalitetssikret løpende informasjon til kundene om status i trafikkavviklingen.

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 passasjerinformasjon 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.

6.2 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 å sammen utvikle et best mulig kollektivtilbud ovenfor publikum.

Oppdragsgiver skal dele sin overordnede plan for presse- og markedsaktiviteter med Operatøren. 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.

6.3 Media og presse

Oppdragsgiver skal ivareta kontakt med presse og andre medier, og er ansvarlig for presseaktiviteter som gjelder tjenestetilbudet. Oppdragsgiver skal informere Operatøren om sin overordnede plan for markedsføring og -aktiviteter og presseaktiviteter. Operatøren oppfordres til å ta initiativ til proaktivt pressearbeid. Initiativ skal rettes til

Oppdragsgiver. Oppdragsgiver og Operatør skal føre en løpende dialog om medieaktiviteter og nyheter som er relevant for det oppdraget denne kontrakten omfatter. Partene er gjensidig avhengig av hverandres kunnskap for å identifisere og formidle nyheter, eller forhold som kan ha nyhetsinteresse, proaktivt. 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 medier og presse. Oppdragsgiver svarer på henvendelser fra pressen eller andre medier som gjelder tjenestetilbudet. For spesifikke saker vil Oppdragsgiver ta kontakt med Operatøren. Basert på informasjonen som er tilgjengelig, vil partene avtale hvem som skal svare på henvendelser fra sak til sak. Dersom Operatøren blir kontaktet av pressen eller andre medier i forbindelse med gjennomføring av eller forberedelser til dette Oppdraget, skal Oppdragsgiver konsulteres før Operatøren gir endelig svar til mediene/pressen

6.4 Kommunikasjon med kundene

Oppdragsgiver har et Kundesenter som har som oppgave å ivareta kundene i kollektivtrafikken. 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 henvendelser som Oppdragsgiver videresender innen fristene angitt 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 forsikringssselskap, 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 IT-TJENESTER

7.1 Generelt

Ruter har i løpet av de siste årene i nye kontrakter gjennomført en større endring av eierskaps- og ansvarsmodell for IT-tjenester i kjøretøy, fra en modell der Ruter har totalansvar og -eierskap for IT-utstyr til en modell hvor Operatør eier og forvalter kjøretøyenes IT-utstyr og tjenester. Ruter stiller for kontrakter inngått etter 2021 krav om at operatør leverer data i henhold til Avtale om digitale tjenester, heretter kalt ADT. Se Ruters avtale om digitale tjenester (ADT):

<https://ruter.atlassian.net/wiki/spaces/DS/pages/1995833345/Avtale+om+Digitale+Tjenester+v.+3.2>

ADT regulerer og beskriver Ruters krav til digitale tjenester i tilknytning til sin produksjon og beskriver utvekslingen av data mellom operatør og Ruter. ADT er gjenstand for oppgraderinger i livsløpet til avtalen i henhold til et eget versjonshåndteringsregime beskrevet i selve avtalen.

Det vil i denne Rammeavtalen ikke i detalj spesifiseres krav til de enkelte IT-tjenestene i kjøretøy som allerede er utrustet i henhold til en av Ruters ansvarsmodeller. For disse kjøretøyene vil de samme kravene til tjenesteproduksjon gjelde som de gjorde under de kontraktene som de opprinnelig er eller var tilknyttet.

Ruter vil godta kjøretøy med følgende leveranser av IT-tjenester:

- IT-tjeneste 1: ITxPT inkl. ADT
- IT-tjeneste 2: ITxPT uten ADT
- IT-tjeneste 3: SIS Init
- IT-tjeneste 4: Andre eller ingen IT-tjenester

Ruter vil ved behov i de konkrete avropene spesifisere hvilke IT-tjeneste som aksepteres. Under følger en beskrivelse av de ulike IT-tjenestene.

7.1.1 IT-tjeneste 1: ITxPT inkl. ADT

Dette er kjøretøy som er konfigurert til å kommunisere over ADTs nyeste eller neste nyeste majorversjon for funksjonsnivå Rutesatt transport Buss eller Mini.

Kjøretøyene skal ha:

- RuterSalg billett- og valideringsløsning hos fører
- ITxPT-kompatibelt utstyr og oppsett for posisjonering, passasjertelling, dynamisk passasjerinformasjon med mer i henhold til ADT nyeste eller nest nyeste majorsversjon

7.1.2 IT-tjeneste 2: ITxPT uten ADT

Dette er kjøretøy som er konfigurert til å kommunisere over API versjon ITxPT v. 1.

Kjøretøyene skal ha:

- RuterSalg billett- og valideringsløsning hos fører
- ITxPT-kompatibelt utstyr og oppsett for posisjonering, passasjertelling, dynamisk passasjerinformasjon med mer i henhold til API ITxPT v.1

***Merk** at Ruter på et senere tidspunkt kan velge å ikke godkjenne IT-tjeneste 2. I tilfelle det skjer, vil kjøretøyene inkluderes i IT-tjeneste 4.*

7.1.3 IT-tjeneste 3: SIS Init

Dette er kjøretøy som er eller har vært tilknyttet transporttjenestekontrakter inngått med Ruter før 2018, og hvor opprinnelig utstyr er i behold og operativt. Kjøretøyene skal ha:

- Sanntidsinformasjonssystem levert av Init
- Billettsystem levert av VIX

***Merk** at Ruter på et senere tidspunkt kan velge å ikke godkjenne IT-tjeneste 3, det er sannsynlig at IT-tjeneste 3 SIS Init kun er gjeldene til og med 2025, da Ruters avtale med leverandøren avsluttes. I tilfelle det skjer, vil kjøretøyene inkluderes i IT-tjeneste 4.*

7.1.4 IT-tjeneste 4: Andre eller ingen IT-tjeneste

Dette er kjøretøy som ikke er utstyrt med ITxPT eller SIS Init.

Fører av kjøretøy med IT-tjeneste 4 kan etter nærmere avtale bli utstyrt med Oppdragsgivers mobilterminal og kvitteringsskriver eller benytte en mobilapp på en enhet ombord. Denne enheten kan ha følgende funksjonalitet:

- Billettsalg
- Validering av billett
- Sporing av kjøretøy

Kjøretøy som tidligere har hatt en fullverdig SIS-løsning eller ITxPT-løsning (IT-tjeneste 1,2 eller 3), men hvor hele eller deler av dette utstyret har blitt fjernet, vil tilhøre IT-tjeneste 4.

8 PÅLOGGING I KJØRETØY

8.1 Vognløpspålogging

Kjøretøy med IT-tjeneste 1, 2 og 3 skal være utrustet med en IT-løsning for blant annet posisjonsdata og passasjertelling. For at disse tjenestene skal fungere, er det en forutsetning at fører logger på vognløpet sitt på førerenheten.

- IT-tjeneste 1 og 2: Fører må logge på alle vognløp kjøretøyet i henhold til ADT API.
- IT-tjeneste 3: Fører må logge på alle vognløp på førerenheten TouchIT.
- IT-tjeneste 4: I tilfeller hvor føreren har blitt utstyrt med Oppdragsgivers mobilterminal (se 7.1.4) skal denne brukes til å logge på tildelt vognløps-ID.

Operatørene skal dokumentere overfor Oppdragsgiver og selv kontrollere at rutinene for korrekt bruk av systemene følges. Kritiske feil som påvirker leveransene av tjenestene som rapporteres mens kjøretøy er i trafikk skal korrigeres og kvitteres ut innen fire timer.

9 SALG OG VALIDERING AV BILLETTER

9.1 Pris- og sonesystem

Pris- og sonesystem er Oppdragsgivers ansvar.

Operatøren forplikter seg til å sørge for at alle bussførere til enhver tid er kjent med gjeldende prisreglement og forretningsregler for billettsalg. Oppdragsgiver er forpliktet til å informere Operatøren skriftlig når endringer skjer i prisreglementet.

Det vil normalt være én justering av prisene pr år.

9.2 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. Operatøren står ansvarlig for alt salgsutstyr om bord i kjøretøyene. Oppdragsgiver står ansvarlig for salgssystemet.

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 har korrekte billetter, 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.

9.2.1 Billettsalgets tilgjengelighet

De ulike IT-tjenestene er knyttet opp med krav til billettsalgets tilgjengelighet gjeldende salg og validering, beroende på hvilken salgsenhet som benyttes. Operatøren skal dokumentere, og ha rutiner for, at salg av billetter foregår på korrekt måte. Det skal ikke være kjøretøy med kritisk feil på salgsutstyr ved oppstart av avgang. Dersom det ikke er mulig å gjennomføre salg av billetter på korrekt måte på grunn av feil ved Oppdragsgivers salgapplikasjon, skal dette meldes Oppdragsgiver umiddelbart.

- IT-tjeneste 1 og 2: Salg og eventuell validering utføres på Operatørens salgsutstyr ved hjelp av appen RuterSalg.
- IT-tjeneste 3: Salg og eventuell validering utføres på VIX salgsenhet. Denne forvaltes av Oppdragsgiver.
- IT-tjeneste 4: I tilfeller hvor fører har blitt utstyrt med Oppdragsgivers mobilterminal, skal salg og validering utføres på denne enheten ved hjelp av applikasjonen RuterSalg.

9.2.2 Validering på VIX-validatorer

Kjøretøy kan ha installert VIX-validatorer ved dørene for avlesning av billett, disse forvaltes av Oppdragsgiver. Oppdragsgiver kan velge å ettermontere validatorer i kjøretøy. Oppdragsgiver kan på et senere tidspunkt innføre nye rutiner og leverandører for validering av billetter.

9.2.3 Manglende billettsalg

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

9.3 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 det kjøretøyet 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 trafikkloggsystemet.

10 PASSASJERINFORMASJON

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

10.1 Informasjon på stoppesteder

Oppdragsgiver har hovedansvaret for passasjerinformasjon på stoppesteder. Operatør kan i spesielle tilfeller ble bedt om å sette opp eller ta ned informasjon knyttet til avvikstrafikken i det aktuelle avroper etter anvisning fra Oppdragsgiver.

10.2 Dynamisk Passasjerinformasjon (DPI) om bord

- IT-tjeneste 1 og 2: Visning og opprop av neste stoppested utføres automatisk på kjøretøy med installert ITxPT utstyr.
- IT-tjeneste 3: Visning og opprop av neste stoppested utføres automatisk på kjøretøy med installert SIS utstyr fra Init.
- IT-tjeneste 4: Det er ingen krav til DPI om bord på disse kjøretøyene.

10.3 Utvendig destinasjonsskilting

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

- IT-tjeneste 1 og 2: Visning av destinasjon utføres automatisk på kjøretøy med installert ITxPT-utstyr.
- IT-tjeneste 3: Visning av destinasjon utføres automatisk på kjøretøy med installert SIS utstyr.
- IT-tjeneste 4: Avtales i hvert enkelt tilfelle.

Dersom den automatiske skiltingen ikke skulle fungere på busser med IT-tjeneste 1,2 og 3, skal Operatørens personale være i stand til å skilte samtlige av bussens utvendige informasjonsflater manuelt fra førerplass. Oppdragsgiver meddeler Operatøren oversikt over de destinasjonstekster som skal brukes før oppstart av Oppdraget.

10.4 Oppsummering utstyr og tjenester per IT-tjeneste

Oppsummering pkt. 7.1 – pkt. 10.3:

IT-tjeneste	Vognløpspålogging	Billettsalgets tilgjengelighet	DPI	Utvendig destinasjonsskilting
IT-tjeneste 1 ITxPT inkl. ADT	Kjøretøy må logges på iht. ADT API.	Salg og eventuell validering utføres på Operatørens salgsutstyr ved hjelp av appen RuterSalg.	Visning og opprop av neste stoppested utføres automatisk på kjøretøy med installert ITxPT utstyr	Visning av destinasjon utføres automatisk på kjøretøy med installert ITxPT-utstyr.
IT-tjeneste 2 ITxPT uten ADT	Kjøretøy må logges på iht. ITxPT v.1 API.	Salg og eventuell validering utføres på Operatørens salgsutstyr ved hjelp av appen RuterSalg.	Visning og opprop av neste stoppested utføres automatisk på kjøretøy med installert ITxPT utstyr	Visning av destinasjon utføres automatisk på kjøretøy med installert ITxPT-utstyr.
IT-tjeneste 3 SIS Init	Fører må logge på alle vognløp på førerenheten TouchIT.	Salg og eventuell validering utføres på VIX salgsenhet. Denne forvaltes av Oppdragsgiver.	Visning og opprop av neste stoppested utføres automatisk på kjøretøy med installert SIS utstyr fra Init.	Visning av destinasjon utføres automatisk på kjøretøy med installert SIS utstyr.
IT-tjeneste 4 Andre eller ingen IT-tjenester	I tilfeller hvor føreren har blitt utstyrt med mobilapp skal denne brukes til å logge på tildelt vognløps-ID.	I tilfeller hvor fører har blitt utstyrt med Oppdragsgivers mobilterminal, skal salg og validering utføres på denne enheten ved hjelp av applikasjonen RuterSalg.	Det er ingen krav til DPI om bord på disse kjøretøyene.	Avtales i hvert enkelt tilfelle.

11 LEVERANSE AV TRANSPORTTJENESTER

Operatøren har ansvaret for leveransen av transporttjenester 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 kjøretøy og personell alltid er tilgjengelig for å gjennomføre den tjenesteproduksjonen som omfattes av Oppdraget.

11.1 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 se pkt. 11.2.

11.2 Reisevilkår og reisegaranti

Se lenke 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/>).

11.3 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.

11.4 Føreravløsning

Føreravløsninger skal normalt kun skje ved den enkelte avgangs start- og endepunkt. Ved andre behov for føreravløsning skal dette skje på en måte som ikke fører til forsinkelser eller avbrudd i leveransen.

11.5 Varsling om innstilt avgang (varslingsplikt)

Alle innstillinger skal rapporteres til Oppdragsgivers Informasjons- og samordningssentral (IOSS) umiddelbart når det blir kjent at en avgang vil bli innstilt og samtidig anmode IOSS om å sette opp beredskapsbusser. Dersom IOSS setter opp beredskapsbuss vil gebyret for innstilt avgang halveres.

11.6 Innstilte avganger (gjelder kun planlagte oppdrag og minikonkurranser)

Oppdragsgiver definerer en avgang som innstilt når avgangen enten ikke har kjørt, avgangen betjente mindre enn 50 % av holdeplassene eller ikke har kjørt fra startholdeplassen før neste avgang, med mindre ikke annet er avklart med IOSS.

Dersom avgangen blir regnet som innstilt vil Oppdragsgiver gi trekk i godtgjørelsen som blir utbetalt og kan bli ilagt gebyr jf. pkt. 11.7.

11.7 Gebyrer for innstilte avganger (gjelder kun planlagte oppdrag og minikonkurranser)

Ved innstilling av en avgang vil Oppdragsgiver kunne ilegge gebyr pålydende 2 500 kroner.

Innstillinger skal varsles, og varslingsplikten anses oppfylt når det er varslet til IOSS om hendelsen som har ført til innstillingene og antall avganger som forventes innstilt.

11.8 Standardisert gebyr ved avtalebrudd

Dersom Operatør etter å ha akseptert et Oppdrag ikke leverer kjøretøy(ene) i trafikk innen avtalt oppstart i det enkelte Oppdrag uten gyldig grunn eller uten å varsle Oppdragsgiver vil det kunne bli ilagt et gebyr på inntil 50 000 kroner pr kjøretøy.

Dersom Operatør betjener annen trafikk for Oppdragsgiver under andre kontrakter, er det ikke tillatt å ta ut kjøretøy fra annen kontrakt for bruk i denne avtalen dersom dette påvirker eller kan påvirke oppfyllelsen av den andre trafikken for Oppdragsgiver. Dersom Operatør tar ut kjøretøy fra annen trafikk, og dette medfører at Operatør ikke leverer som avtalt under andre kontrakter, vil det kunne bli ilagt gebyr på inntil 50 000 kroner per kjøretøy under denne kontrakten.

Gebyr vil ellers kunne særreguleres i den enkelte minikonkurranse (Kontrakt D).

Oppdragsgiver har ikke krav på standardisert gebyr dersom Operatør kan påvise at det forelå en oppfylleleshindring grunnet omstendigheter som Operatør ikke rådet over og ikke med rimelighet kunne forutse, unngå eller avhjelpe med rimelige midler og kostnader (kontrollansvar).

Det foreligger heller ikke grunnlag for standardisert gebyr der avviket skyldes forhold på Oppdragsgivers side. Det er Operatør som må sannsynliggjøre og dokumentere at det forelå slik oppfylleleshindring som beskrevet ovenfor i andre avsnitt.

Vognfeil eller sjåførfeil, samt påregnelige trafikale utfordringer, påregnelige værforhold eller kjente arrangementer vil ikke regnes som oppfylleleshindring som Operatør ikke råder over.

11.9 Bruk av Ruters bussanlegg

Operatør har anledning til å benytte Ruters bussanlegg vederlagsfritt ved avrop på rangeringsliste 1 og 2. Dersom operatør benytter tjenester på Ruters bussanlegg ved avrop på rangeringsliste 3, vil det tilkomme en kostnad for vask og vedlikehold. For denne bruken beregnes følgende fremleiekostnad:

Priser per 01.01.2024:

- Vask - Kr 320 + mva. pr vask
- Verkstedtime - Kr 450 +mva. pr time

Prisene reguleres en gang per år, hver 1. januar. Første regulering foretas 01.01.2025. Prisene reguleres i henhold til endring i Statistisk sentralbyrås konsumprisindeks (Tabell 03013), «Totalindeks». Basis for første regulering er konsumprisindeksen per oktober 2024 i forhold til konsumprisindeksen per oktober 2023. Operatøren vil være ansvarlig for å rapportere og betale disse kostnadene på månedlig basis til Ruter.

12 OPERATØRENS MOTTAKSAPPARAT - OG TRAFIKKLEDELSE

12.1 Krav til Operatørens mottaksapparat

Oppdragsgiver er avhengig av rask respons og videre dialog med Operatør.

Operatøren skal ha et mottaksapparat for avrop på ikke-planlagte og planlagte oppdrag innenfor denne kontrakten. Mottaksapparatet skal ta imot, behandle og respondere på forespørsel fra Oppdragsgiver. Mottaksapparatet kan være knyttet til trafikklelsen, men også være knyttet til en egen telefon og e-postadresse.

For både ikke-planlagte og planlagte oppdrag sendes en e-post med saksnummer fra Ruter til alle som er på Rammeavtalen for det aktuelle avropet. E-posten vil inneholde noen sentrale opplysninger som antall og type kjøretøy, oppmøte tid og sted, varighet osv.:

For ikke-planlagte oppdrag forventes elektronisk respons så snart som mulig, men senest innen 15 minutter etter at e-posten er sendt ut. Ikke-planlagte avrop følges opp med telefon fra IOSS.

For planlagte Oppdrag forventes skriftlig respons innen 24 timer fra e-posten er sendt ut.

Det forventes at Oppdragsgiver får tilbakemelding på sin forespørsel innenfor responstiden. Tilbakemeldingen kan enten være en komplett løsning eller videre dialog om oppdraget kan gjennomføres.

Operatøren har i tilbudet beskrevet mottaksapparatet og hvordan dette er organisert i denne kontrakten, se vedlegg 1b

12.2 Krav til Operatørens drifts- og trafikkledelse

IOSS må raskt komme i kontakt med Operatørens trafikkledelse, og omvendt må Operatørens trafikkledelse fortløpende oppdatere IOSS om hendelser knyttet til oppdraget. Operatøren skal ha en skriftlig rutine for trafikkledelse og dens funksjoner.

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 m.v.
- Oppdatere trafikkloggen fortløpende
- Trafikkledelsen skal ha kjennskap til Oppdraget og dets innhold, og skal være oppdatert på kjøretøyenes posisjon
- Operatørens kjøretøy skal kunne kommunisere med egen trafikkledersentral
- Oppdragsgiver skal i tillegg kunne nå en ansvarlig ledelsesrepresentant for Operatøren via Operatørens trafikkledelse i hele driftsdøgnet, på alle dager.

12.2.1 Operativ assistent

Oppdragsgiver vil i enkelte tilfeller ha behov på å ha tilgjengelig personell fra Operatør under gjennomføring. Antallet operative assistenter vil vurderes fra avrop til avrop, basert på en helhetsvurdering.

Den operative assistenten skal være dedikert til de gitte oppdrag, være mobil og kunne umiddelbart bistå kjøretøy ved endeholdeplasser eller i trasé i henhold til oppdragets geografi:

Den operative assistenten forventes å utføre følgende oppgaver:

- Være strategisk utplassert slik at alle aktuelle traséer kan assisteres innen rimelig tid
- Bistå førerne med logistikken på endeholdeplasser og områder avsatt for regulering
- Ha tilgang til relevant utstyr for assistanse av kjøretøy med driftsproblemer ved endeholdeplasser og i trasé.
- Oppdragsgiver kan kreve at operativ assistent bistår ved hendelser i traséene.

Operative assistenter godtgjøres med pris angitt i vedlegg 2.

Operatøren har i sitt tilbud beskrevet hvordan en slik tjeneste skal gjennomføres, herunder bruk av personell, utstyr, opplæring mv. Operative assistenter må disponere uniformert bil eller annet egnet fremkomstmiddel, se vedlegg 1b.

12.3 Trafikkloggsystem - RuterLogg

RuterLogg er oppdragsgivers system for logging av trafikkhendelser og avvik. Ingen personopplysninger eller andre sensitive opplysninger skal logges i Oppdragsgivers trafikkloggsystem. Oppdragsgiver kan gi Operatører tilgang til RuterLogg ved behov.

Operatørens trafikkledelse skal informere IOSS (Oppdragsgivers informasjons og samordningssentral) ved driftsforstyrrelser og hendelser som påvirker kundene på de linjer som inngår i Oppdraget.

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

Operatør må ha et eget system for oppfølging av materiell, personell og andre interne behov.

12.4 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 ved uønskede hendelser og ved hendelser som kan medføre medieomtale. I tillegg skal det i trafikkloggsystemet oppdateres med opplysninger om hendelsen. IOSS' oppgave er å gi støtte til Operatørene ved uønskede og uforutsette hendelser, som kan påvirke kollektivtrafikken. I samarbeid med Operatørens trafikkledelse vil IOSS kunne omdisponere kjøretøy og mannskap hvis situasjonen krever det.

Etter en uønsket hendelse skal Operatør sende en rapport over hendelsesforløpet og konsekvensene. I tillegg kan Operatør bli invitert til debriefingsmøter.

12.5 Daglig rapportering

IOSS kontaktes på telefon 464 09 300 eller e-postadresse IOSS@ruter.no.

12.6 Operatørens informerings- og opplysningsplikt

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

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

- avgang som kan regnes som innstilt etter definisjonen i pkt. 11.6.
- større operative tiltak som gjennomføres for å sikre en så god tjenesteleveranse som mulig (inkl. at ett eller flere stoppesteder ikke betjenes)
- forsinkelser fra startstoppested på mer enn ti (10) minutter, eller mer enn differansen i tid til påfølgende avgang
- forsinkelser til knutepunkt med korrespondanse på mer enn ti (10) minutter
- gjentatte frakjøringer på samme linje og retning,
- ulykker, hendelser og tilløp til hendelser der Operatørens personell og/eller kjøretøy er involvert
- hendelser der Operatørens personell og/eller kjøretøy, bussanlegg eller Operatøren på noen annen måte er involvert i - eller kjenner til - som kan føre til omtale i pressen eller andre medier
- utslipp eller andre hendelser som kan påvirke miljøet
- hendelser som er til hinder for leveranse i henhold til ADT eller andre IT-tjenester
- enkeltfrakjøringer på stoppesteder

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

12.7 Produksjonsrapportering

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

13 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. 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.

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

Risiko- og sårbarhetsanalyser og beredskapsplanverket skal ved forespørsel oversendes Oppdragsgiver.

14 DRIFT OG RENHOLD

14.1 Krav til renhold og vedlikehold av kjøretøy

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

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

Oppdragsgiver har utarbeidet en veileder for standard på materiellet som inneholder eksempler. Denne er tilgjengelig på <https://ruter.atlassian.net/l/c/XNym9DYy> og som bilag 1.3.

Kjøretøy som brukes til å gjennomføre tjenesteproduksjonen skal tilfredsstillende følgende:

- kjøretøyet skal innvendig fremstå som rent og uten skader og av god kvalitet og standard
- det skal benyttes forsvarlige/ godkjente og miljøvennlige vaskemidler
- setene skal være uten synlig smuss, tagging, skader i trekket mv. og være i god stand, og rengjøring av setene skal skje i en frekvens som forebygger at det samler seg støv o.l. som kan, være til sjanse for kunder - særlig de kundene med allergi,
- gulv, tak og vegger innvendig, herunder beslag, ventiler, lister mv., skal være rene og uten smuss, tagging eller rester fra tagging, skader, tyggegummi, andre flekker o.l.
- vinduer skal være rene og uten smuss, tagging eller rester fra tagging, riper, teip eller klistremerker
- merker skal være lesbare, hele og komplett festet
- det skal ikke forekomme støy gjennom vibrasjoner, slitte ventiler eller annet under kjøringen

- alle utvendige flater skal fremstå uten synlig smuss, tagging eller rester fra tagging, riper, skader, teiping
- det skal ikke være større skader på karosseri, rutene skal ikke være punktert
- luker, beslag og lignende skal være i korrekt posisjon

14.2 AutoPASS

Det er Operatørens ansvar å inngå avtale med bompengeselskaper i området og å anskaffe bombrikker og dekke eventuelle kostnader i denne forbindelse. Kjøretøy i trafikk for Oppdragsgiver passerer gratis gjennom bomstasjonene i området. I tilfeller der det benyttes kjøretøy som ikke er tilknyttet en annen avtale for Ruter og må betale bompenge, dekker Oppdragsgiver disse kostnadene når de er dokumentert.

15 SPESIELLE BESTEMMELSER

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

Det er ikke tillatt å bruke håndholdt elektronisk utstyr, inkludert tilkoblede hodetelefoner/ørepropper når kjøretøyet kjører, eller når fører skal være tilgjengelig for publikum.

For kommunikasjon med Operatørens trafikkledersentral, eller tilsvarende funksjon, kan kommunikasjon skje under kjøring. Slik kommunikasjonen skal skje med utstyr som er montert i tråd med bestemmelsene gitt i forskrift 17. desember 1999 nr.1309 om forbud mot førers bruk av håndholdt mobiltelefon under kjøring med motorvogn.

15.2 Forbud mot tomgangskjøring

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

15.3 Flagging

Operatøren skal sørge for at det flagges med norske flagg på kjøretøyene 1. mai og 17. mai, og ellers etter nærmere avtale med Oppdragsgiver. Det må påregnes flagging inntil fire ganger per år uten ekstra godtgjørelse. Flagging kan skje med andre flagg enn det norske flagget.

15.4 Uniformsplikt

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

15.5 Krav til behandling av hittegods

Hittegods håndteres og tas vare på iht. til gjeldende lover og forskrifter. Dersom ikke rettmessig eier henter hittegodset hos Operatøren i løpet av det driftsdøgnet det er mistet/gjenglemt, skal Operatør senest neste virkedag levere dette til Oppdragsgivers hittegodskontor. For oppdrag utenfor Oslo skal hittegodset oppbevares på Operatørens anlegg iht. gjeldende forskrift.

Ved innlevering av hittegodskontor skal hver enkelt gjenstand være merket med tydelig og nøyaktig utfylt hittegodslapp hvor det kommer frem 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 kort tid, skal straks meldes til Operatørens trafikkledelse som skal loggføre dette i trafikkloggen og forsøke å komme i kontakt med eier dersom nødvendige opplysninger om eieren er lett tilgjengelige.

16 KOMPETANSEKRAV TIL PERSONALET

Operatøren er ansvarlig for opplæring av egne ansatte. Operatøren skal ha en kontaktperson/ansvarlig for opplæring og kurs, og Operatøren er ansvarlig for at hans ansatte gjennomfører aktuelle kurs i innenfor gjeldende kontraktsperiode.

Operatørens ansatte skal ha nødvendige kunnskaper om:

- Kundebehandling
- Riktig kjørestil
- Oppdragsgivers pris- og billettsystem, samt sonesystem
- Betjening av førersalgsapplikasjon
- 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. kapittel 13

Oppdragsgiver benytter en digital læringsplattform som inneholder e-læringskurs og annet opplæringsmaterieell som Operatør kan bruke som hjelpemiddel i opplæring innenfor oppdragsgivers ansvarsområder og tjenester.

Operatøren kan 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.

Ved spesielt store avrop 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.

Oppdragsgiver oppfordrer Operatøren til å komme med innspill til ønsket opplæring.

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

16.1 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 og Operatørens varslingsrutiner og øvrige beredskapstiltak ved uønskede hendelser, større ulykker og brann.

16.2 Service og kundekontakt: førerens rolle i kundeopplevelsen

Ruter har utarbeidet et opplæringskonsept, Ruter Samspill. Ruter Samspill skal gi førerne trygghet og kompetanse til å levere gode kundeopplevelser. Ruter Samspill består av ulike læringsmoduler, som er tilgjengelig digitalt og fysisk for Operatøren.

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. Førersonnell 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 jf. definisjonen i pkt. 1.1. Førerne er blant annet ansvarlig for å sikre rullestoler og andre hjelpemidler, når dette er nødvendig, i godkjent sikringsutstyr.

16.3 Opplæring pris- og sonesystem

Oppdragsgiver vil på forespørsel fra Operatør kunne bistå med opplæring innenfor billetter, priser, forretningsregler, og sonesystem samt bruk av salgssapplikasjonen RuterSalg, til Operatørens nøkkelpersonell/instruktører.

Operatør er ansvarlig for opplæring av eget personell i Oppdragsgivers prisbestemmelser, forretningsregler, sonesystem og betjeningen av billettsystemet (jf. Oppdragsgivers håndbok for priser og billetter), samt gjennomføre opplæringstiltak initiert av Oppdragsgiver (herunder e-læringskurs i Oppdragsgivers læringsplattform).

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

Førersonnell og annet relevant personell skal til enhver tid ha tilgang til Oppdragsgivers billettbok, som er digitalt tilgjengelig på Oppdragsgivers nettsider: www.ruter.no/billettbok

16.4 Språkferdigheter

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 er utviklet av NHO Transport i samarbeid med arbeidstakerorganisasjonene og et utvalg av fylkeskommunene. 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 Kontraktperioden.

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

Operatøren skal på forespørsel fra Oppdragsgiver kunne dokumentere at personalet tilfredsstillende språkkravene.

Operatøren skal foreta individuelle vurderinger om den enkelte medarbeiders språkkompetanse i norsk er tilstrekkelig, og vurderingene skal kunne dokumenteres.

16.5 Traséopplæring (i enkelte planlagte oppdrag)

I de enkelte oppdrag kan det være behov for at førerne gjennomgår traséopplæring og annen opplæring i spesielle forhold knyttet til oppdraget for å yte tilfredsstillende tjenester til berørte kunder. Dette avtales nærmere i hvert enkelt tilfelle, og godtgjøres med egen timepris som er oppgitt i Vedlegg 2.

All annen opplæring av personell som kreves for å fylle kravene i denne kontrakten eller offentlige krav skal være innarbeidet i den planlagte timegodtgjørelsen.

På ikke planlagte oppdrag vil IOSS sende over informasjon om aktuell trasé og kart.

17 KRAV TIL LIKEBEHANDLING

17.1 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 transport- løsninger 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 kjøretøyet fordi man sitter i rullestol. Indirekte diskriminering innebærer at man f.eks. ikke kommer med fordi kjøretøyet ikke er universelt uformet, og føreren ikke yter nødvendig assistanse i forbindelse med på/avstigning.

17.2 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 kjøretøyet på en enklest mulig måte.

Retten gjelder med de begrensninger som følger av sikkerhet og utforming av rullestolområdet i kjøretøyene etter kravene i vedlegg 2. 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.

17.3 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.

17.4 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.

18 KVALITETSSIKRING

Operatøren skal ha et system for kvalitetssikring (Kvalitetssikringssystem). Oppdragsgivers representant og personer med myndighet fra Oppdragsgiver skal, ha rett til å foreta kvalitetsrevisjon og verifikasjon av Operatørens kvalitetssikring.

19 MØTER

Operatør er pliktig til å stille på møter med Oppdragsgiver uten spesiell godtgjørelse. I møter Operatøren blir innkalt til skal Operatøren minst stille med ansvarlig ledelsesrepresentant.

Det kan gjennomføres møter om:

- Forberedelser til Oppdragene
- Oppfølging underveis i Oppdragene
- Evaluering i etterkant av Oppdragene
- Debriefingsmøte i etterkant av uønskede hendelser

20 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.

Oppdragsgiver søker at så mye som mulig av rapporteringen skal skje automatisk ved hjelp av systemene for de digitale tjenestene. Endringer av rapporteringsbestemmelsene gjennomføres iht. Kontraktens endringsbestemmelser, og inntil videre rapporteres iht. tabellen nedenfor.

Type rapport	Hvordan	Når
Regnskap og årsberetning	Pr. e-post	På forespørsel
Alle forhold om den operative driften	Pr. e-post eller brev	På forespørsel

21 OBJEKTIVE KONTROLLER

Oppdragsgiver vil gjennomføre kvalitetskontroller av Operatøren for å bekrefte at Operatøren holder det nedfelte minimumsnivået på Oppdraget i henhold til Rammeavtalen og dens vedlegg. Kvalitetskontrollene gjennomføres enten av personer fra Oppdragsgiver eller av andre personer som har gjennomgått nødvendig opplæring for oppgaven Operatøren vil ikke på forhånd bli gjort kjent med datoene for kontrollene, ei heller hvilke(n) person(er) som benyttes for oppgaven.

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

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

22 OPPDRAGSGIVERS BILAG TIL OPPDRAGSBESKRIVELSEN

Bilag 1.1 Bus Nordic 2018 versjon 1.0

Bilag 1.2 Krav til design v.1.0

Bilag 1.3 Krav til renhold og vedlikehold av bussmateriellet