

Vedlegg 1

13.02.2023

Versjon: 1.0

Oppdragsbeskrivelse

Minibusstjenester Romerike 2025

Innhold

| | | |
|------------|---------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 1. | INNLEDNING | 4 |
| 1.1 | KORT OM OPPDRAGET | 4 |
| 1.2 | OPPDRAGSGIVERS ORGANISERING OG ANSVAR | 5 |
| 2. | OVERORDNET OM OPPDRAGET | 6 |
| 2.1 | INDELING I DELOMRÅDER | 6 |
| 2.2 | INDELING I DELOPPDRAG OG VOGNTYPER | 6 |
| 2.3 | ESTIMERT ÅRLIG INNLEIE | 7 |
| 2.4 | GARANTERT MINIMUM GODTGJØRELSE | 7 |
| 2.5 | INNLEIETIDER | 7 |
| 2.6 | FORDELING AV HELTID OG DELTIDSINNLEIE | 9 |
| 2.7 | OPPDRAGSGIVERS BESTILLINGSMOTTAK OG PLANLEGGING AV TURER | 9 |
| 2.8 | VOGNLØPSPLAN | 10 |
| 2.9 | VOGNLØPSPLAN VIA FØRERAPP OG WEBPORTAL | 11 |
| 2.10 | REGISTRERING I FØRERAPPEN | 11 |
| 2.11 | WEBPORTAL | 12 |
| 2.12 | KOMMUNIKASJONSENHETER | 12 |
| 3. | OPERATØRENS ANSVAR | 12 |
| 3.1 | KRAV TIL OPERATØRENS GJENNOMFØRING | 12 |
| 4. | DIGITALE KUNDEOPPLEVELSER OG OPPDRAGSGIVERS AVTALE OM DIGITALE TJENESTER | 14 |
| 5. | KRAV TIL GJENNOMFØRING AV OPPDRAGET | 15 |
| 6. | KRAV TIL FØRERE | 15 |
| 6.2 | KRAV TIL FØRERENS GJENNOMFØRING AV OPPDRAGET | 16 |
| 6.3 | KOMPETANSEKRAV TIL FØRERE | 17 |
| 7. | SÆRSKILTE BESTEMMELSER | 18 |
| 8. | GENERELLE KRAV | 19 |
| 8.1 | OPPDRAGSGIVERS BUSSANLEGG KAN IKKE BRUKES VED KONTRAKTSOPPSTART | 19 |
| 9. | INFORMASJON TIL KUNDEN | 21 |
| 10. | MARKEDSFØRING OG KOMMUNIKASJON | 22 |
| 10.1 | MARKEDSFØRING AV KOLLEKTIVTRANSPORTEN | 22 |
| 10.2 | MEDIA OG PRESSE | 22 |
| 11. | OPPSTART AV OPPDRAGET | 23 |
| 12. | OPPDRAGETS AVSLUTNING | 23 |
| 13. | MILJØ, BÆREKRAFT OG SOSIAL INKLUDERING | 24 |
| 14. | BEREDSKAPSPLAN, SIKKERHET OG KRISEHÅNDTERING | 24 |
| 14.1 | BEREDSKAP SARBEIDET | 24 |
| 14.2 | KOMMUNIKASJON MED KUNDENE | 25 |
| 15. | RAPPORTERING | 25 |
| 15.1 | OVERORDNET OM RAPPORTERING | 25 |
| 15.2 | KJØRETØYINFORMASJON | 25 |

Vedlegg 1 Oppdragsbeskrivelse

Minibusstjenester Romerike 2025

| | | |
|------------|---------------------------------------------------------------------|-----------|
| 15.3 | TAUSHETSERKLÆRING | 25 |
| 15.4 | PERIODISK RAPPORTERING..... | 25 |
| 15.5 | RAPPORTERING SOM SKAL SKJE PÅ FORESPØRSEL FRA OPPDRAGSGIVER..... | 26 |
| 16. | KONTROLL OG MÅLING | 26 |
| 16.1 | KVALITETSKONTROLLER | 26 |
| 16.2 | OPERATIV OPPFØLGING AV LEVERANSEN..... | 27 |
| 16.3 | KUNDEUNDERSØKELSER | 27 |
| 17. | SAMARBEID OG SAMHANDLING | 27 |
| 17.1 | BEFARING/PRØVEKJØRING AV ADRESSER | 27 |
| 17.2 | UTPRØVING AV NYE LØSNINGER OG/ELLER MATERIELL | 27 |
| 17.3 | YTTRELIGERE BESKRIVELSE AV BESTILLINGSTRANSPORT OG SKOLELINJER..... | 27 |
| 18. | BILAG | 29 |

1. Innledning

1.1 Kort om Oppdraget

- 1.1.1.1 Ruter AS (heretter Oppdragsgiver) har behov for minibusser for å kjøre spesialskyss skole og bestillingstransport på Øvre og Nedre Romerike.
- 1.1.1.2 Spesialskyss skole kan beskrives som tilkjøring av skoleelever til skolen om morgenen og hjemkjøring etter skoleslutt, og utgjør 95 % av oppdraget. Bestillingstransport utgjør 5 % og er transport som må bestilles av kunden på forhånd.
- 1.1.1.3 I skoleåret 21/22 var det ca. 1100 elever på Nedre Romerike og ca. 900 elever på Øvre Romerike med innvilget spesialskyss til og fra skolen.
- 1.1.1.4 Spesialskyss skoles formål er å oppfylle de rettigheter elevene har etter opplæringsloven og retningslinjer for skoleskyss i forbindelse med vente- og reisetid, fastsetting av skoledager, mm. gitt av Viken fylkeskommune. Full informasjon finnes her: <https://www.skoleskyss.no/>
- 1.1.1.5 Oppdraget er basert på at det leies inn minibusser med førere innenfor et gitt tidsrom. Vognene leies inn på heltid eller deltid. Det er behov for minibusser med førere hver dag mandag til fredag. Oppdragsgiver vil bruke minibussene der det er behov. Ved ledig tid på de innleide bussene kan de brukes til andre offentlig betalte kjøreoppdrag eller andre til oppdrag som Oppdragsgiver har.
- 1.1.1.6 Operatøren har ansvaret for gjennomføring av spesialskyss skole og bestillingstransport som er planlagt av Oppdragsgiver, og har ansvaret for å levere transporttjenester til kundene etter Oppdragsgivers spesifikasjoner.
- 1.1.1.7 Alle turer på spesialskyss skole og bestillingstransport blir forhåndsbestilt og planlagt av Oppdragsgivers bestillingsmottak. Turer kan bestilles, avbestilles og endres tett opp mot reisetidspunkt. Det er Oppdragsgiver som koordinerer, planlegger og formidler vognløpene for spesialskyss skole og bestillingstransport til de enkelte Operatørene. Vognløpene tilgjengeliggjøres digitalt.
- 1.1.1.8 Vognene kan få oppdrag i hele Oppdragsgivers virkeområde, dvs. Oslo, og deler av Viken som tidligere utgjorde Akershus fylke, kommuner i tidligere Østfold fylke, samt til nærliggende kommuner i Innlandet fylke. Fra 1.januar 2024 er det vedtatt at Viken fylke vil bli oppdelt, og Akershus fylke etableres på nytt.
- 1.1.1.9 Oppdragsgiver har behov for totalt 141 minibusser ved oppstart av kontrakten.

1.1.2 Spesialskyss skole

- 1.1.2.1 Spesialskyss skole gis til de som ikke kan reise med det ordinære kollektivtilbudet og til de som ikke har tilgang til ordinært kollektivtilbud innen fastsatt minimum gangavstand. Normalt er dette skoleelever med individuelle vedtak om skyss. Oppdraget gjelder også for elever med kommunale vedtak om skyss, eksempelvis skyss som innvilges på bakgrunn av særlig farlig skolevei. Elever med innvilget skoleskyss kan ta med venner eller søsken. Det forutsetter at det er ledig plass og gjelder kun til den eleven som er innvilget skoleskyss sin adresse.
- 1.1.2.2 Mange elever med vedtak på spesialskyss skole, har det grunnet medisinske årsaker og særskilte behov. På Øvre Romerike er det et flertall med innvilget skyss grunnet lang avstand til skolen. Det vil være noen elever som har ledsager som følger med på turen. Det er særdeles viktig at kundegruppen opplever tjenesten som trygg, sikker og forutsigbar.

1.1.3 Bestillingstransport

- 1.1.3.1 Bestillingstransport kjører innenfor et forhåndsdefinert område eller i en fast rute. Noen ganger kjøres det til fastsatte tidspunkt, mens andre ganger har linjene fleksible avgangstider innenfor fastsatte intervaller eller dager.
- 1.1.3.2 Bestillingstransporten kan bli utvidet til andre områder, samt til andre tider av døgnet og i helger.
- 1.1.3.3 Se punkt 17.3 og bilag 1.3 for beskrivelse av bestillingstransport pr august 2022.

1.1.4 Skolelinjer

- 1.1.4.1 Det er to skolelinjer som kjører i fast trasè i forbindelse med skolestart og/eller skoleslutt i henholdsvis Hurdal og Lillestrøm kommune. Disse kjører som supplement eller som tilleggsavgang til stor buss.
- 1.1.4.2 Se punkt 17.3 for oversikt over skolelinjer pr august 2022.

1.1.5 Andre transporttjenester

- 1.1.5.1 Det kan eventuelt tilkomme servicelinjer eller andre rutesatte oppdrag i løpet av kontraksperioden. Dersom det blir slike oppdrag må Operatør forholde seg til oppsatte rutetider, rutetabeller og de retningslinjer som gjelder for den type transport.
- 1.1.5.2 Det kan forekomme nye former for transporttjenester i løpet av kontraksperioden.

1.2 Oppdragsgivers organisering og ansvar

- 1.2.1.1 Ruter er et felles administrasjonsselskap for kollektivtrafikken i Oslo og Akershus fylke (se pkt. 1.1.1.8). Oppdragsgiver har ansvaret for den helhetlige planleggingen av tjenestetilbudet knyttet til all kollektivtrafikk, herunder service- og bestillingslinjer og spesialskyss skole, T-bane, trikk, buss og båt.
- 1.2.1.2 Oppdragsgiver har ansvar for at kundene opplever at tjenestetilbudet i kollektivtrafikken er pålitelig og effektivt. Oppdragsgiver har videre ansvaret for kontakt med relevante myndigheter for å ivareta kollektivtransportens overordnede interesser.
- 1.2.1.3 Oppdragsgiver har ansvaret for informasjon til kunder om rutetider, endringer i tjenestetilbudet, linjenett og lignende gjennom ruteopplysningstjenester. Oppdragsgiver har også ansvaret for at rutedata blir vedlikeholdt i baksystemene for ruteopplysning, sanntidsinformasjon, fremkommelighet, salgsapplikasjonen for billetter og andre nødvendige systemer.
- 1.2.1.4 Det kan forekomme midlertidige endringer i tjenestetilbudet som skyldes forhold utenfor Oppdragsgivers kontroll. Dette kan for eksempel være anleggsarbeider eller smittevern som fører til at det ikke er mulig å gjennomføre Oppdraget som planlagt. I disse tilfeller kan det hende at Oppdragsgiver ikke blir varslet i tilstrekkelig god tid. For slike tilfeller vil det viktigste være at tjenestetilbudet til kundene endres på en så smidig og god måte som mulig.
- 1.2.1.5 Oppdragsgiver har i tillegg ansvar for driftsoppfølging, og måler avvik og ilegger gebyrer til Operatør.
- 1.2.1.6 Oppdragsgiver har mulighet til å benytte alternativ transport fra andre Operatører eller andre kontrakter dersom det blir nødvendig for å sikre transport til kundene.

2. Overordnet om Oppdraget

2.1 Inndeling i delområder

2.1.1 Delområde 1 – Nedre Romerike

2.1.1.1 Delområde 1 omfatter Nedre Romerike med kommunene; Lørenskog, Rælingen, Nittedal, Lillestrøm, Aurskog-Høland og nordre del av Enebakk (nord for Kirkebygda).

2.1.1.2 Lunner og Jevnaker kommune, som blir en del av «nye» Akershus fylke, er ikke med i oppdraget ved utlysningstidspunktet, men disse kommunene vil kunne bli tatt inn i ett av deloppdragene i løpet av kontraktperioden.

2.1.2 Delområde 2 – Øvre Romerike

2.1.2.1 Delområde 2 omfatter Øvre Romerike med kommunene; Gjerdrum, Ullensaker, Nes, Nannestad, Hurdal og Eidsvoll.

2.2 Inndeling i deloppdrag og vogntyper

2.2.1.1 De to delområdene er delt opp i to deloppdrag, hver fordelt på vogntyper. Nærmere beskrivelse av minibussene finnes i Vedlegg 2 – Materiellbeskrivelsen.

| Delområde 1 | Deloppdrag | Vogntyper |
|----------------|------------|----------------------------------------------------|
| Nedre Romerike | A1 | Minibuss XXL Minibuss XL |
| | B1 | Minibuss L (Opsjon personbiler – vedlegg 7) |

| Delområde 2 | Deloppdrag | Vogntyper |
|---------------|------------|----------------------------------------------------|
| Øvre Romerike | A2 | Minibuss XXL Minibuss XL |
| | B2 | Minibuss L (Opsjon personbiler – vedlegg 7) |

2.3 Estimert årlig innleie

- 2.3.1.1 Viser til bilag 1.4 Statistikk inkludert timeestimat når det gjelder estimert årlig innleie.
- 2.3.1.2 Elevene skal ha undervisningstilbud 190 dager per skoleår. Alle vognløp i denne kontrakten vil dermed bli leid inn i minimum 190 dager. Ved noen tilfeller er det dager i skolens ferie som det er aktivitet på skolene f.eks. SFO, og da vil det være innleie på noen av vognene for å utføre elevtransportene.
- 2.3.1.3 Kjøreoppdrag som er bestillingstransport, går uavhengig av om det er skole eller skoleferie.

2.3.2 Endring i innleie

- 2.3.2.1 Som følge av endringer i skoleplaner, variasjoner i behov for bestillingstransport, og andre faktorer som kan påvirke disse tjenestene kan det forekomme endringer i innleietiden. Det kan f.eks. være grunnet nedgang/økning i reisevolumet i f.eks. skolens ferier, planleggingsdager og ved høytider. Endringer i vognløp kan gjelde alle minibusstyper og både hel- og deltidinnleide.
- 2.3.2.2 Melding om endringer gis minimum tre (3) uker i forkant. Når vogn ikke leies inn, bortfaller minimum godtgjørelse.
- 2.3.2.3 Ved ekstraordinære situasjoner kan det være behov for at vognene leies inn utover normal innleietid.

2.4 Garantert minimum godtgjørelse

- 2.4.1.1 Oppdragsgiver garanterer minimum godtgjørelse på alle minibusser som er innleid. Garantert godtgjørelse tar utgangspunkt i minimum antall innleietimer og 190 dager per år.
- 2.4.1.2 Heltidinnleide minibusser vil få betalt for innleietid på minimum 5 timer per dag, og deltidinnleide minibusser vil få betalt for innleietid på minimum 4 timer (fordelt på 2+2) per dag.
- 2.4.1.3 Heltidinnleide minibusser godtgjøres med minimum 950 timer per år. Deltidinnleide minibusser godtgjøres med minimum 760 timer per år.
- 2.4.1.4 Når minibusser tas ut på permanent basis og ikke leies inn, vil ikke disse omfattes av minimum godtgjørelse.

2.5 Innleietider

- 2.5.1.1 Alle minibusser i denne kontrakten kan bli leid inn hele året utover 190 dager. Antallet minibusser kan tilpasses de ulike dager ut ifra reelt behov. Hvis forventet reisevolum forandres tilpasses antallet minibusser til nytt behov.
- 2.5.1.2 Innleietidene og brudd i innleietidene til hver vogn fastsettes av Oppdragsgiver. Tidene for start og slutt på innleietiden kan variere fra dag til dag. De reelle innleietidene og brudd i innleietidene tilpasses etter behovet og fastlegges driftsdagen i forkant.
- 2.5.1.3 Det er to typer av innleietider, fordelt på enten heltids- eller deltid innleie.
- 2.5.1.4 En heltidinnleid vogn leies inn for minimum 5 timer per dag, mens faktisk innleietid er estimert til gjennomsnittlig ca. 6,5 timer per dag.

Vedlegg 1 Oppdragsbeskrivelse

Minibusstjenester Romerike 2025

- 2.5.1.5 En deltidssinnleid vogn leies inn for minimum 4 timer per dag, fordelt på 2 timer på morgen og 2 timer på ettermiddagen, mens faktisk innleietid er estimert til gjennomsnittlig ca 4,25 timer per dag.
- 2.5.1.6 Innenfor hvert deloppdrag er det en fordeling på antall minibusser som er innleid på heltid og deltid.
- 2.5.1.7 Innleietiden løper fra og med første planlagte hentetidspunkt til og med siste leveringstidspunkt for den aktuelle dagen. Det er den tiden som kreves for å få gjennomført turene som setter start og slutt på innleietiden.
- 2.5.1.8 Den enkelte vogn skal til enhver tid være tilgjengelig i innleietiden også når vognløpsplanen ikke inneholder turer.
- 2.5.1.9 Innleietiden starter på et fastlagt klokkeslett og avsluttes på et fastlagt klokkeslett. Innleietiden rundes opp til nærmeste kvarter. Både heltids- og deltidssinnleide minibusser vil normalt leies inn mellom 06:00 og 19:00 mandag til fredag, men med hovedvekt på tidsrommet 07:00 og 17:00.
- 2.5.1.10 Operatør kan etter 18:00 driftsdagen i forkant se de fastlagte innleietidene. Innleietidene vil ikke endres etter dette tidspunkt.
- 2.5.1.11 Hver minibuss regnes som et vognløp. Hvert vognløp har et unikt vognløpsnummer. På deltidssinnleide minibusser er vognløpet delt opp i en morgendel (A) og en ettermiddagsdel (B), men har samme vognløpsnummer hele dagen.

2.5.2 Brudd i innleietiden

- 2.5.2.1 På heltidssinnleide vognløp vil det planlegges inn brudd i innleietiden hvor det vil være mulig å avvikle pause og/eller skifte fører. Bruddet vil normalt settes midt på dagen.
- 2.5.2.2 Brudd i innleietiden vil normalt planlegges i vognløpets innleietid innenfor kjøre- og hviletidsbestemmelser.
- 2.5.2.3 Bruddets lengde og starttidspunkt kan variere fra dag til dag, men vil ikke være kortere enn 45 minutter eller lenger enn 2 timer. Alle brudd rundes opp til nærmeste kvarter.
- 2.5.2.4 Kjøretil fra siste leveringssted før brudd, og framkjøring til oppstart etter brudd, vil være med i beregnet innleietid.
- 2.5.2.5 Hvis Operatør forårsaker et uplanlagt brudd i innleietiden, ved f.eks. havari på vognen, vogn tom for strøm midt i vognløpet, fører ikke er til stede ved innleietidens start, fører må ha ikke planlagt pause midt i vognløpet etc, utgår godtgjørelse for tidsperioden med brudd.

2.6 Fordeling av heltid og deltidssinnleie

2.6.1 Delområde 1 – Nedre Romerike

2.6.1.1 Tabellen under gir en samlet oversikt over antall minibusser, vogntyper, standardnivå og om de skal kjøre heltid eller deltid per deloppdrag på Nedre Romerike.

| Deloppdrag | Vogntype | Standardnivå | Heltid | Deltid | Totalt |
|------------|--------------|--------------|--------|--------|--------|
| A1 | Minibuss XXL | RuterPluss | 2 | 2 | 4 |
| | Minibuss XXL | RuterMini | 4 | 7 | 11 |
| | Minibuss XL | RuterPluss | 0 | 2 | 2 |
| | Minibuss XL | RuterMini | 4 | 28 | 32 |
| B1 | Minibuss L | RuterMini | 1 | 22 | 23 |

2.6.2 Delområde 2 – Øvre Romerike

2.6.2.1 Tabellen under gir en samlet oversikt over antall minibusser, vogntyper, standardnivå og om de skal kjøre heltid eller deltid per deloppdrag på Øvre Romerike.

| Deloppdrag | Vogntype | Standardnivå | Heltid | Deltid | Totalt |
|------------|--------------------|--------------|--------|--------|--------|
| A2 | Minibuss XXL | RuterPluss | 2 | 2 | 4 |
| | Minibuss XXL (4x4) | RuterMini | 5 | 0 | 5 |
| | Minibuss XXL | RuterMini | 1 | 11 | 12 |
| | Minibuss XL | RuterPluss | 0 | 8 | 8 |
| | Minibuss XL | RuterMini | 11 | 4 | 15 |
| B2 | Minibuss L | RuterMini | 8 | 17 | 25 |

2.7 Oppdragsgivers bestillingsmottak og planlegging av turer

2.7.1.1 Oppdragsgivers bestillingsmottak ivaretar kundenes bestillinger, endringer og avbestillinger, og følger opp transporten av kundenes bestilte turer.

2.7.1.2 Oppdragsgiver planlegger turene og formidler disse til de enkelte Operatørene. Oppdragsgiver har oversikt over alle vognløp på alle deloppdrag, og har ansvar for å replanlegge turer hvis det oppstår behov.

- 2.7.1.3 Skoleskyssen blir bestilt av den enkelte skole. Avbestillinger og endringer kan gjøres av enten skole eller elev/foresatte.
- 2.7.1.4 Bestillingstransporten bestilles av hver enkelt kunde direkte til Oppdragsgivers bestillingsmottak. Skolelinjer er buss i fast trasé som ikke trenger bestilling av kunde.
- 2.7.1.5 Oppdragsgiver tar hensyn til kundenes individuelle behov i planleggingen. Alle endringer fra dag til dag ivaretas i planleggingen.
- 2.7.1.6 Tid for kundenes ombordstigning og avstigning hensyntas ut fra antall kunder per bestilling og eventuelle hjelpemidler.
- 2.7.1.7 Oppdragsgiver planlegger turene så likt det er mulig hver ukedag, hvilket innebærer at det enkelte vognløp for det meste kjører innen samme geografiske område.
- 2.7.1.8 Det er Oppdragsgivers kartsystem som beregner kjøretid mellom hentesteder og til leveringssteder, basert på «raskeste vei». Operatøren skal ikke gjennomføre tiltak som medfører forlenget reisetid for kundene.
- 2.7.1.9 I forbindelse med skolestart i august hvert år, vil det gjøres en del tilpasninger til de nye skoletidene og kjørerutene. Operatør må være forberedt på noe mer endringer i vognløpene fra dag til dag i skolestartsperioden.
- 2.7.1.10 Oppdragsgiver ivaretar blant annet oppfølging av følgende:
- følger opp at alle kundene får sin transport i henhold til avtalte hente- og leveringstid
 - følger opp forsinkede transporter
 - følger opp transporter som ikke blir gjennomført i henhold til vognplan
 - gjennomfører nødvendige tiltak, som for eksempel replanlegger turer for å ivareta tjenestens kvalitet og kundenes transport
 - bistå førere ved uønskede hendelser som trafikkulykker, kunder på avveie, forsinkelser eller lignende
- 2.7.1.1 Oppdragsgivers bestillingsmottak kommuniserer ved behov med både førere, Operatørs kontaktperson, administrasjon og kundene.
- 2.7.1.2 Oppdragsgiver har i tillegg ansvar for driftsoppfølging, måler avvik og legger gebyrer i hht. kontrakt med Operatør.

2.7.2 Ruter-app for kundene

- 2.7.2.1 Med appen «Ruter Bestilling» har elever/foresatt tilgang til planlagte hente- og leveringstider fra dag til dag og informasjon om hvilken vogn som er planlagt for å utføre kjøringen. I tillegg kan de avbestille turer. Avbestilling kan skje hele døgnet og tett opp imot avreisetidspunkt.
- 2.7.2.2 Med appen «Ruter Bestilling» kan kunder bestille/avbestille turer på bestillingslinjene.
- 2.7.2.3 Appen er under kontinuerlig utvikling og kan endre både navn, utseende og funksjonalitet i kontraktsperioden.

2.8 Vognløpsplan

- 2.8.1.1 I Oppdragsgivers planleggingssystem vil hver minibuss legges inn som et vognløp med et eget vognløpsnummer hvorav hvert vognløp har en egen vognløpsplan.

- 2.8.1.2 Kjøreoppdragene planlegges ut fra skolenes start og slutt-tider samt vognenes kapasitet, og et vognløp kan inneholde kjøring av både skoleskyss og bestillingstransport.
- 2.8.1.3 Vognløpsplanene inneholder nødvendige opplysninger om tidspunkt, adresser, kommentarer til turen, særskilte behov, telefonnummer, hjelpemidler, mv.
- 2.8.1.4 Operatøren har ikke anledning til å gjøre endringer i vognløpsplanene, men skal kontakte Oppdragsgiver for innspill dersom de ser at driften er tjent med endring i vognløpsplanene.
- 2.8.1.5 Personopplysninger som fremkommer i vognløpsplanene skal behandles i henhold til Databehandleravtalen. Behandling av personopplysninger følger regulering i databehandleravtalen, rutiner for utføring av oppdrag, og behandlingsansvarlig (Oppdragsgiver) sine instruksjoner.

2.9 Vognløpsplan via førerapp og webportal

- 2.9.1.1 Vognløpsplanene ligger i Oppdragsgivers planleggingssystem og Operatør har tilgang på planene via en førerapp og via en webportal. Førerne skal primært benytte førerappen, men kan ved behov benytte webportalen.
- 2.9.1.2 Planene er foreløpige da det pågår en kontinuerlig replanlegging samt at det tilkommer nye bestillinger, endringer og avbestillinger.

2.9.2 Førerappen

- 2.9.2.1 Formidling av turer i vognløpsplanen til de innleide minibussene vil skje via en førerapp på et nettbrett.
- 2.9.2.2 Operatør skal utstyre hver vogn med et nettbrett, og via brettet skal førerne være innlogget på førerappen for å få tilgang til vognløpsplanen.
- 2.9.2.3 Føreren må være pålogget fra framkjøring til oppmøtested og i hele innleietiden.
- 2.9.2.4 Føreren skal løpende overvåke vognløpsplanen. Eventuelle endringer i kjøreoppdragene og tilleggsoppdrag formidles fortløpende på vognløpsplan den aktuelle dagen.
- 2.9.2.5 Føreren kan se neste dags innleietid med start og sluttider, tid for brudd og oppmøte- og avslutningsted i førerappen. Etter klokken 18:00 driftsdagen i forkant ligger innleietidene fastlagt for neste kommende driftsdag.
- 2.9.2.6 Manglende av- og pålogging samt manglende bekreftelse på nettbrettet kan bli gebyrlagt i henhold til kontraktens bestemmelser knyttet til bruk av førerappen.

2.10 Registrering i førerappen

- 2.10.1.1 Føreren skal bekrefte oppdragene på førerappen. Det innebærer at føreren skal registrere oppmøte ved henteadressen, avreise fra adressen, kundens ankomst til leveringsadresse og registrering av at kunden er levert. Dette gjøres for hver enkelt kunde.
- 2.10.1.2 Når en navngitt kunde ikke møter til avtalt hentetid, for eksempel på grunn av at kunden avbestiller transporten etter at vognen har møtt, eller har glemt å avbestille turen, så defineres dette som en bomtur. Bomturen registreres i førerappen.
- 2.10.1.3 Eventuell bomtur/avbestilling ved dør registreres også i førerappen.

2.11 Webportal

- 2.11.1.1 Hvis fører av noen grunn ikke får brukt nettbrettet/førerappen er det Operatørens ansvar å formidle kjøreoppdragene til førere. Operatøren har tilgang til webportalen med innloggingskode.
- 2.11.1.2 Operatørens trafikkledelse kan til enhver tid se dagens vognløpsplaner. Vognløpsplanene inneholder innleietider, kjøreoppdrag og eventuelle brudd.
- 2.11.1.3 Førere har også anledning å benytte seg av webportalen hvis nødvendig.

2.12 Kommunikasjonsenheter

- 2.12.1.1 Operatøren er ansvarlig for innkjøp og valg av løsning for nettbrett, og skal sørge for at de gir god lesbarhet for førerne.
- 2.12.1.2 Operatøren skal som minimum gjennomføre de tekniske og organisatoriske tiltakene som kreves for at personopplysningene som behandles på nettbrettene tilfredsstiller kravene etter GDPR art 32. Nettbrettene skal ikke benyttes på en måte som setter informasjonssikkerheten i fare.
- 2.12.1.3 For å redusere antall skjermer i førermiljøet kan nettbrett og salgsenhet for billettering kombineres på samme enhet (se 8.1.5 Salg av billetter).
- 2.12.1.4 Hver vogn skal utstyres med mobiltelefon. Hvert vognløp skal ha et fast mobiltelefonnummer.
- 2.12.1.5 Det er ikke tillatt å bruke håndholdt elektronisk utstyr under kjøring, og all kommunikasjon skal skje med utstyr som er montert i tråd med gjeldende bestemmelser og lovverk. Nødvendig kommunikasjon knyttet til gjennomføring av vognløpet må skje med bruk av ørepropper eller annen håndfri løsning.

3. Operatørens ansvar

3.1 Krav til Operatørens gjennomføring

- 3.1.1.1 Operatør har i sitt tilbud (bilag 1.0) beskrevet sine rutiner for oppmøtekontroll. Dette for å sikre at alle minibusser med førere møter opp på første hentetidspunkt.
- 3.1.1.2 Det er også i tilbudet (bilag 1.0) gjort rede for hvordan Operatør bruker f.eks. reservemateriell og reserveførere ved avvikshendelser som er forårsaket av Operatøren. I tillegg er det beskrevet hvordan man arbeider løsningsorientert, raskt og effektivt i de ulike avvikssituasjonene. Dette for å sikre at minibusser med førere møter ved innleietidens start og for å ivareta andre avvik som kan oppstå i innleietiden. Hensikten er å sikre at kundene får skyss i henhold til bestillingene.

3.1.2 Gjennomføring

- 3.1.2.1 Operatør er ansvarlig for at alle vognløp gjennomføres i henhold til innleietidene og kundenes hente- og leveringstider.
- 3.1.2.2 Reservemateriell skal tilfredsstille Oppdragsgivers krav til materiell slik det er angitt i Vedlegg 2. Det stilles samme krav til design og IT-leveranse som til ordinært materiell. Operatør kan stille med likt reservemateriell, eller som har bedre kapasitet og kvalitet enn ordinært materiell.

Vedlegg 1 Oppdragsbeskrivelse

Minibusstjenester Romerike 2025

- 3.1.2.3 Ved situasjoner hvor Operatør forårsaker avvik slik at kundene ikke får skyss i henhold til bestilling, og Operatør ikke kan løse oppdraget med nevnt reservemateriell, skal Operatøren påse at alternativ transport organiseres og iverksette, slik at kundene får sin bestilte skyss til planlagt tid. Operatør skal påse at evt. konsekvenser for kundene blir minst mulig.
- 3.1.2.4 Ved bruk av alternativ transportløsning, som ikke innebærer eget reservemateriell, skal Operatør alltid informere Oppdragsgiver.
- 3.1.2.5 Operatøren har ansvaret for å planlegge personaldisponeringen i tråd med gjeldende regelverk og avtaler (f.eks. bussbransjeavtalen, arbeidsmiljøloven, yrkestransportloven mv.). Dette innebærer at Operatøren selv er ansvarlig for å organisere arbeidsdagen slik at de overholder de til enhver tid gjeldende lover og forskrifter.
- 3.1.2.6 Planleggingen av kjøreoppdragene hensyntar nødvendigvis ikke førernes faktiske kjøre- og hviletider. Hvis det er behov for å avløse førere midt i en pågående vognløpsplan, skal Operatør sørge for at føreravlysninger gjennomføres når det ikke er kunder om bord. Føreravlysninger skal ikke føre til forsinkelser.
- 3.1.2.7 Oppdragsgiver kan i særlige tilfeller, som i akutte hendelser, godkjenne endringer i vognløpsplanene etter avtale med Operatør.
- 3.1.2.8 Operatøren skal ikke iverksette tiltak som kan skape utfordringer for gjennomføring av oppdraget.
- 3.1.2.9 Operatør skal planlegge for og sørge for ivaretagelse av nødvendig smittevernstiltak i perioder med spredning av almen smittefarlig sykdom.
- 3.1.2.10 Forsinkelser eller avvik som Operatør har skyld i kan bli gebyrlagt iht. kontraktens bestemmelser.
- 3.1.2.11 Operatør skal ha en ansvarlig kontaktperson/-er tilgjengelig til enhver innenfor vognenes innleietider. Operatør skal sørge for at Oppdragsgiver til enhver tid har rask tilgang på telefon eller e-post til kontaktpersoner
- 3.1.2.12 Operatør har ansvaret for at kunden får beskjed om forsinkelser så raskt som mulig. Operatør skal ved behov bistå førere med å informere kunder/foresatte og skole ved forsinkelse i forhold til planlagt hente- og leveringstid.
- 3.1.2.13 Operatør skal orientere Oppdragsgiver om forhold som er til hinder for gjennomføringen av turene. F.eks. melde ifra til Oppdragsgiver dersom det er utfordringer med gjennomføring av turene i henhold til vognløpsplan, planlegging, kundebehov, hjelpemiddel ol.
- 3.1.2.14 Operatør skal melde ifra til Oppdragsgivere ved følgende situasjoner:
- umiddelbart melde ifra ved uønskede hendelser som trafikkulykker, kunder på avveie eller lignende.
 - melde ifra om hendelser som Operatøren er involvert i - eller kjenner til - som kan føre til omtale i pressen eller andre medier jfr. gjeldene varslingsrutiner.
 - melde om spesielle omstendigheter omkring enkelt kunders nye behov for tilrettelegging.
 - melde ifra til om utslipp eller andre hendelser som kan påvirke miljøet.
- 3.1.2.15 Operatør skal melde fra til vegholder ved manglende vedlikehold (f.eks. mangelfull snørydding) av veg/fortau/hente- og leveringssteder mv.

4. Digitale kundeopplevelser og Oppdragsgivers Avtale om Digitale Tjenester

- 4.1.1.1 Oppdragsgiver stiller høye krav til en total kundeopplevelse, og har i sin strategi å levere gode digitale kundeopplevelser til kundene. Digitale kundeopplevelser er en del av den totale kundeopplevelsen enten det gjelder spesialskyss skole eller bestillingslinjer.
- 4.1.1.2 Oppdragsgiver kravstiller i sine transporttjenestekontrakter leveranse av forskjellige telemetridata i tillegg til annen digital funksjonalitet gjennom Oppdragsgivers Avtale om Digitale Tjenester (ADT). Disse elementene benyttes av Oppdragsgivers digitale plattform til å produsere kundeinformasjon samt gi relevant innsikt i tjenesteproduksjonen.
- 4.1.1.3 Oppdragsgiver vil måle oppnådd tjenestekvalitet beskrevet i Avtale om digitale Tjenester, og vil kunne kreve tiltak, med absolutte frister, dersom forventet tjenestenivå ikke er møtt. Dersom fristene ikke overholdes, kan oppdragsgiver kreve redusert vederlag eller innhente ekstern bistand for å utføre korrigerende tiltak for operatørs regning.
- 4.1.1.4 Ved oppstart av tjenesteleveransen skal alle kjøretøy benytte støttede versjoner, men aldri lavere versjon enn versjonen som foreligger ved kontraktsinngåelsen. I dette tilfelle versjon 2.6. Oppdragsgiver annonserer nye hovedversjoner av ADT senest 3 måneder før den settes i produksjon.

4.1.2 Funksjonsnivå

- 4.1.2.1 Oppdragsgiver definerer funksjonsnivå for hver enkelt vogntype tilknyttet oppdraget i dette vedlegget. Funksjonsnivåenes omfang er definert i Ruters Avtale om Digitale Tjenester.
- 4.1.2.2 Tabellen under viser vogntypene med standardnivå og ADT funksjonsnivå.

| Vogntype | Standardnivå | ADT Funksjonsnivå |
|-------------------------------------------|--------------|----------------------------|
| Minibuss XXL Minibuss XL | RuterPluss | Bestillingstransport Pluss |
| Minibuss XXL Minibuss XL Minibuss L | RuterMini | Bestillingstransport Mini |

- 4.1.2.3 Operatøren har totalansvaret for å produsere og utveksle kvalitativ data, samt levere digital kundeopplevelse ombord i henhold til vognenes funksjonsnivå beskrevet i Avtale om digitale tjenester. Operatør må påse at nødvendige roller, rutiner og prosedyrer som trengs i tilknytning til egen driftsorganisasjon er ivaretatt.
- 4.1.2.4 Oppdragsgiver vil måle oppnådd tjenestekvalitet beskrevet i Avtale om digitale Tjenester, og vil kunne kreve tiltak, med absolutte frister, dersom forventet tjenestenivå ikke er møtt. Dersom fristene ikke overholdes, kan oppdragsgiver kreve redusert vederlag eller innhente ekstern bistand for å utføre korrigerende tiltak for operatørs regning.

- 4.1.2.5 Det gis unntak fra kravet om alltid å være pålogget Billettsalg (RuterSalg) når Operatøren kjører spesialskyss skole, der alle kunder har vedtak som innebærer gratis transport og eventuell annen forhåndsrevirert transport.
- 4.1.2.6 Måling av ytelsesnivået for pålogging og avlogging av vognen inkluderer også riktig bruk av avtalt førerapplikasjon på nettbrettet

5. Krav til gjennomføring av oppdraget

5.1.1 Overholdelse av planlagte tider

- 5.1.1.1 Operatøren skal gjennomføre transporttjenesten i henhold til planlagte hente- og leveringstider.
- 5.1.1.2 Operatør skal ha gode lokalkunnskaper om driftsområdet.
- 5.1.1.3 Ved transport av navngitte elever på spesialskyss skole eller kunder på bestillingstransport, kan det kjøres før oppgitt tid, gitt at eleven/kunden allerede er kommet om bord eller ved avbestilling.
- 5.1.1.4 Transporten defineres som forsinket dersom den kommer mer enn 10 minutter etter oppgitt hentetid.

5.1.2 Bomtur

- 5.1.2.1 En tur defineres som en bomtur når en navngitt kunde ikke møter til avtalt hentetid, for eksempel på grunn av at kunden avbestiller transporten etter at vognen har møtt.

5.1.3 Manglende oppmøte

- 5.1.3.1 Dersom Operatør ikke møter opp til riktig tid ved vognløpets start eller etter brudd i innleietid skal Operatør varsle Oppdragsgiver.
- 5.1.3.2 Dersom Operatør får et havari på vogn midt i en pågående vognløpsplan skal Operatør varsle Oppdragsgiver.

6. Krav til førere

- 6.1.1.1 Førerne må være godt egnet for oppdraget. Mange av kundene er barn, og det er ekstra viktig at føreren er imøtekommende og gir kundene en trygg, sikker og forutsigbar tjeneste. Førerne må utøve høy grad av service overfor kunder, foresatte og skolepersonell. Kundene er forskjellige og må møtes ut ifra sitt behov. Førere skal vise høy grad av empati og omsorg, og skal kunne møte og bistå kunder med nedsatt funksjonsevne og andre fysiske og psykiske utfordringer.
- 6.1.1.2 Operatøren har i sitt tilbud (bilag 1.1) gitt en beskrivelse av hvordan det tilrettelegges for å sikre et godt arbeidsmiljø for førerne, og hvilke tiltak og aktiviteter som iverksettes for å sikre rekruttering av førere før oppstart og i kontraktperioden. Det er også gitt en beskrivelse av hvordan det sikres at en lavest mulig andel av førere slutter i kontraktperioden. I tillegg har operatør beskrevet førernes egnethet til oppdraget.

6.2 Krav til førerens gjennomføring av oppdraget

- 6.2.1.1 Hvis kunden ikke har ledsager til transporten, må føreren hjelpe til. Det innebærer at det er førerens ansvar å ta imot, sikre, transportere og avlevere kunden på en trygg måte. Førere skal hjelpe til ved av- og påstigning hvis det er behov for det.
- 6.2.1.2 I vognløpsplanen er det beskrevet særskilte behov for den enkelte som føreren må ivareta. Noen kunder må ha voksen kontakt både ved henting og levering, og disse må aldri overlates til seg selv. Førere må påse at kunden overleveres til ansvarlig kontakt.
- 6.2.1.3 Noen av kundene har førerhund eller servicehund. Fører plikter å medbringe disse hundene. Det er kunden selv som skal gi instruksjoner til hunden.
- 6.2.1.4 Førerne skal tillate skoleelevene å ta «Venner med hjem» dersom det er ledig setekapasitet.
- 6.2.1.5 Føreren skal være tilgjengelig på telefon i hele innleietiden. Private telefonsamtaler med kunde i bussen er ikke tillatt. Korte telefonsamtaler som er nødvendig for å utføre oppdraget kan gjennomføres. Telefonsamtalene skal foregå på norsk.
- 6.2.1.6 Det er ikke lov å spise eller røyke i bussen, eller bruke sterk parfyme. Generende lukt skal unngås, og det er ikke tillatt for fører å ha med egne kjæledyr i minibussene.
- 6.2.1.7 Fører plikter å varsle Oppdragsgiver umiddelbart ved uønskede hendelser som trafikkulykker, barn eller annen kunde på avveie eller lignende. Hvis det skulle oppstå utfordrende situasjoner, er det viktig at førerne tar raske og gode avgjørelser og improviserer løsninger til beste for kundene.
- 6.2.1.8 Alle førere skal ha tilgang til nødvendige rutiner og informasjon, slik at de kan utføre tjenesten korrekt, trygt og sikkert. Operatøren har ansvar for at førerne til enhver tid har rask tilgang til den informasjon de trenger for å utføre tjenesten korrekt. Det kan f.eks. være dokumentasjon, rutiner, oppslagsmateriell, supportfunksjon, førerinstruks eller lignende.

6.2.2 Førerens varslings til kunden

- 6.2.2.1 Føreren må møte opp til rett tid og gjøre seg til kjenne på hentestedet, slik at kunden får sin transport. Føreren kan gjerne møte opp tidlig, men skal følge instruks gitt på bestillingen og kan ikke kreve at kunde kommer før avtalt tid.
- 6.2.2.2 Ved forsinkelser som overstiger 10 minutter skal føreren umiddelbart gi beskjed til kunden, foresatte eller skolepersonell på hentestedet eller leveringsstedet. Beskjeden skal gis så fort føreren har kjennskap til forsinkelsen. Opplysninger til kontaktpersoner fremgår av vognløpsplanen.
- 6.2.2.3 Det er Operatørens ansvar å sikre at kunden/omsorgsperson/ pårørende får beskjed. Dersom ingen svarer, må førere forsøke på nytt. Dersom ikke kontakt oppnås må Oppdragsgiver varsles.
- 6.2.2.4 Dersom kunden ikke møter til avtalt tid, og føreren ikke har fått beskjed om avbestilling eller forsinkelse på forhånd, så må føreren ta kontakt på det telefonnummeret som fremkommer av vognløpsplanen for å undersøke om kunden skal reise. Føreren skal ikke kjøre videre før vedkommende er helt sikker på at kunden ikke skal reise.

6.2.3 Sikkerhet ved kjøring

- 6.2.3.1 Førerne har ansvaret for sikkerheten om bord og skal sørge for å gi kundene en trygg og sikker reise. Sikkerheten har alltid høyest prioritet.

- 6.2.3.2 Førerne skal opprettholde trygg og god kjørestil under hele vognløpets innleietid. Førerne skal kjøre med en «myk» og behagelig kjørestil, uten unødige og/eller brå svingbevegelser, oppbremsinger og akselerasjoner - slik at kjøringen er bekvem for alle kunder.
- 6.2.3.3 Alle kunder skal være festet med sikkerhetsbelter under transport. Fører skal hjelpe til med sikkerhetsbelte ved behov. Førere har ansvaret for å sikre rullestoler i vognen.
- 6.2.3.4 Rullestolbrukere som sitter i stolen under transport skal være festet på forsvarlig vis, og Operatør skal kunne dokumentere at førerne har fått tilstrekkelig opplæring i sikring av rullestolpassasjerer.
- 6.2.3.5 Førere har ansvar for alle kundene om bord, og må derfor ikke forlate minibussen uten tilsyn.
- 6.2.3.6 Fører har ansvaret for at nødvendig bagasje, utstyr, rullestoler ol. må plasseres og sikres slik at de ikke utgjør en fare ved bråbremsing eller annen uventet situasjon.
- 6.2.3.7 Fører plikter å varsle Oppdragsgiver umiddelbart ved uønskede hendelser som trafikkulykker, kunde på avveie eller lignende jfr. gjeldende varslingsrutiner.
- 6.2.3.8 Operatøren plikter å gjøre seg kjent med hvilke rullestoler som er godkjent for transport med kunde sittende i stolen under transport, i.h.h.t ISO 7174. Opplysninger om dette kan finnes hos bl.a NAV og produsenter.

6.3 Kompetansekrav til førere

6.3.1 Organisering og gjennomføring av opplæring

- 6.3.1.1 Operatøren har i sitt tilbud (bilag 1.1) beskrevet system/metodikk som brukes for å lære opp førere i krav som stilles i dette vedlegg. Beskrivelsen skal legge vekt på det som kjennetegner denne tjenesten (transport av barn med mulige spesielle behov, sikring av rullestoler, etc). Hensikten er at førerne skal holde høy kompetanse gjennom hele kontraktsperioden.
- 6.3.1.2 Operatøren er ansvarlig for opplæring av eget personell. Tilsvarende er Operatøren ansvarlig for at personalet innfrir kompetansekravene gjennom hele kontraktsperioden.
- 6.3.1.3 Innholdet i opplæringen og dokumentasjon på at førerne som utfører tjenesten har gjennomgått opplæringen må kunne dokumenteres for Oppdragsgiver.
- 6.3.1.4 Operatøren har ansvar for at rutiner og informasjon som brukes både i opplæringen og i den daglige driften er gjengitt til førere på en korrekt måte.
- 6.3.1.5 Operatøren skal ha en egen kontaktperson/ansvarlig for opplæring og kurs som Oppdragsgiver kan forholde seg til.

6.3.2 Språkkompetanse

- 6.3.2.1 Alle førere som brukes i gjennomføring av oppdragene, skal minst ha bestått «Bussnorsktesten» eller tilsvarende test. Like viktig som bestått test er at Operatør tester at den faktiske språkforståelsen står i forhold til kravene gjennom hele oppdragsperioden.
- 6.3.2.2 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: <https://www.transport.no/kurs-og-kompetanse/bussnorsk-testen/>
- 6.3.2.3 Personell på operativt ledernivå skal minst tilfredsstillende CEFR nivå B2.

- 6.3.2.4 Operatøren er ansvarlig for at den enkelte medarbeiders språkkompetanse i norsk er tilstrekkelig og at den opprettholdes i hele kontraktperioden. Kravet om språktest gjelder med mindre personellet åpenbart har språkkompetanse i norsk som overgår kravene.
- 6.3.2.5 Operatøren skal på forespørsel fra Oppdragsgiver kunne dokumentere at kravene knyttet til språkkompetanse oppfylles. Operatøren skal foreta individuelle vurderinger av om den enkeltes språkkompetanse i norsk er tilstrekkelig. Vurderingene skal kunne dokumenteres.

6.3.3 Geografisk kompetanse

- 6.3.3.1 Førere skal ha meget god geografisk kjennskap til området. Videre må førerne være godt kjent med det generelle veinettet, slik at de kan kjøre den mest hensiktsmessige veien. Operatør skal også sørge for at førerne er kjent med og har vært ved viktige hente og leveringssteder på skoler og andre lokasjoner tilknyttet skoleskyssoppdraget.

6.3.4 Kompetanse i håndtering av uønskede hendelser og førstehjelp

- 6.3.4.1 Alt personell med kundekontakt skal kjenne til Oppdragsgivers beredskapsplan med fokus på det som er relevant for minibuss og personbiltjenester, og skal beherske varslingsrutiner ved uønskede hendelser, barn eller annen kunde på avveie, og større ulykker og brann.
- 6.3.4.2 Alle førere må ha grunnleggende kunnskap i førstehjelp. Førerne skal dessuten ha førstehjelpskurs minimum på nivå av Norsk grunnkurs i førstehjelp, godkjent av Norsk Førstehjelpsråd.
- 6.3.4.3 Alle førere skal ha en grunnleggende opplæring og trening innen brann-, ulykkes- og krisehåndtering med regelmessige repetisjoner.

6.3.5 Oppdragsgivers «Sjåførscole»

- 6.3.5.1 Operatøren skal stille alt personell med kundekontakt til deltakelse på Oppdragsgivers «Sjåførscole». Dette kurset må være gjennomført før første driftsdag. Kurset tar cirka tre timer.
- 6.3.5.2 Dersom personell begynner i kontraktperioden må Operatør gi beskjed til Oppdragsgiver slik at kurs kan settes opp. «Sjåførscoolen» i regi av Oppdragsgiver kan både settes opp via fysiske samlinger og digitalt. Det utgår ingen godtgjørelse for personell som deltar på kurset «Sjåførscoolen».
- 6.3.5.3 Oppdragsgiver kan ved behov innkalle personell for annen type opplæring i regi av Oppdragsgiver, med inntil 2 dager hvert kalenderår. Oppdragsgiver godtgjør dette med 600 kr/timen per person.

7. Særskilte bestemmelser

7.1.1 Forbud mot tomgangskjøring

- 7.1.1.1 Minibussene skal ikke kjøre på tomgang.

7.1.2 Uniformsplikt

- 7.1.2.1 Alt av Operatørens personell som har kundekontakt skal bære Operatørens uniform. Operatøren skal dekke kostnader til uniform. Ved bytte av design på uniform skal Operatør orientere Oppdragsgiver.

7.1.3 Flagging

7.1.3.1 Det er lov for Operatør å sette flagg på vognene 1. og 17. mai hvert år. Normalt leies ikke minibusser inn disse dagene.

7.1.4 Bombrikker og -åpnere

7.1.4.1 Det er Operatørens ansvar å sørge for at alle minibussene er utstyrt med bombrikker og -åpnere der det er behov. Operatøren bekoster og inngår nødvendige avtaler for dette.

7.1.5 Reisevilkår og reisegaranti

7.1.5.1 Oppdragsgiver har samlet alle vilkår på internett: <https://ruter.no/fa-hjelp/vilkar/>. Oppdragsgivers reisegaranti er tilgjengelig på internett: <https://ruter.no/fa-hjelp/reisegaranti-og-drosjerefusjon/>. Ved endring i Oppdragsgivers vilkår, herunder reisegarantien, skal Oppdragsgiver skriftlig meddele dette til Operatøren før endringen i vilkårene trer i kraft.

7.1.5.2 Oppdraget skal gjennomføres i henhold til Oppdragsgivers Reisegaranti, og Operatøren skal dekke kostnadene for drosjerefusjoner i henhold til den til enhver tid gjeldende Reisegaranti.

7.1.6 Generelt om renhold og vedlikehold

7.1.6.1 Operatøren har ansvar for å sørge for at det blir planlagt og gjennomført renhold og vedlikehold på minibussene.

7.1.6.2 Bussene skal fremstå som rene og uten skader både utvendig og innvendig, og generelt være av god kvalitet og standard. Rengjøring innvendig skal ha en frekvens som forebygger at det samler seg støv o.l. som kan være til sjenanse for kunder.

7.1.6.3 Alle minibusser og alt hjelpeutstyr (f.eks. rullestolheiser) skal bli vedlikeholdt slik at det fungerer når det skal benyttes.

7.1.6.4 Helsedirektoratet har smittevernsveileder som Oppdragsgivers tjenester er omfattet av og som til enhver tid må følges av operatør. Videre skal FHIs til enhver tid gjeldene råd og anbefalinger for smittevern følges.

8. Generelle krav

8.1 Oppdragsgivers bussenlegg kan ikke brukes ved kontraktsoppstart

8.1.1.1 Oppdragsgiver er hovedleietaker for en rekke bussenlegg i Ruter ansvarsområder. Disse bussenleggene brukes primært til å drifte Ruters storbussvirksomhet, gjennom at ulike storbussoperatører leier og drifter anlegget på vegne av Ruter. Enhver bruk av anlegget som innebærer noe annet enn ordinær storbussdrift krever som utgangspunkt en godkjennelse av Ruter i henhold til Ruters leieavtaler.

8.1.1.2 Oppdragsgiver har vurdert det dithen at Ruters bussenlegg i Romerike og omegn der Ruter er hovedleietaker ikke skal benyttes til minibussdrift i forbindelse med oppstart av Kontrakt om minibusstjenester Romerike 2025.

Vedlegg 1 Oppdragsbeskrivelse

Minibusstjenester Romerike 2025

- 8.1.1.3 Punkt 8.1.1.2 innebærer at Ruter ikke vil godkjenne noen søknader som gjelder fremleie og bruk av bussanlegg der Ruter er hovedleietaker til minibussvirksomhet i forbindelse med oppstart av Kontrakt om minibusstjenester Romerike 2025, og samtidig heller ikke tillate at tilbudet omfatter bruk av Ruters bussanlegg.
- 8.1.1.4 Ruter forbeholder seg retten til å endre retningslinjer for hva slags formål Ruters bussanlegg skal brukes til i løpet av kontraktsperioden, herunder at Ruter åpner for bruk av bussanlegg i forbindelse med bestillingstransport og skoleskys i Romerike.
- 8.1.1.5 Dersom Ruters retningslinjer for bruk av bussanlegg i Kontrakt om minibusstjenester Romerike 2025 blir endret i løpet av kontraktsperioden på en måte som kan være relevant for Operatør, vil Oppdragsgiver informere Operatør om dette.

8.1.2 Administrasjon

- 8.1.2.1 Operatøren skal ha meget god kjennskap til kravene i kontrakten og innsikt i den tjenesten som til enhver tid skal leveres. Operatøren skal sikre god tjenesteleveranse i alle ledd.
- 8.1.2.2 Operatøren skal sørge for tilstrekkelige ressurser til kontroll og oppfølging av førere og minibusser.
- 8.1.2.3 Operatøren skal følge opp avvik og oppgjør overfor Oppdragsgiver.
- 8.1.2.4 Operatøren skal ivareta oppfølging av klager og andre henvendelser.
- 8.1.2.5 Operatør skal ivareta den daglige dialogen med Oppdragsgiver og andre aktører i tjenesten.
- 8.1.2.6 Operatøren skal delta i møter med Oppdragsgiver og eventuelt andre samarbeidspartnere.

8.1.3 Hittegods

- 8.1.3.1 Fører skal sjekke vognen for gjenglemte eiendeler når kunden forlater vognen, og på den måten unngå unødvendig håndtering av hittegods.
- 8.1.3.2 Dersom føreren vet hvem som er eier av gjenglemt bagasje, skal Operatør forsøke å legge til rette for å få levert gjenstanden på en egnet måte. For eksempel på skolen eller ved henting neste dag.
- 8.1.3.3 Dersom gjenglemte ting inneholder penger, verdisaker, reseptbelagte medisiner o.l. eller varer som kan bli bedrevet i løpet av kort tid, skal Operatør prøve å snarest få levert gjenstanden tilbake til eieren. Dersom ikke det er mulig skal Oppdragsgiver få beskjed.
- 8.1.3.4 Dersom ikke hittegodset enten blir levert til eiere, eller hentet av eiere, i løpet av det kommende driftsdøgnet, skal Operatøren følge retningslinjer i henhold til <https://www.politiet.no/tjenester/hittegods/>.
- 8.1.3.5 Operatøren skal føre en oversikt over hittegodts 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.
- 8.1.3.6 Ved mistenkelige gjenstander om bord på vognene skal førere melde ifra iht. Operatørens rutiner.

8.1.4 Billettkontroll

- 8.1.4.1 Oppdragsgiver har anledning til å foreta billettkontroller om bord på vognene. Billettkontroll gjelder kun for betalende kunder. Fører skal rette seg etter de instruksjoner som billettkontrollørene gir i forbindelse med gjennomføringen av billettkontrollen.

8.1.5 Særlig om pris- og sonesystem

- 8.1.5.1 Oppdragsgiver fastsetter priser, sonestruktur og salgsstrategi. Oppdragsgiver skal varsle Operatøren skriftlig når det skjer endringer. Det vil normalt være en justering av prisene hvert år.
- 8.1.5.2 Oppdragsgiver gir Operatør tilgang til programmet «RuterSkolen» for opplæring innenfor billetter, priser, forretningsregler, sonesystem samt bruk av salgssaplikasjonen. Operatøren er selv ansvarlig for å gjennomføre opplæring av Operatørens førere mv.
- 8.1.5.3 Førere skal til enhver tid ha tilgang til håndboken «Ruters billettbok» (<https://ruter.no/billettbok>)

8.1.6 Salg av billetter

- 8.1.6.1 På bestillingstransport og Servicelinjer vil det være salg av billetter.
- 8.1.6.2 Operatøren skal sikre at salg, aktivering og validering av billetter foregår på korrekt måte.
- 8.1.6.3 Billettsalg skal foregå ved at førere bruker Oppdragsgivers salgssaplikasjon. Operatør skal sikre at man til enhver tid benytter gjeldende versjon av salgssaplikasjonen.
- 8.1.6.4 Førere skal kontrollere at kunder som reiser med bestillingstransport har gyldig billett.
- 8.1.6.5 Operatøren skal selge billetter til kunder som mangler gyldig billett. Kunder som ikke ønsker å kjøpe billett, eller ikke har gyldig billett, skal behandles i tråd med Oppdragsgivers bestemmelser.
- 8.1.6.6 Dersom Operatøren avdekker feil i Oppdragsgivers salgssaplikasjon skal Operatøren uten opphold melde til Oppdragsgiver og om feil som fører til at det ikke kan selges, aktiveres eller valideres billetter, uavhengig av årsak.
- 8.1.6.7 Operatøren skal sørge for at eventuelt egenbetjent billetteringsutstyr plasseres etter prinsippene om universell utforming.
- 8.1.6.8 Operatøren skal på forespørsel kunne dokumentere hvordan de sikrer korrekt billettsalg.

8.1.7 Kontanthåndtering

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

9. Informasjon til kunden

9.1.1 Informasjon om bord på vognen

- 9.1.1.1 Oppdragsgiver er ansvarlig for layout og design på innhold som presenteres i digitale flater (der det benyttes), samt informasjonen som automatisk annonseres over høyttaler. Dette kan bli aktuelt i noen minibusser.

9.1.2 Utvendig informasjon på vognen

- 9.1.2.1 Operatør skal skilte med vognløpsnummer i linje- og destinasjonsskilt når vognen er utstyrt med det. Oppdragsgiver fastsetter vognløpsnummer, alternativt linjenummer og destinasjonsbenevnelse, for alle minibusser.
- 9.1.2.2 Avganger som kjøres uten passasjerer, men som er relatert til tjenesteproduksjonen, f.eks. posisjonskjøring o.l., skal skiltes «Ikke i trafikk». Skilting med Operatørens navn, andre meldinger – som «god jul» o.l. – skal ikke forekomme innenfor innleietiden.
- 9.1.2.3 Operatøren er ansvarlig for at alle vognens utvendige informasjonsflater er korrekt skiltet i henhold til Oppdragsgivers retningslinjer. Dersom den automatiske skiltingen ikke fungerer er det Operatørens ansvar å sørge for at vognen likevel er korrekt skiltet.

10. Markedsføring og kommunikasjon

10.1 Markedsføring av kollektivtransporten

- 10.1.1.1 Oppdragsgiver er ansvarlig for, og avsender av, markedsføring av kollektivtransporten i Oslo og Akershusdelen av Viken. Operatøren skal bidra med sin lokalkunnskap for å støtte opp under områdene Oppdragsgiver har ansvar for. Operatøren og Oppdragsgiver skal gjensidig informere hverandre om relevante markedsforhold, samt utveksle og drøfte markedskunnskap og -data mellom hverandre.
- 10.1.1.2 Operatøren har mulighet til å drive lokal markedsføring. Oppdragsgiver skal godkjenne all markedsføring som gjennomføres av Operatøren før markedsføringen skal finne sted. Oppdragsgiver skal forespørres så tidlig som mulig, og senest fire (4) uker før markedsføringen skal finne sted. Oppdragsgiver kan ikke nekte Operatøren å gjennomføre markedsføringen uten saklig grunn. Operatøren bærer alle kostnader knyttet til markedsføring som gjennomføres av Operatøren.

10.2 Media og presse

- 10.2.1.1 Oppdragsgiver er hovedkontakt for medier og presse, og er ansvarlig for presseaktiviteter. Dersom Operatøren blir kontaktet av pressen eller andre medier i forbindelse med Oppdraget skal Oppdragsgiver konsulteres før Operatøren gir endelig svar til mediene/pressen.
- 10.2.1.2 For spesifikke saker vil Oppdragsgiver ta kontakt med Operatøren. Basert på informasjonen som er tilgjengelig, vil partene avtale hvem som skal svare på ulike henvendelser fra sak til sak. 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.
- 10.2.1.3 Ved uønskede hendelser som trafikkulykker, barn på avveie eller lignende, håndterer Oppdragsgiver kontakten med presse og media.
- 10.2.1.4 Operatøren har ikke anledning til å gjennomføre lanseringer, pressemøter o.l. som helt eller delvis omfatter hele eller deler av Oppdraget uten forhåndsgodkjenning fra Oppdragsgiver. Oppdragsgiver skal få rimelig tid på å gi slik godkjenning.

11. Oppstart av oppdraget

- 11.1.1.1 Operatøren har i sitt tilbud (bilag 1.2) beskrevet hvordan de organiserer seg og forbereder seg til oppstarten, og hvordan de sikrer en god oppstart.
- 11.1.1.2 Operatøren har i tilbudet (bilag 1.2.1) lagt ved en fremdriftsplan med hovedmilepæler og datoer knyttet til aktivitetene:
- Førere er rekruttert og ansatt
 - Førere er ferdig opplærte i henhold til kompetansekrav og utarbeidet opplæringsmateriell
 - Administrativ funksjon er klar for drift
 - Vognmateriell er på plass og klare til å kjøre
 - IT-systemer og utstyr knyttet til digitale tjenester er installert, testet og klart for drift, samt at driften er organisert
 - Eventuelle lokaler i driftsområdet er etablert og klare for drift
- 11.1.1.3 I tillegg har Operatøren i tilbudet (bilag 1.2.2) lagt ved en risiko- og tiltaksplan inkludert avbøtende tiltak for å sikre at uønskede hendelser ikke oppstår.

11.1.2 Oppstartprosjekt

- 11.1.2.1 Oppdragsgiver vil organisere arbeidet som skjer i perioden fra signering av Kontrakten til oppstart av tjenesteleveransen som et prosjekt kalt «oppstartsprosjekt».
- 11.1.2.2 Det skal holdes et statusmøte i oppstartprosjektet så raskt som mulig etter at Kontrakten er signert. Det skal i perioden frem til oppstart av tjenesteproduksjon, holdes jevnlig statusmøter for avrapportering av fremdriften.
- 11.1.2.3 Operatøren skal på statusmøtene rapportere om fremdrift iht. fremdriftsplanene. Oppdragsgiver vil kalle inn til første statusmøte umiddelbart etter signering av Kontrakten.
- 11.1.2.4 Operatøren skal senest 14 dager etter signering av Kontrakten levere oppdatert fremdriftsplan.
- 11.1.2.5 Ved endringer i fremdriftsplanen skal Operatør umiddelbart sende Oppdragsgiver den reviderte utgaven.
- 11.1.2.6 Oppdragsgivers representant, og personer med fullmakt fra Oppdragsgiver skal i perioden frem til oppstart ha anledning til å foreta kontroll av Operatørens fremdrift og sikre seg at den utføres i henhold til oppstartplanen med avbøtende tiltak.
- 11.1.2.7 Ruter kan pålegge Operatør å gjennomføre spesifikke tiltak som en del av oppstartsforberedelsene, dersom Ruter finner det nødvendig. Dette inkluderer å samarbeide med eksisterende operatør i oppstartsfasen, for å sikre en mest mulig sømløs overgang mellom to ulike kontraktsperioder.

12. Oppdragets avslutning

- 12.1.1.1 Operatøren skal bistå Oppdragsgiver i forbindelse med forberedelsene til eventuell inngåelse av ny kontrakt om levering av transporttjenester i det samme geografiske området. Dette innebærer å levere den informasjon som er nødvendig i forbindelse med slik forberedelse. Slik normal bistand som beskrevet i dette punktet skal ytes uten ekstra godtgjørelse.

13. Miljø, bærekraft og sosial inkludering

- 13.1.1.1 Oppdragsgivers visjon «Bærekraftig bevegelsesfrihet» er basert på FNs bærekraftsmål, hvor miljø, økonomi og sosiale forhold ses i sammenheng. Operatøren skal bidra til å nå målene i Oppdragsgivers bærekraftsarbeid, og søke å ivareta miljøhensyn i alle oppdragets leveranser.
- 13.1.1.2 Oppdragsgivers tjenestetilbud skal være tilgjengelig for flest mulig kunder, uavhengig av ferdigheter, forutsetninger og motivasjon. Det forutsetter universell utforming av materiell og digitale tjenester. Det krever videre at alt hjelpeutstyr (f.eks. elektriske ramper, høyttalere m.m.) fungerer etter intensjonen og blir vedlikeholdt.

13.1.2 Utprøving av nye mobilitetstjenester

- 13.1.2.1 For at Oppdragsgiver skal kunne oppnå visjonen om å tilby bærekraftig bevegelsesfrihet pågår det arbeid med å teste, utvikle og drifte nye former for mobilitetstjenester og tjenester mot nye målgrupper. Det kan bli aktuelt med utprøving av nye mobilitetstjenester i kontraktperioden. Dette kan påvirke rutiner og omfang i dette oppdraget. Eksempler på slike tjenester er Oppdragsgivers aldersvennlige transport som retter seg mot eldre over 67 år, og aktivitetstransport for barn og unge. Det kan også være aktuelt med utprøving av tjenester med en kombinasjon av persontransport og vareleveranser.

14. Beredskapsplan, sikkerhet og krisehåndtering

14.1 Beredskapsarbeidet

14.1.1 Krav til innhold i beredskapsplanen

- 14.1.1.1 Operatøren er pliktig til å ha rutiner (beredskapsplan) for håndtering av brann, ulykker, terror og annen krisehåndtering i forbindelse med utførelse av oppdraget.
- 14.1.1.2 Basert på de risikoene og sårbarhetene Operatøren identifiserer skal Operatøren ha en beredskapsplan som inkluderer
- interne varslingsrutiner og hvordan Oppdragsgiver skal varsles,
 - en beskrivelse av hvordan de uønskede hendelsene skal håndteres,
 - forebyggende tiltak og
 - tiltak for å begrense skadevirkningene dersom en uønsket hendelse oppstår.
- 14.1.1.3 Planen skal være kjent i Operatørens virksomhet.
- 14.1.1.4 Oppdragsgiver skal ha mulighet for å komme i kontakt med en ledelsesrepresentant hos Operatøren til enhver tid.

14.1.2 Oppdragsgivers beredskapsøvelser

- 14.1.2.1 Oppdragsgiver kan gjennomføre beredskapsøvelser. Oppdragsgiver varsler Operatør om beredskapsøvelsene senest 14 dager før beredskapsøvelsen skal finne sted. Beredskapsøvelsene blir evaluert.

14.2 Kommunikasjon med kundene

- 14.2.1.1 Oppdragsgiver har ansvaret for behandling av klager og andre henvendelser. Ved behov vil Oppdragsgiver videresende henvendelsene fra kundene til Operatøren for kommentarer og/eller uttalelse. Operatøren skal besvare henvendelsene fra Oppdragsgiver innen 5 arbeidsdager. Dersom fristen ikke overholdes, mister Operatøren sin rett til å komme med innsigelser angående klagen.
- 14.2.1.2 For henvendelser som gjelder førerpersonalet eller hendelser førerpersonalet har vært involvert i, skal en oppsummering av førerens versjon inngå i svaret.
- 14.2.1.3 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.

15. Rapportering

15.1 Overordnet om rapportering

- 15.1.1.1 Oppdragsgiver ønsker at så mye som mulig av rapporteringen skal skje automatisk ved hjelp av systemene for de digitale tjenestene.

15.1.2 Endringer i Operatørens organisasjon

- 15.1.2.1 Oppdragsgiver skal varsles skriftlig dersom:
- eierstrukturen til Operatøren eller konsernet endrer seg vesentlig
 - Operatøren skifter daglig leder
 - Operatøren skifter nøkkelpersonale
 - Operatøren har anstrengt bemanning

15.2 Kjøretøyinformasjon

- 15.2.1.1 Operatør skal sørge for at Oppdragsgiver til enhver tid har nødvendig kjøretøyinformasjon om vognene. Alle endringer må oppdateres fortløpende av Operatør.

15.3 Taushetserklæring

- 15.3.1.1 Hver fører skal underskrive en taushetserklæring før de begynner å kjøre. Operatør har ansvar for lagring av dokumentene. Operatør skal på forespørsel sende inn en oversikt over førergruppen som utfører kjøring, med navn og bekreftelse på avlagt taushetserklæring.

15.4 Periodisk rapportering

15.4.1 Rapportering energiforbruk

- 15.4.1.1 Oversikt over energiforbruk fordelt på energibærere skal rapporteres hver måned.
- 15.4.1.2 Operatør skal gjøre informasjon om kjørte kilometer, energiforbruk og type energibærer per avgang/vogn som er direkte knyttet til tjenesteleveransen (inkludert posisjonskjøring og tilsvarende kjøring uten passasjerer) tilgjengelig gjennom de digitale tjenestene.

15.4.2 Opprinnelsesgaranti

15.4.2.1 Operatøren skal årlig, senest innen 15. januar, oversende dokumentasjon på at all elektrisk kraft som brukes i forbindelse med tjenesteleveransen kommer fra fornybare kilder.

15.5 Rapportering som skal skje på forespørsel fra Oppdragsgiver

15.5.1 Beredskapsplan

15.5.1.1 Operatøren skal på forespørsel sende over beredskapsplan.

15.5.2 Regnskap og årsberetning

15.5.2.1 Operatøren skal på forespørsel årsregnskap og årsberetninger. Årsregnskapet og årsberetningen skal minst tilfredsstillende kravene angitt i lov 17. juli 1998 nr. 56 om årsregnskap m.v. (regnskapsloven). Oppdragsgiver kan ikke kreve årsregnskap før Operatørens generalforsamling er gjennomført.

15.5.3 Oversikt vedlikehold

15.5.3.1 Operatøren skal på forespørsel kunne oversende fullstendig oversikt over blant annet:

- 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 vognkontroll, samt eventuelle merknader fra kontrollen
- plan for fremtidig renhold og vedlikehold ut over daglig renhold og vedlikehold

15.5.4 Arbeid med helse, miljø og sikkerhet

15.5.4.1 Operatøren skal arbeide systematisk med helse, miljø og sikkerhet for alt personale. Dokumentasjon skal kunne fremlegges ved forespørsel.

15.5.5 Oversending av skift- og turnusplan

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

16. Kontroll og måling

16.1 Kvalitetskontroller

16.1.1.1 Oppdragsgiver kan gjennomføre kvalitetskontroller der kontrolløren identifiserer seg som kontrollør. Oppdragsgiver kan i tillegg velge å gjennomføre kontroller der kontrolløren fremstår som en ordinær passasjer. Kontrollene kan utføres av Oppdragsgiver eller av den som får delegert slik kompetanse.

16.1.1.2 Hensikten med kontrollene er å sikre at Operatøren og tjenesteleveransen utføres i henhold til kravene.

16.1.1.3 Tidspunkt for kontrollene vil ikke bli gjort kjent for Operatøren.

16.1.1.4 Oppdragsgiver skal presentere resultatene for Operatør.

16.2 Operativ oppfølging av leveransen

16.2.1.1 Oppdragsgiver vil bruke data Operatøren leverer gjennom registreringer for å kontrollere blant annet:

- utførte turer
- forsinket oppmøte
- forsinket levering
- uønsket ventetid der dette er aktuelt (differanse mellom oppmøte og avreisetidspunkt)

16.3 Kundeundersøkelser

16.3.1.1 Oppdragsgiver gjennomfører kundeundersøkelser for de turer som blir gjennomført for spesialskyss skole.

16.3.1.2 Antallet kundeundersøkelser pr nå er en i halvåret, men kan variere i antall og Oppdragsgiver kan også utvide undersøkelsen til å gjelde bestillingstransport og linjer i fast trasè.

16.3.1.3 Resultater fra kundeundersøkelsene gjøres tilgjengelig for Operatørene. På områder hvor Oppdragsgiver finner det nødvendig kan tiltak for å øke kundetilfredsheten kreves av Operatør.

16.3.1.4 Oppdragsgiver forbeholder seg retten til å offentliggjøre resultater fra målinger, innsamlede data og lignende, men vil ikke offentliggjøre informasjon som utgjør forretningshemmeligheter.

17. Samarbeid og samhandling

17.1 Befaring/prøvekjøring av adresser

17.1.1.1 Operatøren plikter å utføre nødvendig befaring og/eller prøvekjøring av hente/leveringsadresser eller områder i oppdraget for å kartlegge egnethet og tilgjengelighet for vognene.

17.2 Utprøving av nye løsninger og/eller materiell

17.2.1.1 Operatøren må delta i testing og/eller utprøving av nye løsninger for å forbedre kollektivtransporten.

17.2.1.2 I tilfeller hvor test og/eller utprøving av nye løsninger vil innebære større endringer i kostnad eller arbeidsmengde for Operatør, vil Oppdragsgiver utstede endringsordre etter Kontraktens endringsbestemmelser.

17.3 Ytterligere beskrivelse av bestillingstransport og skolelinjer

17.3.1.1 Operatør må påregne at oppdraget omfatter rene bestillingslinjer med mulighet for bestilling av tur dagen i forveien.

17.3.1.2 Det kan også være aktuelt med en kombinasjon av servicelinjer og bestillingslinjer hvor bussene kjører i servicelinjetraseen med mulighet for bestilling i samme området.

17.3.1.3 Se bestillings- og servicelinjetilbud til kundene pr august 2022 i Bilag 1.3.

Vedlegg 1 Oppdragsbeskrivelse
Minibusstjenester Romerike 2025

17.3.1.4 Det er i tillegg to skolelinjer som kjører i trasè i forbindelse med skolestart og/eller skoleslutt i Hurdal og Lillestrøm kommune.

17.3.1.5 Det er ikke planlagt endringer på de to omtale skolelinjene, men disse vil bli tilpasset eventuelle endringer i etterspørselen.

Skolelinje Lillestrøm kommune:

| Linje | Område | Beskrivelse | Dag: | Mandag | Tirsdag | Onsdag | Torsdag | Fredag |
|-------|---------------|--------------------|------|--------|---------|--------|---------|--------|
| | | | | Avg. | Avg. | Avg. | Avg. | Avg. |
| 3132 | Skedsmokorset | Slattum-Åsenhagen | | 0811 | 0811 | 0811 | 0811 | 0811 |
| 3132 | Skedsmokorset | Åsenhagen-Slattum | | 1320 | 1320 | 1255 | 1320 | 1320 |
| 3132 | Skedsmokorset | Åsenhagen-Slattum | | 1415 | | | 1415 | 1415 |
| 3132 | Skedsmokorset | Tæruddalen-Slattum | | | | 1150 | | |
| 3132 | Skedsmokorset | Tæruddalen-Slattum | | | | 1220 | | |

Skolelinje Hurdal kommune:

| Linje | Område | Beskrivelse | Dag: | Mandag | Tirsdag | Onsdag | Torsdag | Fredag |
|-------|--------|----------------------|------|--------|---------|--------|---------|--------|
| | | | | Avg. | Avg. | Avg. | Avg. | Avg. |
| 445 | Hurdal | Skimten-Hurdal skole | | 0736 | 0736 | 0736 | 0736 | 0736 |

17.3.1.6 Rutekjøring på helligdager og særskilte hverdager:

| Helligdag og særskilte hverdager | Tilbud |
|----------------------------------|------------------------|
| Julaften | Ingen avganger |
| Hverdager i romjulen | Vanlig drift |
| Nyttårsaftnen | Ingen avganger |
| Hverdager i påskeuken | Vanlig drift |
| Påskeaftnen | Ingen avganger |
| Bevegelige helligdager | Ingen avganger |
| Skolefridager | Ikke linje 445 og 3132 |

18. Bilag

Bilag 1.0 Gjennomføring av oppdraget

Bilag 1.1 Førere, førerstabilitet og opplæring

Bilag 1.2 Oppstartsforberedelser

 Bilag 1.2.1 Fremdriftsplan

 Bilag 1.2.2 Risiko- og tiltaksplan

Bilag 1.3 Rutebeskrivelse Bestillingstransport

Bilag 1.4 Statistikk