

Vedlegg 1

09.07.2021

Versjon: 1.3

Oppdragsbeskrivelse

**Minibuss- og personbiltjenester TT-tjenesten
Oslo 2022**

Innhold

1.	INNLEDNING	4
1.1	OPPDRAGSGIVERS ORGANISERING OG ANSVAR	4
1.2	KORT OM OPPDRAGET	4
2.	OM OPPDRAGET	6
2.1	INDELING AV OPPDRAGET I DELOPPDRAG	6
2.2	INNLEIETIDER.....	6
2.3	BRUDD I INNLEIETIDEN.....	7
2.4	FORDELING AV HELTID OG DELTIDSINNLEIE	8
2.5	OPPDRAGSGIVERS BESTILLINGSMOTTAK– OG KJØREKONTORFUNKSJON	9
2.6	VOGNLØPSPLAN	11
2.7	VOGNLØPSPLAN VIA FØRERAPP OG WEBPORTAL	11
3.	OPERATØRENS ANSVAR	12
3.1	KRAV TIL OPERATØRENS GJENNOMFØRING	12
3.2	KRAV TIL OPERATØRENS TRAFIKKLEDELSESFUNKSJON	13
3.3	KRAV TIL OPERATØRENS ADMINISTRASJONSFUNKSJON	14
4.	DIGITALE KUNDEOPPLEVELSER	15
5.	AVTALE OM DIGITALE TJENESTER	15
5.2	FUNKSJONSnivå	15
6.	KRAV TIL FØRERE	16
7.	KOMPETANSEKRAV TIL FØRERE	18
8.	FAST FØRERGRUPPE	19
9.	MEDIA OG PRESSE VED HENDELSER	20
10.	SÆRLIGE BESTEMMELSER	20
11.	RENHOLD OG VEDLIKEHOLD	21
12.	GENERELLE KRAV	21
13.	KLAGER OG HENVENDELSER	22
13.2	KUNDEUNDERSØKELSER	23
14.	KONTROLL OG MÅLING	23
14.1	KVALITETSKONTROLLER	23
14.2	OPERATIV OPPFØLGING AV LEVERANSEN.....	23
15.	OPPSTART AV OPPDRAGET	24
16.	OPPDRAGETS AVSLUTNING	24
17.	MILJØ, BÆREKRAFT OG SOSIAL INKLUDERING	25
18.	BEREDSKAPSPLAN, SIKKERHET OG KRISEHÅNDTERING	25
18.1	BEREDSKAP SARBEIDET	25
19.	RAPPORTERING	26

Vedlegg 1 Oppdragsbeskrivelse

Minibuss- og personbiltjenester TT-tjenesten Oslo 2022

19.1	OVERORDNET OM RAPPORTERING	26
19.2	KJØRETØYINFORMASJON.....	26
19.3	TAUSHETSERKLÆRING	26
19.4	PERIODISK RAPPORTERING.....	26
19.5	RAPPORTERING SOM SKAL SKJE PÅ FORESPØRSEL FRA OPPDRAGSGIVER.....	27
20.	MARKEDSFØRING OG KOMMUNIKASJON.....	27
20.1	MARKEDSFØRING AV KOLLEKTIVTRANSPORTEN	27
21.	INFORMASJON VIA DIGITALE FLATER.....	28
22.	SAMARBEID OG SAMHANDLING	28
22.1	UTPRØVING AV NYE LØSNINGER OG/ELLER MATERIELL	28
23.	BILAG	28

1. Innledning

1.1 Oppdragsgivers organisering og ansvar

1.1.1 Ruter

- 1.1.1.1 Ruter er et felles administrasjonsselskap for kollektivtrafikken i Oslo og deler av Viken fylkeskommune (tidligere Akershus fylke), herunder også TT-transporten i Oslo kommune. Oppdragsgiver har ansvaret for den helhetlige planleggingen av tjenestetilbudet knyttet til all kollektivtrafikk, herunder TT i Oslo, service- og bestillingslinjer, spesialskyss skole, T-bane, trikk, buss og båt.
- 1.1.1.2 Oppdragsgiver har ansvar for at kundene opplever at tjenestetilbudet i TT-transporten er pålitelig og godt tilrettelagt.
- 1.1.1.3 Oppdragsgiver har videre ansvaret for kontakt med Oslo kommune og andre relevante myndigheter for å ivareta transportens overordnede interesser. Oppdragsgiver har sammen med bydelene ansvaret for all overordnet informasjon til kundene.

1.2 Kort om Oppdraget

- 1.2.1.1 Ruter (heretter Oppdragsgiver) har behov for spesialskyss tjenester, inkludert minibuss og personbil (herunder «vogner») for å kjøre personer med innvilget TT-kort (Tilrettelagt Transport for personer med nedsatt funksjonsevne) i Oslo kommune. Tjenesten er i tråd med den til enhver tids gjeldende; retningslinjer i TT-forskriften for slik transport: <https://lovdata.no/dokument/LF/forskrift/2015-08-26-1007>
- 1.2.1.2 Transportens hovedformål er å oppfylle de rettigheter TT-kundene har etter retningslinjer fra Oslo kommune. TT-kundene som innvilges rett til transport med spesialbilene i denne kontrakten er ofte avhengig av rullestol.
- 1.2.1.3 Kundegruppene i dette oppdraget har innvilget rett til reise. Kundene søker om å få innvilget TT-tjeneste. Søknaden skjer til den bydel kunden tilhører. Bydelen innvilger søknad i henhold til forskriften.
- 1.2.1.4 Operatøren har ansvaret for å levere transporttjenester til TT-kundene etter Oppdragsgivers spesifikasjoner.
- 1.2.1.5 Oppdragsgiver har behov for minibusser med rullestolplass og personbiler med og uten rullestolplass. Oppdragsgiver vil bruke vognene der det er behov.
- 1.2.1.6 Det er behov for vogner leiet inn med førere. TT-brukerne kan bestille sin kjøring til når som helst i døgnet alle dager i året. Mesteparten av kjøringen er dagtid i ukedagene. Vognantallet begrenses dermed på stille tid som f.eks. kveld, natt og helg.
- 1.2.1.7 Dermed har Oppdragsgiver behov for å kunne leie inn vognene til døgnets alle tider og 365 dager i året.
- 1.2.1.8 Oppdraget er basert på at det leies inn vogner med førere innenfor et gitt tidsrom.
- 1.2.1.9 Vognene i dette oppdrag kan få kjøre i hele Oslo kommune og de geografiske områder Oslo kommune fastsetter for kunder med innvilget rett til TT-reiser. Dette gjelder også til og fra utvalgte destinasjoner i tidligere Akershus.

Vedlegg 1 Oppdragsbeskrivelse

Minibuss- og personbiltjenester TT-tjenesten Oslo 2022

- 1.2.1.10 Både minibusser og personbiler skal være faste dedikerte ressurser til dette oppdraget. Det innebærer at det er de samme vognene som skal kjøre hver dag.
- 1.2.1.11 Oppdraget er delt opp i fire deloppdrag. Deloppdrag A, B og C omfatter transport av i hovedsak alle rullestolbrukere i TT-tjenesten, mens det i deloppdrag D omfatter transport av gående TT-brukere.
- 1.2.1.12 Vognene skal være utstyrt med et nettbrett som følger vognen.
- 1.2.1.13 Ved ledig tid på de innleide vognene kan vognene brukes til andre offentlig betalte kjøreooppdrag i Ruters regi.

1.2.2 Omfang (tall fra 2019)

- 1.2.2.1 Oppdraget omfatter transport av i hovedsak alle rullestolbrukere i TT-tjenesten, men også transport av en andel av gående TT-brukere.

Kundegruppe	Antall personer	Antall individuelle turer pr år
Rullestolbrukere	Ca. 1 900	Ca. 125 000
Gående TT-brukere	Ca. 900	Ca. 25 000

- 1.2.2.2 De 900 gående TT-brukerne vil også bli kjørt i en annen kontrakt til Ruter «Forhåndsbestilt drosje TT-tjenesten Oslo 2022».
- 1.2.2.3 Turene kan samkjøres slik at det er flere enn en person i kjøretøyet samtidig.
- 1.2.2.4 De fleste reisene foregår på ukedager mandag til fredag, dette er hovedsakelig faste reiser. På lørdager og søndager er det stort sett fritidsreiser.

1.2.3 Spesielle kundebehov

- 1.2.3.1 TT-brukere kan ha med ledsagere.
- 1.2.3.2 Noen TT-brukere er ekstra sårbare og innvilges transport som skal dekkes med fast førergruppe. Dette er kunder som får betydelig utfordrende adferd eller vesentlig forverret helsetilstand dersom det benyttes forskjellige førere eller ulikt kjøremønster, kunder med mangelfulle kommunikasjonsevner eller som av andre særskilte grunner ikke kan benytte ordinær TT-transport.
- 1.2.3.3 Noen TT-brukere, må hentes/leveres inne, og hjelpes til/fra transporten. I enkelte tilfeller må det påregnes hjelp til å ta av/på yttertøy.
- 1.2.3.4 På en del av adressene som TT-brukerne reiser til og fra er det nødvendig å bruke trappeklatrere.

2. Om Oppdraget

2.1 Inndeling av Oppdraget i deloppdrag

Oppdraget er delt opp i 4 deloppdrag. Deloppdragene er fordelt per vogntype. To vogntyper for minibuss (A+B) og to for personbil (C+D).

Tabellen under gir en oversikt over vogntyper og antall vogner per deloppdrag:

Deloppdrag	Vogntype minibuss	Min. antall rullestolplasser	Min. antall passasjerplasser*	Antall minibusser
A	XXL	3	6	15
B	XL	2	4	30
Totalt antall minibusser				45
Deloppdrag	Vogntype personbil	Min. antall rullestolplasser	Min. antall passasjerplasser*	Antall personbiler
C	1	1	4	15
D	2	0	4	10
Totalt antall personbiler				25

* tillegg til rullestolplasser

2.1.1 Kjøring nattetid mandag-søndag - Deloppdrag B

2.1.1.1 Kjøring i tidsrommet 23.00 – 06.00 alle netter hele uken vil bli lagt i deloppdrag B.

2.1.2 Trappeklatrere – Deloppdrag A og B

2.1.2.1 Alle vognene i deloppdrag A og B skal være utstyrt med oppladet trappeklatrere og transportstol. Trappeklatrere skal tilfredsstillende kravene til trappeklatrere i gjeldende ISO-standard. Trappeklatrere skal være godkjente for personer som veier inntil 140 kilo + rullestol.

2.1.2.2 Bruk av mindre trappeklatrere kan avtales med oppdragsgiver i særskilte tilfeller, for eksempel hvor det ikke er mulig og bruke en større trappeklatrere.

2.1.2.3 Det er ikke tillatt å bære TT-brukere. Trappeklatrere skal som hovedregel benyttes i trapp.

2.2 Innleietider

2.2.1.1 Alle vognløp i denne kontrakten kan bli leid inn hele året. Antallet vogner kan tilpasses de ulike dager ut ifra reelt behov. Hvis forventet reisevolum forandres tilpasses antallet vogner til nytt behov.

2.2.1.2 Vognene kan leies inn til alle døgnets tider. Vognenes innleietider ligger fast fra dag til dag. Innleietidene til hver vogn fastsettes av Oppdragsgiver. Innleietidene til vognene tilpasses etter behovet.

- 2.2.1.3 Innleietiden starter på et fastlagt klokkeslett og avsluttes på et fastlagt klokkeslett. Hvis det er brudd i innleietiden vil det også være fastlagt på forhånd.
- 2.2.1.4 Innenfor hvert av deloppdragene A, B, C og D er det en fast fordeling av antall vogner som er innleid på heltid og deltid. I deloppdrag D er det kun deltidsinnleie.
- 2.2.1.5 Hver vogn regnes som et vognløp. Hvert vognløp har et unikt vognløpsnummer. På deltidsinnleide vogner er vognløpet delt opp i en morgendel (del A) og en ettermiddagsdel (del B), men har samme vognløpsnummer hele dagen.
- 2.2.1.6 Oppholdet mellom del A og del B på deltidsinnleide vogner kan fritt disponeres av Operatør.
- 2.2.1.7 Vognene skal møte opp på fastlagt klokkeslett på oppmøtested og avslutte på fastlagt klokkeslett på avslutningsted. Oppmøtestedet og avslutningsted er et geografisk sted som er fast fra dag til dag.
- 2.2.1.8 I Oppdragsgivers planleggingssystem vil hver vogn legges inn med vognløpsnummer, og til hvert vognløpsnummer knyttes et skjema med vognens fastlagte innleietider og det geografiske oppmøtestedet.

2.2.2 Endringer i innleietid

- 2.2.2.1 Hvis Oppdragsgiver har behov for å endre på innleietidene, eller det faste oppmøtestedet, vil det gis et varsel til Operatør minimum to (2) uker i forkant. Varslet blir sendt til Operatørens administrasjon. Om partene er enige kan endring skje på kortere varsel.
- 2.2.2.2 Det kan forekomme endringer i innleide vognløp, eller reduksjon av antall vognløp, grunnet nedgang/økning i reisevolumet i f.eks. skolens ferier og ved høytider. Reduksjonen i vognløp vil gjelde alle vogntyper og både hel- og deltidsinnleide. Melding om hvilke vognløp som ikke skal leies inn gis minimum to (2) uker i forkant. Når vognløp ikke leies inn bortfaller minimum innleietid.
- 2.2.2.3 Det kan komme henvendelse fra Oppdragsgiver om å sette inn ekstra kapasitet. F.eks. ved større arrangement, gruppereiser eller høytider som jul. Dette kan gjelde alle innleiekategorier. Henvendelse om hvilke vognløp som skal leies inn kan gis på kortere varsel. Om partene er enige kan ekstra kapasitet settes inn.

2.3 Brudd i innleietiden

- 2.3.1.1 På heltidsinnleide vognløp vil det planlegges inn brudd i innleietiden hvor det vil være mulig å avvike pause og/eller skifte av fører. Bruddet vil alltid være planlagt til et fastlagt geografisk sted.
- 2.3.1.2 Brudd i innleietiden vil normalt planlegges innenfor kjøre- og hviletidsbestemmelser.
- 2.3.1.3 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. Ved vognløp som går planlagt over mange timer kan det bli aktuelt å legge inn fast planlagt brudd, på av Oppdragsgiver angitt fast sted, for å legge til rette for føreravløsning. Disse faste bruddene kan avtales å være kortere, f.eks. 5 minutter.
- 2.3.1.4 Kjøreid fra siste leveringssted før brudd, og framkjøring til oppstart etter brudd, vil være med i beregnet innleietid.

- 2.3.1.5 Hvis Operatør forårsaker et uplanlagt brudd i innleietiden, ved f.eks. havari på vognen eller at førere ikke er tilstede ved innleietidens start eller må ha ikke planlagt pause midt i vognløpet, utgår godtgjørelse for tilsvarende tid bruddet er.

2.4 Fordeling av heltid og deltidinnleie

- 2.4.1.1 Vognene leies inn på heltid og deltid i henhold til tabellen nedenfor

Tabell over antall heltids- og deltidinnleide vogner:

Deloppdrag	Vogntype minibuss	Heltidsinnleie antall	Deltidsinnleie antall
A	XXL	5	10
B	XL	20	10
Totalt antall minibusser/vognløp		45	
Deloppdrag	Vogntype personbil	Heltidsinnleie antall	Deltidsinnleie antall
C	1	5	10
D	2	0	10
Totalt antall personbiler/vognløp		25	

- 2.4.1.2 Tabell over fordeling av heltids- og deltidinnleide vogner på hverdager og lør- og søndager:

Deloppdrag	Vogn	Mandag - fredag		Heltid lørdager	Heltid søndager – og helligdager
		Heltid	Deltid		
A	XXL	5	10	5	5
B	XL	20	10	10	7
C	1	5	10	0	0
D	2	0	10	0	0

2.4.2 Estimert årlig innleie

- 2.4.2.1 Oppdragsgiver har estimert årlig innleietid i timer fordelt på de fire deloppdragene. Estimater er basert på 250 hverdager, 50 lørdager og 65 søn- og helligdager.
- 2.4.2.2 Vognene i deloppdrag C og D leies normalt ikke inn på Øvrig tid og Helligdager.
- 2.4.2.1 Tabellen viser et estimat på årlig innleietid pr deloppdrag. Oppdragsgiver har tatt utgangspunkt i at heltidsinnleide vogner leies inn i snitt 10 timer per dag, og at deltidinnleide vogner leies inn i snitt 5 timer per dag (fordelt på del A og del B). Disse estimat på innleietimer er basert på tidligere faktisk behov.

Vedlegg 1 Oppdragsbeskrivelse

Minibuss- og personbiltjenester TT-tjenesten Oslo 2022

Del-oppdrag	Vogn	Antall vogner fordelt				Estimerte antall timer			
		Mandag - fredag		Heltid lørdager	Heltid søndager	Normaltid	Øvrig tid	Helligdager	Totalte årlige timer
		Heltid	Deltid						
A	XXL	5	10	5	5	27 950	2 300	500	30 750
B	XL	20	10	10	7	60 750	10 600	700	72 050
C	1	5	10	0	0	25 000	0	0	25 000
D	2	0	10	0	0	11 250	0	0	11 250

2.4.2.2 Kjøring nattetid ligger på deloppdrag B. Anslått behov nattetid i ukedager er ca. 1-3 vogner, men noen flere i helgene, se Bilag 1.5 Statistikk

2.4.2.3 Oppdragsgiver etterstreber fordele andelen av innleietiden mellom deloppdragene i henhold til tabellen, men fordelingen vil avvike noe i realiteten grunnet faktiske omstendigheter knyttet til kjøremønster, bestillinger, behov av transport i tillegg til adhoc- endringer og avbestillinger.

2.4.3 Garantert minimum godtgjørelse

2.4.3.1 Hvis det skjer kraftig redusering i forventet reisevolum garanterer Oppdragsgiver en minimum godtgjørelse for innleide vognløp.

2.4.3.2 I en slik situasjon vil vognløp justeres fra opprinnelig innleietid ned til minimum innleietid, og godtgjøres med minimum godtgjørelse.

2.4.3.3 En heltidsbil vil i slike situasjoner alltid ha innleietid på minimum 5 timer per dag, og en deltidstilbil vil få tilsvarende innleietid på minimum 4 timer (fordelt på 2+2) per dag.

2.4.3.4 Heltidsinnleide vogner godtgjøres med minimum 1020 timer per år. Deltidsinnleide vogner godtgjøres med minimum 840 timer per år.

2.4.3.5 Minimum godtgjørelse gjelder alle deloppdrag.

2.4.3.6 Når vognløp tas ut på permanent basis vil disse ikke omfattes av minimum godtgjørelse.

2.4.3.7 Garantert godtgjørelse tar utgangspunkt i minimum antall innleietimer og antall dager per år.

2.4.3.8 Garanti godtgjørelse utbetales per måned i den periode det innfaller behov for minimum godtgjørelse.

2.5 Oppdragsgivers bestillingsmottak- og kjørekontorfunksjon

2.5.1.1 Oppdragsgivers bestillingsmottak- og kjørekontorfunksjon er organisert for å ivareta TT-kundenes bestillinger og planlegging av turer og for å følge opp transporten av TT-kundenes bestilte turer.

2.5.1.2 Oppdragsgiver tar imot bestillinger, endringer og avbestillinger. I tillegg planlegger de turene og formidler disse til de enkelte Operatørene.

- 2.5.1.3 Oppdragsgiver har oversikt over alle vognløp på alle deloppdrag, og har ansvar for å replanlegge turer hvis det oppstår behov.
- 2.5.1.4 Oppdragsgiver ivaretar blant annet følgende:
- følge opp at alle TT-kundene får sin transport i henhold til avtalte hente- og leveringstid
 - følger opp forsinkede transporter
 - følge opp transporter som ikke blir gjennomført i henhold til vognplan
 - gjennomfører nødvendige tiltak, som for eksempel replanlegge turer, for å ivareta tjenestens kvalitet og kundenes transport
 - varsle berørte kunder ved behov
 - bistå førere ved uønskede hendelser som trafikkulykker, kunder på avveie eller lignende
- 2.5.1.1 Oppdragsgivers bestillingsmottak- og kjørekontorfunksjon kommuniserer ved behov med både førere, Operatørs trafikkledelsesfunksjon og administrasjonsfunksjon.
- 2.5.1.2 Oppdragsgivers bestillingsmottak- og kjørekontorfunksjon er kontaktpunktet for fører og Operatørens trafikkledelsesfunksjon.
- 2.5.1.3 Oppdragsgiver har i tillegg ansvar for driftsoppfølging, måler avvik og ilegger gebyrer i hht. kontrakt med Operatør.

2.5.2 Planlegging av bestillinger

- 2.5.2.1 Alle bestillinger uavhengig av bestillingsmetode rettes til Oppdragsgivers kjørekontor.
- 2.5.2.2 Oppdragsgiver planlegger bestillingene inn på vognløpene så likt det er mulig hver ukedag, hvilket innebærer at det enkelte vognløp for det meste kjører innen samme geografiske område.
- 2.5.2.3 TT-brukerne kan gjøre endringer og avbestillinger hele døgnet. Det kan også skje tett opp imot avreisetidspunkt. Permanente eller vedvarende endringer kan gi behov for endringer i innleietider på vognene.
- 2.5.2.4 Oppdragsgiver tar hensyn til kundenes individuelle behov i planleggingen.
- 2.5.2.5 Tid for kundenes ombordstigning og avstigning hensyntas ut fra antall kunder per bestilling og eventuelle hjelpemidler.
- 2.5.2.6 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.
- 2.5.2.7 Oppdragsgivere har mulighet til å benytte alternativ transport fra andre Operatører eller andre kontrakter dersom det er formålstjenlig og til beste for kunden.
- 2.5.2.8 Oppdragsgiver tilbyr en app til alle TT-brukere. Med appen har alle kunder tilgang til bestilte og planlagte hente- og leveringstider fra dag til dag. Kundene har mulighet for å bestille og avbestille kjøringen via appen. Appen er stadig under utvikling og nye funksjoner vil komme til etterhvert, blant annet vil det bli mulig å se hvor den aktuelle vognen befinner seg.

2.6 Vognløpsplan

- 2.6.1.1 Hvert vognløp har en egen vognløpsplan.
- 2.6.1.2 Et vognløp kan inneholde alle typer TT- kjøring basert på Oppdragsgivers beste vurdering innenfor TT-forskriftens og bydelenes intensjon.
- 2.6.1.3 Kjøreoppdragene planlegges ut fra TT-kundenes ønsker i henhold til henting og levering, samt vognenes kapasitet.
- 2.6.1.4 Vognløpsplanene inneholder nødvendige opplysninger om tidspunkt, adresser, hente- og leveringsforhold, kommentarer til turen, instruks om særskilte behov, telefonnummer, hjelpemidler, mv.
- 2.6.1.5 Operatøren har ikke anledning til å gjøre endringer i vognløpsplanene.
- 2.6.1.6 Den enkelte vogn skal til enhver tid være tilgjengelig i innleietiden også når vognløpsplanen ikke inneholder turer.
- 2.6.1.7 Operatøren kan ta kontakt med Oppdragsgiver for innspill til endring i vognløpsplanene.
- 2.6.1.8 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 (Ruter/Konsentra) sine instruksjoner.

2.7 Vognløpsplan via førerapp og webportal

- 2.7.1.1 Vognløpsplanene ligger i Oppdragsgivers planleggingssystem. Førere bruker førerappen og Operatørens trafikkledelse bruker webportal for å få tilgang til vognløpsplanene.

2.7.1 Førerappen

- 2.7.1.1 Formidling av turer i vognløpsplanen til de innleide vogner vil skje via en førerapp på et nettbrett.
- 2.7.1.2 Det skal være et nettbrett i hver vogn. Med nettbrettet skal førere være innlogget på førerappen for å få tilgang til vognløpsplan
- 2.7.1.3 Føreren må være pålogget fra framkjøring til oppmøtested og i hele innleietiden.
- 2.7.1.4 Føreren skal løpende overvåke vognløpsplanen. Eventuelle endringer i kjøreoppdragene og tilleggsoppdrag formidles fortløpende på vognløpsplan den aktuelle dagen.
- 2.7.1.5 Føreren kan se neste dags innleietid med start og sluttider, tid for brudd og oppmøte- og avslutningsted i førerappen.
- 2.7.1.6 Manglende av- og pålogging samt bekreftelse på nettbrett kan bli gebyrlagt i henhold til kontraktens bestemmelser knyttet til bruk av førerappen.

2.7.2 Registrering i førerappen

- 2.7.2.1 Føreren skal bekrefte oppdragene på nettbrettet. 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.
- 2.7.2.2 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.
- 2.7.2.3 Eventuell bomtur/avbestilling ved dør registreres også i førerappen.

2.7.3 Webportal

- 2.7.3.1 Hvis fører av noen grunn ikke får brukt nettbrettet/førerappen er det Operatørens ansvar å formidle kjøreoppdragene til førere. Operatørens trafikkledelse har tilgang til webportalen med innloggingskode.
- 2.7.3.2 Operatørens trafikkledelse kan til enhver tid se vognløpsplaner frem i tid. Vognløpsplanene inneholder innleietider, kjøreoppdrag og eventuelle brudd. Planene er preliminære da det pågår en kontinuerlig replanlegging samt at det tilkommer nye bestillinger, endringer og avbestillinger.

2.7.4 Øvrig ansvar

- 2.7.4.1 Operatøren er ansvarlig for valg av løsning for nettbrett.
- 2.7.4.2 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.

3. Operatørens ansvar

3.1 Krav til Operatørens gjennomføring

- 3.1.1.1 Operatør har i sitt tilbud beskrevet sine rutiner for at vogner med førere skal møte opp på fastlagt klokkeslett på oppmøtested ved oppstart og etter brudd i innleietiden. Det er også gjort rede for hvordan Operatør bruker reservemateriell eller andre løsninger for å sørge for at vognene med førere er på riktig sted til korrekt tid. Det er også beskrevet hvordan Operatør løser akutte hendelser, for eksempel havari eller lignende med eget materiell eller personell. Operatør skal påse at evt. konsekvenser for kundene blir minst mulig
- 3.1.1.2 Operatøren sørger for at turene utføres i henhold til planlagte hente- og leveringstider for respektive tur på vognløpsplanen.
- 3.1.1.3 Ved situasjoner hvor transporten ikke kan utføres i henhold til vognløpsplanen skal Oppdragsgiver varsles om dette. Oppdragsgiver etterstreber løsninger som påvirker kundene minst mulig, og Operatør må samarbeide med Oppdragsgiver om en løsning som gir minst mulig avvik i kundenes planlagte reiser.

Vedlegg 1 Oppdragsbeskrivelse

Minibuss- og personbiltjenester TT-tjenesten Oslo 2022

- 3.1.1.4 Oppdragsgiver kan i særlige tilfeller, som i akutte hendelser, godkjenne endringer i vognløpsplanene etter avtale med Operatør.
- 3.1.1.5 Operatøren skal ikke iverksette tiltak som kan skape utfordringer for gjennomføring av oppdraget.
- 3.1.1.6 Reservemateriell skal tilfredsstillende Oppdragsgivers krav til vognmateriell slik det er angitt i vedlegg 2, Materiellbeskrivelse. Det stilles samme krav som til ordinært materiell. Operatør kan stille med likt reservemateriell, eller som har bedre kapasitet og kvalitet enn ordinært materiell. Bruk av reservemateriell som avviker fra ordinære krav kan bli gebyrlagt iht. kontraktens bestemmelser.
- 3.1.1.7 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.
- 3.1.1.8 Operatør skal planlegge for og sørge for ivaretagelse av nødvendig smittevernstiltak i perioder med spredning av almen smittefarlig sykdom
- 3.1.1.9 Operatøren må regne med å stille vogner til rådighet for prøvekjøring og/eller befarings av nye, eksisterende eller planlagte veitraseer, tjenester eller områder.
- 3.1.1.10 Forsinkelser eller avvik som operatør har skyld i kan bli gebyrlagt iht. kontraktens bestemmelser.

3.2 Krav til Operatørens trafikkledelsesfunksjon

- 3.2.1.1 For å ivareta målet om en best mulig gjennomføring av tjenesteleveransen til kunden er det nødvendig at Operatørens trafikkledelse samarbeider strukturert og sømløst med Oppdragsgiver bestillingsmottak- og kjørekontorfunksjon. Operatøren har i sitt tilbud angitt hvordan trafikkledelsesfunksjonen er organisert, bemannet og hvordan de proaktivt følger opp at vognene møter til riktig tid og sted, og at lokalkunnskaper opprettholdes i hele kontraktsperioden. Operatøren har også beskrevet hvordan man skal arbeide løsningsorientert, raskt og effektivt i ulike situasjoner.
- 3.2.1.2 Trafikkledelsesfunksjonen skal være tilgjengelig innenfor egne vogners innleietider.
- 3.2.1.3 Operatør skal sørge for at Oppdragsgiver til enhver tid har rask tilgang på telefon eller e-post til trafikkledelsesfunksjonen.
- 3.2.1.4 Trafikkledelsesfunksjonen skal ha gode lokalkunnskaper om driftsområdet.
- 3.2.1.5 Trafikkledelsesfunksjonen skal orientere Oppdragsgiver om forhold som er til hinder for gjennomføringen av vognløpet og turene.
- 3.2.1.6 Trafikkledelsesfunksjonen skal ha full oversikt over tilgjengelig vognmateriell og kvalifiserte personell. Ved situasjoner som Operatør har skyld i, som kan lede til manglende oppmøte til innleietidens start, eller oppstart etter brudd i innleietiden eller ved havari på vognene i innleietiden, skal trafikkledelsesfunksjonen fremskaffe alternative løsninger for å opprettholde vognløpet og de planlagte turene til TT-kundene.

Vedlegg 1 Oppdragsbeskrivelse

Minibuss- og personbiltjenester TT-tjenesten Oslo 2022

- 3.2.1.7 Dersom Operatør ikke klarer å møte opp til riktig tid ved vognløpets start eller etter brudd i innleietid skal Oppdragsgiver varsles. Oppdragsgiver skal også varsles når andre problemer med vognene/førene oppstår som påvirker planlagte hente- og leveringstider.
- 3.2.1.8 Operatøren har oversikt over sine vognløp men har ikke mandat til å replanlegge turer.
- 3.2.1.9 Trafikkledelsesfunksjonen skal ved behov bistå førere med å informere kunder ved forventet forsinkelse i forhold til planlagt hente- og leveringstid. Operatør har ansvar for at kunden får beskjed om forsinkelser så raskt som mulig.
- 3.2.1.10 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 trafikkledelsesfunksjonen sørge for at føreravløsninger gjennomføres når det ikke er kunder om bord. Føreravløsninger skal ikke føre til forsinkelser.
- 3.2.1.11 Trafikkledelsen skal i tillegg, for å sørge for en god leveranse til kunden, blant annet:
- melde ifra til Oppdragsgiver dersom det er utfordringer med gjennomføring av turene i henhold til vognløpsplan, planlegging, kundebehov, hjelpemiddel ol.
 - umiddelbart melde ifra til Oppdragsgiver ved uønskede hendelser som trafikkulykker, kunder på avveie eller lignende.
 - melde ifra til Oppdragsgiver om hendelser som Operatøren er involvert i - eller kjenner til - som kan føre til omtale i pressen eller andre medier jfr. gjeldene varslingsrutiner.
 - melde oppdragsgiver om spesielle omstendigheter omkring enkelt kunders nye behov for tilrettelegging.
- 3.2.1.12 I tillegg skal trafikkledelsesfunksjonen:
- melde fra til vegholder ved manglende vedlikehold (f.eks. mangelfull snørydding) av veg/fortau/hente- og leveringssteder mv.
 - melde ifra til Oppdragsgiver om utslipp eller andre hendelser som kan påvirke miljøet.

3.3 Krav til Operatørens administrasjonsfunksjon

- 3.3.1.1 Operatør har i sitt tilbud beskrevet administrasjonsfunksjonen og hvilke kvalifikasjoner og profil denne funksjonen skal inneha.
- 3.3.1.2 Det er behov for en egen administrasjonsfunksjon som skal være bindeleddet mellom Oppdragsgiver og førerne. Denne skal også sørge for tilstrekkelige ressurser til opplæring, kontroll og oppfølging av førere og biler. Administrasjonsfunksjonen skal sikre god kontroll over tjenesten og følge opp avvik og oppgjør overfor oppdragsgiver.
- 3.3.1.3 Operatør skal ha en koordinator tilgjengelig på dagtid som kan ivareta den daglige dialogen med oppdragsgiver og andre aktører i tjenesten. Denne funksjonen kan ikke være fører eller undertransportør. Koordinator skal delta i møter med oppdragsgiver og eventuelt andre samarbeidspartnere. Funksjonen skal være kontaktperson for oppfølging av klager og andre henvendelser.
- 3.3.1.4 Koordinator skal ha meget god kjennskap til kravene i kontrakten og innsikt i den tjenesten som til enhver tid skal leveres.

4. Digitale kundeopplevelser

- 4.1.1.1 Oppdragsgiver stiller høye krav til den totale kundeopplevelsen, og gode digitale kundeopplevelser er en del av denne totale opplevelsen på alle Ruters tjenester. Oppdragsgiver samler inn data, levert fra vogner, til en Digital Plattform (RDP), og bruker disse dataene til å produsere informasjon av ulike typer til kundene. Oppdragsgiver og Operatør skal i samarbeid produsere best mulig digitale kundeopplevelser.

5. Avtale om digitale tjenester

- 5.1.1.1 Operatøren har i sitt tilbud beskrevet hvordan den digitale tjenesteleveransen omfattet av ADT er en integrert del av den egne virksomheten med tanke på opplæring, daglig drift, avvikshåndtering og vedlikehold. Det er i tillegg beskrevet roller, ansvar, rutiner, prosesser og kvalitets- og støttesystemer.
- 5.1.1.2 Leveranse av data til digitale tjenester er regulert av Avtale om digitale tjenester (ADT), som er en frittstående avtale som benyttes på tvers av Oppdragsgiveres alle avtaler. Hvilke deler av Avtale om digitale tjenester som gjelder blir definert i dette vedlegget.
[Ruters avtale om digitale Tjenester er publisert på Ruters operatørportal](#)
- 5.1.1.3 Operatøren har totalansvar for å produsere og utveksle kvalitativ data, samt levere digital kundeopplevelse ombord i henhold til funksjonsnivå beskrevet i Avtale om digitale tjenester - Bestillingstransport.
- 5.1.1.4 Ved oppstart skal tjenestene leveres på API versjon 2.2, første nye major versjon blir 3.0.
- 5.1.1.5 De data som blir levert i henhold til Avtale om digitale tjenester i tillegg viktige for Oppdragsgiver når det gjelder å forstå og videreutvikle tjenestetilbudet.

5.2 Funksjonsnivå

- 5.2.1.1 Innleide vogner i alle deloppdragene er knyttet til Avtale om Digitale Tjenester.
- 5.2.1.2 Vognene skal levere på funksjonsnivået beskrevet i tabellen nedenfor.

Vognkategori	ADT Funksjonsnivå
Vogntype XXL	<ul style="list-style-type: none">Bestillingstransport Basis
Vogntype XL	<ul style="list-style-type: none">Bestillingstransport Basis
Vogntype Personbil 1	<ul style="list-style-type: none">Bestillingstransport Basis
Vogntype Personbil 2	<ul style="list-style-type: none">Bestillingstransport Basis

- 5.2.1.3 Operatør må påse at de rutiner og ansvar som trengs for å levere digitale tjenester er i henhold til funksjonsnivå.

- 5.2.1.4 Frem til Ruter støtter innkreving av egenandel gjennom sin salgsapplikasjon, må Operatør selv sørge for utstyr som håndterer dette.

6. Krav til førere

- 6.1.1.1 Operatøren har i sitt tilbud beskrevet hvordan målene i kapittel 6 skal oppnås.
- 6.1.1.2 Førerne må være godt egnet for oppdraget. Mange av TT-kundene har spesielle utfordringer, og det er derfor ekstra viktig at førerne gir kundene en trygg, sikker og forutsigbar tjeneste. Kundene er forskjellige både i alder og behov, og må derfor møtes ut ifra sitt nivå. Førerne skal være imøtekommende, tålmodige og bistå kunder med nedsatt funksjonsevne og andre fysiske og psykiske utfordringer og vise høy grad av empati og omsorg. Førerne må ha god evne til å håndtere stress.
- 6.1.1.3 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. I noen tilfeller må fører kunne hjelpe kunden helt inn på hente- og leveringsadresse. I enkelte tilfeller må fører også hjelpe til med av- og påkledning av kundens yttertøy.
- 6.1.1.4 I vognløpsplanen er det beskrevet særskilte behov for den enkelte TT-kunde som føreren alltid må ivareta. Noen kunder må overleveres til pårørende eller en annen omsorgsperson både ved henting og levering. Disse kunder må aldri overlates til seg selv. Førere må i slike tilfeller påse at kunden overleveres til ansvarlig kontakt. Brudd på overleveringskrav til ansvarlig kontakt kan bli gebyrlagt iht. kontraktens bestemmelser.
- 6.1.1.5 Noen TT-brukere har behov for ledsager. Alle de personer som føreren skal transportere fremkommer i vognløpsplanen. Fører kan ikke ha med bekjente i vognen.
- 6.1.1.6 Fører må utøve høy grad av service og opptre høflig overfor alle TT-kunder, ledsagere og andre personer tilknyttet TT-kundene.
- 6.1.1.7 Mange av TT-kundene er avhengige av stabilitet i hverdagen. Dette stiller høye krav til kontinuitet og færrest mulig bytter av førere som utfører turene fra dag til dag.
- 6.1.1.8 Førere må være gode på å kommunisere og informere tydelig og presist med kunder, pårørende og andre tilknyttet kunden, også i krevende situasjoner.
- 6.1.1.9 Noen TT-bruker har førerhund/servicehund. Fører plikter å medbringe førerhund/servicehund. Det er TT-kunden selv som skal gi instruks til hunden.
- 6.1.1.10 Fører må kunne ta raske og gode avgjørelser og improvisere løsninger til beste for kundene dersom det skulle oppstå utfordrende situasjoner i eller rundt vognen.
- 6.1.1.11 Ved tilbakemeldinger fra TT-kunder om alvorlige enkelthendelser eller gjentatte episoder som kan stille spørsmål ved førers egnethet kan oppdragsgiver kreve at førers transport av TT-kunder opphører inntil forholdet er nærmere undersøkt og avklart. Avhengig av forholdets alvorlighetsgrad kan Oppdragsgiver be om at fører utestenges for resten av kontraktperioden.

6.1.2 Sikkerhet ved kjøring

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

Vedlegg 1 Oppdragsbeskrivelse

Minibuss- og personbiltjenester TT-tjenesten Oslo 2022

- 6.1.2.2 Førerne skal opprettholde trygg og god kjørestil til enhver tid. Førerne skal kjøre med en «myk» og behagelig kjørestil, uten unødige og/eller brå svingebevegelser, oppbremsinger og akselerasjoner - slik at kjøringen er bekvem for alle TT- kunder.
- 6.1.2.3 Alle kunder skal være festet med sikkerhetsbelter under transport. Fører skal hjelpe til med sikkerhetsbelte ved behov, og har ansvaret for at rullestol er forsvarlig festet i vognen.
- 6.1.2.4 Førerne har ansvaret for å sikre rullestoler i vognen. Rullestolbrukere som sitter i stolen under transport skal være festet på forsvarlig vis.
- 6.1.2.5 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.
- 6.1.2.6 Føreren skal kunne betjene trappeklatrer for rullestol der dette er påkrevet. Fører skal være trent i bruken av trappeklatrer slik at sikkerheten til kunden blir ivarettatt.
- 6.1.2.7 Fører plikter å varsle Oppdragsgiver umiddelbart ved uønskede hendelser som trafikkulykker, kunde på avveie eller lignende jfr. gjeldende varslingsrutiner.

6.1.3 Førerens varslings til kunden

- 6.1.3.1 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.
- 6.1.3.2 Ved forsinkelser som overstiger 10 minutter skal føreren umiddelbart gi beskjed. Beskjeden skal gis så fort føreren har kjennskap til forsinkelsen. Dette gjøres til kunden eller omsorgsperson/pårørende på hentestedet eller leveringsstedet. Opplysninger til kontaktpersoner fremkommer av vognløpsplanen.
- 6.1.3.3 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.
- 6.1.3.4 Dersom kunden ikke møter til avtalt tid, og føreren ikke har fått beskjed på forhånd, så må føreren ta kontakt på det telefonnummer som fremkommer av vognløpsplanen eller bestillingen, eventuelt ringe på døren hos kunden, for å forvisse seg om turen skal gjennomføres eller ikke. Fører skal kontakte Oppdragsgiver etter å ha forsøkt å få kontakt med kunden uten respons i 5 minutter etter avtalt hentetidspunkt for å få godkjent å kjøre fra stedet. I slike tilfeller må fører registrere bomtur på nettbrettet.
- 6.1.3.5 Manglende informasjon til kunden om forsinkelse kan bli gebyrlagt iht. kontraktens bestemmelser.
- 6.1.3.6 Føreren skal melde ifra til Oppdragsgiver om forsinket siste levering på et vognløp som innebærer utvidet innleietid.

7. Kompetansekrav til førere

7.1.1.1 Operatøren har i sitt tilbud beskrevet hvordan målene i kapittel 7 skal oppnås.

7.1.2 Organisering av opplæring

7.1.2.1 Operatøren er ansvarlig for opplæring og skolering av eget personell. Tilsvarende er Operatøren ansvarlig for at personalet innfrir kompetansekravene gjennom hele kontraktsperioden.

7.1.2.2 Innholdet i opplæringen og dokumentasjon på at førerne som utfører tjenesten har gjennomgått og forstått opplæringen må kunne dokumenteres for Oppdragsgiver.

7.1.2.3 Operatøren skal lage et dokument med detaljert beskrivelse av rutiner og informasjon som er nødvendig for at føreren skal kunne gjennomføre tjenesten på en korrekt og sikker måte. En slik førerinstruks skal alle førere til enhver tid kjenne og følge.

7.1.2.4 Operatøren skal ha en kontaktperson/ansvarlig for opplæring og kurs (se pkt 3.3 krav til Operatørens administrative funksjon).

7.1.2.5 Operatøren skal stille alt personale med kundekontakt til deltakelse på Oppdragsgivers «Sjåførscole» eller annen opplæring som oppdragsgiver finner nødvendig. Dette kurset må være gjennomført før første driftsdag, og varigheten vil være ca. tre (3) timer.

7.1.2.6 Tilsvarende gjelder for opplæring av alt personell i regi av Oppdragsgiver, med inntil to (2) dager hvert kalenderår. Oppdragsgiver gir ikke særskilt godtgjørelse for dette.

7.1.2.7 Opplæring som skjer i regi av Oppdragsgiver, kan skje enten digitalt eller ved samlinger. Ved samlinger for personell innrømmer ikke Oppdragsgiver noen form for refusjon eller kompensasjon for reisetid, tapt arbeidstid eller diett o.l.

7.1.3 Språkkompetanse

7.1.3.1 Alt operativt personell som brukes i gjennomføring av oppdragene i denne kontrakten, skal minst ha bestått Bussnorsktesten eller tilsvarende test.

7.1.3.2 Bussnorsktesten er utviklet av NHO Transport i samarbeid med arbeidstakerorganisasjonene og et utvalg av fylkeskommunene, og nivået tilsvarer CEFR nivå A2. Bussnorsktesten gjennomføres digitalt og kan bestilles via NHO Transports nettside.

7.1.3.3 Alle førere skal minst tilfredsstillende norskkunnskap som tilsvarer A2 i generell norskkunnskap. Personell på operativt ledernivå, f.eks. trafikkleddelsesfunksjonen, opplæringspersonell med flere, skal minst tilfredsstillende CEFR nivå B2. Kravet til nivå A2 eller B2 gjelder med mindre personalet åpenbart har språkkompetanse i norsk som overgår kravene.

7.1.3.4 Operatøren er ansvarlig for at den enkelte medarbeiders språkkompetanse i norsk er tilstrekkelig og at den opprettholdes i hele kontraktsperioden.

7.1.3.5 Operatøren skal på forespørsel fra Oppdragsgiver kunne dokumentere at personalet, herunder også personalet på operativt ledernivå, tilfredsstillende kravene knyttet til språkkompetanse.

- 7.1.3.6 Operatøren skal foreta individuelle vurderinger av om den enkelte førers språkkompetanse i norsk er tilstrekkelig. Vurderingene skal kunne dokumenteres.
- 7.1.3.7 Like viktig som norskkunnskaper er førerens evne til å gjøre seg forstått og forstå mennesker som har en tale som er vanskelig, og forstå og som har generelle utfordringer med å gjøre seg forstått og forstå muntlig språk.
- 7.1.3.8 Ved tilbakemelding på at fører ikke klarer å forstå eller gjøre seg forstått kan Oppdragsgiver kreve at førere utestenges fra transport av TT-kunder inntil språkkompetansen heves.

7.1.4 Kompetanse i håndtering av uønskede hendelser og førstehjelp

- 7.1.4.1 Alle førere må ha grunnleggende kunnskap i førstehjelp. Førerne skal dessuten ha førstehjelpskurs minimum på nivå av Norsk grunnkurs i førstehjelp (6 timer, innført av Norsk Førstehjelpsråd i 1998).
- 7.1.4.2 Alle førere skal ha en grunnleggende opplæring og trening innen brann-, ulykkes- og krisehåndtering med regelmessige repetisjoner.
- 7.1.4.3 Alt personell med kundekontakt skal følge varslingsrutiner ved uønskede hendelser, kunde på avveie, spredning av almen smittefarlig sykdom, større ulykker og brann.

7.1.5 Geografisk kjennskap

- 7.1.5.1 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.

7.1.6 Kompetanse i å trappeklatre

- 7.1.6.1 Alle minibusser i deloppdrag A og B er utstyrt med trappeklatre. Alle førere må ha meget god kunnskap i å trappeklatre. Kundene som skal trappeklatres må føle at dette blir gjort på en trygg måte.
- 7.1.6.2 Operatøren har ansvar for at kompetansen om trappeklatring opprettholdes i hele kontraktsperioden.

8. Fast førergruppe

- 8.1.1.1 I særskilte tilfeller kan TT-kunder med sterke helsemessige utfordringer få innvilget tilrettelegging med fast førergruppe.
- 8.1.1.2 Transporten av disse TT-kundene vil bli organisert særskilt.
- 8.1.1.3 Hver TT-kunde som får fast førergruppe bør ikke ha flere enn 2-4 førere. Operatør skal velge ut denne gruppe førere i samarbeid med Oppdragsgiver. Disse førere skal være spesielt egnet for disse TT-kundene.
- 8.1.1.4 Disse førerne vil bli prioritert for disse TT-kundene. Planleggingen vil ellers følge det samme opplegget som for alle andre vognløp.

9. Media og presse ved hendelser

- 9.1.1.1 Ved uønskede hendelser som trafikkulykker, kunder på avveie eller lignende, håndterer Oppdragsgiver kontakten med presse og media.
- 9.1.1.2 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.

10. Særlige bestemmelser

10.1.1 Kommunikasjonsutstyr

- 10.1.1.1 Hver vogn skal utstyres med mobiltelefon. Hvert vognløp for de innleide vognene skal ha et fast mobiltelefonnummer.
- 10.1.1.2 Føreren skal være tilgjengelig på telefon i hele innleietiden.
- 10.1.1.3 Det er ikke tillatt å bruke håndholdt elektronisk utstyr under kjøring. Nødvendig kommunikasjon knyttet til gjennomføring av vognløpet må skje med bruk av ørepropper.
- 10.1.1.4 Private telefonsamtaler med kunde i vogn er ikke tillatt. Korte telefonsamtaler som er nødvendig for å utføre oppdraget kan gjennomføres. Telefonsamtalene skal foregå på norsk.
- 10.1.1.5 All kommunikasjonen skal skje med utstyr som er montert i tråd med bestemmelsene gitt i forskrift av 17. desember 1999 nr. 763 om forbud mot førers bruk av håndholdt mobiltelefon under kjøring med motorvogn.
- 10.1.1.6 Bruk av håndholdt elektronisk utstyr under kjøring kan bli gebyrlagt iht. kontraktens bestemmelser.

10.1.2 Forbud mot tomgangskjøring

- 10.1.2.1 Vognene skal ikke kjøre på tomgang.

10.1.3 Uniformsplikt

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

10.1.4 Flagging

- 10.1.4.1 Det skal flagges med norske flagg på alle innleide vogner 1. og 17. mai hvert år.

10.1.5 Bombrikker og bomåpnere

- 10.1.5.1 Det er Operatørens ansvar å sørge for at alle vogner er utstyrt med bombrikker og bomåpnere. Alle biler skal være utstyrt med Oslo-nøkkel. Operatør er ansvarlig for kostnadene tilknyttet dette.
- 10.1.5.2 Enkelte kunder disponerer selv nøkler og åpnere til private adresser som sjåføren kan benytte. Om en TT-kunde ønsker å bli hentet eller levert innenfor bommen i et privat borettslag er kunden selv ansvarlig for å sørge for at bilen kommer seg gjennom bommen.

10.1.1 Annet

- 10.1.1.1 Det er ikke lov å spise eller røyke i vogn, eller bruke sterk parfyme. Generende lukt i bilen skal unngås.

11. Renhold og vedlikehold

11.1.1 Generelt om renhold og vedlikehold

- 11.1.1.1 Operatøren har ansvar for å sørge for at det blir planlagt og gjennomført renhold og vedlikehold på vognene.
- 11.1.1.2 Bilene 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.
- 11.1.1.3 Alle vogner og alt hjelpeutstyr (f.eks. elektriske ramper, trappeklatrer, høyttalere m.m.) skal bli vedlikeholdt slik at det fungerer når det skal benyttes.
- 11.1.1.4 Operatør skal kunne stille en (1) allergivennlig bil til rådighet når det er nødvendig for å transportere spesielt utsatte allergikere.
- 11.1.1.5 Helsedirektoratet har smittevernsveileder som Ruters 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.

12. Generelle krav

12.1.1 Betaling av egenandel

- 12.1.1.1 Om og hvor mye TT-kundene og ledsagere/medreisende skal betale i egenandel framkommer av bestillingen. Egenandelen skal kunne betales med kort, kontanter eller med egenandelskuponger. Kunden skal gis en gyldig printet eller digital kvittering for reisen.

12.1.2 Håndtering av kontanter

- 12.1.2.1 Operatøren er ansvarlig for en forsvarlig håndtering og oppbevaring av kontanter.

- 12.1.2.2 Ved behov kan Operatøren hente data til oppgjørsfiler for førernes kontantoppgjør. Oppdragsgiver vil gjøre denne informasjonen tilgjengelig for Operatøren gjennom et digitalt grensesnitt.
- 12.1.2.3 Oppdragsgiver forbeholder seg retten til å avslutte betaling av egenandelen med kontanter som betalingsmiddel dersom det i løpet av kontraktsperioden blir hjemmel i lov til å avslutte kontantsalg.

12.1.3 Hittegoods

- 12.1.3.1 Fører skal sjekke vognen for gjenglemte eiendeler når TT-kunden forlater vognen, og på den måten unngå unødvendig håndtering av hittegoods.
- 12.1.3.2 Dersom fører 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 ved henting neste dag.
- 12.1.3.3 Dersom eiendelen(e) som finnes er penger, verdisaker, reseptbelagte medisiner o.l. eller varer som kan bli bedrevet i løpet av kort tid, skal funnet straks meldes til Oppdragsgiver.
- 12.1.3.4 Dersom den som rettmessig eier hittegodset ikke henter det hos Operatøren i løpet av det driftsdøgnet hittegodset kom bort fra eieren, skal Operatøren følge retningslinjer i henhold til <https://www.politiet.no/tjenester/hittegoods/>.
- 12.1.3.5 Operatøren skal føre en oversikt over hittegoods 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.
- 12.1.3.6 Ved mistenkelige gjenstander om bord på vognene skal førere melde ifra iht. Operatørens rutiner.

13. Klager og henvendelser

- 13.1.1.1 Oppdragsgiver har ansvaret for behandling av klager og andre henvendelser.
- 13.1.1.2 Oppdragsgiver behandler henvendelser fra kundene. Ved behov vil Oppdragsgiver videresende henvendelsene fra kundene til Operatøren for uttalelse. Operatøren skal besvare henvendelsene fra Oppdragsgiver innen 3 virkedager. Dersom fristen ikke overholdes, mister Operatøren sin rett til å komme med innsigelser og kommentarer til henvendelsen. I spesielle tilfeller kan manglende tilbakemelding gebyrlegges.
- 13.1.1.3 For henvendelser som gjelder fører eller hendelser føreren har vært involvert i, skal en oppsummering av førers versjon inngå i svaret.
- 13.1.1.4 Dersom det gjelder en skadesak som håndteres av Operatørens forsikringselskap, 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.

13.2 Kundeundersøkelser

- 13.2.1.1 Oppdragsgiver gjennomfører kundeundersøkelser for de turer som blir gjennomført. Disse har som mål å fastsette bonus og malus.
- 13.2.1.2 Antallet kundeundersøkelser pr. år kan variere, nå er det planlagt en undersøkelse i halvåret.
- 13.2.1.3 Måten oppdragsgiver innhenter kundeinnsikt på kan endres i kontraksperioden. For eksempel kan ny teknologi benyttes til å innhente kundenes reiseopplevelse.
- 13.2.1.4 Resultater fra kundeundersøkelsene gjøres tilgjengelig for Operatørene.
- 13.2.1.5 Oppdragsgiver forbeholder seg retten til å offentliggjøre resultater fra målinger, innsamlede data og lignende, men vil ikke offentliggjøre informasjon som inneholder forretningshemmeligheter.

14. Kontroll og måling

14.1 Kvalitetskontroller

- 14.1.1.1 Oppdragsgiver kan gjennomføre kvalitetskontroller der kontrolløren identifiserer seg som kontrollør. Oppdragsgiver kan i tillegg velge å gjennomføre kontroller der kontrolløren fremstår som en ordinær kunde. Kontrollene kan utføres av Oppdragsgiver eller den han delegerer slik kompetanse.
- 14.1.1.2 Hensikten med kontrollene er å sikre at Operatørens tjenesteleveranse utføres i henhold til kravene.
- 14.1.1.3 Tidspunkt for kontrollene vil ikke bli gjort kjent for Operatøren.
- 14.1.1.4 Oppdragsgiver skal presentere resultatene for Operatør.

14.2 Operativ oppfølging av leveransen

- 14.2.1.1 Oppdragsgiver etterstreber best mulig kvalitet i TT-tjenesten, og kan bruke data Operatøren leverer gjennom registreringer for å følge opp blant annet:
 - Utførte turer
 - Forsinket oppmøte
 - Forsinket levering
 - Uønsket ventetid der dette er aktuelt (differanse mellom oppmøte og avreisetidspunkt)

15. Oppstart av oppdraget

15.1.1.1 Operatør skal forberede seg til oppstart. Operatøren har beskrevet oppstarten i sitt tilbud og hvordan målene i kapittel 15 skal oppnås.

15.1.2 Fremdriftsplan

15.1.2.1 Operatøren har utarbeidet en fremdriftsplan med hovedmilepæler og datoer knyttet til aktivitetene:

- Rekruttering og opplæring
- Opplæring og organisering og administrativ funksjon
- Opplæring av trafikkledelsesfunksjonen
- Anskaffelse og idriftsettelse av vognmateriell
- Utarbeidelse av førerinstruks tilknyttet oppdraget
- Innstallering og testing av IT-systemer og utstyr knyttet til digitale tjenester og organisering av driften.

15.1.2.2 I tillegg har Operatøren lagt ved tilbudet en beskrivelse som sikrer god oppstart samt en risikoanalyse med avbøtende tiltak.

15.1.2.3 Operatøren skal senest 10 dager etter signering av Kontrakten levere endelige fremdriftsplan.

15.1.2.4 Ved endringer i fremdriftsplanen skal Operatør umiddelbart sende oppdragsgiver den reviderte utgaven.

15.1.3 Oppstartprosjekt

15.1.3.1 Oppdragsgiver vil organisere arbeidet som skjer i perioden fra signering av Kontrakten til oppstart av tjenesteleveransen som et prosjekt kalt «oppstartsprosjekt».

15.1.3.2 Det skal holdes et statusmøte i oppstartsprosjektet så raskt som mulig etter at Kontrakten er signert. Det skal i perioden frem til oppstartsdato holdes jevnlig statusmøter for rapportering av fremdriften. Oppdragsgiver vil kalle inn til første statusmøte umiddelbart etter signering av Kontrakten.

15.1.3.3 Operatøren skal på statusmøtene rapportere om fremdrift i henhold til fremdriftsplanene.

15.1.3.4 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.

16. Oppdragets avslutning

16.1.1.1 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.

16.1.1.2 Slik normal bistand som beskrevet i dette punktet skal ytes uten ekstra godtgjørelse.

17. Miljø, bærekraft og sosial inkludering

- 17.1.1.1 Ruters visjon «Bærekraftig bevegelsesfrihet» er basert på FNs bærekraftsmål, hvor miljø, økonomi og sosiale forhold ses i sammenheng.
- 17.1.1.2 Operatøren skal bidra til å nå målene i Oppdragsgivers bærekraftsarbeid, og søke å ivareta miljøhensyn i alle oppdragets leveranser.
- 17.1.1.3 Oppdragsgivers tjenestetilbud skal være tilgjengelig for flest mulig kunder, uavhengig av ferdigheter, forutsetninger og motivasjon. Det forutsetter universell utforming av materiell og digitale tjenester.

17.1.2 Nye mobilitetstjenester

- 17.1.2.1 For at Ruter 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. Dette kan påvirke rutiner og omfang i dette oppdraget. Eksempler på en slike tjenester er Ruters aldersvennlige transport som retter seg mot eldre over 67 år, og aktivitetstransport for barn og unge.
- 17.1.2.2 Det kan bli aktuelt med utprøving av nye mobilitetstjenester i oppdragsperioden.

18. Beredskapsplan, sikkerhet og krisehåndtering

18.1 Beredskapsarbeidet

18.1.1 Krav til innhold i beredskapsplanen

- 18.1.1.1 Operatøren er pliktig til å ha rutiner (beredskapsplan) for håndtering av brann, ulykker, terror, spredning av almen smittefarlig sykdom og annen krisehåndtering i forbindelse med utførelse av oppdraget. Planen skal være kjent i Operatørens virksomhet.
- 18.1.1.2 Basert på de risikoene og sårbarhetene Operatøren identifiserer skal Operatørens beredskapsplan inkludere:
 - Interne varslingsrutiner og hvordan Oppdragsgiver skal varsles.
 - En beskrivelse av hvordan de uønskede hendelsene skal håndteres.
 - Forebyggende tiltak for å begrense skadevirkningene dersom en uønsket hendelse oppstår.

18.1.2 Oppdragsgivers beredskapsøvelser

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

19. Rapportering

19.1 Overordnet om rapportering

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

19.1.2 Endringer i Operatørens organisasjon

19.1.2.1 Oppdragsgiver skal varsles skriftlig dersom:

- Eierstrukturen til Operatøren eller konsernet endrer seg vesentlig
- Operatøren skifter daglig leder
- Operatøren skifter nøkkelpersonale
- Operatøren har anstrengt ressursituasjon

19.2 Kjøretøyinformasjon

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

19.3 Taushetsklæring

19.3.1.1 Hver fører skal signere en taushetsklæring 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 avgitt taushetsklæring.

19.4 Periodisk rapportering

19.4.1 Rapportering drivstoff

19.4.1.1 Oversikt over forbrukt mengde drivstoff fordelt på energibærere skal rapporteres hver måned.

19.4.1.2 Operatør skal gjøre informasjon om kjørte kilometer, energiforbruk, og type energibærer per vogn som er direkte knyttet til tjenesteleveransen (inkludert posisjonskjøring og tilsvarende kjøring uten passasjerer) tilgjengelig gjennom de digitale tjenestene.

19.4.2 Opprinnelsesgaranti

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

19.5 Rapportering som skal skje på forespørsel fra Oppdragsgiver

19.5.1 Beredskapsplan

19.5.1.1 Operatøren skal på forespørsel sende over beredskapsplan.

19.5.2 Regnskap og årsberetning

19.5.2.1 Operatøren skal på forespørsel fra Oppdragsgiver oversende 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.

19.5.3 Arbeid med helse, miljø og sikkerhet

19.5.3.1 Operatøren skal arbeide systematisk med helse, miljø og sikkerhet for alle som er tilknyttet virksomheten til operatøren. Dokumentasjon skal kunne fremlegges ved forespørsel.

19.5.4 Oversending av skift- og turnusplan

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

20. Markedsføring og kommunikasjon

20.1 Markedsføring av kollektivtransporten

20.1.1.1 Oppdragsgiver er ansvarlig for, og avsender av, markedsføring av kollektivtransporten i Oslo og Akershusdelen av Viken.

20.1.1.2 Oppdragsgiver skal informere Operatøren om sin overordnede plan for markedsføring, -aktiviteter og presseaktiviteter.

20.1.1.3 Operatøren og Oppdragsgiver skal ved behov gjensidig informere hverandre om relevante markedsforhold, samt utveksle og drøfte markeds kunnskap og -data mellom hverandre.

20.1.1.4 Oppdragsgiver er hovedkontakt for medier og presse, og er ansvarlig for presseaktiviteter. Oppdragsgiver svarer på henvendelser fra pressen eller andre medier.

20.1.1.5 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.

20.1.1.6 Oppdragsgiver og Operatør skal føre en løpende dialog om medieaktiviteter og nyheter som er relevante 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.

20.1.1.7 Operatøren oppfordres til å ta initiativ til proaktivt pressearbeid.

- 20.1.1.8 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.

21. Informasjon via digitale flater

21.1.1 Informasjon om bord på vognen

- 21.1.1.1 ~~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 vogner.~~

21.1.2 Utvendig informasjon på vognen

- 21.1.2.1 ~~Oppdragsgiver fastsetter tekster som presenteres i digitale flater (der det benyttes) i innleietiden.~~
- 21.1.2.2 ~~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.~~

22. Samarbeid og samhandling

22.1 Utprøving av nye løsninger og/eller materiell

- 22.1.1.1 Operatøren må delta i testing og/eller utprøving av nye løsninger for å forbedre kollektivtransporten generelt og TT-tjenesten spesielt.
- 22.1.1.2 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.

23. BILAG

Bilag 1.5 Statistikk