

Vedlegg 1

14.02.2022

Versjon: 0.9

UTKAST Vedlegg 1 - Oppdragsbeskrivelse Resttransport 2022

1.	OM OPPDRAGET RESTTRANSPORT	3
1.2	OMFANG	4
1.3	KAPASITETSBEHOV	4
1.4	GARANTERT ANTALL TURER	4
2.	OPPDRAGSGIVERS ORGANISERING OG ANSVAR	5
3.	OPERATØRENS ANSVAR	5
3.1	KRAV TIL OPERATØREN	5
3.2	KRAV TIL OPERATØRENS GJENNOMFØRING	6
3.3	OVERHOLDELSE AV PLANLAGTE TIDER	7
4.	AVTALE OM DIGITALE TJENESTER	7
5.	KRAV TIL FØRERE	8
5.2	KOMPETANSEKRAV TIL FØRERNE	9
6.	GENERELLE KRAV	10
6.1	KOMMUNIKASJON	10
6.2	RENHOLD OG VEDLIKEHOLD	10
6.3	BEREDSKAP	11
6.4	KOMMUNIKASJON MED KUNDENE	11
6.5	KONTROLL OG MÅLING	11
7.	OPPSTARTSFORBEREDELSE	11
8.	BILPARK OG MILJØ	11

1. Om oppdraget Resttransport

- 1.1.1.1 Ruter AS (oppdragsgiver) har behov for transporttjenester med personbiler i Follo. Oppdragene gjelder i all hovedsakelig skoleskyss, og skjer i forbindelse med tilkjøring til skolen om morgenen og hjemkjøring etter skoleslutt.
- 1.1.1.2 Skyssens 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/>
- 1.1.1.3 Først og fremst dekkes skoleskyssen i Ruters områder med ordinære rutebusser og rutesatt skoleskyss. De som ikke kan benytte seg av dette tilbudet får i all hovedsak skyss med timesinnleide vogner. Dette er tilfellet i spredtbebygde strøk, for elever med spesielle behov og for elever som har behov for faste sjåførere og høy grad av forutsigbarhet i tjenesten. Antallet elever i området med rett til skoleskyss er imidlertid uforutsigbart og endrer seg stadig, så det vil alltid være et restbehov i tillegg til disse to kategoriene. Resttransport Follo 2022 er ment å dekke dette restbehovet i Follo.
- 1.1.1.4 Transporten av skoleskyssberettigede elever tildeles altså i følgende prioritets rekkefølge:
1. Rutebuss/skolebuss
 2. Timesinnleide vogner
 3. Resttransport (dette oppdraget)
- 1.1.1.5 Oppdragsgiver organiserer, planlegger og formidler oppdragene til den enkelte Operatør.

1.1.2 Spesialskyss skole

- 1.1.2.1 Kundegruppen i oppdragene innenfor Resttransport er hovedsakelig skoleelever med innvilget spesialskyss til og fra skolen.
- 1.1.2.2 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.
- 1.1.2.3 Omkring halvparten av disse er elever med vedtak på skyss grunnet medisinske årsaker, noe som innebærer at det er noen elever som har ledsager som følger med på turen. Noen få elever kan ha behov for fast sjåfør knyttet til sitt vedtak om skyss til og fra skole.

1.1.3 Avtale om enerett

- 1.1.3.1 Det skal tildeles kun én Enerett til drift i hver av de to kommunene. Ruter har ansett det hensiktsmessig at operatøren som tildeles Resttransportkontrakten for Enebakk og Nordre Follo (deloppdrag A) også får tildelt Eneretten for Enebakk, og at operatøren som får tildelt Resttransportkontrakten for Ås og Vestby (deloppdrag B) blir tildelt Enerett for Vestby.
- 1.1.3.2 Rammene for utføringen av Eneretten reguleres hovedsakelig av Vedlegg 2 Oppdragsbeskrivelse – Enerett. Oppdraget som helhet for deloppdrag A og B innebærer imidlertid uansett at Operatør bare inngår én bindende kontrakt med Ruter som omfatter både Resttransport og enerett.

1.2 Omfang

- 1.2.1.1 Transporten vil ha utgangspunkt i kommunene Nordre Follo, Ås, Nesodden, Frogn, Enebakk og Vestby.
- 1.2.1.2 Det presiseres at noen kjøreoppdrag kan ende i andre geografiske områder, tilstøtende fylker og at kjøring til og fra tilstøtende deloppdrag vil forekomme.
- 1.2.1.3 Oppdraget er delt i 3 deloppdrag (A, B og C).

1.3 Kapasitetsbehov

- 1.3.1.1 Tabellen under angir vognbehovet i deloppdragene:

Deloppdrag	Område	Behov antall parallelle vogner
A	Nordre Follo og Enebakk	10
B	Ås og Vestby	5
C	Frogn og Nesodden	5

- 1.3.1.2 Totalt vil behovet være 20 biler i parallell drift. Oppdragsgiver planlegger ikke posisjonskjøring mellom kjøreoppdragene, noe som innebærer at når en tur er avsluttet så kan Operatør få en ny tur det er lenger avstand til enn opprinnelig vogn rekker å kjøre.
- 1.3.1.3 Parallell håndtering av oppdrag innebærer at Operatøren til enhver tid må kunne stille det oppgitte antallet biler til Oppdragsgivers disposisjon, uten forflytningstid fra ett kjøreoppdrag til et annet.
- 1.3.1.4 I ettermiddagsrushet er det anslagsvis behov for cirka 20 % lavere antall parallelle biler enn ved morgenrushet, men dette vil variere fra dag til dag og i de forskjellige deloppdragene.
- 1.3.1.5 Tilbyder skal som minstekrav levere inn tilbud som dekker hele kapasitetsbehovet per deloppdrag. Tilbys det høyere kapasitet enn minstekravet, gis dette ekstra uttelling ved evalueringen av tilbudet. F.eks. i deloppdrag A må tilbyder tilby minimum 10 parallelle vogner.

1.4 Garantert antall turer

- 1.4.1.1 Oppdragsgiver garanterer et gitt antall turer per deloppdrag per år. Se Kontrakt for godtgjørelse.
- 1.4.1.2 Tabellen under angir antall turer i deloppdragene:

Deloppdrag	Område	Antall turer i snitt pr dag	Garantert antall turer pr år
A	Nordre Follo og Enebakk	20	3800
B	Ås og Vestby	10	1900
C	Frogn og Nesodden	10	1900

1.4.2 Snitt km per tur – statistikk

Tabellen under viser statistikk over snitt km på kjørte turer i november 2019, oktober og november 2021. Dette er statistikk og fremtidige turer kan variere. Oppdragsgiver garanterer ikke for antall km i denne kontrakten.

Måned	Rutekm	Turer	Snitt km pr tur
nov.19	37 881	2 995	12,65
okt.21	38 380	2 032	18,89
nov.21	48 781	2 889	16,89

2. Oppdragsgivers organisering og ansvar

2.1.1 Ruter

2.1.1.1 Ruter er et felles administrasjonsselskap for kollektivtrafikken i Oslo og deler av Viken (tidligere Akershus fylke). 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. Oppdragsgiver har ansvar for at kundene opplever at tjenestetilbudet i kollektivtrafikken er pålitelig og effektivt.

2.1.1.2 Oppdragsgiver har videre ansvaret for kontakt med relevante myndigheter for å ivareta kollektivtransportens overordnede interesser, og har ansvaret for overordnet kundekommunikasjon ved f.eks endring i tjenestetilbudet.

2.1.2 Bestillingsfunksjonen

2.1.2.1 Oppdragsgiver tar imot bestillingene som de så planlegger og koordinerer i planleggingssystemer og kjøreoppdragene blir så sendt videre til operatørene. På de aller fleste kjøreoppdragene i denne kontrakten vil det være kun en kunde i vognen, men det kan i enkelte tilfeller forekomme samkjøring med flere kunder. Kjøringen skal utføres i henhold til den ruta oppdragsgiver har planlagt.

2.1.2.2 Bestilling, endringer og avbestillinger kan skje til alle døgnets tider, alle dager og hele året.

2.1.2.3 Operatør har ikke anledning til å avtale endringer av kjøreoppdraget direkte med kunden. Kundene kan ikke bestille innvilget lovregulert skoletransport eller korrigere sin transport ved å kontakte Operatør eller Operatørens underleverandører direkte.

3. Operatørens ansvar

3.1 Krav til Operatøren

3.1.1.1 Operatøren har ansvar for nødvendige støttetjenester og materiell som er nødvendig for å gjennomføre tjenesteleveransen til kundene i tråd med denne oppdragsbeskrivelsen og tilhørende dokumenter, og har ansvaret for å levere transporttjenester til kundene etter Oppdragsgivers spesifikasjoner og bestilling.

- 3.1.1.2 Operatøren skal ha en administrasjonsfunksjon som håndterer henvendelser fra førere og sørger for at kjøreoppdragene utføres i henhold til bestilte vognløp. Denne funksjonen skal fungere som bindeledd mellom operatør og oppdragsgiver.
- 3.1.1.3 Operatøren har ansvaret for å planlegge personaldisponeringen i tråd med gjeldende regelverk og avtaler.
- 3.1.1.4 Operatør plikter å sørge for at fører etterlever bestillingene, både når det gjelder hente- og leveringstidspunkt, individuelle tilrettelegginger som er nødvendige i forhold til kundens behov, samt å følge planlagt reiserute.
- 3.1.1.5 Operatør plikter å hensynta kommentarene som følger bestillingene når det gjelder avvikende krav til materiellet. Dette kan for eksempel være krav til medbrakte tilpassede barneseter, krav til ekstra bagasjeplass, krav til ekstra plass i baksete, overlates til voksenperson, av- og påstigningssted, krav til innstegshøyde og lignende.
- 3.1.1.6 Operatør skal planlegge for og sørge for ivaretagelse av nødvendig smittevernstiltak i perioder med spredning av almennt smittefarlig sykdom.
- 3.1.1.7 Operatør skal sørge for at kjørekontoret får informasjon om hvilken bil som skal utføre reisen senest 10 minutter før reisens start. En bil kan kun ha ett kjøreoppdrag av gangen.

3.2 Krav til Operatørens gjennomføring

- 3.2.1.1 Operatøren har i sitt tilbud beskrevet hvordan forebygge forsinkelser og sikre tilstrekkelig kapasitet for å utføre alle kjøreoppdrag (riktig bil, på riktig sted til korrekt tid).
- 3.2.1.2 Operatør har i sitt tilbud beskrevet sine rutiner for oppmøtekontroll. Dette for å sikre at alle vogner med førere møter opp på første hentetidspunkt. Operatøren beskriver også hvordan den enkelte føreren bekrefter mottatt kjøreoppdrag, og utfører kjøreoppdragene i henhold til kravet om riktig bil, på riktig sted, til korrekt tid, og har også beskrevet eventuelle tiltak ved avvik.
- 3.2.1.3 Operatøren har i tilbudet beskrevet eventuell reservekapasitet eller andre løsninger, for å sørge for at kjøreoppdragene gjennomføres i henhold til bestilling.

3.2.2 Krav til respons- og ventetid

- 3.2.2.1 Maksimal reaksjonstid er tiden fra bestilling er mottatt av Operatør til bilen er fremme ved hentestedet. Det aksepteres en maksimal reaksjonstid på 30 minutter.
- 3.2.2.2 Dersom Operatør etter avtale med Oppdragsgiver blir pålagt å vente på kunden, plikter Operatør å vente på kunden i opptil 15 minutter uten kompensasjon. Pålagt venting ut over de første 15 minutter vil bli kompensert av Oppdragsgiver.

3.2.3 Krav til Operatørens administrasjonsfunksjon

- 3.2.3.1 Det er behov for en egen administrasjonsfunksjon som skal være bindeleddet mellom Oppdragsgiver og førerne. Denne skal også sørge for tilstrekkelige ressurser til opplæring, samt kontroll og oppfølging av førere og biler. Administrasjonsfunksjonen skal sikre god kontroll over tjenesten, følge opp avvik og oppgjør overfor oppdragsgiver.

- 3.2.3.2 Funksjonen skal ha en koordinerende rolle og være tilgjengelig på dagtid. Den skal ivareta den daglige dialogen med oppdragsgiver og andre aktører i tjenesten. Denne funksjonen kan ikke være fører eller undertransportør. Administrasjonsfunksjonen skal delta i møter med oppdragsgiver og eventuelt andre samarbeidspartnere.
- 3.2.3.3 Funksjonen skal ha meget god kjennskap til kravene i kontrakten og innsikt i den tjenesten som til enhver tid skal leveres.

3.3 Overholdelse av planlagte tider

- 3.3.1.1 Operatøren skal gjennomføre tjenesten i henhold til planlagte hente- og leveringstider for respektive kjøreoppdrag på vognløpsplanen.
- 3.3.1.2 Enkelte kjøreoppdrag skjer fra hjem og til en bussholdeplass eller togstasjon, og da er det avgjørende at bilen korresponderer med transportmiddel videre. I motsatt fall forventes det at bilen kjører eleven helt frem.
- 3.3.1.3 Det skal ikke kjøres for tidlig fra noe som helst hentested, med mindre kunden allerede er kommet om bord, eller ved avbestilling.
- 3.3.1.4 Operatør regnes som forsinket dersom bilen kommer mer enn 5 minutter etter hentetid oppgitt til kunde. En eventuell forsinkelse skal ikke gå ut over servicenivå eller kunders spesielle behov.

3.3.2 Bomturer

- 3.3.2.1 Avbestilling av oppdrag kan skje innen samme tidsgrenser som reaksjonstiden (30 minutter) før bestilt hentetidspunkt. Hvis Operatør får melding om avbestilling etter dette, er det å anse som en bomtur.
- 3.3.2.2 Sjåfør registrerer bomtur dersom eleven ikke møter inntil fem minutter etter avtalt hentetid.
- 3.3.2.3 Et kjøreoppdrag defineres som en bomtur når en navngitt kunde ikke møter til avtalt hentetid, for eksempel på grunn av at kunden avbestiller transporten etter at bilen har møtt. Bomturer godtgjøres etter nærmere fastsatte takster.

4. Avtale om Digitale tjenester

- 4.1.1.1 Krav til leveranse av integrasjoner og datautveksling er regulert av Oppdragsgivers Avtale om digitale tjenester (ADT), som er en frittstående avtale som benyttes på tvers av Oppdragsgiveres transporttjenestekontrakter. Avtalen og tilhørende API-dokument finnes på Ruters operatørportal.
- 4.1.1.2 Operatøren har totalansvar for å produsere og utveksle kvalitative data, samt levere digitale kundeopplevelser ombord i henhold til funksjonsnivå beskrevet i «Avtale om digitale tjenester».
- 4.1.1.3 Ved oppstart av tjenesteleveransen skal alle kjøretøy benytte støttede versjoner, men aldri lavere versjon enn versjonen som foreligger ved kontraktsinngåelsen. I dette tilfelle versjon 2.4. Oppdragsgiver annonserer nye hovedversjoner av ADT senest 3 måneder før den settes i produksjon.

4.1.2 Funksjonsnivå

- 4.1.2.1 Bilene omfattet i dette oppdraget skal levere i henhold til funksjonskategori M2Y (B2B) beskrevet i Avtale om digitale tjenester.

- 4.1.2.2 Operatør må påse at nødvendige roller, rutiner og eksterne avtaler som trengs for å følge opp og levere digitale tjenester i henhold til funksjonsnivå er på plass. Dette inkluderer en fungerende SUTI-integrasjon i hele driftsdøgnet.

5. Krav til førere

5.1.1 Overordnet

- 5.1.1.1 Førerne må være godt egnet for oppdraget. Kundene er hovedsakelig barn og unge, og noen har spesielle utfordringer. Det er derfor ekstra viktig at førerne er imøtekommende og gir kundene en trygg, sikker og forutsigbar tjeneste. Førerne skal også kunne bistå kunder med nedsatt funksjonsevne og andre fysiske og psykiske utfordringer. Operatøren har i sitt tilbud beskrevet hvordan opplæringen foregår og hvordan de etablerer og opprettholder egnethet og serviceinnstilling hos førerne.
- 5.1.1.2 Førerne må ha god evne til å håndtere stress, og være gode på å kommunisere med og informere tydelig og presist til kunder, pårørende og andre tilknyttet kunden, også i krevende situasjoner.

5.1.2 Krav til førerens gjennomføring av oppdraget

- 5.1.2.1 Førere skal ta med ledsager når kunden har behov for eller ønsker dette så lenge dette er beskrevet i bestillingen. Fører kan ikke ha med bekjente i bilen. Alle som skal transporteres skal framkomme av bestillingen.
- 5.1.2.2 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.
- 5.1.2.3 I bestillingen er det beskrevet særskilte behov for den enkelte som føreren må ivareta. Noen kunder må ha voksenkontakt både ved henting og levering, og disse må aldri overlates til seg selv. Førere må påse at kunden overleveres til ansvarlig kontakt.
- 5.1.2.4 Fører skal være tilgjengelig på telefon under kjøreoppdragets varighet. Pårørende skal kunne nå fører på telefon. Fører skal ikke foreta private telefonsamtaler med kunden i bilen. Korte telefonsamtaler som er nødvendig for å utføre kjøreoppdraget kan gjennomføres. Alle telefonsamtaler med kunde i bil skal foregå på norsk.
- 5.1.2.5 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.
- 5.1.2.6 Det er ikke lov å spise eller røyke i vogn, eller bruke sterk parfyme. Generende lukt i bilen skal unngås, og det er ikke tillatt for fører å ha med egne kjæledyr i vognene.
- 5.1.2.7 Noen av kundene har førerhund eller servicehund. Fører plikter å medbringe disse hundene. Det er kunden selv som skal gi instruksjoner til hunden.
- 5.1.2.8 Førere skal bære operatørens uniform og følge lovpålagte regler for egen legitimasjon i bil. Operatøren skal dekke disse kostnadene.

5.1.2.9 Skysstberettigede skal kunne nyttiggjøre seg ordningen «Venner med hjem». Det innebærer at venner, søsken el.l kan reise sammen med eleven dersom det er plass i bilen. Det er fører som avgjør om det er plass eller ikke. Disse ledige plassene kan ikke bestilles på forhånd. På sikt er det oppdragsgivers mål å ha løsning for salg av enkeltbilletter om bord også for denne typen transporttjeneste, men inntil videre får disse være med uten å løse billett.

5.1.3 Førerens varslng til kunden

5.1.3.1 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.

5.1.3.2 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. Kontaktinformasjonen til kunden eller pårørende fremkommer av bestillingen (vognløpsplanen).

5.1.3.3 Dersom kunden ikke møter til avtalt tid, og føreren ikke har fått beskjed på forhånd, så må føreren ta kontakt på det telefonnummer som framkommer av bestillingen, eventuelt ringe på døren hos kunden, for å forvise seg om hvorvidt kjøreoppdraget skal gjennomføres eller ikke. Føreren skal ikke kjøre videre før han er sikker på at kunden ikke skal reise. Operatørs kjørekontor skal kontaktes før bomtur kan registreres.

5.1.4 Sikkerhet ved kjøring

5.1.4.1 Fører har ansvaret for sikkerheten i bilen og skal sørge for å gi kundene en trygg og sikker reise. Alle kunder skal være festet med sikkerhetsbelter under transport. Fører skal hjelpe til med sikkerhetsbelte ved behov.

5.1.4.2 Førerne skal opprettholde trygg og god kjøretil til enhver tid. De skal kjøre med en «myk» og behagelig kjøretil, uten unødige og/eller brå svingebevegelser, oppbremsinger og akselerasjoner - slik at kjøringen er bekvem.

5.1.4.3 Nødvendig bagasje, utstyr, rullestoler ol. må plasseres og sikres slik at de ikke utgjør en fare ved bråbremsing eller annen uventet situasjon.

5.2 Kompetansekrav til førerne

5.2.1 Organisering og gjennomføring av opplæring

5.2.1.1 Operatøren er ansvarlig for opplæring av egne ansatte og de førerne som utfører kjøreoppdragene i henhold til kontrakten. Opplæringen skal gi kunnskap som gjør at føreren oppfyller de kravene som er beskrevet i dette dokumentet, samt god kjennskap til kundegruppen som skal transporteres. Tilsvarende er Operatøren ansvarlig for at personalet innfrir kompetansekravene gjennom hele oppdragsperioden.

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

5.2.1.3 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.

5.2.2 Språkkompetanse

- 5.2.2.1 Alle førere som brukes i gjennomføring av oppdragene, skal minst ha språkkompetanse tilsvarende CEFR nivå A2.
- 5.2.2.2 Personell på operativt ledernivå skal minst tilfredsstillende CEFR nivå B2.
- 5.2.2.3 Operatøren er ansvarlig for at den enkelte medarbeiders språkkompetanse i norsk er tilstrekkelig og at den opprettholdes i hele oppdragsperioden. Kravet om språktest gjelder med mindre personellet åpenbart har språkkompetanse i norsk som overgår kravene.
- 5.2.2.4 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.

5.2.3 Geografisk kompetanse

- 5.2.3.1 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.

5.2.4 Kompetanse i førstehjelp

- 5.2.4.1 Alle førere tilknyttet oppdraget må ha grunnleggende kunnskap i førstehjelp og ha gjennomført førstehjelpskurs minimum på nivå av Norsk grunnkurs i førstehjelp (godkjent av Norsk Førstehjelpsråd).

5.2.5 Taushetserklæring

- 5.2.5.1 Hver fører skal signere 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.

6. Generelle krav

6.1 Kommunikasjon

- 6.1.1.1 Hver bil skal utstyres med mobiltelefon. Det er ikke tillatt å bruke håndholdt elektronisk utstyr under kjøring. Nødvendig kommunikasjon knyttet til gjennomføring av transporten må skje med bruk av ørepropper.

6.2 Renhold og vedlikehold

- 6.2.1.1 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.
- 6.2.1.2 Helsedirektoratet har smittevernsveileder som Ruters tjenester er omfattet av og som må følges av operatør (<https://www.helsedirektoratet.no/veiledere/smittevern-i-kollektivtransport-covid-19>). Videre skal FHIs til enhver tid gjeldene råd og anbefalinger for smittevern følges.

6.3 Beredskap

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

6.4 Kommunikasjon med kundene

- 6.4.1.1 Oppdragsgiver har ansvaret for å behandle henvendelser fra kundene.
- 6.4.1.2 Ved behov vil Oppdragsgiver videresende henvendelsene fra kundene til Operatøren for uttalelse. Operatøren skal besvare henvendelsene fra oppdragsgiver innen 5 virkedager. Dersom fristen ikke overholdes, mister operatøren sin rett til å komme med innsigelser angående klagen. For henvendelser som gjelder fører eller hendelser føreren har vært involvert i, skal en oppsummering av førers versjon inngå i svaret.
- 6.4.1.3 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.

6.5 Kontroll og måling

6.5.1 Kvalitetskontroller

- 6.5.1.1 Oppdragsgiver kan gjennomføre kvalitetskontroller eller kundeundersøkelser for å sikre at tjenesteleveransen utføres i henhold til kravene. Tidspunkt for kontrollene vil ikke bli gjort kjent for Operatøren. Oppdragsgiver skal presentere resultatene for Operatør.

6.5.2 Operativ oppfølging av leveransen

- 6.5.2.1 Oppdragsgiver vil bruke data Operatøren leverer gjennom registreringer for å kontrollere blant annet; utførte kjøreoppdrag, bomturer, forsinket oppmøte, forsinket levering og ekstra ventetid (differansen mellom oppmøte og avreisetidspunkt for å kunne tilpasse dette til senere bestillinger).

7. Oppstartsforberedelser

- 7.1.1.1 I perioden etter avtaleinngåelse og frem til driftsstart, skal Operatør utføre de forberedelser til oppstart som er nødvendig for å utføre oppdraget som avtalt fra oppstartdato og i henhold til de krav som følger av avtalen.

8. Bilpark og Miljø

8.1.1 Opplysningsplikt

- 8.1.1.1 Operatøren skal til enhver tid kunne gi Oppdragsgiver oppdaterte, utfyllende og korrekte opplysninger om vognmateriellet som brukes i gjennomføringen av Oppdraget.

8.1.2 Generelle krav

- 8.1.2.1 Operatør har beskrevet eventuell merverdi ut over minstekrav. Bilgruppenes merverdi vil bli evaluert under tildelingskriteriet bilpark og miljø.
- 8.1.2.2 Alle biler som kjører på oppdrag for Oppdragsgiver skal være godkjente av offentlige myndigheter og oppfylle kravene satt i lovverk og andre offentlige pålegg. Det er Operatørens ansvar å sørge for overholdelse av disse. Lovverk og offentlige pålegg innbefatter (ikke uttømmende):

- Kjøretøyforskriften
- Diskriminerings- og tilgjengelighetsloven
- NS11032 Krav til transportører for ivaretagelse av passasjerrettigheter

- 8.1.2.3 I tillegg gjelder følgende funksjonelle minstekrav:

- Ingen biler skal være eldre enn 10 år i noen del av Kontraktperioden.
- Alle biler skal være egnet for gjennomføringen av Oppdraget.
- Bilene skal være rene og fri for skade og mangler både inn- og utvendig.
- Bilene skal bli oppfattet å være av høy standard både av kundene og av Oppdragsgiver.
- Det skal være tilstrekkelig plass til å frakte 2 sammenleggbare rullestoler eller 2 sammenleggbare rullatorer i bilens bagasjerom, i tillegg til standard barnesikringsutstyr.

8.1.3 Sikkerhet

- 8.1.3.1 Bilene skal ha en kollisjonssikkerhetsstandard som tilfredsstillende en score 5 stjerner i henhold til EURONCAP.
- 8.1.3.2 Alle biler skal ha forsvarlig sikringsutstyr til barn og skal som minimum ha 1-stk standard sittepute tilgjengelig. Enkelte kjøreeoppdrag kan være beskrevet med at det er påkrevet med flere sitteputer. Barn som krever særskilt barnesete, vil normalt følge barnet og ikke være Operatørens ansvar å stille til rådighet, men operatør skal ha barneseter og sitteputer i ulike vektclasser tilgjengelig.
- 8.1.3.3 I alle biler skal barn under 135 cm sikres med utstyr godkjent i h.t. ECE R44 eller R129.
- 8.1.3.4 Operatør er ansvarlig for at alt sikkerhetsutstyr som bl.a. barneseter, bilbelter etc. til enhver tid er i forsvarlig stand.

8.1.4 Funksjonalitet og Kundeopplevelse

- 8.1.4.1 Operatør plikter å stille med kjøretøy som er tilpasset topografi og kjøreforhold i hele oppdragets område.
- 8.1.4.2 Operatør har beskrevet egenskaper ved kjøretøyene som stilles til disposisjon i kontraktperioden med den hensikt å øke kundeopplevelsen og tilpasningen for kunder med nedsatt funksjonsevne. De fleste kundene er barn og unge, og noen har funksjonsnedsettelse og utfordringer. Tilgang på en variasjon i bilparken som kan møte kundenes forskjellige behov, kapasitet og fremkommelighet vektlegges.

8.1.5 Miljø

- 8.1.5.1 Bilene skal ha minimum Euro 6 utslippstandard.
- 8.1.5.2 Operatør skal oppgi antall kjøretøy per drivlinje som stilles til rådighet i kontrakten ved tilbudsfristen.

- 8.1.5.3 Operatøren har i sitt tilbud beskrevet plan for innfasing av nullutslippskjøretøy i kontraktsperioden.
- 8.1.5.4 Operatøren har i sitt tilbud beskrevet miljøtiltak knyttet til drift av vognene som vil redusere ressursbruk, klimaavtrykk, og kjemikalieutslipp. Dette kan eksempelvis være:
Energijøkonomisering, vaskerutiner, levetidsforlengende vedlikehold, reparasjon, kjøreadferd, dekkhåndtering, innkjøp av deler og rekvisita m.v