

Vedlegg 1a

Oppdragsbeskrivelse – Del A
Generelle bestemmelser
Transporttjenester Follo 2025

Innhold

1.	OM OPPDRAGSBESKRIVELSENS DOKUMENTER	4
1.1	OPPDRAGSBESKRIVELSENS DOKUMENTER.....	4
2.	OVERORDNET OM OPPDRAGET	5
2.1	DEFINISJONER.....	5
2.2	OVERORDNET OM TJENESTEN.....	6
2.3	KUNDEOPPLEVELSE.....	6
3.	KRAV TIL MERKEORDNINGER	7
3.1	MERKEORDNINGER.....	7
3.2	KRAV TIL DOKUMENTASJON.....	7
4.	ANSVAR- OG LEVERANSEMODELL	8
4.1	DRIFT OG PLANLEGGING AV TJENESTETILBUDET.....	8
4.2	JUSTERINGER I RUTEPRODUKSJON.....	9
4.3	PLANLEGGING AV OG ARBEID MED VEGINFRASTRUKTUR.....	11
5.	MARKEDSFØRING OG KOMMUNIKASJON	11
5.1	MARKEDSFØRING AV KOLLEKTIVTRANSPORTEN.....	11
5.2	MEDIA OG PRESSE.....	12
5.3	REKLAME UTVENDIG- OG OM BORD I KJØRETØYENE.....	13
5.4	KOMMUNIKASJON MED KUNDENE.....	14
6.	TAKTING	15
7.	KRAV TIL GJENNOMFØRING AV OPPDRAGET	15
7.1	SÆRLIGE BESTEMMELSER.....	15
7.2	KOMPETANSEKRAV TIL PERSONALET.....	18
7.3	KRAV TIL LIKEBEHANDLING.....	20
7.4	OVERORDNET OM ANSVARET FOR TJENESTELEVERANSEN.....	21
7.5	INFORMASJON TIL KUNDENE.....	24
7.6	DRIFTS- OG TRAFIKKLEDELSE.....	25
7.7	RENHOLD OG VEDLIKEHOLD.....	27
8.	BEREDSKAPSPLAN OG KRISEHÅNDTERING	29
8.1	BEREDSKAP SARBEIDET.....	29
9.	SIKKERHET	29
10.	RAPPORTERING	30
10.1	OVERORDNET OM RAPPORTERING.....	30
10.2	UTFYLLENDE OM LØPENDE RAPPORTERING.....	30
10.3	PERIODISK RAPPORTERING.....	31
10.4	RAPPORTERING SOM SKAL SKJE PÅ FORESPØRSEL FRA OPPDRAGSGIVER.....	32
11.	KONTROLL OG MÅLING	34
11.1	REVISJON.....	34
11.2	KVALITETSKONTROLLER.....	34
11.3	BRUK AV DIGITALE TJENESTER I OPERATIV OPPFØLGING AV LEVERANSEN.....	35
11.4	MARKEDSINFORMASJONSSYSTEMET.....	36
11.5	OFFENTLIGGJØRING AV RESULTATER.....	36
12.	SAMARBEID OG SAMHANDLING	36

12.1	SAMSPILL I KOLLEKTIVTRANSPORTEN	36
12.2	MØTER OG SAMHANDLINGSARENAER	36
13.	OPPSTART AV OPPDRAGET	37
13.1	FORBEREDELSE TIL OPPSTART AV TJENESTELEVERANSEN	37
14.	OPPDRAGETS AVSLUTNING	38
14.2	VIRKSOMHETSOVERDRAGELSE	38
14.3	ANNET	38
14.4	LEMPING AV KRAV VED OPPDRAGETS SLUTT	39
15.	OPPDRAGSGIVERS BILAG TIL VEDLEGG 1	39

1. Om oppdragsbeskrivelsens dokumenter

1.1 Oppdragsbeskrivelsens dokumenter

1.1.1.1 Vedlegg 1 består av to likeverdige deler:

- Vedlegg 1a Oppdragsbeskrivelse – Generelle bestemmelser
- Vedlegg 1b Oppdragsbeskrivelse – Kravskjema

1.1.2 Nærmere om vedlegg 1a – Generelle bestemmelser

1.1.2.1 Vedlegg 1a inneholder generelle bestemmelser knyttet til oppdraget. Dette er i hovedsak bestemmelser som ikke skal dokumenteres i form av minstekrav i Operatørens tilbud eller evalueres i form av evalueringskrav.

1.1.3 Nærmere om vedlegg 1b – Kravskjema

1.1.3.1 Vedlegg 1b er et kravskjema. Under hvert krav har Operatøren på en konkret måte beskrevet hvordan det kravet vil bli håndtert. Eventuelle bilag som Operatøren har vedlagt er også en del av besvarelsen av det enkelte krav.

1.1.3.2 Kravene er oppdelt i følgende kategorier:

- Minstekrav som skal beskrives er krav som Operatøren skal oppfylle og beskrive. Disse kravene vil ikke være gjenstand for evaluering.
- Evalueringskrav er krav som vil være gjenstand for evaluering og som knytter seg til et tildelingskriterium. Operatørs besvarelse av evalueringskrav vil ligge til grunn for oppfyllelse av det enkelte kravet.

2. Overordnet om Oppdraget

2.1 Definisjoner

Begrep	Forklaring
Avgang	Kjøring fra et forhåndsdefinert startstoppested til et forhåndsdefinert endestoppested, med stopp for på- og/eller avstigning på mellomliggende stoppesteder langs en fastsatt trasé/kjørevei.
Forsinket	Avganger som er ett (1) minutt eller mer forsinket.
For tidlig	Avganger som har kjørt mer enn 15 sekunder før avgangstid.
Frakjøring	Frakjøring oppstår når en kunde – frivillig eller ufrivillig – ikke kommer om bord på kjøretøyet ved stoppestedet.
Føreravløsning	Bytte av førere på en buss.
Hendelse	En hendelse som har medført personskade (kortvarig fraværsskade), skade på utstyr eller tredjepart, men av mindre betydning.
Kjøretøy	I: Busser, minibusser e.l. som brukes til å frakte passasjerer. II: Andre kjøretøy som Operatøren benytter i gjennomføringen av tjenesteleveransen.
Kompetanse	I: Kunnskap, ferdigheter, holdninger og evner. II: Myndighet/fullmakt til å gjennomføre bestemte oppgaver og/eller å fatte enkelte beslutninger.
Operativ ledelse	Personell med lederansvar i den operative gjennomføringen av oppdraget, for eksempel trafikkleidere (innebærer ikke nødvendigvis personalansvar).
Operativt personell	Personell som har arbeidsoppgaver både i den operative gjennomføringen av oppdraget og har kontakt med kunder. Dette kan for eksempel være operativ ledelse, bussførere og piketter, men ikke renholdspersonell og mekanikere.
Presis	Avganger som er mindre enn 16 sekunder for tidlig og ikke mer enn 60 sekunder etter avgangstid.
Riktig kjørestil	En sikker, «myk», jevn og behagelig kjørestil, uten unødige og/eller brå svingebevegelser, oppbremsinger og akselerasjoner - også når kjøretøyet skal stoppe ved stoppesteder - slik at kjøringen er bekvem også for stående passasjerer og passasjerer med særlige behov.
Salg av billetter	Salg av billetter eller tilleggsbilletter og aktivering av reisekort, samt kontroll av mobilbillett og manuell inntasting av mobilbillett.
Takting	Jevn avstand i tid mellom to avganger på samme linje og/eller fellesstrekning.
Tilløp til hendelse	En hendelse som under litt andre omstendigheter kunne ha resultert i personskade, skade på utstyr eller skade på tredjepart.
Ulykke	En hendelse som har medført død, betydelig skade på person (langvarig fraværsskade), utstyr eller tredjepart.
Vognløp	En samling avganger i kronologisk rekkefølge som angir hvilke avganger som skal gjennomføres på en dag, inkludert all kjøring uten passasjerer.

2.2 Overordnet om tjenesten

- 2.2.1.1 Operatøren skal utføre tjenesten i tråd med de bestemmelsene som fremkommer nedenfor. Videre skal Operatøren arbeide for et godt tilbud til kundene, og skal ikke gjennomføre tiltak eller endringer i sitt arbeid som forringer tilbudet til kundene.
- 2.2.1.2 Operatøren skal videre arbeide for at tjenesten skal leveres på en sikker måte, både for egne ansatte, kunder og omverdenen ellers.
- 2.2.1.3 Oppdragsgiver har rett til ikke å godkjenne Operatørens endringer dersom kjøretidene eller andre tiltak som Operatøren ønsker å gjennomføre ikke lar seg gjennomføre, eller bryter med de overordnede bestemmelsene gitt i dette kapittelet (2).

2.3 Kundeopplevelse

2.3.1 Overordnet om kundeopplevelsen

- 2.3.1.1 Kundeopplevelse er summen av alle interaksjoner, inntrykk og erfaringer kunden har i sin bruk av Ruters tilbud. Våre kunder møter oss i en lang rekke kontaktpunkter og kundeopplevelsen er det samlede resultatet av erfaringene kunden gjør seg og følelsene som skapes, i interaksjon med våre tjenester.
- 2.3.1.2 Reisen skal oppleves som enkel, personlig, inkluderende, inspirerende og pålitelig. Kundene skal få god hjelp til å gjennomføre en enkel og effektiv reise, og føle seg trygge, sett og forstått. Kundens opplevelser måles gjennom kundetilfredshetsmålinger.

2.3.2 Elementer som inngår i den samlede kundeopplevelsen

- 2.3.2.1 Føreren: Føreren har en sentral rolle i kundeopplevelsen både på stoppested og om bord, og skal møte alle kunder med respekt og så langt som mulig ivareta deres behov.
- 2.3.2.2 På stoppestedene: Kundene skal kunne finne informasjon om rutetider og eventuelle avvik og føle seg trygge på at det kunngjorte tilbudet blir levert.
- 2.3.2.3 Bussmateriellet: Bussene skal oppleves trygge og ha god komfort for både sittende og stående passasjerer. Bussene skal være utformet for å gi god flyt av passasjerer i bussen, samt effektiv på- og avstigning.
- 2.3.2.4 Informasjon: Alle kjøretøy skal være presist og tydelig merket med hvor avgangen kjører. Det skal være gode informasjonskanaler slik at kundene er godt informert underveis om neste stoppested både visuelt og auditivt. Ved avvik skal avviksinformasjon gjøres kjent for kundene i enten de digitale informasjonskanalene eller informeres om av fører.
- 2.3.2.5 Tjenestetilbud: Kundene skal oppleve at kollektivtransporten er pålitelig og effektiv.
- 2.3.2.6 Sosial inkludering, likebehandling og bærekraftig bevegelsesfrihet for alle: Oppdragsgiver har som mål at alle skal kunne benytte seg av Ruters tilbud, uavhengig av funksjonsnivå, kjønn, alder, etnisitet, religion eller økonomi. Oppdragsgivers tilbud skal være tilgjengelig for flest mulig, uavhengig av ferdigheter, forutsetninger og motivasjon. Det forutsetter universell utforming av materiell og digitale tjenester og at Operatøren aktivt arbeider med likebehandling av kundene for å ivareta deres behov.

3. Krav til merkeordninger

3.1 Merkeordninger

3.1.1 Kvalitetsstyringssystem

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

3.1.2 Miljøstyringssystem

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

3.1.3 Trafikksikkerhetssystem

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

3.2 Krav til dokumentasjon

3.2.1 Sertifikat

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

3.2.2 Annen dokumentasjon enn sertifikat

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

4. Ansvar- og leveransemodell

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

Oppgave	Ansvarlig	Kommentar
Fastsette trasé	Oppdragsgiver	
Fastsette trasé ved planlagt avvik	Oppdragsgiver i samarbeid med Operatør	
Fastsetting av bytte- og/eller korrespondansepunkt	Oppdragsgiver	
Fastsette frekvens	Oppdragsgiver	
Fastsette kjøretider på linjer	Oppdragsgiver	
Godkjenne tidtabell/rutetabell	Oppdragsgiver	Oppdragsgiver godkjenner med mindre det er saklig grunn ut fra kundenes behov, forhold til andre linjers fremkommelighet eller tilsvarende
Fastsette vognløp, skift- og førerplaner	Operatør	
Godkjenne vognløp	Oppdragsgiver	Oppdragsgiver godkjenner dersom alle krav som er gitt i denne Kontrakten, og at reguleringstidene o.l. er i samsvar med Operatørens tilbud.

4.1 Drift og planlegging av tjenestetilbudet

4.1.1 Overordnet om planlegging av kollektivtransporten

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

4.1.2 Oppdragsgiver sitt ansvar

- 4.1.2.1 Oppdragsgiver har ansvaret for den overordnede planleggingen av tjenestetilbudet som skal opereres av Operatøren.
- 4.1.2.2 Oppdragsgiver har ansvaret for å ha oversikt over markedssituasjonen i ruteområdet.
- 4.1.2.3 Oppdragsgiver har ansvaret for at rutedata blir gjort tilgjengelig for nødvendige interne systemer og i offentlige kanaler for reiseinformasjon.

- 4.1.2.4 Oppdragsgiver skal legge til rette for elektronisk utveksling av rutedata og vognløpsplaner i et systemnøytralt format.
- 4.1.2.5 Oppdragsgiver skal levere rutedata som Operatøren skal bruke til å planlegge gjennomføringen av tjenesteproduksjonen.

4.1.3 Operatøren sitt ansvar

- 4.1.3.1 Operatøren har ansvaret for å levere transporttjenester til kundene etter Oppdragsgivers spesifikasjoner.
- 4.1.3.2 Operatøren har ansvaret for å planlegge personaldisponeringen i tråd med gjeldende regelverk og avtaler (f.eks. bussbransjeavtalen, arbeidsmiljøloven, yrkestransportloven mv.).
- 4.1.3.3 Det er Operatørens ansvar å utarbeide nødvendige planer for å gjennomføre produksjonen omtalt i denne kontrakten. Dette inkluderer, men er ikke avgrenset til, skift- og turnusplaner og vognløp. Planene skal til enhver tid være tilgjengelig for Oppdragsgiver.
- 4.1.3.4 Operatøren har ansvar for å benytte Oppdragsgivers stoppested- og stoppunktnummerering for å sikre en god utveksling av rutedata.
- 4.1.3.5 Operatøren er forpliktet til å bruke Oppdragsgivers referanser for turer, vognløp, turmønster, m.m. Oppdragsgivers planleggingsverktøy er til enhver tid autoritativ kilde for referanser knyttet til ruteplanleggingsdata.

4.2 Justeringer i ruteproduksjon

4.2.1 Frekvens for ruteproduksjonsendringer

- 4.2.1.1 Normalt vil justeringer i ruteproduksjon forekomme to ganger per år.
- 4.2.1.2 Oppdragsgiver fastsetter datoene for når justeringene i ruteproduksjonen skal skje.
- 4.2.1.3 I forbindelse med jule- og påskehøytiden og andre høytider (inkl. 1. og 17. mai) kan det komme justeringer i ruteproduksjonen. Tilsvarende vil det kunne komme justeringer i ruteproduksjonen i forbindelse med ferieperioder, f.eks. sommerferien.
- 4.2.1.4 Ved skolestart i august hvert år vil det kunne forekomme tilpasninger for de linjene som omfatter skoletransport.
- 4.2.1.5 Dersom markedsmessige, politiske og/eller trafikale forhold tilsier det, kan det komme endringer hyppigere enn frekvensen nevnt i pkt. 4.2.1.1.

4.2.2 Om prosessen for justering av ruteproduksjonen

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

- 4.2.2.2 Operatøren må regne med å stille kjøretøy og personell til rådighet for prøvekjøring og/eller befarings av nye, eksisterende eller planlagte traseer. Oppdragsgiver godtgjør etter bestemmelsene i Kontraktens pkt. 5.2.1.9.
- 4.2.2.3 Oppdragsgiver skal varsle justering av ruteproduksjon i samsvar med Kontraktens punkt 6.1.1.4.
- 4.2.2.4 Operatøren skal signere og returnere skjema for ruteproduksjon innen ti virkedager etter at skjemaet er mottatt.
- 4.2.2.5 Operatøren har ansvaret for at de kommende vognløpsplanene er tilgjengelige for Oppdragsgiver minst fire (4) uker før endringen i ruteplanen skal finne sted.
- 4.2.2.6 Operatøren har ikke anledning til å gjøre endringer i vognløpsplanene utenom de fastsatte datoene for justering av ruteproduksjon.
- 4.2.2.7 Oppdragsgiver kan i særlige tilfeller godkjenne endringer i vognløpsplanene utenfor tidspunktene for justering av ruteproduksjon. Oppdragsgiver kan ikke nekte endringer uten saklig grunn.
- 4.2.2.8 Dersom Oppdragsgiver godkjenner endringer i vognløpsplanene utenfor tidspunktene for justering av ruteproduksjon (jf. pkt. 4.2.2.7), skal Operatør oversende nye vognløpsplaner senest fire (4) uker før endringene skal finne sted.

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

- 4.2.3.1 Det vil forekomme midlertidige justeringer av ruteproduksjonen som skyldes forhold utenfor Oppdragsgivers kontroll. Dette kan for eksempel være, men er ikke begrenset til, anleggsarbeider eller smittevern som fører til at det ikke er mulig å gjennomføre oppdraget som planlagt, eller som fører til endringer i Oppdragsgivers behov.
- 4.2.3.2 På linjer med skolekjøring vil det i perioden like etter skolestart kunne bli behov for at justeringer av ruteproduksjonen må gjennomføres på kortest mulig varsel.
- 4.2.3.3 I tilfeller som nevnt i pkt. 4.2.3.1 og 4.2.3.2 vil det forekomme at Oppdragsgiver ikke blir varslet i tilstrekkelig god tid til at det kan gjennomføres drøftemøter, jf. pkt. 4.2.2.1. For slike tilfeller vil det viktigste være at ruteproduksjonen til kundene endres på en så smidig og god måte som mulig.
- 4.2.3.4 Fristene i pkt. 4.2.2.1, 4.2.2.4 og 4.2.2.5 gjelder ikke de tilfellene nevnt i pkt. 4.2.3.1 og 4.2.3.2. Melding om justering av ruteproduksjon skal sendes så snart som mulig, og ikke senere enn 15 virkedager etter justeringen av ruteproduksjonen trede i kraft. Operatøren skal returnere skjemaet i tråd med pkt. 4.2.2.4.

4.3 Planlegging av og arbeid med veginfrastruktur

4.3.1 Arbeid med infrastrukturentiltak

- 4.3.1.1 Oppdragsgiver ivaretar kollektivtransportens interesser i forbindelse med offentlige myndigheters planarbeid og annen myndighetsutøvelse som beslutter fremkommelighetstiltak, vegstandard, terminaler, stoppesteder og informasjonssystemer. Likeledes ivaretar Oppdragsgiver kollektivtransportens interesser overfor private utbyggere. Oppdragsgiver har dog ikke kompetanse til å fastsette hvordan kollektivtransportens interesser til slutt blir ivaretatt.
- 4.3.1.2 Operatøren har et selvstendig ansvar for å sette seg inn i og innrette seg etter offentlige vedtak og beslutninger som endrer, hindrer eller på annen måte berører Oppdraget i kontraktens løpetid. Operatøren skal likeledes gjøre seg kjent med fortløpende planarbeid og andre offentlig tilgjengelige beslutningsprosesser som er iverksatt og som kan påvirke Operatørens evne til å gjennomføre Oppdraget som forutsatt.

4.3.2 Arbeid med fremkommelighetstiltak

- 4.3.2.1 Operatøren skal ivareta interessene til egen tjenesteproduksjon når det gjelder forhold som påvirker den daglige gjennomføringen av Oppdraget. Dette inkluderer, men er ikke begrenset til, vegvedlikehold, snørydding, gravearbeid og midlertidige traséendringer.
- 4.3.2.2 Operatøren skal på forespørsel fra Oppdragsgiver stille med personell som har operativ-administrativ kompetanse for deltakelse på møter i regi av Oppdragsgiver eller andre relevante myndigheter, for eksempel Statens vegvesen, fylkene og kommunene. I perioder vil slike møter avholdes regelmessig og tidvis med hyppig frekvens. Det gis ikke vederlag for dette.

5. Markedsføring og kommunikasjon

5.1 Markedsføring av kollektivtransporten

5.1.1 Markedsføring av kollektivtransporten

- 5.1.1.1 Oppdragsgiver er ansvarlig for, og avsender av, markedsføring av kollektivtransporten i Oslo og deler av Viken (tidligere Akershus fylke).
- 5.1.1.2 Operatøren skal bidra med sin lokalkjennskap og -kunnskap for å støtte opp under områdene Oppdragsgiver har ansvar for.
- 5.1.1.3 Operatøren og Oppdragsgiver skal gjensidig informere hverandre om relevante markedsforhold, samt utveksle og drøfte markeds kunnskap og -data mellom hverandre.
- 5.1.1.4 Operatøren oppfordres til å bidra med sin lokalkjennskap og -kunnskap og komme med innspill til lokale tiltak som Oppdragsgiver og Operatør kan gjennomføre sammen.
- 5.1.1.5 Operatøren har anledning til å drive lokal markedsføring etter de vilkår som følger av pkt. 5.1.2.

5.1.2 Særlige vilkår for lokal markedsføring og/eller -aktiviteter som blir utført av Operatøren

- 5.1.2.1 Lokal markedsføring, som utføres av Operatøren, skal følge den til enhver tid gjeldende designmanualen til Oppdragsgiver.
- 5.1.2.2 Operatøren skal forespørre Oppdragsgiver om godkjenning for all markedsføring og alle markeds- og medieaktiviteter i god tid, og ikke mindre enn ti (10) virkedager, før aktivitetene ønskes gjennomført. Oppdragsgiver skal godkjenne markedsføringen og/eller -aktivitetene før de kan gjennomføres.
- 5.1.2.3 Operatøren bærer alle kostnader for markedsføring og/eller -aktiviteter som gjennomføres av Operatøren.
- 5.1.2.4 For presse- og mediearbeid gjelder i tillegg egne bestemmelser, se pkt. 5.2 for ytterligere informasjon.

5.2 Media og presse

5.2.1 Proaktive medieaktiviteter

- 5.2.1.1 Oppdragsgiver skal ivareta kontakt med presse og andre medier, og er ansvarlig for presseaktiviteter som gjelder tjenestetilbudet. Oppdragsgiver skal informere Operatøren om sin overordnede plan for markedsføring og -aktiviteter og presseaktiviteter.
- 5.2.1.2 Operatøren oppfordres til å ta initiativ til proaktivt pressearbeid. Initiativ skal rettes til Oppdragsgiver.
- 5.2.1.3 Oppdragsgiver og Operatør skal føre en løpende dialog om medieaktiviteter og nyheter som er relevant for det oppdraget denne kontrakten omfatter. Partene er gjensidig avhengig av hverandres kunnskap for å identifisere og formidle nyheter, eller forhold som kan ha nyhetsinteresse, proaktivt.
- 5.2.1.4 Operatøren har ikke anledning til å gjennomføre lanseringer, presse møter 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.

5.2.2 Reaktiv/operativt pressearbeid

- 5.2.2.1 Det er Oppdragsgiver som skal være hovedkontakt for medier og presse. Oppdragsgiver svarer på henvendelser fra pressen eller andre medier som gjelder tjenestetilbudet.
- 5.2.2.2 For spesifikke saker vil Oppdragsgiver ta kontakt med Operatøren. Basert på informasjonen som er tilgjengelig, vil partene avtale hvem som skal svare på henvendelser fra sak til sak.
- 5.2.2.3 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.

5.3 Reklame utvendig- og om bord i kjøretøyene

5.3.1 Reklamerettigheter

- 5.3.1.1 Oppdragsgiver har alle rettigheter til salg av reklame på - og i - kjøretøyene. Alle reklameinntekter i kontraktperioden tilfaller Oppdragsgiver.
- 5.3.1.2 Oppdragsgiver har avtale med en tredjepart (reklameoperatør) om forvaltningen av Oppdragsgivers reklamerettigheter, herunder den praktiske gjennomføringen av reklameringen.

5.3.2 Aktiviteter knyttet til påføring og fjerning av reklame

- 5.3.2.1 Reklameoperatøren skal søke å utføre montering og fjerning av reklame på kjøretøyene på et tidspunkt som gjør at reklameoperatørens arbeid er til minst mulig hinder for Operatøren.
- 5.3.2.2 Reklameoperatøren skal varsle om når de planlegger å gjennomføre aktiviteter knyttet til påføring og/eller fjerning av reklame.
- 5.3.2.3 Operatøren skal stille kjøretøyene til disposisjon for påføring og fjerning av reklame i og på kjøretøyene.
- 5.3.2.4 Reklameoperatøren skal varsle Operatøren minst 48 timer før starttidspunktet for det enkelte besøk.
- 5.3.2.5 Operatøren skal stille med personell som kan bistå reklameoperatøren ved behov.
- 5.3.2.6 Reklameoperatør vil gjennomføre aktiviteter og ha behov for assistanse og/eller leie av verksted i gjennomsnitt annenhver uke. Dette vil kunne legge beslag på større deler av vognparken.
- 5.3.2.7 Besøkene vil være hyppige og strekke seg over flere netter dersom kun en mindre del av vognparken kan disponeres av reklameoperatøren. Dersom reklameoperatøren får tilgang til flere kjøretøy/verkstedspor kan antallet besøk bli færre.

5.3.3 Særlig om godtgjørelse for bistand til reklameoperatør

- 5.3.3.1 Operatøren fakturerer Reklameoperatøren for den tiden som har blitt brukt av førere eller annet personell som har bistått reklameoperatøren med å flytte busser og for leie av verkstedspor.
- 5.3.3.2 Ved avbestilling under 48 timer før varslet besøk godtgjøres Operatøren for dokumenterte utgifter.

5.3.4 Særlig om utvendig reklame på kjøretøyene

- 5.3.4.1 Alle kjøretøy skal ha en lakkvalitet som tåler påføring og fjerning av reklame uten lakkskader.

- 5.3.4.2 Skader i lakk som skyldes påføring eller fjerning av reklame skal umiddelbart meldes reklameoperatøren og dokumenteres med bilder av skadene, samt taksering av skaden.
- 5.3.4.3 Operatøren skal fremme krav om erstatning for eventuelle lakkskader til reklameoperatøren.

5.3.5 Innvendige plakater

- 5.3.5.1 Operatøren er ansvarlig for at det monteres holdere for plakater i tråd med bestemmelsene i vedlegg 2 med bilag.
- 5.3.5.2 Operatøren er ansvarlig for å henge opp plakater med kampanjer og informasjon fra Oppdragsgiver på dedikerte og korrekte plasser. Operatøren må regne med nye plakater om lag 15-20 ganger per år.
- 5.3.5.3 Operatøren er ansvarlig for å stille kjøretøyene til disposisjon til Oppdragsgivers reklameoperatør for å henge opp plakater. Operatøren må regne med 15-20 reklamekampanjer per år.

5.4 Kommunikasjon med kundene

5.4.1 Oppdragsgivers ansvar og plikter

- 5.4.1.1 Oppdragsgiver har ansvaret for behandling av klager og andre henvendelser.
- 5.4.1.2 Alle kundene i kollektivtransporten skal sikres likebehandling.
- 5.4.1.3 Oppdragsgiver behandler henvendelser fra kundene. Ved behov vil Oppdragsgiver videresende henvendelsene fra kundene til Operatøren for kommentarer og/eller uttalelse.

5.4.2 Operatørens ansvar og plikter

- 5.4.2.1 Operatøren skal besvare henvendelser som Oppdragsgiver videresender, jf. pkt. 5.4.1.3, innen fristene angitt nedenfor.
- Alvorlige henvendelser som gjelder personskade, krav om erstatning fra kunde, uforsvarlig kjøring e.l. skal besvares innen to (2) kalenderdager. For henvendelser som gjelder førerpersonalet eller hendelser førerpersonalet har vært involvert i, skal en oppsummering av førerens versjon inngå i svaret.
 - Dersom det gjelder en skadesak som håndteres av Operatørens forsikringsselskap, har Operatøren ansvar for å følge opp saken slik at den blir besvart så raskt som mulig. Operatøren skal holde Oppdragsgiver løpende orientert om fremdrift og status i saken.
 - Henvendelser som ikke faller inn under første kulepunkt skal besvares i løpet av fire (4) virkedager.

6. Takting

6.1.1 Hensikt med takting

- 6.1.1.1 Med takting menes jevn avstand i tid mellom to avganger på samme linje og/eller fellesstrekning. Hensikten med takting er å gi et jevnt og stabilt tilbud til kundene. Takting har også til hensikt å støtte opp under en ambisjon om en jevnere fordeling av kunder mellom vognene, og på den måten bruke den kapasiteten som blir tilbudt på en best mulig måte, samt å gi kundene en bedre reiseopplevelse.

6.1.2 Nærmere om krav til takting

- 6.1.2.1 Oppdragsgiver planlegger innføring av takting på linjer i andre kontrakter fra tidligst oktober 2024. Dersom Oppdragsgivers erfaringer med takting tilsier det, kan det være aktuelt å innføre takting på linjer i andre kontrakter.
- 6.1.2.2 Det foreligger ved tidspunktet for utlysning ingen konkrete planer om takting for linjer i denne kontrakten. Takting kan likevel være aktuelt i kontraktsperioden. Dersom takting blir aktuelt på enkelte linjer vil Oppdragsgiver stille krav om det gjennom en Endringsordre.

7. Krav til gjennomføring av oppdraget

7.1 Særlige bestemmelser

7.1.1 Forbud mot bruk av håndholdt elektronisk utstyr

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

7.1.2 Forbud mot tomgangskjøring

- 7.1.2.1 Kjøretøyene skal ikke unødig kjøre på tomgang.

7.1.3 Uniformsplikt

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

7.1.4 Flagging

- 7.1.4.1 Det skal flagges med norske flagg på kjøretøyene 1. og 17. mai hvert år.

- 7.1.4.2 Operatøren er ansvarlig for å anskaffe flagg til flaggingen nevnt i pkt. 7.1.4.1. De norske flaggene som benyttes skal være utformet i tråd med lov 10. desember 1898 nr. 1 om Norges Flag § 1.
- 7.1.4.3 I tillegg til datoene for flagging nevnt i pkt. 7.1.4.1 kan Oppdragsgiver pålegge Operatøren å flagge inntil fire (4) ganger per år uten ekstra godtgjørelse. Flagging kan skje med andre flagg enn det norske flagget.

7.1.5 Bombrikker og -åpnere

- 7.1.5.1 Det er Operatørens ansvar å sørge for at alle kjøretøy er utstyrt med bombrikker. Kjøretøy i rutegående trafikk for Oppdragsgiver passerer gjennom bomstasjonene i området uten kostnad.
- 7.1.5.2 Det er Operatørens ansvar å sørge for at de kjøretøyene som trenger det er utstyrt med bomåpnere.
- 7.1.5.3 Det er Operatørens ansvar å inngå de nødvendige avtalene for bombrikker og -åpnere. Operatøren må selv bekoste de nødvendige brikkene.
- 7.1.5.4 Operatøren må melde ifra om hvilke busser som har behov for fritak fra betaling i bomstasjoner, ved oppstart og ved endringer. Oppdragsgiver vil søke om fritak for buss i rute hos tredjepart, Fjellinjen AS. Operatøren må regne med at det kan ta opptil fem virkedager etter Operatøren har sendt henvendelsen til Oppdragsgiver, før Oppdragsgiver sender søknad til Fjellinjen. I tillegg kommer behandlingstiden til Fjellinjen. Oppdragsgiver vil gi nærmere informasjon om hvilke rutiner som gjelder.
- 7.1.5.5 Dersom Fjellinjen, eller tilsvarende virksomhet, endrer sine rutiner, kan Oppdragsgiver overlate ansvaret for å søke om fritak til Operatøren.

7.1.6 Hittegods

- 7.1.6.1 Hittegods skal håndteres i tråd med lov 29.mai 1953 nr. 3 om hittegods.
- 7.1.6.2 Dersom den som rettmessig eier hittegodset ikke henter det hos Operatøren i løpet av det driftsdøgnet hittegodset kom bort fra eieren, skal Operatøren senest neste virkedag levere hittegodset til Oppdragsgivers hittegodskontor.
- 7.1.6.3 Ved innlevering av hittegods skal hver enkelt eiendel være merket tydelig med dato, klokkeslett og linje for når gjenstanden ble funnet, samt hvem som har funnet eiendelen.
- 7.1.6.4 Operatøren skal føre en elektronisk oversikt over hittegods slik at det er mulig å spore når og hvor den enkelte gjenstanden ble funnet. I oversikten skal det også komme frem hvor gjenstanden befinner seg.
- 7.1.6.5 Dersom eiendelen(e) som finnes er penger, verdisaker, reseptbelagte medisiner o.l. eller varer som kan bli bedervet i løpet av kort tid, skal funnet straks meldes til Operatørens trafikkledelse. Operatøren skal søke å komme i kontakt med eieren av eiendelene dersom nødvendige opplysninger om eieren er lett tilgjengelige. Oppdragsgiver skal varsles per e-post når slike eiendeler blir funnet.

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

7.1.6.7 For mistenkelig hittegoods se punkt 9.1.2.

7.1.7 Reisevilkår og reisegaranti

7.1.7.1 Operatøren plikter å følge Oppdragsgivers gjeldende reisevilkår og reisegaranti til enhver tid, som er tilgjengelig på Oppdragsgivers nettsider.

7.1.7.2 Ved endring i Oppdragsgivers vilkår, herunder reisegarantien, skal Oppdragsgiver skriftlig meddele dette til Operatøren før endringen i vilkårene trer i kraft.

7.1.7.3 Dersom Operatøren gjør disponeringer i driften som fører til innstillinger og/eller forsinkelser som utløser krav til refusjon etter reisegarantiens bestemmelser kan Oppdragsgiver kreve disse, begrenset til maksbeløpet, refundert fra Operatøren.

7.1.8 Føreravløsning

7.1.8.1 Føreravløsninger skal ikke føre til forsinkelser.

7.1.8.2 Føreravløsninger skal gjennomføres ved den enkelte avgangs start- eller endestoppested, eller på de stoppestedene som Operatøren etter særskilt søknad (jf. pkt. 7.1.8.3) har fått godkjenning til å gjennomføre føreravløsning på.

7.1.8.3 Oppdragsgiver kan helt eller delvis innvilge Operatørens søknad om gjennomføring av føreravløsning på andre stoppesteder enn avgangens start- eller endestoppested, samt legge ytterligere føringer på hvor og når føreravløsning kan skje. Operatør må gjøre regning med at Oppdragsgiver kan bruke opptil fire (4) uker på å behandle søknaden om endret stoppested for føreravløsning.

7.1.8.4 Oppdragsgiver kan ikke avslå søknad om gjennomføring av føreravløsning på andre stoppesteder enn avgangens start- eller endestoppested uten saklig grunn. Et eksempel på saklig grunn som kan føre til avslag kan være at Operatøren ikke i tilstrekkelig grad har beskrevet tiltak for å hindre forsinkelser.

7.1.8.5 Det er Operatørens ansvar å sørge for at en eventuell søknad sendes Oppdragsgiver tidsnok til at Operatøren innfrir fristen for oversendelse av vognløpsplaner gitt i pkt. 4.2.2.5.

7.1.8.6 Innvilget søknad om gjennomføring av føreravløsning på andre stoppesteder enn avgangens start- eller endestoppested kan når som helst trekkes tilbake dersom kravet i pkt. 7.1.8.1 ikke overholdes.

7.1.9 Utprøving av nye løsninger og/eller materiell

7.1.9.1 Operatøren må være villig til å delta i testing og/eller utprøving av nye løsninger for å forbedre kollektivtransporten. Oppdragsgiver vil i de tilfellene nye løsninger skal testes og/eller prøves ut utstede Endringsordre etter Kontraktens endringsbestemmelser.

7.1.9.2 Oppdragsgiver kan be om at Operatøren går til anskaffelse av nye kjøretøyer, infrastruktur o.l. til bruk i gjennomføringen av Oppdraget eller at Operatøren skal drifte kjøretøy, infrastruktur o.l. Oppdragsgiver vil utstede Endringsordre etter Kontraktens endringsbestemmelser.

7.1.10 Drift av stoppesteder og terminaler

7.1.10.1 Det påhviler Oppdragsgiver, eller annen offentlig myndighet, å sørge for etablering, vedlikehold og renhold av stoppesteder og terminaler. Dette innebærer lehus, informasjonssyler, stoppestedsskilt og informasjonstavler.

7.1.10.2 Se også pkt. 10.2.1 om rapportering av feil på stoppesteder.

7.1.11 Billettkontroll

7.1.11.1 Oppdragsgiver har primæransvaret for billettkontroll om bord på kjøretøyene, og har anledning til å foreta billettkontroller om bord på kjøretøyene. Oppdragsgiver har satt ut gjennomføring av billettkontroll til en tredjepart. Billettkontrollørene skal legitimere seg for fører for å vise at de har rett til å gjennomføre billettkontroll.

7.1.11.2 Oppdragsgiver kan gi oppdraget for gjennomføring av billettkontroll til Operatør. I de tilfellene skal billettkontrollen gjennomføres i tråd med den til enhver tid gjeldende instruks for billettkontroll. Alt personale som eventuelt skal gjennomføre billettkontroll skal ha gjennomført opplæring. Videre skal Operatøren delta på relevante møter i den perioden Operatøren har fått delegert oppdraget for å gjennomføre billettkontroll

7.1.11.3 Fører av bussen som blir underlagt billettkontroll skal rette seg etter de instruksjoner som billettkontrollørene gir i forbindelse med gjennomføringen av billettkontrollen.

7.1.11.4 Forsinkelser eller hendelser som oppstår i forbindelse med gjennomføringen av billettkontroll skal meldes Operatørens trafikkledelse og loggføres i trafikkloggen. Dersom forsinkelsen overstiger ti (10) minutter, og/eller fører til at Politiet e.l. blir tilkalt skal forsinkelsen uten opphold meldes Oppdragsgiver.

7.1.11.5 Oppdragsgiver godtgjør for gjennomføringen av kurset i billettkontroll etter satsene for administrativ godtgjørelse oppgitt i vedlegg 5, tabell 5.1.7.

7.1.12 Fri reise

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

7.2 Kompetansekrav til personalet

7.2.1 Overordnet om kompetansearbeid

7.2.1.1 Operatøren er ansvarlig for opplæring av eget personell og for at alt personal innfrir kompetansekravene gjennom hele kontraktsperioden.

- 7.2.1.2 Operatøren skal ha en opplæringsansvarlig som vil være Oppdragsgivers kontaktpunkt/kontaktperson ved spørsmål som angår operatørens kompetanse, opplæring, kurs, samlinger etc.
- 7.2.1.3 Oppdragsgiver benytter en digital læringsplattform som er tilgjengelig for Operatøren. Operatøren er ansvarlig for brukeradministrasjon (legge inn nye brukere, deaktivere inaktive brukere) av Operatørens brukere i den digitale læringsplattformen.
- 7.2.1.4 Operatøren skal kunne stille alt personell med kundekontakt til disposisjon for opplæringstiltak e.l. i regi av Oppdragsgiver, eller den Oppdragsgiver gir fullmakt, i inntil to (2) dager hvert kalenderår. Dette for å gjennomgå supplerende opplæring innen kompetanseområder Oppdragsgiver finner nødvendig. Ved spesielt store endringer må Operatøren påregne ytterligere tid til opplæringstiltak for å sikre god kvalitet på alle tjenester. Oppdragsgiver innrømmer ikke særskilt godtgjørelse, refusjon for reiseutgifter eller kompensasjon for reisetid og diett.
- 7.2.1.5 Operatøren skal stille alt personell på operativt ledernivå til disposisjon for opplæring e.l. i regi av Oppdragsgiver, eller den Oppdragsgiver gir fullmakt, i inntil én (1) dag hvert kalenderår. Oppdragsgiver innrømmer ikke særskilt godtgjørelse, refusjon for reiseutgifter eller kompensasjon for reisetid og diett.
- 7.2.1.6 Oppdragsgiver oppfordrer Operatøren til å komme med innspill til ønsket opplæring.
- 7.2.1.7 Opplæring el. som skjer i regi av Oppdragsgiver, eller den Oppdragsgiver gir fullmakt, kan gjennomføres på den måten Oppdragsgiver til enhver tid finner passende.

7.2.2 Språkferdigheter

- 7.2.2.1 Alt operativt personell som brukes i gjennomføring av oppdraget denne Kontrakten omfatter skal minst ha bestått Bussnorsktesten, med mindre personellet åpenbart har språkkompetanse i norsk som overgår kravene. Bussnorsktesten er utviklet av NHO Transport i samarbeid med arbeidstakerorganisasjonene og et utvalg av fylkeskommunene. Bussnorsktesten gjennomføres digitalt og kan bestilles via NHO Transports nettside www.transport.no. Operatøren er ansvarlig for at den enkelte medarbeiders språkkompetanse i norsk opprettholdes i hele Kontraktperioden.
- 7.2.2.2 Personell på operativt ledernivå skal minst tilfredsstillende CEFR nivå B2. Gjelder med mindre personellet åpenbart har språkkompetanse i norsk som overgår kravene.
- 7.2.2.3 Personell som omfattes av virksomhetsoverdragelse skal tilfredsstillende språkkravene gitt i pkt. 7.2.2.1 og 7.2.2.2 ikke noe senere enn 12 måneder etter oppstart av tjenesteproduksjonen. Operatøren skal på forespørsel fra Oppdragsgiver kunne dokumentere at personalet tilfredsstiller språkkravene.
- 7.2.2.4 Operatøren skal foreta individuelle vurderinger om den enkelte medarbeiders språkkompetanse i norsk er tilstrekkelig, og vurderingene skal kunne dokumenteres.

7.2.3 Service og kundekontakt: førerens rolle i kundeopplevelsen

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

- 7.2.3.2 Alt personell med kundekontakt skal opptre og svare vennlig og høflig på henvendelser fra alle kunder og andre som henvender seg til personalet.
- 7.2.3.3 Alt personell med kundekontakt skal kunne svare korrekt på spørsmål om linjene som omfattes av denne kontrakten. Førerpersoneell og annet relevant personell skal kunne svare korrekt på spørsmål om aktuelle og korresponderende linjer, samt ha kunnskap om Oppdragsgivers resterende rutenett.
- 7.2.3.4 Alt personell med kundekontakt skal kunne svare korrekt på spørsmål om Oppdragsgivers Reisevilkår (Transportvedtekt) og Reisegaranti, og følge bestemmelsene i Oppdragsgivers Reisevilkår og reisegarantien.
- 7.2.3.5 Førerne skal fremføre kjøretøyet i overenstemmelse med gjeldende trafikkregler og i samsvar med riktig kjørestil jf. definisjonen i pkt. 2.1. Førerne er blant annet ansvarlig for å sikre rullestoler og andre hjelpemidler, når dette er påkrevd, i godkjent sikringsutstyr.

7.2.4 Særlig om pris- og sonesystem

- 7.2.4.1 Oppdragsgiver vil på forespørsel fra Operatør kunne bistå med opplæring innenfor billetter, priser, forretningsregler, og sonesystem samt bruk av salgsapplikasjonen RuterSalg, til Operatørens nøkkelpersonell/instruktører. Operatøren er ansvarlig for å gjennomføre opplæring av Operatørens førere mv.
- 7.2.4.2 Førerpersoneell og annet relevant personell skal kunne selge korrekte billetter på Oppdragsgivers salgsapplikasjon, samt ha kunnskap om og svare korrekt på spørsmål om billetter, priser og sonesystemet.
- 7.2.4.3 Førerpersoneell og annet relevant personell skal til enhver tid ha tilgang til Oppdragsgivers billettbok, som er digitalt tilgjengelig på Oppdragsgivers nettsider: www.ruter.no/billettbok

7.2.5 Kompetanse i håndtering av uønskede hendelser og førstehjelp

- 7.2.5.1 Alt personell skal ha kompetanse og trening innen brann-, ulykkes- og krisehåndtering og livreddende førstehjelp som samsvarer med til enhver tid gjeldende lover og forskrifter.
- 7.2.5.2 Alt personell med kundekontakt skal beherske Operatørens beredskapsplan og Operatørens varslingsrutiner og øvrige beredskapstiltak ved uønskede hendelser, større ulykker og brann.

7.3 Krav til likebehandling

7.3.1 Generelt

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

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

7.3.2 Retten til transport

7.3.2.1 Etter yrkestransportloven § 32 a og busspassasjerrettighetsforordningen artikkel 9-10 har kunden rett til transport. Dette innebærer at Operatøren ikke skal avvise en kunde som har gyldig billett, eller skal kjøpe billett hos føreren. Fører må sørge for å kjøre så langt inn til holdeplassen som mulig, slik at kundene kan komme seg på og av bussen på en enklest mulig måte.

7.3.2.2 Retten gjelder med de begrensninger som følger av sikkerhet og utforming av rullestolområdet i bussene etter kravene i vedlegg 2. Dersom Operatøren rent unntaksvis ikke kan få med seg en kunde med nedsatt funksjonsevne så skal man sørge for å bestille alternativ transport før man forlater stoppestedet.

7.3.3 Retten til assistanse

7.3.3.1 Kunder som har behov, skal få assistanse etter følgende:

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

7.3.4 Retten til informasjon

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

7.3.5 Vedlikehold

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

7.4 Overordnet om ansvaret for tjenesteleveransen

7.4.1.1 Operatøren har ansvaret for gjennomføring av tjenesteproduksjonen som er beskrevet i vedlegg 3 (og senere endret i tråd med Kontraktens bestemmelser om endring og justert etter kontraktens bestemmelser om justering av ruteproduksjon), samt nødvendige støttetjenester og materiell som er nødvendig for å gjennomføre tjenesteleveransen til kundene i tråd med bestemmelsene gitt i denne Kontrakten.

7.4.2 Overholdelse av tidtabell

7.4.2.1 Operatøren skal gjennomføre tjenesteleveransen i henhold til tidtabellen og de kjøre- og avgangstider for den respektive linje slik den til enhver tid er fastsatt av Oppdragsgiver.

7.4.2.2 Ingen avganger skal kjøres for tidlig fra noe som helst stoppested.

- 7.4.2.3 Operatøren skal ikke iverksette tiltak som kan skape utfordringer for gjennomføring av oppdraget.

7.4.3 Avgangstider

- 7.4.3.1 Ingen avgang skal kjøres mer enn ett (1) minutt etter avgangstiden fra avgangens startpunkt. Avgangstiden er spesifisert for avgangen i tidtabellen. Ingen avganger skal kjøres mer enn 15 sekunder for tidlig, etter avgangstiden definert i tidtabellen, fra et hvilket som helst stoppested, med unntak av siste holdeplass og enkelte holdeplasser på ekspresslinjer etter nærmere avtale.
- 7.4.3.2 Ved mer enn 15 sekunder for tidlig avgang vil oppdragsgiver kunne gebyrlegge jf. Kontraktens pkt. 20.4.3.1.
- 7.4.3.3 Ved forsinkelser over ett (1) minutt vil oppdragsgiver kunne gebyrlegge avhengig av forsinkelsen i minutter, i intervallet 1:00-9:59 min, 10:00-19:59 min og over 20:00 minutter jf. Kontrakten pkt. 20.4.3.1.

7.4.4 Om innstilte avganger

- 7.4.4.1 Oppdragsgiver definerer en avgang som innstilt når avgangen enten ikke har kjørt, avgangen betjente mindre enn 50 % av holdeplassene eller ikke har kjørt fra startholdeplassen før neste avgang, med mindre ikke annet er avklart med IOSS.
- 7.4.4.2 Dersom avgangen blir regnet som innstilt vil Oppdragsgiver gi trekk i godtgjørelsen som blir utbetalt og kan bli ilagt gebyr jf. Kontrakten pkt. 5.2.1.8 og 20.4.3.1.
- 7.4.4.3 Operatøren skal varsle særskilt om avganger som ikke gjennomføres eller blir forsinket jf. pkt. 7.6.5.

7.4.5 Varsling om innstilt avgang (varslingsplikt)

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

7.4.6 Krav til holdeplassopphold og påstigning

- 7.4.6.1 Der det finnes ledelinjer (for personer med nedsatt syn) som markerer hvor bussens fordør skal være, skal alle kjøretøy stoppe ved markeringen på en slik måte at mer enn 1/2 av fordørens bredde er overlappende med markeringen – med mindre andre kjøretøy, objekt i vegbanen eller hensynet til øvrig trafikk er til hinder for at kjøretøyet kan stoppe slik.
- 7.4.6.2 Alle kjøretøy skal stoppe ved stoppestedene, så langt inntil kanten som mulig for effektiv av- og påstigning. Lite gap mellom kjøretøy og plattform gjør det enklere for alle passasjerer å ta seg om bord og av kjøretøyet, og kan være avgjørende for at passasjerer i for eksempel rullestol eller med barnevogn kan reise med Ruters tilbud.
- 7.4.6.3 På startstoppested skal kjøretøyet stille opp før avgangstid etter bestemmelsene i vedlegg 3 pkt. 3.

7.4.7 Arrangement- og tilleggskjøring

- 7.4.7.1 Når Oppdragsgiver er kjent med kortvarige hendelser eller arrangementer som kan medføre kapasitetsbrist på en eller flere av linjene i ruteområdet, må det påregnes at den ordinære ruteproduksjonen må forsterkes med busser som settes i beredskap og kjører ved behov, eller at det ordinære tilbudet endres. Slik tilleggskjøring godtgjøres i henhold til Kontraktens pkt. 5.2.2.
- 7.4.7.2 Dubleringsbusser som settes opp ved behov for å gi økt kapasitet på en eller flere avganger når en gruppe med passasjerer har varslet Oppdragsgiver på forhånd eller andre forhold tilsier behov for planlagt ekstra kapasitet, godtgjøres i henhold til Kontraktens pkt. 5.2.1.9.
- 7.4.7.3 Faste dubleringsavganger godtgjøres i henhold til Kontraktens pkt. 5.2.1.9 for den strekningen som er avtalt kjørt.

7.4.8 Salg av billetter

- 7.4.8.1 Oppdragsgiver fastsetter priser, sonestruktur, salgsstrategi, påstigningsmønster og krav til det utstyret Operatøren skal bruke til billettsalg mv.
- 7.4.8.2 Oppdragsgiver skal varsle Operatøren skriftlig når det skjer endringer i priser, sonestruktur, salgsstrategi og påstigningsmønster.
- 7.4.8.3 Operatøren skal sørge for at det billetteres korrekt og i henhold til Oppdragsgivers billetthåndbok på alle avganger som inngår i tjenesteproduksjonen denne Kontrakten omfatter, herunder ekstra kjøretøyinnsats i situasjoner med avvik fra planlagt ruteproduksjon.
- 7.4.8.4 Operatøren skal sørge for at det av billetteringsutstyret som kunden selv skal bruke/betjene plasseres etter prinsippene om universell utforming.
- 7.4.8.5 Ved førerplass skal det monteres billetteringsutstyr som skal vise om avlesningen var vellykket samt gjenstående saldo på reisekort.
- 7.4.8.6 På de linjene som bare har tillatt påstigning på fordør, skal Operatøren kontrollere at de påstigende kundene har gyldige og korrekte billetter.
- 7.4.8.7 Operatøren skal selge billetter til de kundene som ønsker å kjøpe billett, samt til kunder som ikke har korrekt billett.
- 7.4.8.8 Kunder som ikke ønsker å kjøpe billett, eller ikke har gyldig billett, skal behandles i tråd med bestemmelsene i Oppdragsgivers billettbok, som er tilgjengelig på Oppdragsgivers nettsider.
- 7.4.8.9 Billettsalg om bord skal foregå ved hjelp av Oppdragsgivers salgapplikasjon.
- 7.4.8.10 Særskilt informasjon om salg av billetter skal følge den månedlige fakturaen.

- 7.4.8.11 Operatøren skal sikre at salg, aktivering, validering mv. av billetter ved hjelp av Oppdragsgivers til enhver tid gjeldende versjon av salgssapplikasjonen foregår på korrekt måte. Operatøren skal på forespørsel kunne dokumentere sitt arbeid for å sikre korrekt billettsalg.
- 7.4.8.12 Dersom Operatøren avdekker feil i Oppdragsgivers salgssapplikasjon, skal Operatøren uten opphold melde om feil til Oppdragsgiver. Likeledes skal Operatøren uten opphold melde om feil som fører til at det ikke kan selges, aktiveres eller valideres billetter, uavhengig til årsak.
- 7.4.8.13 Dersom Operatøren ikke gjennomfører salg av billetter i tråd med bestemmelsene i pkt. 7.4.8.1-7.4.8.9 og vilkårene i pkt. 7.4.6.12 ikke er innfridd, kan Oppdragsgiver gi Operatøren gebyr i tråd med Kontraktens pkt. 20.4.7.

7.4.9 Kontanthåndtering

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

7.5 Informasjon til kundene

7.5.1 Overordnet om informasjon til kundene

- 7.5.1.1 Oppdragsgiver har hovedansvaret for informasjon til kundene.
- 7.5.1.2 Oppdragsgiver har ansvaret for informasjon om rutetider, endringer i tjenestetilbudet, linjenett mv. til kundene gjennom ruteopplysningstjenester på internett og telefon.

7.5.2 Informasjon på stoppesteder

- 7.5.2.1 Oppdragsgiver har redaktørrollen for alle stoppesteder. Dette innebærer ansvar for design, layout og innhold i informasjonen til kundene som henges opp på stoppestedene.
- 7.5.2.2 Operatøren skal etter Oppdragsgivers retningslinjer montere ferdigprodusert informasjon med ulike monteringsadresser i kassetter, informasjonssøyler og informasjonstavler, på stoppesteder for de linjer som omfattes av denne Kontrakten.
- 7.5.2.3 Operatøren må gjøre regning med opptil fire (4) utskiftninger av informasjonsflakene per år.
- 7.5.2.4 Forhåndstrykkede informasjonsflak vil bli distribuert til bussanleggene som omfattes av denne kontrakten 5-10 virkedager før dato for justering av ruteproduksjon. Utskiftningen av informasjonsflakene skal skje natt til datoen for justering av ruteproduksjonen.

7.5.2.5 I tilfeller med ikke-planlagte avvik i tjenesteproduksjonen skal Operatøren ved behov bistå med å produsere og henge opp avviksinformasjon om justering av ruteproduksjonen på de stoppestedene som blir berørt. Informasjonen som utformes og produseres skal følge Oppdragsgivers plakatomaler, og skal utformes i samråd med Oppdragsgiver. Det gis ikke vederlag for dette.

7.5.3 Informasjon om bord på kjøretøyet

7.5.3.1 Oppdragsgiver er ansvarlig for layout og design på innhold som presenteres i digitale flater, samt informasjonen som automatisk annonseres over høyttaler.

7.5.3.2 Operatøren er ansvarlig for at annonsering av stoppesteder alltid skjer, og med det volumet som er angitt i vedlegg 2. Stoppestedannonseringen skal kunne oppfattes av normalt hørende kunder, selv under krevende driftsforhold.

7.5.3.3 Dersom den automatiske stoppestedsannonseringen ikke skulle fungere, skal fører annonsere stoppestedene manuelt. Den manuelle annonseringen skal være tydelig slik at passasjerene kan oppfatte annonseringen.

7.5.4 Utvendig informasjon på kjøretøyet

7.5.4.1 Oppdragsgiver fastsetter linjenummer og destinasjonsbenevnelse for alle kjøretøy som gjennomfører tjenesteproduksjon som er oppført i tidtabellen, eller avganger som kjøres i tillegg til den fastsatte tjenesteproduksjonen.

7.5.4.2 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.

7.5.4.3 Operatøren er ansvarlig for at alle kjøretøyets utvendige informasjonsflater er korrekt skiltet i henhold til Oppdragsgivers retningslinjer. Dersom den automatiske skiltingen ikke fungerer er det Operatørens ansvar å sørge for at kjøretøyet likevel er korrekt skiltet.

7.5.4.4 Operatøren er ansvarlig for at annonseringer og opprop fra utehøyttalere følger retningslinjene som til enhver tid er avtalt mellom kontraktspartene.

7.5.4.5 Dette inkluderer ansvar for annonsering av auditiv informasjon om hvilken linje det er på relevante stoppesteder. Oppdragsgiver planlegger datastyrt automatisk opprop, men Operatøren må likevel ta høyde for at opprop via bussfører kan forekomme.

7.6 Drifts- og trafikkledelse

7.6.1 Oppdragsgivers informasjons- og samordningssentral (IOSS)

7.6.1.1 Oppdragsgivers informasjons- og samordningssentral (IOSS) har som oppgave å overvåke og samordne trafikken, samt å gi koordinert og kvalitetssikret informasjon til kundene.

7.6.1.2 IOSS skal også bistå og støtte Operatøren ved uønskede og uforutsette hendelser som kan påvirke kollektivtransporten.

- 7.6.1.3 For å ivareta målet om en best mulig gjennomføring av tjenesteleveransen til kunden er det nødvendig at Operatørens trafikkledelse og IOSS samarbeider strukturert og sømløst.
- 7.6.1.4 For å sikre at IOSS kan gi kundene best mulig informasjon om trafikkavviklingen er det viktig at IOSS informeres om hendelser som kan påvirke kollektivtransporten negativt så tidlig som mulig - selv om Operatøren ikke har fullgod informasjon.
- 7.6.1.5 I samarbeid med Operatørens trafikkledelse vil IOSS kunne omdisponere busser og personell dersom situasjonen krever det iht. Kontraktens bestemmelser.

7.6.2 Krav til Operatørens drifts- og trafikkledelse

- 7.6.2.1 Trafikkledelsens primæroppgaver skal være innrettet for å sørge for en god tjenesteleveranse til kunden, og skal inkludere - men er ikke avgrenset til:
- å arbeide for et stabilt og jevnt tilbud til kundene
 - å iverksette avbøtende tiltak ved trafikkforstyrrelser,
 - å melde fra til vegholder ved manglende vedlikehold (f.eks. mangelfull snørydding) av veg/fortau/stoppesteder mv.,
 - å jevnlig oppdatere trafikkloggen,
 - å iverksette tiltak ved frakjøring av passasjerer og
 - å informere Oppdragsgiver ved IOSS etter bestemmelsene i pkt. 7.6.5 med underpunkter.
- 7.6.2.2 Operatøren skal ha operativ drifts- og trafikkledelse plassert innenfor Oppdragsgivers trafikkområde (Oslo kommune og tidl. Akershus fylkeskommune) og den skal være døgnbemannet med tilstrekkelige ressurser for å håndtere oppdraget.
- 7.6.2.3 Oppdragsgiver skal, via trafikkledelsen, kunne nå en ledelsesrepresentant hos Operatøren hele døgnet, alle dager.

7.6.3 Operative trafikkledere

- 7.6.3.1 Operatøren skal kunne stille med inntil tre operative trafikkledere som skal styre trafikken i forbindelse med større arrangementer eller avvik. Behovet oppstår stort sett i helger og på kvelder, og det må regnes med inntil åtte (8) dager per år hvor hver av de tre operative trafikkledere tjenerstegjør inntil åtte (8) timer uten at dette godtgjøres særskilt fra Oppdragsgiver.
- 7.6.3.2 Operativ trafikkleder skal være uniformert, men skal også ha godt synlig Ruter-logo etter nærmere avtale.

7.6.4 Trafikkloggsystem

- 7.6.4.1 Operatøren skal til enhver tid ha og bruke et system for loggføring av hendelser som oppstår i forbindelse med tjenesteleveransen.
- 7.6.4.2 Oppdragsgiver skal ha ubegrenset og kostnadsfri lese- og rapporttilgang til Operatørens trafikklogg gjennom et web-grensesnitt. Personopplysninger om Operatørens personale er unntatt kravet om lese- og rapporttilgang for Oppdragsgiver.

7.6.4.3 Ruterlogg er oppdragsgivers system for logging av trafikkhendelser og avvik, Operatørens bruk av Ruterlogg reguleres i kapittel 10 og i Avtale om digitale tjenester (ADT).

7.6.5 Operatørens informerings- og opplysningsplikt

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

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

Kategori A:

- avgang som kan regnes som innstilt etter definisjonen i pkt. 7.4.4
- større operative tiltak som gjennomføres for å sikre en så god tjenesteleveranse som mulig (inkl. at ett eller flere stoppesteder ikke betjenes)
- Forsinkelser fra startstoppested på mer enn fem (5) minutter utenfor rushtid og på mer enn ti (10) minutter i rushtid. Rushtid defineres som tidsrommet mellom kl. 06 og 09 og tidsrommet mellom kl. 15 og 18.
- forsinkelser til knutepunkt med korrespondanse på mer enn ti (10) minutter
- gjentatte frakjøringer på samme linje og retning,
- ulykker, hendelser og tilløp til hendelser der Operatørens personell og/eller kjøretøy er involvert
- hendelser der Operatørens personell og/eller kjøretøy, bussanlegg eller Operatøren på noen annen måte er involvert i - eller kjenner til - som kan føre til omtale i pressen eller andre medier
- utslipp eller andre hendelser som kan påvirke miljøet
- hendelser som er til hinder for leveranse i henhold til ADT

(Se pkt. 10 for detaljer om løpende orientering og rapportering.)

Kategori B:

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

7.7 Renhold og vedlikehold

7.7.1 Generelt om renhold og vedlikehold

7.7.1.1 Operatøren har ansvar for at kjøretøyene som brukes i gjennomføringen av tjenesteproduksjonen tilfredsstillende kravene angitt nedenfor. Operatøren har et selvstendig ansvar for å sørge for at det blir planlagt, gjennomført og dokumentert renhold og vedlikehold på kjøretøyene. Operatøren er ansvarlig for å ha jevnlig kontroll av kvaliteten på utført renhold.

- 7.7.1.2 Oppdragsgiver har utarbeidet en veileder for standard på bussmateriellet som inneholder eksempler. Denne er tilgjengelig på <https://ruter.atlassian.net/l/c/XNym9DYy>.
- 7.7.1.3 I den utstrekning tiden tillater det skal Operatørens personale gå gjennom kjøretøyet og plukke løst søppel og lignende på endestoppestedene.
- 7.7.1.4 Oppdragsgiver vil følge opp kvaliteten på renholdet etter beskrivelsene som gis i veilederen for standard på bussmateriellet, ref. bilag 1.2. Dersom det avdekkes negative avvik i kvaliteten, vil Oppdragsgiver kunne gi Operatøren standardisert gebyr ved enkelte typer kontraktsbrudd etter Kontraktens bestemmelser.

7.7.2 Krav til innvendig standard

7.7.2.1 Kjøretøy som brukes til å gjennomføre tjenesteproduksjonen skal tilfredsstillende følgende:

- kjøretøyet skal innvendig fremstå som rent og uten skader og av god kvalitet og standard,
- det skal benyttes forsvarlige/ godkjente og miljøvennlige vaskemidler.
- setene skal være uten synlig smuss, tagging, skader i trekket mv. og være i god stand,
- rengjøring av setene skal skje i en frekvens som forebygger at det samler seg støv o.l. som kan, være til sjenanse for kunder - særlig de kundene med allergi,
- gulv, tak og vegger innvendig, herunder beslag, ventiler, lister mv., skal være rene og uten smuss, tagging eller rester fra tagging, skader, tyggegummi, andre flekker o.l.,
- vinduer skal være rene og uten smuss, tagging eller rester fra tagging, riper, teip eller klistremerker,
- temperaturen innvendig skal tilfredsstillende kravene angitt i vedlegg 2 pkt. 6.16.1,
- merker skal være lesbare, hele og komplett festet,
- det skal ikke forekomme støy gjennom vibrasjoner, slitte ventiler eller annet under kjøringen og
- kravene angitt til bussmateriellet gitt i vedlegg 2.

7.7.3 Krav til utvendig standard

7.7.3.1 Kjøretøy som brukes til å gjennomføre tjenesteproduksjonen skal tilfredsstillende følgende:

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

8. Beredskapsplan og krisehåndtering

8.1 Beredskapsarbeidet

8.1.1 Krav til innhold i beredskapsplanen

- 8.1.1.1 Operatøren skal utarbeide, og holde løpende oppdatert, en risiko- og sårbarhetsanalyse som belyser hvilke risikoer og sårbarheter som kan inntreffe i oppstartarbeidet og i den løpende tjenesteleveransen, ref. bilag 1.3.
- 8.1.1.2 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, fordelt på roller,
 - forebyggende tiltak,
 - tiltak for å begrense skadevirkningene dersom en uønsket hendelse oppstår og
 - tiltak for å sikre oppdragsgivers billettinntekter
- 8.1.1.3 Planen skal være kjent i Operatørens virksomhet. Alt personell som har en dedikert rolle i krisehåndteringen, inkludert førere og annet operativt personell, skal kjenne til hvilke oppgaver de skal løse og inneha kompetanse til å løse de.

8.1.2 Beredskapsarbeidet

- 8.1.2.1 Operatøren skal minst én gang årlig gjennomføre relevante beredskapsøvelser basert på scenarioer i Operatørens eget planverk, og beredskapsøvelsene skal evalueres.
- 8.1.2.2 Operatør skal invitere Oppdragsgiver til å overvære beredskapsøvelsene og sende Oppdragsgiver evalueringen fra beredskapsøvelsene senest 30 dager etter at beredskapsøvelsen fant sted.
- 8.1.2.3 Operatøren kan gjøre mindre endringer i planen for varsling i løpet av Kontraktperioden. Endringer i beredskapsplanen skal meldes Oppdragsgiver umiddelbart.

8.1.3 Endringer i Oppdragsgivers beredskapsplan

- 8.1.3.1 Oppdragsgiver kan gjøre endringer i planen for varsling i løpet av kontraktperioden. Dersom Oppdragsgiver gjør endringer i planen skal Operatøren informeres om dette i så god tid som mulig før endringen trer i kraft.

9. Sikkerhet

9.1.1 Mistenkelig oppførsel

- 9.1.1.1 Operatøren skal ha rutiner for avdekking og håndtering av personer som oppfører seg mistenkelig ombord på kjøretøyene og/eller på stoppesteder og terminaler. Rutinene skal være kjent for relevant personell, og være inkludert i beredskapsplanen.

9.1.2 Gjenglemt bagasje og mistenkelige gjenstander

- 9.1.2.1 Operatøren skal ha rutiner for avdekking og håndtering av gjenglemt bagasje og mistenkelige gjenstander om bord på kjøretøyene og/eller på stoppesteder og terminaler. Rutinene skal være kjent for relevant personell, og være inkludert i beredskapsplanen.

10. Rapportering

10.1 Overordnet om rapportering

10.1.1 Generelt om rapportering

- 10.1.1.1 Operatøren skal rapportere til Oppdragsgiver etter bestemmelsene i dette kapitlet.
- 10.1.1.2 Oppdragsgiver søker at så mye som mulig av rapporteringen skal skje automatisk ved hjelp av systemene for de digitale tjenestene.
- 10.1.1.3 Oppdragsgiver kan endre kanal/format til mer automatiserte formater i løpet av kontraksperioden.

10.1.2 Endringer i Operatørens organisasjon

- 10.1.2.1 Oppdragsgiver skal varsles skriftlig dersom
- eierstrukturen til Operatøren eller konsernet endrer seg vesentlig,
 - Operatøren skifter daglig leder,
 - Operatøren skifter økonomiansvarlig,
 - Operatøren skifter nøkkelpersonale med særskilt kvalitetsansvar for gjennomføring av tjenesteleveransen eller
 - Operatøren skifter nøkkelpersonale med særskilt ansvar for planleggingen av gjennomføringen av tjenesteleveransen.

10.2 Utfyllende om løpende rapportering

10.2.1 Feil på stoppesteder

- 10.2.1.1 Operatøren oppfordres til fortløpende å rapportere om feil og mangler ved stoppestedet og stoppestedsutstyr for de stoppestedene på de linjene som omfattes av denne Kontrakten.
- 10.2.1.2 Eksempel på feil og mangler på stoppested:
- Manglende eller skeiv/nedkjørt stolpe for skilt
 - Manglende 512-skilt eller toppskilt
 - Hærverk eller graffiti på informasjonsbærere
 - Manglende, uleselig, feil eller ødelagt informasjon

10.3 Periodisk rapportering

10.3.1 Registrering i kjøretøydatabase

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

10.3.2 Opprinnelsesgaranti

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

10.3.3 Rapportering av forbrukt energi

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

10.3.3.2 Oversikt over forbrukt mengde drivstoff fordelt på energibærere skal rapporteres

10.3.4 Særlig om rapportering knyttet til miljøstyresystemet

10.3.4.1 Operatør skal årlig rapportere miljøregnskap på gjennomførte forbedringstiltak.

10.3.4.2 Avvik fra kvalitetsstyringssystemet for miljø skal rapportertes årlig på skjema fra Oppdragsgiver.

10.3.5 Beredskapsplan

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

10.3.6 Produksjonsrapportering

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

10.3.7 Oversikt over periodisk rapportering, mottakere, rapporteringskanal og frekvens

Ref. til pkt. I V 1a	Tema	Mottaker	Kanal/Format	Frekvens/når
7.6.5 kat. A	Løpende rapportering	IOSS	Telefon og trafikklogg	Umiddelbart og uten ugrunnet opphold.
7.6.5 kat. B	Løpende rapportering	IOSS	Trafikklogg	Så snart som mulig, senest i løpet av driftsdøgnet.
7.4.4	Innstilt avgang	IOSS	Telefon og trafikklogg	Umiddelbart og uten ugrunnet opphold.
10.2.1	Feil på stoppesteder eller informasjon	IOSS	E-post og telefon	Ved behov.
10.3.1	Registrere kjøretøy i kjøretøydatabase	Ruter	Frida	Ved behov.
10.3.2	Opprinnelsesgaranti på strøm	Ruter	E-post	Årlig, senest 15.01.
10.3.3	Oversikt over forbrukt mengde drivstoff fordelt på energibærere	Ruter	E-post FRIDA ADT	Den 3. virkedagen i påfølgende måned for foregående kalendermåned.
3.2.1	Resultat fra sertifisering / resertifisering av merkeordninger.	Ruter	E-post	Ved kontraktsgenerering, deretter ved hver fullført revisjon og ikke sjeldnere enn annet hvert år.
10.3.4	Miljøtiltak	Ruter	E-post	15. aug. og 15.jan. for foregående termin.
10.3.4	Avvik miljø	Ruter	E-post	Senest 15. jan for foregående kalenderår.
10.3.5	Beredskapsplan	Ruter	E-post	Senest 2 mnd. før oppstart av tjenesteproduksjon, deretter minst hver 24 mnd., eller ved endringer.
4.2.2.5 og 4.2.2.8	Vognløp / endringer i vognløpsplaner	Ruter		Senest fire (4) uker før endringen inntreffer
10.3.6	Produksjonsrapportering	Ruter	E-post	Den 3. virkedagen i påfølgende måned for foregående kalendermåned.

10.4 Rapportering som skal skje på forespørsel fra Oppdragsgiver

10.4.1 Regnskap og årsberetning

- 10.4.1.1 Operatøren skal på forespørsel fra Oppdragsgiver oversende årsregnskap og årsberetninger. Årsregnskapet og årsberetningen skal minst tilfredsstille kravene angitt i lov 17. juli 1998 nr. 56 om årsregnskap m.v. (regnskapsloven).

10.4.1.2 Oppdragsgiver kan ikke kreve årsregnskap før Operatørens generalforsamling er gjennomført.

10.4.2 Renhold og vedlikehold

10.4.2.1 Operatøren skal på forespørsel fra Oppdragsgiver oversende fullstendig oversikt blant annet, men ikke begrenset til

- hvilket vedlikehold, herunder periodisk vedlikehold, oppretting av skader, bytte av ruter mv. som har blitt utført og når det ble utført,
- oversikt over planlagt vedlikehold,
- tidspunkt for forrige og neste periodiske kjøretøykontroll, samt eventuelle merknader fra kontrollen,
- hvilket renhold som har blitt utført og
- plan for fremtidig renhold og vedlikehold ut over daglig renhold og vedlikehold.

Operatøren skal kunne gi detaljer som angitt i første avsnitt for hvert enkelt kjøretøyindivid.

10.4.3 Oversending av skift- og turnusplan

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

10.4.4 Driftsforstyrrelser på energiinfrastrukturen (lade- eller fylleanlegg)

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

10.4.5 Eksempler på informasjon som skal oppgis på forespørsel

Referanse	Tema	Frist 1	Frist 2 – for særlig omfattende rapportering
Vedlegg 1b, pkt. B.2	Språkkompetanse	Fem (5) virkedager	Ti (10) virkedager
10.4.1	Årsregnskap og årsberetning	Fem (5) virkedager	-
10.4.2	Renhold og vedlikehold	Fem (5) virkedager	Ti (10) virkedager
10.4.3	Skift og turnusplaner	Fem (5) virkedager	Ti (10) virkedager
10.4.4	Driftsforstyrrelser på energiinfrastrukturen	Fem (5) virkedager	Ti (10) virkedager

11. Kontroll og måling

11.1 Revisjon

11.1.1 Hensikt med revisjon

11.1.1.1 Oppdragsgivers hensikt med revisjon av Operatørens virksomhet knyttet til tjenesteleveransen er å sikre transparens, gode arbeidsvilkår i leverandørkjeden og for Operatørens egne ansatte, kontrollere at Operatøren innfrir / har innfridd sitt tilbud, samt å kontrollere at Operatørens arbeid skjer i tråd med gjeldende regelverk og tariffavtaler.

11.1.1.2 Revisjonen utføres av oppdragsgiver eller den han gir fullmakt til.

11.1.2 Operatørens opplysningsplikt ved revisjon

11.1.2.1 Operatør skal uten opphold gi Oppdragsgiver, eller den Oppdragsgiver gir fullmakt til å gjennomføre revisjon, tilgang til den informasjonen som forespørres, dette kan inkludere, men er ikke avgrenset til, bilag, timelister, ansattlister, kontrakter, o.l.

11.1.3 Operatørens tilsvarerett

11.1.3.1 Etter at revisjonen er gjennomført skal Operatøren få anledning til å kommentere revisjonsrapporten. Det vil bli satt en rimelig frist for Operatøren å komme med sitt svar.

11.1.4 Oppdragsgivers taushetsplikt

11.1.4.1 Oppdragsgiver er underlagt lov 19. mai 2006 nr. 16 om rett til innsyn i dokument i offentlig verksemd (offentleglova). På forespørsel vil derfor Oppdragsgiver måtte frigi den informasjonen som ikke kan unntas offentlig innsyn med hjemmel i lov eller forskrift.

11.1.4.2 Oppdragsgiver er også underlagt lov 10. februar 1967 om behandlingsmåten i forvaltningssaker (forvaltningsloven). Etter forvaltningsloven § 13 første ledd nr. 2 har Oppdragsgiver taushetsplikt om «tekniske innretninger og fremgangsmåter samt drifts- eller forretningsforhold som det vil være av konkurransemessig betydning å hemmeligholde av hensyn til den som opplysningen angår». Tilsvarende taushetsplikt vil også gjelde for «noens personlige forhold» etter forvaltningsloven § 13 første ledd nr. 1.

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

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

11.2 Kvalitetskontroller

11.2.1 Identifiserte kontroller

11.2.1.1 Oppdragsgiver vil gjennomføre kvalitetskontroller der kontrolleren identifiserer seg som kontrollør. Kontrollene kan utføres av Oppdragsgiver eller den han delegerer slik kompetanse.

- 11.2.1.2 Hensikten med kontrollene er å kontrollere at Operatøren og tjenesteleveransen utføres i henhold til de kravene som er angitt i Kontrakten med vedlegg.
- 11.2.1.3 Personalet som gjennomfører de identifiserte kvalitetskontrollene skal ha opplæring i hvordan kontrollene skal gjennomføres, kontraktens krav og korrekt bruk av verktøyet de bruker i kontrollen.
- 11.2.1.4 Tidspunkt for kontrollene vil ikke bli gjort kjent for Operatøren. Hvem som utfører kontrollen, vil ikke bli gjort kjent i forkant av kontrollen.
- 11.2.1.5 Oppdragsgiver skal presentere resultatene for Operatør. Presentasjon kan skje gjennom en nettportal eller ved egne oversendelser av resultatene.

11.2.2 Uidentifiserte kvalitetskontroller

- 11.2.2.1 Oppdragsgiver kan i tillegg til kontrollene nevnt i pkt. 11.2.1 velge å gjennomføre kontroller der kontrolløren fremstår som en ordinær passasjer. Kontrollene kan utføres av Oppdragsgiver eller den han delegerer slik kompetanse til.
- 11.2.2.2 Hensikten med de uidentifiserte kontrollene er å kontrollere at Operatøren og tjenesteleveransen utføres i henhold til de kravene som er angitt i Kontrakten med vedlegg. Ved uidentifiserte kontroller vil det være mulig å kontrollere forhold som ikke fanges opp i kontrollene nevnt i pkt. 11.2.1.
- 11.2.2.3 Personalet som gjennomfører de uidentifiserte kvalitetskontrollene skal ha opplæring i hvordan kontrollene skal gjennomføres, kontraktens krav og korrekt bruk av verktøyet de bruker i kontrollen.
- 11.2.2.4 Tidspunkt for kontrollene vil ikke bli gjort kjent for Operatøren. Hvem som utfører kontrollen, vil heller ikke bli gjort kjent i forkant av kontrollen.
- 11.2.2.5 Oppdragsgiver skal presentere resultatene for Operatør, og det kan skje gjennom en nettportal eller ved egne oversendelser av resultatene.

11.3 Bruk av digitale tjenester i operativ oppfølging av leveransen

- 11.3.1.1 Oppdragsgiver vil bruke data Operatøren leverer gjennom de digitale tjenestene og andre digitale registreringer for å kontrollere blant annet:
- punktlighet,
 - regularitet,
 - tjeneste- og leveranse kvalitet for de digitale tjenestene.

11.4 Markedsinformasjonssystemet

11.4.1.1 Som et verktøy for å oppnå flere fornøyde kunder vil resultater fra kundeundersøkelsen gjennomført om bord være tilgjengelig i Oppdragsgivers digitale rapporteringsløsning for markedsinformasjonssystemet (for tiden web-basert MIS). Operatøren vil få tilgang ved oppstart av Oppdraget. Operatøren bør følge med de ulike faktorene som påvirker kundetilfredsheten. Operatøren bør bruke disse analysene i sitt arbeid for å få flere fornøyde kunder. Kundene blir i dag spurt om tilbakemelding på disse elementene:

- a) Alt i alt – hvor fornøyd er du med reisen
- b) Punktlighet
- c) Plassen om bord
- d) Førers kjørestil
- e) Førers serviceinnstilling
- f) Ruteinformasjon
- g) Innvendig renhold
- h) Sittekomfort
- i) Temperatur om bord

11.5 Offentliggjøring av resultater

11.5.1.1 Oppdragsgiver forbeholder seg retten til å kunne offentliggjøre resultater fra målinger, innsamlede data o.l. Oppdragsgiver vil ikke offentliggjøre Operatørens forretningshemmeligheter.

12. Samarbeid og samhandling

12.1 Samspill i kollektivtransporten

12.1.1 Felles visjon

12.1.1.1 Sammen med operatørene som kjører på oppdrag for Oppdragsgiver har Oppdragsgiver utarbeidet en felles visjon for kollektivtrafikkfamilien. Visjonen skal sikre at alle aktører jobber for å nå samme målbilde og leverer gode kundeopplevelser.

12.1.1.2 Felles visjon: «Sammen gjør vi kollektivtrafikken til et naturlig førstevalg.»

12.2 Møter og samhandlingsarenaer

12.2.1.1 Antallet møter vil endre seg i løpet av kontraktsperioden. Likeledes kan samarbeidsarenaene endre seg i løpet av kontraktsperioden.

12.2.2 Ruteplanmøter

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

12.2.3 Operatør- og partnerforum

- 12.2.3.1 Til operatør- og partnerforum inviteres ledere fra operatører som i dag har kontrakt med Oppdragsgiver og operatører som kan tenkes å få kontrakt med oppdragsgiver i fremtiden. Det avholdes normalt seks møter i året.

12.2.4 Samhandlingsmøter

- 12.2.4.1 Tema i disse møtene er: daglig drift, oppfølging av leveransene, oppfølging og analyse av nøkkeltall (f.eks. antall reisende, kundemålinger, oppetid, punktlighet, kvalitet, trafiksikkerhet og oppfølging av tiltaksplaner).

12.2.5 Kvartalsmøter

- 12.2.5.1 Kvartalsmøter er utvidede månedsmøter, i tillegg til punkter omhandlet i månedsmøter vil tema være, innovasjon og utvikling, status i prosjektarbeid og informasjon om planlagte prosjekter som kan være relevant for Operatøren å kjenne til.

12.2.6 Brukerforum

- 12.2.6.1 Brukerforum er møter rettet mot kundefront (førere/kundesenter/servicepersonale) for å oppdatere info og nyheter om pågående og kommende prosjekter. Møtene avholdes seks ganger i året. I brukerforum møter oftest mellomledere eller andre utvalgte / fagansvarlige der hovedfokus er på hva som kan påvirke operatørene og deres ansatte i møte med kunden i det daglige.

13. Oppstart av oppdraget

13.1 Forberedelser til oppstart av tjenesteleveransen

13.1.1 Fremdriftsplan og risiko- og sårbarhetsanalyse

- 13.1.1.1 Operatøren har utarbeidet nødvendige planer, herunder fremdriftsplan, som beskrevet i vedlegg 1b, pkt. E.1, og risiko- og sårbarhetsanalyse, som beskrevet i pkt. E.2, som skal bidra til en problemfri start av tjenesteproduksjonen og sikre en smidig overgang for de ansatte som er omfattet av virksomhetsoverdragelse.
- 13.1.1.2 Operatøren skal senest 30 virkedager etter signering av Kontrakten levere endelig fremdriftsplan og risiko- og sårbarhetsanalyse. Ved endringer i fremdriftsplanen skal Oppdragsgiver umiddelbart få oversendt den reviderte utgaven.

13.1.2 Oppstartsprosess

- 13.1.2.1 Oppdragsgiver vil organisere arbeidet som skjer i perioden fra signering av Kontrakten til oppstart av tjenesteleveransen som en prosess kalt «oppstartsprosess».
- 13.1.2.2 Det skal holdes et statusmøte i oppstartsprosessen så raskt som mulig etter at Kontrakten er signert. Det skal i perioden frem til oppstart av tjenesteproduksjon, holdes jevnlig statusmøter for avrapportering av fremdriften. Operatøren skal på statusmøtene rapportere om fremdrift iht. fremdrifts- og milepælsplanen og risiko- og sårbarhetsanalysen.

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

13.1.3 Etablering av energiinfrastruktur på bussanlegg

13.1.3.1 Oppdragsgiver vil i forbindelse med klargjøring av bussanlegget ha behov for flere avklaringer, og dette vil pågå parallelt med oppstartprosjektet. Avklaringer, frister mv. står nærmere beskrevet i vedlegg 4b kap. 6.

14. Oppdragets avslutning

14.1.1.1 Operatøren skal bistå Oppdragsgiver i forbindelse med forberedelsene til eventuell inngåelse av ny kontrakt om levering av transporttjenester i det samme geografiske området. Dette innbefatter å levere den informasjon som er nødvendig i forbindelse med slik forberedelse, herunder driftskostnader på anlegg og informasjon som er nødvendig i forbindelse med virksomhetsoverdragelse, samt andre data av relevans for ny operatør. Slik normal bistand som beskrevet i dette punktet skal ytes uten ekstra godtgjørelse.

14.2 Virksomhetsoverdragelse

14.2.1 Tilgang til personalet som omfattes av virksomhetsoverdragelse

14.2.1.1 Operatøren skal gi ev. ny operatør tilgang til personalet som har takket ja til virksomhetsoverdragelse i inntil femten (15) timer for å drive opplæring i løpet av de siste tre (3) måneder før kontraktens utløp. Personalkostnaden dekkes av avtroppende operatør.

14.2.2 Informasjon om innvilget ferie, permisjoner o.l.

14.2.2.1 Operatøren skal gi ev. ny operatør informasjon om innvilget ferie, permisjoner o.l. for de tilsatte som har takket ja til virksomhetsoverdragelse. Informasjonen skal gis ikke noe senere enn fire (4) måneder før kontraktens utløp.

14.2.2.2 Operatøren skal løpende informere ev. ny operatør om endringer i innvilget ferie o.l.

14.3 Annet

14.3.1 Tilgang for ny operatør på bussanlegg(ene)

14.3.1.1 Operatøren skal gi ev. ny operatør anledning til å oppholde seg på bussanlegget og kommunisere med personalet på et område de siste fire (4) månedene før kontraktens utløp.

14.3.1.2 Operatøren skal gi ev. ny operatør anledning til å oppbevare og låse inn utstyr som datamaskin, signerte kontrakter, informasjonsmateriale o.l. på bussanlegget de siste fire (4) månedene før kontraktens utløp.

14.4 Lemping av krav ved oppdragets slutt

- 14.4.1.1 Avtroppende operatør innrømmes reservasjonsrett mot påføring av reklame på bussene i de siste to (2) uker før kontraktens utløp.
- 14.4.1.2 Oppdragsgivers vil ikke benytte sin rett til opplæringsdager beskrevet i pkt. 7.2.1.4 og 7.2.1.5 det året kontrakten går ut.
- 14.4.1.3 Oppdragsgiver kan bruke skjønn i oppfølging av mindre avvik i oppdraget ved kontroll av bussmateriell innen de siste fire (4) uker før kontraktens slutt.

15. Oppdragsgivers bilag til vedlegg 1

- Bilag 1.1 Fribillettavtale
- Bilag 1.2 Veileder for renhold og vedlikehold av bussmateriell
- Bilag 1.3 Risiko- og sårbarhetsanalyse mal (ref. Vedlegg 1b pkt. E.2)