

Vedlegg 1a

Oppdragsbeskrivelse – Del A

Generelle bestemmelser

Busstjenester Ruters vestregion 2024

Innhold

1	OM OPPDRAGSBESKRIVELSENS DOKUMENTER	3
1.1	NÆRMERE OM VEDLEGG 1A – GENERELLE BESTEMMELSER	3
1.2	NÆRMERE OM VEDLEGG 1B – KRAVSKJEMA	3
2	MARKEDSOMRÅDE	3
2.1	MARKEDSUTVIKLING	3
2.2	KUNDEOPPLEVELSE	3
2.3	KRAV TIL LIKEBEHANDLING	4
2.3.1	<i>Generelt</i>	4
2.3.2	<i>Retten til transport</i>	4
2.3.3	<i>Retten til assistanse</i>	4
2.3.4	<i>Retten til informasjon</i>	4
2.3.5	<i>Vedlikehold</i>	4
3	ANSVAR- OG LEVERANSEMODELL	5
3.1	IT-TJENESTER OM BORD I BUSSENE	5
3.1.1	<i>Innledning</i>	5
3.1.2	<i>Unntak fra krav i Avtale om digitale tjenester (ADT) v. 3.2</i>	5
4	PLANLEGGING AV KOLLEKTIVTRAFIKKEN	5
4.1	RUTEPLANLEGGING	6
4.1.1	<i>Linjenett</i>	6
4.1.2	<i>Rute- og vognløpsplaner</i>	6
4.2	SKIFT- OG TURNUSPLANER	7
4.3	PLANLEGGING AV INFRASTRUKTUR OG FREMKOMMELIGHETSTILTAK	7
5	MARKEDSFØRING OG KOMMUNIKASJON	7
5.1	MARKEDSFØRING AV KOLLEKTIVTRAFIKKEN	7
5.2	REKLAMERETTIGHETER	8
5.3	KOMMUNIKASJON MED MEDIA	8
5.4	KUNDEKOMMUNIKASJON	9
6	SALG AV BILLETTER	9
6.1	PRIS- OG SONESYSTEM	9
6.2	BILLETTSALG	9
6.2.1	<i>Billettsalgets tilgjengelighet</i>	10
6.2.2	<i>Manglende billettsalg</i>	10
6.3	BILLETTKONTROLL	10
6.4	FRI REISE	10
7	TRAFIKANTINFORMASJON	11
7.1	INFORMASJON PÅ STOPPESTEDER	11
7.2	STOPPESTEDSANNONSERING OG TRAFIKANTINFORMASJON UNDER REISEN	11
7.3	UTVENDIG INFORMASJONSFLATE	11
7.3.1	<i>Drifts- og avviksmeldinger</i>	12
8	LEVERANSE AV BUSSTJENESTER	12
8.1	KRAV TIL TRAFIKKAVVIKLING	12
8.1.1	<i>Reisevilkår og reisegaranti</i>	12
8.2	KRAV TIL OVERHOLDELSE AV TIDTABELL	12
8.2.1	<i>Føreravløsning</i>	12
8.2.2	<i>Avgangstider</i>	13
8.2.3	<i>Innstilte avganger</i>	13

Busstjenester Ruters vestregion 2024

Vedlegg 1 Oppdragsbeskrivelsen

8.2.4	Varsling om innstilt avgang (varslingsplikt).....	13
8.3	ARRANGEMENT- OG TILLEGGSKJØRING.....	13
8.4	MILJØ.....	13
9	DRIFTS- OG TRAFIKKLEDELSE	14
9.1	OPPDRAGSGIVERS INFORMASJONS- OG SAMORDNINGSSENTRAL (IOSS).....	14
9.2	OPERATØRENS DRIFTS- OG TRAFIKKLEDELSE	14
9.3	TRAFIKKLOGGSYSTEM OG OPERATØRPORTAL	14
9.4	UØNSKEDE HENDELSER.....	15
9.4.1	Oppsummering av daglig rapportering	15
10	BEREDSKAPSPLAN, SIKKERHET OG KRISEHÅNDTERING	15
11	DRIFT OG RENHOLD	16
11.1	KRAV TIL RENHOLD OG VEDLIKEHOLD AV BUSSER	16
11.1.1	Periodiske renhold	16
11.1.2	Daglig vedlikehold.....	17
11.1.3	Periodisk vedlikehold.....	17
11.2	DRIFT AV STOPPESTEDER OG TERMINALER	17
11.3	BOMBRIKKER OG BOMÅPNERE.....	17
11.4	SPESIELLE BESTEMMELSER	17
11.4.1	Forbud mot bruk av håndholdte elektronisk utstyr og hodetelefoner/ørepropper	17
11.4.2	Forbud mot tomgangskjøring.....	17
11.4.3	Flagging	17
11.4.4	Uniformsplikt.....	18
11.5	UTPRØVING AV NYE LØSNINGER	18
11.6	KJØRETØY- OG MILJØRAPPORTERING (FRIDA).....	18
11.7	KRAV TIL BEHANDLING AV HITTEGODS.....	18
12	KURS OG OPPLÆRING.....	18
12.1	OPPLÆRING I HÅNDTERING AV UØNSKEDE HENDELSER.....	19
12.2	SERVICE OG KUNDEKONTAKT	19
12.3	OPPLÆRING PRIS- OG SONESYSTEM.....	19
12.4	OPPLÆRING I SPRÅK	20
13	OPPFØLGING	20
13.1	FORBEREDELSE TIL OPPSTART.....	20
13.1.1	Plan og forberedelser til oppstart.....	20
13.1.2	Kvalitetssikring.....	20
13.1.3	Statusmøte.....	20
13.2	SAMSPILL I KOLLEKTIVTRAFIKKEN I OSLO OG AKERSHUS	21
13.2.1	Felles visjon	21
13.3	MØTER OG SAMARBEIDSARENAER.....	21
13.3.1	Ruteplanmøter	21
13.3.2	Operatør- og partnerforum.....	22
13.3.3	Samhandlingsmøter.....	22
13.3.4	Kvartalsmøter.....	22
13.3.5	Brukerforum	22
13.4	RAPPORTERING	22
13.4.1	Miljørapportering.....	22
13.4.2	Annen rapportering	23
14	OBJEKTIVE KONTROLLER	23
15	BILAG.....	24

1 OM OPPDRAGSBESKRIVELSENS DOKUMENTER

Vedlegg 1 består av to likeverdige deler:

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

1.1 Nærmere om vedlegg 1a – Generelle bestemmelser

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.

1.2 Nærmere om vedlegg 1b – Kravskjema

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. 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 MARKEDSOMRÅDE

2.1 Markedsutvikling

Oppdragsgiver styrer utviklingen av kollektivtrafikktilbudet etter målsetningen om å ta veksten i transportarbeid i regionen med kollektivt, sykkel og gange. Dette innebærer at det må brukes mest ressurser der befolkningsutviklingen er størst.

Oppdragsgiver vil i fremtiden satse på å lage et attraktivt mobilitetstilbud som muliggjør flere reiserelasjoner. Dette vil styrke muligheten til å gjennomføre flere lokale reiser i området.

2.2 Kundeopplevelse

Kundeopplevelse består av summen av alle inntrykk og erfaringer kunden har med kollektivtrafikken. Kundeopplevelsen måles gjennom tilfredshetsmålinger. Se Kontraktens vedlegg 6 for mer informasjon om kundetilfredshetsmålingene.

Reisen skal oppleves som pålitelig, stressfri og trygg. Det er mange elementer som bidrar til den totale kundeopplevelsen:

- **Stoppestedene:** Kundene skal være informert om rutetider og eventuelle avvik, og føle seg trygge på det planlagte tilbudet kjøres.
- **Bussmateriellet:** Bussene skal ha god komfort for både sittende og stående passasjerer. De skal være designet for å gi god passasjerflyt inne i bussen, samt effektiv av- og påstigning.
- **Informasjon:** Alle avganger skal være presist og tydelig destinert. Om bord skal det være gode informasjonskanaler slik at kundene er godt informert underveis om neste stoppested både visuelt og auditivt. Ev. avviksinformasjon skal informeres om enten i digitale kanaler eller av fører. Alle kunder skal enkelt kunne trykke på stoppknappen, og komme seg trygt av på planlagt stoppested.

- **Førerne:** Kunden skal få god hjelp til å gjennomføre en enkel og effektiv reise, og føle seg sett og bli lyttet til.
- **Rutetilbud:** Kundene skal oppleve at kollektivtrafikken er pålitelig og effektiv.
- **Universell utforming:** Kollektivtrafikken skal være universelt utformet slik at alle kunder har mulighet til å benytte seg av tilbudet.

2.3 Krav til likebehandling

2.3.1 Generelt

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

Med diskriminering menes direkte og indirekte diskriminering. Direkte diskriminering innebærer at man for eksempel ikke får komme med 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.

2.3.2 Retten til transport

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

2.3.3 Retten til assistanse

Kunder som har behov, skal få assistanse etter følgende:

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

2.3.4 Retten til informasjon

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

2.3.5 Vedlikehold

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.

3 ANSVARS- OG LEVERANSEMODELL

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

- Planlegging av kollektivtrafikken
- Markedsføring og kommunikasjon
- Pris og sonesystem samt applikasjon for billettsalg
- Trafikantinformasjon

Operatøren har ansvaret for leveransen av busstjenester. I tillegg skal Operatøren gjennomfører tjenester som støtter opp under de områdene som Oppdragsgiver har hovedansvaret for, herunder ligger ansvaret for IT-tjenester om bord i bussene.

3.1 IT-tjenester om bord i bussene

3.1.1 Innledning

IT-utstyr i bussmateriell som skal benyttes av ny Operatør er anskaffet av Unibuss. Utstyret har vært anskaffet for å levere på krav til IT-tjenester beskrevet i IT-bilag til kontraktene Busstjenester Ruters vestregion 2020 Ro 1 og Ro 2. Se vedlegg 2, bilag 2.11 IT – teknisk informasjon for detaljer.

Oppdragsgiver og operatørene jobber per tiden sammen med å fase ut IT-løsninger bygd på IT-bilagene (Busstjenester Romerike 2019 og Busstjenester Ruters Vestregion 2020), og ensrette de digitale tjenestene gjennom Ruters Avtale om Digitale Tjenester (ADT). Oppdragsgiver ønsker derfor en formålstjenlig overgang fra leveranse av digitale tjenester regulert i IT-bilag til ADT også for denne kontrakten. På bakgrunn av dette åpner Oppdragsgiver for leveranse av data på den API-versjonen Operatør støtter. Dette er nærmere beskrevet i Kontrakten, punkt 3.2.1.4. I tillegg gis det unntak fra flere ADT 3.2 krav beskrevet nærmere i punkt 3.1.2.

3.1.2 Unntak fra krav i Avtale om digitale tjenester (ADT) v. 3.2

Operatør er fritatt fra følgende elementer i Avtale om digitale tjenester (v. 3.2):

- Bussmateriellet må ikke tilfredsstillere kravene i ITxPT S01 og S02 der det måtte mangle ved overtagelse
- Operatør står fritt til å velge å implementere Event Reporting API når operatør selv ser det formålstjenlig
- Tekniske krav tilknyttet innvendige skjermer frafalles, slik at oppdraget kan betjenes med eksisterende skjermer
- Tekniske krav tilknyttet kvitteringsmelding fra eksterne skilt frafalles, kvitteringsmelding tillates produsert av mottakende enhet (eksempelvis VCG)
- Kategorier for passasjertelling utover ADULT og CHILD.
- Alle dataelementer på nivå 3 bortsett fra DPI, RuterSalg og APC, unntas for SLA-måling. Det gis ingen unntak på nivå 1 og 2.
- Operatøren er ikke forpliktet til å følge ADT-versjoneringstakt i kontraktsperioden.

4 PLANLEGGING AV KOLLEKTIVTRAFIKKEN

Oppdragsgiver har hovedansvaret for planleggingen av rutetilbudet. Operatøren står ansvarlig for den planleggingen som er nødvendig for å levere busstjenestene etter Oppdragsgivers spesifisering av linjenett og rutetilbud.

Dette vil være ansvarsdelingen for planlegging av kollektivtrafikken:

Oppdragsgiver har hovedansvar for:

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

Operatør har hovedansvar for:

- Planlegging av vognløpsplaner
- Planlegging av skift- og turnusplaner

4.1 Ruteplanlegging

4.1.1 Linjenett

Som en del av det helhetlige tjenestetilbudet med tog, T-bane, trikk og buss vil Oppdragsgiver har ansvaret for planlegging av linjenettet i kollektivtrafikken. Oppdragsgiver vil ha hovedansvaret for å følge med på markedsutviklingen og endre tilbudet deretter. Dette innebærer hvor linjene skal gå, hvilke stoppesteder som skal betjenes, frekvens og åpningstider på tilbudet. Oppdragsgiver ønsker at Operatøren kontinuerlig kommer med innspill til arbeidet basert på erfaringer med den daglige driften.

4.1.2 Rute- og vognløpsplaner

Oppdragsgiver er ansvarlig for utarbeidelse av ruteplaner. Alle ruteendringer skjer på datoer fastsatt av Oppdragsgiver. Oppdragsgiver inviterer Operatøren inn i arbeidsprosessen i forkant av ruteendringene. Oppdragsgiver har en intensjon om å ivareta Operatøren sin planeffektivitet i dette arbeidet. Operatøren kan til enhver tid foreslå endringer i ruteplanen. Det tilligger Oppdragsgiver å godkjenne forslag til endringer i ruteplanen.

Oppdragsgiver er ansvarlig for at gjeldende rutedata blir vedlikeholdt i baksystemer for ruteopplysning, sanntidsinformasjon/fremkommelighet og salgssapplikasjonen for billetter.

Operatøren er ansvarlig for utarbeidelse av vognløpsplaner og har ansvar for at tilstrekkelig antall busser og førere tilgjengelig for å gjennomføre den ruteproduksjonen som omfattes av Kontrakten med oppdragsgiver. Se vedlegg 1b, krav A.5 vedr. Operatørs beskrivelse av robusthet i vognløpene.

Operatør er ansvarlig for at de til enhver tid gjeldende vognløpsplaner er tilgjengelige for Oppdragsgiver minst fire (4) uker før endringer finner sted. I utgangspunktet skal det ikke gjennomføres endringer i vognløpsplaner utenom avtalte ruteendringer. Endringer av vognløpsplaner utenom ruteendringer skal godkjennes av Oppdragsgiver, dog kan ikke Oppdragsgiver nekte Operatøren å gjennomføre endringer uten saklig grunn.

Oppdragsgiver vil legge til rette for elektronisk utveksling av rutedata og vognløpsplaner i et systemnøytralt format (se vedlegg 3, bilag 3.6 for spesifikasjoner). Oppdragsgiver vil levere rutedata som Operatør importerer i sitt plansystem for deretter å returnere ferdige vognløpsplaner til Oppdragsgiver. Dette forutsetter at Operatøren benytter Oppdragsgivers stoppested- og stoppunktnummerering.

Normalt vil ruteendringer skje to ganger per år. I tillegg kan det, dersom markedsmessige forhold tilsier det, komme ytterligere endringer i ruteplanene. Det vil være tilpasninger til ferie

ved jul, påske, sommer og helligdager (se vedlegg 3 til Kontrakten). Ved skolestart i august gjennomføres som regel justeringer på noen linjer med skoletransport. Oppdragsgiver skal varsle endring av ruteproduksjon skriftlig på Oppdragsgivers skjema (skjema for justering av Ruteproduksjon) senest åtte (8) uker før ruteendringen trer i kraft. Dokumentet skal også undertegnes av Operatøren.

4.2 Skift- og turnusplaner

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

4.3 Planlegging av infrastruktur og fremkommelighetstiltak

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

Operatøren skal sette seg inn i og innrette seg etter offentlige vedtak og beslutninger som endrer, hindrer eller på annen måte berører denne Kontrakten i kontraktens løpetid. Operatøren må også gjøre seg kjent med og innrette seg etter planarbeid og andre offentlig tilgjengelige vedtaks-/beslutningsprosesser som er iverksatt forut for gjennomføringen av denne konkurransen og som kan få betydning for leveransene etter denne Kontrakten.

Operatøren skal ivareta egen trafikks interesser overfor offentlige myndigheter når det gjelder forhold som påvirker den daglige drift, for eksempel veivedlikehold, asfaltering, snøbrøyting, gravearbeider og midlertidige traséomlegginger. Operatøren skal holde Oppdragsgiver informert om avviklingsproblemer langs busstraseene, og komme med forslag til løsninger for å bøte på eventuelle problemer.

Operatøren er pliktig til å stille med personer som har en operativ trafikkllederrolle for deltagelse i fremkommelighetsmøter og lignende som skjer i regi av Oppdragsgiver eller relevante offentlige virksomheter, som for eksempel de ulike kommunene eller Statens vegvesen. Slike møter avholdes regelmessig (ukentlig i enkelte perioder), og det gis ikke økonomisk godtgjørelse for slik deltagelse. Det må også påregnes at det i enkelte tilfeller vil bli behov for å stille buss(er) for prøvekjøring eller befaring av traseer.

5 MARKEDSFØRING OG KOMMUNIKASJON

Oppdragsgiver har hovedansvar for markedsføring av trafikktilbudet og kommunikasjon. Operatøren skal støtte opp under de områdene Oppdragsgiver har ansvaret for.

5.1 Markedsføring av kollektivtrafikken

Oppdragsgiver er ansvarlig for og avsender av profilering og markedsføring av kollektivtrafikken i Oslo og Akershus. Operatøren og Oppdragsgiver skal gjensidig informere hverandre om relevante markedsforhold, samt utveksle og drøfte markeds kunnskap/-data seg imellom, for sammen og utvikle et best mulig kollektivtilbud ovenfor publikum.

Operatøren har mulighet til å drive lokal markedsføring. I de tilfellene Operatøren ønsker å drive lokal markedsføring av kollektivtrafikken, skal slik markedsføring gjennomføres i tråd med Oppdragsgivers til enhver tid gjeldende designmanual. Oppdragsgiver skal godkjenne all

markedsføring som gjennomføres av Operatøren før markedsføringen skal finne sted. Oppdragsgiver skal forespørres så tidlig som mulig, og ikke mindre enn ti (10) virkedager før markedsføringen skal finne sted. Oppdragsgiver skal godkjenne markedsføringen og/eller -aktivitetene før de kan gjennomføres. Operatøren bærer alle kostnader knyttet til markedsføring som gjennomføres av Operatøren.

Oppdragsgiver på sin side skal dele med Operatøren Oppdragsgiver sin overordnede plan for presse- og markedsaktiviteter, tidspunkter for dette avtales nærmere. Operatør kan med sin lokalkjennskap og -kunnskap komme med innspill til lokale tiltak som Oppdragsgiver og Operatør kan gjennomføre sammen.

5.2 Reklamerettigheter

Oppdragsgiver har alle rettigheter til reklame i og på bussene. Alle reklameinntekter i kontraktperioden tilfaller Oppdragsgiver. Det er det til enhver tid gjeldende reklameoperatør som forvalter Oppdragsgivers reklamerettigheter, og som er ansvarlig for den praktiske gjennomføringen av reklameringsen.

Operatøren skal stille bussene til disposisjon for påføring/fjerning av reklame. Slik montering skal gjennomføres på tider det ikke er nødvendig å bruke bussene i trafikk. Operatøren skal varsles om dette, og om nødvendig stille garasje plass til disposisjon for påføring/nedtaking, samt stille med personell som kan flytte bussene ved behov.

Reklameoperatør vil ha aktiviteter og behov for førerassistanse/verkstedsløse i gjennomsnitt annenhver uke. Dette vil også kunne legges beslag på større deler av vognparken.

Besøkene vil være hyppige å gå over flere påfølgende netter ved begrenset tilgang til verkstedspor, men sjeldnere dersom man får disponere flere spor ved hvert nattlig besøk.

Operatøren fakturerer Reklameoperatøren for medgått tid for fører og leie av verkstedspor etter en avtalt pris per time som er ment å dekke Operatørens kostnader.

Reklameoperatøren skal varsle Operatøren senest 48 timer før oppstart av oppdraget, og kostnadsdekning ved avbestilling avtales nærmere.

Busser som skal påføres reklame skal ha skadefri lakk, og ha en lakk kvalitet som tåler påføring og nedtaking av reklame. Eventuelle lakkskader på bussene som følge av reklame, må Operatøren snarest mulig varsle til reklameoperatøren og dokumentere med bilder og taksering utført av godkjent takstmann. Krav om erstatning for eventuelle lakkskader kan ikke fremmes overfor Oppdragsgiver.

5.3 Kommunikasjon med media

Oppdragsgiver ivaretar kontakt med presse og andre medier, og er ansvarlig for presseaktiviteter. Oppdragsgiver og Operatør skal føre en løpende dialog om medieaktiviteter og nyheter. Både Oppdragsgiver og Operatør er avhengig av hverandres kunnskap for å identifisere og formidle nyheter proaktivt. Operatør oppfordres derfor til å initiere aktivitet mot media, og kontakte Oppdragsgiver for samarbeid rundt medie håndteringen. Operatør skal alltid konferere med Oppdragsgiver før proaktive mediefremstøt. Operatøren har ikke anledning til å gjennomføre lanseringer, pressemøter o.l. som helt eller delvis omfatter hele eller deler av Oppdraget uten forhåndsgodkjenning fra Oppdragsgiver. Oppdragsgiver skal få rimelig tid på å gi slik godkjenning.

I reaktivt pressearbeid er Oppdragsgiver hovedkontakt for media med pressekontakt nummeret som er bemannet 24/7. Oppdragsgiver svarer ut spørsmål, men vil innhente nødvendig informasjon fra Operatør og vurdere hvem som bør tar dialogen mot media. Dersom media tar

direkte kontakt med Operatør om mindre saker vedr. drift av tilbudet, skal Operatør varsle Oppdragsgiver når det er hensiktsmessig,

5.4 Kundekommunikasjon

Kundene i kollektivtrafikken skal sikres grunnleggende lik behandling. Oppdragsgivers kundesenter mottar, registrerer og besvarer klager og andre henvendelser. Henvendelser som omhandler kundeforholdet hos Operatøren fordeles dit for kommentar, eller i noen tilfeller for besvarelse. Operatøren skal besvare henvendelsene som Oppdragsgiver videresender innen fristene 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 SALG AV BILLETTER

6.1 Pris- og sonesystem

Pris- og sonesystem er Oppdragsgivers ansvar.

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

Det vil normalt være en justering av prisene per år.

6.2 Billettsalg

Oppdragsgiver definerer og bestemmer salgsstrategi og krav til salgssystem.

Alt billettsalg foregår på det til enhver tid gjeldende salgssaplikasjon, og avlesing av kundens forhåndskjøpte billetter skjer elektronisk, eller ved fremvisning av mobilbillett eller papirkvittering ved overgang. Operatøren står ansvarlig for alt salgsutstyr om bord i bussene. Oppdragsgiver står ansvarlig for salgssaplikasjonen. Billettsalg om bord skal foregå ved hjelp av Oppdragsgivers salgssaplikasjon.

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. Operatøren skal sikre at salg, aktivering, validering mv. av billetter ved hjelp av Oppdragsgivers til enhver tid gjeldende versjon av salgssaplikasjonen foregår på korrekt måte. Operatøren skal på forespørsel kunne dokumentere sitt arbeid for å sikre korrekt billettsalg.

Dersom Operatøren ikke gjennomfører salg av billetter i tråd med bestemmelsene i dette pkt. 6.2, kan Oppdragsgiver gi Operatøren gebyr i tråd med Kontraktens pkt. 19.4.6. Påstigning skal følge de retningslinjer som til enhver tid gjelder for driftsart og område. For linjer med påstigning kun på fordør skal Operatøren kontrollere at påstigende kunder har korrekte billetter, og eventuelt selge enkeltbilletter. Dette gjøres ved at påstigende passasjerer leser av

forhåndskjøpt billett på kortleseren, viser gyldig mobilbillett eller enkeltbillett. Det skal selges korrekte billetter til de passasjerene som ikke har dette ved påstigning.

For busstyper med påstigning på alle dører skal Operatøren kontrollere/selge billetter til de som benytter fordør eller henvender seg til fører.

Særskilt informasjon om totalt salg av billetter skal følge Operatørens faktura.

6.2.1 Billettsalgets tilgjengelighet

Det er Operatørens ansvar at bussene kjøres med utstyr som støtter gjeldene salgssapplikasjon. Kortleser for avlesing av kundens kort og billetter skal plasseres på et hensiktsmessig sted mellom fører og kunde, slik at både kunde og fører kan se om avlesing er vellykket. Utstyret skal til enhver tid være tilgjengelig og korrekt konfigurert. Det skal ikke være kjøretøy med kritisk feil på salgssystemet ved oppstart av avgang.

Operatøren skal dokumentere, og ha rutiner for, at salg av billetter ved hjelp av Oppdragsgivers salgssapplikasjon foregår på korrekt måte.

Dersom feil ved salgssystemet skyldes feil i salgssapplikasjonen, skal dette meldes uten ugrunnet opphold til Oppdragsgiver.

Dersom det ikke er mulig å gjennomføre salg av billetter på korrekt måte på grunn av feil ved Oppdragsgivers salgssapplikasjon, skal dette meldes Oppdragsgiver umiddelbart.

Ved driftsavvik har Operatøren ansvaret for at erstatningskjøretøy støtter gjeldende salgssystem.

6.2.2 Manglende billettsalg

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

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.

6.3 Billettkontroll

Oppdragsgiver har ansvar for billettkontroll og har anledning til å foreta uanmeldte kontroller om bord. Billettkontrollørene skal legitimere at de har myndighet til å utføre slike oppgaver. Fører på bussen som kontrolleres skal rette seg etter de instruksjoner som billettkontrollørene gir ved gjennomføringen. Forsinkelser som oppstår som følge av billettkontroll skal meldes egen trafikkleder og loggføres i Operatørens trafikklogg.

Oppdragsgiver kan gi Operatøren myndighet til å gjennomføre billettkontroll. I de tilfellene slik myndighet blir gitt, skal billettkontrollen gjennomføres i tråd med den til enhver tid gjeldende instruks for billettkontroll. Alt personale som (i så fall) skal gjennomføre billettkontroll skal gjennomføre et kurs i regi av Oppdragsgiver. Videre skal Operatøren delta på relevante møter vedrørende billettkontroll i regi av Oppdragsgiver i den perioden Operatøren har myndighet til å gjennomføre billettkontroll. Disse oppgavene godtgjøres etter de prisene som er oppgitt i vedlegg 5.

6.4 Fri reise

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 TRAFIKANTINFORMASJON

Oppdragsgiver har hovedansvaret for trafikantinformasjonen.

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

7.1 Informasjon på stoppesteder

Oppdragsgiver har hovedansvaret for trafikantinformasjon på stoppesteder. Operatør er ansvarlig for at Oppdragsgivers plakater med informasjon om bl.a. nye rutetilbud, omlegginger/endinger av/i tilbudet og annen trafikantinformasjon henges opp på og tas ned etter anvisning.

Operatøren skal etter Oppdragsgivers retningslinjer montere ferdigproduserte informasjonsflak med unike monteringsadresser i kassetter, informasjonssøylor og informasjonstavler, samt destinasjonsskilt i toppskilt på stoppesteder for de linjer som inngår i denne Kontrakten. Full utskiftning av informasjonsflak (0-4 ganger per år) og destinasjonsskilt i toppskilt (0-4 ganger per år). Flak trykket på vannfast medium) og destinasjonsskilt vil bli distribuert operatørs depot 5 til 10 dager før ruteendingsdato. Utskiftning skal foretas natt til ruteendingsdato.

Operatør skal fortløpende rapportere feil og mangler ved stoppestedet samt på stoppestedsutstyr for de stoppestedene som betjenes av Operatøren. Dette rapporteres til IOSS@ruter.no hvis ikke annen kontakt blir angitt. Vask og reparasjon av informasjonsbærere utføres av Oppdragsgiver, eller annen offentlig myndighet.

Ansvar for rapportering av feil og mangler vil bestå hele perioden.

Eksempler på feil og mangler på stoppested:

- Manglende, skjev eller nedkjørt stolpe
- Manglende 512-skilt

Eksempler på feil og mangler på stoppestedsutstyr:

- Hærverk eller graffiti på informasjonsbærere
- Manglende, uleselig, feil eller ødelagt informasjon

7.2 Stoppestedannonsering og trafikantinformasjon under reisen

Annonsering av stoppesteder skal skje med tilstrekkelig høyt volum og skal greit oppfattes selv under krevende driftsforhold. Dersom den automatiske stoppestedannonseringen ikke skulle fungere, skal Operatørens personale være i stand til å bruke innvendig mikrofon for å annonsere kommende stoppesteder.

7.3 Utvendig informasjonsflate

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

Dersom den automatiske skiltingen ikke skulle fungere, skal Operatørens personale være i stand til å skilte samtlige av bussens utvendige informasjonsflater manuelt fra førerplass.

Oppdragsgiver meddeler Operatøren oversikt over de destinasjonstekster som skal brukes innen åtte (8) uker før oppstart av Oppdraget. Ved senere endringer, vil tilsvarende oversikt meddeles Operatøren ikke senere enn fire (4) uker før endringen.

7.3.1 Drifts- og avviksmeldinger

Oppdragsgiver skal utgi nødvendig informasjon om endringer i trafikkavviklingen som følge av planlagte avvik. Oppdragsgiver utarbeider blant annet informasjon som Operatøren henger opp på stoppesteder etter Oppdragsgivers anvisninger. Operatøren er ansvarlig for nødvendig informasjon på stoppesteder ved "ikke planlagte avvik", trafikkomlegginger og trafikkforstyrrelser. Slik informasjon/opplysning skal gis på vegne av Oppdragsgiver, skal følge Oppdragsgivers plakatmaler og utarbeides i samarbeid med Oppdragsgiver. Ved «ikke planlagte avvik» skal operatør informere om hendelsen til Oppdragsgivers Informasjons- og Samordningssentral (IOSS) så fort som mulig og etter nærmere avtalte plan.

8 LEVERANSE AV BUSSTJENESTER

Operatøren har ansvaret for leveransen av busstjenester i henhold til det linjenettet og de rutetabellene som Oppdragsgiver spesifiserer. Operatøren har ansvar for at alle avganger kunngjort i den til enhver tid gjeldende ruteinformasjon skal kjøres. Operatøren har ansvar for at tilstrekkelig antall busser og personell alltid er tilgjengelig for å gjennomføre den tjenesteproduksjonen som omfattes av Kontrakten med Oppdragsgiver (vedlegg 3).

8.1 Krav til trafikkavvikling

Tjenesteproduksjonen skal gjennomføres i henhold til Oppdragsgivers Reisegaranti og transportvedtekter, og Operatøren skal dekke kostnadene for drosjerefusjoner i henhold til den til enhver tid gjeldende Reisegaranti se pkt. 8.1.1.

8.1.1 Reisevilkår og reisegaranti

Se link til Oppdragsgivers gjeldende Reisevilkår (<https://ruter.no/fa-hjelp/vilkar/reisevilkar/>).

Operatøren plikter å følge Oppdragsgivers til enhver tid gjeldende Reisegaranti. Se link Reisegaranti og drosjerefusjon (<https://ruter.no/fa-hjelp/reisegaranti-og-drosjerefusjon/>).

8.2 Krav til overholdelse av tidtabell

Operatøren skal utføre tjenesteproduksjonen i henhold til avtalt tidtabell og de kjøretider og avgangstider fra stoppesteder som er angitt i denne. Operatøren kan ikke gjennomføre tiltak som kan skape problemer i trafikkavviklingen på fellesstoppesteder/fellesstrekninger, eller som forlenger den totale reisetiden for kundene.

8.2.1 Føreravløsning

Føreravløsninger skal normalt kun skje ved den enkelte avgangs start- og endepunkt. Føreravløsning utenfor start- og endepunkt skal godkjennes av Oppdragsgiver.

Operatøren skal søke om føreravløsning utenfor avgangens start- og endepunkt skriftlig til post@ruter.no. Operatøren kan ikke gjennomføre føreravløsning andre steder enn ved avgangens start- eller endepunkt uten at han har fått skriftlig godkjenning fra Oppdragsgiver.

Det må legges opp til robuste planer der det ikke oppstår forsinkelser som følge av føreravløsning.

8.2.2 Avgangstider

Ingen avganger skal kjøres for tidlig eller forsinket.

Følgende brudd på bestemmelsene i dette punktet vil kunne gi gebyr iht. Kontraktens kap. 19:

- Dersom en avgang kjøres mer enn 59 sekunder for tidlig, etter avgangstiden definert i tidtabellen, fra et hvilket som helst stoppested
- Dersom en avgang kjøres mer enn 179 sekunder etter avgangstiden fra avgangens startpunkt. Avgangstiden er spesifisert for avgangen i tidtabellen

8.2.3 Innstilte avganger

Ingen avganger skal innstilles. Oppdragsgiver regner en avgang som innstilt når:

- Avgangen ikke er kjørt eller betjente mindre enn 50 % av holdeplassene.
- Avgangen ikke er kjørt fra startpunktet innenfor grensen for drosjerefusjon i henhold til Oppdragsgivers Reisegaranti.

Oppdragsgiver vil ikke gi gebyr og fratrukk i godtgjørelsen for innstilt avgang dersom mer enn 50 % av holdeplassene er betjent. Oppdragsgiver kan likevel gi gebyr for brudd på Varslingsplikten (se pkt. 8.2.4).

8.2.4 Varsling om innstilt avgang (varslingsplikt)

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

8.3 Arrangement- og tilleggskjøring

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 det ordinære tjenestetilbudet må forsterkes med busser som settes i beredskap og kjører ved behov. Slik tilleggskjøring godtgjøres med en egen timepris «vogntime». Oppdragsgiver vil godtgjøre for minst to (2) vogntimer pr. buss pr. oppdrag. Slik kjøring vil bli iverksatt utenfor rushperiodene, og forutsettes kjørt med busser som stilles til rådighet for Oppdragsgiver i denne kontrakten.

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 med Rutetimer og Rutekilometer iht. vedlegg 5 for den delen av avgangen som har behov for denne tilleggskapasiteten. Oppdragsgiver godtgjør minst én Rutetime pr. buss i tillegg til godtgjørelse for kjørte Rutekilometer. Faste dubleringsavganger godtgjøres iht. vedlegg 5 for den delen av avgangen som er avtalt kjørt.

8.4 Miljø

Det tillates bruk av Autodiesel B7 (NS-EN 590) for gjennomføring av oppdraget.

Bussmateriellet som skal brukes for å gjennomføre oppdraget skal minst tilfredsstillende kravene til lokale utslipp iht. Euro VI-standarden. For Vestre Aker (40-linjene) skal bussmateriellet som brukes for å gjennomføre oppdraget være utslippsfritt. Dette er ikke gjeldende for linje 48.

Det tillates bruk av tilleggsvarmer av typen brenner for samtlige busser. Autodiesel B7 (NS-EN 590) tillates brukt til tilleggsbrennere.

9 DRIFTS- OG TRAFIKKLEDELSE

9.1 Oppdragsgivers informasjons- og samordningsentral (IOSS)

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

IOSS' oppgave er også å gi støtte til Operatørene ved uønskede og uforutsette hendelser, som kan påvirke kollektivtrafikken.

Det er nødvendig at det foregår et strukturert og sømløst samarbeid mellom Operatøren og IOSS for å ivareta trafikkavviklingen og kundenes interesser.

For at tiltak og trafikantinformasjon skal ha god effekt, er det videre nødvendig at IOSS informeres så tidlig som mulig ved avvikssituasjoner, selv om fullstendig informasjon om avviket ikke foreligger på gjeldende tidspunkt.

IOSS kontaktes på telefon/SMS **464 09 300** eller e-post IOSS@ruter.no.

9.2 Operatørens drifts- og trafikkledelse

Operatørens trafikkledelse skal være lokalisert innenfor Oppdragsgivers trafikkområde, og det forutsettes at trafikklederne har god lokalkunnskap. Oppdragsgiver skal kunne nå en ansvarlig ledelsesrepresentant for Operatøren via Operatørens trafikkledelse i hele driftsdøgnet, på alle dager. Operatøren har en skriftlig rutine for trafikkledelse og dens funksjoner.

Operatørens busser skal kunne kommunisere med egen trafikkledersentral.

Arbeidsoppgaver for trafikkledelsen skal i hovedsak være rettet mot forhold som ivaretar trafikkavviklingen som f.eks.:

- Iverksette avbøtende tiltak ved trafikkforstyrrelser
- Melde fra til vegholder ved manglende vedlikehold (eks. manglende snøbrøyting) av gate/fortau/stoppested mv.
- Iverksette tiltak ved frakjøring av passasjerer

9.3 Trafikkloggsystem og operatørportal

Operatørens trafikkledelse skal informere IOSS (Oppdragsgivers informasjons og samordningsentral) ved driftsforstyrrelser og hendelser som påvirker kundene på de linjer som inngår i Kontrakten. Operatøren skal til enhver tid besitte og anvende et system for loggføring av disse hendelser (trafikklogg). Oppdragsgiver skal gis ubegrenset og kostnadsfri lese- og rapporttilgang til Operatørens trafikklogg gjennom et web-grensesnitt. Personopplysninger knyttet til Operatørens personale er unntatt kravet til Oppdragsgivers lese- og rapporttilgang.

Operatøren skal løpende oppdatere trafikkloggen med opplysninger gjeldende:

- Innstilte avganger
- Frakjøringer
- Forsinkelser fra startstoppested
- Ulykker/uønskede hendelser
- Tilsatte avganger / ekstrakjøring
- Bruk av avvikende bussmateriell
- Hvis førere eller andre melder inn feil eller mangler på stoppesteder eller annen infrastruktur.
- Andre forhold som er relevant for Oppdragsgiver å vite om

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

Ruterlogg er oppdragsgivers system for logging av trafikkhendelser og avvik.

Oppdragsgiver har et system kalt "Selvbetjent operatørportal". Systemet presenterer leveranse kvalitet knyttet IT-tjenester både i sanntid og historisk. Alle operatører har tilgang til systemet og kan følge sin leveranse kvalitet både i sanntid og historisk.

9.4 Uønskede hendelser

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

Operatøren skal varsle IOSS umiddelbart på telefon/SMS ved uønskede hendelser og ved hendelser som kan medføre medieomtale. I tillegg skal Trafikkloggen oppdateres med opplysninger om hendelsen. I samarbeid med Operatørens trafikkledelse vil IOSS kunne omdisponere busser og mannskap hvis situasjonen krever det iht. Kontraktens kap. 8.

9.4.1 Oppsummering av daglig rapportering

Type rapport	Hvordan	Når / frekvens
Daglige hendelser A <ul style="list-style-type: none">Innstilte avgangerFrakjøringOmkjøringForsinkelser fra startstoppested på mer enn 10 minUlykker/uønskede hendelserHendelser som kan medføre medieomtale.	Telefon og Trafikklogg	Umiddelbart
Daglige hendelser B <ul style="list-style-type: none">Forsinkelser fra startstoppestedTilsatte avganger / ekstrakjøringBruk av avvikende bussmateriellFeil eller mangler på stoppesteder eller annen infrastruktur som blir meldt innAndre forhold som er relevant for Oppdragsgiver å kjenne til.	Trafikklogg	Så raskt som mulig

10 BEREDSKAPSPLAN, SIKKERHET OG KRISEHÅNDTERING

Operatøren skal utarbeide en risiko- og sårbarhetsanalyse som belyser hvilke risikoer og sårbarheter Operatøren har i forhold til ulike uønskede hendelser som kan inntreffe oppstartarbeidet, se vedlegg 1b og bilag 1.2. Basert på risikoene og sårbarhetene skal Operatøren ha en beredskapsplan som inkluderer varslingsrutiner internt og til Oppdragsgiver,

samt håndtering av de uønskede hendelsene. Planen skal beskrive forebyggende tiltak, samt tiltak for å begrense skadevirkninger hvis en uønsket hendelse skulle oppstå. Planen skal være gjort kjent i virksomheten til Operatøren. Operatøren skal løpende holde beredskapsplanen oppdatert.

Operatøren skal jevnlig gjennomføre beredskapsøvelser og evaluering av disse.

Oppdragsgiver kan gjøre mindre endringer i planen for varsling i løpet av kontraktperioden. Dersom Oppdragsgiver gjør endringer i planen skal Operatøren varsles om dette i så god tid som mulig før endringen inntreffer.

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

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

11 DRIFT OG RENHOLD

11.1 Krav til renhold og vedlikehold av busser

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

Operatøren skal ha systemer for vedlikehold hvor alt renhold og vedlikehold dokumenteres. Systemene skal gjøres tilgjengelig for Oppdragsgiver på forespørsel. Oppdragsgiver vil hovedsakelig ha fokus på områdene som er nevnt under dette punktet (11.1) i Oppdragsbeskrivelsen.

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

Bussene som brukes til gjennomføring av Oppdraget skal tilfredsstillende kravene under:

- Alle utvendige flater skal fremstå uten synlig smuss.
- Innvendig skal det ikke være smuss på gulvflater, vegger og vinduer.
- Seter skal være rengjort og uten synlig smuss.
- Bussen skal være fri for tagging, og skygger fra tagging, både ut- og innvendig.
- Gulvene skal, i tillegg til å være vasket, være rengjort for tyggegummi, tagging, og skygger fra tagging, og lignende.
- Førere skal gå igjennom bussen og plukke løst søppel på endestoppestedene når tiden tillater dette.

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

11.1.1 Periodiske renhold

- Samtlige vinduer vaskes innvendig minimum én (1) gang pr. mnd.
- Innvendig helvask, herunder rens av setetrekk, rens av gulv utføres minimum to (2) ganger pr. år.

11.1.2 Daglig vedlikehold

- Busser i trafikk skal fremstå uten skader på lakk, karosseri eller innredningsdetaljer.
- Punkterte vinduer skal ikke forekomme.
- Vinduer med riss-skader skal skiftes så snart som mulig.

11.1.3 Periodisk vedlikehold

- Operatør har ansvaret for periodisk vedlikehold av sine busser.
- Klimaanlegg skal vedlikeholdes regelmessig ved periodisk vedlikehold. Det skal legges inn obligatorisk kontroll før sommer- og vintersesong.

11.2 Drift av stoppesteder og terminaler

Det påhviler Oppdragsgiver, eller annen offentlig myndighet, å forestå etablering, vedlikehold og renhold av stoppesteder og terminaler. Dette innebærer lehus, informasjonssøyler, stoppestedsskilt og informasjonstavler. Operatør må melde til Oppdragsgiver om feil og mangler ved stoppesteder og terminaler.

11.3 Bombrikker og bomåpnere

Det er Operatørens ansvar å inngå avtale med bompengeselskaper i området og å anskaffe bombrikker og dekke eventuelle kostnader i denne forbindelse. Busser i trafikk for Oppdragsgiver passerer gratis gjennom bomstasjonene i området.

Der det er behov for bomåpnere anskaffes og bekostes dette av Operatøren. Operatøren dekker også vedlikeholdskostnader samt nyanskaffelser ved tap.

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. Dersom Fjellinjen, eller tilsvarende virksomhet, endrer sine rutiner, kan Oppdragsgiver overlate ansvaret for å søke om fritak til Operatøren

11.4 Spesielle bestemmelser

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

Under kjøring gjelder forbud mot bruk av håndholdt elektronisk utstyr samt benyttelse av hodetelefon/ørepropper.

11.4.2 Forbud mot tomgangskjøring

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

11.4.3 Flagging

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

11.4.4 Uniformsplikt

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

Bestilling av uniform skal skje ved kontraktsignering i tråd med Operatørens rutiner.

11.5 Utprøving av nye løsninger

Operatøren må være villig til å delta i testing/utprøving av nye løsninger for å forbedre kollektivtrafikken. Oppdragsgiver vil i de tilfellene nye løsninger skal prøves ut utstede Endringsordre i tråd med Kontraktens endringsbestemmelser.

11.6 Kjøretøy- og miljørapportering (FRIDA)

Operatøren skal løpende rapportere kjøretøyrelaterte opplysninger i den web-baserte miljø- og kjøretøydatabase som Oppdragsgiver benytter.

Operatøren vil få brukertilgang til systemet av Oppdragsgiver uten kostnad.

Oppdragsgiver kan endre system for miljørapportering, eller hvordan eksisterende systemer skal benyttes, underveis i kontraktperioden. Oppdragsgiver vil utstede Endringsordre i tråd med Kontraktens endringsbestemmelser dersom det skjer en endring.

11.7 Krav til behandling av hittegods

Hittegods skal håndteres og tas vare på i henhold til gjeldende lover og forskrifter. Hittegods oppbevares på bussanlegget for linjene som kjøres i Akershus. For Vestre Aker (40-linjene) skal hittegods leveres til Oppdragsgivers hittegodskontor på Nationaltheatret T-banestasjon.

Ved innlevering av hittegods skal hver enkelt gjenstand være merket med tydelig og nøyaktig utfylt hittegodslapp hvor det fremgår dato, klokkeslett, funnsted/linjenummer og hvem som har funnet gjenstanden.

Operatøren skal føre en logg over hittegods slik at det er mulig å spore når og hvor det er funnet, hentet av eier, eller levert til Oppdragsgivers hittegodskontor.

Funn av penger og verdisaker, samt varer som kan bli bedrevet i løpet av kort tid, skal straks meldes til Operatørens trafikkledelse som skal loggføre dette i trafikkloggen og skal forsøke å komme i kontakt med eier dersom nødvendige opplysninger om eieren er lett tilgjengelige.

12 KURS OG OPPLÆRING

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

Oppdragsgiver benytter en digital læringsplattform som inneholder e-læringskurs og annet opplæringsmaterieill til bruk i opplæring innenfor oppdragsgivers ansvarsområder og tjenester. Operatøren er ansvarlig for brukeradministrasjon (legge inn nye brukere, deaktivere inaktive brukere) av Operatørens brukere i den digitale læringsplattformen.

Operatørens ansatte skal ha nødvendige kunnskaper om:

- Kundebehandling
- Riktig kjørestil
- Oppdragsgivers pris- og billettsystem, samt sonesystem
- Betjening av førersalgapplikasjon
- Detaljkunnskaper om linjene Operatøren betjener, samt korresponderende/samkjørende linjer og gode kunnskaper om det øvrige linjenettet i ruteområdet
- Transportvedtektene og Oppdragsgivers reisegaranti
- Fastsatte varslingsrutiner og beredskapstiltak ved større ulykker og brann
- Krisehåndtering.

Operatøren kan komme med innspill til ønsket opplæring. Alle kurs skal utvikles med fokus på tidsriktige og kostnadseffektiv opplæring, spesielt fokus på bruk av e-læring og at kurs gjøres tilgjengelig i Oppdragsgivers læringsplattform.

12.1 Opplæring i håndtering av uønskede hendelser

Alt personell skal ha kompetanse og trening innen brann-, ulykkes- og krisehåndtering og livreddende førstehjelp som samsvarer med til enhver tid gjeldende lover og forskrifter.

12.2 Service og kundekontakt

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 vil være tilgjengelig digitalt og fysisk for Operatøren.

Alt personell med kundekontakt skal opptre og svare vennlig og høflig på henvendelser fra alle kunder og andre som henvender seg til personalet. Alt personell med kundekontakt skal kunne svare korrekt på spørsmål om linjene som omfattes av denne kontrakten. Førerpersonell og annet relevant personell skal kunne svare korrekt på spørsmål om aktuelle og korresponderende linjer, samt ha kunnskap om Oppdragsgivers resterende rutenett. Alt personell med kundekontakt skal kunne svare korrekt på spørsmål om Oppdragsgivers Reisevilkår (Transportvedtekt) og Reisegaranti, og følge bestemmelsene i Oppdragsgivers Reisevilkår og reisegarantien.

Førerne skal fremføre kjøretøyet i overenstemmelse med gjeldende trafikkregler og i samsvar med riktig kjørestil. Førerne er blant annet ansvarlig for å sikre rullestoler og andre hjelpemidler, når dette er påkrevd, i godkjent sikringsutstyr.

12.3 Opplæring pris- og sonesystem

Oppdragsgiver vil stå for opplæring av Operatørens nøkkelpersonell/instruktører som skal forestå føreropplæring mht. billetter priser, forretningsregler, sonesystem samt bruk og feilretting av billettsystem.

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

Oppdragsgiver vil på forespørsel fra Operatør kunne bistå med opplæring innenfor billetter, priser, forretningsregler, og sonesystem samt bruk av salgapplikasjonen RuterSalg, til Operatørens nøkkelpersonell/instruktører. Operatøren er ansvarlig for å gjennomføre opplæring av Operatørens førere mv.

12.4 Opplæring i språk

Operatøren har ansvar for all opplæring samt at kunnskapen vedlikeholdes hos den enkelte ansatte. Rutiner for opplæring skal fremgå av Operatørens kvalitetsdokumentasjon. Alt operativt personell med kundekontakt, i dette tilfellet førere og operativ trafikkledelse som brukes i gjennomføring av oppdraget denne Kontrakten omfatter skal minst ha bestått Bussnorsktesten eller tilsvarende nivå B1 i henhold til nivåklassifiseringer i det felles europeiske rammeverket for språk, CEFR 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.

Alt operativt personell skal tilfredsstillere språkkravene gitt ikke noe senere enn 12 måneder etter oppstart av tjenesteproduksjonen. Operatøren skal på forespørsel fra Oppdragsgiver kunne dokumentere at personalet tilfredsstiller språkkravene.

Operatøren skal på forespørsel kunne dokumentere resultatene av språktestene og progresjonen for den enkelte bussfører overfor Oppdragsgiver.

13 OPPFØLGING

13.1 Forberedelser til oppstart

13.1.1 Plan og forberedelser til oppstart

Operatøren har utarbeidet nødvendige planer, herunder fremdriftsplan, som beskrevet i vedlegg 1b, pkt. A.2, og risiko- og sårbarhetsanalyse, som beskrevet i pkt. A.3, som skal bidra til en problemfri start av tjenesteproduksjonen og sikre en smidig overgang for de ansatte som er omfattet av virksomhetsoverdragelse.

13.1.2 Kvalitetssikring

Operatøren skal ha iverksatt og dokumentert sitt system for kvalitetssikring (Kvalitetssikringssystem) av leveransen senest 30 dager etter kontraktsinngåelsen.

Oppdragsgivers representant og personer med myndighet fra Oppdragsgiver skal, i perioden frem til oppstart, ha rett til å foreta kvalitetsrevisjon og verifikasjon av Operatørens kvalitetssikring og fremdrift.

13.1.3 Statusmøte

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.

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

13.2 Samspill i kollektivtrafikken i Oslo og Akershus

13.2.1 Felles visjon

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.

Felles visjon for kollektivtrafikken:

«Sammen gjør vi kollektivtrafikken til et naturlig førstevalg»

Visjonen er ambisiøs, men samtidig realistisk og mulig å oppnå. Den inneholder formuleringen «sammen» som er viktig signal for samspill, samarbeid og kollektivtrafikkfamilien på samme lag – sammen leverer vi bedre enn hver for oss – sammen med kunden. Visjonen gir en overbygning der det må leveres på en rekke områder for å kvalifisere til å bli kundenes førstevalg. Alle i kollektivtrafikkfamilien kan påvirke og levere på disse områdene hver eneste dag.

For å levere gode tjenester til kundene er vi avhengig av et godt samspill oss aktører imellom, det er derfor utarbeidet et sett med samspillsregler som alle opererer etter. Alle er forpliktet til å følge disse samspillsreglene.

«Vi skal vise hverandre gjensidig respekt»

- Vi skal stille godt forberedt i møter og være løsningsorienterte og forpliktende.
- Vi skal overholde tidsfrister, følge opp og alltid gi tilbakemelding
- Vårt samarbeid skal være basert på balanse og likeverd der vi respekterer hverandres roller

«Vi skal være effektive og beslutningsdyktige»

- Vi skal sikre raske og gode beslutninger ved å stille med relevant kompetanse og beslutningsmyndighet i møter
- Vi skal være tydelig på målsetning og forventninger – er dette en utviklingsarena eller en beslutningsarena?
- Vi skal ha fokuserte diskusjoner

«Vår dialog skal være involverende, åpen og profesjonell»

- Vi skal lytte til hverandre, sikre at alle blir hørt og bidra til god kommunikasjonsflyt
- Vi skal snakke positivt om hverandre, ha konstruktivt fokus og gjør hverandre gode
- Vi skal være lojale mot felles beslutninger

Gjennom samarbeidet skal partene jobbe mot felles visjon «sammen gjør vi kollektivtrafikken til et naturlig førstevalg». Arbeidet innebærer utvikling av ruteområdet, trafikkutvikling, rutetider, opplæring, lokal markedsføring, teknologi og informasjonstjenester, media og informasjon.

13.3 Møter og samarbeidsarenaer

13.3.1 Ruteplanmøter

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

13.3.2 Operatør- og partnerforum

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 seks møter i året.

13.3.3 Samhandlingsmøter

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

13.3.4 Kvartalsmøter

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.

13.3.5 Brukerforum

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.

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

13.4 Rapportering

Operatøren skal rapportere til Oppdragsgiver etter bestemmelsene i dette kapittel. Månedlig faktura godtgjøres kun hvis rapportene foreligger. Ved manglende rapportering kan Oppdragsgiver gebyrlegge Operatøren.

Ved vesentlige endringer i Operatørens eierstruktur eller hvis Operatøren skifter daglig leder, driftsansvarlig, økonomiansvarlig eller personer med spesielle kvalitetsansvar, skal Oppdragsgiver orienteres skriftlig om dette.

Oppdragsgiver arbeider for at deler av denne rapporteringen kan automatiseres gjennom Oppdragsgivers digitale plattformer. Endringer av rapporteringsbestemmelsene gjennomføres iht. Kontraktens endringsbestemmelser, og inntil videre rapporteres iht. tabellen nedenfor.

13.4.1 Miljørapportering

Type rapport	Hvordan	Når / frekvens
Forbruk av drivstoff og kjørte kilometer fordelt på energibærere. (f.eks. biodrivstoff, fossilt brensel, strøm mv.) etter oppdragsgivers mal.	E-post FRIDA	Den 3. virkedagen i påfølgende måned for foregående kalendermåned.
Opprinnelsesgaranti som dokumenterer at all strøm som benyttes kommer fra fornybare kilder.	E-post	Årlig, senest innen 15. januar etterfølgende år.

Type rapport	Hvordan	Når / frekvens
Miljøregnskap på gjennomførte forbedringstiltak. Status på sertifikat (eks. ISO 14001).	post@ruter.no	Årlig, senest innen 15. januar etterfølgende år.
Utslipp eller andre hendelser som påvirker miljøet.	464 09 300 eller e-post IOSS@ruter.no	Umiddelbart

13.4.2 Annen rapportering

Type rapport	Hvordan	Når / frekvens
Regnskap og årsberetning	Pr. e-post	Årlig
Feil på Oppdragsgivers salgsapplikasjon	Pr. SMS, tlf. eller e-post	Umiddelbart
Oppsummering av trafikkrapportene <ul style="list-style-type: none"> Innstilte/tilsatte avganger Innstilte/tilsatte rutetimer/kilometer pr. linje pr. dag Kjørte rutekilometer pr. linje per dag Kjørte rutetimer pr. linje per dag 	Pr. e-post	Vedlagt faktura hver måned
Produksjonsrapportering – etter Oppdragsgivers mal	E-post	Den 3. virkedagen i påfølgende måned for foregående kalendermåned.
Registrere kjøretøy i kjøretøydatabase	FRIDA	Ved endring
Alle forhold om den operative driften.	Pr. e-post	På forespørsel

14 OBJEKTIVE KONTROLLER

Oppdragsgiver vil gjennomføre kvalitetskontroller av Operatøren for å bekrefte at Operatøren holder det nedfelte minimumsnivået på kjøreoppdraget i henhold til Kontrakten og dens vedlegg. Kvalitetskontrollene gjennomføres enten av personer fra Oppdragsgiver eller av andre personer som har gjennomgått nødvendig opplæring for oppgaven (for eksempel operatørkontroll i MIS). Operatøren vil ikke på forhånd bli gjort kjent med datoene for kontrollene, ei heller hvilke(n) person(er) som benyttes for oppgaven. Kvalitetskontrollene gjøres av personer som har gjennomgått nødvendig opplæring for oppgaven. Oppdragsgiver skal presentere resultatene overfor Operatøren, enten via rapportering av operatørkontrollen i MIS eller ved kopi av registreringene som er foretatt.

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

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

15 BILAG

Bilag 1.1 – Fribillettavtale v.1.0

Bilag 1.2 – Risiko og sårbarhetsanalyse

Bilag 1.3 – Veileder for standard bussmateriell