

# Vedlegg 1

23.10.2019

Versjon: 0.55

# UTKAST - Beskrivelse av tjenesten og tjenestekvalitet Busstjenester Oslo sør 2021

Tekst i lilla: Ikke kvalitetssikret / endelig avklart.

Tekst med gul merking: Vær særlig oppmerksom på.

## Innhold

<b>1. OVERORDNET OM OPPDRAGET</b> .....	<b>4</b>
1.1 KUNDEOPPLEVELSE.....	4
<b>2. ANSVAR- OG LEVERANSEMODELL</b> .....	<b>4</b>
2.1 INNLEDENDE BESTEMMELSER.....	4
2.2 DRIFT OG PLANLEGGING AV TJENESTETILBUDET .....	4
<b>2.3 ENDRINGER I TJENESTETILBUDET</b> .....	<b>5</b>
2.4 PLANLEGGING AV OG ARBEID MED VEGINFRASTRUKTUR .....	7
<b>3. MARKEDSFØRING OG KOMMUNIKASJON</b> .....	<b>7</b>
3.1 MARKEDSFØRING AV KOLLEKTIVTRANSPORTEN .....	7
3.2 MEDIA OG PRESSE.....	8
3.3 REKLAME OM BORD PÅ – OG I – KJØRETØYENE .....	9
3.4 KOMMUNIKASJON MED KUNDENE .....	10
<b>4. KRAV TIL GJENNOMFØRING AV OPPDRAGET</b> .....	<b>10</b>
4.1 DEFINISJONER .....	10
4.2 SÆRLIGE BESTEMMELSER.....	11
4.3 KOMPETANSEKRAV TIL PERSONALET.....	15
4.4 KRAV TIL GJENNOMFØRING AV TJENESTEPRODUKSJONEN .....	17
4.5 INFORMASJON TIL KUNDENE .....	20
4.6 DRIFTS- OG TRAFIKKLEDELSE.....	22
<b>4.7 RENHOLD OG VEDLIKEHOLD</b> .....	<b>24</b>
4.8 ARBEID MED HELSE, MILJØ OG SIKKERHET .....	25
<b>5. MILJØ</b> .....	<b>25</b>
<b>6. KRAV TIL NIVÅ PÅ TJENESTEKVALITET</b> .....	<b>25</b>
6.1 KRAV TIL MINIMUMSNIVÅ FOR REGULARITET .....	25
6.2 KRAV TIL MINIMUMSNIVÅ FOR PUNKTLIGHET .....	<b>ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.</b>
<b>7. BEREDSKAPSPLAN, SIKKERHET OG KRISEHÅNDTERING</b> .....	<b>25</b>
7.1 BEREDSKAPSARBEIDET.....	25
7.2 SIKKERHET .....	26
<b>8. RAPPORTERING</b> .....	<b>26</b>
8.1 OVERORDNET OM RAPPORTERING .....	26
8.2 UTFYLLENDE OM LØPENDE RAPPORTERING .....	27
8.3 PERIODISK RAPPORTERING .....	27
8.4 RAPPORTERING SOM SKAL SKJE PÅ FORESPØRSEL .....	29
<b>9. KONTROLL OG MÅLING</b> .....	<b>31</b>
<b>9.1 REVISJON</b> .....	<b>31</b>
9.2 KVALITETSKONTROLLER .....	31
9.3 OPERATIV OPPFØLGING AV LEVERANSEN .....	32
<b>9.4 TJENESTEKVALITETSINDEKS</b> .....	<b>33</b>
9.5 MARKEDSINFORMASJONSSYSTEMET .....	33
9.6 OFFENTLIGGJØRING AV RESULTATER.....	33
<b>10. SAMARBEID OG SAMHANDLING</b> .....	<b>33</b>
10.1 SAMSPILL I KOLLEKTIVTRANSPORTEN.....	33
10.2 MØTER OG SAMHANDLINGSARENAER .....	33

<b>11.</b>	<b>OPPSTART AV OPPDRAGET</b> .....	<b>34</b>
11.1	FORBEREDELSE TIL OPPSTART AV TJENESTELEVERANSEN .....	34
<b>12.</b>	<b>OPPDRAGETS AVSLUTNING</b> .....	<b>35</b>
12.1	VIRKSOMHETSOVERDRAGELSE .....	35
12.2	ANNET .....	36
12.3	LEMPING AV KRAV VED OPPDRAGETS SLUTT .....	36

# 1. Overordnet om Oppdraget

## 1.1 Kundeopplevelse

### 1.1.1 Overordnet om kundeopplevelsen

1.1.1.1 Kundeopplevelsen er summen av alle inntrykk og erfaringer kunden har på sin reise. Det er kundenes egen opplevelse som skal legges til grunn. Kundenes opplevelser måles gjennom kundetilfredshetsmålinger.

1.1.1.2 Reisen skal oppleves som effektiv, enkel, pålitelig, stressfri og trygg. Nedenfor følger noen av elementene som bidrar til den samlede kundeopplevelsen.

### 1.1.2 Elementer som inngår i den samlede kundeopplevelsen

1.1.2.1 Stoppestedene: Kundene skal kunne finne informasjon om rutetider og eventuelle avvik og føle seg trygge på at det kunngjorte tilbudet blir levert.

1.1.2.2 Bussmateriellet: Bussene skal 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.

1.1.2.3 Informasjon: Alle avganger skal være presist og tydelig merket med hvor avgangen kjører. Om bord skal det 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.

1.1.2.4 Kundene skal enkelt kunne betjene signalknappen for stopp, og kunne gå trygt av og på bussen på stoppestedet.

1.1.2.5 Kundene skal få god hjelp til å gjennomføre en enkel og effektiv reise, og føle seg trygge, sett og forstått.

1.1.2.6 Tjenestetilbud: Kundene skal oppleve at kollektivtransporten er pålitelig og effektiv.

1.1.2.7 Universell utforming: Kollektivtransporten skal være universelt utformet slik at så mange kunder som mulig har mulighet til å bruke kollektivtransporten.

## 2. Ansvar- og leveransemodell

### 2.1 Innledende bestemmelser

### 2.2 Drift og planlegging av tjenestetilbudet

#### 2.2.1 Overordnet om planlegging av kollektivtransporten

2.2.1.1 Oppdragsgiver har ansvaret for den helhetlige planleggingen av tjenestetilbudet med tog, T-bane, trikk, buss og båt.

2.2.1.2 Oppdragsgiver har videre ansvaret for kontakt med relevante myndigheter for å ivareta kollektivtransportens overordnede interesser.

## **2.2.2 Oppdragsgiver sitt ansvar**

2.2.2.1 Oppdragsgiver har ansvaret for den overordnede planleggingen av tjenestetilbudet som skal opereres av Operatøren.

2.2.2.2 Oppdragsgiver har ansvaret for å ha oversikt over markedssituasjonen i ruteområdet.

2.2.2.3 Oppdragsgiver har ansvaret for at rutedata blir vedlikeholdt i baksystemer for ruteopplysning, sanntidsinformasjon, fremkommelighet, salgssapplikasjonen for billetter og andre nødvendige systemer.

2.2.2.4 Oppdragsgiver skal legge til rette for elektronisk utveksling av rutedata og vognløpsplaner i et systemnøytralt format.

2.2.2.5 Oppdragsgiver skal levere rutedata som Operatøren skal bruke til å planlegge gjennomføringen av tjenesteproduksjonen.

## **2.2.3 Operatøren sitt ansvar**

2.2.3.1 Operatøren har ansvaret for å levere busstjenester til kundene etter nærmere spesifisering gitt av Oppdragsgiver.

2.2.3.2 Operatøren har ansvaret for å planlegge personaldisponeringen i tråd med gjeldende regelverk og avtaler (f.eks. bussbransjeavtalen, arbeidsmiljøloven, yrkestransportloven mv.).

2.2.3.3 Det er Operatørens ansvar å utarbeide nødvendige planer for å gjennomføre tjenesteproduksjonen 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.

2.2.3.4 Operatøren har ansvar for å benytte Oppdragsgivers stoppested- og stoppunktnummerering for å sikre en god utveksling av rutedata.

## **2.3 Endringer i tjenestetilbudet**

### **2.3.1 Frekvens for ruteendringer og faste justeringer av tjenestetilbudet**

2.3.1.1 Normalt vil endringer i tjenestetilbudet til kundene forekomme to ganger per år.

2.3.1.2 Oppdragsgiver fastsetter datoene for når endringene i tjenestetilbudet skal skje.

2.3.1.3 I forbindelse med jule- og påskehøytiden og andre høytider (inkl. 1. og 17. mai) kan det komme justeringer i tjenestetilbudet til kundene. Tilsvarende vil det kunne komme justeringer i tjenestetilbudet i forbindelse med ferieperioder, f.eks. sommerferien.

2.3.1.4 Ved skolestart i august hvert år vil det kunne forekomme tilpasninger for de linjene som omfatter skoletransport.

2.3.1.5 Dersom markedsmessige, politiske og/eller trafikale forhold tilsier det, kan det komme endringer hyppigere enn frekvensen nevnt i pkt. 2.3.1.1.

## **2.3.2 Om prosessen for endring av tjenestetilbudet**

2.3.2.1 Forut for at endringer i tjenestetilbudet 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.

2.3.2.2 Operatøren må gjøre regning med å stille kjøretøy til rådighet for prøvekjøring og/eller befarings av nye, eksisterende eller planlagte traseer.

2.3.2.3 Oppdragsgiver skal varsle endring av tjenestetilbudet skriftlig på Oppdragsgivers skjema for justering av ruteproduksjon senest åtte (8) uker før endringen skal skje.

2.3.2.4 Operatøren skal signere og returnere skjema for ruteproduksjon, eller motsette seg at endringen er en justering (jf. Kontraktens pkt. **XX**) innen 10 virkedager etter at skjemaet er mottatt.

2.3.2.5 Operatøren har ansvaret for at de kommende vognløpsplanene er tilgjengelige for Oppdragsgiver minst fire (4) uker før endringen i ruteplanen skal finne sted.

2.3.2.6 Operatøren har ikke anledning til å gjøre endringer i vognløpsplanene utenom de fastsatte datoene for ruteendring.

2.3.2.7 Oppdragsgiver kan i særlige tilfeller godkjenne endringer i vognløpsplanene utenfor tidspunktene for ruteendring. Oppdragsgiver kan ikke nekte endringer uten saklig grunn.

2.3.2.8 Dersom Oppdragsgiver godkjenner endringer i vognløpsplanene utenfor tidspunktene for ruteendring (jf. pkt. 2.3.2.7), skal Operatør oversende nye vognløpsplaner senest fire (4) uker før endringene skal finne sted.

## **2.3.3 Særlig om endringer i tjenestetilbudet som følger av forhold helt eller delvis utenfor Oppdragsgivers kontroll**

2.3.3.1 Det vil forekomme midlertidige endringer i tjenestetilbudet som skyldes forhold utenfor Oppdragsgivers kontroll. Dette kan for eksempel være, men er ikke begrenset til, anleggsarbeider i, eller så nær, vegbanen som fører til at det ikke er mulig å gjennomføre kollektivtransporten som planlagt.

2.3.3.2 På linjer med skolekjøring vil det i perioden like etter skolestart kunne bli behov for at endringer i tjenestetilbudet må gjennomføres på kortest mulig varsel.

2.3.3.3 I tilfeller som nevnt i pkt. 2.3.3.1 og 2.3.3.2 vil det forekomme at Oppdragsgiver ikke blir varslet i tilstrekkelig god tid til at det kan gjennomføres drøftemøter jf. pkt. 2.3.2.1. For slike tilfeller vil det viktigste være at tjenestetilbudet til kundene endres på en så smidig og god måte som mulig.

2.3.3.4 Fristene i pkt. 2.3.2.1, 2.3.2.4 og 2.3.2.5 gjelder ikke de tilfellene nevnt i pkt. 2.3.3.1 og 2.3.3.2. Melding om justering av ruteproduksjon skal sendes så snart som mulig, og ikke senere enn 15 virkedager etter endringen i tjenestetilbudet trådte i kraft. Operatøren skal skjemaet i tråd med pkt. 2.3.2.4.

## **2.4 Planlegging av og arbeid med veginfrastruktur**

### **2.4.1 Arbeid med infrastrukturtiltak**

- 2.4.1.1 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 og kollektivtransportens interesser til slutt blir ivaretatt.
- 2.4.1.2 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.

### **2.4.2 Arbeid med fremkommelighetstiltak**

- 2.4.2.1 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, gravearbeider og midlertidige traséendringer.
- 2.4.2.2 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.
- 2.4.2.3 Operatøren må gjøre regning med å stille kjøretøy til rådighet for prøvekjøring og/eller befarings av nye, eksisterende eller planlagte traseer.

## **3. Markedsføring og kommunikasjon**

### **3.1 Markedsføring av kollektivtransporten**

#### **3.1.1 Markedsføring av kollektivtransporten**

- 3.1.1.1 Oppdragsgiver er ansvarlig for, og avsender av, markedsføring av kollektivtransporten i Oslo og Akershus.
- 3.1.1.2 Operatøren skal bidra med sin lokalkjennskap og -kunnskap for å støtte opp under områdene Oppdragsgiver har ansvar for.
- 3.1.1.3 Operatøren og Oppdragsgiver skal gjensidig informere hverandre om relevante markedsforhold, samt utveksle og drøfte markeds kunnskap og -data mellom hverandre.
- 3.1.1.4 Oppdragsgiver skal informere Operatøren om sin overordnede plan for markedsføring og -aktiviteter og presseaktiviteter.
- 3.1.1.5 Operatøren oppfordres til å bidra med sin lokalkjennskap og -kunnskap og komme med innspill til lokale tiltak som Oppdragsgiver og Operatør kan gjennomføre sammen.

3.1.1.6 Operatøren har anledning til å drive lokal markedsføring etter de vilkår som følger av pkt. 3.1.2.

### **3.1.2 Særlige vilkår for lokal markedsføring og/eller -aktiviteter som blir utført av Operatøren**

3.1.2.1 Lokal markedsføring, som utføres av Operatøren, skal følge den til enhver tid gjeldende designmanualen til Oppdragsgiver.

3.1.2.2 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 at markedsføringen og/eller -aktivitetene gjennomføres før de kan gjennomføres.

3.1.2.3 For proaktivt presse- og mediearbeid gjelder i tillegg egne bestemmelser, se pkt. 3.2 for ytterligere informasjon.

3.1.2.4 Operatør bærer alle kostnader for markedsføring og/eller -aktiviteter som gjennomføres av Operatøren.

## **3.2 Media og presse**

### **3.2.1 Proaktive medieaktiviteter**

3.2.1.1 Oppdragsgiver skal ivareta kontakt med presse og andre medier, og er ansvarlig for presseaktiviteter.

3.2.1.2 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.

3.2.1.3 Operatøren oppfordres til å ta initiativ til proaktivt pressearbeid, og ta kontakt med Oppdragsgiver for godkjenning i forkant av lanseringer, presse møter o.l. som helt eller delvis omhandler hele eller deler av Oppdraget Operatøren gjennomfører.

3.2.1.4 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.

### **3.2.2 Reaktiv/operativt pressearbeid**

3.2.2.1 Det er Oppdragsgiver som skal være hovedkontakt for medier og presse. Oppdragsgiver svarer på henvendelser fra pressen eller andre medier.

3.2.2.2 For spesifikke saker vil Oppdragsgiver ta kontakt med Operatøren. Basert på informasjonen som er tilgjengelig, vil partene avtale hvem som skal svare på ulike henvendelser fra sak til sak.

3.2.2.3 Dersom Operatøren blir kontaktet av pressen eller andre medier i forbindelse med gjennomføring av, eller forberedelser til, denne Kontrakten skal Oppdragsgiver konsulteres før Operatøren gir endelig svar til mediene/pressen.



### **3.3 Reklame om bord på – og i – kjøretøyene**

#### **3.3.1 Reklamerettigheter**

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

#### **3.3.2 Aktiviteter knyttet til påføring og fjerning av reklame**

- 3.3.2.1 Oppdragsgiver vil søke at reklameoperatøren utfører montering og fjerning av reklame på kjøretøyene på tidspunkt som gjør at reklameoperatørens arbeid er til minst mulig hinder for Operatøren.
- 3.3.2.2 Oppdragsgiver ved reklameoperatøren skal varsle om når reklameoperatøren planlegger å gjennomføre aktiviteter knyttet til påføring og/eller fjerning av reklame.
- 3.3.2.3 Operatøren skal stille kjøretøyene disposisjon for påføring og fjerning av reklame i og på kjøretøyene.
- 3.3.2.4 Reklameoperatøren skal varsle Operatøren minst 48 timer før det enkelte besøks start.
- 3.3.2.5 Operatøren skal stille med personell som kan bistå reklameoperatøren ved behov.
- 3.3.2.6 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.
- 3.3.2.7 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/verkstedspar kan antallet besøk bli mindre.

#### **3.3.3 Særlig om godtgjørelse for bistand til reklameoperatør**

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

#### **3.3.4 Særlig om utvendig reklame på kjøretøyene**

**3.3.4.1 Alle kjøretøy skal ha en lakkvalitet som tåler påføring og fjerning av reklame.**

**3.3.4.2 Kjøretøy som skal påføres reklame utvendig skal ha skadefri lakk.**

**3.3.4.3 Skader i lakk som skyldes påføring eller fjerning av reklame skal umiddelbart meldes reklameoperatøren og dokumenteres med bilder av skadene, samt taksering av skaden.**

**3.3.4.4 Operatøren skal fremme krav om erstatning for eventuelle lakkskader til reklameoperatøren.**

### 3.3.5 Innvendige plakater

3.3.5.1 Operatøren er ansvarlig for at det monteres holdere for plakater i tråd med vedlegg 2.

3.3.5.2 Operatøren er ansvarlig for at det henges opp plakater for reklame og informasjon i kjøretøyene.

## 3.4 Kommunikasjon med kundene

### 3.4.1 Oppdragsgivers ansvar og plikter

3.4.1.1 Oppdragsgiver har ansvaret for behandling av klager og andre henvendelser.

3.4.1.2 Alle kundene i kollektivtransporten skal sikres likebehandling.

3.4.1.3 Oppdragsgiver behandler henvendelser fra kundene. Ved behov vil Oppdragsgiver videresende henvendelsene fra kundene til Operatøren for kommentarer og/eller uttalelse.

### 3.4.2 Operatørens ansvar og plikter

3.4.2.1 Operatøren skal besvare henvendelser som Oppdragsgiver videresender, jf. pkt. 3.4.1.3, innen fristene angitt nedenfor.

1. 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.
2. Andre henvendelser skal besvares i løpet av fem (5) virkedager.

## 4. Krav til gjennomføring av oppdraget

### 4.1 Definisjoner

Begrep	Forklaring
Kjøretøy	I: Busser, minibusser e.l. som brukes til å frakte passasjerer. II: Andre kjøretøy som Operatøren benytter i gjennomføringen av tjenesteleveransen.
Føreravløsning	Bytte av førere på en buss.
Riktig kjørestil	En «myk» og behagelig kjørestil, uten unødige og/eller brå svingbevegelser, oppbremsinger og akselerasjoner - også når kjøretøyet skal stoppe ved stoppesteder - slik at kjøringen er bekvem også for stående passasjerer
Operativt ledernivå	
For tidlig	Avganger som har kjørt mer enn 15 sekunder før avgangstid.

Begrep	Forklaring
Presis	Avganger som er mindre enn 16 sekunder for tidlig og ikke mer enn 60 sekunder etter rutetid.
I rute	Avganger som er presis og mindre enn tre (3) minutter forsinket.
Takting	Jevn avstand i tid mellom to avganger på samme linje og/eller fellesstrekning.
Billettering	Salg av billetter eller tilleggsbilletter og aktivering av reisekort, samt kontroll av mobilbillett og manuell inntasting av mobilbillett.
Kompetanse	I: Evne, ferdigheter og/eller kvalifikasjoner. II: Myndighet/fullmakt til å gjennomføre bestemte oppgaver og/eller å fatte enkelte beslutninger.
Frakjøring	
Regularitet	Regularitet er andelen av planlagte avganger som er gjennomført. Regularitet oppgis i prosent.
Punktlighet	Punktlighet er andelen av kjørte avganger som ikke er forsinket.
Rapporteringsplikt ved innstilt avgang	Leverandøren skal melde fra til Oppdragsgiver ved innstilte avganger. Meldingen skal sendes så tidlig som mulig, men skal som hovedregel bli sendt før en avgang innstilles.
Vognløp	En samling avganger i kronologisk rekkefølge som angir hvilke avganger som skal gjennomføres på en dag, inkludert kjøring uten passasjerer.
Avgang	
Forsinket	Avganger som er tre (3) minutter eller mer forsinket.

Fullføres til slutt.

## 4.2 Særlige bestemmelser

### 4.2.1 Forbud mot bruk av håndholdt elektronisk utstyr

- 4.2.1.1 Det er ikke tillatt å bruke håndholdt elektronisk utstyr, inkludert tilkoblede hodetelefoner/ørepropper under kjøring.

For kommunikasjon med Operatørens trafikkleadersentral, eller tilsvarende funksjon, kan kommunikasjon skje under kjøring. Slik kommunikasjonen skal skje med utstyr som er montert i tråd med bestemmelsene gitt i forskrift 17.12.1999 nr. 763 om forbud mot førers bruk av håndholdt mobiltelefon under kjøring med motorvogn (forskrift om bruk av mobiltelefon i bil).

## **4.2.2 Forbud mot tomgangskjøring**

4.2.2.1 Kjøretøyene skal ikke kjøre på tomgang.

## **4.2.3 Uniformsplikt**

4.2.3.1 Alt av Operatørens personell som har kundekontakt skal bære Operatørens uniform. Operatøren skal dekke kostnader til uniform.

4.2.3.2 Ved bytte av uniform, helt eller delvis, skal meddeles Oppdragsgiver skriftlig i god tid før skiftet av uniform skal finne sted.

## **4.2.4 Flagging**

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

4.2.4.2 Operatøren er ansvarlig for å anskaffe flagg til flaggingen nevnt i pkt. 4.2.4.1. De norske flaggene som benyttes skal være utformet i tråd med lov 10.12.1898 nr. 1 om Norges Flag (flaggloven) § 1.

4.2.4.3 I tillegg til datoene for flagging nevnt i pkt. 4.2.4.1 kan Oppdragsgiver pålegge Operatøren å flagge inntil fire (4) ganger per år uten ekstra godtgjørelse. Flagging nevnt i første punktum kan skje med andre flagg enn det norske flagget.

## **4.2.5 Bombrikker og -åpnere**

4.2.5.1 Det er Operatørens ansvar å sørge for at alle hans kjøretøy er utstyr med bombrikker. Kjøretøy i trafikk for Oppdragsgiver passerer gjennom bomstasjonene i området uten kostnad.

4.2.5.2 Det er Operatørens ansvar å sørge for at de kjøretøyene som trenger det er utstyrt med bomåpnere.

4.2.5.3 Det er Operatørens ansvar å inngå de nødvendige avtalene for bombrikker og -åpnere. Operatøren må selv bekoste de nødvendige brikkene.

## **4.2.6 Hittegods**

4.2.6.1 Hittegods skal håndteres i tråd med lov 29.05.1953 nr. 3 om hittegods (hittegodslova).

4.2.6.2 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.

4.2.6.3 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.

4.2.6.4 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.

4.2.6.5 Dersom eiendelen(e) som finnes er penger, verdisaker, reseptbelagte medisiner o.l. eller varer som kan bli bedrevet i løpet av kort tid, skal funnet straks meldes til 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.

4.2.6.6 Oppdragsgiver kan i løpet av kontraktperioden 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.

#### 4.2.7 Reisevilkår og reisegaranti

4.2.7.1 Operatøren plikter å følge Oppdragsgivers gjeldende reisegaranti til enhver tid. Oppdragsgivers reisegaranti er tilgjengelig på internett: <https://ruter.no/fa-hjelp/reisegaranti-og-drosjerefusjon/>.

Oppdragsgiver har samlet alle vilkår på internett: <https://ruter.no/fa-hjelp/vilkar/>.

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

4.2.7.3 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.

#### 4.2.8 Føreravløsning

4.2.8.1 Føreravløsninger skal ikke føre til forsinkelser.

4.2.8.2 Føreravløsninger skal gjennomføres ved den enkelte avgangs start- eller endestoppested, eller på de stoppestedene som Operatøren etter særskilt søknad (jf. pkt. 4.2.8.3) har fått godkjenning til å gjennomføre føreravløsning på.

4.2.8.3 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 påregne at Oppdragsgiver kan bruke opp til fire (4) uker på å behandle søknaden om endret stoppested for føreravløsning.

4.2.8.4 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.

4.2.8.5 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. 2.3.2.5.

4.2.8.6 Innvilget søknad om gjennomføring av føreravløsning på andre stoppesteder enn avgangens start- eller endestoppested kan når som helst trekkes tilbake dersom kravet i pkt. 4.2.8.1 ikke overholdes.

#### **4.2.9 Utprøving av nye løsninger og/eller materiell**

- 4.2.9.1 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.
- 4.2.9.2 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.

#### **4.2.10 Drift av stoppesteder og terminaler**

- 4.2.10.1 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 skal melde til Oppdragsgiver om feil og mangler ved stoppesteder og terminaler.

#### **4.2.11 Billettkontroll**

- 4.2.11.1 Oppdragsgiver har primæransvaret for billettkontroll om bord på kjøretøyene, og har anledning til å foreta billettkontroller om bord på kjøretøyene. Oppdragsgiver har delegert kompetansen til å gjennomføre billettkontroll til en tredjepart. Billettkontrollørene skal legitimere seg for fører for å vise at de har kompetanse til å gjennomføre billettkontroll.
- 4.2.11.2 Fører på bussen som blir underlagt billettkontroll skal rette seg etter de instruksjoner som billettkontrollørene gir i forbindelse med gjennomføringen av billettkontrollen.
- 4.2.11.3 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.
- 4.2.11.4 Oppdragsgiver kan delegere kompetansen til å gjennomføre billettkontroll. I de tilfellene slik kompetanse blir delegert, 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 om billettkontroll. Videre skal Operatøren delta på relevante møter vedrørende billettkontroll i den perioden Operatøren har fått delegert kompetansen til å gjennomføre billettkontroll.

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

#### **4.2.12 Fri reise**

- 4.2.12.1 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 X](#).

4.2.12.2 Som følge av endringene i skattereglene for naturalytelser vedtatt i statsbudsjettet for 2019, kan det komme endringer i Fribillettavtalen. Regjeringen har i 2019 utvidet fristen for å tilpasse løsningene for personalbilletter til 1. januar 2020. Oppdragsgiver har ikke endelig ferdigstilt dette arbeidet. Det er særlig verdifastsettelsen av fribilletten som ikke er avklart. Oppdragsgiver vil gjøre nødvendige endringer i Fribillettavtalen så raskt som mulig.

## 4.3 Kompetansekrav til personalet

### 4.3.1 Overordnet om kompetanse

- 4.3.1.1 Operatøren er ansvarlig for opplæring og skoling av eget personell. Tilsvarende er Operatøren ansvarlig for at personalet innfrir kompetansekravene gjennom hele kontraktsperioden.
- 4.3.1.2 Operatøren skal ha en kontaktperson/ansvarlig for opplæring og kurs.
- 4.3.1.3 Operatøren skal stille alt personell med kundekontakt til disposisjon for opplæring e.l. i regi av Oppdragsgiver, eller den Oppdragsgiver gir fullmakt, i inntil to (2) dager hvert kalenderår. Oppdragsgiver innrømmer ikke særskilt godtgjørelse.
- 4.3.1.4 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.
- 4.3.1.5 Oppdragsgiver oppfordrer Operatøren til å komme med innspill til ønsket opplæring.
- 4.3.1.6 Opplæring el. som skjer i regi av Oppdragsgiver, eller den Oppdragsgiver gir fullmakt, kan skje enten ved bruk av e-læringsplattform(er) eller ved samlinger.

Dersom Oppdragsgiver arrangerer samlinger for personell omtalt i pkt. 4.3.1.3 og 4.3.1.4 innrømmer Oppdragsgiver verken refusjon for reiseutgifter eller kompensasjon for reisetid og diett.

### 4.3.2 Språkkompetanse [Under forutsetning om at testen blir ferdig før utlysning]

4.3.2.1 Alt personell som brukes i gjennomføring av Oppdraget denne Kontrakten omfatter skal minst ha bestått BussNorskTesten.

Operatøren er ansvarlig for at den enkelte medarbeiders språkkompetanse i norsk opprettholdes i hele Kontraktperioden.

BussNorskTesten er utviklet av NHO Transport i samarbeid med arbeidstakerorganisasjonene og et utvalg av fylkeskommunene.

4.3.2.2 Personell på operativt ledernivå skal minst tilfredsstillende CEFR nivå B2.

Operatøren er ansvarlig for at den enkelte medarbeiders språkkompetanse i norsk opprettholdes i hele Kontraktperioden.

4.3.2.3 Personell som omfattes av virksomhetsoverdragelse skal tilfredsstillere kravene gitt i pkt. 4.3.2.1 første avsnitt ikke noe senere enn 12 måneder etter oppstart av tjenesteproduksjonen.

4.3.2.4 Kravet angitt i pkt. 4.3.2.1 første og andre avsnitt og pkt. 4.3.2.2 første og andre avsnitt gjelder med mindre personellet åpenbart har språkkompetanse i norsk som overgår kravene gitt i denne Kontrakten.

4.3.2.5 Operatøren skal på forespørsel fra Oppdragsgiver kunne dokumentere at personalet, herunder personalet omfattet av pkt. 4.3.2.3, tilfredsstiller kravene angitt i pkt. 4.3.2.1 første og andre avsnitt og pkt. 4.3.2.2 første og andre avsnitt.

For personell som omfattes av pkt. 4.3.2.4 skal Operatøren foreta individuelle vurderinger om den enkelte medarbeiders språkkompetanse i norsk er tilstrekkelig, og vurderingene skal kunne dokumenteres.

### **4.3.3 Kompetanse i håndtering av uønskede hendelser og førstehjelp**

4.3.3.1 Alt personell skal ha grunnleggende opplæring og trening innen brann-, ulykkes- og krisehåndtering.

4.3.3.2 Alt personell skal ha kurs i livreddende førstehjelp som tilsvarer Norsk grunnkurs i førstehjelp eller bedre.

4.3.3.3 Alt personell med kundekontakt skal beherske Operatørens beredskapsplan og Operatørens varslingsrutiner og øvrige beredskapstiltak ved uønskede hendelser, større ulykker og brann.

### **4.3.4 Service og kundekontakt, kjørestil mv.**

4.3.4.1 Alt personell med kundekontakt skal fremstå som tilgjengelige for kundene og svare vennlig og høflig på henvendelser fra kunder og andre som henvender seg til personalet.

4.3.4.2 Alt personell med kundekontakt skal kunne svare korrekt på spørsmål om linjene som omfattes av denne kontrakten. Personalet skal også kunne svare korrekt på spørsmål om korresponderende linjer, herunder T-bane, trikk, båt og tog.

4.3.4.3 Alt personell med kundekontakt skal kunne svare korrekt på spørsmål om Oppdragsgivers Reisevilkår (tidl. Transportvedtekt) og Reisegaranti. Videre skal personalet lojalt følge bestemmelsene i Oppdragsgivers Reisevilkår og reisegarantien.

4.3.4.4 Førerpersonell og annet relevant personell skal kunne selge korrekte billetter på Oppdragsgivers salgsapplikasjon, samt svare korrekt på spørsmål om billetter, priser og sonesystemet.

4.3.4.5 Førerne skal fremføre kjøretøyet med riktig kjørestil jf. pkt. 4.1.

### **4.3.5 Særlig om pris- og sonesystem**

4.3.5.1 Oppdragsgiver vil stå for opplæring innenfor billetter, priser, forretningsregler, sonesystem samt bruk av salgsapplikasjonen til Operatørens nøkkelpersonell/instruktører som skal gjennomføre opplæring av Operatørens førere mv.



- 4.3.5.2 Operatøren er ansvarlig for at personale med kundekontakt til enhver tid tilfredsstiller kompetansekravet angitt i pkt. 4.3.4.4.
- 4.3.5.3 Førerpersonell og annet relevant personell skal til enhver tid ha tilgang til Oppdragsgivers billetthåndbok.

## 4.4 Krav til gjennomføring av tjenesteproduksjonen

### 4.4.1 Overordnet om ansvaret for tjenesteleveransen

- 4.4.1.1 Operatøren har ansvaret for gjennomføring av tjenesteproduksjonen som er beskrevet i vedlegg 3 til Kontrakten (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.

### 4.4.2 Overholdelse av tidtabell

- 4.4.2.1 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.
- 4.4.2.2 Operatøren skal ikke iverksette tiltak som kan skape utfordringer for gjennomføring av oppdraget.
- 4.4.2.3 Minimumskrav til punktlighet (jf. pkt. 4.1):

Periode	Min.krav til andel «i rute»
Målt fra startstoppested	
Morgenrush	
Ettermiddagsrush	
Utenom rush	
Målt ved endestoppested	
Morgenrush	
Ettermiddagsrush	
Utenom rush	

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

4.4.2.5 Dersom Operatøren oppnår punktlighet over minimumsnivået vil han få bonus i tråd med bestemmelsene i vedlegg 6. Tilsvarende vil Operatøren få malus i tråd bestemmelsene i vedlegg 6. om kravet til regularitet ikke blir innfridd.

### 4.4.3 Om innstilte avganger

- 4.4.3.1 Oppdragsgiver definerer en avgang som innstilt når enten

- avgangen ikke var logget på de digitale tjenestene eller ikke har levert data,
- avgangen ikke var logget på salgsapplikasjonen,

- c) avgangen ikke har kjørt fra startholdeplassen før neste avgang,
- d) avgangen ikke har kjørt fra startholdeplassen innenfor 20 minutter etter oppsatt avgangstid eller
- e) avgangen betjente under 50 % av holdeplassene.

4.4.3.2 Dersom avgangen blir regnet som innstilt vil Oppdragsgiver trekke antallet innstilte kilometer fra godtgjørelsen som blir utbetalt jf. Kontrakten pkt. Xxx.

4.4.3.3 Operatøren skal varsle særskilt om avganger som ikke gjennomføres jf. pkt. 8.2.1.1.

4.4.3.4 Operatøren skal oppnå en regularitet på minst 99,8 %.

4.4.3.5 Dersom Operatøren oppnår regularitet over minimumsnivået vil han få bonus i tråd med bestemmelsene i vedlegg 6. Tilsvarende vil Operatøren få malus i tråd bestemmelsene i vedlegg 6. om kravet til regularitet ikke blir innfridd.

4.4.3.6 Oppnår Operatøren en regularitet på under 99 % vil han få gebyr i tillegg til malus.

#### **4.4.4 Krav til holdeplassopphold og påstigning**

4.4.4.1 Der det finnes ledelinjer som markerer hvor bussens fordør skal være finnes, 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.

I perioder med snø og ellers lite synlig markeringen aksepteres det at ned til 1/4 av fordørens bredde overlapper med markeringen på stoppestedet.

4.4.4.2 Alle kjøretøy skal stoppe ved stoppestedene slik at rullstolrampe, -heis eller tilsvarende utstyr kan benyttes.

Ved brudd på bestemmelsene, med mindre andre kjøretøy, brøytekanter eller objekt i vegbanen er til hinder for at kjøretøyet kan tilfredsstille kravene, kan Oppdragsgiver gi Operatøren standardiserte gebyr i tråd med Kontraktens bestemmelser.

4.4.4.3 På startstoppested skal kjøretøyet stille opp før avgangstid etter bestemmelsene i vedlegg 3 pkt. xx

#### **4.4.5 Arrangement- og tilleggskjøring**

4.4.5.1 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 det ordinære tjenestetilbudet må forsterkes med busser som settes i beredskap og kjører ved behov, eller at det ordinære tilbudet endres. Slik tilleggskjøring godtgjøres med en egen timepris «vogntime».

Oppdragsgiver vil godtgjøre for minst to (2) vogntimer pr. buss pr. Oppdrag i tillegg til godtgjørelse for kjørte Rutekilometer. Kjøringen forutsettes gjennomført med busser som stilles til rådighet for Oppdragsgiver i denne kontrakten.

4.4.5.2 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 med Rutetimer og Rutekilometer iht. vedlegg 5 for den delen av avgangen som har behov for denne tilleggskapasiteten. Oppdragsgiver godtgjør minst er én (1) Rutetime pr. buss i tillegg til godtgjørelse for kjørte Rutekilometer.

Faste dubleringsavganger godtgjøres iht. vedlegg 5 for den strekningen som er avtalt kjørt.

#### **4.4.6 Salg av billetter**

4.4.6.1 Oppdragsgiver fastsetter priser, sonestruktur, salgsstrategi, påstigningsmønster og krav til det IT-utstyret Operatøren skal bruke til billettsalg mv.

4.4.6.2 Oppdragsgiver skal varsle Operatøren skriftlig når det skjer endringer i priser, sonestruktur, salgsstrategi og påstigningsmønster.

4.4.6.3 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 tjenestetilbud.

4.4.6.4 Operatøren skal sørge for at det av billetteringsutstyret som kunden selv skal bruke/betjene plasseres etter prinsippene om universell utforming.

4.4.6.5 Ved førerplass skal det monteres billetteringsutstyr som skal vise om avlesningen var vellykket samt gjenstående saldo på reisekort.

4.4.6.6 På de linjene som bare har tillatt påstigning på fordør, skal Operatøren kontrollere at de påstigende kundene har gyldige og korrekte billetter.

4.4.6.7 Operatøren skal selge billetter til de kundene som ønsker å kjøpe billett, samt til kunder som ikke har korrekt billett.

4.4.6.8 Kunder som ikke ønsker å kjøpe billett, eller ikke har gyldig billett, skal behandles i tråd med bestemmelsene i Oppdragsgivers billetthåndbok.

4.4.6.9 Billettsalg skal foregå ved hjelp av Oppdragsgivers salgssaplikasjon.

4.4.6.10 Særskilt informasjon om salg av billetter skal følge den månedlige fakturaen.

4.4.6.11 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.

4.4.6.12 Dersom Operatøren avdekker feil i Oppdragsgivers salgssaplikasjon 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.

4.4.6.13 Dersom Operatøren ikke gjennomfører billettering i tråd med bestemmelsene i pkt. 4.4.6.1 - 4.4.6.9, og vilkårene i pkt. 4.4.6.12 ikke er innfridd, kan Oppdragsgiver gi Operatøren gebyr i tråd med Kontraktens bestemmelser.

#### **4.4.7 Kontanthåndtering**

- 4.4.7.1 Operatøren er ansvarlig for en forsvarlig håndtering og oppbevaring av kontanter.
- 4.4.7.2 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.
- 4.4.7.3 Operatøren har i vedlegg 10 angitt hvor mange timer som går med til å håndtere og oppbevare kontanter. Dersom kontantsalg opphører vil dette timetallet, sammen med timeprisen for administrative tjenester, brukes til å fastsette reduksjon i godtgjørelsen.

### **4.5 Informasjon til kundene**

#### **4.5.1 Overordnet om informasjon til kundene**

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

#### **4.5.2 Informasjon på stoppesteder**

- 4.5.2.1 Oppdragsgiver har ansvar for design og layout for informasjonen til kundene som henges opp på stoppestedene.
- 4.5.2.2 Operatør er ansvarlig for at Oppdragsgivers plakater med informasjon om bl.a. nytt tjenestetilbud, endringer i tjenestetilbudet og annen informasjon til kundene henges opp på – og fjernes fra – stoppestedene etter anvisning fra Oppdragsgiver.
- 4.5.2.3 Operatøren skal etter Oppdragsgivers retningslinjer montere ferdigprodusert informasjon med ulike monteringsadresser i kassetter, informasjonssøylor og informasjonstavler, på stoppesteder for de linjer som omfattes av denne Kontrakten.

Operatøren må gjøre regning med opptil fire (4) utskiftninger av informasjonsflakene per år.

Forhåndstrykkede informasjonsflak vil bli distribuert til bussanleggene som omfattes av denne kontrakten 5-10 virkedager før dato for endring i tjenestetilbudet. Utskiftningen av informasjonsflakene skal skje natt til datoen for endring i tjenestetilbudet

- 4.5.2.4 I tilfeller med avvik i tjenestetilbudet er Operatøren ansvarlig for at det utformes, produseres og henges opp avviksinformasjon om endringene i tjenestetilbudet på de stoppestedene som blir berørt. Informasjonen som utformes og produseres skal følge Oppdragsgivers plakatomaler, og skal utformes i samråd med Oppdragsgiver.
- 4.5.2.5 Oppdragsgiver har rett til å ta bort forvaltning av informasjonen til kunden på stoppesteder fra Oppdraget. Operatøren har i vedlegg 10 angitt hvor mange timer som brukes til forvaltning av informasjon til kunden på stoppesteder. Dersom informasjonsforvaltningen opphører vil dette timetallet, sammen med timeprisen for administrative tjenester, brukes til å fastsette reduksjon i godtgjørelsen.

### 4.5.3 Informasjon om bord på kjøretøyet

- 4.5.3.1 Oppdragsgiver er ansvarlig for layout og design på innhold som presenteres i digitale flater, samt informasjonen som automatisk annonseres over høyttaler.
- 4.5.3.2 Operatøren har ansvar for at det finnes hefter om Oppdragsgivers reisegaranti og -vilkår tilgjengelig på anviste steder i kjøretøyene.
- 4.5.3.3 Operatøren er ansvarlig for at annonsering av stoppesteder skjer med det volumet som er angitt i vedlegg 2 pkt. xx. Stoppestedannonseringen skal kunne oppfattes av normalt hørende kunder, selv under krevende driftsforhold.
- 4.5.3.4 Dersom den automatiske stoppestedsannonseringen ikke skulle fungere, skal stoppestedene annonseres tydelig slik at passasjerene kan oppfatte annonseringen.
- 4.5.3.5 Oppdragsgiver kan gi Operatøren gebyr i tråd med Kontraktens bestemmelser om standardisert gebyr ved enkelte typer kontraktsbrudd dersom bestemmelsene i pkt. 4.5.3.3 og 4.5.3.4 ikke overholdes.

### 4.5.4 Utvendig informasjon på kjøretøyet

- 4.5.4.1 Oppdragsgiver skal meddele Operatøren en oversikt over de destinasjonstekster som skal benyttes innen åtte (8) uker før oppstart av tjenesteproduksjonen. Ved senere endringer vil tilsvarende oversikt meddeles Operatør ikke senere enn fire (4) uker før endring i tjenesteproduksjon.

Normalt inngår oversikten over destinasjonstekster i de elektroniske overførte rutedataene. Ved endringer fra disse gjelder fristene nevnt i første avsnitt andre punktum.

- 4.5.4.2 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.
- 4.5.4.3 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.
- 4.5.4.4 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.
- 4.5.4.5 Operatøren er ansvarlig for at det blir annonsert
- 4.5.4.6 Oppdragsgiver kan gi Operatøren gebyr i tråd med Kontraktens bestemmelser om standardisert gebyr ved enkelte typer kontraktsbrudd dersom bestemmelsene i pkt. 4.5.4.3 - 4.5.4.5 ikke overholdes.

## 4.6 Drifts- og trafikkledelse

### 4.6.1 Oppdragsgivers informasjons- og samordningsentral (IOSS)

- 4.6.1.1 Oppdragsgivers informasjons- og samordningsentral (IOSS) har som oppgave å overvåke og samordne trafikken, samt å gi koordinert og kvalitetssikret informasjon til kundene.
- 4.6.1.2 IOSS skal også bistå og støtte Operatøren ved uønskede og uforutsette hendelser som kan påvirke kollektivtransporten.
- 4.6.1.3 For å ivareta målet om en best mulig gjennomføring av tjenesteleveransen til kunden er det nødvendig at Operatørens trafikkledelse samarbeider strukturert og sømløst.
- 4.6.1.4 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.
- 4.6.1.5 I samarbeid med Operatørens trafikkledelse vil IOSS kunne omdisponere busser og personell dersom situasjonen krever det iht. Kontraktens.

### 4.6.2 Krav til Operatørens drifts- og trafikkledelse

- 4.6.2.1 Operatøren har et selvstendig ansvar for å iverksette avbøtende tiltak med den hensikt å sikre at tjenesteleveransen til kunden i så liten grad som mulig blir skadelidende som følger av trafikale eller andre forhold som kan påvirke tjenesteleveransen til kunden negativt.
- 4.6.2.2 Operatørens trafikkledelse skal være plassert innenfor Oppdragsgivers trafikkområde (Oslo kommune og tidl. Akershus fylkeskommune) og være døgnbemannet.
- 4.6.2.3 Bemanningen på trafikkladersentralen skal ha gode lokalkunnskaper om ruteområdet og, med mindre annet er angitt, tilfredsstillende kompetansekravene i pkt. 4.3 med underpunkter.
- 4.6.2.4 Oppdragsgiver skal, via trafikkledelsen, kunne nå en ledelsesrepresentant hos Operatøren hele døgnet, alle dager.
- 4.6.2.5 Trafikkledelsens primær oppgaver skal være innrettet for å sørge for en god tjenesteleveranse til kunden, og skal inkludere - men er ikke avgrenset til:
  - å iverksette avbøtende tiltak ved trafikkforstyrrelser,
  - å melde fra til vegholder ved manglende vedlikehold (f.eks. mangelfull snørydding) av veg/fortau/stoppesteder mv.,
  - jevnlig oppdatere trafikkloggen,
  - iverksette tiltak ved frakjøring av passasjerer og
  - informere Oppdragsgiver ved IOSS etter bestemmelsene i pkt. 4.6.5 med underpunkter.
- 4.6.2.6 Operatøren har i vedlegg 10 angitt hvordan egen drifts- og trafikkledelse er organisert og bemannet, samt drifts- og trafikkledelsen er plassert. Operatøren har også beskrevet hvordan arbeidet er organisert.

### 4.6.3 Operative trafikkledere

- 4.6.3.1 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 påregnes inntil åtte (8) dager per år hvor hver av de tre operative trafikklederne tjenestegjør inntil åtte (8) timer uten at dette godtgjøres særskilt fra Oppdragsgiver.
- 4.6.3.2 Operativ trafikkleder skal være uniformert, men skal også ha godt synlig Ruter-logo etter nærmere avtale.
- 4.6.3.3 Operatøren har utarbeidet en fullstendig beskrivelse av den operative trafikkledeisen for oppdraget.

### 4.6.4 Trafikkloggsystem

- 4.6.4.1 Operatøren skal til enhver tid ha og bruke et system for loggføring av hendelser som oppstår i forbindelse med tjenesteleveransen.
- 4.6.4.2 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.
- 4.6.4.3 Oppdragsgiver kan i fremtiden anskaffe et felles trafikkloggsystem. Oppdragsgiver kan pålegge Operatøren å benytte Oppdragsgivers trafikkloggsystem. Oppdragsgiver vil invitere Operatøren til å gi innspill i forbindelse med anskaffelse et slikt system.

### 4.6.5 Operatørens informerings- og opplysningsplikt

- 4.6.5.1 Operatøren skal løpende orientere Oppdragsgiver om forhold som er til hinder for gjennomføringen av tjenesteproduksjonen, samt hvilke avbøtende tiltak (jf. pkt. 4.6.2.1) Operatøren har satt i verk.
- 4.6.5.2 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. 4.1
- større operative tiltak som gjennomføres for å sikre en så god tjenesteleveranse som mulig (inkl. at én eller flere stoppesteder ikke betjenes)
- forsinkelser fra startstoppested på mer enn ti (10) minutter, eller mer enn differansen i tid til påfølgende avgang
- forsinkelser til knutepunkt med korrespondanse på mer enn ti (10) minutter
- gjentatte frakjøringer på samme linje og retning,
- ulykker 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 påvirker miljøet

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

Kategori B:

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

## 4.7 Renhold og vedlikehold

### 4.7.1 Generelt om renhold og vedlikehold

4.7.1.1 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.

4.7.1.2 Oppdragsgiver skal utarbeide en veileder for standard på bussmateriellet som skal inneholde beskrivende krav over hva som er tilfredsstillende renhold. Beskrivelsen skal inneholde illustrasjoner som viser hva som er godkjent og hva som ikke er godkjent. Håndboken skal være utformet i tråd med prinsippene i pkt. 4.7.2.1 og 4.7.3.1.

4.7.1.3 I den utstrekning tiden tillater det skal Operatørens personale gå gjennom kjøretøyet og plukke løst søppel og lignende på endestoppestedene.

4.7.1.4 Oppdragsgiver vil følge opp kvaliteten på renholdet etter beskrivelsene som gis i veilederen for standard på bussmateriellet. Dersom det avdekkes negative avvik i kvaliteten på renhold vil Oppdragsgiver kunne gi Operatøren standardisert gebyr ved enkelte typer kontraktsbrudd etter Kontraktens bestemmelser.

### 4.7.2 Krav til innvendig standard

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

- a) kjøretøyet skal innvendig fremstå som ren og uten skader og av god kvalitet og standard,
- b) setene skal være uten synlig smuss, tagging, skader i trekket mv. og være i god stand,
- c) rengjøring av setene skal skje ofte for å forebygge at det samler seg støv o.l. som kan være til sjenanse for kunder - særlig de kundene med allergi,
- d) 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. samt
- e) vinduer skal være rene og uten smuss, tagging eller rester fra tagging, riper, eller være punkterte,
- f) temperaturen innvendig skal tilfredsstillende kravene angitt i vedlegg 2 pkt. xx.

### 4.7.3 Krav til utvendig standard

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

- a) alle utvendige flater skal fremstå uten synlig smuss tagging eller rester fra tagging, riper, skader



## **4.8 Arbeid med helse, miljø og sikkerhet**

4.8.1.1 Operatøren skal arbeide systematisk med helse, miljø og sikkerhet for alt personale.

## **5. Miljø**

## **6. Krav til nivå på tjenestekvalitet**

### **6.1 Krav til minimumsnivå for regularitet**

## **7. Beredskapsplan, sikkerhet og krisehåndtering**

### **7.1 Beredskapsarbeidet**

#### **7.1.1 Krav til innhold i beredskapsplanen**

7.1.1.1 Operatøren skal utarbeide, og holde løpende oppdatert, en risiko- og sårbarhetsanalyse som belyser hvilke risikoer og sårbarheter som kan inntreffe i oppstartsarbeidet og i den løpende tjenesteleveransen.

7.1.1.2 Basert på de risikoene og sårbarhetene Operatøren identifiserer skal Operatøren ha en beredskapsplan som inkluderer

- interne varslingsrutiner og hvordan Oppdragsgiver skal varsles,
- en beskrivelse av hvordan de uønskede hendelsene skal håndteres,
- forebyggende tiltak og
- tiltak for å begrense skadevirkningene dersom en uønsket hendelse oppstår.

7.1.1.3 Planen skal være kjent i Operatørens virksomhet.

#### **7.1.2 Beredskapsarbeidet**

7.1.2.1 Operatøren skal minst én gang årlig gjennomfører beredskapsøvelser, og beredskapsøvelsene skal evalueres.

7.1.2.2 Operatør skal varsle Oppdragsgiver om beredskapsøvelsene og sende Oppdragsgiver evalueringen fra beredskapsøvelsene senest 30 dager etter at beredskapsøvelsen fant sted.

7.1.2.3 Operatøren kan gjøre mindre endringer i planen for varsling i løpet av Kontraktperioden. Endringer i beredskapsplanen skal meldes Oppdragsgiver umiddelbart.

### **7.1.3 Endringer i Oppdragsgivers beredskapsplan**

7.1.3.1 Oppdragsgiver kan gjøre endringer i planen for varsling i løpet av kontraktsperioden. Dersom Oppdragsgiver gjør endringer i planen skal Operatøren varsles om dette i så god tid som mulig får endringen trer i kraft.

## **7.2 Sikkerhet**

### **7.2.1 Mistenkelig oppførsel**

7.2.1.1 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.

### **7.2.2 Gjenglemt bagasje og mistenkelige gjenstander**

7.2.2.1 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.

## **8. Rapportering**

### **8.1 Overordnet om rapportering**

#### **8.1.1 Generelt om rapportering**

8.1.1.1 Operatøren skal rapportere til Oppdragsgiver etter bestemmelsene i dette kapitlet.

8.1.1.2 Dersom Operatør ikke rapporterer som fastsatt i dette kapitlet vil Oppdragsgiver kunne gi Operatøren standardisert gebyr ved enkelte typer kontraktsbrudd etter Kontraktens bestemmelser.

#### **8.1.2 Endringer i Operatørens organisasjon**

8.1.2.1 Oppdragsgiver skal varsles skriftlig dersom

- a) eierstrukturen til Operatøren eller konsernet endrer seg vesentlig,
- b) operatøren skifter daglig leder,
- c) operatøren skifter økonomiansvarlig,
- d) operatøren skifter nøkkelpersonale med særskilt kvalitetsansvar for gjennomføring av tjenesteleveransen eller
- e) operatøren skifter nøkkelpersonale med særskilt ansvar for planleggingen av gjennomføringen av tjenesteleveransen.

## 8.2 Utfyllende om løpende rapportering

### 8.2.1 Særlig om rapportering av innstilte avganger

8.2.1.1 Dersom en avgang kan regnes som innstilt (jf. definisjonen i pkt. 4.1) skal Operatøren uten opphold fra det tidspunkt det er kjent at avgangen vil bli innstilt melde fra til oppdragsgiver.

### 8.2.2 Feil på stoppesteder

8.2.2.1 Operatøren skal fortløpende rapportere om feil og mangler ved stoppestedet og stoppestedststyr for de stoppestedene på de linjene som omfattes av denne Kontrakten.

Eksempel på feil og mangler på stoppested:

- Manglende eller skeiv/nedkjørt stoppe for skilt
- Manglende 512-skilt eller toppskilt
- Hærverk eller graffiti på informasjonsbærere
- Manglende, uleselig, feil eller ødelagt informasjon

## 8.3 Periodisk rapportering

### 8.3.1 Opprinnelsesgaranti

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

### 8.3.2 Rapportering av forbrukt energi

8.3.2.1 Operatør skal gjøre informasjon om kjørte kilometer, energiforbruk og type energibærer per avgang/kjøretøy som er direkte knyttet til tjenesteleveransen (inkludert posisjonskjøring og tilsvarende kjøring uten passasjerer) tilgjengelig gjennom **TaaS**.

### 8.3.3 Rapportering av drivstoffets egenskaper

8.3.3.1 Dokumentasjon på det forbrukte drivstoffets klimagassreduksjon fra samtlige drivstoffleveranser som har blitt brukt i forbindelse med gjennomføringen av tjenesteproduksjonen. Dokumentasjonen skal være fra omsetter av drivstoffet og skal beregnes i tråd med bestemmelsene i forskrift 01.06.2004 nr. 922 om begrensning i bruk av helse- og miljøfarlige kjemikalier og andre produkter (produktforskriften).

8.3.3.2 Oversikt over forbrukt mengde drivstoff fordelt på energibærere.

### 8.3.4 Miljøstyresystem

8.3.4.1 Operatør skal ved hver avsluttet miljørevisjon, og minst annethvert år, oversende resultater fra miljørevisjoner som gjennomføres.

8.3.4.2 Operatør skal årlig rapportere miljøregnskap på gjennomførte forbedringstiltak.

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

### 8.3.5 Beredskapsplan

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

### 8.3.6 Oversikt over periodisk rapportering, mottakere, rapporteringskanal og frekvens

Ref. til pkt. I V1	Tema	Mottaker	Kanal	Frekvens/når
4.6.5.1 kat. A	Løpende rapportering	IOSS	Telefon Trafikklogg	Umiddelbart
4.6.5.1 kat. B	Løpende rapportering	IOSS	Trafikklogg	Så snart som mulig, senes i løpet av drifts-døgnet
4.4.6.12	Feil i salgsapplikasjon	Driftsentralen	Telefon E-post	
8.2.1.1	Innstilt avgang	IOSS	Telefon Trafikklogg	Umiddelbart
8.2.2	Feil på stoppesteder eller informasjon	IOSS	E-post	Ved behov
8.3.1.1	Opprinnelsesgaranti på strøm	Ruter		Årlig, senest 15.01.
8.3.3.1	Dok. på klimagassreduksjon	Ruter	Ruter Louhin	Den 15. i hver kalendermåned for foregående kalendermåned.
8.3.3.2	Oversikt over forbrukt mengde drivstoff fordelt på energibærere	Ruter	E-post	Den 15. i hver kalendermåned for foregående kalendermåned.
8.3.4.1	Resultat fra miljøsertifisering / resertifisering.	Ruter	E-post	Ved kontraktsgnering, deretter ved hver fullført revisjon og ikke sjeldnere enn annet hvert år.
8.3.4.2	Miljøtiltak	Ruter	E-post	15. aug og 15. jan. for foregående termin.

Ref. til pkt. i V1	Tema	Mottaker	Kanal	Frekvens/når
8.3.4.3	Avvik miljø	Ruter	E-post	Senest 15. jan for foregående kalenderår
8.3.5.1	Beredskapsplan	Ruter	E-post	Ved kontraktsgnering, deretter minst hver 48 mnd., eller ved endringer.
2.3.2.5 og 2.3.2.8	Vognløp / endringer i vognløpsplaner	Ruter		Senest 4 uker før endringen inntreffer

Tabellen ovenfor er ikke kvalitetssikret.

### 8.3.7 Kontaktinformasjon

Mottaker	E-post	Telefon	
IOSS	<a href="mailto:ioss@ruter.no">ioss@ruter.no</a>		
Driftssentralen			
Ruter	<a href="mailto:post@ruter.no">post@ruter.no</a>		

Oversikten er ikke ferdigstilt.

## 8.4 Rapportering som skal skje på forespørsel

### 8.4.1 Regnskap og årsberetning

8.4.1.1 Operatøren skal på forespørsel fra Oppdragsgiver oversende årsregnskap og årsberetninger. Årsregnskapet og årsberetningen skal minst tilfredsstillende kravene angitt i lov 17.07.1998 nr. 56 om årsregnskap m.v.

8.4.1.2 Oppdragsgiver kan ikke kreve årsregnskap og årsberetninger tidligere enn seks (6) måneder etter regnskapsårets slutt.

### 8.4.2 Renhold og vedlikehold

8.4.2.1 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.

### **8.4.3 Oversending av skift- og turnusplan**

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

### **8.4.4 Oversikt over informasjon som skal oppgis på forespørsel**

<b>Referanse</b>	<b>Tema</b>	<b>Frist 1</b>	<b>Frist 2 – for særlig omfattende rapportering</b>
	Vog		
4.3.2.5	Språkkompetanse	Fem (5) virkedager	Ti (10) virkedager
8.4.1	Årsregnskap og årsberetning	Fem (5) virkedager	-
8.4.2	Renhold og vedlikehold	Fem (5) virkedager	Ti (10) virkedager
8.4.3	Skift og turnusplaner	Fem (5) virkedager	Ti (10) virkedager

Tabellen ovenfor er ikke kvalitetssikret.

## 9. Kontroll og måling

### 9.1 Revisjon

#### 9.1.1 Hensikt med revisjon

9.1.1.1 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.

#### 9.1.2 Operatørens opplysningsplikt ved revisjon

9.1.2.1 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.

#### 9.1.3 Operatørens tilsvarsrett

9.1.3.1 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 tilsvarende svar.

#### 9.1.4 Oppdragsgivers taushetsplikt

9.1.4.1 Oppdragsgiver er underlagt lov 19.05.2006 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.

9.1.4.2 Oppdragsgiver er også underlagt lov 10.02.1967 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.

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

9.1.4.4 Oppdragsgiver skal etter offentliglova § 29 første ledd vurdere innsynskrav «konkret og sjølvstendig». Oppdragsgiver skal videre vurdere merinnsyn etter offentliglova § 11.

9.1.4.5 Oppdragsgiver skal varsle Operatøren i de tilfellene det blir begjært innsyn i revisjonsrapporter.

#### 9.1.5 Konsekvenser ved avdekking av kontrakts- og/eller lovbrudd

9.1.5.1 Dersom det avdekkes kontraktsbrudd kan Oppdragsgiver ilegge sanksjoner i tråd med Kontraktens bestemmelser i pkt. Xx.

## 9.2 Kvalitetskontroller

## 9.2.1 Identifiserte kontroller

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

Hensikten med kontrollene er å kontrollere at Operatøren og tjenesteleveransen utføres i henhold til de kravene som er angitt i Kontrakten med vedlegg.

- 9.2.1.2 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.

- 9.2.1.3 Tidspunkt for kontrollene vil ikke bli gjort kjent for Operatøren. Hvem som utfører kontrollen vil heller ikke bli gjort kjent i forkant av kontrollen.

- 9.2.1.4 Oppdragsgiver skal presentere resultatene for Operatør. Presentasjon kan skje gjennom en nettportal eller ved egne oversendelser av resultatene.

## 9.2.2 Uidentifiserte kvalitetskontroller

- 9.2.2.1 Oppdragsgiver kan i tillegg til kontrollene nevnt i pkt. 9.2.1 velge å gjennomføre kontroller der kontrolløren fremstår som en ordinær passasjer. Kontrollene kan utføres av Oppdragsgiver eller den han delegerer slik kompetanse til.

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. 9.2.1.

- 9.2.2.2 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.

- 9.2.2.3 Tidspunkt for kontrollene vil ikke bli gjort kjent for Operatøren. Hvem som utfører kontrollen vil heller ikke bli gjort kjent i forkant av kontrollen.

- 9.2.2.4 Oppdragsgiver skal presentere resultatene for Operatør, og det kan skje gjennom en nettportal eller ved egne oversendelser av resultatene.

## 9.3 Operativ oppfølging av leveransen

- 9.3.1.1 Oppdragsgiver vil bruke data Operatøren leverer gjennom TaaS og andre digitale registreringer for å kontrollere

- punktlighet,
- regularitet,
- uønsket ventetid der dette er aktuelt og
- tjeneste- og leveransequalität for TaaS.



## 9.4 Tjenestekvalitetsindeks

Oppdragsgiver vurderer å innføre en tjenestekvalitetsindeks. Tjenestekvalitetsindeksen skal bestå av ulike faktorer som påvirker tjenestekvaliteten.

## 9.5 Markedsinformasjonssystemet

Her kommer det tekst om MIS

## 9.6 Offentliggjøring av resultater

Oppdragsgiver forbeholder seg retten til å kunne offentliggjøre resultater fra målinger, innsamlede data o.l.

Oppdragsgiver vil ikke gjøre forretningshemmeligheter til Operatøren offentlig.

# 10. Samarbeid og samhandling

## 10.1 Samspill i kollektivtransporten

### 10.1.1 Felles visjon

10.1.1.1 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.

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

## 10.2 Møter og samhandlingsarenaer

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

### 10.2.1 Ruteplan- og drøftemøter

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

### 10.2.2 Strategiforum

10.2.2.1 Til Strategiforum 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

### 10.2.3 Månedlige samhandlingsmøter

10.2.3.1 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).

### 10.2.4 Kvartalsmøter

10.2.4.1 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.

### 10.2.5 Brukerforum

10.2.5.1 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.

## 11. Oppstart av oppdraget

### 11.1 Forberedelser til oppstart av tjenesteleveransen

#### 11.1.1 Forberedelser

11.1.1.1 Operatøren har utarbeidet et planverk, herunder fremdriftsplan, som skal bidra til en problemfri start av tjenesteproduksjonen og sikre en smidig overgang for de ansatte som er omfattet av virksomhetsoverdragelse. Operatøren har beskrevet planverket i vedlegg 10.

#### 11.1.2 Fremdriftsplan

11.1.2.1 Fremdriftsplanen skal minst, men er ikke avgrenset til å, inneholde:

- Rekruttering av personell
- Opplæring av personellet
- Etablering av drifts- og trafikkledelse
- Innarbeidelse av Oppdragsgiver krav til rapportering og systemer for rapportering
- Risiko- og sårbarhetsanalyse for oppstarten, samt avbøtende tiltak
- Etablering og/eller utvidelse av kapasiteten til TaaS
- Milepæler fra kontraktsignering og minst seks måneder etter oppstart av tjenesteleveransen

11.1.2.2 Operatøren skal senest 30 dager etter signering av Kontrakten levere endelig fremdriftsplan.

11.1.2.3 Ved endringer i fremdriftsplanen skal Oppdragsgiver umiddelbart sendes den reviderte utgaven.

### **11.1.3 Kvalitetssikring**

11.1.3.1 Operatøren skal ha iverksatt og dokumentert sitt system for kvalitetssikring av leveransen senest 30 dager etter signering av Kontrakten.

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

### **11.1.4 Oppstartprosjekt**

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

11.1.4.2 Det skal holdes et statusmøte i oppstartprosjektet så raskt som mulig etter at Kontrakten er signert. Det skal i perioden frem til oppstart av tjenesteproduksjon, holdes jevnlig statusmøter for avrapportering av fremdriften. Operatøren skal på statusmøtene rapportere om fremdrift iht. fremdrifts- og milepælsplanen.

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

## **12. Oppdragets avslutning**

Operatøren skal bistå Oppdragsgiver i forbindelse med forberedelsene til eventuell inngåelse av ny kontrakt om levering av busstjenester i det samme geografiske området. Dette innebærer 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.

### **12.1 Virksomhetsoverdragelse**

#### **12.1.1 Tilgang til personalet som omfattes av virksomhetsoverdragelse**

12.1.1.1 Operatøren skal gi ev. ny operatør tilgang til personalet som har takket ja til virksomhetsoverdragelse i inntil ti (10) timer for å drive opplæring i løpet av de siste tre (3) måneder før kontraktens utløp.

#### **12.1.2 Informasjon om innvilget ferie, permisjoner o.l.**

12.1.2.1 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 tre (3) måneder før kontraktens utløp.

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

## **12.2 Annet**

### **12.2.1 Tilgang for ny operatør på bussanlegg(ene)**

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

12.2.1.2 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.

### **12.3 Lemping av krav ved oppdragets slutt**

Her ønsker Ruter innspill.

Utkast til delvekt for Oppdraget

Område	Delvekt	Referanser
Kompetansearbeid	30 %	Kompetanse + språk
Trafikkledelse	40 %	
Arbeid med renhold og vedlikehold	25 %	
Oppstartsarbeid	5 %	