

Vedlegg 1

03.06.2021

Versjon: 0.9

Oppdragsbeskrivelse UTKAST

Direktebestilt drosje TT-tjenesten Oslo 2022

1	OVERORDNET OM OPPDRAGET	4
2	OVERORDNET OM TJENESTEN	4
3	DIGITALE TJENESTER	5
3.1.1	Digitale tjenester - Fase 1 (Fra og med 10. januar 2022 til og med 30. juni 2022)	5
3.1.2	Digitale tjenester - Fase 2 (Fra og med 1. juli 2022)	5
4	BESTILLING	6
4.1.1	Bestillingsrutiner	6
4.2	Krav til bestillingsrutiner og registrering av tur i Fase 1	6
4.2.2	Brukerregister	6
4.2.3	TT-kortet	7
4.3	Krav til bestillingsrutiner og registrering av tur i Fase 2	8
5	GJENNOMFØRING AV KJØREOPPDRAG	8
5.1.2	Sikring	8
5.1.3	Ledsager/medreisende/flere TT-brukere på samme reise	8
5.1.4	Akuttmedisinske nødsituasjoner	8
6	GENERELLE KRAV	9
6.1.1	Renhold og vedlikehold	9
6.1.2	Hittegods	9
6.1.3	Betaling av egenandel	9
6.1.4	Overholdelse av planlagte tider	10
6.1.5	Medier og presse	10
7	KRAV TIL RUTERS DESIGN PÅ BILENE	10
8	SPESIELT OM SÆRLIGE KRAV TIL SERVICE OG KOMPETANSE I DETTE OPPDRAGET	11
8.1.1	Faste sjåførere	11
8.1.2	Servicegrad	12
9	KRAV TIL SJÅFØRENE	12
9.1.1	Overordnet	12
9.1.2	Sjåførens varsling til kunden	13
9.2	Kompetansekrav til sjåførene	13
9.2.1	Generelt om kompetanse	13
9.2.2	Språkkompetanse	14
9.2.3	Kompetanse i håndtering av uønskede hendelser og førstehjelp	14
10	KRAV TIL ADMINISTRATIVE FUNKSJONER	15
10.1	Bestillingsmottak	15
10.2	Krav til Operatørens administrasjonsfunksjon	15

11	SÆRLIGE BESTEMMELSER.....	15
11.1.1	Mobiltelefon	15
11.1.2	Bombrikker.....	16
11.1.3	Uniform og legitimasjon	16
11.1.4	Kvalitetssikringssystem.....	16
12	OPPSTART AV OPPDRAGET	17
12.1.1	Framdriftsplan	17
13	BEREDSKAP	17
14	KOMMUNIKASJON MED KUNDENE.....	17
15	RAPPORTERING.....	18
15.1.1	Overordnet om rapportering.....	18
15.1.2	Periodisk rapportering.....	18
15.1.3	Rapportering som skal skje på forespørsel fra Oppdragsgiver	18
15.1.4	Beredskapsplan	18
15.1.5	Regnskap og årsberetning	18
15.1.6	Arbeid med helse, miljø og sikkerhet.....	18
15.1.7	Oversending av skift- og turnusplan	18
15.1.8	Taushetserklæring.....	19
16	BILPARK OG MILJØ	19
16.1.1	Generelle krav.....	19
16.1.2	Opplysningsplikt.....	20
16.1.3	Kontroll av sikkerhetsutstyr	20
16.1.4	Barnesikringsutstyr	20
16.1.5	Kundeopplevelse og tilpasning av kjøretøyene til kundegruppen	20
16.1.6	Bilparkens miljøegenskaper.....	20

1 Overordnet om oppdraget

Ruter (heretter Oppdragsgiver) har behov for spesialbiltjenester for å kjøre brukere med innvilget rett til TT-transport (Tilrettelagt Transport for personer med nedsatt funksjonsevne) i Oslo kommune. Tjenesten er i tråd med den til enhver tid gjeldende TT-forskriften for slik transport: <https://lovdata.no/dokument/LF/forskrift/2015-08-26-1007>

Oppdraget omfatter transport av TT-brukere med særskilte tilretteleggingsbehov, og som har fått innvilget reiser med drosje med fast sjåførgruppe. TT-kunden ringer selskapet direkte for å bestille reise. Transporten foregår 365 dager i året, 24 timer i døgnet og er en kundestyrte tjeneste. Det vil derfor ikke være mulig å anslå omfanget av tjenesten. Geografisk område omfatter Oslo og deler av Viken (tidligere Akershus).

Tabellen under viser antall TT-kunder tilknyttet dette oppdraget de to siste årene. Utover dette henviser vi til vedlagte statistikkdokument.

	Antall TT-kunder
2019	296
2020	301

Oppdragsgiver har ansvar for brukerregister med informasjon om brukere knyttet til TT-tjenesten. I brukerregistret er det f.eks. antall innvilgede reiser, gyldige av- og påstigningsadresser, TT-brukerens servicebehov og egenandel.

Ansvaret for mottak av bestillinger, vedlikehold og oppdatering av brukerregisteret vil i dette oppdraget ha to faser. I Fase 1 (fram til 30.06.2022) har Oppdragsgiver kontrakt med DRT Solutions om å forvalte brukerregistret. I denne fasen skal bestillingsmottaket administreres av Operatør. Fra 01.07.2022 vil Oppdragsgiver selv overta ansvaret for bestillingsmottak og forvaltning av brukerregistret. Dette innebærer at Operatør må benytte forskjellige integrasjoner mot oppdragsgiver i de to fasene.

2 Overordnet om tjenesten

- 2.1.1.1 Operatør er ansvarlig for å ha nødvendige løyver og godkjenninger for utførelse av oppdraget, for eksempel kjøresedler.
- 2.1.1.2 TT-tjenesten er dør-til-dør-transport, og bilene må være egnet til å kunne kjøre brukerne helt frem til inngangsdør og ha enkel innstigning.
- 2.1.1.3 Operatør har ansvaret for å utføre kjøreoppdrag etter beskrivelse fra Oppdragsgiver i hele kontraktsperioden, og skal i tillegg tilby eget bestillingsmottak i Fase 1.
- 2.1.1.4 Operatør har ansvar for å integrere sitt bestillingsmottakssystem med Oppdragsgivers brukerregister for å validere reiser.
- 2.1.1.5 Det vil være krav til fast sjåfør i oppdraget.

- 2.1.1.6 Omfanget (antall personbiler) styres av etterspørselen og vil variere. Det er ikke garantert noe minimum omfang, og Operatør skal sørge for at det til enhver tid finnes tilstrekkelig kapasitet for å utføre transportene.

3 Digitale tjenester

I oppdragets to faser vil det benyttes forskjellige integrasjoner, fordelt på to ulike perioder. Operatør må ta høyde for dette i sitt tilbud.

Alle kostnader tilknyttet integrasjoner, samt løpende driftskostnader relatert til de digitale tjenestene dekkes i sin helhet av operatøren.

3.1.1 Digitale tjenester - Fase 1 (Fra og med 10. januar 2022 til og med 30. juni 2022)

I starten av denne kontrakten vil oppdragsgiver benytte DRT Solutions som ansvarlig for integrasjoner og datautveksling. Operatørene må derfor ha integrasjon og rutiner mot DRT Solutions sine tekniske løsninger for TT-transport.

Spesifikasjon for grensesnittet er vedlagt konkurransegrunnlaget «OsloCard Ver DRT 1 0 20170601»

3.1.2 Digitale tjenester - Fase 2 (Fra og med 1. juli 2022)

I Fase 2 er leveranse av data til digitale tjenester regulert av Avtale om digitale tjenester (ADT), som er en frittstående avtale som benyttes på tvers av Oppdragsgiveres alle avtaler. Avtalen dekker også overføring av oppdrag mellom Oppdragsgivers kjørekontor og Operatør.

Avtalen, og tilhørende API-dokument finnes på Ruters operatørportal <https://ruter.atlassian.net/l/c/raLbi0EA>.

Oppdragsgiver annonserer en ny hovedversjon av ADT senest 3 måneder før den lanseres.

Gjennom kontraktperioden skal alle kjøretøy og systemintegrasjoner benytte støttede versjoner, men aldri lavere versjon enn versjonen som foreligger ved kontraktsinngåelsen.

Ved kontraktsinngåelsen foreligger ADT i versjon 2.2.

3.1.2.1 Funksjonsnivå

Vognene omfattet i dette oppdraget skal levere i henhold til funksjonsnivå B2B beskrevet i Avtale om digitale tjenester.

3.1.2.2 Integrasjoner

Det er viktig for Oppdragsgiver at nødvendige integrasjoner mellom Oppdragsgiver og Operatør er operative i hele driftsdøgnet.

3.1.2.3 Organisering – Roller, prosesser og rutiner

Operatør må organisere seg slik at nødvendige roller, prosesser og rutiner for å sikre leveranse av digitale tjenester i henhold til kravstilt funksjonsnivå.

4 Bestilling

4.1.1 Bestillingsrutiner

4.1.1.1 TT-kunden (eller pårørende eller omsorgspersonale) bestiller reisene direkte gjennom bestillingsmottaket (Operatørs bestillingsmottak i Fase 1 og Oppdragsgivers kjørekontor i Fase 2). Bydelen bestemmer hvor brukeren har lov å reise til og fra. Sjåføren kan ikke motta bestillinger direkte fra TT-kunden.

4.1.1.2 Kunden bestemmer hentetidspunkt.

4.1.1.3 Kortnummeret/Brukernummeret skal overføres til taksameteret i den bilen som skal utføre turen. Sjåføren skal også få informasjon om servicebehov og eventuelt pålagt ledsager.

4.1.1.4 Kundene vil ha mulighet for å bestille, og følge sine bestillinger via en app. Appløsningen er under stadig utvikling slik at den vil få ny funksjonalitet etter hvert, og på sikt skal det bli mulig å se hvor bilen befinner seg.

4.2 Krav til bestillingsrutiner og registrering av tur i Fase 1

4.2.1.1 DRT Solutions leverer korttjeneste som sørger for oppdatert informasjon om TT-brukeres egenandel, turdata til statistikk, kontroll og fakturagrunnlag.

4.2.1.2 Operatør skal være i kontakt med systemet til DRT Solutions via en link slik at godkjenning for reise vil kunne ses (validering) og turinformasjonen registreres i DRT Solutions' system.

4.2.1.3 Operatør skal oversende registrert turdata gjennom det digitale grensesnittet etter hver tur. Dette er nærmere beskrevet i 4.2.3.6

4.2.2 Brukerregister

4.2.2.1 Før kontraktsoppstart vil Operatør få et enkelt brukerregister i Excel. Brukerregisteret skal brukes til å godkjenne bestillinger og kunne knytte enkeltbestillinger samt faste og regelmessige bestillinger til et bestemt TT-kortnummer. Operatøren skal oppdatere oversikten med egen informasjon om faste sjåførere og deres mobiltelefonnumre.

4.2.2.2 Registeret skal inneholde oversikt over:

- Kortnummer
- Brukernummer

- Eventuelt navn på fast sjåfør
- Mobiltelefon til fast sjåfør
- Om TT-bruker har pålagt ledsager (for brukere som er pålagt dette av bydelen)

- 4.2.2.3 Innmelding og utmelding av TT-kunder vil skje ved at bydelene rapporterer dette direkte til Operatør som oppdaterer registeret.
- 4.2.2.4 Dersom Operatør ser behov for å legge inn ytterligere informasjon i registeret om den enkelte TT-kunden, skal dette avtales med oppdragsgiver.
- 4.2.2.5 Det skal ikke registreres personsensitiv informasjon.
- 4.2.2.6 Oppdragsgiver skal ved behov få tilsendt kopi av registeret.

4.2.3 TT-kortet

- 4.2.3.1 Godkjente TT-brukere får utstedt et eget TT-kort.
- 4.2.3.2 Kortet skal trekkes kun to ganger under en tur, første gang ved turens start for å validere at kortet er gyldig, og andre gangen ved reisens slutt.
- 4.2.3.3 Det er ikke tillatt å avslutte turen i taksameteret før TT-brukeren er fremme ved bestemmelsesstedet.
- 4.2.3.4 Registrerte turdata vil benyttes som fakturagrunnlag.
- 4.2.3.5 Det tillates ikke at sjåføren oppbevarer TT-kort for brukerne.
- 4.2.3.6 Operatør skal registrere turdata med dato og tidspunkt, og hvis mulig adresser for turens start og slutt. Til- og fra-adresser registreres av drosjesentralens bestillingsmottak, mens tidspunkt for turens start og slutt registreres når TT-kortet trekkes i drosjens taksameter.
- 4.2.3.7 TT-bruker skal kunne bestille transport for lengre perioder av gangen, og Operatør må håndtere faste bestillinger.
- 4.2.3.8 TT-kunder som ikke har med seg TT-kort skal likevel tillates å reise. Operatør skal i slike tilfeller håndtere dette på følgende måte:
- Hvis sjåføren ikke kjenner kunden fra før skal sjåføren be om legitimasjon som viser navn på TT-kunden.
 - Ved turens slutt skriver sjåføren ut en kvittering fra taksameteret med all turinformasjon, til- og fra-adresse, turbeløp, eventuell egenandel, dato, klokkeslett, kjørte km, løyvenummer, alle beløp (alt det som en kvittering skal inneholde).
 - Kvitteringen skal inneholde kortnummer som skal fremkomme automatisk ved overføring av turen fra drosjesentral til taksameteret.
 - Kvitteringen skal signeres av kunden, eventuelt ledsager eller mottaker.
 - All informasjon på kvitteringen skal være lett lesbar.
 - Kvitteringen legges i en konvolutt som sendes til DRT Solutions senest innen 1 uke fra transportdato. Rutiner rundt dette vil være en enighet mellom Operatør og DRT Solutions.

4.3 Krav til bestillingsrutiner og registrering av tur i Fase 2

I Fase 2 av oppdraget vil reisen bestilles direkte gjennom Oppdragsgivers kjørekontor. Oppdragsgiver planlegger og formidler turene, og overfører oppdraget til Operatør gjennom de digitale grensesnittene beskrevet i Avtale om Digitale Tjenester.

5 Gjennomføring av kjøreoppdrag

5.1.1.1 Operatør skal ivareta den enkeltes behov. TT-kunder er en gruppe som har ulike former for funksjonsutfordringer, både fysiske og psykiske. Dette kan blant annet være nedsatt bevegelighet, språklige utfordringer eller utfordrende adferd.

5.1.1.2 TT-kunden har ikke rett til stans underveis.

5.1.1.3 Det er ikke tillatt å ta andre turer når bilen har kjøreoppdrag for oppdragsgiver.

5.1.1.4 Det er ikke tillatt at sjåføren lar andre personer, for eksempel sjåførens venner og familie, reise med.

5.1.2 Sikring

5.1.2.1 Hensynet til sikkerhet har første prioritet og skal gå foran hensyn til andre krav ved motstrid, for eksempel i forhold til service.

5.1.2.2 Alle passasjerer skal festes forskriftsmessig etter sikringsreglene i gjeldende regelverk.

5.1.2.3 Barnesete skal benyttes når det er påkrevd.

5.1.2.4 Sjåføren avgjør i hvilken grad ytterligere sikringstiltak må iverksettes for å kunne utføre transporten på forsvarlig måte.

5.1.3 Ledsager/medreisende/flere TT-brukere på samme reise

5.1.3.1 På faste reiser er det mulig å ha med medreisende på reiser innenfor kategoriene VGS og AKS.

5.1.3.2 Enkelte TT-kunder er pålagt å ha med ledsager(e) under transporten. Disse skal ikke transporteres uten ledsager(e). Dette vil gå frem av brukerregisteret. Operatør er ansvarlig for at sjåførene har denne informasjonen.

5.1.3.3 Dersom Operatør vurderer at TT-kunden trenger pålagt ledsager(e) for at transporten kan gjennomføres på forsvarlig måte, skal dette meldes til oppdragsgiver.

5.1.4 Akuttmedisinske nødsituasjoner

5.1.4.1 Det forventes ikke at Operatørs ansatte har helsefaglig bakgrunn, og Operatør skal ikke håndtere legemidler for TT-kundene.

5.1.4.2 Det er viktig at sjåfør ikke gir noe spiselig til TT-kunde, som f.eks. mat, brus og godterier.

5.1.4.3 I akuttmedisinske nødsituasjoner skal nødsentral kontaktes.

6 Generelle krav

6.1.1 Renhold og vedlikehold

- 6.1.1.1 Bilene skal fremstå som rene og uten skader både utvendig og innvendig, og generelt være av god kvalitet og standard. Rengjøring innvendig skal ha en frekvens som forebygger at det samler seg støv o.l. som kan være til sjenanse for kunder.
- 6.1.1.2 Operatør skal kunne stille en (1) allergivennlig bil til rådighet når det er nødvendig for å transportere spesielt utsatte allergikere innenfor kundegruppen. Denne bilen skal være merket med «Allergivennlig bil»
- 6.1.1.3 Helsedirektoratet har smittevernsveileder som Ruters tjenester er omfattet av og som må følges av operatør (<https://www.helsedirektoratet.no/veiledere/smittevern-i-kollektivtransport-covid-19>). Videre skal FHIs til enhver tid gjeldene råd og anbefalinger for smittevern følges.

6.1.2 Hittegods

- 6.1.2.1 Fører skal sjekke bilen for gjenglemte eiendeler når TT-kunden forlater den, og på den måten unngå unødvendig håndtering av hittegods.
- 6.1.2.2 Dersom føreren vet hvem som er eier av gjenglemt bagasje, skal Operatør forsøke å legge til rette for å få levert gjenstanden på en egnet måte. For eksempel ved henting neste dag.
- 6.1.2.3 Dersom eiendelen(e) som finnes er penger, verdisaker, reseptbelagte medisiner o.l. eller varer som kan bli bedrevet i løpet av kort tid, skal funnet straks meldes til Oppdragsgiver.
- 6.1.2.4 Dersom den som rettmessig eier hittegodsset ikke henter det hos Operatøren i løpet av det driftsdøgnet hittegodsset kom bort fra eieren, skal Operatøren følge retningslinjer i hht. <https://www.politiet.no/tjenester/hittegods/>.
- 6.1.2.5 Ved innlevering av hittegods skal hver enkelt eiendel være merket tydelig med dato, klokkeslett og sted for når gjenstanden ble funnet, samt hvem som har funnet eiendelen.
- 6.1.2.6 Operatøren skal føre en 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.
- 6.1.2.7 Ved mistenkelige gjenstander om bord i bilen skal førere melde ifra iht. Operatørens rutiner.

6.1.3 Betaling av egenandel

- 6.1.3.1 Om og hvor mye TT-kundene og ledsagere/medreisende skal betale i egenandel skal fremkomme av bestillingen. Dersom TT-bruker er pålagt å ha en eller flere ledsagere, så skal ikke disse betale egenandel. Egenandelen skal kunne betales

med kort, kontant eller med egenandelskuponger. Betalingsmåte kan utvikles/endres underveis i kontraktperioden og nye betalingsmetoder kan tilkomme.

- 6.1.3.2 TT-kunden skal kunne få godkjent kvittering når egenandel betales.
- 6.1.3.3 Innbetalt egenandel fra kundene skal gå til fratrukk på faktura til oppdragsgiver.
- 6.1.3.4 Operatør plikter å ta imot og løse inn egenandelskuponger hos den part som administrerer dette.

6.1.4 Overholdelse av planlagte tider

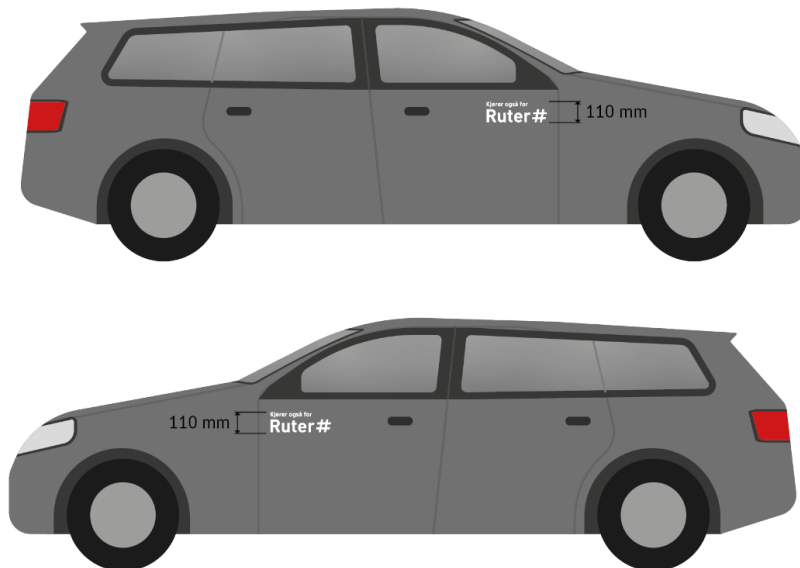
- 6.1.4.1 Dersom TT-bruker er forsinket ved henting, skal sjåføren vente ti minutter. Sjåføren skal aktivt oppsøke TT-bruker (ringe på dør, ringe det oppgitte telefonnummeret, oppsøke bolig, skole osv.), forutsatt at det ikke er åpenbart at TT-kunden ikke skal reise.
- 6.1.4.2 Forsinkelser/for tidlig henting på mer enn ti minutter fra avtalt tid med TT-kunden aksepteres ikke, med mindre forholdet skyldes uforutsette hendelser i trafikken og forhold som sjåføren ikke kan forhindre. Sjåfør skal ringe kunden, pårørende eller andre kontaktpersoner ved forsinkelser utover fem minutter.
- 6.1.4.3 TT-kundens tid i bilen skal normalt ikke overstige en time.

6.1.5 Medier og presse

- 6.1.5.1 Oppdragsgiver er hovedkontakt for medier og presse, og er ansvarlig for presseaktiviteter. Ved uønskede hendelser som trafikkulykker, kunder på avveie eller lignende, håndterer Oppdragsgiver kontakten med presse og media. 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.
- 6.1.5.2 Dersom Operatøren blir kontaktet av pressen eller andre medier i forbindelse med gjennomføring av, eller forberedelser til dette oppdraget skal Oppdragsgiver konsulteres før Operatøren gir endelig svar til mediene/pressen.

7 Krav til Ruters design på bilene

- 7.1.1.1 Ruters logo med tilhørende tekst («Kjører også for Ruter») skal plasseres med samme plassering på begge sider av kjøretøyet, enten på dør, vindu eller sidepanel. Om mulig skal det være 50 mm avstand til plate/vinduskanter, og til andre logoer og merker. Den eksakte plasseringen vil være avhengig av kjøretøy og operatørselskap, og vil kunne variere fra eksempelet under. Plassering avtales med Ruter etter Kontraktsinngåelse.
- 7.1.1.2 Ruters logo med tilhørende tekst skal være ensfarget hvit. På kjøretøy som er hvite eller lysfarget, eller der hvor kontrasten ikke er god nok, skal logoen være ensfarget sort.



8 Spesielt om særlige krav til service og kompetanse i dette oppdraget

I denne kontrakten er det TT-kunder som av sterke helsemessige grunner ikke kan benytte ordinær TT-transport, og har krav på tilrettelegging med fast sjåførgruppe. Dette er TT-kunder som kan få betydelig utfordrende adferd eller vesentlig forverret helsetilstand dersom det benyttes forskjellige sjåførere eller ulikt kjøremønster, kunder som kan ha mangelfulle kommunikasjonsevner eller som av andre særskilte grunner ikke kan benytte ordinær TT-transport.

8.1.1 Faste sjåførere

8.1.1.1 De fleste TT-kundene i dette oppdraget har behov for faste sjåførere. Bydelene bestemmer hvilke av TT-kundene som skal ha fast sjåfør.

8.1.1.2 Pårørende og andre kontaktpersoner ønsker å vite hvilken sjåfør som kjører TT-kunden, samt skal ha muligheten til å kunne ringe sjåførene for å gi praktiske beskjeder og lignende, og likeledes at sjåfør ved behov kan ringe TT-kunden, pårørende og andre kontaktpersoner.

Operatør har i sitt tilbud beskrevet:

- *hvordan sikre tilstrekkelig egnede sjåfør.*
- *rutiner for ferieavvikling og planlagt fravær.*
- *hvordan Operatør vil erstatte sjåfør dersom for eksempel personlig kjemi mellom TT-bruker og sjåfør skaper utfordringer.*
- *muligheter for pårørende og andre kontaktpersoner til å ta kontakt med sjåføren.*

8.1.2 Servicegrad

Ved utførelse av transporten skal det alltid være den enkelte TT-kundens servicebehov som legges til grunn. Operatør, inkludert sjåfør, skal opptre respektfullt og ivareta den enkelte brukers behov.

Operatør, inkludert sjåfør, skal bidra til et positivt og konstruktivt samarbeid med aktørene i TT-tjenesten.

Operatør har i sitt tilbud beskrevet:

- *hvordan TT-brukers servicebehov skal sikres samt hvordan tilbudt service skal bidra til at TT-bruker opplever tjenesten på en positiv måte.*

9 Krav til Sjåførene

9.1.1 Overordnet

- 9.1.1.1 Sjåføren må være godt egnet og spesielt utvalgt til dette oppdraget. Mange av kundene har spesielle utfordringer, og det er derfor ekstra viktig at sjåførene er imøtekommende og gir kundene en trygg, sikker og forutsigbar tjeneste.
- 9.1.1.2 Sjåføren må utøve høy grad av service overfor kunder, ledsagere og andre personer tilknyttet kundene. Kundene er forskjellige både i alder og behov, og må derfor møtes ut ifra sitt nivå. Sjåførene skal være serviceinnstilte, tålmodige og bistå kunder med nedsatt funksjonsevne og andre fysiske og psykiske utfordringer. De skal vise høy grad av empati og omsorg.
- 9.1.1.3 Sjåføren skal opprettholde trygg og god kjørestil til enhver tid. De skal kjøre med en «myk» og behagelig kjørestil, uten unødige og/eller brå svingebevegelser, oppbremsinger og akselerasjoner - slik at kjøringen er bekvem.
- 9.1.1.4 Sjåføren må ha god evne til å håndtere stress, og være gode på å kommunisere med og informere tydelig og presist til kunder, pårørende og andre tilknyttet kunden, også i krevende situasjoner.
- 9.1.1.5 Sjåføren skal være tilgjengelig på telefon under oppdragets varighet. Pårørende skal kunne nå sjåfør på telefon.
- 9.1.1.6 Sjåføren har ansvaret for sikkerheten i bilen og skal sørge for å gi kundene en trygg og sikker reise. Alle kunder skal være festet med sikkerhetsbelter under transport. Sjåfør skal hjelpe til med sikkerhetsbelte ved behov.
- 9.1.1.7 Sjåføren skal hjelpe til ved av- og påstigning. I de aller fleste tilfeller må sjåfør også hjelpe kunden helt inn på hente- og leveringsadresse. I enkelte tilfeller må sjåfør hjelpe til med av og påkledning av TT-kundens yttertøy. Tilknyttet bestillingene er det beskrevet særskilte behov for den enkelte kunde som sjåfør alltid må ivareta.
- 9.1.1.8 I de fleste tilfeller vil kunden måtte overleveres til en pårørende eller en annen omsorgsperson. Det er sjåførens ansvar å ta imot, sikre, transportere og avlevere kunden på en trygg måte.

- 9.1.1.9 Nødvendig bagasje, utstyr, rullestoler ol. må plasseres og sikres slik at de ikke utgjør en fare ved bråbremsing eller annen uventet situasjon.
- 9.1.1.10 Hvis det skulle oppstå utfordrende situasjoner, er det viktig at sjåfør tar raske og gode avgjørelser og improviserer løsninger til det beste for kunden.
- 9.1.1.11 Generende lukt i bilen skal unngås, f.eks. er det ikke lov å spise eller røyke i bilen, eller bruke sterk parfyme.
- 9.1.1.12 Sjåføren skal ta med ledsager når kunden har behov for eller ønsker dette så lenge dette er beskrevet i bestillingen. Sjåfør kan ikke ha med bekjente i bilen. Alle som skal transporteres skal fremkomme av bestillingen.
- 9.1.1.13 Sjåføren plikter å varsle Oppdragsgiver umiddelbart ved uønskede hendelser som trafikkulykker, kunde på avveie eller lignende jfr. gjeldende varslingsrutiner.
- 9.1.1.14 Sjåføren plikter å medbringe førerhund/servicehund. Det er TT-kunden selv som skal gi instruks til hunden. Dersom TT-kunden skal ha med kjæledyr må dette forhåndsbestilles.

9.1.2 Sjåførens varsling til kunden

- 9.1.2.1 Ved forsinkelser som overstiger 5 minutter skal sjåfør gi beskjed til kunden eller kontaktperson på hentestedet eller leveringsstedet. Opplysninger til kontaktpersoner fremkommer av opplysninger i bestillingen. Beskjeden skal gis så fort sjåføren har kjennskap til forsinkelsen.
- 9.1.2.2 Det er Operatørens ansvar å sikre at kunden får beskjed. Dersom kunden ikke svarer, må sjåfør forsøke på nytt.
- 9.1.2.3 Dersom kunden ikke møter til avtalt tid, og sjåføren ikke har fått beskjed på forhånd, så må sjåføren ta kontakt på det telefonnummer som fremkommer av bestillingen, eventuelt ringe på døren hos kunden, for å forvise seg om turen skal gjennomføres eller ikke. Sjåføren skal ikke kjøre videre før han er sikker på at kunden ikke skal reise eller har forsøkt å få kontakt uten respons innen 5 minutter etter avtalt hentetidspunkt.
- 9.1.2.4 Manglende informasjon til kunden om forsinkelse kan bli gebyrlagt iht. kontraktens bestemmelser.

9.2 Kompetansekrav til sjåførene

9.2.1 Generelt om kompetanse

- 9.2.1.1 Operatøren er ansvarlig for opplæring og skoleing av eget personell inkludert tilknyttede løyvehavere og sjåførere som er involvert i oppdraget. Tilsvarende er Operatøren ansvarlig for at disse innfrir kompetansekravene gjennom hele kontraktperioden. Operatøren skal ha en egen kontaktperson/ansvarlig for opplæring og kurs.
- 9.2.1.2 Operatør skal umiddelbart etter kontraktsinngåelse lage et utkast til innholdet i egnet opplæring og en plan for hvordan gjennomføringen skal foregå. Oppdragsgiver vil gi

innspill til utkastet. Opplæringen må være bestått før sjåfør kan utføre oppdraget og dette må kunne dokumenteres.

- 9.2.1.3 Operatøren er ansvarlig for å lage en sjåførinstruks med detaljert beskrivelse av rutiner og informasjon som er nødvendig for at tjenesten blir gjennomført på en korrekt og sikker måte. Instruksen skal godkjennes av oppdragsgiver.
- 9.2.1.4 Ved tilbakemeldinger fra TT-kunder om alvorlige enkelthendelser eller gjentatte episoder som kan stille spørsmål ved sjåførs egnethet kan oppdragsgiver be om at sjåførs transport av TT-kunder opphører inntil forholdet er nærmere undersøkt og avklart. Avhengig av forholdets alvorlighetsgrad kan Oppdragsgiver be om at Sjåfør utestenges for resten av kontraktperioden. Dersom Oppdragsgiver mener at en sjåfør er uegnet kan oppdragsgiver be om at sjåførens transport av TT-kunder opphører.

9.2.2 Språkkompetanse

- 9.2.2.1 Alt operativt personell som brukes i gjennomføring av dette oppdraget skal minst beherske norsk muntlig og skriftlig tilsvarende nivå B1. Like viktig som gjennomført kurs er sjåførens evne til å gjøre seg forstått, og forstå mennesker med spesielle utfordringer og som kan ha en tale det kan være vanskelig å forstå. Ved tilbakemelding på at sjåfør ikke klarer å forstå eller gjøre seg forstått kan vedkommende bli tatt ut av TT-tjeneste mens språkkompetansen heves.
- 9.2.2.2 Operatøren er ansvarlig for at den enkelte medarbeiders språkkompetanse i norsk er tilstrekkelig og at den opprettholdes i hele kontraktperioden.
- 9.2.2.3 Operatøren skal på forespørsel fra Oppdragsgiver kunne dokumentere at personalet, herunder også personalet på operativt ledernivå, tilfredsstillende oppfyller kravene knyttet til språkkompetanse.
- 9.2.2.4 Operatøren skal foreta individuelle vurderinger av om den enkelte sjåførens språkkompetanse i norsk er tilstrekkelig. Vurderingene skal kunne dokumenteres.

9.2.3 Kompetanse i håndtering av uønskede hendelser og førstehjelp

- 9.2.3.1 Alle sjåførene tilknyttet oppdraget må ha grunnleggende kunnskap i førstehjelp og ha gjennomført førstehjelpskurs minimum på nivå av Norsk grunnkurs i førstehjelp (6 timer, innført av Norsk Førstehjelpsrad i 1998).
- 9.2.3.2 Alt personell med kundekontakt skal beherske varslingsrutiner ved uønskede hendelser, kunde på avveie, større ulykker og brann.

Operatør har i sitt tilbud beskrevet:

- *Hvordan målene i kapittel 9 (krav til sjåførene) skal oppnås*
- *Hvordan målene skal opprettholdes gjennom hele kontraktperioden*

10 Krav til administrative funksjoner

10.1 Bestillingsmottak

10.1.1.1 I Fase 1 (fra oppstart til og med 30. juni 2022) skal Operatør skal ha bestillingsmottak med eget telefonnummer. Bestillingsmottak skal som minimum ha åpent hverdager, kl. 6.00-20.00.

10.1.1.2 Bestillingsmottaket må kunne motta bestillinger pr.telefon og pr. e-post, eller webløsning.

10.1.1.3 Operatør skal kunne sende bekreftelse av bestillingen på SMS eller e-post med bestillingstidspunkt og avtalt hentetidspunkt.

Operatør har i sitt tilbud beskrevet:

- *tilbudt løsning, herunder åpningstid, svartid på telefonen og hvilke bestillingsløsninger som tilbys.*
- *løsninger for bekreftelse av bestilling inkludert eventuelle kostnader for kunder eller oppdragsgiver.*

10.2 Krav til Operatørens administrasjonsfunksjon

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

10.2.1.2 Operatør skal ha en koordinator tilgjengelig på dagtid som kan ivareta den daglige dialogen med oppdragsgiver og andre aktører i tjenesten. Denne funksjonen kan ikke være sjåfør eller underOperatør. Koordinator skal delta i møter med oppdragsgiver og eventuelt andre samarbeidspartnere.

10.2.1.3 Funksjonen skal ha meget god kjennskap til kravene i kontrakten og innsikt i den tjenesten som til enhver tid skal leveres.

10.2.1.4 Administrasjonsfunksjonen skal beherske norsk muntlig og skriftlig tilsvarende nivå B2

Operatør har i sitt tilbud beskrevet administrasjonsfunksjonen.

11 Særlige bestemmelser

11.1.1 Mobiltelefon

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

11.1.1.2 Mobiltelefonen skal være åpen for ut- og inngående samtaler, og det skal være mulig for pårørende eller omsorgspersoner av TT-kunden å nå sjåføren på telefon under transporten.

11.1.1.3 Sjåfør skal ikke ha private telefonsamtaler mens det er TT-kunder i bilen.

11.1.1.4 Alle telefonsamtaler i bilen med TT-passasjer skal foregå på norsk.

11.1.2 Bombrikker

11.1.2.1 Det er Operatørens ansvar å sørge for at alle vogner er utstyrt med bombrikker og -åpnere. Alle biler skal være utstyrt med Oslo-nøkkel. Operatør er ansvarlig for kostnadene tilknyttet dette. Hvis en TT-bruker ønsker å bli hentet innenfor bommen i et privat borettslag er TT-bruker selv ansvarlig for å sørge for at bilen kommer seg gjennom bommen.

11.1.3 Uniform og legitimasjon

Sjåfør skal bære uniform og synlig legitimasjon. Legitimasjonen skal vise Operatørs navn, sjåførens navn og bilde av sjåfør

11.1.4 Kvalitetssikringssystem

11.1.4.1 Operatør må ha et kvalitetssikringssystem for tjenestene som skal leveres.

11.1.4.2 For å sikre kvaliteten og sikkerheten i bilene skal Operatør jevnlig utføre rutinemessige stikkprøver ute i bilene.

11.1.4.3 Kvalitetskontrollen skal være egnet til å avdekke avvik i krav til sjåføren og utførelse av TT-transporten, og bidra til å heve kvaliteten på tjenesten.

Operatøren har i sitt tilbud beskrevet:

- *sitt kvalitetssikringssystem.*
- *rutiner for kontroller og oppfølging av avvik i sjåførservice.*
- *rutiner for bruk av uanmeldte kontroller av alle biler og sjåfør under transporten, og resultater av kontrollen, om det benyttes interne ressurser eller et eksternt og habilt sikkerhetsselskap.*
- *hvordan kvalitetssikringssystemet og kontrollene skal bidra til å sikre en god og velfungerende tjeneste.*

12 Oppstart av oppdraget

12.1.1 Framdriftsplan

Operatøren har beskrevet oppstarten i sitt tilbud. Operatøren har utarbeidet en beskrivelse av oppstartsprosjektet med fremdriftsplan som inneholder hovedmilepæler og datoer knyttet til aktivitetene:

1. *Opplæring av førerne.*
2. *Opplæring og organisering av administrativ funksjon.*
3. *Utarbeidelse av førerinstruks tilknyttet oppdraget.*
4. *En plan for bytte av kjørekontor.*
5. *Utvikling, innstallering og testing av IT-systemer og utstyr knyttet til digitale tjenester og organisering av driften. Dette gjelder systemer og digitale tjenester tilknyttet begge faser (før og etter 1. juli 2022). Operatør bes også bekrefte tilgjengelighet på nøkkelressurser i fasen mellom kontraktssignering og oppstart slik at nødvendig fremdrift kan garanteres.*

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

13 Beredskap

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

14 Kommunikasjon med kundene

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

14.1.1.2 Oppdragsgiver behandler henvendelser fra kundene. Ved behov vil Oppdragsgiver videresende henvendelsene fra kundene til Operatøren for uttalelse. Operatøren skal besvare henvendelsene fra Oppdragsgiver innen 36 timer. Dersom fristen ikke overholdes, mister Operatøren sin rett til å komme med innsigelser angående klagen.

14.1.1.3 For henvendelser som gjelder fører eller hendelser føreren har vært involvert i, skal en oppsummering av førers versjon inngå i svaret.

14.1.1.4 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.

15 Rapportering

15.1.1 Overordnet om rapportering

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

15.1.1.2 Oppdragsgiver skal varsles skriftlig dersom

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

15.1.1.3 Operatør skal sørge for at all nødvendig informasjon om kjøretøy til enhver tid er registrert og korrekt i Oppdragsgivers/kjørekontorets database. Alle endringer må oppdateres fortløpende av Operatør.

15.1.2 Periodisk rapportering

15.1.2.1 Rapportering drivstoff

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

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

15.1.2.4 Opprinnelsesgaranti

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

15.1.3 Rapportering som skal skje på forespørsel fra Oppdragsgiver

15.1.4 Beredskapsplan

15.1.4.1 Operatøren skal på forespørsel sende over beredskapsplan.

15.1.5 Regnskap og årsberetning

15.1.5.1 Operatøren skal på forespørsel fra Oppdragsgiver oversende årsregnskap og årsberetninger. Årsregnskapet og årsberetningen skal minst tilfredsstillende kravene angitt i lov 17. juli 1998 nr. 56 om årsregnskap m.v. (regnskapsloven). Oppdragsgiver kan ikke kreve årsregnskap før Operatørens generalforsamling er gjennomført.

15.1.6 Arbeid med helse, miljø og sikkerhet

15.1.6.1 Operatøren skal arbeide systematisk med helse, miljø og sikkerhet for alt personale. Dokumentasjon skal kunne fremlegges ved forespørsel.

15.1.7 Oversending av skift- og turnusplan

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

15.1.8 Taushetserklæring

15.1.8.1 Hver fører skal avgi taushetserklæring før de begynner å kjøre. Operatør har ansvar for lagring av dokumentene. Operatør skal på forespørsel sende inn en oversikt over førergruppen som utfører kjøring, med navn og bekreftelse på avlagt taushetserklæring.

16 Bilpark og miljø

16.1.1 Generelle krav

16.1.1.1 Operatør har beskrevet eventuell merverdi ut over minstekrav. Bilgruppens merverdi vil bli evaluert under tildelingskriteriet bilpark og miljø.

16.1.1.2 Alle biler som kjører på oppdrag for Oppdragsgiver skal være godkjente av offentlige myndigheter og oppfylle kravene satt i lovverk og andre offentlige pålegg. Det er Operatørens ansvar å sørge for overholdelse av disse.

16.1.1.3 Lovverk og offentlige pålegg innbefatter (ikke uttømmende):

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

16.1.1.4 I tillegg gjelder følgende minstekrav:

- Ingen biler skal være eldre enn 10 år i noen del av Kontraktperioden.
- Alle biler skal være egnet for gjennomføringen av Oppdraget. Bilene skal være rene og fri for skade og mangler både inn- og utvendig.
- Bilene skal bli oppfattet å være av høy standard både av kundene og av Oppdragsgiver.
- Det skal være tilstrekkelig plass til å frakte 1 sammenleggbar rullestol eller 1 sammenleggbar rullatorer i bilens bagasjerom, i tillegg til standard barnesikringsutstyr.
- Bilene skal ha en kollisjonssikkerhetsstandard som tilfredsstillende en score 5 stjerner i henhold til EURONCAP
- Bilene skal ha minimum Euro 6 utslippstandard.
- Bilene skal ha frisk luft og være luktfrie, og ha klimaanlegg.

16.1.1.5 Det skal benyttes personbiler med plass til minimum fire passasjerer.

16.1.1.6 Operatør plikter å stille med kjøretøy som er tilpasset topografi og kjøreforhold i hele oppdragets område.

16.1.2 Opplysningsplikt

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

16.1.3 Kontroll av sikkerhetsutstyr

16.1.3.1 Operatør er ansvarlig for at alt sikkerhetsutstyr som bl.a. barneseter, bilbelter etc. til enhver tid er i forsvarlig stand.

16.1.4 Barnesikringsutstyr

16.1.4.1 Alle biler skal ha forsvarlig sikringsutstyr til barn og skal som minimum ha 1-stk standard sittepute tilgjengelig. Enkelte oppdrag kan være beskrevet med at det er påkrevet med flere sitteputer. Barn som krever særskilt barnesete, vil normalt følge barnet og ikke være Operatørens ansvar å stille til rådighet, men operatør skal ha barneseter og sitteputer i ulike vektclasser tilgjengelig.

16.1.4.2 I alle biler skal barn under 135 cm sikres med utstyr godkjent i h.t. ECE R44 eller R129.

16.1.5 Kundeopplevelse og tilpasning av kjøretøyene til kundegruppen

16.1.5.1 Operatør har beskrevet egenskaper ved kjøretøyene som stilles til disposisjon i kontraktperioden med den hensikt å øke kundeopplevelsen og tilpasningen for passasjerer med nedsatt funksjonsevne. TT-kundene er forskjellige både i alder og behov, og har forskjellige funksjonsnedsettelse og utfordringer. Tilgang på en variasjon i bilparken som kan møte kundenes forskjellige behov er viktig.

16.1.6 Bilparkens miljøegenskaper

16.1.6.1 Operatør har beskrevet forpliktende tiltak/løsninger som kan tilbys gjennom hele kontraktperioden for å gi den laveste mulige miljøpåvirkningen i form av utslipp fra TT-transporten. Tiltakene/løsningene skal dokumenteres og være mulig å etterprøve i kontraktperioden.