

## Vedlegg 1

01.07.2021

Versjon: 1.2

# Oppdragsbeskrivelse

**Forhåndsbestilt drosje TT-tjenesten Oslo 2022**

# Innhold

<b>1</b>	<b>INNLEDNING</b> .....	<b>4</b>
1.1	KORT OM OPPDRAGET .....	4
1.2	TRANSPORTBEHOV .....	5
1.3	OPPDRAGSGIVERS ORGANISERING OG ANSVAR .....	5
<b>2</b>	<b>OM OPPDRAGET OG TJENESTETILBUDET</b> .....	<b>6</b>
2.1	OVERORDNET .....	6
2.2	BESTILLINGER OG PLANLEGGING AV TURER .....	6
<b>3</b>	<b>OPERATØRENS ANSVAR</b> .....	<b>8</b>
3.1	KRAV TIL OPERATØREN .....	8
3.2	KRAV TIL OPERATØRENS GJENNOMFØRING .....	8
3.3	KRAV TIL OPERATØRENS ADMINISTRASJONSFUNKSJON .....	9
3.4	KRAV TIL OPERATØRENS TRAFIKKLEDELSESFUNKSJON .....	9
<b>4</b>	<b>DIGITALE TJENESTER</b> .....	<b>10</b>
4.1	GENERELT OM DIGITALE TJENESTER .....	10
4.2	DIGITALE TJENESTER FASE 1 (T.O.M. 30. JUNI 2022) .....	10
4.3	AVTALE OM DIGITALE TJENESTER FASE 2 (F.O.M. 1. JULI 2022) .....	11
<b>5</b>	<b>KRAV TIL GJENNOMFØRING AV OPPDRAGET</b> .....	<b>11</b>
5.1	OVERORDNET OM ANSVARET FOR Å LEVERE TRANSPORTTJENESTER .....	11
<b>6</b>	<b>KRAV TIL FØRERNE</b> .....	<b>12</b>
6.1	OVERORDNET OM KRAV TIL FØRERNE .....	12
6.2	KOMPETANSEKRAV TIL FØRERNE .....	13
<b>7</b>	<b>SÆRLIGE BESTEMMELSER</b> .....	<b>15</b>
<b>8</b>	<b>GENERELLE KRAV</b> .....	<b>15</b>
8.1	RENHOLD OG VEDLIKEHOLD .....	15
8.2	HITTEGODS .....	16
8.3	BETALING AV EGENANDEL .....	16
8.4	KRAV TIL RUTERS DESIGN PÅ BILENE .....	16
<b>9</b>	<b>OPPSTART AV OPPDRAGET</b> .....	<b>17</b>
9.1	FORBEREDELSE TIL OPPSTART AV TJENESTELEVERANSEN .....	17
9.2	KVALITETSSIKRING .....	18
9.3	OPPSTARTPROSJEKT .....	18
<b>10</b>	<b>OPPDRAGETS AVSLUTNING</b> .....	<b>18</b>
<b>11</b>	<b>MILJØ, BÆREKRAFT OG SOSIAL INKLUDERING</b> .....	<b>19</b>
<b>12</b>	<b>BEREDSKAP</b> .....	<b>19</b>
<b>13</b>	<b>KOMMUNIKASJON MED KUNDENE</b> .....	<b>19</b>
<b>14</b>	<b>RAPPORTERING</b> .....	<b>19</b>
14.1	OVERORDNET OM RAPPORTERING .....	19
14.2	TAUSHETSERKLÆRING .....	20
14.3	PERIODISK RAPPORTERING .....	20
14.4	RAPPORTERING SOM SKAL SKJE PÅ FORESPØRSEL FRA OPPDRAGSGIVER .....	20

## Vedlegg 1 Oppdragsbeskrivelse

Forhåndsbestilt drosje TT-tjenesten Oslo 2022

15	<b>SAMARBEID OG SAMHANDLING</b> .....	21
16	<b>KONTROLL OG MÅLING</b> .....	21
17	<b>BILPARK OG MILJØ</b> .....	22
18	<b>BILAG</b> .....	24

# 1 Innledning

## 1.1 Kort om Oppdraget

- 1.1.1.1 Ruter (heretter Oppdragsgiver) har behov for transport med personbiler for å kjøre kunder med innvilget rett til skyss i Oslo Kommune (Tilrettelagt Transport for personer med nedsatt funksjonsevne).
- 1.1.1.2 Oppdraget omfatter gående TT-brukeres faste reiser.
- 1.1.1.3 De aller fleste kundene har spesielle behov, og førerne må være spesielt egnet og skolert til denne tjenesten. Det kreves ekstra stor grad av serviceinnstilling, empati og samarbeidsevner.
- 1.1.1.4 Oppdraget omfatter i hovedsak all transport av gående TT-brukere som reiser faste reiser i Oslo kommune. Oppdraget omfatter også Fritidsreiser i Viken (tidligere Akershus Fylke). Dette er et begrenset antall forhåndsdefinerte og godkjente fritidsreiser til 4 kommuner rundt Oslo (Bærum, Lørenskog, Nittedal og Oppegård). Se bilagte statistikk for antall fritidsreiser.
- 1.1.1.5 Omfanget styres av etterspørselen og det er ikke garantert noe minimum omfang. Turene foregår hovedsakelig på hverdager, dagtid og ettermiddag. En del av turene kan samkjøres. Enkelte reiser foregår i helgene og til andre tider på døgnet. Omfanget vil være redusert i ferie og høytidsperioder.
- 1.1.1.6 Omfang (tall fra 2019):

Antall personer	Antall individuelle turer pr år (volum)
Ca. 900	Ca. 124 000

Fra og med 1. juli 2022 og ut kontraktsperioden vil antallet individuelle turer pr år (volum) være ca. 100 000. Bakgrunnen for reduksjonen er at de turene vil bli kjørt i kontrakten «Spesial- og personbil TT-tjenesten Oslo 2022» som starter opp 1. juli 2022.

- 1.1.1.7 Oppdraget deles i to deloppdrag. Begge deloppdragene skal geografisk dekke hele Oslo kommune. De vil være tilnærmet like i volum basert på antall bestilte turer. Avbestillinger, ad-hoc bestillinger og endringer vil gjøre at fordelingen vil avvike noe.

Deloppdrag	Fordeling
Deloppdrag A	Ca. 45%-55% av volumet
Deloppdrag B	Ca. 45%-55% av volumet

## 1.2 Transportbehov

- 1.2.1.1 Operatøren må levere transport på en sikker måte og har ansvaret for at det til enhver tid er tilstrekkelig kapasitet av biler for å kjøre bestilte reiser
- 1.2.1.2 Oppdragsgiver anslår at det vil kreve cirka 35-45 samtidige biler innenfor hvert deloppdrag. Men på grunn av blant annet tomkjøring, når bilene forflytter seg fra sitt geografiske utgangspunkt til/fra kundenes hente og leveringsadresser, vil oppdraget kreve langt flere biler enn dette anslaget.
- 1.2.1.3 Det er operatørens ansvar å beregne og sikre tilstrekkelig kapasitet.

## 1.3 Oppdragsgivers organisering og ansvar

### 1.3.1 Om Ruter

- 1.3.1.1 Ruter er et felles administrasjonsselskap for kollektivtrafikken i Oslo og deler av Viken fylkeskommune (tidligere Akershus fylke), herunder også TT-transporten i Oslo kommune. Oppdragsgiver har ansvaret for den helhetlige planleggingen av tjenestetilbudet knyttet til all kollektivtrafikk, herunder TT i Oslo, service- og bestillingslinjer, spesialskyss skole, T-bane, trikk, buss og båt.
- 1.3.1.2 Oppdragsgiver har ansvar for at kundene opplever at tjenestetilbudet i TT-transporten er pålitelig og godt tilrettelagt.
- 1.3.1.3 Oppdragsgiver har videre ansvaret for kontakt med Oslo kommune og andre relevante myndigheter for å ivareta transportens overordnede interesser. Oppdragsgiver har sammen med bydelene ansvaret for all overordnet informasjon til kundene

### 1.3.2 Kjørekontor fase 1 og fase 2

- 1.3.2.1 Alle turer i dette oppdraget blir forhåndsbestilt hos kjørekontoret. Kjørekontoret har ansvaret for å planlegge, koordinere og formidle bestilte turer til de enkelte operatørene. I dette oppdraget vil bilene være tilknyttet to forskjellige kjørekontorer i kontraktsperioden da Ruter har et leverandør-skifte av kjørekontor 1. juli 2022.
- 1.3.2.2 I starten av denne kontrakten vil kjørekontoret være DRT Solutions og operatørene må ha integrasjon og rutiner mot DRT Solutions sine tekniske løsninger for TT-transport. Denne perioden omtales som fase 1. Perioden løper fra kontraktsoppstart. 10. januar 2022 til og med 30. juni 2022. Alle turer i dette oppdragets fase 1 blir forhåndsbestilt hos DRT Solutions.
- 1.3.2.3 Fra 1. juli 2022 vil det være Konsentra som er tjenestens kjørekontor. Dette omtales som fase 2.
- 1.3.2.4 Konsentra er et heleid datterselskap av Ruter AS, som koordinerer, planlegger og formidler bestilte turer for TT-transport i Oslo, spesialskyss skole og bestillingstransport til de enkelte Operatørene. Konsentra er således å anse som Oppdragsgiver i tillegg til Ruter.

- 1.3.2.5 Alle turer i dette oppdragets fase 2 blir forhåndsbestilt hos Konsentra. De har i tillegg ansvar for driftsoppfølging, måler avvik og legger gebyrer i henhold til kontrakt med Operatør.
- 1.3.2.6 TT-kundene forhåndsbestiller sine faste turer hos kjørekontoret som videreformidler turene elektronisk til operatør. Kundene vil ha mulighet for å følge sine bestillinger via en app. Applikasjonsløsningen 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.

## **2 Om oppdraget og tjenestetilbudet**

### **2.1 Overordnet**

- 2.1.1.1 Oppdraget omfatter i hovedsak all transport av gående TT-brukere som reiser faste reiser i Oslo kommune. Oppdraget omfatter også Fritidsreiser i Viken (tidligere Akershus Fylke). Dette er et begrenset antall forhåndsdefinerte og godkjente fritidsreiser til 4 kommuner rundt Oslo (Bærum, Lørenskog, Nittedal og Oppegård). Se bilagte statistikk for antall fritidsreiser.
- 2.1.1.2 Oslo kommune kan innvilge enkelte TT-reiser til og fra andre geografiske områder.
- 2.1.1.3 Tjenesten er i tråd med de til enhver tids gjeldende retningslinjer i Forskrift om tilrettelagt transport for personer med forflytningsvansker, Oslo kommune, Oslo  
<https://lovdata.no/dokument/LF/forskrift/2015-08-26-1007>
- 2.1.1.4 Antall reisende på de forskjellige tidspunktene i løpet av dagen og uken varierer. Bilagt statistikk viser en oversikt over turene fordelt på ukedager.
- 2.1.1.5 Oppdragsgiver står fritt til å benytte alternativ transport fra andre Operatører eller andre kontrakter til å kjøre til og fra områdene som inngår i denne kontrakten dersom det er formålstjenlig og til beste for kunden dersom gjeldene transportør ikke utfører turene etter retningslinjene.

### **2.2 Bestillinger og planlegging av turer**

- 2.2.1.1 Oppdragsgiver ved kjørekontoret tar imot bestillinger, endringer og avbestillinger.
- 2.2.1.2 Forhåndsbestilte turer gjøres tilgjengelig for Operatør kvelden før oppdragene skal utføres. Det kommer også oppdrag og avbestillinger samme dag, og det skjer løpende endringer som operatør må forholde seg til.
- 2.2.1.3 Kjørekontoret organiserer og planlegger de bestilte turene inn på vognløp. Hvert vognløp inneholder alle nødvendige opplysninger i forbindelse med henting og levering. Det vil bli tatt hensyn til kundenes individuelle behov i planleggingen.
- 2.2.1.4 Et kjøreoppdrag begynner fra første henting og fortsetter fram til siste bruker er levert. Mellom disse punktene kan flere påstigninger og avstigninger forekomme innen samme kjøreoppdrag. Lengden på kjøreoppdraget kan endre seg som følge av nye bestillinger og endringer.

- 2.2.1.5 Endringer kan forekomme inntil bilen planleggingsmessig er tom igjen. Dette innebærer at operatør ikke kan bytte bil før han har satt av siste TT-bruker i kjøreoppdraget. Operatør kan bytte bil mellom kjøreoppdragene, men ikke midt i et kjøreoppdrag.
- 2.2.1.6 Vognløpene vil bli sendt til operatør via digitale grensesnitt. Det samme grensesnittet benyttes til fortløpende rapportering tilbake på «kunde inn i bil» og «kunde levert». Disse aksjonspunktene skal også inneholde gps-koordinater. Operatøren må sørge for å til enhver tid ha integrert bestillingsmottak mot gjeldende standarder for det aktuelle kjørekontoret.
- 2.2.1.7 Hvis det digitale grensesnittet (integrasjonen) ikke er tilgjengelig skal Operatøren ha en alternativ måte å motta oppdrag på. F.eks. via e-post eller telefon.
- 2.2.1.8 Kjørelisten er en oversikt over kjøreoppdragene som formidles fra kjørekontoret til operatør, via det digitale grensesnittet, og mottas via bilens kommunikasjonsutstyr. Det er en kjøreliste per skjemalagte ressurs. Kjørelisten er et levende dokument, og det skjer hele tiden endringer som avbestillinger, nye bestillinger og replanlegging. Dette betyr at kjøreoppdragene ikke er endelig planlagt før reisen skal gjennomføres. Skjemalagt ressursbehov ligger fast, det er kun planleggingen av hvordan denne skal benyttes som endres løpende
- 2.2.1.9 Tid for kundenes ombordstigning og avstigning hensyntas ut fra antall kunder per bestilling og eventuelle hjelpemidler.
- 2.2.1.10 Kjørekontoret benytter egne systemer for beregning av kjørelengde. I det enkelte kjøreoppdrag kan avvik forkomme. For det totale antallet reiser skal operatørens samlede kjørelengde ikke avvike mer enn +/- 5% fra kjørekontorets beregnede kjørelengde. Det vil si at operatør må akseptere avvik på inntil 5% av samlet kjørelengde.
- 2.2.1.11 Operatør skal kjøre den veien som går tidsmessig raskest å kjøre. I enkelte tilfeller er det spesielle kundebehov for ekstra varsom kjøring som må ivaretas fremfor raskeste vei. Dette fremkommer da av bestillingen.

## **2.2.2 Spesielt om planlegging under Fase 1 (DRT Solutions som kjørekontor)**

- 2.2.2.1 I DRT Solutions sitt planleggingsystem planlegges bestillingene på kjørelister. Frem til at kjørelistene sendes over til Operatør for dispatch er kjørelistene koblet til en fiktiv bil. Kravene til størrelse og utrustning på den bil som skal utføre kjøringen må være likeverdig med den fiktive bilens egenskaper. En kombibil kan erstatte en sedan, men ikke omvendt. Busser, spesialbiler eller SUVer kan ikke erstatte personbiler, blant annet på grunn av innstigningshøyde og TT-brukernes funksjonsnivå.
- 2.2.2.2 Bytte av fysisk bil tillates kun når bilen ikke har andre planlagte reiser. Alle biler som skal kunne utføre kjøreoppdrag må være innmeldt til kjørekontoret.
- 2.2.2.3 Kjørekontoret planlegger og rapporterer kjøreoppdragene som om de er utført av de fiktive bilene uansett hvilke fysiske biler som har utført kjøreoppdragene. Fakturagrunnlaget kan etter avtale fordeles per fysisk bil som har utført kjøreoppdraget.

## 3 Operatørens ansvar

### 3.1 Krav til Operatøren

- 3.1.1.1 Operatøren har ansvar for nødvendige støttetjenester og materiell som er nødvendig for å gjennomføre tjenesteleveransen til kundene i tråd med oppdragsbeskrivelsen og tilhørende dokumenter, og har ansvaret for å levere transporttjenester til kundene etter Oppdragsgivers spesifikasjoner og bestilling.
- 3.1.1.2 Operatøren skal ha en trafikkledelsesfunksjon som håndterer henvendelser fra førere og sørger for at turene utføres i henhold til bestilte vognløp, samt en administrativ funksjon som bindeledd mellom operatør og oppdragsgiver.
- 3.1.1.3 Operatøren har ansvaret for å planlegge personaldisponeringen i tråd med gjeldende regelverk og avtaler. Dette innebærer at Operatøren selv er ansvarlig for å organisere arbeidsdagen, slik at de overholder de til enhver tid gjeldende lover og forskrifter.
- 3.1.1.4 Operatør plikter å sørge for at fører etterlever bestillingen fra kjørekontor, både hva gjelder hente- og leveringstidspunkt, individuelle tilrettelegginger som er nødvendige i forhold til TT-kundens behov, samt å følge planlagt reiserute.
- 3.1.1.5 Operatør plikter å hensynta kommentarene som følger bestillingene når det gjelder avvikende krav til materiellet. Dette kan for eksempel være krav til medbrakte tilpassede barneseter, krav til ekstra bagasjeplass, krav til ekstra plass i baksete, krav til innstegshøyde etc.
- 3.1.1.6 Operatør skal planlegge for og sørge for ivaretagelse av nødvendig smittevernstiltak i perioder med spredning av almen smittefarlig sykdom.
- 3.1.1.7 Operatør skal sørge for at kjørekontoret får informasjon om hvilken bil som skal utføre reisen senest 10 minutter før reisens start. En bil kan kun ha ett kjøreoppdrag av gangen. Ved avvik fra dette punktet kan Oppdragsgiver ilegge gebyr.

### 3.2 Krav til Operatørens gjennomføring

- 3.2.1.1 Operatøren har i sitt tilbud beskrevet hvordan forebygge forsinkelser og sikre tilstrekkelig kapasitet for å utføre alle kjøreoppdrag (riktig bil, på riktig sted til korrekt tid).
- 3.2.1.2 Operatøren har i tillegg i tilbudet beskrevet rutiner for hvordan de sikrer at det er tilstrekkelig med biler i hele Oslo, slik at også perifere adresser i Oslo betjenes med riktig bil til riktig hentetid.
- 3.2.1.3 Operatøren har også i tilbudet beskrevet rutiner for oppfølging av førere, og hvordan den enkelte føreren bekrefter mottatt tur, og utfører oppdrag i henhold til kravet om riktig bil, på riktig sted, til korrekt tid. Operatør har også beskrevet eventuelle tiltak.
- 3.2.1.4 Operatøren har i tilbudet beskrevet eventuell reservekapasitet eller andre løsninger, for å sørge for at oppdragene gjennomføres i henhold til bestilling.



### 3.3 Krav til Operatørens administrasjonsfunksjon

- 3.3.1.1 Operatør har i sitt tilbud beskrevet administrasjonsfunksjonen.
- 3.3.1.2 Det er behov for en egen administrasjonsfunksjon som skal være bindeleddet mellom Oppdragsgiver og førerne. 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.
- 3.3.1.3 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 fører eller undertransportør. Koordinator skal delta i møter med oppdragsgiver og eventuelt andre samarbeidspartnere.
- 3.3.1.4 Funksjonen skal ha meget god kjennskap til kravene i kontrakten og innsikt i den tjenesten som til enhver tid skal leveres.

### 3.4 Krav til Operatørens trafikkledelsesfunksjon

- 3.4.1.1 Operatøren har i sitt tilbud beskrevet hvordan trafikkledelsesfunksjonen er organisert, bemannet og hvordan gode lokalkunnskaper opprettholdes i hele kontraktperioden. Operatøren har også beskrevet hvordan arbeidet er organisert og hvordan man skal arbeide løsningsorientert i avvikssituasjoner. Det er i tillegg beskrevet hvordan man samarbeider strukturert og sømløst med Oppdragsgiver.
- 3.4.1.2 Operatøren skal ha en trafikkledelsesfunksjon som håndterer henvendelser fra førere og sørger for at turene utføres i henhold til bestilte vognløp.
- 3.4.1.3 Trafikkledelsesfunksjonen skal være tilgjengelig innenfor oppdragenes tider. Oppdragsgiver skal alltid ha mulighet for å komme i kontakt med en ledelsesrepresentant hos Operatøren.
- 3.4.1.4 Trafikkledelsesfunksjonen skal ha gode lokalkunnskaper om driftsområdet.
- 3.4.1.5 Trafikkledelsesfunksjonen skal ved behov bistå førerne med å informere kunder ved forventet forsinkelse i forhold til planlagt hente- og leveringstid. Operatør har ansvar for at kunden får beskjed om forsinkelser så raskt som mulig.
- 3.4.1.6 Trafikkledelsesfunksjonen skal løpende orientere Oppdragsgiver om forhold som er til hinder for gjennomføringen av tjenesteproduksjonen, samt hvilke avbøtende tiltak som vurderes. Kommunikasjonsform avtales med oppdragsgiver, og den kan f.eks foregå ved en chatfunksjon.

## 4 Digitale tjenester

### 4.1 Generelt om digitale tjenester

- 4.1.1.1 Oppdragsgiver stiller høye krav til en total kundeopplevelse, og har i sin strategi å levere gode digitale kundeopplevelser. Leveranse av digitale tjenester er derfor en viktig del av oppdraget.
- 4.1.1.2 Dette oppdraget vil omfatte to forskjellige kjørekontor fordelt på to ulike perioder, og operatør må ta høyde for dette i sitt tilbud.
- 4.1.1.3 Alle kostnader tilknyttet integrasjoner, samt løpende driftskostnader relatert til de digitale tjenestene dekkes i sin helhet av operatøren.

### 4.2 Digitale tjenester Fase 1 (t.o.m. 30. juni 2022)

- 4.2.1.1 Elektronisk kommunikasjon skal skje via drosjesentralens trafikkdirigeringsystem. Operatør skal inngå en egen avtale med DRT Solutions med detaljert beskrivelse av rutiner og ansvarsforhold for kommunikasjonsløsningen. Avtalen skal foreligge tre uker etter kontraktsinngåelse.
- 4.2.1.2 Transportørens trafikkdirigeringsystem skal være konstruert slik at det ikke forsinkes kommunikasjonen mellom bil og system i den grad at det påvirker virksomheten.
- 4.2.1.3 Kommunikasjonsutstyr i bilen skal være konstruert slik at det er mulig å sende og ta imot samtlige meldinger som brukes ved kommunikasjon mot kjørekontorets planleggingssystem og at det finnes muligheter til å innføre nye meldingstyper. Meldinger fra bilen skal kunne sendes enten gjennom manuell inntasting eller gjennom bilens taksameter.
- 4.2.1.4 Kommunikasjonsutstyret skal være knyttet til en skjerm hvor føreren kan se og bekrefte oppdragene. Bilens skriver benyttes kun til å gi kunden kvittering, oppdragene skal ikke skrives ut.
- 4.2.1.5 Kjørekontorets planleggingssystem og transportørens trafikkdirigeringsystem utveksler oppdrag og annen data gjennom SUTI-standard over kryptert HTTPS
- 4.2.1.6 Når kjøretøyet er på et kjøreoppdrag tildelt av kjørekontoret, skal kjøretøyets kommunikasjonsutstyr rapportere korrekt GPS-informasjon via de SUTI-telegrammene som krever det.
- 4.2.1.7 Operatørens løsning skal være testet og godkjent i samarbeid med DRT Solutions innen 30. november 2021, og driftssatt til oppdragets oppstart 10. januar 2022.
- 4.2.1.8 DRT Solutions SUTI erklæringsdokument ligger bilagt dette dokumentet.

## 4.3 Avtale om Digitale tjenester fase 2 (f.o.m. 1. juli 2022)

### 4.3.1 Overordnet om digitale tjenester

- 4.3.1.1 Oppdragsgiver samler inn data, levert fra bilene, til sin Digital Plattform (RDP), og bruker disse dataene til å produsere informasjon av ulike typer til kundene. Operatøren har totalansvar for å produsere og utveksle kvalitative data, samt levere digitale kundeopplevelser ombord i henhold til funksjonsnivå beskrevet i «Avtale om digitale tjenester».
- 4.3.1.2 Leveranse av data til digitale tjenester er regulert av Avtale om digitale tjenester (ADT), som er en frittstående avtale som benyttes på tvers av Oppdragsgiveres alle avtaler. Hvilke deler av Avtale om digitale tjenester som gjelder blir definert i dette vedlegget.
- 4.3.1.3 Avtalen, og tilhørende API-dokument finnes på Ruters operatørportal <https://ruter.atlassian.net/l/c/raLbi0EA>.
- 4.3.1.4 Ved kontraktsinngåelsen foreligger ADT i versjon 2.2.
- 4.3.1.5 Oppdragsgiver annonserer en ny hovedversjon av ADT senest 3 måneder før den lanseres.
- 4.3.1.6 Ved oppstart av tjenesteleveransen skal alle kjøretøy benytte støttede versjoner, men aldri lavere versjon enn versjonen som foreligger ved kontraktsinngåelsen.
- 4.3.1.7 Det er viktig for Oppdragsgiver at SUTI-integrasjonen er operativ i hele driftsdøgnet. Kravene til SUTI er nærmere beskrevet i Avtale om Digitale Tjenester.

### 4.3.2 Funksjonsnivå

- 4.3.2.1 Bilene omfattet i dette oppdraget skal levere i henhold til funksjonskategori B2B beskrevet i Avtale om digitale tjenester.
- 4.3.2.2 Operatør må påse at de rutiner og ansvar som trengs for å levere digitale tjenester er i henhold til funksjonsnivå.

## 5 Krav til gjennomføring av oppdraget

### 5.1 Overordnet om ansvaret for å levere transporttjenester

#### 5.1.1 Overholdelse av planlagte tider

- 5.1.1.1 Operatøren skal gjennomføre transporttjenesten i henhold til planlagte hente- og leveringstider for respektive tur på vognløpsplanen.
- 5.1.1.2 Det skal ikke kjøres for tidlig fra noe som helst hentested, med mindre kunden allerede er kommet om bord eller ved avbestilling.
- 5.1.1.3 Operatør regnes som forsinket dersom bilen kommer mer enn 5 minutter etter hentetid oppgitt til operatør. I slike tilfeller kan Oppdragsgiver ilegge gebyr.

- 5.1.1.4 En tur defineres som en bomtur når en navngitt kunde ikke møter til avtalt hentetid, for eksempel på grunn av at kunden avbestiller transporten etter at bilen har møtt. Bomturer godtgjøres etter nærmere fastsatte takster.

## **6 Krav til førerne**

### **6.1 Overordnet om krav til førerne**

- 6.1.1.1 Operatøren har i sitt tilbud beskrevet hvordan kravene i kapittel 6 skal oppnås.
- 6.1.1.2 Førerne må være godt egnet for oppdraget. Mange av kundene har spesielle utfordringer, og det er derfor ekstra viktig at førerne er imøtekommende og gir kundene en trygg, sikker og forutsigbar tjeneste.
- 6.1.1.3 Førerne 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. Førerne 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.
- 6.1.1.4 Førerne 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.
- 6.1.1.5 Førerne må ha god evne til å håndtere stress, og være gode på å kommunisere med og informere tydelig og presist til kunder, pårørende og andre tilknyttet kunden, også i krevende situasjoner.
- 6.1.1.6 Fører skal være tilgjengelig på telefon under oppdragets varighet. Pårørende skal kunne nå fører på telefon.
- 6.1.1.7 Fører har ansvaret for sikkerheten i bilen og skal sørge for å gi kundene en trygg og sikker reise. Alle kunder skal være festet med sikkerhetsbelter under transport. Fører skal hjelpe til med sikkerhetsbelte ved behov.
- 6.1.1.8 Førere skal hjelpe til ved av- og påstigning hvis det er behov for det. I noen tilfeller må fører kunne hjelpe kunden helt inn på hente- og leveringsadresse. I enkelte tilfeller må fører hjelpe til med av og påkledning av TT-kundens yttertøy. Tilknyttet bestillingene er det beskrevet særskilte behov for den enkelte kunde som fører alltid må ivareta.
- 6.1.1.9 I mange tilfeller vil kunden måtte overleveres til en pårørende eller en annen omsorgsperson. Det er førerens ansvar å ta imot, sikre, transportere og avlevere kunden på en trygg måte.
- 6.1.1.10 Nødvendig bagasje, utstyr, rullestoler ol. må plasseres og sikres slik at de ikke utgjør en fare ved bråbremsing eller annen uventet situasjon.
- 6.1.1.11 Hvis det skulle oppstå utfordrende situasjoner, er det viktig at fører tar raske og gode avgjørelser og improviserer løsninger til det beste for kunden.

- 6.1.1.12 Generende lukt i bilen skal unngås, f.eks. er det ikke lov å spise eller røyke i bilen, eller bruke sterk parfyme.
- 6.1.1.13 Førere skal ta med ledsager når kunden har behov for eller ønsker dette så lenge dette er beskrevet i bestillingen. Fører kan ikke ha med bekjente i bilen. Alle som skal transporteres skal fremkomme av bestillingen.
- 6.1.1.14 Fører skal ikke foreta private telefonsamtaler med kunden i bilen. Korte telefonsamtaler som er nødvendig for å utføre oppdraget kan gjennomføres. Alle telefonsamtaler med kunde i bil skal foregå på norsk.
- 6.1.1.15 Fører plikter å varsle Oppdragsgiver umiddelbart ved uønskede hendelser som trafikkulykker, kunde på avveie eller lignende jfr gjeldende varslingsrutiner.
- 6.1.1.16 Fører plikter å medbringe førerhund/servicehund. Det er TT-kunden selv som skal gi instruksjer til hunden. Dersom TT-kunden skal ha med kjæledyr må dette forhåndsbestilles.

## **6.1.2 Førerens varsling til kunden**

- 6.1.2.1 Ved forsinkelser som overstiger 10 minutter skal fører gi beskjed til kunden eller kontaktperson på hentestedet eller leveringsstedet. Opplysninger til kontaktpersoner fremkommer av vognløpsplanen. Beskjeden skal gis så fort føreren har kjennskap til forsinkelsen.
- 6.1.2.2 Det er Operatørens ansvar å sikre at kunden får beskjed. Dersom kunden ikke svarer, må fører forsøke på nytt.
- 6.1.2.3 Dersom kunden ikke møter til avtalt tid, og føreren ikke har fått beskjed på forhånd, så må føreren ta kontakt på det telefonnummer som fremkommer av vognløpsplanen eller bestillingen, eventuelt ringe på døren hos kunden, for å forvise seg om turen skal gjennomføres eller ikke. Føreren 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.
- 6.1.2.4 Manglende informasjon til kunden om forsinkelse kan bli gebyrlagt iht. kontraktens bestemmelser.

## **6.2 Kompetansekrav til førerne**

### **6.2.1 Overordnet om kompetanse**

- 6.2.1.1 Operatøren er ansvarlig for opplæring og skolering av eget personell inkludert tilknyttede løyvehavere og førere som er involvert i oppdraget. Tilsvarende er Operatøren ansvarlig for at disse innfrir kompetansekravene gjennom hele kontraktsperioden. Operatøren skal ha en egen kontaktperson/ansvarlig for opplæring og kurs.
- 6.2.1.2 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 fører kan utføre oppdraget og dette må kunne dokumenteres.

6.2.1.3 Operatøren er ansvarlig for å lage en førerinstruks 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.

6.2.1.4 Ved tilbakemeldinger fra TT-kunder om alvorlige enkelthendelser eller gjentatte episoder som kan stille spørsmål ved førers egnethet kan oppdragsgiver be om at førers transport av TT-kunder opphører inntil forholdet er nærmere undersøkt og avklart. Avhengig av forholdets alvorlighetsgrad kan Oppdragsgiver be om at fører utestenges for resten av kontraksperioden.

## **6.2.2 Språkkompetanse**

6.2.2.1 Alt operativt personell som brukes i gjennomføring av dette oppdraget skal minst beherske norsk muntlig og skriftlig tilsvarende norskprøve 2. Dette tilsvarer nivå A2 (Kompetanse Norge). Like viktig som gjennomført kurs er førerens 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 fører ikke klarer å forstå eller gjøre seg forstått kan vedkommende bli tatt ut av TT-tjeneste mens språkkompetansen heves.

6.2.2.2 Operatøren er ansvarlig for at den enkelte medarbeiders språkkompetanse i norsk er tilstrekkelig og at den opprettholdes i hele kontraksperioden.

6.2.2.3 Operatøren skal på forespørsel fra Oppdragsgiver kunne dokumentere at personalet, herunder også personalet på operativt ledernivå, tilfredsstillende kravene knyttet til språkkompetanse.

6.2.2.4 Operatøren skal foreta individuelle vurderinger av om den enkelte førerens språkkompetanse i norsk er tilstrekkelig. Vurderingene skal kunne dokumenteres.

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

6.2.3.1 Alle førere 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).

6.2.3.2 Alt personell med kundekontakt skal beherske varslingsrutiner ved uønskede hendelser, kunde på avveie, større ulykker og brann.

## **6.2.4 Geografisk kjennskap**

6.2.4.1 Førere skal ha meget god geografisk kjennskap til området. Videre må førerne være godt kjent med det generelle veinettet, slik at de kan kjøre den mest hensiktsmessige veien.

## 7 Særlige bestemmelser

- 7.1.1.1 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.
- 7.1.1.2 All kommunikasjonen skal skje med utstyr som er montert i tråd med bestemmelsene gitt i forskrift av 17. desember 1999 nr. 763 om forbud mot førers bruk av håndholdt mobiltelefon under kjøring med motorvogn.
- 7.1.1.3 Bruk av håndholdt elektronisk utstyr under kjøring kan bli gebyrlagt iht. kontraktens bestemmelser.
- 7.1.1.4 Bilene skal ikke kjøre på tomgang.
- 7.1.1.5 Alle førere tilknyttet oppdraget skal bære Operatørens uniform. Operatøren skal dekke disse kostnadene. Bytte av design på uniform, helt eller delvis, skal meddeles Oppdragsgiver skriftlig i god tid før skiftet av uniform skal finne sted.
- 7.1.1.6 Det skal flagges med norske flagg på biler som benyttes til oppdrag 1. og 17. mai hvert år.
- 7.1.1.7 Det er Operatørens ansvar å sørge for at alle biler er utstyrt med bombrikker og bomåpnere. Alle biler skal være utstyrt med Oslo-nøkkel. Operatør er ansvarlig for kostnadene tilknyttet dette. Enkelte kunder disponerer selv nøkler og åpnere til private adresser som fører kan benytte. Om en TT-bruker ønsker å bli hentet eller levert innenfor bommen i et privat borettslag er TT-bruker selv ansvarlig for å sørge for at bilen kommer seg gjennom bommen.
- 7.1.1.8 Bilene må utstyres med barnesete etter behov. Spesielle og tilpassede barneseter pleier som regel å følge med barnet, men operatør skal ha barneseter og sitteputer i ulike vektclasser tilgjengelig. Fører må hente riktig utstyr på avtalt sted. Behovet skal være beskrevet i bestillingen og ekstra tid til henting av utstyr må beregnes slik at forsinkelse ikke oppstår.

## 8 Generelle krav

### 8.1 Renhold og vedlikehold

- 8.1.1.1 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.
- 8.1.1.2 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»

- 8.1.1.3 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.

## 8.2 Hittegoods

- 8.2.1.1 Fører skal sjekke bilen for gjenglemte eiendeler når TT-kunden forlater den, og på den måten unngå unødvendig håndtering av hittegoods.
- 8.2.1.2 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 på skolen eller ved henting neste dag.
- 8.2.1.3 Dersom eiendelen(e) som finnes er penger, verdisaker, reseptbelagte medisiner o.l. eller varer som kan bli bedervet i løpet av kort tid, skal funnet straks meldes til Oppdragsgiver.
- 8.2.1.4 Dersom den som rettmessig eier hittegodset ikke henter det hos Operatøren i løpet av det driftsdøgnet hittegodset kom bort fra eieren, skal Operatøren følge retningslinjer i hht. <https://www.politiet.no/tjenester/hittegoods/>.
- 8.2.1.5 Ved innlevering av hittegoods skal hver enkelt eiendel være merket tydelig med dato, klokkeslett og sted for når gjenstanden ble funnet, samt hvem som har funnet eiendelen.
- 8.2.1.6 Operatøren skal føre en oversikt over hittegoods 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.
- 8.2.1.7 Ved mistenkelige gjenstander om bord i bilen skal førere melde ifra iht. Operatørens rutiner.

## 8.3 Betaling av egenandel

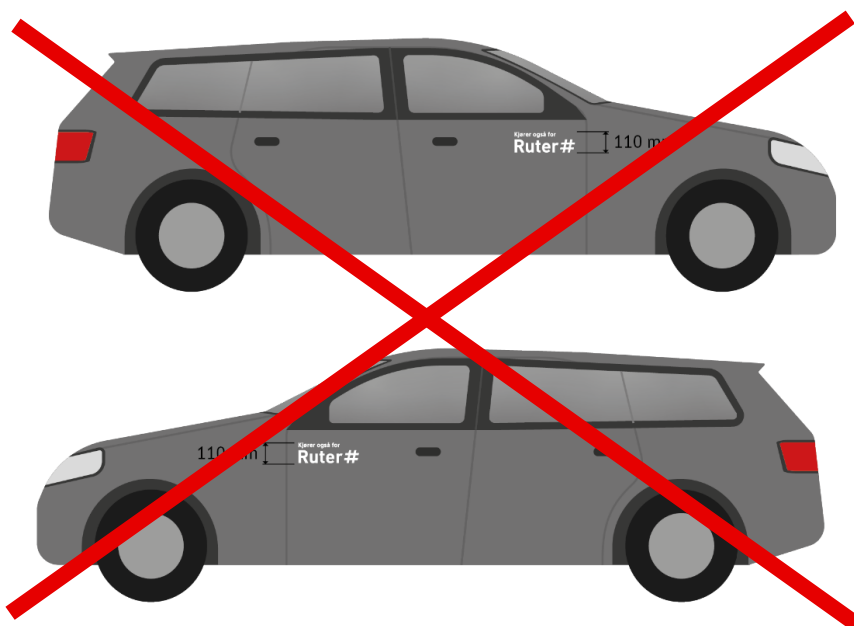
- 8.3.1.1 Om og hvor mye TT-kundene og ledsagere/medreisende skal betale i egenandel skal komme frem av bestillingen. Dersom TT-bruker er pålagt å ha en eller flere ledsagere, så skal ikke disse betale egenandel. Dersom de ikke har fast ledsager kan de ha med en medreisende som ikke betaler egenandel. Andre ledsagere betaler egenandel etter fastsatte takster. Egenandelen skal kunne betales med kort, kontant eller med egenandelskuponger. Betalingsmåte kan utvikles/endres underveis i kontraktperioden og nye betalingsmetoder kan tilkomme.

## 8.4 ~~Krav til Ruters design på bilene~~

- 8.4.1.1 ~~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 Kontraktinngåelse.~~



- 8.4.1.2 ~~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.~~



- 8.4.1.3 ~~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.~~

- 8.4.1.4 ~~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.~~

## 9 Oppstart av oppdraget

### 9.1 Forberedelser til oppstart av tjenesteleveransen

#### 9.1.1 Fremdriftsplan

- 9.1.1.1 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.

- 9.1.1.2 Operatøren skal senest 10 dager etter signering av Kontrakten levere endelig fremdriftsplan for fase 1. Ved endringer i fremdriftsplanen skal Oppdragsgiver umiddelbart sendes den reviderte utgaven. Endelig fremdriftsplan for fase 2 leveres etter nærmere avtale med oppdragsgiver. Utkast til forberedelser til bytte av kjørekontor legges inn i fremdriftsplanen med planlagt prosjektstart i april 2022.

## **9.2 Kvalitetssikring**

- 9.2.1.1 Operatøren skal ha iverksatt og dokumentert sitt system for kvalitetssikring av leveransen senest 10 dager etter signering av Kontrakten.
- 9.2.1.2 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.

## **9.3 Oppstartprosjekt**

- 9.3.1.1 Oppdragsgiver vil organisere arbeidet som skjer i perioden fra signering av Kontrakten til oppstart av tjenesteleveransen som et prosjekt kalt «oppstartprosjekt». 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 rapportering av fremdriften.
- 9.3.1.2 Operatøren skal på statusmøtene rapportere om fremdrift i henhold til fremdriftsplanene.
- 9.3.1.3 Oppdragsgiver vil kalle inn til første statusmøte umiddelbart etter signering av Kontrakten.

## **10 Oppdragets avslutning**

- 10.1.1.1 Operatøren skal bistå Oppdragsgiver i forbindelse med forberedelsene til eventuell inngåelse av ny kontrakt om levering av transporttjenester i det samme geografiske området. Dette innbefatter å levere den informasjon som er nødvendig i forbindelse med slik forberedelse.
- 10.1.1.2 Slik normal bistand som beskrevet i dette punktet skal ytes uten ekstra godtgjørelse.

## 11 Miljø, bærekraft og sosial inkludering

- 11.1.1.1 Ruters visjon «Bærekraftig bevegelsesfrihet» er basert på FNs bærekraftsmål, hvor miljø, økonomi og sosiale forhold ses i sammenheng. Operatøren skal bidra til å nå målene i Oppdragsgivers bærekraftsarbeid, og søke å ivareta miljøhensyn i alle oppdragets leveranser.
- 11.1.1.2 Oppdragsgivers tjenestetilbud skal være tilgjengelig for flest mulig kunder, uavhengig av ferdigheter, forutsetninger og motivasjon. Det forutsetter tilrettelegging, universell utforming av materiell og digitale tjenester.
- 11.1.1.3 For at Ruter skal kunne oppnå visjonen om å tilby bærekraftig bevegelsesfrihet pågår det arbeid med å teste og utvikle nye former for mobilitetstjenester. Dette kan påvirke rutiner og omfang i oppdraget. Det kan bli aktuelt med utprøving av nye mobilitetstjenester i oppdragsperioden.

## 12 Beredskap

- 12.1.1.1 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).

## 13 Kommunikasjon med kundene

- 13.1.1.1 Oppdragsgiver har ansvaret for behandling av klager og andre henvendelser.
- 13.1.1.2 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.
- 13.1.1.3 For henvendelser som gjelder fører eller hendelser føreren har vært involvert i, skal en oppsummering av førers versjon inngå i svaret.
- 13.1.1.4 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.

## 14 Rapportering

### 14.1 Overordnet om rapportering

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

#### 14.1.1.2 Oppdragsgiver skal varsles skriftlig dersom

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

14.1.1.3 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.

## 14.2 Taushetserklæring

14.2.1.1 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.

## 14.3 Periodisk rapportering

### 14.3.1 Rapportering drivstoff

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

14.3.1.2 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.

### 14.3.2 Opprinnelsesgaranti

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

## 14.4 Rapportering som skal skje på forespørsel fra Oppdragsgiver

### 14.4.1 Beredskapsplan

14.4.1.1 Operatøren skal på forespørsel sende over beredskapsplan.

### 14.4.2 Regnskap og årsberetning

14.4.2.1 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.

### 14.4.3 Arbeid med helse, miljø og sikkerhet

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

### 14.4.4 Oversending av skift- og turnusplan

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

## 15 Samarbeid og samhandling

### 15.1.1 Prøvekjøring

15.1.1.1 Operatøren må regne med å stille biler til rådighet for prøvekjøring, utprøving av nye løsninger og/eller befarings av nye, eksisterende eller planlagte traséer og/eller hentesteder. Eksempelvis på institusjoner.

### 15.1.2 Utprøving av nye løsninger og/eller materiell

15.1.2.1 Operatøren må delta i testing og/eller utprøving av nye løsninger for å forbedre kollektivtransporten generelt og TT-tjenesten spesielt.

15.1.2.2 I tilfeller hvor test og/eller utprøving av nye løsninger vil innebære større endringer i kostnad eller arbeidsmengde for Operatør, vil Oppdragsgiver utstede Endringsordre etter Kontraktens endringsbestemmelser.

### 15.1.3 Håndtering av medier og presse

15.1.3.1 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.

15.1.3.2 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.

## 16 Kontroll og måling

### 16.1.1 Kvalitetskontroller

16.1.1.1 Oppdragsgiver kan gjennomføre kvalitetskontroller for å sikre at tjenesteleveransen utføres i henhold til kravene.

16.1.1.2 Tidspunkt for kontrollene vil ikke bli gjort kjent for Operatøren.

16.1.1.3 Oppdragsgiver skal presentere resultatene for Operatør.

## **16.1.2 Operativ oppfølging av leveransen**

16.1.2.1 Oppdragsgiver vil bruke data Operatøren leverer gjennom registreringer for å kontrollere blant annet:

- utførte turer
- forsinket oppmøte
- forsinket levering
- Ekstra ventetid (differanse mellom oppmøte og avreisetidspunkt) for å kunne tilpasse dette til senere bestillinger.

## **16.1.3 Kundeundersøkelser**

16.1.3.1 Oppdragsgiver gjennomfører kundeundersøkelser for de turer som blir gjennomført. Disse har som mål å fastsette bonus og malus. Kundeundersøkelsene vil ikke bli varslet til operatørene.

16.1.3.2 Antallet kundeundersøkelser per år kan variere, pr nå er det planlagt en undersøkelse pr halvår.

16.1.3.3 Måten oppdragsgiver innhenter kundeinnsikt på kan endres i kontraksperioden. For eksempel kan ny teknologi benyttes til å innhente kundenes reiseopplevelse.

16.1.3.4 Resultater fra kundeundersøkelsene gjøres tilgjengelig for Operatørene.

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

16.1.3.6 Oppdragsgiver vil ikke offentliggjøre informasjon som inneholder forretningshemmeligheter.

# **17 Bilpark og Miljø**

## **17.1.1 Generelle krav**

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

17.1.1.2 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.

17.1.1.3 Lovverk og offentlige pålegg innbefatter (ikke uttømmende):

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

17.1.1.4 I tillegg gjelder følgende minstekrav:

- Ingen biler skal være eldre enn 10 år i noen del av Kontraksperioden.

- Alle biler skal være egnet for gjennomføringen av Oppdraget. Bilene skal være rene og fri for skade og mangler både inn- og utvendig.
- Bilene skal bli oppfattet å være av høy standard både av kundene og av Oppdragsgiver.
- Det skal være tilstrekkelig plass til å frakte 2 sammenleggbare rullestoler eller 2 sammenleggbare rullatorer i bilens bagasjerom, i tillegg til standard barnesikringsutstyr.
- Bilene skal ha en kollisjonssikkerhetsstandard som tilfredsstillende en score 5 stjerner i henhold til EURONCAP
- Bilene skal ha minimum Euro 6 utslippstandard.

### 17.1.2 Opplysningsplikt

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

### 17.1.3 Kontroll av sikkerhetsutstyr

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

### 17.1.4 Barnesikringsutstyr

17.1.4.1 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.

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

### 17.1.5 Kundeopplevelse og tilpasning av kjøretøyene til kundegruppen

17.1.5.1 Operatør har beskrevet egenskaper ved kjøretøyene som stilles til disposisjon i kontraktsperioden 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.

### 17.1.6 Bilparkens miljøegenskaper

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

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

## **18 Bilag**

Bilag 2 Statistikk

Bilag 3 SUTI self declaration Drip. Fase 1 (DRT Solutions)

Bilag 4 Avtale om digitale tjenester