

Vedlegg 1

25.08.2021

Versjon: 1.0

Oppdragsbeskrivelse

Direktebestilt drosje TT-tjenesten Oslo 2022

1. INNLEDNING	4
1.1 Oppdragsgivers organisering og ansvar	4
1.1.1 Om Ruter	4
1.1.2 Kort om Oppdraget.....	4
1.1.3 Omfang	5
1.1.4 Særskilte kundebehov	6
2. KRAV TIL OPERATØREN	6
2.1 Overordnet	6
2.2 Krav til Operatørens bestillingsmottak	7
2.3 Krav til Operatørens administrasjonsfunksjon	7
2.4 Brukerregister – Fase 1 og Fase 2	8
2.4.2 TT-kortet – Fase 1	8
2.4.3 TT-kortet – Fase 2.....	9
3. DIGITALE TJENESTER	9
3.1 Digitale tjenester - Fase 1 (Fra og med 10. januar 2022 til og med 30. juni 2022)	9
3.2 Digitale tjenester - Fase 2 (Fra og med 1. juli 2022)	9
3.2.1 Funksjonsnivå	10
3.2.2 Integrasjoner	10
3.2.3 Organisering – Roller, prosesser og rutiner	10
4. BESTILLING OG REGISTRERING AV TUR	10
4.1.1 Bestillingsrutiner	10
4.1.2 Betaling av egenandel	10
5. GJENNOMFØRING AV KJØREOPPDRAG	11
5.1.2 Overholdelse av planlagte tider.....	11
5.1.3 Flere personer på samme reise	11
5.1.4 Akuttmedisinske nødsituasjoner	12
6. KRAV TIL FAST FØRERGRUPPE	12
7. KRAV TIL FØRERE	12
7.1.1 Krav til førere.....	12
7.1.2 Overordnet	12
7.1.3 Trygg og sikker reise.....	13
7.1.4 Førers varsling til kunden.....	14
7.2 Kompetansekrav til førerne	15
7.2.1 Organisering av opplæring.....	15
7.2.2 Språkkompetanse	15
7.2.3 Kompetanse i håndtering av uønskede hendelser og førstehjelp	15
8. GENERELLE KRAV	16
8.1.1 Renhold og vedlikehold	16
8.1.2 Hittegods.....	16

8.1.3	Medier og presse.....	16
8.1.4	Mobiltelefon	17
8.1.5	Bombrikker og -åpnere	17
8.1.6	Uniform og legitimasjon.....	17
9.	KVALITETSKONTROLLER.....	18
10.	OPPSTART AV OPPDRAGET	18
10.1.1	Framdriftsplan	18
11.	BEREDSKAP	18
12.	KLAGER OG KOMMUNIKASJON MED KUNDENE	18
13.	RAPPORTERING.....	19
13.2	Periodisk rapportering	19
13.2.1	Drivstoff	19
13.2.2	Opprinnelsesgaranti	19
13.3	Rapportering på forespørsel fra Oppdragsgiver	20
13.3.1	Beredskapsplan	20
13.3.2	Regnskap og årsberetning	20
13.3.3	Arbeid med helse, miljø og sikkerhet.....	20
13.3.4	Taushetserklæring.....	20
14.	BILPARK OG MILJØ.....	20
14.1.1	Generelle krav.....	20
14.1.2	Opplysningsplikt.....	21
14.1.3	Kontroll av sikkerhetsutstyr	21
14.1.4	Barnesikringsutstyr	21
14.1.5	Kundeopplevelse og tilpasning av kjøretøyene til kundegruppen	21
14.1.6	Bilparkens miljøegenskaper.....	22
15.	BILAG	22

1. Innledning

1.1 Oppdragsgivers organisering og ansvar

1.1.1 Om Ruter

- 1.1.1.1 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.
- 1.1.1.2 Oppdragsgiver har ansvar for at kundene opplever at tjenestetilbudet i TT-transporten er pålitelig og godt tilrettelagt.
- 1.1.1.3 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

1.1.2 Kort om Oppdraget

- 1.1.2.1 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>
- 1.1.2.2 I dette oppdraget er det TT-kunder som av sterke helsemessige grunner ikke kan benytte ordinær TT-transport, og har krav på tilrettelegging med fast førergruppe. TT-kundene som innvilges rett til transport i personbil i denne kontrakten er avhengig av fast førergruppe.
- 1.1.2.3 Transportens hovedformål er å oppfylle de rettigheter TT-kundene har etter retningslinjer fra Oslo kommune.
- 1.1.2.4 Kundegruppene i dette oppdraget har innvilget rett til reise. Kundene søker om å få innvilget TT-tjeneste. Søknaden skjer til den bydel kunden tilhører. Bydelen innvilger søknad i henhold til forskriften og bydelen bestemmer hvor brukeren har lov å reise til og fra
- 1.1.2.5 Operatøren har ansvaret for å levere transporttjenester til TT-kundene etter Oppdragsgivers spesifikasjoner.
- 1.1.2.6 Det er behov for personbiler med fast førergruppe.

- 1.1.2.7 TT-brukerne kan bestille sin kjøring til når som helst i døgnet alle dager i året. Mesteparten av kjøringen er dagtid i ukedagene. Antall kjøringar begrenses dermed på stille tid som f.eks. kveld, natt og helg.
- 1.1.2.8 Bilene kan i dette oppdrag få kjøre i hele Oslo kommune og de geografiske områder Oslo kommune fastsetter for kunder med innvilget rett til TT-reiser. Dette gjelder også til og fra utvalgte destinasjoner i tidligere Akershus.
- 1.1.2.9 Oppdraget omfatter også at transportør har bestillingsmottaksfunksjon hvor kundene kan henvende seg for å bestille, avbestille eller endre turene. Operatør har ansvaret for bestillingsmottak, planleggingstjeneste og formidling av bestilte kjøreoppdrag til bil.
- 1.1.2.10 Disse TT-kundene har helt spesielle behov og utfordringer, og førerne må være spesielt egnet og skolert til denne tjenesten. Det kreves ekstra stor grad av serviceinnstilling, empati og samarbeidsevner.
- 1.1.2.11 Alle kunder er registrert i et brukerregister. Registeret inneholder blant annet informasjon om kunden og kundens rettigheter for reisen. Dette register brukes når kunden bestiller reiser og når det i bilen blir verifisert brukers identitet, hva den skal betale i egenandel og annen relevant informasjon knyttet til den aktuelle turen.
- 1.1.2.12 Brukerregisteret håndteres fra oppstart og frem til en spesifikk dato av den eksterne parten DRT Solutions. Etter den spesifikke datoen vil brukerregisteret håndteres av Oppdragsgivere. Disse perioder omtales som Fase 1 og Fase 2.
- 1.1.2.13 Operatør vil få tilgang til deler av brukerregisteret. Dette register brukes av Operatør ved bestillingsmottak.

1.1.3 Omfang

- 1.1.3.1 Omfanget styres av etterspørselen og det er ikke garantert noe minimum omfang. Turene foregår hovedsakelig på hverdager, dagtid og ettermiddag. Enkelte reiser foregår i helgene og til andre tider på døgnet. Omfanget vil være redusert i ferie og høytidsperioder.
- 1.1.3.2 Reisene er innvilget av Oslo Kommune ved bydelene. Geografisk område omfatter Oslo og deler av Viken (tidligere Akershus).
- 1.1.3.3 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

1.1.3.4 I denne kontrakten kjøres faste reiser, og følgende reisetyper omfattes.

Listen er ikke uttømmende:

- Arbeid
- Utdanning
- Aktivitetsskole
- Varig tilrettelagt arbeid
- Dagtilbud
- Dagtilbud over 67 år
- Barnehage
- Voksenopplæring
- Videregående
- Avlastning
- Støttekontakt
- Andre faste reiser

1.1.4 Særskilte kundebehov

1.1.4.1 Oppdraget omfatter transport av gående TT-brukere med særskilte tilretteleggingsbehov, og som har fått innvilget reiser med fast førergruppe. førerne må være spesielt egnet og skolert til denne tjenesten.

1.1.4.2 Dette er TT-kunder som kan få betydelig utfordrende adferd eller vesentlig forverret helsetilstand dersom det benyttes forskjellige førere eller ulikt kjøremønster. Disse TT-kundene kan ha mangelfulle kommunikasjonsevner eller andre særskilte behov som gjør at de ikke kan benytte ordinær TT-transport.

1.1.4.3 Operatør skal ivareta den enkeltes behov. TT-kundene i dette kjøreepdraget er en veldig sårbar gruppe som har ulike former for funksjonsutfordringer, både fysiske og psykiske. Dette kan blant annet være nedsatt bevegelighet, språklige utfordringer og utfordrende adferd. Det kreves ekstra stor grad av serviceinnstilling, empati og samarbeidsevner.

1.1.4.4 Noen TT-brukere, må hentes/leveres inne, og hjelpes til/fra transporten. I enkelte tilfeller må det påregnes hjelp til å ta av/på yttertøy.

2. Krav til Operatøren

2.1 Overordnet

2.1.1.1 Operatør har ansvaret for å levere transporttjenester til kundene etter Oppdragsgivers spesifikasjoner og bestilling i hele kontraktsperioden.

2.1.1.2 Operatør er ansvarlig for å ha nødvendige løyver og godkjenninger for utførelse av oppdraget, for eksempel kjøresedler.

2.1.1.3 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.

2.1.1.4 Det vil være krav til fast førergruppe i oppdraget.

- 2.1.1.5 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.
- 2.1.1.6 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.

2.2 Krav til Operatørens bestillingsmottak

- 2.2.1.1 Operatør har i sitt tilbud beskrevet hvordan bestillingsmottak og dets funksjon er organisert, åpningstider, bestillingsløsninger til kundene, servicenivåer på f.eks. svarstid, bekreftelsesløsninger til kundene o.l. Eventuelle kostnader ved de ulike bestillings- eller bekreftelsesløsningene er beskrevet.
- 2.2.1.2 Kundegruppen bestiller både pr telefon og pr e-post.
- 2.2.1.3 Operatør skal ha dedikert e-postadresse og/eller webløsning for mottak og administrering av bestillinger, samt bestillingsmottak med eget fast telefonnummer. Ved tilbudt spesialnummer (med ekstra kostnad) må Operatør tilby fast telefonnummer med ordinære tellerskritt i tillegg.
- 2.2.1.4 Bestillingsmottak skal som minimum ha åpent hverdager kl. 6.00-20.00, og skal besvares av fysisk personell.
- 2.2.1.5 Bestillingsmottaket skal beherske norsk muntlig og skriftlig tilsvarende nivå CEFR nivå B2. Operatør er ansvarlig for at nivået opprettholdes i hele kontraktsperioden.
- 2.2.1.6 TT-kunden skal kunne bestille transport for lengre perioder av gangen, og Operatør må både håndtere regelmessige reiser med fast kjøremønster over lengre tid, og endringer som kommer helt frem til turens start. Ved endringer som kom tett opp til planlagt tur eller bestillinger som kommer rett før en ønsket tur kan krav til fast førergruppe fravikes.
- 2.2.1.7 Operatør skal kunne sende bekreftelse av bestillingen til kunden.

2.3 Krav til Operatørens administrasjonsfunksjon

- 2.3.1.1 Operatør har i sitt tilbud beskrevet organiseringen av administrasjonsfunksjonen og hvordan den samarbeider med Oppdragsgiver.
- 2.3.1.2 Det er behov for en egen administrasjonsfunksjon som skal være bindeleddet mellom Operatør og Oppdragsgiver. 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.
- 2.3.1.3 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 underleverandør. Funksjonen skal være kontaktperson for oppfølging av klager og andre henvendelser.

- 2.3.1.4 Koordinator skal delta i møter med oppdragsgiver og eventuelt andre samarbeidspartnere.
- 2.3.1.5 Funksjonen skal ha meget god kjennskap til kravene i kontrakten og innsikt i den tjenesten som til enhver tid skal leveres.
- 2.3.1.6 Administrasjonsfunksjonen skal beherske norsk muntlig og skriftlig tilsvarende nivå CEFR nivå B2. Operatør er ansvarlig for at det opprettholdes i hele kontraktsperioden.

2.4 Brukerregister – Fase 1 og Fase 2

- 2.4.1.1 Brukerregistret inneholder alle nødvendige opplysninger om TT-kunden, som for eksempel navn, adresse, evt. forbehold om antall reiser, TT-brukerens servicebehov og egenandel.
- 2.4.1.2 Brukerregistret håndteres fra oppstart og frem til og med 30.06.2022 av den eksterne parten DRT Solutions (Fase 1). Fra og med 01.07.2022 vil brukerregistret håndteres av Oppdragsgiver.
- 2.4.1.3 Før kontraktoppstart og gjennom Fase 1 vil Operatør få et enkelt uttrekk av brukerregisteret som skal benyttes ved bestillinger. Alle bestillinger, både enkeltbestillinger og faste og regelmessige bestillinger, skal knyttes til TT-kundens brukernummer. Brukerregisteret oppdateres kontinuerlig.
- 2.4.1.4 I Fase 2 vil brukerregisteret ligge hos Oppdragsgiver. Operatør vil få tilgang til nødvendige opplysninger via et webgrensesnitt, slik at mottak av bestillinger kan gjøres av Operatør.

2.4.2 TT-kortet – Fase 1

- 2.4.2.1 I Fase 1 vil alle TT-kunder få utstedt et fysisk TT-kort.
- 2.4.2.2 Kortet skal trekkes i bilen to ganger under en tur. Første gang ved turens start for å validere at kortet er gyldig, at kunden har rett at reise og oversikt over kundens egenandel, og andre gang når bilen stopper ved TT-kundens leveringsadresse.
- 2.4.2.3 For at fører skal kunne validere i Fase 1 skal kortet dras i taxameteret i bilen. Bilens taxameter kommuniserer med Operatørens taxiledningssystem, som i sin tur, via SUTI, validerer kortet mot DRT Solutions system Drip. Se vedlagt spesifisering for grensesnitt.
- 2.4.2.4 Operatør plikter å oversende turdata via SUTI til DRT Solutions system. Turdata er for eksempel dato og tidspunkt for henting og levering og adresser for turens start og slutt. Se vedlagt spesifisering for grensesnitt.

- 2.4.2.5 Kunden skal også få reise i tilfeller hvor kortet er glemt eller mistet. Dette håndteres etter egne rutiner.
- 2.4.2.6 Registrerte turdata vil benyttes som fakturagrunnlag. Grunnlaget sendes fra DRT Solutions til Operatør.

2.4.3 TT-kortet – Fase 2

- 2.4.3.1 I Fase 2 vil det fysiske TT-kortet bli erstattes med en digital løsning for identifisering og validering av TT-kunden. Dette vil kreve en funksjonalitet i f.eks. det eksisterende taxameterprogrammet hos Operatøren.

3. Digitale tjenester

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

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

3.1 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»

3.2 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 transporttjenesteavtaler. Avtalen beskriver grensesnitt mellom Oppdragsgiver 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 kontraktsperioden skal alle kjøretøy og systemintegrasjoner benytte støttede versjoner, men aldri lavere versjon enn versjonen som foreligger ved kontraktsinngåelsen.

Ved kontraktsinngåelsen foreligger ADT i versjon 2.3.

3.2.1 Funksjonsnivå

Vognene omfattet i dette oppdraget skal levere i henhold til funksjonsnivå Y2M beskrevet i Avtale om digitale tjenester.

3.2.2 Integrasjoner

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

3.2.3 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 og registrering av tur

4.1.1 Bestillingsrutiner

- 4.1.1.1 Oppdraget omfatter at Operatør har bestillingsmottaksfunksjon hvor kundene kan henvende seg for å bestille, avbestille eller endre turene. TT-kunden (eller pårørende eller omsorgspersonale) bestiller reisene direkte gjennom Operatørens bestillingsmottak.
- 4.1.1.2 Føreren kan ikke motta bestillinger direkte fra TT-kunden.
- 4.1.1.3 Kunden bestemmer hentetidspunkt.
- 4.1.1.4 Operatør registrerer bestillingen med hente- og leveringsadresse og hentetidspunkt for reisen.
- 4.1.1.5 Bestillingen må inneholde riktig informasjon til bilen slik at Operatør kan utføre tjenesten samt validere kunde og gi riktig servicenivå. Herunder opplysninger om krav som kunden har til reisen, egenandel og annen nødvendig informasjon. Dette kan være avvikende krav til materiellet, som for eksempel medbrakte tilpassede barneseter, krav til ekstra bagasjeplass, krav til ekstra plass i baksete, krav til innstegshøyde etc. Eller det kan være krav tilknyttet TT-kundens personlige behov, som for eksempel at kunden skal ha hjelp med av/påkledning av yttertøy, overleveres til en ansvarlig ved ankomst eller at vedkommende må reise med ledsager.
- 4.1.1.6 Noen TT-brukere har behov for ledsager. Alle de personer som føreren skal transportere må fremkomme av bestillingen.
- 4.1.1.7 Operatør har ansvaret for bestillingsmottak, planleggingstjeneste og formidling av bestilte kjøreoppdrag til bil.

4.1.2 Betaling av egenandel

- 4.1.2.1 Om og hvor mye TT-kundene og ledsagere/medreisende skal betale i egenandel skal fremkomme av bestillingen. Egenandelen skal kunne betales med kort, kontant eller med egenandelskuponger. Betalingsmåte kan utvikles/endres underveis i kontraktperioden og nye betalingsmetoder kan tilkomme.

- 4.1.2.2 TT-kunden skal få godkjent kvittering når egenandel betales.
- 4.1.2.3 Innbetalt egenandel fra kundene skal gå til fratrekk på faktura til oppdragsgiver.
- 4.1.2.4 Operatør plikter å ta imot og løse inn egenandelskuponger hos den part som administrerer dette.

5. Gjennomføring av kjøreoppdrag

- 5.1.1.1 Operatør plikter å sørge for at fører etterlever bestillingen, både hva gjelder hente- og leveringstidspunkt og individuelle tilrettelegginger som er nødvendige i forhold til TT-kundens behov.
- 5.1.1.2 Operatør plikter å hensynta og utføre kjøreoppdrag i henhold til kommentarene og instruks som følger bestillingene. Dette kan f.eks. være krav tilknyttet TT-kundens personlige behov, som for eksempel at kunden skal ha hjelp med av/påkledning av yttertøy, overleveres til en ansvarlig ved ankomst eller at vedkommende må reise med ledsager.
- 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 føreren lar andre personer, for eksempel førerens venner og familie, reise med.

5.1.2 Overholdelse av planlagte tider

- 5.1.2.1 Dersom TT-bruker er forsinket ved henting, skal føreren vente ti minutter. Fører 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.
- 5.1.2.2 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 føreren ikke kan forhindre. Fører skal ringe kunden, pårørende eller andre kontaktpersoner ved forsinkelser utover fem minutter.

5.1.3 Flere personer på samme reise

- 5.1.3.1 Enkelte TT-kunder er pålagt å ha med ledsager(e) under transporten. Disse skal ikke transporteres uten ledsager(e). Dette vil fremkomme av bestillingen.
- 5.1.3.2 TT-kunder som ikke har faste ledsagere kan av og til også ha med medreisende. Dette skal da fremkomme av bestillingen.

- 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 fører ikke gir noe spiselig til TT-kunde, som for eksempel mat, brus og godterier.
- 5.1.4.3 I akuttmedisinske nødsituasjoner skal nødsentral kontaktes.

6. Krav til fast førergruppe

- 6.1.1.1 Operatør har i sitt tilbud beskrevet hvordan de skal organisere seg i forhold til kravet om fast førergruppe slik at de til enhver tid kan tilby kundene de samme førene. F.eks er det beskrevet hvordan Operatør sikrer tilstrekkelig antall egnede førere, rutiner for ferieavvikling og annet fravær, og hvordan Operatør løser situasjoner når f.eks. personlig kjemi mellom bruker og førere skaper utfordringer.
- 6.1.1.2 De fleste TT-kundene i dette oppdraget har behov for faste førere. Bydelene bestemmer hvilke TT- kunder som skal ha fast fører. Med fast fører menes det at kundene ikke har mer enn en maksimalt 2-4 førere å forholde seg til.
- 6.1.1.3 Operatøren må organisere tjenesten på en måte som sikrer at disse TT-kundene ikke har mer enn 2-4 førere å forholde seg til i sin førergruppe.
- 6.1.1.4 Pårørende og andre kontaktpersoner skal kunne vite hvilken fører som kjører TT-kunden. I tillegg skal de ha muligheten til å kunne ringe førerne for å gi praktiske beskjeder og lignende, og likeledes at fører ved behov kan ringe TT-kunden, pårørende og andre kontaktpersoner.
- 6.1.1.5 Ved utførelse av transporten skal det alltid være den enkelte TT-kundens servicebehov som legges til grunn. Fører skal opptre respektfullt og ivareta den enkelte brukers behov.

7. Krav til førere

7.1.1 Krav til førere

- 7.1.1.1 Operatøren har i sitt tilbud beskrevet hvordan målene i kapittel 7 skal oppnås.

7.1.2 Overordnet

- 7.1.2.1 Mange av TT-kundene har spesielle utfordringer, og det er derfor ekstra viktig at førerne gir kundene en trygg, sikker og forutsigbar tjeneste.

Kundene er forskjellige både i alder og behov, og må derfor møtes ut ifra sitt nivå.

- 7.1.2.2 Førerne må være godt egnet for oppdraget.
- 7.1.2.3 Førerne skal være imøtekommende, tålmodige og bistå kunder med nedsatt funksjonsevne og andre fysiske og psykiske utfordringer og vise høy grad av empati og omsorg. Førerne må ha god evne til å håndtere stress.
- 7.1.2.4 Det er førerens ansvar å ta imot, sikre, transportere og avlevere kunden på en trygg måte. 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 også hjelpe til med av- og påkledning av kundens yttertøy.
- 7.1.2.5 Fører må utøve høy grad av service og opptre høflig overfor alle TT-kunder, ledsagere og andre personer tilknyttet TT-kundene.
- 7.1.2.6 Førere må være gode på å kommunisere og informere tydelig og presist med kunder, pårørende og andre tilknyttet kunden, også i krevende situasjoner.
- 7.1.2.7 I brukerregisteret er det beskrevet særskilte behov for den enkelte TT-kunde som føreren alltid må ivareta.
- 7.1.2.8 Noen kunder må overleveres til pårørende eller en annen omsorgsperson både ved henting og levering. Disse kunder må aldri overlates til seg selv. Førere må i slike tilfeller påse at kunden overleveres til ansvarlig kontakt. Brudd på overleveringskrav til ansvarlig kontakt kan bli gebyrlagt iht. kontraktens bestemmelser.
- 7.1.2.9 Noen TT-brukere har behov for ledsager. Alle de personer som føreren skal transportere fremkommer i bestillingen.
- 7.1.2.10 Noen TT-bruker har førerhund/servicehund. 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.
- 7.1.2.11 Fører må kunne ta raske og gode avgjørelser og improvisere løsninger til beste for kundene dersom det skulle oppstå utfordrende situasjoner i eller rundt bilen.

7.1.3 Trygg og sikker reise

- 7.1.3.1 Førerne har ansvaret for sikkerheten om bord og skal sørge for å gi kundene en trygg og sikker reise. Sikkerheten har alltid høyest prioritet.
- 7.1.3.2 Førerne skal opprettholde trygg og god kjørestil til enhver tid. Førerne skal kjøre med en «myk» og behagelig kjørestil, uten unødige og/eller brå svingebevegelser, oppbremsinger og akselerasjoner - slik at kjøringen er bekvem for alle TT-kunder.

- 7.1.3.3 Alle kunder skal være festet med sikkerhetsbelter under transport. Fører skal hjelpe til med sikkerhetsbelte ved behov. Barnesete skal benyttes når det er påkrevd.
- 7.1.3.4 Fører har ansvaret for at nødvendig bagasje, utstyr, rullestoler, rullatorer ol. må plasseres og sikres slik at de ikke utgjør en fare ved bråbremsing eller annen uventet situasjon.
- 7.1.3.5 Fører plikter å varsle Oppdragsgiver umiddelbart ved uønskede hendelser som trafikkulykker, kunde på avveie eller lignende jfr. gjeldende varslingsrutiner.
- 7.1.3.6 Fører skal være tilgjengelig på telefon under oppdragets varighet. Pårørende skal kunne nå fører på telefon.
- 7.1.3.7 Generende lukt i bilen skal unngås, f.eks. er det ikke lov å spise eller røyke i bilen, eller bruke sterk parfyme.
- 7.1.3.8 Fører plikter å varsle Oppdragsgiver umiddelbart ved uønskede hendelser som trafikkulykker, kunde på avveie eller lignende jfr. gjeldende varslingsrutiner.
- 7.1.3.9 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.
- 7.1.3.10 TT-kunden har ikke rett til stans underveis.

7.1.4 Førers varslings til kunden

- 7.1.4.1 Ved forsinkelser som overstiger 5 minutter skal fører gi beskjed til kunden eller kontaktperson på hentestedet eller leveringsstedet. Opplysninger til kontaktpersoner fremkommer av opplysninger i bestillingen. Beskjeden skal gis så fort føreren har kjennskap til forsinkelsen.
- 7.1.4.2 Dersom TT-kunden er forsinket ved henting skal fører vente i 10 minutter. Fører skal aktivt oppsøke TT-kunden (ringe på dør, ringe det oppgitte telefonnummer, oppsøke bolig, skole osv), forutsatt at det ikke er åpenbart at TT-kunden ikke skal reise.
- 7.1.4.3 Det er Operatørens ansvar å sikre at kunden får beskjed. Dersom kunden ikke svarer, må fører forsøke på nytt.
- 7.1.4.4 Manglende informasjon til kunden om forsinkelse kan bli gebyrlagt iht. kontraktens bestemmelser.

7.2 Kompetansekrav til førerne

7.2.1 Organisering av opplæring

- 7.2.1.1 Operatøren er ansvarlig for opplæring og skolering av eget personell inkludert tilknyttede løyvehavere og fører 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.
- 7.2.1.2 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.
- 7.2.1.3 Operatøren skal lage et dokument med detaljert beskrivelse av rutiner og informasjon som er nødvendig for at føreren skal kunne gjennomføre tjenesten på en korrekt og sikker måte. En slik førerinstruks skal alle førere til enhver tid kjenne og følge.

7.2.2 Språkkompetanse

- 7.2.2.1 Alle førere som brukes i gjennomføring av dette oppdraget skal minst beherske norsk muntlig og skriftlig tilsvarende CEFR nivå B1.
- 7.2.2.2 Operatøren er ansvarlig for at den enkelte føreres språkkompetanse i norsk er tilstrekkelig og at den opprettholdes i hele kontraktsperioden.
- 7.2.2.3 Oppdragsgiver kan kreve at førere med manglende språkkunnskap tas ut av denne tjeneste mens språkkunnskapen heves.
- 7.2.2.4 Like viktig som norskkunnskaper er førerens evne til å gjøre seg forstått og forstå mennesker som har generelle utfordringer med å gjøre seg forstått og forstå muntlig språk.
- 7.2.2.5 Operatøren skal foreta individuelle vurderinger av om den enkelte førers språkkompetanse i norsk er tilstrekkelig. Vurderingene skal kunne dokumenteres.
- 7.2.2.6 Operatøren skal på forespørsel fra Oppdragsgiver kunne dokumentere at personalet tilfredsstillt kravene knyttet til språkkompetanse.

7.2.3 Kompetanse i håndtering av uønskede hendelser og førstehjelp

- 7.2.3.1 Alle førere 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).
- 7.2.3.2 Alt personell med kundekontakt skal beherske varslingsrutiner ved uønskede hendelser, kunde på avveie, større ulykker og brann.

8. Generelle krav

8.1.1 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 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 gjeldende råd og anbefalinger for smittevern følges.

8.1.2 Hittegods

- 8.1.2.1 Det er viktig at fører sjekker bilen grundig for gjenglemte eiendeler når TT-kunden forlater den, og på den måten unngå unødvendig håndtering av hittegods.
- 8.1.2.2 Dersom eiendeler likevel skulle bli igjen i bilen skal Operatør legge til rette for å få levert gjenstanden på en egnet måte. For eksempel ved henting neste dag.
- 8.1.2.3 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/hittegods/>.
- 8.1.2.4 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.
- 8.1.2.5 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.
- 8.1.2.6 Ved mistenkelige gjenstander om bord i bilen skal førere melde ifra iht. Operatørens rutiner.

8.1.3 Medier og presse

- 8.1.3.1 Oppdragsgiver er hovedkontakt for medier og presse, og er ansvarlig for presseaktiviteter.

- 8.1.3.2 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.
- 8.1.3.3 Dersom Operatøren blir kontaktet av pressen eller andre medier i forbindelse med gjennomføring av, eller forberedelser til dette oppdraget skal Oppdragsgiver konsulteres før Operatøren gir endelig svar til mediene/pressen.

8.1.4 Mobiltelefon

- 8.1.4.1 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.
- 8.1.4.2 Mobiltelefonen skal være åpen for ut- og inngående samtaler, og det skal være mulig for pårørende eller omsorgspersoner av TT-kunden å nå fører på telefon under hele transporten.
- 8.1.4.3 Fører skal ikke foreta private telefonsamtaler med kunden i bilen. Korte telefonsamtaler som er nødvendig for å utføre oppdraget kan gjennomføres.
- 8.1.4.4 Alle telefonsamtaler med kunde i bilen skal foregå på norsk.

8.1.5 Bombrikker og -åpnere

- 8.1.5.1 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.
- 8.1.5.2 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 og må informere om hvordan bom fungerer ved bestilling av tur.

8.1.6 Uniform og legitimasjon

- 8.1.6.1 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.
- 8.1.6.2 Operatør skal følge lovpålagte regler for egen legitimasjon i bilen.

9. Kvalitetskontroller

- 9.1.1.1 Operatøren har i sitt tilbud beskrevet rutiner for kontroller og oppfølging av avvik i service, av både biler og førere, for å sikre en god og velfungerende tjeneste.
- 9.1.1.2 For å sikre kvaliteten og sikkerheten i bilene skal Operatør jevnlig utføre rutinemessige undersøkelser.
- 9.1.1.3 Kvalitetskontrollene skal være egnet til å avdekke avvik i krav til førerne og utførelse av TT-transporten, og bidra til å heve kvaliteten på tjenesten.

10. Oppstart av oppdraget

10.1.1 Framdriftsplan

- 10.1.1.1 Operatøren har beskrevet oppstarten i sitt tilbud. Operatøren har utarbeidet en beskrivelse av oppstartsprosjektet med fremdriftsplan som inneholder hovedmilepæler og datoer knyttet til aktivitetene:
 - Organisering og opplæring av førerne.
 - Organisering og opplæring av bestillingsmottak og administrativ funksjon.
 - Utarbeidelse av instruks til førere tilknyttet oppdraget.
 - Innstilling og testing av systemer knyttet til digitale tjenester og organisering av driften. Dette gjelder integrasjoner 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.
- 10.1.1.2 I tillegg har Operatøren lagt ved tilbudet en beskrivelse som sikrer god oppstart samt en risikoanalyse med avbøtende tiltak.

11. Beredskap

- 11.1.1.1 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).

12. Klager og kommunikasjon med kundene

- 12.1.1.1 Oppdragsgiver har ansvaret for behandling av skriftlige klager, samt andre henvendelser hvor kunden henvender seg direkte til Oppdragsgiver.
- 12.1.1.2 Ved behov vil Oppdragsgiver videresende henvendelsene fra kundene til Operatøren for uttalelse. Operatøren skal besvare henvendelsene fra Oppdragsgiver så fort som mulig og helst innen 36 timer. Dersom Operatør

ikke uttaler seg om oversendt klage innen rimelig tid kan Operatøren miste sin rett til å komme med innsigelser angående klagen.

- 12.1.1.3 For henvendelser som gjelder fører eller hendelser føreren har vært involvert i, skal en oppsummering av førers versjon inngå i svaret til Oppdragsgiver.
- 12.1.1.4 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 kontraktperioden. Dersom Oppdragsgiver mener at en fører er uegnet kan oppdragsgiver be om at førerens transport av TT-kunder opphører.
- 12.1.1.5 Klager på driften som kommer direkte til Operatør skal videreformidles til Oppdragsgiver som skal besvare kunden.
- 12.1.1.6 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.

13. Rapportering

- 13.1.1.1 Oppdragsgiver skal varsles skriftlig dersom
- Eierstrukturen til Operatøren eller konsernet endrer seg vesentlig
 - Operatøren skifter daglig leder
 - Operatøren skifter nøkkelpersonale
 - Operatøren har anstrengt ressursituasjon

13.2 Periodisk rapportering

13.2.1 **Drivstoff**

- 13.2.1.1 Oversikt over forbrukt mengde drivstoff fordelt på energibærere skal rapporteres hver måned.
- 13.2.1.2 Operatør skal gjøre informasjon om kjørte kilometer, energiforbruk, utslipp (CO₂, NO_x, og Svevestøv PM₁₀) og type energibærer per avgang/bil som er direkte knyttet til tjenesteleveransen (inkludert posisjonskjøring og tilsvarende kjøring uten passasjerer) tilgjengelig gjennom de digitale tjenestene.

13.2.2 **Opprinnelsesgaranti**

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

13.3 Rapportering på forespørsel fra Oppdragsgiver

13.3.1 Beredskapsplan

13.3.1.1 Operatøren skal på forespørsel sende over beredskapsplan.

13.3.2 Regnskap og årsberetning

13.3.2.1 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.

13.3.3 Arbeid med helse, miljø og sikkerhet

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

13.3.4 Taushetserklæring

13.3.4.1 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. Bilpark og miljø

14.1.1 Generelle krav

14.1.1.1 Operatør har i sitt tilbud beskrevet eventuell merverdi ut over minstekrav knyttet til kundeopplevelse og tilpasning av kjøretøyene til kundegruppen og bilparkens miljøegenskaper.

14.1.1.2 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.

14.1.1.3 Lovverk og offentlige pålegg innbefatter (ikke uttømmende):

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

14.1.1.4 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 1 sammenleggbar rullestol eller 1 sammenleggbar rullator 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.

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

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

14.1.1.7 Bilene skal ikke kjøre på tomgang.

14.1.1.8 Operatør skal kunne stille en (1) allergivennlig bil til rådighet når det er nødvendig for å transportere spesielt utsatte allergikere innenfor kundegruppen. Den allergivennlige bilen får ikke ha fraktet dyr. Førere skal ikke lukte røyk eller parfyme.

14.1.2 **Opplysningsplikt**

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

14.1.3 **Kontroll av sikkerhetsutstyr**

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

14.1.4 **Barnesikringsutstyr**

14.1.4.1 Alle biler skal ha forsvarlig sikringsutstyr til barn og skal som minimum ha 1-stk standard sittepute tilgjengelig. I enkelte bestillinger kan det være 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.

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

14.1.5 **Kundeopplevelse og tilpasning av kjøretøyene til kundegruppen**

14.1.5.1 Operatør har i sitt tilbud beskrevet egenskaper ved kjøretøyene som stilles til disposisjon i kontraktsperioden med den hensikt å øke kundeopplevelsen og tilpasningen for passasjerer med nedsatt funksjonsevne.

14.1.5.2 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.

14.1.6 **Bilparkens miljøegenskaper**

- 14.1.6.1 Operatør har i sitt tilbud 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.

15. Bilag

Bilag 1.7 Statistikk

Bilag 2 OsloCard Ver DRT 1 0 20170601 (Fase 1 DRT Solutions)

Bilag 3 Avtale om digitale tjenester (Fase 2, Oppdragsgiver)