|  |
| --- |
| Vedlegg 1c |
| 13.10.2023  Versjon: 1.0 |
| Kravskjema til oppdragsbeskrivelse – Deloppdrag A, B og C |
| Minibusstjenester Oslo, Asker og Bærum 2025 |

# Forklaring

Dette vedlegget er et kravskjema. Under hvert krav har Operatøren på en konkret måte beskrevet håndteringen av kravet. Eventuelle bilag som Operatøren har vedlagt er også en del av besvarelsen av det enkelte krav.

I besvarelsen bør Operatøren tydelig skille mellom tiltakene i hvert enkelt deloppdrag/til hver kundegruppe.

Oppdragsgiver skiller mellom to typer krav i dette kravskjemaet:

1. Minstekrav som skal beskrives – disse er merket «MB». Dette er krav som Operatør skal oppfylle, og har beskrevet hvordan det oppfylles. Disse kravene vil ikke være gjenstand for evaluering.

2. Evalueringskrav – disse er merket «E», og er krav som Operatør bør oppfylle, og har beskrevet hvordan det eventuelt oppfylles. Besvarelsen av disse kravene vil bli evaluert, og knytter seg til et tildelingskriterium.

# Kapittel A - Gjennomføring av oppdraget

|  |  |
| --- | --- |
| A.1 Oppmøtekontroll Operatør bør i sitt tilbud beskrive hvilke rutiner de har for oppmøtekontroll. Rutinene skal sikre at alle vogner med førere møter opp på rett sted ved første hentetidspunkt. Ruter vil legge vekt på følgende (ikke uttømmende):   * Tidspunkt for kontroll av oppmøte. * Ressurser tilgjengelig for å kontrollere oppmøte. * Forberedelser til oppmøte. * Systematikk for kontroll av oppmøte f.eks. varslingssystemer, overvåkningsrutiner, påloggingsrutiner for førerne o.l. * Tiltakenes forventede risikoreduserende effekt. * Innovative løsninger, løsninger som særlig fremmer kundeopplevelsen eller unike løsninger for operatøren. | **E** |

<fylles ut av operatør>

|  |  |
| --- | --- |
| A.2 Avvikshåndtering Operatør bør i sitt tilbud beskrive hvilke rutiner de har når vogn med fører grunnet avvik ikke møter på rett tidspunkt. Ruter vil legge vekt på følgende (ikke uttømmende):   * Hvordan operatør arbeider løsningsorientert i de ulike avvikssituasjonene for i størst mulig grad opprettholde driften og punktligheten når et avvik skjer. * Tiltaksplaner og rutiner som bidrar til å få på plass løsninger raskt og med minst mulig ulemper for kundene. * Innovative løsninger, løsninger som særlig fremmer kundeopplevelsen eller unike løsninger for operatøren. | **E** |

<fylles ut av operatør>

|  |  |
| --- | --- |
| A.3 Forebyggende tiltak Operatør bør i sitt tilbud beskrive hvordan de forebygger avvik både før oppdraget starter og underveis i oppdraget. Ruter vil legge vekt på følgende (ikke uttømmende):   * hvordan Operatøren i forkant av oppdragene jobber proaktivt med å unngå avvik. * hvordan operatør følger opp utførelsen av oppdragene underveis f.eks. flåtestyring, dedikert trafikkledelse, annen løpende driftsoppfølging osv. for å unngå avvik. * Innovative løsninger, løsninger som særlig fremmer kundeopplevelsen eller unike løsninger for operatøren. | **E** |

<fylles ut av operatør>

|  |  |
| --- | --- |
| A.4 Reserveløsninger Operatør bør i sitt tilbud redegjøre for tilgang på reservemateriell og hvordan reserveførere benyttes ved avvikshendelser. Ruter vil legge vekt på følgende (ikke uttømmende).   * Tilgang og responstid på reservemateriell. * Tilgang og responstid på reservesjåfører. * Piketter og andre ressurser som kan håndtere oppdrag ved avvik.   Innovative løsninger, løsninger som særlig fremmer kundeopplevelsen eller unike løsninger for operatøren, vil bli lagt vekt på. | **E** |

<fylles ut av operatør>

|  |  |
| --- | --- |
| A.5 Avtale om digitale tjenester (ADT) Deloppdrag A:  Operatøren skal beskrive evnen til å levere på ADT funksjonsnivå Bestillingstransport Pluss, og beskrive hvordan de er i stand til å løpende vurdere kvalitet på egen leveranse av digitale tjenester.  Deloppdrag B:  Operatøren skal beskrive evnen til å levere på ADT funksjonsnivå Bestillingstransport Mini, og beskrive hvordan de er i stand til å løpende vurdere kvalitet på egen leveranse av digitale tjenester  Deloppdrag C:  Operatøren skal beskrive evnen til å levere på ADT funksjonsnivå Bestillingstransport Pluss og Bestillingstransport Mini, og beskrive hvordan de er i stand til å løpende vurdere kvalitet på egen leveranse av digitale tjenester. | **MB** |

<fylles ut av operatør>

# Kapittel B - Førere – Kompetansearbeid og rekruttering

|  |  |
| --- | --- |
| B.1 Rekruttering av førere Operatør bør i sitt tilbud beskrive hvordan førere rekrutteres i et knapt marked, og hva som gjøres for å beholde stabil arbeidskraft gjennom hele kontraktsperioden.  Særlig skoleskyss er en tjeneste som består i å kjøre skoleelever til skolen om morgenen og hjem om ettermiddagen, det vil si en tjeneste som i sin natur er en deltidstjeneste.  Det vil bli lagt vekt på effektive, nytenkende og kreative måter å rekruttere på. I tillegg vil det bli lagt vekt på om operatør har kreative løsninger for å utvide stillingsbrøken til førere av deltidstjenestene. | **E** |

<fylles ut av operatør>

|  |  |
| --- | --- |
| B.2 Kompetanse førere Operatør bør i sitt tilbud beskrive hvilken type formell kompetanse, erfaring og egenskaper som etterspørres i rekrutteringen av førere. Det skal tas hensyn til at dette oppdraget har spesielt behov for førere som kan sette seg inn i kundenes situasjon og tjenestens krav til empati og trygghet. | **E** |

<fylles ut av operatør>

|  |  |
| --- | --- |
| B.3 Språkkompetanse Alle førere som brukes i gjennomføring av oppdragene, skal minst ha bestått «Bussnorsktesten» eller tilsvarende test. Like viktig som bestått test er det at førerne evner å kommunisere godt med kundene. Kundene i deloppdrag A er hovedsakelig eldre personer, og i deloppdragene B og C hovedsakelig barn, og ofte barn med spesielle behov.  Operatør plikter å teste at den faktiske språkforståelsen står i forhold til kravene gjennom hele kontraktsperioden. Operatøren bør i sitt tilbud beskrive hvordan dette kravet skal oppfylles. | **E** |

<fylles ut av operatør>

|  |  |
| --- | --- |
| B.4 Geografisk kompetanse Førere skal ved hjelp av praktisk og teoretisk opplæring kunne tilegne seg meget god geografisk kjennskap til området og være godt kjent med det generelle veinettet, slik at de kan kjøre den mest hensiktsmessige veien.  I deloppdrag B og C skal også Operatør sørge for at førerne blir kjent med, og har vært ved, alle sentrale hente og leveringssteder på skoler og andre lokasjoner tilknyttet skoleskyss før oppstart av oppdraget.  Operatøren bør i sitt tilbud beskrive hvordan dette kravet skal oppfylles. | **E** |

<fylles ut av operatør>

|  |  |
| --- | --- |
| B.5 Planlegging og systematikk i kompetansearbeidet Operatøren er ansvarlig for opplæring av eget personell, og for at de innfrir kompetansekravene gjennom hele kontraktsperioden.  Førerne som skal utføre denne tjenesten må være godt skolert for nettopp dette oppdraget, og kjenne kundesegmentene godt. Mange av kundene er barn og eldre, og det er ekstra viktig at føreren er imøtekommende og gir kundene en trygg, sikker og forutsigbar tjeneste. Førerne må utøve høy grad av service overfor kunder, foresatte og skolepersonell, og skal kunne møte og bistå kunder med nedsatt funksjonsevne og andre fysiske og psykiske utfordringer.  Operatøren bør i sitt tilbud beskrive hvordan dette kravet skal oppfylles, med vekt på planlegging, systematikk og gjennomføring av kompetansearbeidet.  Operatør bør lage egen beskrivelse av hvordan kompetansearbeidet skal gjennomføres i «forberedende fase» for å være best mulig forberedt til «ordinær kontraktsoppstart».  Beskrivelsene bør være detaljert både når det gjelder innhold, metode og tidsforbruk til opplæring, når det gjelder kartlegging og testing, og også detaljert når det gjelder oppfølging av kompetanse underveis i kontrakten.  Bilag kan vedlegges. | **E** |

<fylles ut av operatør>

# Kapittel C - Oppstartforberedelser

|  |  |
| --- | --- |
| C.1 Forberedelser og fremdriftsplan Operatør bør i sitt tilbud beskrive organisering og forberedelser til oppstarten, og hvilke tiltak og metoder de har for å sikre en god oppstart. Det legges vekt på at beskrivelsen omfatter flest mulig av relevante forhold, systematikk og struktur, samt detaljeringsgrad.  Operatør bør også beskrive hvilken bistand og opplysninger de ønsker fra Oppdragsgiver i oppstartsperioden for å foreta sine forberedelser, f.eks. om det er ønsket at Oppdragsgiver bidrar i kompetanseheving innenfor visse temaer, nødvendig informasjon for å oppnå geografisk kompetanse etc.  Operatør bør levere en egen detaljert beskrivelse av hvordan de bruker perioden fra Forberedende fase frem til Ordinær kontraktsfase (01.08.2025) på en best mulig måte med hensyn til opplæring av førerne og kjennskap til tjenesten og kundene.  Beskrivelsen bør inneholde antall førere over minimumsantallet de skal ansette og benytte i «Forberedende fase»:   * Deloppdrag A: (01.07.2025 – 31.07.2025) minst 2 førere, maks 4 førere * Deloppdrag B: (05.05.2025 – 31.07.2025) minst 4 førere, maks 8 førere * Deloppdrag C: (05.05.2025 – 31.07.2025) minst 4 førere, maks 8 førere   Operatør bør også legge ved en fremdriftsplan med hovedmilepæler og datoer for både Forberedende fase og for Ordinær kontraktsfase, som minst inneholder følgende aktiviteter:   * Førere er rekruttert og ansatt * Førere er ferdig opplærte i henhold til kompetansekrav og utarbeidet opplæringsmateriell, inkl. estimert tid for oppnåelse av kompetansekravene. * Administrativ funksjon er klar for drift * Vognmateriell er på plass og klare til å kjøre * IT-systemer og utstyr knyttet til digitale tjenester er installert, testet og klart for drift, samt at driften er organisert * Eventuelle lokaler i driftsområdet er etablert og klare for drift   Oppdragsgiver vil premiere robustheten i oppstartforberedelsene. Det er f.eks. at tilbyder hensyntar og kontrollerer elementer som påvirker gjennomføringen av oppstarten, slik at det ikke medfører forsinkelser, kvalitetssvikt overfor kunder eller Oppdragsgiver, eller oppstår andre mangler i leveransen som vi gå ut over oppstart og kunder.  Oppstartsforberedelser bør beskrives i feltet nedenfor.  Operatøren bør i sitt tilbud legge ved en utfylt fremdriftsplan, der Oppdragsgivers mal skal benyttes (se bilag 1.0). | **E** |

<fylles ut av operatør>

|  |  |
| --- | --- |
| C.2 Risiko- og tiltaksplan Operatør skal i sitt tilbud utarbeide risiko- og tiltaksplan for oppstartarbeidet, samt beskrivelse av avbøtende tiltak for de ulike risikoelementene som avdekkes i analysen. Den skal minst, men er ikke avgrenset til å, inneholde risikovurdering av:   * Rekruttering av personell. * Opplæring av personell. * Etablering av drifts- og trafikkledelse. * Innarbeidelse av Oppdragsgivers krav til rapportering og systemer for rapportering. * Anskaffelse, leveranse og idriftsetting av bussmateriell. * Etablering, testing og idriftsetting av IT systemer og utstyr som er nødvendig i forbindelse med gjeldende Avtale for Digitale Tjenester. * Etablering av ladeinfrastruktur, evt. avtaler om ladetilgang. * Andre forhold/kritiske aktiviteter som Operatøren mener bør omhandles.   Operatøren skal i sitt tilbud legge ved en utfylt risiko- og tiltaksplan, der Oppdragsgivers mal skal benyttes (se bilag 1.1). | **MB** |

<fylles ut av operatør>

**Operatørens bilag**

Dersom det er angitt under et krav at det er anledning til å legge ved bilag, skal disse angis i denne tabellen her:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Referanse til krav | Bilagets navn og formål | Antall sider | |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

**Bilagsmaler fra Oppdragsgiver**

#### Bilag 1.0 Fremdriftsplan

#### Bilag 1.1 Risiko -og tiltaksplan