

Vedlegg 1

21.09.2022

Versjon: 1.0

Oppdragsbeskrivelse

Resttransport Romerike, Asker og Bærum 2023

Innhold

1. 1. OM RAMMEAVTALE RESTTRANSPORT ASKER, BÆRUM OG ROMERIKE	3
2. 2. OPPDRAGSGIVERS ORGANISERING OG ANSVAR.....	4
2.2 OVERORDNET OM OPPDRAGET.....	5
2.3 ESTIMERT BEHOV I KONTRAKTSPERIODEN – ORDINÆRE AVROP.....	5
2.4 ESTIMERT BEHOV I KONTRAKTSPERIODEN – AVROP TIMESINNLEIDE BILER	7
2.5 MINSTEKRAV SAMTIDIG PARALLELLE KJØREOPPDRAG.....	8
2.6 ESTIMERT KONTRAKTSVERDI OG MAKSIMAL KONTRAKTSVERDI.....	9
3. 3. OPPDRAGSGIVERS BESTILLINGSMOTTAK OG PLANLEGGING AV TURER	10
4. 4. OPERATØRENS ANSVAR	10
4.1 KRAV TIL OPERATØREN.....	10
4.2 KRAV TIL OPERATØRENS GJENNOMFØRING	11
4.3 OVERHOLDELSE AV PLANLAGTE TIDER	11
5. 5. AVTALE OM DIGITALE TJENESTER	12
6. 6. KRAV TIL SJÅFØRENE.....	13
6.2 KOMPETANSEKRAV TIL SJÅFØRENE	15
7. 7. GENERELLE KRAV	15
7.1 KOMMUNIKASJON.....	15
7.2 RENHOLD OG VEDLIKEHOLD.....	15
7.3 BEREDSKAP.....	16
7.4 KOMMUNIKASJON MED KUNDENE	16
7.5 KONTROLL OG MÅLING	16
8. 8. OPPSTARTSFORBEREDELSE	16
9. 9. BILPARK OG MILJØ.....	16
10. 10.	BILAG

1. Om Rammeavtale Resttransport Asker, Bærum og Romerike

- 1.1.1.1 Oppdragsgiver har behov for Rammeavtale på transporttjenester med personbiler i Asker og Bærum, og på Romerike. Rammeavtalen skal dekke Oppdragsgivers behov for skoleskyss.
- 1.1.1.2 Oppdragene omfatter transporttilbud for elever i grunnskolen og videregående skole som har rett til skoleskyss, men som av ulike årsaker ikke kan benytte det rutegående kollektivtilbudet. Skyssens formål er å oppfylle de rettigheter elevene har etter opplæringsloven og retningslinjer for skoleskyss i forbindelse med vente- og reisetid, fastsetting av skoledager, mm. gitt av Viken fylkeskommune. Full informasjon finnes her: <https://www.skoleskyss.no/>
- 1.1.1.3 Denne Rammeavtalen gir Oppdragsgiver rett, men ingen plikt til å tildele Oppdrag innenfor avtalen, og den garanterer ikke noe som helst av volum.

1.1.2 Generelt om avrop

- 1.1.2.1 Behov for avrop vil avhenge av hvor stor del av skoleskyssen Oppdragsgiver administrerer gjennom andre offentlige kontrakter. Behovet for skoleskyss vil også i sin natur variere gjennom kontraktperioden som følge av at antall skolebarn som har lovfestet krav på skoleskyss endres fra år til år. Kontrakten er en resttransportkontrakt, som innebærer at kontrakten vil brukes utelukkende til oppdrag som ikke gjennomføres gjennom andre Ruter-kontrakter, og oppdragsgiver gir ingen garanti for antall tildelte avrop.
- 1.1.2.2 Oppdragsgiver organiserer, planlegger og formidler avropene til den enkelte Operatør.
- 1.1.2.3 Oppdragsgiver angir i sin bestilling hvilke typer avrop som det enkelte kjøreoppdrag er underlagt. Operatør kan ikke påberope seg et annet type kjøreoppdrag enn det som Oppdragsgiver angir i sin bestilling. Dette innebærer at det er Oppdragsgiver som til enhver tid bestemmer hvilke type avrop som skal foretas med tilhørende godtgjøringsmekanisme, uavhengig av mengden avrop som er estimert i oppdragsbeskrivelsens punkt 2.3 og 2.4. Operatør har en plikt til å gjennomføre samtlige avrop uavhengig av hvilken avropsmetode som Oppdragsgiver benytter.

1.1.3 Ordinære avrop

- 1.1.3.1 Avrop av et enkelt kjøreoppdrag uten forpliktende varighet utover hentetidspunkt og leveringstidspunkt. Avropet godtgjøres med oppmøtetakst og kilometergodtgjørelse fra første bestilte hentetidspunkt til siste leveringstidspunkt.

1.1.4 Avrop på timesinnleide biler

- 1.1.4.1 Avrop av faste kjøreoppdrag på minimum 1,5 times sammenhengende innleie fra første bestilte hentetidspunkt til siste leveringstidspunkt per kjøreoppdrag (f.eks. per dag minimum 1,5 timer for kjøreoppdrag morgen og deretter 1,5 timer for kjøreoppdrag ettermiddag dersom det også er aktuelt). Bestilling med opplysninger om innleietid og hentetider skal skje innen kl.18:00 dagen før oppdraget starter, og Operatør skal så langt det er mulig benytte fast bil (løyve) og sjåfør for å utføre oppdraget. Bilen må være forberedt på at turer som avbestilles blir erstattet med andre turer som passer inn i kjøreoppdraget/vognløpet og den avtalte innleietiden.

Vedlegg 1 Oppdragsbeskrivelse

Resttransport Romerike, Asker og Bærum 2023

- 1.1.4.2 Avrop på timesinnleide biler vil vanligvis gjelde for et samlet skoleår på 190 dager, men kan også forekomme i kortere perioder. Avrop på timesinnleide biler kan avbestilles av Oppdragsgiver med 14 dagers varsel. Det legges opp til mest mulig likt kjøreopplegg for ulike dager, men endringer vil forekomme. Timesinnleide biler har ikke anledning til å påta seg andre oppdrag innenfor avtalt innleietid. Normal innleietid vil være morgen i perioden 7:00 – 10:00. Innleie i andre tidsrom, f.eks. ettermiddag, kan også forekomme.

1.1.5 Skoleskyss

- 1.1.5.1 Kundegruppen i oppdragene er hovedsakelig skoleelever med innvilget skyss til og fra skolen, og oppdrag skjer i all hovedsak i forbindelse med tilkjøring til skolen om morgenen og hjemkjøring etter skoleslutt.
- 1.1.5.2 Skoleskyssen i Oppdragsgivers områder dekkes fortrinnsvis med ordinære rutebusser og rutegående skoleskyss.
- 1.1.5.3 De skoleelever som ikke kan benytte seg av dette tilbudet får innvilget individuelt vedtak om spesialskyss. Det kan f.eks. være elever som ikke har tilgang til ordinært kollektivtilbud innen fastsatt minimum gangavstand, bor i spredtbebygde strøk, har spesielle behov, eller behov for faste sjåfører og høy grad av forutsigbarhet. Omkring halvparten av elevene har vedtak på skyss grunnet medisinske årsaker. Oppdraget gjelder også for elever med kommunale vedtak om skyss, eksempelvis skyss som innvilges på bakgrunn av særlig farlig skolevei. Disse elever får i all hovedsak skyss med timesinnleide biler.
- 1.1.5.4 Antallet elever i området med rett til skoleskyss er imidlertid uforutsigbart og endrer seg stadig, så det vil alltid være et resttransportbehov i tillegg til rutebuss og timesinnleide biler. Denne rammeavtalen er ment å dekke denne resttransport i henholdsvis Asker og Bærum og på Romerike.
- 1.1.5.5 Transporten av skoleskyssberettigede elever tildeles altså i følgende prioritets rekkefølge:
1. Rutebuss/rutegående skoleskyss
 2. Heltid- og deltidsinnleide minibusser og personbiler
 3. Resttransport (dette oppdraget)

2. Oppdragsgivers organisering og ansvar

2.1.1 Om Oppdragsgiver

- 2.1.1.1 Ruter er et felles administrasjonsselskap for kollektivtrafikken i Oslo og deler av Viken (tidligere Akershus fylke). Oppdragsgiver har ansvaret for den helhetlige planleggingen av tjenestetilbudet knyttet til all kollektivtrafikk, herunder service- og bestillingslinjer, spesialskyss skole, T-bane, trikk, buss og båt. Oppdragsgiver har ansvar for at kundene opplever at tjenestetilbudet i kollektivtrafikken er pålitelig og effektivt.
- 2.1.1.2 Oppdragsgiver har videre ansvaret for kontakt med relevante myndigheter for å ivareta kollektivtransportens overordnede interesser, og har ansvaret for overordnet kundekommunikasjon ved f.eks endring i tjenestetilbudet.

2.2 Overordnet om Oppdraget

- 2.2.1.1 Oppdragene knyttet til resttransport vil i all hovedsak foregå innenfor kommunene, men enkelte kjøreoppdrag kan starte eller ende i andre kommuner eller i tilstøtende fylker, og kjøring til og fra tilstøtende kommuner i andre deloppdrag vil forekomme. Unntaksvis kan oppdrag både starte og ende utenfor området deloppdragsområdet. I slike tilfeller vil Oppdragsgiver godtgjøre fra grensen av deloppdragsområdet og til/fra start- og stoppestedet utenfor deloppdraget.
- 2.2.1.2 Biler kan ved behov bli benyttet til oppdrag i hele Ruters virkeområde, som innebærer Oslo og de deler av Viken som tidligere utgjorde Akershus fylke, samt nærliggende kommuner i tidligere Buskerud fylke. Det kan også forekomme avrop i forbindelse med avvikstransport ved driftsavvik i området, og bilene kan bli benyttet til utprøving av nye mobilitetstjenester.

2.2.2 Inndeling i deloppdrag

- 2.2.2.1 Oppdraget er delt i 5 deloppdrag (A-E)

Deloppdrag	Område
A	Bærum kommune
B	Asker kommune
C	Lørenskog, Lillestrøm, Nittedal og Rælingen kommune
D	Aurskog-Høland kommune
E	Gjerdrum, Nannestad, Ullensaker, Nes, Eidsvoll og Hurdal kommune

2.2.3 Avtale om Enerett

- 2.2.3.1 Operatør som får tildelt kontrakten for deloppdrag D blir tildelt enerett for Aurskog-Høland kommune, den som får tildelt kontrakten for deloppdrag E blir tildelt enerett for kommunene Gjerdrum, Nannestad, Nes, Eidsvoll og Hurdal kommune. Rammene for utføringen av eneretten reguleres hovedsakelig av Vedlegg 2 Oppdragsbeskrivelse Enerett.
- 2.2.3.2 Oppdraget som helhet for deloppdrag D og E innebærer uansett at Operatør bare inngår én bindende kontrakt som omfatter både Resttransport og Enerett.

2.3 Estimert behov i kontraktperioden – ordinære avrop

2.3.1 Estimert antall ordinære avrop/kjøreoppdrag

- 2.3.1.1 Tabellen under angir **estimert** antall ordinære avrop i snitt for hvert enkelt deloppdrag. Det er ikke et garantert volum og variasjoner må påregnes. Blant annet planlegger Oppdragsgiver å i løpet av kontraktperioden å utlyse nye kontrakter for hel- og deltidsinnleie av minibusser og personbiler i alle deloppdragsområdene. Dette kan påvirke behovet for avrop i dette oppdraget gjennom eksempelvis at flere turoppdrag vil bli utført med nye kontrakter for minibuss og personbiltjenester.

Vedlegg 1 Oppdragsbeskrivelse

Resttransport Romerike, Asker og Bærum 2023

2.3.1.2 Estimert antall kjøreoppdrag tar utgangspunkt i at et skoleår har 190 dager. Et kjøreoppdrag kan bestå av en eller flere turer dvs. hente og bringe en eller flere kunder.

2.3.1.3 Det estimeres at 90 % av avropene skjer med bilgruppe 1, og 10 % av avropene skjer med bilgruppe 2.

2.3.1.4 Tabell estimerte antall kjøreoppdrag (ordinære avrop) i snitt per dag i kontraktperioden.

Del-oppdrag	Kommuner	Antall pr. dag
A	Bærum kommune	74
B	Asker kommune	165
C	Lørenskog, Lillestrøm, Nittedal og Rælingen kommune	193
D	Aurskog-Høland kommune	50
E	Gjerdrum, Nannestad, Ullensaker, Nes, Eidsvoll og Hurdal kommune	256

2.3.1.5 Tabell estimerte antall kjøreoppdrag (ordinære avrop) i snitt per år i kontraktperioden.

Del-oppdrag	Kommuner	Antall pr. år
A	Bærum kommune	14 050
B	Asker kommune	31 450
C	Lørenskog, Lillestrøm, Nittedal og Rælingen kommune	36 700
D	Aurskog-Høland kommune	9 500
E	Gjerdrum, Nannestad, Ullensaker, Nes, Eidsvoll og Hurdal kommune	48 600

2.3.1.6 Kjøreoppdragene (avropene) er fordelt på morgen og ettermiddag. Det kan variere i antall kjøreoppdrag mellom morgen og ettermiddag.

2.3.1.7 Oppdragsgiver vil ofte ha behov for å ta ut flere avrop i henhold til rammeavtalen samtidig. Operatør må påse at de har tilstrekkelig med biler for å utføre alle avrop/kjøreoppdrag i henhold til bestilling.

2.3.2 Gjennomsnittlig kjørelengde i km per kjøreoppdrag (ordinære avrop)

2.3.2.1 Tabellen under viser statistikk over gjennomsnittlig kjørelengde per kjøreoppdrag basert på gjennomførte kjøreoppdrag i januar 2022 og februar 2022. Gjennomsnittlig kjørelengde i kontrakten kan avvike fra snittet i tabellen.

Deloppdrag	Kommune	Gjennomsnittlig kjørelengde per kjøreoppdrag	Gjennomsnittlig kjørelengde per kjøreoppdrag
A	Bærum	9.12	9.12
B	Asker	10.39	10.39
C	Lørenskog	16.13	17.40
	Lillestrøm	17.13	
	Nittedal	25.10	
	Rælingen	13.60	
D	Aurskog-Høland	29.86	29.86
E	Ullensaker	13.40	18.09
	Gjerdrum	18.99	
	Nannestad	24.15	
	Hurdal	29.33	
	Eidsvoll	17.77	
	Nes	16.33	

2.4 Estimert behov i kontraktsperioden – avrop timesinnleide biler

2.4.1 Estimert antall avrop timesinnleide biler

2.4.1.1 Tabellen under angir **estimert** antall avrop (antall kjøreoppdrag) på timesinnleide biler i hvert enkelt deloppdrag. Det er ikke et garantert volum og variasjoner må påregnes.

2.4.1.2 Estimert antall kjøreoppdrag tar utgangspunkt i at et skoleår har 190 dager. Avrop av faste kjøreoppdrag har minimum 1,5 times innleietid.

2.4.1.3 Det estimeres at 90 % av avropene skjer med bilgruppe 1, og 10 % av avropene skjer med bilgruppe 2.

Vedlegg 1 Oppdragsbeskrivelse

Resttransport Romerike, Asker og Bærum 2023

- 2.4.1.4 Tabell estimerte antall avrop (antall kjøreoppdrag) på timesinnleide biler i bilgruppe 1 og bilgruppe 2 i snitt per dag i kontraktperioden.

Del-oppdrag	Kommuner	Antall pr.dag
A	Bærum kommune	3
B	Asker kommune	3
C	Lørenskog, Lillestrøm, Nittedal og Rælingen kommune	15
D	Aurskog-Høland kommune	3
E	Gjerdrum, Nannestad, Ullensaker, Nes, Eidsvoll og Hurdal kommune	3

- 2.4.1.5 Tabell estimerte antall avrop på timesinnleide biler i bilgruppe 1 og 2 snitt per år i kontraktperioden.

Del-oppdrag	Kommuner	Antall pr.år
A	Bærum kommune	570
B	Asker kommune	570
C	Lørenskog, Lillestrøm, Nittedal og Rælingen kommune	2 850
D	Aurskog-Høland kommune	570
E	Gjerdrum, Nannestad, Ullensaker, Nes, Eidsvoll og Hurdal kommune	570

2.5 Minstekrav samtidig parallelle kjøreoppdrag

- 2.5.1.1 Tabellen under angir **minstekrav** for samtidige parallelle kjøreoppdrag som Operatør må håndtere til enhver tid uten forsinkelser eller mangel på biler.
- 2.5.1.2 Parallelle kjøreoppdrag innebærer at Operatør er forpliktet til å kunne håndtere kjøreoppdragene/avropene samtidig. Det vil si at operatøren på samme tid må kunne betjene samtlige antall kjøreoppdrag angitt under minstekrav for hvert deloppdrag.
- 2.5.1.3 Tabell minstekrav til parallelle kjøreoppdrag i kontraktperioden (ordinære avrop og avrop på timesinnleide biler – bilgruppe 1 og 2)

Vedlegg 1 Oppdragsbeskrivelse

Resttransport Romerike, Asker og Bærum 2023

Del-oppdrag	Kommuner	Minstekrav
A	Bærum kommune	22
B	Asker kommune	67
C	Lørenskog, Lillestrøm, Nittedal og Rælingen kommune	64
D	Aurskog-Høland kommune	17
E	Gjerdrum, Nannestad, Ullensaker, Nes, Eidsvoll og Hurdal kommune	70

- 2.5.1.4 Ordinære avrop: Oppdragsgiver planlegger ikke posisjonskjøring eller forflytningstid mellom kjøreoppdragene, noe som innebærer at når et kjøreoppdrag er avsluttet så kan Operatør få et nytt kjøreoppdrag det er lenger avstand til enn opprinnelig bil rekker å kjøre. Det er Operatør sitt ansvar å utføre kjøreoppdrag i henhold til bestilling og Operatør bærer ansvaret for beregning av behovet av biler og planleggingen for å møte opp til avtalt tidspunkt.

2.6 Estimert kontraktsverdi og maksimal kontraktsverdi

- 2.6.1.1 Oppdragsgiver estimerer verdien på den delen av oppdraget som retter seg mot Resttransport til sannsynligvis samlet å være om lag 74 MNOK i gjennomsnittlig årskostnad. Dette er imidlertid utelukkende et estimat.
- 2.6.1.2 Oppdragets natur innebærer at det kan være en stor variasjon i antall avrop som blir tatt ut fra dag til dag, og samlet over en lengre tidsperiode. Dette er som følge av at antall turer vil variere avhengig av hvor mange turer knyttet til skoleskyss/bestillingstransport som blir gjennomført gjennom oppdragsgivers øvrige transportkontrakter i området. I tillegg vil det alltid være en variasjon i behovet for lovpålagt skoleskyss, avhengig av hvilke elever som har rett til transport i henhold til Opplæringslova.
- 2.6.1.3 Oppdragsgiver setter et maksimalt omfang av avrop/turer til en samlet verdi på 565 MNOK for hele kontraktsperioden knyttet til den delen av kontrakten som gjelder Resttransport-oppdraget.

Dette innebærer at:

- Deloppdrag A har en maksimalt samlet verdi på 40 MNOK
- Deloppdrag B har en maksimalt samlet verdi på 85 MNOK
- Deloppdrag C har en samlet maksimal verdi på 160 MNOK
- Deloppdrag D har en maksimalt samlet verdi på 50 MNOK
- Deloppdrag E har en maksimalt samlet verdi på 230 MNOK

3. Oppdragsgivers bestillingsmottak og planlegging av turer

- 3.1.1.1 Oppdragsgivers bestillingsmottak tar imot og administrerer kundenes bestillinger, planlegger kjøreoppdragene, samt følger opp transporten av kundenes bestilte turer.
- 3.1.1.2 Oppdragsgiver planlegger og koordinerer bestillingene i et planleggingssystem. Kjøreoppdragene blir sendt videre til Operatør via en IT-integrasjon.
- 3.1.1.3 Det er den enkelte skole som bestiller hos Oppdragsgiver. De fleste bestillinger ligger som faste bestillinger i planleggingssystemet. Som hovedregel kommer det ikke inn noen nye bestillinger etter klokken 12:00 den siste virkedagen før kjøreoppdraget skal gjennomføres.
- 3.1.1.4 Kjøreoppdragene tilgjengeliggjøres for Operatør på ettermiddagen siste virkedag før turene skal kjøres, slik at Operatør får oversikt over turene.
- 3.1.1.5 Det kan imidlertid skje at Operatør mottar kjøreoppdrag samme dag, eksempelvis ved driftsavbrudd på annen driftsart, ulykker, eller ved andre omstendigheter som oppdragsgiver ikke rår over.
- 3.1.1.6 Endringer og avbestillinger kan skje til alle døgnets tider, alle dager og hele året. Oppdragsgivers planleggingssystem sender endringer og avbestillinger fortløpende til Operatørs system. Avbestillinger og endringer kan gjøres av enten skole eller elev/foresatte.
- 3.1.1.7 På de aller fleste kjøreoppdragene i denne kontrakten vil det være kun en kunde i bilen, men det kan i enkelte tilfeller forekomme samkjøring med flere kunder. Kjøringen skal utføres i henhold til den ruta Oppdragsgiver har planlagt.
- 3.1.1.8 Med mindre annet er særlig avtalt, eller der Oppdragsgiver finner det hensiktsmessig, skal avrop på denne rammeavtalen alltid dokumenteres skriftlig. Dette gjøres ved at kjøreoppdrag oversendes skriftlig/digital via de definerte IT-integrasjonene. E-post, chat og lignende kan benyttes som reserveløsning.
- 3.1.1.9 Operatør har ikke anledning til å avtale endringer av kjøreoppdraget direkte med kunden. Kundene kan ikke bestille innvilget lovregulert skoletransport eller korrigerer sin transport ved å kontakte Operatør eller Operatørens underleverandører direkte.

4. Operatørens ansvar

4.1 Krav til Operatøren

- 4.1.1.1 Operatør har ansvaret for å levere transporttjenester til kundene etter Oppdragsgivers spesifikasjoner og bestilling.
- 4.1.1.2 Operatøren har ansvar for nødvendige støttetjenester og materiell som er nødvendig for å gjennomføre transportoppdragene til kundene. Operatøren har ansvaret for å utføre tjenesten i tråd med gjeldende regelverk og avtaler.
- 4.1.1.3 Operatør plikter å sørge for at sjåførene etterlever bestillingene og planlagt reiserute, både når det gjelder hente- og leveringstidspunkt. I tillegg skal sjåfør sørge for individuelle tilrettelegginger som er nødvendige i forhold til kundens behov. Dette kan for eksempel være krav til medbrakte tilpassede barneseter, eller at eleven skal overlates til voksenperson ved av- og påstigningssted.

Vedlegg 1 Oppdragsbeskrivelse

Resttransport Romerike, Asker og Bærum 2023

- 4.1.1.4 Operatør skal planlegge for og sørge for ivaretagelse av nødvendig smittevernstiltak i perioder med spredning av allmenn smittefarlig sykdom.
- 4.1.1.5 Operatør skal sørge for at Oppdragsgiver får informasjon om hvilken bil som skal utføre reisen senest 10 minutter før reisens start. En bil kan kun ha ett kjøreoppdrag av gangen.

4.1.2 Krav til Operatørens administrasjonsfunksjon

- 4.1.2.1 Operatøren skal ha en egen administrasjonsfunksjon.
- 4.1.2.2 Funksjonen skal ha meget god kjennskap til kravene i kontrakten, og innsikt i den tjenesten som til enhver tid skal leveres.
- 4.1.2.3 Funksjonen skal ha språkkompetanse tilsvarende minst CEFR nivå B2.
- 4.1.2.4 Funksjonen skal håndterer henvendelser fra sjåførene og sørge for at kjøreoppdragene utføres i henhold til bestillinger.
- 4.1.2.5 Funksjonen skal også sørge for tilstrekkelige ressurser til opplæring, samt kontroll og oppfølging av sjåfører og biler.
- 4.1.2.6 Funksjonen skal fungere som bindeledd mellom Operatør og Oppdragsgivere, i tillegg til å være bindeledd mellom Oppdragsgiver og sjåfører.
- 4.1.2.7 Funksjonen skal sikre god kontroll over tjenesten, og følge opp avvik og oppgjør overfor Oppdragsgiver.
- 4.1.2.8 Funksjonen skal være tilgjengelig på dagtid og ivareta den løpende dialogen med Oppdragsgiver og andre aktører i tjenesten. Funksjonen kan ikke i tillegg være sjåførfører eller undertransportør.
- 4.1.2.9 Funksjonen skal delta i møter med Oppdragsgiver og eventuelt andre samarbeidspartnere.
- 4.1.2.10 Kommunikasjon med Oppdragsgiver skal kunne skje på egnet måte, f.eks. telefon og/eller chat.
- 4.1.2.11 Oppdragsgiver skal kunne henvende seg til Operatør når som helst i tidsperioder da kjøreoppdragene skal kjøres. Operatør plikter å respondere fortløpende på henvendelsene, og respons må skje raskt.

4.2 Krav til Operatørens gjennomføring

- 4.2.1.1 Operatøren har i sitt tilbud (bilag 1.0) beskrevet hvordan Operatør sikrer at alle kjøreoppdrag blir utført i henhold til bestilling (riktig vogn, på riktig sted til korrekt tid), hvordan Operatør sikrer at den enkelte bilen møter på riktig adresse til oppgitt klokkeslett i bestillingen, og hvordan Operatør til enhver tid har tilstrekkelig kapasitet for å utføre alle kjøreoppdrag.

4.3 Overholdelse av planlagte tider

- 4.3.1.1 Operatøren skal gjennomføre tjenesten i henhold til planlagte hente- og leveringstider for de respektive kjøreoppdrag.
- 4.3.1.2 Enkelte kjøreoppdrag skjer fra hjem og til en bussholdeplass eller togstasjon, og da er det avgjørende at bilen korresponderer med transportmiddel videre. Dersom ikke korrespondanse oppnås, så skal kunden kjøres helt frem til sitt mål som vanligvis er hjem eller skole. Eventuelt skal den kjøres til annet korrespondansepunkt etter nærmere avtale med Oppdragsgiver.

Vedlegg 1 Oppdragsbeskrivelse

Resttransport Romerike, Asker og Bærum 2023

4.3.1.3 Det skal ikke kjøres for tidlig fra noe som helst hentested, med mindre kunden allerede er kommet om bord, eller at oppdraget blir avbestilt.

4.3.1.4 Operatør regnes som forsinket dersom bilen kommer mer enn 10 minutter etter avtalt hentetid. En eventuell forsinkelse skal ikke gå ut over service eller kunders spesielle behov.

4.3.2 Pålagt ventetid

4.3.2.1 Oppdragsgiver kan pålegge Operatør å vente på kunden. Pålagt ventetid kompenseres i henhold til Kontrakten.

4.3.3 Bomturer

4.3.3.1 Før registrering av bomtur kan skje må sjåføren aktivt ha prøvd å kontakte kunden ved å ringe på døren, eller ved å ringe telefonnummer som fremkommer av bestillingen.

4.3.3.2 På tur til skolen om morgenen skal sjåfør registrere bomtur dersom kunden ikke møter inntil 5 minutter etter avtalt hentetid.

4.3.3.3 Dersom kunden ikke møter til avtalt tid på hjemreisen fra skolen skal sjåfør ta kontakt med Oppdragsgiver for å få beskjed om han skal vente eller registrere bomtur og kjøre videre.

4.3.3.4 Avbestilling av oppdrag kan skje innen 60 minutter før bestilt hentetidspunkt. Hvis Operatør får melding om avbestilling etter dette, er det å anse som en bomtur.

5. Avtale om Digitale tjenester

5.1.1.1 Krav til leveranse av integrasjoner og datautveksling er regulert av Oppdragsgivers Avtale om digitale tjenester (ADT), som er en frittstående avtale som benyttes på tvers av Oppdragsgiveres transporttjenestekontrakter. Avtalen og tilhørende API-dokument finnes på Ruters operatørportal.

5.1.1.2 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».

5.1.1.3 Ved oppstart av tjenesteleveransen skal alle kjøretøy benytte støttede versjoner, men aldri lavere versjon enn versjonen som foreligger ved kontraktsinngåelsen. I dette tilfelle versjon 2.4. Oppdragsgiver annonserer nye hovedversjoner av ADT senest 3 måneder før den settes i produksjon.

5.1.2 Funksjonsnivå

5.1.2.1 Bilene omfattet i dette oppdraget skal levere i henhold til funksjonskategori M2Y (B2B) beskrevet i Avtale om digitale tjenester.

5.1.2.2 Operatør må påse at nødvendige roller, rutiner og eksterne avtaler som trengs for å følge opp og levere digitale tjenester i henhold til funksjonsnivå er på plass. Dette inkluderer en fungerende SUTI-integrasjon hele driftsdøgnet.

6. Krav til sjåførene

- 6.1.1.1 Operatøren har i sitt tilbud (bilag 1.1) beskrevet hvordan opplæringen foregår. Operatøren har i sitt tilbud også beskrevet hvordan egnethet og serviceinnstilling hos sjåførene etableres og opprettholdes i hele kontraktperioden.

6.1.2 Organisering og gjennomføring av opplæring

- 6.1.2.1 Operatøren er ansvarlig for opplæring av egne ansatte og de sjåførene som utfører kjøreoppdragene i henhold til kontrakten.
- 6.1.2.2 Opplæringen skal gi kunnskap som gjør at sjåførene oppfyller de kravene som er beskrevet i dette dokumentet, samt god kjennskap til kundegruppen som skal transporteres. Tilsvarende er Operatøren ansvarlig for at personalet innfrir kompetansekravene gjennom hele oppdragsperioden.
- 6.1.2.3 Operatøren har ansvar for at rutiner og informasjon som brukes både i opplæringen og i den daglige driften er gjengitt til sjåførene på en korrekt måte.
- 6.1.2.4 Innholdet i opplæringen og dokumentasjon på at sjåførene som utfører tjenesten har gjennomgått opplæringen må kunne fremlegges for Oppdragsgiver.

6.1.3 Overordnet

- 6.1.3.1 Sjåførene må være godt egnet for oppdraget. Kundene er hovedsakelig barn og unge, og noen har spesielle utfordringer. Det er derfor ekstra viktig at sjåførene er imøtekommende og gir kundene en trygg, sikker og forutsigbar tjeneste. Sjåførene skal også kunne bistå kunder med nedsatt funksjonsevne og andre psykiske og fysiske utfordringer.
- 6.1.3.2 Sjåførene 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.

6.1.4 Krav til sjåførens gjennomføring av oppdraget

- 6.1.4.1 Sjåførene skal ta med ledsager når kunden har behov for eller ønsker dette så lenge det er beskrevet i bestillingen. Sjåfør kan ikke ha med bekjente i bilen. Alle som skal transporteres skal framkomme av bestillingen.
- 6.1.4.2 Hvis kunden ikke har ledsager til transporten, må sjåføren hjelpe til. Det innebærer at det er sjåførens ansvar å ta imot, sikre, transportere og avlevere kunden på en trygg måte. Sjåførene skal hjelpe til ved av- og påstigning hvis det er behov for det.
- 6.1.4.3 I bestillingen er det beskrevet særskilte behov for den enkelte som sjåføren må ivareta. Noen kunder må ha voksenkontakt både ved henting og levering, og disse må aldri overlates til seg selv. Sjåføren må påse at kunden overleveres til ansvarlig kontakt.
- 6.1.4.4 Sjåføren skal være tilgjengelig på telefon under kjøreoppdragets varighet. Pårørende skal kunne nå sjåfør på telefon. Sjåføren skal ikke foreta private telefonsamtaler med kunden i bilen. Korte telefonsamtaler som er nødvendig for å utføre kjøreoppdraget kan gjennomføres. Alle telefonsamtaler med kunde i bilen skal foregå på norsk.

Vedlegg 1 Oppdragsbeskrivelse

Resttransport Romerike, Asker og Bærum 2023

- 6.1.4.5 Sjåfør plikter å varsle Oppdragsgiver umiddelbart ved uønskede hendelser som trafikkulykker, kunde på avveie eller lignende. Hvis det skulle oppstå utfordrende situasjoner er det viktig at sjåførene tar raske og gode avgjørelser, og improviserer løsninger til beste for kundene. Andre digitale varslingsmåter som gir tilsvarende resultat og umiddelbar respons kan aksepteres.
- 6.1.4.6 Det er ikke lov å spise eller røyke i bilen, eller bruke sterk parfyme. Generende lukt i bilen skal unngås, og det er ikke tillatt for sjåførene å ha med egne kjæledyr i bilene.
- 6.1.4.7 Dersom noen av kundene har førerhund eller servicehund plikter sjåføren å medbringe disse hundene. Det er alltid kunden selv som skal gi instruks til hunden.
- 6.1.4.8 Sjåfør skal bære Operatørens uniform og følge lovpålagte regler for egen legitimasjon i bil. Operatøren skal dekke disse kostnadene.
- 6.1.4.9 Skysberettigede skal kunne nyttiggjøre seg ordningen «Venner med hjem». Det innebærer at venner, søsken el.l kan reise sammen med eleven dersom det er plass i bilen, også når det ikke fremkommer av bestillingen. Det er sjåfør som avgjør om det er plass eller ikke. Disse ledige plassene kan ikke bestilles på forhånd. På sikt er det Oppdragsgivers mål å ha løsning for salg av enkeltbilletter om bord også for denne typen transporttjeneste, men inntil videre får disse være med uten å løse billett.

6.1.5 Sjåførens varsling til kunden

- 6.1.5.1 Sjåføren må møte opp til rett tid og gjøre seg til kjenne på hentestedet, slik at kunden får sin transport. Sjåføren kan gjerne møte opp tidlig, men skal følge instruks gitt på bestillingen og kan ikke kreve at kunde kommer før avtalt tid.
- 6.1.5.2 Ved forsinkelser som overstiger 10 minutter skal sjåføren umiddelbart gi beskjed til kunden, foresatte eller skolepersonell på hentestedet eller leveringsstedet. Beskjeden skal gis så fort sjåføren har kjennskap til forsinkelsen. Kontaktinformasjonen til kunden eller pårørende fremkommer av bestillingen.
- 6.1.5.3 Dersom kunden ikke møter til avtalt tid, og sjåføren ikke har fått beskjed på forhånd, så må sjåføren ta kontakt på det telefonnummer som framkommer av bestillingen, eventuelt ringe på døren hos kunden, for å forvise seg om hvorvidt kjøreoppdraget skal gjennomføres eller ikke.

6.1.6 Sikkerhet ved kjøring

- 6.1.6.1 Sjåføren har ansvaret for sikkerheten i bilen og skal sørge for å gi kundene en trygg og sikker reise. Alle kunder skal være festet med sikkerhetsbelter under transport. Sjåføren skal hjelpe til med sikkerhetsbelte ved behov.
- 6.1.6.2 Sjåførene skal opprettholde trygg og god kjørestil til enhver tid. De skal kjøre med en behagelig kjørestil uten unødige brå svingebevegelser, oppbremsinger og akselerasjoner.
- 6.1.6.3 Bagasje, utstyr ol. må plasseres og sikres slik at de ikke utgjør en fare ved bråbremsing eller annen uventet situasjon.

6.2 Kompetansekrav til sjåførene

6.2.1 Språkkompetanse

- 6.2.1.1 Alle sjåførere som benyttes i gjennomføring av oppdragene, skal minst ha språkkompetanse tilsvarende CEFR nivå A2 og må kunne kommunisere godt med kundene, som i dette oppdraget i de fleste tilfeller er barn.
- 6.2.1.2 Operatøren er ansvarlig for at den enkelte medarbeiders språkkompetanse i norsk er tilstrekkelig og at den opprettholdes i hele oppdragsperioden.
- 6.2.1.3 Operatøren skal på forespørsel fra Oppdragsgiver kunne dokumentere at kravene knyttet til språkkompetanse oppfylles. Operatøren skal foreta individuelle vurderinger av om den enkeltes språkkompetanse i norsk er tilstrekkelig. Vurderingene skal kunne dokumenteres.

6.2.2 Geografisk kompetanse

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

6.2.3 Kompetanse i førstehjelp

- 6.2.3.1 Alle sjåførere tilknyttet oppdraget må ha grunnleggende kunnskap i førstehjelp og ha gjennomført førstehjelpskurs minimum på nivå av Norsk grunnkurs i førstehjelp (godkjent av Norsk Førstehjelpsrad).

6.2.4 Taushetserklæring

- 6.2.4.1 Alle sjåførere skal signere en taushetserklæring før de begynner å kjøre. Operatør har ansvar for lagring av dokumentene. Operatør skal på forespørsel sende inn en oversikt over sjåførgruppen som utfører kjøring, med navn og bekreftelse på avlagt taushetserklæring.

7. Generelle krav

7.1 Kommunikasjon

- 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.

7.2 Renhold og vedlikehold

- 7.2.1.1 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.
- 7.2.1.2 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 gjeldene råd og anbefalinger for smittevern følges.

7.3 Beredskap

- 7.3.1.1 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.

7.4 Kommunikasjon med kundene

- 7.4.1.1 Oppdragsgiver har ansvaret for å behandle henvendelser fra kundene.
- 7.4.1.2 Ved behov vil Oppdragsgiver videresende henvendelsene fra kundene til Operatøren for uttalelse. Operatøren skal besvare henvendelsene fra Oppdragsgiver innen 5 virkedager. Dersom fristen ikke overholdes, mister operatøren sin rett til å komme med innsigelser angående klagen. For henvendelser som gjelder sjåfør eller hendelser sjåføren har vært involvert i, skal en oppsummering av sjåførens versjon inngå i svaret.
- 7.4.1.3 Dersom det gjelder en skadesak som håndteres av operatørens forsikringssselskap 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.

7.5 Kontroll og måling

7.5.1 Kvalitetskontroller

- 7.5.1.1 Oppdragsgiver kan gjennomføre kvalitetskontroller eller kundeundersøkelser for å sikre at tjenesteleveransen utføres i henhold til kravene. Tidspunkt for kontrollene vil ikke bli gjort kjent for Operatøren på forhånd. Oppdragsgiver skal presentere resultatene for Operatør i etterkant.

7.5.2 Operativ oppfølging av leveransen

- 7.5.2.1 Oppdragsgiver vil bruke data Operatøren leverer gjennom registreringer for å kontrollere blant annet; utførte kjøreoppdrag, bomturer, forsinket oppmøte, forsinket levering og ekstra ventetid (= differansen mellom oppmøte og avreisetidspunkt) for å kunne tilpasse dette til senere bestillinger.

8. Oppstartsforberedelser

- 8.1.1.1 I perioden etter avtaleinngåelse og frem til driftsstart, skal Operatør utføre de forberedelser til oppstart som er nødvendig for å utføre oppdraget som avtalt fra oppstartdato, og i henhold til de krav som følger av avtalen. Forberedelsene skal kunne dokumenteres for Oppdragsgiver.

9. Bilpark og Miljø

9.1.1 Opplysningsplikt

- 9.1.1.1 Operatør er forpliktet til å sørge for at nødvendige data om kjøretøy og løyve er korrekt oppdatert i oppdragsgivers kjøretøydatabase dersom dette skulle bli aktuelt for dette oppdraget. I så tilfelle vil oppdragsgiver tilby brukergrensesnitt samt programgrensesnitt for automatisk oppdatering.

9.1.2 Bilgrupper

- 9.1.2.1 Bilgruppe 1 – personbil - Bilene skal være registrert for minimum 3 passasjerer (ekskl. sjåfør). Bilene skal ha en innredning som gjør det enklest mulig å komme inn og ut.
- 9.1.2.2 Bilgruppe 2 – minibuss - Bilene skal ha plass til minimum 1 rullestol i størrelse minimum 0,8 meter x 1,30 meter (bredde x dybde) og samtidig ha minimum 10 passasjerplasser.
- 9.1.2.3 Rullestolene skal kunne festes forsvarlig i bilen, og kunne fraktes inn og ut av bilen ved hjelp av heis eller ramper. Det skal være 3-punkt sikkerhetssele på alle passasjerplasser. Rullestolbruker skal ved behov ha plass til ledsager i sete ved siden av.

9.1.3 Generelle krav

- 9.1.3.1 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. Lovverk og offentlige pålegg innbefatter (ikke uttømmende):
- Kjøretøyforskriften
 - Diskriminerings- og tilgjengelighetsloven
 - NS11032 Krav til transportører for ivaretagelse av passasjerrettigheter
- 9.1.3.2 I tillegg gjelder følgende funksjonelle minstekrav:
- Ingen biler skal være eldre enn 10 år i noen del av Kontraktperioden
 - Alle biler skal være egnet for gjennomføringen av Oppdraget
 - Bilen skal være rene og fri for skade og mangler både inn- og utvendig
 - Bilen skal bli oppfattet å være av høy standard både av kundene og av Oppdragsgiver

9.1.4 Sikkerhet

- 9.1.4.1 Bilene skal ha en kollisjonssikkerhetsstandard som tilfredsstillende en score 5 stjerner i henhold til EURONCAP.
- 9.1.4.2 Alle biler skal ha forsvarlig sikringsutstyr til barn og skal som minimum ha 1 stykk standard sittepute tilgjengelig. Enkelte kjøreoppdrag kan være beskrevet med at det er påkrevet med flere sitteputer.
- 9.1.4.3 Barn som krever særskilt barnesete, vil normalt følge barnet og ikke være Operatørens ansvar å stille til rådighet, men Operatør skal ha barneseter og sittepute(r) i ulike vektclasser tilgjengelig.
- 9.1.4.4 I alle biler skal barn under 135 cm sikres med utstyr godkjent i h.t. ECE R44 eller R129.
- 9.1.4.5 Operatør er ansvarlig for at alt sikkerhetsutstyr som bl.a. barneseter, bilbelter etc. til enhver tid er i forsvarlig stand.

9.1.5 Funksjonalitet

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

Vedlegg 1 Oppdragsbeskrivelse

Resttransport Romerike, Asker og Bærum 2023

9.1.6 Miljø

- 9.1.6.1 Bilene skal ha minimum Euro VI utslippsstandard.
- 9.1.6.2 Operatør har i sitt tilbud (bilag 1.2) oppgitt antall kjøretøy per drivlinje som stilles til rådighet i kontrakten ved tilbudsfristen.
- 9.1.6.3 Operatøren har i sitt tilbud beskrevet plan for innfasing av nullutslippskjøretøy i kontraktperioden.
- 9.1.6.4 Operatøren har i sitt tilbud beskrevet miljøtiltak knyttet til drift av bilene som vil redusere ressursbruk, klimaavtrykk, og kjemikalieutslipp. Dette kan eksempelvis være: Energioptimering, vaskerutiner, levetidsforlengende vedlikehold, reparasjon, kjøreadferd, dekkhåndtering, innkjøp av deler og rekvisita m.v

10. Bilag

Bilag 1.0 Gjennomføring av oppdraget

Bilag 1.1 Sjøfører

Bilag 1.2 Miljø