

Vedlegg 1

04.03.2021

Versjon: 1.2

Oppdragsbeskrivelse

Minibuss- og personbiltjenester Follo 2022

Innhold

1.	INNLEDNING	4
1.1	KORT OM OPPDRAGET	4
1.2	OPPDRAGSGIVERS ORGANISERING OG ANSVAR	4
1.3	INDELING AV TJENESTETILBUDET I ULIKE TRANSPORTTJENESTER	6
2.	OVERORDNET OM OPPDRAGET	7
2.1	INDELING AV OPPDRAGET I DELOPPDRAG	7
2.2	INDELING AV HELTIDS- OG DELTIDSINNLEIE	7
2.3	BRUDD I INNLEIETIDEN.....	8
2.4	INDELING AV TRANSPORTTJENESTER PER VOGNTYPE	8
2.5	ESTIMERT ÅRLIG INNLEIE	8
2.6	BESTILLINGSMOTTAK OG PLANLEGGING AV TURER	9
2.7	VOGNLØPSPLAN	10
2.8	NETTBRETT OG WEBPORTAL FOR VOGNLØPSPLAN	10
2.9	FORMIDLING AV VOGNLØPSPLAN.....	10
3.	OPERATØRENS ANSVAR	11
3.1	KRAV TIL OPERATØREN.....	11
3.2	KRAV TIL OPERATØRENS TRAFIKKLEDELSESFUNKSJON	12
4.	DIGITALE KUNDEOPPLEVELSER	13
5.	AVTALE OM DIGITALE TJENESTER	13
5.2	FUNKSJONSNIVÅ	13
6.	KRAV TIL GJENNOMFØRING AV OPPDRAGET	14
6.1	OVERORDNET OM ANSVARET FOR Å LEVERE TRANSPORTTJENESTER	14
7.	KRAV TIL FØRERE.....	15
7.2	KOMPETANSEKRAV TIL FØRERE	16
8.	SÆRLIGE BESTEMMELSER	18
9.	RENHOLD OG VEDLIKEHOLD	19
10.	GENERELLE KRAV	19
11.	INFORMASJON TIL KUNDEN.....	21
12.	MARKEDSFØRING OG KOMMUNIKASJON.....	22
12.1	MARKEDSFØRING AV KOLLEKTIVTRANSPORTEN	22
12.2	MEDIA OG PRESSE	22
13.	OPPSTART AV OPPDRAGET	23
13.1	FORBEREDELSE TIL OPPSTART AV TJENESTELEVERANSEN.....	23
14.	OPPDRAGETS AVSLUTNING.....	23
15.	MILJØ, BÆREKRAFT OG SOSIAL INKLUDERING.....	24
16.	BEREDSKAPSPLAN, SIKKERHET OG KRISEHÅNDTERING.....	24
16.1	BEREDSKAP SARBEIDET	24
16.2	KOMMUNIKASJON MED KUNDENE	24

17. RAPPORTERING	25
17.1 OVERORDNET OM RAPPORTERING	25
17.2 OPPDRAGSGIVERS KJØRETØYREGISTER.....	25
17.3 TAUSHETSERKLÆRING	25
17.4 PERIODISK RAPPORTERING.....	25
17.5 RAPPORTERING SOM SKAL SKJE PÅ FORESPØRSEL FRA OPPDRAGSGIVER.....	26
18. SAMARBEID OG SAMHANDLING	26
18.1 PRØVEKJØRING	26
18.2 UTPRØVING AV NYE LØSNINGER OG/ELLER MATERIELL	26
19. KONTROLL OG MÅLING	27
19.1 KVALITETSKONTROLLER	27
19.2 OPERATIV OPPFØLGING AV LEVERANSEN.....	27
19.3 KUNDEUNDERSØKELSER	27
20. BILAG	27

1. Innledning

1.1 Kort om Oppdraget

- 1.1.1.1 Ruter (heretter Oppdragsgiver) har behov for minibuss og personbil (herunder «vogner») for å kjøre spesialskyss skole, servicelinjer og bestillingstransport i Follo-kommunene; Nordre Follo, Ås, Frogn, Nesodden, Vestby og søndre del av Enebakk.
- 1.1.1.2 Operatøren har ansvaret for å levere transporttjenester til kundene etter Oppdragsgivers spesifikasjoner. Oppdragsgiver har erfaring med spesialskyss skole, servicelinjer og bestillingstransport i Follo-området gjennom dagens kontrakter i Follo.
- 1.1.1.3 Oppdragsgiver vil bruke vognene der det er behov. Ved ledig tid på de innleide vognene kan vognene brukes til andre offentlig betalte kjøreoppdrag.
- 1.1.1.4 Det er behov for vogner leiet inn med førere hver dag mandag til fredag.
- 1.1.1.5 Vognene kan få oppdrag i hele Ruters virkeområde, dvs. Oslo og de deler av Viken som tidligere utgjorde Akershus fylke samt til nærliggende kommuner i tidligere Østfold fylke. Dette gjelder også for transportoppdrag hvor Østfold kollektivtrafikk (ØKT) er oppdragsgiver.
- 1.1.1.6 Oppdragsgiver står fritt til å benytte andre Leverandører som har inngått kontrakt om transportoppdrag, til å kjøre til og fra områdene som inngår i denne kontrakten. Tilsvarende gjelder også for transportoppdrag der ØKT er oppdragsgiver.
- 1.1.1.7 Spesialskyss skole skjer i forbindelse med tilkjøring til skolen om morgenen og hjemkjøring etter skoleslutt.
- 1.1.1.8 Servicelinjer er busslinjer som kjøres med minibuss og dekker områder der det ikke er markedsgrunnlag for ordinære flatedekkende, mate- eller hovedlinjer, eller som følger traséer der store busser ikke kommer frem.
- 1.1.1.9 Bestillingstransport er transport som må bestilles på forhånd, og som henter kundene hjemme eller på en av linjens holdeplasser eller en virtuell holdeplass i nærheten.
- 1.1.1.10 Den største kundegruppen i dette oppdraget er skoleelever. I Follo-kommunene er det per i dag ca. 1 000 skoleelever med innvilget spesialskyss til og fra skolen. Halvparten av disse er elever med vedtak på skyss, grunnet medisinske årsaker og særskilte behov. Det vil være noen elever som har ledsager som følger med på turen. Det er særdeles viktig at kundegruppen opplever tjenesten som trygg, sikker og forutsigbar.

1.2 Oppdragsgivers organisering og ansvar

1.2.1 Ruter

- 1.2.1.1 Ruter er et felles administrasjonsselskap for kollektivtrafikken i Oslo og deler av Viken (tidligere Akershus fylke).
- 1.2.1.2 Oppdragsgiver har ansvaret for den helhetlige planleggingen av tjenestetilbudet knyttet til all kollektivtrafikk, herunder service- og bestillingslinjer og spesialskyss skole, T-bane, trikk, buss, tog og båt.

Vedlegg 1 Oppdragsbeskrivelse

Minibuss- og personbiltjenester Follo 2022

- 1.2.1.3 Oppdragsgiver har ansvar for at kundene opplever at tjenestetilbudet i kollektivtrafikken er pålitelig og effektivt.
- 1.2.1.4 Oppdragsgiver har videre ansvaret for kontakt med relevante myndigheter for å ivareta kollektivtransportens overordnede interesser.
- 1.2.1.5 Oppdragsgiver har ansvaret for informasjon til kunder om rutetider, endringer i tjenestetilbudet, linjenett mv. til kundene gjennom ruteopplysningstjenester.
- 1.2.1.6 Oppdragsgiver har ansvaret for at rutedata blir vedlikeholdt i baksystemer for ruteopplysning, sanntidsinformasjon, fremkommelighet, salgsapplikasjonen for billetter og andre nødvendige systemer.
- 1.2.1.7 Oppdragsgiver skal legge til rette for elektronisk utveksling av rutedata og vognløpsplaner i et systemnøytralt format.
- 1.2.1.8 Det kan forekomme midlertidige endringer i tjenestetilbudet som skyldes forhold utenfor Oppdragsgivers kontroll. Dette kan for eksempel være, men er ikke begrenset til, anleggsarbeider eller smittevern som fører til at det ikke er mulig å gjennomføre kollektivtransporten som planlagt. I disse tilfeller kan det hende at Oppdragsgiver ikke blir varslet i tilstrekkelig god tid. For slike tilfeller vil det viktigste være at tjenestetilbudet til kundene endres på en så smidig og god måte som mulig.

1.2.2 Konsentra

- 1.2.2.1 Konsentra er et heleid datterselskap av Ruter AS, som koordinerer, planlegger og formidler bestilte turer for spesialskyss skole og bestillingstransport til de enkelte Operatørene.
- 1.2.2.2 Alle turer på spesialskyss skole og bestillingstransport blir forhåndsbestilt hos Konsentra. Turer kan bestilles tett opp mot reisetidspunkt.
- 1.2.2.3 Konsentra organiserer og planlegger de bestilte turene inn på vognenes vognløp. Vognens vognløpsplan blir tilgjengeliggjort digitalt.
- 1.2.2.4 Konsentra har i tillegg ansvar for driftsoppfølging, og måler avvik og legger gebyrer til Operatør.
- 1.2.2.5 Konsentra har mulighet å benytte alternativ transport fra andre Operatører eller andre kontrakter dersom det blir nødvendig for å ordne transport til kunde.

1.2.3 Oppdragsgivers informasjons- og samordningssentral (IOSS)

- 1.2.3.1 IOSS er en operativ enhet i Ruter som har ansvar for overvåkning og styring av kollektivtrafikken i Oslo og deler av Viken, samt å gi koordinert og kvalitetssikret informasjon til kundene.
- 1.2.3.2 IOSS samarbeider tett med Konsentra for beste løsning ved uønskede og uforutsette hendelser som kan påvirke kollektivtransporten, f.eks. stengte veier og ulykker. I samarbeid med Konsentra og/eller Operatørens trafikkledelse vil IOSS kunne omdisponere busser og personell dersom situasjonen krever det.

1.2.4 RuterBestilling

- 1.2.4.1 Med appen «RuterBestilling» kan kundene benytte seg av Ruters tjenester for bestillingstrafikk.
- 1.2.4.2 Via appen har alle elever tilgang til planlagte hente- og leveringstider fra dag til dag og informasjon om hvilken vogn som er planlagt for å utføre kjøringen.

1.2.4.3 Elevene har også mulighet for å avbestille kjøringen via appen. Avbestilling kan skje hele døgnet og tett opp imot avreisetidspunkt.

1.2.4.4 Appen er under utvikling, og det vil senere bli mulig å se hvor den aktuelle vognen befinner seg.

1.3 Inndeling av tjenestetilbudet i ulike transporttjenester

1.3.1 Spesialskyss skole

1.3.1.1 Oppdragets hovedleveranse gjelder spesialskyss skole.

1.3.1.2 Spesialskyss skole utgjør om lag 80 % av antallet turer på dagens kontrakt.

1.3.1.3 Skyssens formål er å oppfylle de rettigheter elevene har etter opplæringsloven og retningslinjer for skoleskyss ifm. vente- og reisetid, fastsetting av skoledager, mm. gitt av Viken fylkeskommune. Full informasjon finnes her: <https://www.skoleskyss.no/index.php/om-skoleskyss/retningslinjer>.

1.3.1.4 Spesialskyss skole gis til de som ikke kan reise med det ordinære kollektivtilbudet. Alternativt til de som ikke har tilgang til ordinært kollektivtilbud innen fastsatt minimum gangavstand. Normalt er dette skoleelever med individuelle vedtak om skyss. Oppdraget gjelder også for elever med kommunale vedtak om skyss, eksempelvis skyss som innvilges på bakgrunn av særlig farlig skolevei, vurdert i forhold til elevens modenhet.

1.3.1.5 Elever med innvilget skoleskyss kan ta med venner eller søsken. Det forutsetter at det er ledig plass og at venner/søsken har gyldig Ruter-billett. Tjenesten kalles «Venner med hjem».

1.3.2 Servicelinjer

1.3.2.1 Servicelinjer utgjør om lag 9 % av antallet turer på dagens kontrakt.

1.3.2.2 I Follo er det i dag to servicelinjer (507 Elle-Dyrløkke og 526 Ski-Finstadtunet) som i 2019 hadde i overkant av 21.000 reiser.

1.3.2.3 Mulige ruteendringer vil forekomme to ganger per år.

1.3.2.4 Dersom markedsmessige, politiske og/eller trafikale forhold tilsier det, kan det komme endringer hyppigere enn to ganger per år.

1.3.3 Bestillingstransport

1.3.3.1 Bestillingstransport utgjør om lag 11 % av antallet turer på dagens kontrakt. I 2019 hadde bestillingstransporten i overkant av 26.000 reiser.

1.3.3.2 Bestillingstransport er en felles benevnelse på flere bestillingslinjer.

1.3.3.3 Bestillingslinjene kjører innenfor et forhåndsdefinert område eller en fast rute. Noen ganger kjøres det til fastsatte tidspunkter, mens andre ganger har linjene fleksible avgangstider innenfor fastsatte intervaller eller dager.

1.3.3.4 I Vestby og Enebakk er bestillingslinjene tilrettelagt for skoleelever som ikke har annet kollektivtilbud. Øvrige bestillingslinjer er tilrettelagt for de som er hjemme på dagtid.

1.3.3.5 I Follo er det i dag kun bestillingslinjer som kjøres til fastsatte tidsrom, og det er i alt åtte linjer (fem linjer til/fra Ski, to i Vestby og én i Enebakk).

1.3.3.6 Bestillingstransporten kan bli utvidet til andre områder, samt til andre tider av døgnet og i helger.

1.3.4 Andre transporttjenester

1.3.4.1 Det kan forekomme nye former for transporttjenester i løpet av oppdragsperioden.

2. Overordnet om Oppdraget

2.1 Inndeling av Oppdraget i deloppdrag

2.1.1.1 Oppdraget er delt opp i 6 deloppdrag. Deloppdragene er fordelt per vogntype. Tre vogntyper for minibuss og tre for personbiler.

2.1.1.2 Tabellen under gir en oversikt over vogntyper og antall vogner per deloppdrag:

Deloppdrag	Vogntype minibuss	Min. antall rullestolplasser	Min. antall passasjerplasser*	Antall minibusser
A	XXL	3	7	7
B	XL	1	11-8	28
C	L	0	9	25
Totalt antall minibusser				60
Deloppdrag	Vogntype personbil	Min. antall rullestolplasser	Min. antall passasjerplasser*	Antall personbiler
D	1	1	3	10
E	2	0	6	20
F	3	0	4	10
Totalt antall personbiler				40

* tillegg til rullestolplasser

2.2 Inndeling av heltids- og deltidssinnleie

2.2.1.1 Oppdraget er basert på at det leies inn vogner med førere innenfor et gitt tidsrom. Vognene leies inn på heltid eller deltid.

2.2.1.2 Innenfor hvert deloppdrag er det en fordeling på antall vogner som er innleid på heltid og deltid. Innenfor deloppdrag D og F er det kun innleie på deltid. Det er to typer av innleietider, fordelt på enten heltids- eller deltidssinnleie. Både heltids- og deltidssinnleide vogner vil normalt leies inn mellom 06:00 og 19:00 mandag til fredag, men med hovedvekt på tidsrommet 07:00 og 17:00.

2.2.1.3 Innleietiden løper fra og med første planlagte hentetidspunkt til og med siste leveringstidspunkt for den aktuelle dagen. Det er den tiden som kreves for å få gjennomført turene som setter start og slutt på innleietiden. Tidene for start og slutt på innleietiden kan variere fra dag til dag. Innleietiden rundes opp til nærmeste kvarter.

2.2.1.4 En heltidssinnleid vogn har i gjennomsnitt ca. 7,5 timer innleietid per dag. En heltidssinnleid vogn kjører minimum 5 timer per dag.

Vedlegg 1 Oppdragsbeskrivelse

Minibuss- og personbiltjenester Follo 2022

- 2.2.1.5 En deltidssinnleid vogn har i gjennomsnitt ca. 4,25 timer innleietid per dag fordelt på morgen og ettermiddag. En deltidssinnleid vogn kjører minimum 4 timer per dag, fordelt 2 timer på morgenen og 2 timer på ettermiddagen.
- 2.2.1.6 Hver vogn regnes som et vognløp. Hvert vognløp har et unikt vognløpsnummer. På deltidssinnleide vogner er vognløpet delt opp i en morgendel (del A) og en ettermiddagsdel (del B), men har samme vognløpsnummer hele dagen.
- 2.2.1.7 Tabell over heltids- og deltidssinnleide vogner:

Deloppdrag	Vogntype minibuss	Heltidsinnleie antall	Deltidsinnleie antall
A	XXL	2	5
B	XL	10	18
C	L	5	20
Totalt antall minibusser/vognløp		60	
Deloppdrag	Vogntype personbil	Heltidsinnleie antall	Deltidsinnleie antall
D	1	0	10
E	2	5	15
F	3	0	10
Totalt antall personbiler/vognløp		40	

2.3 Brudd i innleietiden

- 2.3.1.1 På heltidsinnleide vognløp vil det planlegges inn brudd i innleietiden hvor det vil være mulig å avvike pause og/eller skifte fører. Bruddet vil normalt settes midt på dagen.
- 2.3.1.2 Bruddets lengde og starttidspunkt kan variere fra dag til dag, men vil ikke være kortere enn 45 minutter eller lenger enn 2 timer. Alle brudd rundes opp til nærmeste kvarter.
- 2.3.1.3 Kjøretilid fra siste leveringssted før brudd, og framkjøring til oppstart etter brudd, vil være med i beregnet innleietid.

2.4 Inndeling av transporttjenester per vogntype

- 2.4.1.1 På kjøreoppdrag spesialskyss skole og bestillingslinjer brukes alle vogntypene.
- 2.4.1.2 Servicelinjer vil normalt bli gjennomført med minibusser i kategori XL. Dette avhenger imidlertid av hvordan egnetheten til øvrig materiell er.

2.5 Estimert årlig innleie

- 2.5.1.1 Elevene skal ha undervisningstilbud 190 dager pr. skoleår, men den fylkeskommunale skoleruten legger opp til 194 dager, slik at skolene selv kan legge inn egne planleggingsdager.
- 2.5.1.2 Alle vognløp i denne kontrakten vil bli leid inn i minimum 194 dager.
- 2.5.1.3 Ved skolestart i august hvert år vil man måtte være forberedt på større endringer i vognløpene fra dag til dag.
- 2.5.1.4 I skolenes ferier og ved planleggingsdager, vil antall innleide vognløp bli betraktelig redusert, da det kun er kjøring av service- og bestillingslinjer og skolefritidstilbud.

Vedlegg 1 Oppdragsbeskrivelse

Minibuss- og personbiltjenester Follo 2022

2.5.1.5 Reduksjonen i vognløp vil gjelde alle vogntyper og både hel- og deltidssinnleide. Melding om hvilke vognløp som ikke skal leies inn gis minimum tre (3) uker i forkant.

2.5.1.6 Tabellene nedenfor viser estimert omfang av årlig innleietid. Følgende forutsetninger er brukt for å illustrere omfanget:

- 194 skoledager per år. 100 vognløp per skoledag.
- 26 dager per år utgjør jul og påske. Minibussene kjører 20 vognløp per dag og personbilene kjører 3 vognløp per dag.
- 30 dager per år utgjør skoleferien. Minibussene kjører 15 vognløp per dag og personbilene kjører 3 vognløp per dag.
- Oppsummert antall dager per år: 250.
- Det er tatt utgangspunkt i at heltidsvognene og deltidssinnleide leies inn hhv. 7,5 og 4,25 timer.

Minibusser										
Deloppdrag	Vogntype	Antall vognløp heltid/deltid					Totalt antall innleietimer per år	Ca. antall innleietimer per år i påske og jul	Ca. antall innleietimer per år i skoleferien	Ca. sum innleietimer per år skoledager
			Antall vognløp skoledager	Antall vognløp påske og jul	Antall vognløp skoleferie	Estimert antall timer per vognløp	250 dager	26 dager 20 vognløp kjører	30 dager 15 vognløp kjører	194 dager 60 vognløp kjører
A	XXL	Heltid	2	0	0	7,5	2 910	0	0	2 910
		Deltid	5	3	0	4,25	4 454	332	0	4 123
B	XL	Heltid	10	9	9	7,5	18 330	1 755	2 025	14 550
		Deltid	18	5	3	4,25	15 776	553	383	14 841
C	L	Heltid	5	0	0	7,5	7 275	0	0	7 275
		Deltid	20	3	3	4,25	17 204	332	383	16 490

Personbiler										
Deloppdrag	Vogntype	Antall vognløp heltid/deltid					Totalt antall innleietimer per år	Ca. antall innleietimer per år i påske og jul	Ca. antall innleietimer per år i skoleferien	Ca. sum innleietimer per år skoledager
			Antall vognløp skoledager	Antall vognløp påske og jul	Antall vognløp skoleferie	Estimert antall timer per vognløp	250 dager	26 dager 3 vognløp kjører	30 dager 3 vognløp kjører	194 dager 40 vognløp kjører
D	1	Heltid	0	0	0	0	0	0	0	0
		Deltid	10	0	0	4,25	8 245	0	0	8 245
E	2	Heltid	5	0	0	7,5	7 275	0	0	7 275
		Deltid	15	3	3	4,25	13 082	332	383	12 368
F	3	Heltid	0	0	0	0	0	0	0	0
		Deltid	10	0	0	4,25	8 245	0	0	8 245

2.6 Bestillingsmottak og planlegging av turer

2.6.1.1 Oppdragsgiver tar imot bestillinger og avbestillinger. Skoleskyssen blir bestilt av den enkelte skole. Bestillingstransporten bestilles av hver enkelt kunde direkte til Oppdragsgiver, normalt senest dagen i forveien. Servicelinjer kjører etter fastsatte rutetabeller og bestilles ikke på denne måten.

2.6.1.2 Oppdragsgiver tar hensyn til kundenes individuelle behov i planleggingen. Alle endringer fra dag til dag ivaretas i planleggingen.

2.6.1.3 Tid for kundenes ombordstigning og avstigning hensyntas ut fra antall kunder per bestilling og eventuelle hjelpemidler.

2.6.1.4 Oppdragsgiver planlegger turene så likt det er mulig hver ukedag, hvilket innebærer at det enkelte vognløp for det meste kjører innen samme geografiske område.

2.6.1.5 Det er Oppdragsgivers kartsystem som beregner kjøretid mellom hentesteder og til leveringssteder, basert på «raskeste vei». Operatøren skal ikke gjennomføre tiltak som medfører forlenget reisetid for kundene.

2.7 Vognløpsplan

- 2.7.1.1 Hvert vognløp har en egen vognløpsplan.
- 2.7.1.2 Et vognløp kan inneholde kjøring av både spesialskyss skole, service- og bestillingslinjer.
- 2.7.1.3 Kjøreoppdragene planlegges ut fra kundenes krav til henting og levering, samt vognenes kapasitet.
- 2.7.1.4 Planleggingen hensyntar nødvendigvis ikke førernes kjøre- og hviletider.
- 2.7.1.5 Vognløpsplanene inneholder nødvendige opplysninger om tidspunkter, adresser, hente- og leveringsforhold, kommentarer til turen, instruks om særskilte behov, telefonnummer, hjelpemidler, mv.
- 2.7.1.6 Operatøren har ikke anledning til å gjøre endringer i vognløpsplanene.
- 2.7.1.7 Den enkelte vogn skal til enhver tid være tilgjengelig i innleietiden også når vognløpsplanen ikke inneholder turer.
- 2.7.1.8 Operatøren kan ta kontakt med Konsentra for innspill til endring i vognløpsplanene.
- 2.7.1.9 Behandling av personopplysninger følger regulering i databehandleravtalen, rutiner for utføring av oppdrag, og behandlingsansvarlig (Ruter/Konsentra) sine instruksjoner.

2.8 Nettbrett og webportal for vognløpsplan

- 2.8.1.1 Formidling av turer til vogn vil skje elektronisk via et nettbrett.
- 2.8.1.2 Det skal være et nettbrett i hver vogn. Nettbrett skal være pålogget til Oppdragsgivers webportal.
- 2.8.1.3 Operatøren er ansvarlig for valg av løsning for nettbrett. Operatøren skal som minimum gjennomføre de tekniske og organisatoriske tiltakene som kreves for at personopplysningene som behandles på nettbrettene tilfredsstillir kravene etter GDPR art 32. Nettbrettene skal ikke benyttes på en måte som setter informasjonssikkerheten i fare.

2.9 Formidling av vognløpsplan

- 2.9.1.1 Neste dags vognløpsplan med innleietider, kjøreoppdrag og eventuelle brudd tilgjengeliggjøres i webportalen fra kl. 18:00 dagen før kjøreoppdraget.
- 2.9.1.2 Føreren skal forberede seg dagen før kjøreoppdraget ved å sjekke vognløpsplanen og neste dags innleietid med start og sluttider. Dette gjøres via nettbrett og/eller webportalen.
- 2.9.1.3 Eventuelle endringer i kjøreoppdragene og tilleggsoppdrag formidles fortløpende på vognløpsplan den aktuelle dagen, og føreren skal løpende overvåke vognløpsplanen.
- 2.9.1.4 Føreren må være pålogget fra framkjøring til første henteadresse og i hele innleietiden.
- 2.9.1.5 Føreren skal bekrefte oppdragene på nettbrettet. Det innebærer at føreren skal registrere oppmøte ved henteadressen, avreise fra adressen og kundens ankomst til leveringsadressen. Dette gjøres for hver enkelt kunde. Eventuell bomtur/avbestilling ved dør registreres også her.
- 2.9.1.6 Hvis fører av noen grunn ikke får brukt nettbrettet er det Operatørens ansvar å formidle kjøreoppdragene til førere. Operatør har tilgang til webportalen med innloggingskode.

- 2.9.1.7 Manglende av- og pålogging samt bekreftelse på nettbrett kan bli gebyrlagt iht. kontraktens bestemmelser og bestemmelsene i vedlegg 4.

3. Operatørens ansvar

3.1 Krav til Operatøren

- 3.1.1.1 Operatør har i sitt tilbud beskrevet sine rutiner for å forebygge forsinkelser og sikre tilstrekkelig bilkapasitet innenfor alle kjøreoppdrag (riktig bil, på riktig sted til korrekt tid). Det er også gjort rede for hvordan Operatør bruker reservemateriell eller andre løsninger for å sørge for at oppdraget gjennomføres iht. bestilling.
- 3.1.1.2 Operatøren har ansvaret for å levere transporttjenester til kundene etter Oppdragsgivers spesifikasjoner.
- 3.1.1.3 Operatøren har ansvar for nødvendige støttetjenester og materiell som er nødvendig for å gjennomføre tjenesteleveransen til kundene i tråd med oppdragsbeskrivelsen og tilhørende dokumenter.
- 3.1.1.4 Operatøren skal ha en trafikkledelsesfunksjon som håndterer førenes henvendelser og sørger for at turene utføres i henhold til vognløpsplan.
- 3.1.1.5 Operatøren har ansvaret for gjennomføring av spesialskyss skole, servicelinjer og bestillingstransport som planlagt av Oppdragsgiver.
- 3.1.1.6 Operatør er ansvarlig for at alle vognløp gjennomføres i henhold til innleietidene. Operatør har ansvar for at alternativ transport organiseres og iverksettes, slik at det planlagte vognløpet lar seg gjennomføres til planlagte tider.
- 3.1.1.7 Ved situasjoner hvor Operatør forårsaker avvik, slik at kundene ikke får skyss i henhold til bestilling, skal Operatøren påse at alternativ transport organiseres og iverksettes, slik at kundene får sin bestilte skyss til planlagt tid. Operatør skal påse at evt. konsekvenser for kundene blir minst mulig.
- 3.1.1.8 Reservemateriell skal tilfredsstillere Oppdragsgivers krav til vognmateriell slik det er angitt i vedlegg 2. Det stilles samme krav til design og IT-arkitektur som til ordinært materiell. Operatør kan stille med likt reservemateriell, eller som har bedre kapasitet og kvalitet enn ordinært materiell. Bruk av reservemateriell som avviker fra ordinære krav kan bli gebyrlagt iht. kontraktens bestemmelser.
- 3.1.1.9 Ved bruk av alternativ skyssløsning, som ikke innebærer eget reservemateriell, skal Operatør alltid informere Oppdragsgiver.
- 3.1.1.10 Operatøren har ansvaret for å planlegge personaldisponeringen i tråd med gjeldende regelverk og avtaler (f.eks. bussbransjeavtalen, arbeidsmiljøloven, yrkestransportloven mv.). Dette innebærer at Operatøren selv er ansvarlig for å organisere arbeidsdagen, slik at de overholder de til enhver tid gjeldende lover og forskrifter.
- 3.1.1.11 Operatøren må regne med å stille vogner til rådighet for prøvekjøring og/eller befarings av nye, eksisterende eller planlagte traseer.
- 3.1.1.12 Oppdragsgiver kan i særlige tilfeller, som i akutte hendelser, godkjenne endringer i vognløpsplanene etter avtale med Operatør.

3.1.1.13 Operatøren skal ikke iverksette tiltak som kan skape utfordringer for gjennomføring av oppdraget.

3.2 Krav til Operatørens trafikkledelsesfunksjon

- 3.2.1.1 Operatøren har i sitt tilbud angitt hvordan trafikkledelsesfunksjonen er organisert, bemannet og hvordan gode lokalkunnskaper opprettholdes i hele kontraksperioden. Operatøren har også beskrevet hvordan arbeidet er organisert og hvordan man skal arbeide løsningsorientert i avvikssituasjoner. Det er i tillegg beskrevet hvordan man arbeider strukturert og sømløst med Oppdragsgiver.
- 3.2.1.2 For å ivareta målet om en best mulig gjennomføring av tjenesteleveransen til kunden er det nødvendig at Operatørens trafikkledelse samarbeider strukturert og sømløst med Oppdragsgiver.
- 3.2.1.3 Trafikkledelsesfunksjonen skal være tilgjengelig innenfor egne vogners innleietider. Øvrig tid skal Oppdragsgiver ha mulighet for å komme i kontakt med en ledelsesrepresentant hos Operatøren.
- 3.2.1.4 Trafikkledelsesfunksjonen skal sørge for at føreravløsninger gjennomføres når det ikke er kunder om bord. Føreravløsninger skal ikke føre til forsinkelser.
- 3.2.1.5 Trafikkledelsesfunksjonen skal ha gode lokalkunnskaper om driftsområdet, og ha meget god kjennskap til kravene i kontrakten og innsikt i den tjenesten som til enhver tid skal leveres.
- 3.2.1.6 Trafikkledelsesfunksjonen skal ved behov bistå førere med å informere kunder/foresatte og skole ved forventet forsinkelse i forhold til planlagt hente- og leveringstid. Operatør har ansvar for at kunden får beskjed om forsinkelser så raskt som mulig.
- 3.2.1.7 Trafikkledelsesfunksjonen skal løpende orientere Oppdragsgiver om forhold som er til hinder for gjennomføringen av tjenesteproduksjonen, samt hvilke avbøtende tiltak som vurderes.
- 3.2.1.8 Trafikkledelsesfunksjonen skal ha full oversikt over tilgjengelig vognmateriell og kvalifiserte personell for å løse avvikssituasjoner.
- 3.2.1.9 Trafikkledelsens primæroppgaver skal være innrettet for å sørge for en god tjenesteleveranse til kunden, og skal inkludere blant annet å:
- iverksette avbøtende tiltak ved trafikkforstyrrelser, forsinkelser og manglende oppmøte
 - avhjelpe førere med å varsle berørte kunder ved driftsforstyrrelser
 - iverksette tiltak ved frakjøring av passasjerer som er Operatørens skyld
 - bistå førere ved uønskede hendelser som trafikkulykker, barn på avveie eller lignende
 - melde ifra til Oppdragsgiver dersom det er utfordringer med gjennomføring av turene i henhold til vognløpsplan, planlegging, kundebehov, hjelpemiddel ol.
 - mindre operative tiltak som gjennomføres for å sikre en så god tjenesteleveranse som mulig (f.eks. at én eller flere holdeplasser ikke betjenes)
 - melde ifra om feil og mangler ved stoppesteder
 - melde ifra om forsinket siste levering på et vognløp som innebærer utvidet innleietid
 - melde fra til vegholder ved manglende vedlikehold (f.eks. mangelfull snørydding) av veg/fortau/stoppesteder mv.
 - melde ifra til Oppdragsgiver om hendelser som Operatøren er involvert i - eller kjenner til - som kan føre til omtale i pressen eller andre medier
 - melde ifra til Oppdragsgiver om utslipp eller andre hendelser som kan påvirke miljøet

4. Digitale kundeopplevelser

- 4.1.1.1 Oppdragsgiver stiller høye krav til en total kundeopplevelse, og har i sin strategi å levere gode digitale kundeopplevelser til kundene. Digitale kundeopplevelser er en del av den totale kundeopplevelsen enten det gjelder spesialskyss skole, service- eller bestillingslinjer.
- 4.1.1.2 Oppdragsgiver samler inn data, levert fra vogner, til en Digital Plattform (RDP), og bruker disse dataene til å produsere informasjon av ulike typer til kundene.
- 4.1.1.3 Oppdragsgiver og Operatør skal i samarbeid produsere best mulig digitale kundeopplevelser.

5. Avtale om digitale tjenester

- 5.1.1.1 Operatøren har i sitt tilbud beskrevet hvordan den digitale tjenesteleveransen omfattet av ADT er en integrert del av den egne virksomheten mtp. opplæring, daglig drift, avvikshåndtering og vedlikehold. Det er i tillegg beskrevet roller, ansvar, rutiner, prosesser og kvalitets- og støttesystemer.
- 5.1.1.2 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.
- 5.1.1.3 Operatøren har totalansvar for å produsere og utveksle kvalitativ data, samt levere digital kundeopplevelse ombord i henhold til funksjonsnivå beskrevet i Avtale om digitale tjenester.
- 5.1.1.4 Avtalen, og tilhørende API-dokument finnes på <https://ruter.atlassian.net//c/raLbi0EA>.
- 5.1.1.5 Ved oppstart skal tjenestene leveres på API versjon 2.1, første nye major versjon blir 3.0.
- 5.1.1.6 De data som blir levert i henhold til Avtale om digitale tjenester er i tillegg viktige for Oppdragsgiver når det gjelder å forstå og videreutvikle tjenestetilbudet.

5.2 Funksjonsnivå

- 5.2.1.1 Vogner som skal benyttes i dette oppdraget er knyttet til Avtale om Digitale Tjenester.
- 5.2.1.2 Operatør må påse at de rutiner og ansvar som trengs for å levere digitale tjenester er i henhold til funksjonsnivå.
- 5.2.1.3 Vognene skal levere på funksjonsnivået beskrevet i tabellen nedenfor.

Vognkategori	ADT Funksjonsnivå
Vogntype XXL	<ul style="list-style-type: none">• Rutesatt Basis• Bestillingstransport Normal
Vogntype XL	<ul style="list-style-type: none">• Rutesatt Basis• Bestillingstransport Normal
Vogntype L	<ul style="list-style-type: none">• Bestillingstransport Normal
Vogntype Personbil	<ul style="list-style-type: none">• Bestillingstransport Basis

- 5.2.1.4 Det gis unntak fra kravet om alltid å være pålogget Billettsalg (RuterSalg) når Operatøren kjører spesialskyss skole, der alle kunder har skyssvedtak som innebærer gratis transport og eventuell annen forhåndsrekvirert transport. Fører må imidlertid kunne logge på og selge billetter og validere reisekort ved behov også ved kjøring av spesialskyss skole.
- 5.2.1.5 Måling av ytelsesnivået for pålogging og avlogging av vognen inkluderer også riktig bruk av nettbrett og pålogging til webportalen.

6. Krav til gjennomføring av oppdraget

6.1 Overordnet om ansvaret for å levere transporttjenester

6.1.1 Overholdelse av planlagte tider

- 6.1.1.1 Operatøren skal gjennomføre transporttjenesten i henhold til planlagte hente- og leveringstider for respektive tur på vognløpsplanen.
- 6.1.1.2 Avgangs- og passeringstider på de enkelte holdeplassene på servicelinjene skal overholdes i henhold til fastlagt ruteplan.

6.1.2 For tidlig avgang

- 6.1.2.1 Det skal ikke kjøres for tidlig fra noe som helst stoppested. Ved transport av navngitte elever på spesialskyss skole eller kunder på bestillingstransport, kan det kjøres før oppgitt tid, gitt at eleven/kunden allerede er kommet om bord eller ved avbestilling.

6.1.3 Forsinkelser

- 6.1.3.1 Ved forhåndsbestilt transport defineres transporten som forsinket dersom den kommer mer enn 10 minutter etter oppgitt hentetid.
- 6.1.3.2 Ved avgang på servicelinjer defineres transporten som forsinket dersom avgangen er mer enn 3 minutter forsinket i henhold til fastsatt avgangstid.
- 6.1.3.3 Forsinkelser som overstiger 15 minutter, og som er Operatørs skyld kan bli gebyrlagt iht. kontraktens bestemmelser.

6.1.4 Bomtur

- 6.1.4.1 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 vognen har møtt. Dette begrepet benyttes kun ved forhåndsbestilt transport så som spesialskyss skole og bestillingstransport.

6.1.5 Manglende oppmøte

- 6.1.5.1 Dersom Operatør ikke klarer å møte opp til riktig tid ved vognløpets start eller etter brudd i innleietid skal Operatør varsle Oppdragsgiver.
- 6.1.5.2 Dersom Operatør får et havari på vogn midt i en pågående vognløpsplan skal Operatør varsle Oppdragsgiver.

Vedlegg 1 Oppdragsbeskrivelse

Minibuss- og personbiltjenester Follo 2022

- 6.1.5.3 Manglende oppmøte som leder til forsinkelser frem til kundens henting som overstiger 15 minutter kan bli gebyrlagt.
- 6.1.5.4 Manglende oppmøte grunnet at Operatør ikke har tilgjengelig vogn eller fører, og som leder til forsinkelser som overstiger 30 minutter kan bli gebyrlagt.

7. Krav til førere

- 7.1.1.1 Operatøren har i sitt tilbud beskrevet hvordan målene i kapittel 7 skal oppnås.
- 7.1.1.2 Mange av kundene har utfordringer og er avhengige av stabilitet i hverdagen. Dette stiller høye krav til kontinuitet og færrest mulig bytter av førere som utfører turene fra dag til dag.
- 7.1.1.3 Førerne må være godt egnet for oppdraget. Mange av kundene er barn, og det er derfor ekstra viktig at føreren er imøtekommende og gir kundene en trygg, sikker og forutsigbar tjeneste.
- 7.1.1.4 Førerne må utøve høy grad av service overfor kunder, foresatte og skolepersonell. Kundene er forskjellige både i alder og behov, og må derfor møtes ut ifra sitt nivå. Førere skal vise høy grad av empati og omsorg, og skal kunne møte og bistå kunder med funksjonshemming, særskilte behov og andre fysiske og psykiske utfordringer.
- 7.1.1.5 Førere skal ha meget god geografisk kjennskap til området inkludert traséer og holdeplasser. Videre må førerne være godt kjent med det generelle veinettet, slik at de kan kjøre den mest hensiktsmessige veien.
- 7.1.1.6 Førerne skal opprettholde trygg og god kjørestil under hele vognløpets innleietid. Førerne skal kjøre med en «myk» og behagelig kjørestil, uten unødige og/eller brå svingbevegelser, oppbremsinger og akselerasjoner - slik at kjøringen er bekvem for alle kunder.
- 7.1.1.7 Førerne må ha god evne til å håndtere stress. Førere må i tillegg være god på å kommunisere og informere tydelig og presist med kunder, foresatte og skolepersonell, også i krevende situasjoner.
- 7.1.1.8 Føreren skal opptre høflig og serviceinnstilt overfor alle kunder.
- 7.1.1.9 Førere skal være tilgjengelig innenfor planlagt innleietid for vognløpet.
- 7.1.1.10 Føreren skal være tilgjengelig på telefon i hele innleietiden.
- 7.1.1.11 Førerne har ansvaret for sikkerheten om bord og skal sørge for å gi kundene en trygg og sikker reise. Det skal være fokus på behagelig kjørestil.
- 7.1.1.12 Føreren må gjøre seg til kjenne på hentestedet, slik at riktig kunde får sin transport.
- 7.1.1.13 Førere skal hjelpe til ved av- og påstigning hvis det er behov for det.
- 7.1.1.14 Føreren skal sørge for at elevens personlige eiendeler blir med ut av transporten.
- 7.1.1.15 Hvis kunden ikke har ledsager til transporten, må føreren hjelpe til. Det innebærer at det er førerens ansvar å ta imot, sikre, transportere og avlevere kunden på en trygg måte.
- 7.1.1.16 I vognløpsplanen er det beskrevet særskilte behov for den enkelte kunde/elev som føreren må ivareta. Noen kunder/elever må ha voksen kontakt både ved henting og levering, og disse må aldri overlates til seg selv. Førere må påse at kunden/eleven overleveres til ansvarlig kontakt. Brudd på overleveringskrav til ansvarlig kontakt kan bli gebyrlagt iht. kontraktens bestemmelser.

Vedlegg 1 Oppdragsbeskrivelse

Minibuss- og personbiltjenester Follo 2022

- 7.1.1.17 Alle kunder skal være festet med sikkerhetsbelter under transport. Fører skal hjelpe til med sikkerhetsbelte ved behov.
- 7.1.1.18 Føreren skal vurdere låsekopp ved behov.
- 7.1.1.19 Førere har ansvaret for å sikre rullestoler på forsvarlig måte. Normalt vil det si i hvert hjørne.
- 7.1.1.20 Rullestolbrukere som sitter i stolen under transport skal være festet med tre-punkts sikkerhetsbelte.
- 7.1.1.21 Nødvendig bagasje, utstyr, rullestoler og skolesekker må plasseres og sikres slik at de ikke utgjør en fare ved bråbremsing eller annen uventet situasjon.
- 7.1.1.22 Hvis det skulle oppstå utfordrende situasjoner, er det viktig at førere tar raske og gode avgjørelser og improviserer løsninger til beste for kundene.
- 7.1.1.23 Førere har ansvar for alle kundene om bord, og må derfor ikke forlate vognen uten tilsyn.
- 7.1.1.24 Førere skal ikke opptre på en måte som skaper generende lukt i vognen, f.eks. er det ikke lov å spise eller røyke i vogn, eller bruke sterk parfyme. Det er ikke tillatt å frakte dyr, unntatt førerhund, i vognen. Brudd på dette kan bli gebyrlagt iht. kontraktens bestemmelser.
- 7.1.1.25 Førere skal ta «Venner med hjem» dersom det er ledig setekapasitet.
- 7.1.1.26 Private telefonsamtaler med kunde i vogn er ikke tillatt.
- 7.1.1.27 Fører plikter å varsle Oppdragsgiver umiddelbart ved uønskede hendelser som trafikkulykker, barn på avveie eller lignende.

7.1.2 Førerens rapporteringsansvar til kunden

- 7.1.2.1 Ved forsinkelser på spesialskyss skole og bestillingstransport som overstiger 10 minutt skal føreren gi beskjed til kunden, foresatte eller skolepersonell på hentestedet eller leveringsstedet. Opplysninger til kontaktpersoner fremgår av vognløpsplanen. Beskjeden skal gis så fort føreren har kjennskap til forsinkelsen.
- 7.1.2.2 Det er Operatørens ansvar å sikre at kunden får beskjed. Dersom kunden ikke svarer, må førere forsøke på nytt.
- 7.1.2.3 Dersom kunden ikke møter til avtalt tid, og føreren ikke har fått beskjed på forhånd, så må føreren ta kontakt på det telefonnummer som fremgår av vognløpsplanen, 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.
- 7.1.2.4 Manglende informasjon til kunden om forsinkelse kan bli gebyrlagt iht. kontraktens bestemmelser.

7.2 Kompetansekrav til førere

7.2.1 Overordnet om kompetanse

- 7.2.1.1 Operatøren er ansvarlig for opplæring og skoling av eget personell. Tilsvarende er Operatøren ansvarlig for at personalet innfrir kompetansekravene gjennom hele kontraktperioden.
- 7.2.1.2 Operatøren skal ha en kontaktperson/ansvarlig for opplæring og kurs.

Vedlegg 1 Oppdragsbeskrivelse

Minibuss- og personbiltjenester Follo 2022

- 7.2.1.3 Operatøren skal stille alt personell med kundekontakt til deltakelse på Oppdragsgivers «Sjåførskole». Dette kurset må være gjennomført før første driftsdag. Kurset tar cirka tre timer i plenum for grupper á ca. 20 personer.
- 7.2.1.4 Tilsvarende gjelder for opplæring av alt personell e.l. i regi av Oppdragsgiver, med inntil to (2) dager hvert kalenderår. Oppdragsgiver gir ikke særskilt godtgjørelse for dette.
- 7.2.1.5 Opplæring som skjer i regi av Oppdragsgiver, kan skje enten digitalt eller ved samlinger.
- 7.2.1.6 Ved samlinger for personell innrømmer Oppdragsgiver verken refusjon for reiseutgifter eller kompensasjon for reisetid og diett.

7.2.2 Språkkompetanse

- 7.2.2.1 All operativ personell som brukes i gjennomføring av oppdraget denne kontrakten omfatter skal minst ha bestått Bussnorsktesten. Bussnorsktesten er utviklet av NHO Transport i samarbeid med arbeidstakerorganisasjonene og et utvalg av fylkeskommunene.
- 7.2.2.2 Bussnorsktesten gjennomføres digitalt og kan bestilles via NHO Transports nettside.
- 7.2.2.3 Bussnorsktesten har et nivå som tilsvarer A2 i generell norskkunnskap.
- 7.2.2.4 Personell på operativt ledernivå skal minst tilfredsstillende CEFR nivå B2.
- 7.2.2.5 Operatøren er ansvarlig for at den enkelte medarbeiders språkkompetanse i norsk er tilstrekkelig og at den opprettholdes i hele Kontraktperioden.
- 7.2.2.6 Kravet om Bussnorsktest gjelder med mindre personellet åpenbart har språkkompetanse i norsk som overgår kravene.
- 7.2.2.7 Operatøren skal på forespørsel fra Oppdragsgiver kunne dokumentere at personalet, herunder også personalet på operativt ledernivå, tilfredsstiller kravene knyttet til språkkompetanse.
- 7.2.2.8 Operatøren skal foreta individuelle vurderinger av om den enkelte førerens språkkompetanse i norsk er tilstrekkelig. Vurderingene skal kunne dokumenteres.

7.2.3 Kompetanse i håndtering av uønskede hendelser og førstehjelp

- 7.2.3.1 Alle førere må ha grunnleggende kunnskap i førstehjelp. Førerne skal dessuten ha førstehjelpskurs minimum på nivå av Norsk grunnkurs i førstehjelp (6 timer, innført av Norsk Førstehjelpsråd i 1998).
- 7.2.3.2 Alle førere skal ha en grunnleggende opplæring og trening innen brann-, ulykkes- og krisehåndtering med regelmessige repetisjoner.
- 7.2.3.3 Alt personell med kundekontakt skal beherske Oppdragsgivers beredskapsplan og varslingsrutiner ved uønskede hendelser, barn på avveie, større ulykker og brann.

7.2.4 Service og kundekontakt

- 7.2.4.1 Alt personell med kundekontakt skal fremstå som tilgjengelige for kundene og svare vennlig og høflig på henvendelser.
- 7.2.4.2 Førere skal selge korrekte billetter på Oppdragsgivers salgsapplikasjon, samt svare korrekt på spørsmål om billetter og priser.

8. Særlige bestemmelser

8.1.1 Kommunikasjonsutstyr

- 8.1.1.1 Hver vogn skal utstyres med mobiltelefon. Hvert vognløp skal ha et fast mobiltelefonnummer.
- 8.1.1.2 Det er ikke tillatt å bruke håndholdt elektronisk utstyr under kjøring. Nødvendig kommunikasjon knyttet til gjennomføring av vognløpet må skje med bruk av ørepropper.
- 8.1.1.3 All kommunikasjonen skal skje med utstyr som er montert i tråd med bestemmelsene gitt i forskrift 17. desember 1999 nr. 763 om forbud mot førers bruk av håndholdt mobiltelefon under kjøring med motorvogn.
- 8.1.1.4 Bruk av håndholdt elektronisk utstyr under kjøring kan bli gebyrlagt iht. kontraktens bestemmelser.

8.1.2 Forbud mot tomgangskjøring

- 8.1.2.1 Vognene skal ikke kjøre på tomgang.

8.1.3 Uniformsplikt

- 8.1.3.1 Alt av Operatørens personell som har kundekontakt skal bære Operatørens uniform. Operatøren skal dekke kostnader til uniform.
- 8.1.3.2 Bytte av design på uniform, helt eller delvis, skal meddeles Oppdragsgiver skriftlig i god tid før skiftet av uniform skal finne sted.

8.1.4 Flagging

- 8.1.4.1 Det skal flagges med norske flagg på innleide vogner 1. og 17. mai hvert år. Det vil normalt ikke leies inn vogner disse dagene.

8.1.5 Bombrikker og -åpnere

- 8.1.5.1 Det er Operatørens ansvar å sørge for at alle hans vogner er utstyrt med bombrikker og -åpnere.
- 8.1.5.2 Det er Operatørens ansvar å inngå nødvendige avtaler for bombrikker og -åpnere. Operatøren må selv bekoste de nødvendige brikkene.

8.1.6 Reisevilkår og reisegaranti

- 8.1.6.1 Oppdragsgiver har samlet alle vilkår på internett: <https://ruter.no/fa-hjelp/vilkar/>.
- 8.1.6.2 Oppdraget skal gjennomføres i henhold til Oppdragsgivers Reisegaranti, og Operatøren skal dekke kostnadene for drosjerefusjoner i henhold til den til enhver tid gjeldende Reisegaranti.
- 8.1.6.3 Oppdragsgivers reisegaranti er tilgjengelig på internett: <https://ruter.no/fa-hjelp/reisegaranti-og-drosjerefusjon/>.
- 8.1.6.4 Ved endring i Oppdragsgivers vilkår, herunder reisegarantien, skal Oppdragsgiver skriftlig meddele dette til Operatøren før endringen i vilkårene trer i kraft.

9. Renhold og vedlikehold

9.1.1 Generelt om renhold og vedlikehold

- 9.1.1.1 Operatøren har ansvar for at vognene som brukes i gjennomføringen av tjenesteproduksjonen tilfredsstiller kravene angitt nedenfor.
- 9.1.1.2 Operatøren har ansvar for å sørge for at det blir planlagt og gjennomført renhold og vedlikehold på vognene.
- 9.1.1.3 Videre skal FHIs til enhver tid gjeldende regler for smittevern følges. Informasjon om smittevern fra Ruter sin hjemmeside ligger her <https://ruter.no/nyheter/reiserad/>.

9.1.2 Krav til utvendig standard

- 9.1.2.1 Vogner som brukes til å gjennomføre tjenesteproduksjonen skal tilfredsstille følgende krav:
- alle utvendige flater skal fremstå uten smuss tagging eller rester fra tagging, riper, skader eller teip
 - det skal ikke være større skader på karosseri
 - luker, beslag og lignende skal være i korrekt posisjon
 - krav til utvendig design skal etterfølges
 - rutene skal ikke være punktert
 - dekk skal være tilpasset vær og føre

9.1.3 Krav til innvendig standard

- 9.1.3.1 Vogner som brukes til å gjennomføre tjenesteproduksjonen skal tilfredsstille følgende:
- vognen skal innvendig fremstå som ren og uten skader og av god kvalitet og standard,
 - setene skal være forsvarlig rengjort, uten synlig smuss, tagging, skader i trekket mv. og være i god stand
 - rengjøring av setene skal skje i en frekvens som forebygger at det samler seg støv o.l. som kan, være til sjenanse for kunder - særlig de kundene med allergi
 - gulv, tak og vegger innvendig, herunder beslag, ventiler, lister mv., skal være rene og uten smuss, tagging eller rester fra tagging, skader, tygggummi, andre flekker ol.
 - vinduer skal være rene og uten smuss, tagging eller rester fra tagging, riper, teip eller klistremerker
 - løst søppel og lignende fjernes etter hvert oppdrag

10. Generelle krav

10.1.1 Hittegods

- 10.1.1.1 Vet føreren hvem som er eier av gjenglemte 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.
- 10.1.1.2 Dersom eiendelen(e) som finnes er penger, verdisaker, reseptbelagte medisiner o.l. eller varer som kan bli bedrevet i løpet av kort tid, skal funnet straks meldes til Konsentra.
- ~~10.1.1.3 Dersom den som rettmessig eier hittegodsset ikke henter det hos Operatøren i løpet av det driftsdøgnet hittegodsset kom bort fra eieren, skal Operatøren senest neste virkedag levere hittegodsset til Oppdragsgivers hittegodskontor.~~

Vedlegg 1 Oppdragsbeskrivelse

Minibuss- og personbiltjenester Follo 2022

- 10.1.1.4 Ved innlevering av hittegods skal hver enkelt eiendel være merket tydelig med dato, klokkeslett og linje for når gjenstanden ble funnet, samt hvem som har funnet eiendelen.
- 10.1.1.5 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.
- 10.1.1.6 Ved mistenkelige gjenstander om bord på vognene skal førere melde ifra iht. Operatørens rutiner.

10.1.2 Billettkontroll

- 10.1.2.1 Oppdragsgiver har anledning til å foreta billettkontroller om bord på vognene.
- 10.1.2.2 Billettkontroll gjelder kun for betalende kunder. For spesialskyss skole vil dette kun gjelde for venner som er med elevene hjem.
- 10.1.2.3 Fører på bussen skal rette seg etter de instruksjoner som billettkontrollørene gir i forbindelse med gjennomføringen av billettkontrollen.

10.1.3 Særlig om pris- og sonesystem

- 10.1.3.1 Oppdragsgiver vil stå for opplæring innenfor billetter, priser, forretningsregler, sonesystem samt bruk av salgsapplikasjonen til Operatørens personell. Operatøren er ansvarlig for å gjennomføre opplæring av Operatørens førere mv.
- 10.1.3.2 Oppdragsgiver fastsetter priser, sonestruktur og salgsstrategi. Oppdragsgiver skal varsle Operatøren skriftlig når det skjer endringer. Det vil normalt være en justering av prisene hvert år.
- 10.1.3.3 Førere skal til enhver tid ha tilgang til Oppdragsgivers billettbok.

10.1.4 Salg av billetter

- 10.1.4.1 På service- og bestillingslinjer vil det normalt være salg av billetter, mens for spesialskyss skole er det kun dersom elevene har med venner hjem at salg av billetter er aktuelt.
- 10.1.4.2 Operatøren skal sørge for at det billetteres korrekt. Billettsalg skal foregå ved hjelp av Oppdragsgivers salgsapplikasjon.
- 10.1.4.3 Operatøren skal sørge for at egenbetjent billetteringsutstyr plasseres etter prinsippene om universell utforming og eventuelle smittevern hensyn.
- 10.1.4.4 Operatøren skal sikre at salg, aktivering, validering mv. av billetter ved hjelp av Oppdragsgivers til enhver tid gjeldende versjon av salgsapplikasjonen foregår på korrekt måte. Operatøren skal på forespørsel kunne dokumentere sitt arbeid for å sikre korrekt billettsalg.
- 10.1.4.5 Ved førerplass skal det monteres billetteringsutstyr som skal vise om avlesningen var vellykket samt gjenstående saldo på reisekort.
- 10.1.4.6 Operatøren skal selge billetter til de kundene som ønsker å kjøpe billett, samt til kunder som ikke har gyldig billett.
- 10.1.4.7 Kunder som ikke ønsker å kjøpe billett, eller ikke har gyldig billett, skal behandles i tråd med bestemmelsene i Oppdragsgivers billettbok.

Vedlegg 1 Oppdragsbeskrivelse

Minibuss- og personbiltjenester Follo 2022

- 10.1.4.8 Dersom Operatøren avdekker feil i Oppdragsgivers salgapplikasjon skal Operatøren uten opphold melde om feil til Oppdragsgiver og om feil som fører til at det ikke kan selges, aktiveres eller valideres billetter, uavhengig av årsak.
- 10.1.4.9 Dersom Operatøren ikke gjennomfører salg av billetter i tråd med bestemmelsene og vilkårene kan Oppdragsgiver gi Operatøren gebyr i tråd med Kontraktens bestemmelser.

10.1.5 Kontanthåndtering

- 10.1.5.1 Operatøren er ansvarlig for en forsvarlig håndtering og oppbevaring av kontanter.
- 10.1.5.2 Ved behov kan Operatøren hente data til oppgjørsfiler for førernes kontantoppgjør. Oppdragsgiver vil gjøre denne informasjonen tilgjengelig for Operatøren gjennom et digitalt grensesnitt.
- 10.1.5.3 Oppdragsgiver forbeholder seg retten til å avslutte salg av billetter og tilleggsbilletter med kontanter som betalingsmiddel dersom det i løpet av kontraktsperioden blir hjemmel i lov til å avslutte kontantsalg.

11. Informasjon til kunden

11.1.1 Informasjon om bord på vognen

- 11.1.1.1 Oppdragsgiver er ansvarlig for layout og design på innhold som presenteres i digitale flater (der det benyttes), samt informasjonen som automatisk annonseres over høyttaler. Dette kan bli aktuelt i noen vogner.

11.1.2 Utvendig informasjon på vognen

- 11.1.2.1 Oppdragsgiver fastsetter linjenummer og destinasjonsbenevnelse for alle vogner som gjennomfører tjenesteproduksjon som er oppført i tidtabellen, eller avganger som kjøres i tillegg til den fastsatte tjenesteproduksjonen.
- 11.1.2.2 Avganger som kjøres uten passasjerer, men som er relatert til tjenesteproduksjonen, f.eks. posisjonskjøring o.l., skal skiltes «Ikke i trafikk». Skilting med Operatørens navn, andre meldinger – som «god jul» o.l. – skal ikke forekomme.
- 11.1.2.3 Destinasjonsbenednelser er å anse som dynamiske. Håndtering av dette er nærmere beskrevet i Avtale om digitale tjenester.
- 11.1.2.4 Operatøren er ansvarlig for at alle vognens utvendige informasjonsflater er korrekt skiltet i henhold til Oppdragsgivers retningslinjer. Dersom den automatiske skiltingen ikke fungerer er det Operatørens ansvar å sørge for at vognen likevel er korrekt skiltet.

11.1.3 Innvendige plakater

- 11.1.3.1 Operatøren er ansvarlig for at det monteres holder for plakater.
- 11.1.3.2 Operatøren er i tillegg ansvarlig å henge opp plakater med kampanjer og informasjon fra Oppdragsgiver tilpasset dette oppdraget.

12. Markedsføring og kommunikasjon

12.1 Markedsføring av kollektivtransporten

- 12.1.1.1 Oppdragsgiver er ansvarlig for, og avsender av, markedsføring av kollektivtransporten i Oslo og Akershusdelen av Viken.
- 12.1.1.2 Oppdragsgiver skal informere Operatøren om sin overordnede plan for markedsføring, -aktiviteter og presseaktiviteter.
- 12.1.1.3 Operatøren skal bidra med sin lokalkunnskap for å støtte opp under områdene Oppdragsgiver har ansvar for.
- 12.1.1.4 Operatøren og Oppdragsgiver skal gjensidig informere hverandre om relevante markedsforhold, samt utveksle og drøfte markedskunnskap og -data mellom hverandre.

12.1.2 Særlige vilkår for lokal markedsføring

- 12.1.2.1 Operatøren har mulighet til å drive lokal markedsføring.
- 12.1.2.2 Oppdragsgiver skal godkjenne all markedsføring som gjennomføres av Operatøren før markedsføringen skal finne sted. Oppdragsgiver skal forespørres så tidlig som mulig, og senest fire (4) uker før markedsføringen skal finne sted.
- 12.1.2.3 Oppdragsgiver kan ikke nekte Operatøren å gjennomføre markedsføringen uten saklig grunn. Operatøren bærer alle kostnader knyttet til markedsføring som gjennomføres av Operatøren.

12.2 Media og presse

- 12.2.1.1 Oppdragsgiver er hovedkontakt for medier og presse, og er ansvarlig for presseaktiviteter. Oppdragsgiver svarer på henvendelser fra pressen eller andre medier.
- 12.2.1.2 Ved uønskede hendelser som trafikkulykker, barn på avveie eller lignende, håndterer Oppdragsgiver kontakten med presse og media.
- 12.2.1.3 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.
- 12.2.1.4 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.
- 12.2.1.5 Oppdragsgiver og Operatør skal føre en løpende dialog om medieaktiviteter og nyheter som er relevant for det oppdraget denne kontrakten omfatter. Partene er gjensidig avhengig av hverandres kunnskap for å identifisere og formidle nyheter, eller forhold som kan ha nyhetsinteresse, proaktivt.
- 12.2.1.6 Operatøren oppfordres til å ta initiativ til proaktivt pressearbeid.
- 12.2.1.7 Operatøren har ikke anledning til å gjennomføre lanseringer, pressemøter o.l. som helt eller delvis omfatter hele eller deler av Oppdraget uten forhåndsgodkjenning fra Oppdragsgiver. Oppdragsgiver skal få rimelig tid på å gi slik godkjenning.

13. Oppstart av oppdraget

13.1 Forberedelser til oppstart av tjenesteleveransen

13.1.1 Fremdriftsplan

- 13.1.1.1 Operatøren har beskrevet oppstarten i sitt tilbud. Operatøren har utarbeidet en fremdriftsplan med hovedmilepæler og datoer knyttet til aktivitetene:
- rekruttering og opplæring
 - anskaffelse og idriftsettelse av vognmateriell
 - innstallering og testing av IT-systemer og utstyr knyttet til digitale tjenester og organisering av driften
- 13.1.1.2 I tillegg har Operatøren lagt ved tilbudet en beskrivelse som sikrer god oppstart samt en risikoanalyse med avbøtende tiltak.
- 13.1.1.3 Operatøren skal senest 30 dager etter signering av Kontrakten levere endelige fremdriftsplan.
- 13.1.1.4 Ved endringer i fremdriftsplanen skal Oppdragsgiver umiddelbart sendes den reviderte utgaven.

13.1.2 Kvalitetssikring

- 13.1.2.1 Operatøren skal ha iverksatt og dokumentert sitt system for kvalitetssikring av leveransen senest 30 dager etter signering av Kontrakten.
- 13.1.2.2 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.

13.1.3 Oppstartprosjekt

- 13.1.3.1 Oppdragsgiver vil organisere arbeidet som skjer i perioden fra signering av Kontrakten til oppstart av tjenesteleveransen som et prosjekt kalt «oppstartprosjekt».
- 13.1.3.2 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 avrapportering av fremdriften.
- 13.1.3.3 Operatøren skal på statusmøtene rapportere om fremdrift iht. fremdriftsplanene.
- 13.1.3.4 Oppdragsgiver vil kalle inn til første statusmøte umiddelbart etter signering av Kontrakten.

14. Oppdragets avslutning

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

15. Miljø, bærekraft og sosial inkludering

- 15.1.1.1 Ruters visjon «Bærekraftig bevegelsesfrihet» er basert på FNs bærekraftsmål, hvor miljø, økonomi og sosiale forhold ses i sammenheng.
- 15.1.1.2 Operatøren skal bidra til å nå målene i Oppdragsgivers bærekraftsarbeid, og søke å ivareta miljøhensyn i alle oppdragets leveranser.
- 15.1.1.3 Oppdragsgivers tjenestetilbud skal være tilgjengelig for flest mulig kunder, uavhengig av ferdigheter, forutsetninger og motivasjon. Det forutsetter universell utforming av materiell og digitale tjenester. Det krever videre at alt hjelpeutstyr (f.eks. elektriske ramper, høyttalere m.m.) fungerer etter intensjonen og blir vedlikeholdt.

15.1.2 Mulig utprøving av nye mobilitetstjenester

- 15.1.2.1 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 i Oppdraget så som bestillingstid.
- 15.1.2.2 Per nå pågår det tester av målgruppetilpassede tjenester rettet mot barn og unge som skal til og fra fritidsaktiviteter og trening, og som er tilrettelagt for eldre.
- 15.1.2.3 Det kan bli aktuelt med utprøving av nye mobilitetstjenester i oppdragsperioden.

16. Beredskapsplan, sikkerhet og krisehåndtering

16.1 Beredskapsarbeidet

16.1.1 Krav til innhold i beredskapsplanen

- 16.1.1.1 Operatøren er pliktig til å ha rutiner (beredskapsplan) for håndtering av brann, ulykker, terror og annen krisehåndtering i forbindelse med utførelse av oppdraget.
- 16.1.1.2 Basert på de risikoene og sårbarhetene Operatøren identifiserer skal Operatøren ha en beredskapsplan som inkluderer
 - interne varslingsrutiner og hvordan Oppdragsgiver skal varsles,
 - en beskrivelse av hvordan de uønskede hendelsene skal håndteres,
 - forebyggende tiltak og
 - tiltak for å begrense skadevirkningene dersom en uønsket hendelse oppstår.

- 16.1.1.3 Planen skal være kjent i Operatørens virksomhet.

16.1.2 Oppdragsgivers beredskapsøvelser

- 16.1.2.1 Oppdragsgiver kan gjennomføre beredskapsøvelser. Oppdragsgiver varsler Operatør om beredskapsøvelsene senest 14 dager før beredskapsøvelsen skal finne sted. Beredskapsøvelsene blir evaluert.

16.2 Kommunikasjon med kundene

- 16.2.1.1 Oppdragsgiver har ansvaret for behandling av klager og andre henvendelser.

- 16.2.1.2 Oppdragsgiver behandler henvendelser fra kundene. Ved behov vil Oppdragsgiver videresende henvendelsene fra kundene til Operatøren for kommentarer og/eller 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.
- 16.2.1.3 For henvendelser som gjelder førerpersonalet eller hendelser førerpersonalet har vært involvert i, skal en oppsummering av førerens versjon inngå i svaret.
- 16.2.1.4 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.
- 16.2.1.5 Alle kundene i kollektivtransporten skal sikres likebehandling.

17. Rapportering

17.1 Overordnet om rapportering

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

17.1.2 Endringer i Operatørens organisasjon

- 17.1.2.1 Oppdragsgiver skal varsles skriftlig dersom
- eierstrukturen til Operatøren eller konsernet endrer seg vesentlig
 - Operatøren skifter daglig leder
 - Operatøren skifter nøkkelpersonale
 - Operatøren har anstrengt bemanning

17.2 Oppdragsgivers kjøretøyregister

- 17.2.1.1 Operatør er skal sørge for at all nødvendig kjøretøyinformasjon om vogn til enhver tid er registrert og korrekt i Oppdragsgivers database. Alle endringer må oppdateres fortløpende av Operatør.

17.3 Taushetserklæring

- 17.3.1.1 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.

17.4 Periodisk rapportering

17.4.1 Rapportering drivstoff

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

17.4.2 Opprinnelsesgaranti

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

17.5 Rapportering som skal skje på forespørsel fra Oppdragsgiver

17.5.1 Beredskapsplan

17.5.1.1 Operatøren skal på forespørsel sende over beredskapsplan.

17.5.2 Regnskap og årsberetning

17.5.2.1 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.

17.5.3 Oversikt vedlikehold

17.5.3.1 Operatøren skal på forespørsel fra Oppdragsgiver oversende fullstendig oversikt blant annet:

- hvilket vedlikehold, herunder periodisk vedlikehold, oppretting av skader, bytte av ruter mv. som har blitt utført og når det ble utført
- oversikt over planlagt vedlikehold
- tidspunkt for forrige og neste periodiske vognkontroll, samt eventuelle merknader fra kontrollen
- plan for fremtidig renhold og vedlikehold ut over daglig renhold og vedlikehold

17.5.4 Arbeid med helse, miljø og sikkerhet

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

17.5.5 Oversending av skift- og turnusplan

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

18. Samarbeid og samhandling

18.1 Prøvekjøring

18.1.1.1 Operatøren må regne med å stille vogner til rådighet for prøvekjøring og/eller befarings av nye, eksisterende eller planlagte traséer og/eller hentesteder. Eksempelvis på skoler eller områder som ikke er tilrettelagt for normal trafikk.

18.2 Utprøving av nye løsninger og/eller materiell

18.2.1.1 Operatøren må delta i testing og/eller utprøving av nye løsninger for å forbedre kollektivtransporten.

18.2.1.2 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.

19. Kontroll og måling

19.1 Kvalitetskontroller

19.1.1.1 Oppdragsgiver kan gjennomføre kvalitetskontroller der kontrolløren identifiserer seg som kontrollør. Oppdragsgiver kan i tillegg velge å gjennomføre kontroller der kontrolløren fremstår som en ordinær passasjer. Kontrollene kan utføres av Oppdragsgiver eller den han delegerer slik kompetanse.

19.1.1.2 Hensikten med kontrollene er å sikre at Operatøren og tjenesteleveransen utføres i henhold til kravene.

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

19.1.1.4 Oppdragsgiver skal presentere resultatene for Operatør.

19.2 Operativ oppfølging av leveransen

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

- utførte turer
- forsinket oppmøte
- forsinket levering
- uønsket ventetid der dette er aktuelt (differanse mellom oppmøte og avreisetidspunkt)

19.3 Kundeundersøkelser

19.3.1.1 Oppdragsgiver gjennomfører to kundeundersøkelser per år for de turer som blir gjennomført for spesialskyss skole.

19.3.1.2 Kundeundersøkelser har som mål å fastsette bonus og malus.

19.3.1.3 Antallet kundeundersøkelser per år kan variere i antall og Oppdragsgiver kan også utvide undersøkelsen til å gjelde bestillingstransport og servicelinjer.

19.3.1.4 Resultater fra kundeundersøkelsene gjøres tilgjengelig for Operatørene.

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

19.3.1.6 Oppdragsgiver vil ikke offentliggjøre informasjon som utgjør forretningshemmeligheter.

20. Bilag

Bilag 1.1 Rutebeskrivelse