

Vedlegg 1a

03.07.2023

Versjon: 1.0

Oppdragsbeskrivelse – Generelle bestemmelser – Deloppdrag A

**Minibusstjenester Oslo, Asker og
Bærum 2025**

Innhold

1	OM OPPDRAGSBESKRIVELSENS DOKUMENTER	4
1.1	OPPDRAGSBESKRIVELSENS DOKUMENTER	4
2	OVERORDNET OM OPPDRAGET	5
2.1	OVERORDNET OM TJENESTEN.....	5
2.2	BEHOV - ANTALL VOGNER OG VOGNTYPE VED OPPSTART AV KONTRAKTEN.....	6
3	DRIFT OG PLANLEGGING AV TJENESTETILBUDET	7
3.1	PLANLEGGING AV TJENESTETILBUDET	7
3.2	ESTIMERT ÅRLIG INNLEIE	8
3.3	INNLEIETIDER.....	8
3.4	GARANTERT MINIMUM GODTGJØRELSE.....	9
3.5	OPPDRAGSGIVERS BESTILLINGSMOTTAK OG PLANLEGGING AV TURER.....	9
3.6	VOGNLØPSPLAN	10
3.7	FØRERAPPEN	11
3.8	KOMMUNIKASJONSENHETER	11
3.9	ENDRINGER I TJENESTETILBUDET.....	11
3.10	PLANLEGGING AV OG ARBEID MED VEGINFRASTRUKTUR	11
4	DIGITALE KUNDEOPPLEVELSER OG OPPDRAGSGIVERS AVTALE OM DIGITALE TJENESTER	12
5	MARKEDSFØRING OG KOMMUNIKASJON.....	13
5.1	MARKEDSFØRING AV KOLLEKTIVTRANSPORTEN	13
5.2	MEDIA OG PRESSE	13
5.3	KOMMUNIKASJON MED KUNDENE	14
6	KRAV TIL GJENNOMFØRING AV OPPDRAGET	15
6.1	SÆRLIGE BESTEMMELSER	15
6.2	KRAV TIL LIKEBEHANDLING	17
6.3	OVERORDNET OM ANSVARET FOR TJENESTELEVERANSEN.....	18
6.4	DRIFTS- OG TRAFIKKLEDELSE	19
7	KOMPETANSEKRAV TIL PERSONALET.....	20
7.1	OVERORDNET OM KOMPETANSEARBEID.....	20
7.2	OVERORDNET OM KRAV TIL FØRERE.....	22
7.3	KOMPETANSEKRAV TIL FØRERE	22
7.4	KRAV TIL FØRERENS GJENNOMFØRING AV OPPDRAGET	23
8	BEREDSKAPSPLAN, SIKKERHET OG KRISEHÅNDTERING.....	24
9	RAPPORTERING	25
9.1	OVERORDNET OM RAPPORTERING	25
9.2	UTFYLLENDE OM LØPENDE RAPPORTERING	25
9.3	TAUSHETSERKLÆRING	26
9.4	PERIODISK RAPPORTERING.....	26
9.5	RAPPORTERING SOM SKAL SKJE PÅ FORESPØRSEL FRA OPPDRAGSGIVER.....	26
10	KONTROLL OG MÅLING	28
10.1	REVISJON.....	28
10.2	KVALITETSKONTROLLER	29

10.3	OPERATIV OPPFØLGING AV LEVERANSEN.....	29
10.4	KUNDEUNDERSØKELSER	29
11	SAMARBEID OG SAMHANDLING	30
11.1	BEFARING/PRØVEKJØRING AV ADRESSER	30
11.2	MØTER OG SAMHANDLINGSARENAER	30
12	OPPSTART AV OPPDRAGET	30
13	OPPDRAGETS AVSLUTNING.....	31
14	MILJØ, BÆREKRAFT OG SOSIAL INKLUDERING.....	31
15	BILAG	32

1 Om oppdragsbeskrivelsens dokumenter

1.1 Oppdragsbeskrivelsens dokumenter

1.1.1.1 Vedlegg 1 består av to likeverdige deler:

- Vedlegg 1a Oppdragsbeskrivelse – Deloppdrag A – Generelle bestemmelser
- Vedlegg 1c Oppdragsbeskrivelse – Deloppdrag A - Kravskjema

1.1.2 Nærmere om vedlegg 1a – Generelle bestemmelser

1.1.2.1 Vedlegg 1a inneholder generelle bestemmelser knyttet til oppdraget. Dette er i hovedsak bestemmelser som ikke skal dokumenteres i form av minstekrav i Operatørens tilbud eller evalueres i form av vurderingskrav.

1.1.3 Nærmere om vedlegg 1c - Kravskjema

1.1.3.1 Vedlegg 1c er et kravskjema. Under enkelte krav har Operatøren på en konkret måte beskrevet hvordan det kravet vil bli håndtert. Eventuelle bilag som Operatøren har vedlagt er også en del av besvarelsen av det enkelte krav.

1.1.3.2 Kravene er oppdelt i følgende kategorier:

- Minstekrav er krav som Operatøren skal oppfylle.
- Vurderingskrav er krav som vil være gjenstand for evaluering og som knytter seg til et tildelingskriterium. Operatørs besvarelse av vurderingskrav vil ligge til grunn for oppfyllelse av det enkelte kravet.

2 Overordnet om oppdraget

2.1 Overordnet om tjenesten

- 2.1.1.1 Ruter AS (heretter Oppdragsgiver) har behov for vogner til å kjøre tjenesten Aldersvennlig Transport i Oslo.
- 2.1.1.2 Aldersvennlig transport kan beskrives som bestillingstransport for alle som har fylt 67 år, og som ønsker transport fra dør til dør innenfor og mellom de bydelene i Oslo som har dette tilbudet.
- 2.1.1.3 Ved oppstarten av denne kontrakten tilbyr følgende bydeler tjenesten Aldersvennlig Transport: Nordre Aker, Sagene, Vestre Aker, Ullern, Alna, Bjerke, Østensjø og Marka (Sørkedalen, Solemskogen og Maridalen)
- 2.1.1.4 Vognene kjører for tiden mandag til lørdag klokken 10.00 – 18.00. Fra Maridalen, Solemskogen og Sørkedalen er åpningstidene klokken 11.00 – 17.00 på grunn av lange kjøreavstander. Disse tidene kan bli endret i henhold til endringsklausulene i kontrakten.
- 2.1.1.5 Reisen kan bestilles opp mot en uke før den skal foretas, og kan bestilles både basert på avgangstid og på ankomsttid.
- 2.1.1.6 I 2022 var det 77 809 turer som ble gjennomført med Aldersvennlig transport til sammen i alle bydelene med tilbudet. For flere fakta og estimater se bilag 1.2 Statistikk
- 2.1.1.7 Kundene kan ta med seg en medreisende som ikke oppfyller kravet om 67 år.
- 2.1.1.8 Kjøledyr kan medbringes med de samme forutsetninger som på Ruters ordinære transport.
- 2.1.1.9 Oppdraget er basert på at det leies inn vogner med førere innenfor et gitt tidsrom, i utgangspunktet på heltid. Det er behov for vogner med førere hver dag mandag til lørdag. Oppdragsgiver vil bruke vognene der det er behov. Ved ledig tid på de innleide bussene kan de brukes til andre offentlig betalte kjøreoppdrag eller andre til oppdrag som Oppdragsgiver har.
- 2.1.1.10 Turene på aldersvennlig transport blir bestilt hos Ruters kundemottak eller via app. Dette gjelder både direktebestillinger og forhåndsbestillinger. Planleggingen foregår automatisk, men oppdragsgiver kan gjøre endringer. Oppdragene formidles digitalt gjennom førerapp som skal være på nettbrettet i bilene. Oppdragsgiver setter opp innleietider på de ulike vognløpene. Innleietidene kan endres med to (2) ukers varsel.
- 2.1.1.11 Vognene kan få oppdrag i hele Oppdragsgivers virkeområde, dvs. Oslo, og deler av Viken som tidligere utgjorde Akershus fylke, kommuner i tidligere Østfold fylke, Innlandet og Buskerud fylke. Fra 1.januar 2024 er det vedtatt at Viken fylke vil bli oppdelt, og Akershus og Buskerud fylke etableres på nytt.
- 2.1.1.12 Oppdragsgiver har behov for totalt 16 vogner ved oppstart av kontrakten. Det er en plan fra Oslo kommune og Ruter sin side for gradvis utvidelse til alle bydeler i Oslo, men disse planene er dynamiske og kan endres.
- 2.1.1.13 Operatøren skal arbeide for et godt tilbud til kundene, og skal ikke gjennomføre tiltak eller endringer i sitt arbeid som forringer tilbudet.

- 2.1.1.14 Operatøren skal videre arbeide for at tjenesten skal leveres på en sikker måte, både for egne ansatte, kunder og omverdenen ellers.
- 2.1.1.15 Operatøren kan komme med innspill overfor oppdragsgiver til endringer og justeringsforslag av driften til det beste for kundene. Det tilfaller Oppdragsgivers rett å avgjøre om innspillene godtas. Det er operatørs ansvar å løse avvikene som oppstår i daglig drift etter betingelsene i denne kontrakten.

2.1.2 Aldersvennlig transport i Oslo - Bestillingstransport

- 2.1.2.1 Bestillingstransporten kjøres med vogner som henter deg på ønsket adresse innenfor området som er definert for tjenesten, og leverer deg på den adressen du ønsker innenfor definert område for tjenesten. Området kan endres i løpet av kontraktsperioden. Per i dag er denne tjenesten definert til å være for kunder over 67 år. Dette kan også endres i løpet av kontraktsperioden. Vognene kjøres kun i de tilfeller de blir bestilt.

2.1.3 Andre transporttjenester

- 2.1.3.1 Det kan forekomme nye former for transporttjenester i løpet av kontraktsperioden. Dette kan forekomme både som drift av nye tjenester, og som piloter eller testkjøring.

2.2 Behov - Antall vogner og vogntype ved oppstart av kontrakten

- 2.2.1.1 Alle bussene skal kjøre på tvers innenfor og mellom alle de bydeler som er en del av ordningen, men bussene skal i utgangspunktet ha et stasjoneringssted innenfor «sin» bydel og starte tjenesten der.
- 2.2.1.2 Bydelen der bussen har fått tildelt stasjoneringssted kan endres både permanent og midlertidig etter behov. Melding om endringer gis minimum to (2) uker i forkant.
- 2.2.1.3 I alle områder skal tjenesten utføres med vogntype XL, og alle bussene skal leies inn på heltid. Nærmere beskrivelse av vognene finnes i Vedlegg 2 – Materiellbeskrivelsen. Antallet er et estimat og endringer vil forekomme da dette er en kundestyrt tjeneste.

2.2.2 Deloppdrag A

- 2.2.2.1 Tabellen under gir en samlet oversikt over antall vogner, vogntype og standardnivå.

Deloppdrag A	Vogntype	Standardnivå	Heltid
	XL	RuterPluss	16

2.2.3 Estimert behov fordelt på bydeler

- 2.2.3.1 Tabellen gir en oversikt over hvor mange vogner som skal ha utgangspunkt i de forskjellige bydelene ved oppstart av denne kontrakten. Plassering er kun estimert og endringer vil forekomme da dette er en kundestyrt tjeneste. Bussene skal kjøre på tvers og mellom alle bydeler som til enhver tid er en del av ordningen.

Bydel	Antall vogner
Alna	4
Bjerke	2
Marka (Sørkedal, Solemskogen og Maridalen)	Ingen spesifikke vogner stasjonert i dette området
Nordre Aker	3
Sagene	2
Ullern	2
Vestre Aker	3
Totalt	16

3 Drift og planlegging av tjenestetilbudet

3.1 Planlegging av tjenestetilbudet

3.1.1 Overordnet om planlegging av kollektivtransporten

- 3.1.1.1 Oppdragsgiver har ansvaret for den helhetlige planleggingen av tjenestetilbudet med T-bane, trikk, buss, spesialskyss, bestillingstransport, båt, samt koordinering med tog.
- 3.1.1.2 Oppdragsgiver har videre ansvaret for kontakt med relevante myndigheter for å ivareta kollektivtransportens overordnede interesser.

3.1.2 Oppdragsgivers ansvar

- 3.1.2.1 Oppdragsgiver har ansvaret for den overordnede planleggingen av tjenestetilbudet som skal gjennomføres av Operatøren.
- 3.1.2.2 Oppdragsgiver har ansvaret for å ha overordnet oversikt over markedssituasjonen og andre forhold som har betydning for tjenestene i dette oppdraget.
- 3.1.2.3 Oppdragsgiver har ansvaret for at rutedata blir gjort tilgjengelig for nødvendige interne systemer og i offentlige kanaler for reiseinformasjon der det er aktuelt.

3.1.3 Operatørens ansvar

- 3.1.3.1 Operatøren har ansvaret for å levere transporttjenester til kundene etter Oppdragsgivers spesifikasjoner.

- 3.1.3.2 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.
- 3.1.3.3 Operatøren er forpliktet til å bruke Oppdragsgivers referanser for turer, vognløp, turmønster, m.m. Oppdragsgivers planleggingsverktøy er til enhver tid førende kilde for referanser knyttet til ruteplanleggingsdata.
- 3.1.3.4 Det er Operatørens ansvar å utarbeide nødvendige planer for å gjennomføre tjenesteproduksjonen omtalt i denne kontrakten. Dette inkluderer, men er ikke avgrenset til, skift- og turnusplaner og beredskapsplaner. Planene skal være tilgjengelig for Oppdragsgiver på forespørsel. (inn i rapporttabellen)

3.2 Estimert årlig innleie

- 3.2.1.1 Viser til bilag 1.2 Statistikk når det gjelder estimert årlig innleie.

3.2.2 Endring i vogninnleie

- 3.2.2.1 Som følge av naturlige variasjoner i bruken av tjenesten, f.eks nedgang/økning i reisevolumet i ferier og ved høytider, kan endringer i innleietidene forekomme.
- 3.2.2.2 Melding om endringer som følge av punktet over gis minimum to (2) uker i forkant. Når vognene ikke leies inn, bortfaller også minimum godtgjørelse.

3.3 Innleietider

- 3.3.1.1 Alle vogner i denne kontrakten kan bli leid inn hele året. Antallet vogner kan tilpasses de ulike dager ut ifra reelt behov. Dersom forventet reisevolum forandres så tilpasses antallet vogner til nytt behov.
- 3.3.1.2 Innleietidene og brudd i innleietidene til hver vogn fastsettes av Oppdragsgiver. Tidene for start og slutt på innleietiden kan variere fra dag til dag. De reelle innleietidene og brudd i innleietidene tilpasses etter behovet. Innleietidene ligger fast og endringer varsles Operatør 14 dager i forkant av endringen.
- 3.3.1.3 En heltidsinnleid vogn leies inn for minimum 5 timer per dag, mens faktisk innleietid er estimert til gjennomsnittlig ca. 6 timer per dag.
- 3.3.1.4 Ved ekstraordinære situasjoner kan det være behov for at vognene leies inn utover normal innleietid.
- 3.3.1.5 Vognen skal møte til et definert oppmøteområde til innleietidens start og ender i et definert område for brudd. Oppstart etter brudd er på samme sted som bruddets start.
- 3.3.1.6 Den enkelte vogn skal til enhver tid være tilgjengelig i innleietiden også når planen ikke inneholder turer.
- 3.3.1.7 Innleietiden starter på et fastlagt klokkeslett og avsluttes på et fastlagt klokkeslett. Innleietiden rundes opp til nærmeste kvarter. Vognene vil normalt leies inn mellom 09:45 og 18:15 mandag til og med lørdag.

3.3.2 Brudd i innleietiden

- 3.3.2.1 Det planlegges ett brudd i innleietiden hvor det vil være mulig å avvikle pause og/eller skifte fører. Bruddet vil settes forskjellig på de forskjellige vognløpene for å sikre at det alltid er vogner tilgjengelig for oppdrag.
- 3.3.2.2 Brudd i innleietiden vil normalt planlegges i vognløpets innleietid innenfor kjøre- og hviletidsbestemmelser, men hensyntar ikke nødvendigvis førernes faktiske kjøre og hviletider. Dersom det er behov for å avløse fører midt i en pågående vognløpsplan, skal operatør sørge for at dette skjer når det ikke er kunder om bord. Føreravløsning skal ikke føre til forsinkelser.
- 3.3.2.3 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.
- 3.3.2.4 Kjøretilid fra siste leveringssted før brudd, og framkjøring til oppstart etter brudd, vil være med i beregnet innleietid.
- 3.3.2.5 Hvis Operatør forårsaker et uplanlagt brudd i innleietiden og ikke kommuniserer det til Oppdragsgiver så utgår godtgjørelse for tidsperioden med brudd. Dette gjelder, men er ikke begrenset til, havari på vognen, vogn tom for strøm midt i vognløpet, førere ikke er til stede ved innleietidens start, fører må ha ikke planlagt pause midt i vognløpet etc,

3.4 Garantert minimum godtgjørelse

- 3.4.1.1 Oppdragsgiver garanterer minimum godtgjørelse på alle vogner som er innleid. Garantert godtgjørelse tar utgangspunkt i minimum antall innleietimer og 220 hverdager per år.
- 3.4.1.2 Heltidsinnleide vogner vil få betalt for innleietid på minimum 5 timer per dag.
- 3.4.1.3 Heltidsinnleide vogner godtgjøres med minimum 1100 timer per år.
- 3.4.1.4 Når vogner tas ut på permanent basis og ikke leies inn, vil ikke disse omfattes av minimum godtgjørelse.

3.5 Oppdragsgivers bestillingsmottak og planlegging av turer

- 3.5.1.1 Kundene kan bestille sine turer via oppdragsgivers bestillingsmottak eller via appen RuterBestilling.
- 3.5.1.2 Oppdragsgivers bestillingsmottak ivaretar kundenes bestillinger, endringer og avbestillinger, og følger opp transporten av kundenes bestilte turer.
- 3.5.1.3 Oppdragsgiver planlegger turene via sitt planleggingssystem, og formidler disse til de enkelte Operatørene. Oppdragsgiver har oversikt over alle vognløp på alle deloppdrag, og har ansvar for å replanlegge turer hvis det oppstår behov.
- 3.5.1.4 Avbestillinger og endringer kan gjøres helt opp mot turens planlagte tidspunkt.
- 3.5.1.5 Kunden og bestillingsmottaket kan legge inn spesielle ønsker eller behov ved bestilling, som for eksempel hjelpemidler som skal medbringes. Disse må hensyntas av operatør. Høyt servicenivå fra operatør, samt tilstrekkelig tid for kundenes ombordstigning og avstigning er viktig i denne tjenesten.

- 3.5.1.6 Det er Oppdragsgivers planleggingssystem som beregner kjøretid mellom hentesteder og til leveringssteder, basert på «raskeste vei». Operatøren skal ikke gjennomføre tiltak som medfører forlenget reisetid for kundene.
- 3.5.1.7 Oppdragsgiver ivaretar blant annet oppfølging av følgende:
- følger opp at alle kundene får sin transport i henhold til avtalte hente- og leveringstid
 - følger opp forsinkede transporter
 - følger opp transporter som ikke blir gjennomført i henhold til vognplan
 - gjennomfører nødvendige tiltak, som for eksempel replanlegger turer for å ivareta tjenestens kvalitet og kundenes transport
 - bistå førere ved uønskede hendelser som trafikkulykker, kunder på avveie, forsinkelser eller lignende
- 3.5.1.8 Oppdragsgivers bestillingsmottak kommuniserer ved behov med både førere, Operatørs kontaktperson, administrasjon og kundene.
- 3.5.1.9 Oppdragsgiver har i tillegg ansvar for driftsoppfølging, måler avvik og ilegger gebyrer i hht. kontrakt med Operatør.

3.5.2 Ruter-app for kundene

- 3.5.2.1 Med appen «RuterBestilling» kan kunden bestille tur når de har behov for det, og opptil fem dager før turen skal gjennomføres. I appen har kunden tilgang til planlagt hentetid og informasjon om hvilken vogn som er planlagt for å utføre kjøringen. I tillegg kan de avbestille turer. Både bestilling og avbestilling kan skje hele døgnet og tett opp imot avreisetidspunkt. Kunden vil også få en bekreftelse på henteiden via appen.
- 3.5.2.2 Appen er under kontinuerlig utvikling og kan endre både navn, utseende og funksjonalitet i kontraktsperioden.

3.6 Vognløpsplan

- 3.6.1.1 I Oppdragsgivers planleggingssystem vil hver vogn legges inn som et vognløp med et eget vognløpsnummer hvorav hvert vognløp har en egen vognløpsplan.
- 3.6.1.2 Tjenesten er kundestyrte og kjøreoppdragene planlegges ut fra kundenes bestillinger og vognenes kapasitet ved kundens bestillingstidspunkt. Dersom kunde ønsker umiddelbar tur vil første mulige turtidspunkt som kan muliggjøres i plansystemet bli tilbudt.
- 3.6.1.3 Vognløpsplanene inneholder nødvendige opplysninger om tidspunkt, adresser, kommentarer til turen, telefonnummer m.v.
- 3.6.1.4 Operatøren har ikke anledning til å gjøre endringer i vognløpsplanene, men skal kontakte Oppdragsgiver for innspill dersom de ser at driften er tjent med endring.
- 3.6.1.5 Personopplysninger som fremkommer i vognløpsplanene skal behandles i henhold til Databehandleravtalen. Behandling av personopplysninger følger regulering i databehandleravtalen, rutiner for utføring av oppdrag, og behandlingsansvarlig (Oppdragsgiver) sine instruksjoner.
- 3.6.1.6 Vognløpsplanene ligger i Oppdragsgivers planleggingssystem og Operatør har tilgang på kjøreoppdragene via en førerapp.

- 3.6.1.7 Kjøreoppdragene i denne tjenesten vil være foreløpige da det pågår en kontinuerlig replanlegging samt at det tilkommer nye bestillinger, endringer og avbestillinger fortløpende gjennom hele innleietiden.

3.7 Førerappen

- 3.7.1.1 Formidling av turer i vognløpsplanen til de innleide vognene vil skje via en førerapp på et nettbrett.
- 3.7.1.2 Operatør skal utstyre hver vogn med et nettbrett, og via brettet skal førerne være innlogget på førerappen for å få tilgang til kjøreoppdragene for vognen.
- 3.7.1.3 Føreren skal være tilgjengelig hele innleietiden, og følge med på førerappen for nye bestillinger, avbestillinger og endringer i oppdragene.

3.8 Kommunikasjonsenheter

- 3.8.1.1 Operatøren er ansvarlig for innkjøp og valg av løsning for nettbrett, og skal sørge for at de gir god lesbarhet for førerne.
- 3.8.1.2 Operatøren skal som minimum gjennomføre de tekniske og organisatoriske tiltakene som kreves for at personopplysningene som behandles på nettbrettene tilfredsstiller kravene etter GDPR art 32. Nettbrettene skal ikke benyttes på en måte som setter informasjonssikkerheten i fare.
- 3.8.1.3 For å redusere antall skjermer i førermiljøet kan nettbrett og salgsenhet for billettering kombineres på samme enhet.
- 3.8.1.4 Hver vogn skal utstyres med smarttelefon. Hvert vognløp skal ha et fast mobiltelefonnummer, og hver telefon skal ha lastet ned førerappen som backup for nettbrettet.

3.9 Endringer i tjenestetilbudet

- 3.9.1.1 Særlig om endringer i tjenestetilbudet som følger av forhold helt eller delvis utenfor Oppdragsgivers kontroll
- 3.9.1.2 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 oppdraget som planlagt, eller som fører til endringer i Oppdragsgivers behov.

3.10 Planlegging av og arbeid med veginfrastruktur

3.10.1 Arbeid med infrastrukturtiltak

- 3.10.1.1 Operatøren har et selvstendig ansvar for å sette seg inn i og innrette seg etter offentlige vedtak og beslutninger som endrer, hindrer eller på annen måte berører Oppdraget i kontraktens løpetid. Operatøren skal likeledes gjøre seg kjent med fortløpende planarbeid og andre offentlig tilgjengelige beslutningsprosesser som er iverksatt og som kan påvirke Operatørens evne til å gjennomføre Oppdraget som forutsatt.

3.10.2 Arbeid med fremkommelighet

3.10.2.1 Operatøren skal ivareta interessene til egen tjenesteproduksjon når det gjelder forhold som påvirker den daglige gjennomføringen av Oppdraget. Dette inkluderer, men er ikke begrenset til, vegvedlikehold, snørydding, gravearbeider og midlertidige traséendringer.

4 Digitale kundeopplevelser og Oppdragsgivers Avtale om Digitale Tjenester

4.1.1.1 Oppdragsgiver stiller høye krav til en total kundeopplevelse, og har i sin strategi å levere gode digitale kundeopplevelser til kundene. Digitale kundeopplevelser er en del av den totale kundeopplevelsen enten det gjelder spesialskyss skole eller bestillingslinjer.

4.1.1.2 Oppdragsgiver kravstiller i sine transporttjenestekontrakter leveranse av forskjellige telemetridata i tillegg til annen digital funksjonalitet gjennom Oppdragsgivers Avtale om Digitale Tjenester (ADT). Disse elementene benyttes av Oppdragsgivers digitale plattform til å produsere kundeinformasjon samt gi relevant innsikt i tjenesteproduksjonen.

4.1.1.3 Oppdragsgiver vil måle oppnådd tjenestekvalitet beskrevet i Avtale om digitale Tjenester, og vil kunne kreve tiltak, med absolutte frister, dersom forventet tjenestenivå ikke er møtt. Dersom fristene ikke overholdes, kan oppdragsgiver kreve redusert vederlag eller innhente eksternt bistand for å utføre korrigerende tiltak for operatørs regning.

4.1.1.4 Ved oppstart av tjenesteleveransen skal alle kjøretøy benytte støttede versjoner, men aldri lavere versjon enn versjonen som foreligger ved kontraktsinngåelsen. I dette tilfelle versjon 3.1. Oppdragsgiver annonserer nye hovedversjoner av ADT senest 3 måneder før den settes i produksjon.

4.1.2 Funksjonsnivå

4.1.2.1 Oppdragsgiver definerer funksjonsnivå for hver enkelt vogntype tilknyttet oppdraget i dette vedlegget. Funksjonsnivåenes omfang er definert i Ruters Avtale om Digitale Tjenester.

4.1.2.2 Tabellen under viser vogntypene med standardnivå og ADT funksjonsnivå.

Vogntype	Standardnivå	ADT Funksjonsnivå
XL	RuterPluss	Bestillingstransport Pluss

4.1.2.3 Operatøren har totalansvaret for å produsere og utveksle kvalitativ data, samt levere digital kundeopplevelse ombord i henhold til vognenes funksjonsnivå beskrevet i Avtale om digitale tjenester. Operatør må påse at nødvendige roller, rutiner og prosedyrer som trengs i tilknytning til egen driftsorganisasjon er ivaretatt.

4.1.2.4 Oppdragsgiver vil måle oppnådd tjenestekvalitet beskrevet i Avtale om digitale Tjenester, og vil kunne kreve tiltak, med absolutte frister, dersom forventet tjenestenivå ikke er møtt. Dersom fristene ikke overholdes, kan oppdragsgiver kreve redusert vederlag eller innhente eksternt bistand for å utføre korrigerende tiltak for operatørs regning.

- 4.1.2.5 Måling av ytelsesnivået for pålogging og avlogging av vognen inkluderer også riktig bruk av avtalt førerapplikasjon på nettbrettet.

5 Markedsføring og kommunikasjon

5.1 Markedsføring av kollektivtransporten

- 5.1.1.1 Oppdragsgiver er ansvarlig for, og avsender av, markedsføring av kollektivtransporten i Oslo og Akershusdelen av Viken.
- 5.1.1.2 Operatøren skal bidra med sin lokalkunnskap for å støtte opp under områdene Oppdragsgiver har ansvar for.
- 5.1.1.3 Operatøren og Oppdragsgiver skal gjensidig informere hverandre om relevante markedsforhold, samt utveksle og drøfte markeds-kunnskap og -data mellom hverandre.
- 5.1.1.4 Operatøren oppfordres til å bidra med sin lokalkjennskap og -kunnskap og komme med innspill til lokale tiltak som Oppdragsgiver og Operatør kan gjennomføre sammen.
- 5.1.1.5 Operatøren har anledning til å drive lokal markedsføring etter de vilkår som følger av pkt. 5.1.2.

5.1.2 Særlige vilkår for lokal markedsføring og/eller -aktiviteter som blir utført av Operatøren

- 5.1.2.1 Lokal markedsføring, som utføres av Operatøren, skal følge den til enhver tid gjeldende designmanualen til Oppdragsgiver.
- 5.1.2.2 Operatøren skal forespørre Oppdragsgiver om godkjenning for all markedsføring og alle markeds- og medieaktiviteter i god tid, og ikke mindre enn ti (10) virkedager, før aktivitetene ønskes gjennomført. Oppdragsgiver skal godkjenne markedsføringen og/eller -aktivitetene før de kan gjennomføres.
- 5.1.2.3 Operatøren bærer alle kostnader for markedsføring og/eller -aktiviteter som gjennomføres av Operatøren.

5.2 Media og presse

5.2.1 Proaktive medieaktiviteter

- 5.2.1.1 Oppdragsgiver skal ivareta kontakt med presse og andre medier, og er ansvarlig for presseaktiviteter som gjelder tjenestetilbudet. Oppdragsgiver skal informere Operatøren om sin overordnede plan for markedsføring og -aktiviteter og presseaktiviteter.
- 5.2.1.2 Operatøren oppfordres til å ta initiativ til proaktivt pressearbeid. Initiativ skal rettes til Oppdragsgiver.
- 5.2.1.3 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.

- 5.2.1.4 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.

5.2.2 Reaktiv/operativt pressearbeid

- 5.2.2.1 Det er Oppdragsgiver som skal være hovedkontakt for medier og presse. Oppdragsgiver svarer på henvendelser fra pressen eller andre medier som gjelder tjenestetilbudet.
- 5.2.2.2 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. Ved uønskede hendelser som trafikkulykker, barn på avveie eller lignende, håndterer Oppdragsgiver kontakten med presse og media.
- 5.2.2.3 Dersom Operatøren blir kontaktet av pressen eller andre medier i forbindelse med gjennomføring av eller forberedelser til dette Oppdraget, skal Oppdragsgiver konsulteres før Operatøren gir endelig svar til mediene/pressen.

5.3 Kommunikasjon med kundene

5.3.1 Oppdragsgivers ansvar og plikter

- 5.3.1.1 Oppdragsgiver har ansvaret for behandling av klager og andre henvendelser.
- 5.3.1.2 Alle kundene i kollektivtransporten skal sikres likebehandling.
- 5.3.1.3 Oppdragsgiver behandler henvendelser fra kundene. Ved behov vil Oppdragsgiver videresende henvendelsene fra kundene til Operatøren for kommentarer og/eller uttalelse.

5.3.2 Operatørens ansvar og plikter

- 5.3.2.1 Operatøren skal besvare henvendelser som Oppdragsgiver videresender innen fristene angitt nedenfor.
- Alvorlige henvendelser som gjelder personskade, krav om erstatning fra kunde, uforsvarlig kjøring e.l. skal besvares innen to (2) kalenderdager. For henvendelser som gjelder førerpersonalet eller hendelser førerpersonalet har vært involvert i, skal en oppsummering av førerens versjon inngå i svaret.
 - 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.
 - Henvendelser som ikke faller inn under første kulepunkt skal besvares i løpet av tre (3) virkedager.

6 Krav til gjennomføring av oppdraget

6.1 Særlige bestemmelser

6.1.1 Oppdragsgivers bussanlegg kan ikke brukes ved kontraktsoppstart

- 6.1.1.1 Oppdragsgiver er hovedleietaker for en rekke bussanlegg i Ruter ansvarsområder. Disse bussanleggene brukes primært til å drifte Ruters storbussvirksomhet, gjennom at ulike storbussoperatører leier og drifter anlegget på vegne av Ruter. Enhver bruk av anlegget som innebærer noe annet enn ordinær storbussdrift krever som utgangspunkt en godkjenning av Ruter i henhold til Ruters leieavtaler.
- 6.1.1.2 Oppdragsgiver har vurdert det dithen at Ruters bussanlegg i Oslo, Asker, Bærum og omegn der Ruter er hovedleietaker ikke skal benyttes til minibusdrift i forbindelse med oppstart av Kontrakt om minibusstjenester Oslo, Asker og Bærum 2025.
- 6.1.1.3 Punkt 6.1.1.2 innebærer at Ruter ikke vil godkjenne noen søknader som gjelder fremleie og bruk av bussanlegg der Ruter er hovedleietaker til minibusvirksomhet i forbindelse med oppstart av Kontrakt om minibusstjenester Oslo, Asker og Bærum 2025, og samtidig heller ikke tillate at tilbudet omfatter bruk av Ruters bussanlegg.
- 6.1.1.4 Denne begrensningen gjelder ikke bruk av kommersielle åpne ladeanlegg for alle, som er etablert i tilknytning til enkelte bussanlegg (såkalt EaaS).
- 6.1.1.5 Ruter forbeholder seg retten til å endre retningslinjer for hva slags formål Ruters bussanlegg skal brukes til i løpet av kontraktperioden, herunder at Ruter åpner for bruk av bussanlegg i forbindelse med bestillingstransport og skoleskyss i Oslo, Asker og Bærum.
- 6.1.1.6 Dersom Ruters retningslinjer for bruk av bussanlegg i Kontrakt om minibusstjenester Oslo, Asker og Bærum 2025 blir endret i løpet av kontraktperioden på en måte som kan være relevant for Operatør, vil Oppdragsgiver informere Operatør om dette.

6.1.2 Forbud mot bruk av håndholdt elektronisk utstyr

- 6.1.2.1 Det er ikke tillatt å bruke håndholdt elektronisk utstyr, inkludert tilkoblede hodetelefoner/ørepropper når bussen kjører, eller når fører skal være tilgjengelig for publikum.
- 6.1.2.2 For nødvendig kommunikasjon som er knyttet til gjennomføring av vognløpet kan kommunikasjon skje under kjøring. Slik kommunikasjonen skal skje med utstyr som er montert i tråd med bestemmelsene gitt i forskrift 17. desember 1999 nr.1309 om forbud mot førers bruk av håndholdt mobiltelefon under kjøring med motorvogn.

6.1.3 Forbud mot tomgangskjøring

- 6.1.3.1 Vognene skal ikke kjøre unødig på tomgang.

6.1.4 Uniformsplikt

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

6.1.5 Flagging

6.1.5.1 Operatør kan dersom de ønsker det sette norske flagg på vognene 1. og 17. mai. Normalt leies ikke vognene inn disse dagene.

6.1.6 Bombrikker og -åpnere

6.1.6.1 Det er Operatørens ansvar å sørge for at de kjøretøyene som trenger det er utstyrt med bombrikker og bomåpnere.

6.1.6.2 Det er Operatørens ansvar å inngå de nødvendige avtalene for bombrikker og -åpnere og må selv bekoste de nødvendige brikkene.

6.1.7 Hittegoods

6.1.7.1 Fører skal sjekke vognen for gjenglemte eiendeler når kunden forlater vognen, og på den måten unngå unødvendig håndtering av hittegoods.

6.1.7.2 Dersom føreren vet hvem som er eier av gjenglemt bagasje, skal Operatør forsøke å legge til rette for å få levert gjenstanden på en egnet måte.

6.1.7.3 Dersom gjenglemte ting inneholder penger, verdisaker, reseptbelagte medisiner o.l. eller varer som kan bli bedrevet i løpet av kort tid, skal Operatør prøve å snarest få levert gjenstanden tilbake til eieren. Dersom ikke det er mulig skal Oppdragsgiver få beskjed.

6.1.7.4 Dersom ikke hittegodset enten blir levert til eiere, eller hentet av eiere, i løpet av det kommende driftsdøgnet, skal Operatøren følge retningslinjer i henhold til <https://www.politiet.no/tjenester/hittegoods/>.

6.1.7.5 Operatøren skal føre en oversikt over hittegoods slik at det er mulig å spore når og hvor den enkelte gjenstanden ble funnet. I oversikten skal det også komme frem hvor gjenstanden befinner seg.

6.1.7.6 Ved mistenkelige gjenstander om bord på vognene skal førere melde ifra iht. Operatørens beredskapsrutiner.

6.1.8 Reisevilkår og reisegaranti

6.1.8.1 Oppdragsgiver har samlet alle vilkår på internett: <https://ruter.no/fa-hjelp/vilkar/>. Oppdragsgivers reisegaranti er tilgjengelig på internett: <https://ruter.no/fa-hjelp/reisegaranti-og-drosjerefusjon/>. Ved endring i Oppdragsgivers vilkår, herunder reisegarantien, skal Oppdragsgiver skriftlig meddele dette til Operatøren før endringen i vilkårene trer i kraft.

6.1.8.2 Oppdraget skal gjennomføres i henhold til Oppdragsgivers Reisegaranti, og Operatøren skal dekke kostnadene for drosjerefusjoner i henhold til den til enhver tid gjeldende Reisegaranti.

6.1.9 Generelt om renhold og vedlikehold

6.1.9.1 Operatøren har ansvar for å sørge for at det blir planlagt og gjennomført renhold og vedlikehold på vognene.

6.1.9.2 Vognene 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.

6.1.9.3 Alle vogner og alt hjelpeutstyr skal bli vedlikeholdt slik at det fungerer når det skal benyttes.

6.1.9.4 Helsedirektoratet har smittevernsveileder som Oppdragsgivers tjenester er omfattet av og som til enhver tid må følges av operatør. Videre skal FHIs til enhver tid gjeldene råd og anbefalinger for smittevern følges.

6.1.10 Billettkontroll

6.1.10.1 Oppdragsgiver har anledning til å foreta billettkontroll om bord på vognene. Oppdragsgiver har satt ut oppdraget for gjennomføring av billettkontroll til en tredjepart. Billettkontrollørene skal legitimere seg for fører for å vise at de har rett til å gjennomføre billettkontroll.

6.1.11 Fri reise

6.1.11.1 Det er etablert en ordning med fribilletter som gjelder i hele Oppdragsgivers område (med unntak for tog). Operatøren kan kjøpe reiserettigheter for sine ansatte og nærmeste familie etter vilkårene angitt i Fribillettavtalen, bilag 1.3.

6.2 Krav til likebehandling

6.2.1 Generelt

6.2.1.1 Oppdragsgiver og operatøren skal overholde plikten til ikke å diskriminere kunder, slik det er beskrevet i likestilling og diskrimineringsloven §§ 6-8. I tillegg har kundene rettigheter etter Busspassasjerrettighetsforordningen. Kundens rettigheter er dessuten presisert i Norsk Standard 11032 og NS 11033. Dette innebærer at Oppdragsgiver skal ha et tilbud for alle og at alle kunder skal behandles med respekt – uavhengig av funksjonsnivå, kjønn, alder, etnisitet og økonomi. Utestengelse fra felles transportløsninger er i praksis også en utestengelse fra muligheten til å delta i samfunnet.

6.2.1.2 Med diskriminering menes direkte og indirekte diskriminering. Direkte diskriminering innebærer at man for eksempel ikke får komme med bussen fordi man sitter i rullestol. Indirekte diskriminering innebærer at man f.eks. ikke kommer med fordi bussen ikke er universelt utformet, og føreren ikke yter nødvendig assistanse i forbindelse med på/avstigning.

6.2.2 Retten til transport

6.2.2.1 Etter yrkestransportloven § 32 a og busspassasjerrettighetsforordningen artikkel 9-10 har kunden rett til transport. Dette innebærer at Operatøren ikke skal avvise en kunde som har gyldig billett, skal kjøpe billett hos føreren, eller har annen reiserett som gir krav på tjenester omtalt i dette dokumentet.

6.2.3 Retten til assistanse

6.2.3.1 Kunder som har behov, skal få assistanse etter følgende:

- På/ avstigning
- Feste rullestol og andre hjelpemidler i godkjent festeutstyr
- Annen bistand som er rimelig å forvente.

6.2.4 Retten til informasjon

6.2.4.1 Operatøren skal sørge for tilpasset informasjon blir formidlet til de som trenger det, og skal sørge for at meldinger om avvik gis underveis.

6.2.5 Vedlikehold

- 6.2.5.1 Operatøren skal sørge for at sikringsutstyr og alle hjelpemidler er klare for bruk og godt vedlikeholdt.

6.3 Overordnet om ansvaret for tjenesteleveransen

- 6.3.1.1 Operatør har ansvaret for gjennomføring av tjenesteproduksjonen som er beskrevet i denne Kontrakten (og senere endret i tråd med Kontraktens bestemmelser om endring), samt nødvendige støttetjenester og materiell som er nødvendig for å gjennomføre tjenesteleveransen til kundene i tråd med bestemmelsene gitt i denne Kontrakten.
- 6.3.1.2 Operatør skal ha gode lokalkunnskaper om driftsområdet.
- 6.3.1.3 Operatør skal ha en ansvarlig kontaktperson/-er tilgjengelig til enhver innenfor vognenes innleietider. Operatør skal sørge for at Oppdragsgiver til enhver tid har rask tilgang på telefon eller e-post til kontaktpersoner.
- 6.3.1.4 Oppdragsgiver kan godkjenne endringer i vognløpsplanene etter avtale med Operatør. Endring i vognløpsplan og andre operative tiltak for ivaretagelse av tjenesteleveransen skal koordineres med Oppdragsgiver. Operatøren skal ikke iverksette tiltak som kan skape utfordringer for gjennomføring av oppdraget.
- 6.3.1.5 Operatør skal planlegge for og sørge for ivaretagelse av nødvendig smittevernstiltak i perioder med spredning av almen smittefarlig sykdom.

6.3.2 Overholdelse av planlagte tider

- 6.3.2.1 Operatør er ansvarlig for at alle vognløp gjennomføres i henhold til innleietidene og kundenes hente- og leveringstider fastsatt av oppdragsgiver.
- 6.3.2.2 Ved transport av kunder på bestillingstransport, kan det kjøres før oppgitt tid, gitt at kunden allerede er kommet om bord eller ved avbestilling.
- 6.3.2.3 Transporten defineres som forsinket dersom den kommer mer enn 10 minutter etter oppgitt hentetid.

6.3.3 Forsinkelser og manglende oppmøte

- 6.3.3.1 Operatør skal løpende orientere oppdragsgiver dersom den planlagte tjenesteleveransen ikke kan skje som forutsatt, se også punkt 6.4.3.
- 6.3.3.2 Dersom Operatør ikke møter opp til riktig tid ved vognløpets start eller etter brudd i innleietid skal Operatør varsle Oppdragsgiver.
- 6.3.3.3 Dersom Operatør får et havari på vogn midt i en pågående vognløpsplan skal Operatør varsle Oppdragsgiver.
- 6.3.3.4 Reservemateriell skal tilfredsstillende Oppdragsgivers krav til materiell slik det er angitt i Vedlegg 2. Det stilles samme krav til design og IT-leveranse som til ordinært materiell. Operatør kan stille med likt reservemateriell, eller som har bedre kapasitet og kvalitet enn ordinært materiell.

- 6.3.3.5 Ved situasjoner hvor Operatør forårsaker avvik slik at kundene ikke får skyss i henhold til bestilling, og Operatør ikke kan løse oppdraget med nevnt reservemateriell, skal Operatøren påse at alternativ transport organiseres og iverksette, slik at kundene får sin bestilte skyss til planlagt tid. Operatør skal påse at evt. konsekvenser for kundene blir minst mulig. Ved bruk av alternativ transportløsning, som ikke innebærer eget reservemateriell, skal Operatør alltid informere Oppdragsgiver.
- 6.3.3.6 Forsinkelser eller avvik som ikke meldes til Oppdragsgiver kan bli gebyrlagt iht. kontraktens bestemmelser. Dette gjelder uansett hvem som er skyld i avviket.

6.3.4 Bomturl

- 6.3.4.1 En tur defineres som en bomturl når en navngitt kunde ikke møter til avtalt hentetid eller avbestiller transporten etter at vognen har møtt.
- 6.3.4.2 Dersom kunde ikke har ankommet eller tilkjennegjort seg innen rimelig tid etter hentetid skal sjåføren kontakte kunde via telefon der det er mulig.
- 6.3.4.3 Dersom forsøk på å få tak i kunden ikke gir resultat, skal sjåfør registrere bomturl i førerapp og kan fortsette i hht oppsatt vognplan.
- 6.3.4.4 Operatøren skal registrere bomturl i Trafikklogg til oppdragsgiver.

6.3.5 Billetter ombord

- 6.3.5.1 Oppdragsgiver fastsetter priser, sonestruktur, salgsstrategi, påstigningsmønster og krav til det utstyret Operatøren skal bruke til billettsalg mv.
- 6.3.5.2 Oppdragsgiver skal varsle Operatøren skriftlig når det skjer endringer i priser, sonestruktur, salgsstrategi og påstigningsmønster som omfatter Operatørens tjenester.
- 6.3.5.3 I denne tjenesten selges det ikke noen form for billetter om bord i vognen. Kundene må ha forhåndskjøpt billett på App, reisekort eller impulsbilletter for å kunne reise.
- 6.3.5.4 Operatøren skal sørge for at det av billetteringsutstyret som kunden selv skal bruke/betjene plasseres etter prinsippene om universell utforming.
- 6.3.5.5 Førere skal kontrollere at kunder som reiser har gyldig billett.
- 6.3.5.6 Operatøren skal sikre at aktivering og validering mv. av billetter ved hjelp av Oppdragsgivers til enhver tid gjeldende versjon av salgssaplikasjonen foregår på korrekt måte.
- 6.3.5.7 Dersom Operatøren avdekker feil i Oppdragsgivers salgssaplikasjon skal Operatøren uten opphold melde til Oppdragsgiver og om feil som fører til at det ikke kan aktiveres eller valideres billetter, uavhengig av årsak.

6.4 Drifts- og trafikkleidelse

6.4.1 Oppdragsgivers informasjons- og samordningsentral (IOSS)

- 6.4.1.1 Oppdragsgivers informasjons- og samordningsentral (IOSS) har som oppgave å overvåke og samordne trafikken, samt å gi koordinert og kvalitetssikret informasjon til kundene.

- 6.4.1.2 IOSS skal også bistå og støtte Operatøren ved uønskede og uforutsette hendelser som kan påvirke tjenesteleveransen i dette oppdraget og kollektivtransporten generelt.
- 6.4.1.3 For å ivareta målet om en best mulig gjennomføring av tjenesteleveransen til kunden er det nødvendig at Operatørens trafikkledelse og IOSS samarbeider strukturert og sømløst.
- 6.4.1.4 For å sikre at kundene gis best mulig informasjon om trafikkavviklingen er det viktig at IOSS informeres om hendelser som kan påvirke tjenesteleveransen negativt så tidlig som mulig - selv om Operatøren ikke har fullgod informasjon.
- 6.4.1.5 I samarbeid med operatørens vil IOSS kunne omdisponere busser og personell dersom situasjonen krever det iht. kontraktens bestemmelser.

6.4.2 Trafikkloggsystem

- 6.4.2.1 Operatøren skal til enhver tid ha og bruke et system for loggføring av hendelser som oppstår i forbindelse med tjenesteleveransen.
- 6.4.2.2 Oppdragsgiver skal ha ubegrenset og kostnadsfri lese- og rapporttilgang til Operatørens trafikklogg gjennom et web-grensesnitt. Personopplysninger om Operatørens personale er unntatt kravet om lese- og rapporttilgang for Oppdragsgiver.
- 6.4.2.3 Oppdragsgiver kan i fremtiden anskaffe et felles trafikkloggsystem. Oppdragsgiver kan da pålegge Operatøren å benytte Oppdragsgivers trafikkloggsystem. Oppdragsgiver vil invitere Operatøren til å gi innspill i forbindelse med anskaffelse et slikt system.

6.4.3 Operatørens informerings- og opplysningsplikt

- 6.4.3.1 Operatøren skal løpende orientere oppdragsgiver om forhold som er til hinder for gjennomføringen av tjenesteproduksjonen, samt hvilke avbøtende tiltak Operatøren har satt i verk. Dette inkluderer, men er ikke begrenset til:
- avgang som kan regnes som innstilt.
 - større operative tiltak som gjennomføres for å sikre en så god tjenesteleveranse som mulig.
 - Forsinkelser på mer enn 10 minutter.
 - Ulykker, hendelser og tilløp til hendelser der Operatørens personell og/eller kjøretøy er involvert.
 - hendelser der Operatørens personell og/eller kjøretøy eller Operatøren på noen annen måte er involvert i - eller kjenner til - som kan føre til omtale i pressen eller andre medier.
 - utslipp eller andre hendelser som kan påvirke miljøet.
 - hendelser som er til hinder for leveranse i henhold til ADT.
 - spesielle omstendigheter omkring enkeltkunders nye behov for tilrettelegging.
 - kunder på avveie eller lignende.
 - Ved bruk av avvikende reservemateriell eller underleverandør.

Se ellers kapittel 9 om flere detaljer omkring rapportering.

7 Kompetansekrav til personalet

7.1 Overordnet om kompetansesarbeid

- 7.1.1.1 Operatøren er ansvarlig for opplæring av eget personell og for at alt personal innfrir kompetansekravene gjennom hele kontraktperioden.

- 7.1.1.2 Operatøren skal ha en opplæringsansvarlig som vil være Oppdragsgivers kontaktpunkt/kontaktperson ved spørsmål som angår operatørens kompetanse, opplæring, kurs, samlinger etc.
- 7.1.1.3 Innholdet i opplæringen og dokumentasjon på at førerne som utfører tjenesten har gjennomgått opplæringen må kunne dokumenteres for Oppdragsgiver.
- 7.1.1.4 Operatøren har ansvar for at rutiner og informasjon som brukes både i opplæringen og i den daglige driften er gjengitt til førere på en korrekt måte. Alle førere skal ha lett tilgang til nødvendige rutiner og informasjon, slik at de kan utføre tjenesten korrekt, trygt og sikkert. Det kan f.eks. være dokumentasjon, rutiner, oppslagsmaterieell, supportfunksjon, førerinstruks eller lignende.
- 7.1.1.5 Oppdragsgiver benytter en digital læringsplattform som er tilgjengelig for Operatøren. Operatøren er ansvarlig for brukeradministrasjon av Operatørens brukere i den digitale læringsplattformen (legge inn nye brukere, deaktivere inaktive brukere).
- 7.1.1.6 Operatøren skal kunne stille alt personell med tilknytning til denne kontrakten til disposisjon for opplæringstiltak e.l. i regi av Oppdragsgiver, eller den Oppdragsgiver gir fullmakt, i inntil to (2) dager hvert kalenderår. Dette for å gjennomgå supplerende opplæring innen kompetanseområder Oppdragsgiver finner nødvendig. Ved spesielle endringer må Operatøren påregne ytterligere tid til opplæringstiltak for å sikre god kvalitet på alle tjenester. Oppdragsgiver godtgjør dette med 600 kr/timen per person.
- 7.1.1.7 Oppdragsgiver oppfordrer Operatøren til å komme med innspill til ønsket opplæring.
- 7.1.1.8 Opplæring el. som skjer i regi av Oppdragsgiver, eller den Oppdragsgiver gir fullmakt, kan gjennomføres på den måten Oppdragsgiver til enhver tid finner passende.

7.1.2 Oppdragsgivers obligatoriske opplæring

- 7.1.2.1 Operatøren skal stille alt personell med kundekontakt til deltakelse på Oppdragsgivers obligatoriske opplæring. Denne opplæringen skal være gjennomført før første driftsdag. Kurset tar opp til en dag.
- 7.1.2.2 Dersom personell begynner i kontraktperioden må Operatør gi beskjed til Oppdragsgiver slik at ekstra kurs kan settes opp. Opplæringen kan gjennomføres både via fysiske samlinger og digitalt. Det utgår ingen godtgjørelse for personell som deltar på denne opplæringen.

7.1.3 Krav til administrasjon og operativt personell

- 7.1.3.1 Operatøren skal ha meget god kjennskap til kravene i kontrakten og innsikt i den tjenesten som til enhver tid skal leveres. Operatøren skal sikre god tjenesteleveranse i alle ledd.
- 7.1.3.2 Operatøren skal sørge for tilstrekkelige ressurser til kontroll og oppfølging av førere og vogner.
- 7.1.3.3 Operatøren skal følge opp avvik og evt. oppgjør overfor Oppdragsgiver.
- 7.1.3.4 Operatøren skal ivareta oppfølging av klager og andre henvendelser i hht bestemmelsene i pkt 5.3.2.
- 7.1.3.5 Operatør skal ivareta den daglige dialogen med Oppdragsgiver og andre aktører i tjenesten.
- 7.1.3.6 Operatøren skal delta i møter med Oppdragsgiver og eventuelt andre samarbeidspartnere.

- 7.1.3.7 Personell på operativt ledernivå skal ha språkkunnskap på et nivå som minst tilsvarer Bussnorsktesten. Bussnorsktesten er utviklet av NHO Transport i samarbeid med arbeidstakerorganisasjonene og et utvalg av fylkeskommunene. Bussnorsktesten gjennomføres digitalt og kan bestilles via NHO Transports nettside: <https://www.transport.no/kurs-og-kompetanse/bussnorsk-testen/>
- 7.1.3.8 Oppdragsgiver skal ha mulighet for å komme i kontakt med en ledelsesrepresentant hos Operatøren til enhver tid.

7.2 Overordnet om krav til førere

- 7.2.1.1 Førerne må være godt egnet for oppdraget. De aller fleste av kundene er over 67 år og det er avgjørende at føreren er imøtekommende og gir kundene en trygg, sikker og forutsigbar tjeneste. Dette er en personlig tjeneste hvor førerne må utøve høy grad av service overfor kunder. Kundene er forskjellige og hver og en må møtes ut ifra sitt behov.

7.3 Kompetansekrav til førere

7.3.1 Språkkompetanse

- 7.3.1.1 Alle førere som brukes i gjennomføring av oppdragene, skal minst ha bestått «Bussnorsktesten» eller tilsvarende test. Like viktig som bestått test er det at førerne evner å kommunisere godt med kundene.
- 7.3.1.2 Operatøren er ansvarlig for at den enkelte medarbeiders språkkompetanse i norsk er tilstrekkelig og at den opprettholdes i hele kontraktperioden. Kravet om språktest gjelder med mindre personalet åpenbart har språkkompetanse i norsk som overgår kravene.
- 7.3.1.3 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.

7.3.2 Geografisk kompetanse

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

7.3.3 Service og kundekontakt: førerens rolle i kundeopplevelsen

- 7.3.3.1 Ruter har utarbeidet et opplæringskonsept, Ruter Samspill. Ruter Samspill skal gi førerne trygghet og kompetanse til å levere gode kundeopplevelser. Ruter Samspill består av ulike læringsmoduler, som vil være tilgjengelig digitalt og fysisk for Operatøren.
- 7.3.3.2 Alt personell med kundekontakt skal opptre og svare vennlig og høflig på henvendelser fra alle kunder og andre som henvender seg til personalet.
- 7.3.3.3 Førerne skal fremføre kjøretøyet i overenstemmelse med gjeldende trafikkregler og i samsvar med riktig kjørestil (pkt 7.4.3.2)

7.3.4 Kompetanse i håndtering av uønskede hendelser og førstehjelp

- 7.3.4.1 Førerne skal ha gjennomgått førstehjelpskurs minimum på nivå av Norsk grunnkurs i førstehjelp, godkjent av Norsk Førstehjelpsråd.

7.3.4.2 Alle førere skal ha en grunnleggende opplæring og trening innen brann-, ulykkes- og krisehåndtering med regelmessige repetisjoner.

7.3.5 Særlig om pris- og sonesystem

7.3.5.1 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.

7.3.5.2 Oppdragsgiver gir Operatør tilgang til programmet «RuterSkolen» for opplæring innenfor billetter, priser, forretningsregler, sonesystem samt bruk av salgssapplikasjonen. Operatøren er selv ansvarlig for å gjennomføre opplæring av Operatørens førere mv.

7.3.5.3 Førere skal til enhver tid ha tilgang til håndboken «Ruters billettbok» (<https://ruter.no/billettbok>).

7.4 Krav til førerens gjennomføring av oppdraget

7.4.1.1 Føreren skal være tilgjengelig på telefon i hele innleietiden. Private telefonsamtaler med kunde i vognen er ikke tillatt. Korte telefonsamtaler som er nødvendig for å utføre oppdraget kan gjennomføres. Telefonsamtalene skal foregå på norsk.

7.4.1.2 Fører skal varsle Operatørens trafikkledelse umiddelbart ved hendelser som omfattes av bestemmelsene i pkt 6.4.3

7.4.1.3 Det er førerens ansvar å ta imot, sikre, transportere og avlevere kunden på en trygg måte. Førere skal hjelpe til ved av- og påstigning hvis det er behov for det.

7.4.1.4 I bestillingene kan det være beskrevet særskilte behov som kunden eller bestillingsmottaket har registrert. Disse må føreren må ivareta.

7.4.1.5 Noen av kundene har førerhund eller servicehund. Det er kunden selv som skal gi instruksjoner til hunden.

7.4.1.6 Det er ikke lov å spise eller røyke i bussen, eller bruke sterk parfyme. Generende lukt skal unngås, og det er ikke tillatt for fører å ha med egne kjæledyr i vognene.

7.4.2 Registrering i førerappen

7.4.2.1 Føreren skal være pålogget på oppmøtested til rett tid og være pålogget i hele innleietiden.

7.4.2.2 Føreren skal løpende overvåke vognløpsplanen. Endringer, bestillinger og avbestillinger formidles fortløpende på vognløpsplan den aktuelle dagen.

7.4.2.3 Føreren skal bekrefte oppdragene på førerappen. Det innebærer at føreren skal registrere oppmøte ved henteadressen, avreise fra adressen, kundens ankomst til leveringsadresse og registrering av at kunden er levert. Dette gjøres for hver enkelt kunde.

7.4.2.4 Bomturer registreres i førerappen.

7.4.2.5 Manglende av- og pålogging samt manglende bekreftelse på nettbrettet kan bli gebyrlagt i henhold til kontraktens bestemmelser knyttet til bruk av førerappen.

7.4.3 Varsling til kunden

7.4.3.1 Varsling til kunden fordrer et godt samarbeid mellom fører, operatør og oppdragsgiver.

7.4.3.2 Føreren må møte opp til rett tid og gjøre seg til kjenne på hentestedet, slik at kunden får sin transport. Føreren kan gjerne møte opp tidlig, men kan ikke kreve at kunde kommer før avtalt tid.

7.4.3.3 Ved forsinkelser som overstiger 5 minutter er det operatørens ansvar å gi beskjed til kunden om forsinkelsen. Endelige rutinene vil settes endelig i samarbeid mellom operatør og oppdragsgiver, men som utgangspunkt skal fører varsle ved å kontakte kunden via appen (maskert). Beskjeden skal gis så fort føreren har kjennskap til forsinkelsen.

7.4.3.4 Varslingsrutiner til kunden vil kunne endres av nye tekniske løsninger i løpet av kontraktens Føringene i denne seksjonen vil kunne erstattes av mer egnede tekniske løsninger i løpet av kontraksperioden.

7.4.4 Sikkerhet ved kjøring

7.4.4.1 Førerne har ansvaret for sikkerheten om bord i vognen og skal sørge for å gi kundene en trygg og sikker reise. Sikkerheten har alltid høyest prioritet.

7.4.4.2 Førerne skal opprettholde trygg og god kjørestil under hele vognløpets innleietid. Førerne skal kjøre på en «myk» og behagelig måte, uten unødige og/eller brå svingbevegelser, oppbremsinger og akselerasjoner - slik at kjøringen er bekvem for alle kunder.

7.4.4.3 Førere har ansvaret for å sikre rullestoler i vognen. Rullestolbrukere som sitter i stolen under transport skal være festet på forsvarlig vis, og operatør skal kunne dokumentere at førerne har fått tilstrekkelig opplæring i sikring av rullestolpassasjerer.

7.4.4.4 Førere har ansvar for alle kundene om bord, og må derfor ikke forlate vognen uten tilsyn.

7.4.4.5 Fører har ansvaret for at bagasje, utstyr, rullatorer, rullestoler ol. må plasseres og sikres slik at de ikke utgjør en fare ved bråbremsing eller annen uventet situasjon.

7.4.4.6 Fører plikter å varsle Oppdragsgiver umiddelbart ved uønskede hendelser som trafikkulykker eller lignende jfr. pkt 6.4.3.

7.4.4.7 Operatøren plikter å gjøre seg kjent med hvilke rullestoler som er godkjent for transport med kunde sittende i stolen under transport, i.h.h.t ISO 7174. Opplysninger om dette kan finnes hos bl.a NAV og produsenter.

8 Beredskapsplan, sikkerhet og krisehåndtering

8.1.1 Krav til innhold i beredskapsplanen

8.1.1.1 Operatøren er pliktig til å ha rutiner (beredskapsplan) for håndtering av brann, ulykker, terror og annen krisehåndtering i forbindelse med utførelse av oppdraget.

8.1.1.2 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.

8.1.1.3 Planen skal være kjent i Operatørens virksomhet. Alt personell som har en dedikert rolle i krisehåndteringen, inkludert førere og annet operativt personell, skal kjenne til hvilke oppgaver de skal løse og inneha kompetanse til å løse de.

8.1.2 Beredskapsøvelser

8.1.2.1 Operatør skal etter eget identifisert behov eller etter anmodning fra Oppdragsgiver gjennomføre relevante beredskapsøvelser i løpet av kontraktperioden. Operatør skal da invitere oppdragsgiver til å overvære beredskapsøvelsene og sende oppdragsgiver evalueringen fra beredskapsøvelsene senest 30 dager etter at beredskapsøvelsen fant sted.

8.1.2.2 Oppdragsgiver kan gjennomføre beredskapsøvelser. Oppdragsgiver varsler operatør om beredskapsøvelsene senest 14 dager før beredskapsøvelsen skal finne sted. Beredskapsøvelsene blir evaluert.

8.1.3 Endringer i beredskapsplan

8.1.3.1 Operatøren kan gjøre mindre endringer i planen for varsling i løpet av kontraktperioden. Endringer i beredskapsplanen skal meldes Oppdragsgiver umiddelbart.

8.1.3.2 Oppdragsgiver kan gjøre endringer i planen for varsling i løpet av kontraktperioden. Dersom Oppdragsgiver gjør endringer i planen skal Operatøren informeres om dette i så god tid som mulig før endringen trer i kraft.

9 Rapportering

9.1 Overordnet om rapportering

9.1.1 Generelt om rapportering

9.1.1.1 Operatøren skal rapportere til Oppdragsgiver etter bestemmelsene i dette kapitlet.

9.1.1.2 Oppdragsgiver søker at så mye som mulig av rapporteringen skal skje automatisk ved hjelp av systemene for de digitale tjenestene. Oppdragsgiver kan endre kanal/format til mer automatiserte løsninger i løpet av kontraktperioden.

9.1.2 Endringer i Operatørens organisasjon

9.1.2.1 Oppdragsgiver skal varsles skriftlig dersom:

- eierstrukturen til Operatøren eller konsernet endrer seg vesentlig.
- Operatøren skifter daglig leder.
- Operatøren skifter nøkkelpersonale.
- Operatøren skifter nøkkelpersonale med særskilt kvalitetsansvar for gjennomføring av tjenesteleveransen eller.
- Operatøren skifter nøkkelpersonale med særskilt ansvar for planleggingen av gjennomføringen av tjenesteleveransen.
- Operatøren har anstrengt bemanning.

9.2 Utfyllende om løpende rapportering

9.2.1 Særlig om rapportering av hendelser som krever umiddelbar rapportering

- 9.2.1.1 Dersom en avgang skal regnes som innstilt, eller ved forsinkelser på over 10 minutter, skal operatøren melde ifra umiddelbart til oppdragsgiver når avviket er kjent.

9.3 Taushetserklæring

- 9.3.1.1 Hver fører skal underskrive en 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.

9.4 Periodisk rapportering

9.4.1 Registrering i kjøretøydatabase

- 9.4.1.1 Operatør er forpliktet til å sørge for at nødvendige data om kjøretøy til enhver tid er registrert og korrekt i Oppdragsgivers kjøretøydatabase.

9.4.2 Opprinnelsesgaranti

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

9.4.3 Rapportering av forbrukt energi

- 9.4.3.1 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.

- 9.4.3.2 Oversikt over forbrukt mengde drivstoff fordelt på energibærere skal rapporteres.

9.4.4 Beredskapsplan

- 9.4.4.1 Operatør skal sende Oppdragsgiver sin beredskapsplan senest to måneder før oppstart av tjenesteproduksjonen, og deretter minst hvert annet år, samt ved endringer.

9.4.5 Produksjonsrapportering

- 9.4.5.1 Operatør skal etter Oppdragsgivers mal sende Oppdragsgiver rapportering på avvik fra kontrakten, som for eksempel innstillinger, reduksjon av timer og km mm.

9.5 Rapportering som skal skje på forespørsel fra Oppdragsgiver

9.5.1 Regnskap og årsberetning

- 9.5.1.1 Operatøren skal på forespørsel årsregnskap og årsberetninger. Årsregnskapet og årsberetningen skal minst tilfredsstillende kravene angitt i lov 17. juli 1998 nr. 56 om årsregnskap m.v. (regnskapsloven).

- 9.5.1.2 Oppdragsgiver kan ikke kreve årsregnskap før operatørens generalforsamling er gjennomført.

9.5.2 Renhold og vedlikehold

- 9.5.2.1 Operatøren skal på forespørsel kunne oversende fullstendig oversikt over 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.

9.5.3 Oversending av skift- og turnusplan

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

9.5.4 Arbeid med helse, miljø og sikkerhet

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

9.5.5 Tabell over rapportering med frekvens (eksempler, ikke uttømmende)

Tema	Kanal/Format	Frekvens	Punkt
Produksjonsrapportering (Forsinkelser på mer enn 10 minutter, innstillinger, reduksjon av timer og km, brudd på instruks om overlevering til voksenperson m.m)	Trafikklogg og telefon	Løpende, og senest umiddelbart etter driftsdøgnet slutt	9.2.1
Endring i operatørens struktur	Skriftlig	Umiddelbart når endringen er kjent	9.1.2
Kjøretøyinformasjon	Registrering direkte i den til enhver tid gjeldene kjøretøydatabasen (for tiden FRIDA)	Løpende	9.4.1
Taushetserklæringer	E-post/skriftlig	På forespørsel	9.3
Kjørte km, energiforbruk og type energibærer, inkl posisjonskjøring og kjøring uten passasjerer, kjøring med piggdekk (v/disp)	ADT	Løpende	9.4.3
Kjørte km, energiforbruk og type energibærer, inkl posisjonskjøring og	Skriftlig	Daglig	9.4.3

kjøring uten passasjerer, kjøring med piggedekk (vogner uten ADT)			
Opprinnelsesgaranti	Skriftlig	Årlig, senest 15.januar	9.4.3
Beredskapsplan	Skriftlig	På forespørsel	9.4.4
Regnskap og årsberetning	Skriftlig	På forespørsel, innen 5 virkedager	9.5.1
Oversikt renhold og vedlikehold	Skriftlig	På forespørsel, innen 5 virkedager	9.5.2
Arbeid med helse, miljø og sikkerhet	Skriftlig	På forespørsel	9.5.3
Oversendelse av skift og turnusplan	Skriftlig	På forespørsel, innen 5 virkedager	9.5.4
Dokumentasjon på opplæring (språk, geografi, sikring av rullestol m.m.)	Skriftlig	På forespørsel, innen 5 virkedager	7.1.1.3

10 Kontroll og måling

10.1 Revisjon

10.1.1 Hensikt med revisjon

10.1.1.1 Oppdragsgivers hensikt med revisjon av Operatørens virksomhet knyttet til tjenesteleveransen er å sikre transparens, gode arbeidsvilkår i leverandørkjeden og for Operatørens egne ansatte, kontrollere at Operatøren innfrir / har innfridd sitt tilbud, samt å kontrollere at Operatørens arbeid skjer i tråd med gjeldende regelverk og tariffavtaler.

10.1.1.2 Revisjonen utføres av Oppdragsgiver eller den han gir fullmakt til.

10.1.2 Operatørens opplysningsplikt ved revisjon

10.1.2.1 Operatør skal uten opphold gi Oppdragsgiver, eller den Oppdragsgiver gir fullmakt til å gjennomføre revisjon, tilgang til den informasjonen som forespørres, dette kan inkludere, men er ikke avgrenset til, bilag, timelister, ansattlister, kontrakter, o.l.

10.1.3 Operatørens tilsvaretsrett

10.1.3.1 Etter at revisjonen er gjennomført skal Operatøren få anledning til å kommentere revisjonsrapporten. Det vil bli satt en rimelig frist for Operatøren å komme med sitt svar.

10.1.4 Oppdragsgivers taushetsplikt

- 10.1.4.1 Oppdragsgiver er underlagt lov 19. mai 2006 nr. 16 om rett til innsyn i dokument i offentlig verksemd (offentleglova). På forespørsel vil derfor Oppdragsgiver måtte frigi den informasjonen som ikke kan unntas offentlig innsyn med hjemmel i lov eller forskrift.
- 10.1.4.2 Oppdragsgiver er også underlagt lov 10. februar 1967 om behandlingsmåten i forvaltningssaker (forvaltningsloven). Etter forvaltningsloven § 13 første ledd nr. 2 har Oppdragsgiver taushetsplikt om «tekniske innretninger og fremgangsmåter samt drifts- eller forretningsforhold som det vil være av konkurransemessig betydning å hemmeligholde av hensyn til den som opplysningen angår». Tilsvarende taushetsplikt vil også gjelde for «noens personlige forhold» etter forvaltningsloven § 13 første ledd nr. 1.
- 10.1.4.3 Operatøren skal innen 10 virkedager etter revisjonsrapporten er ferdigstilt levere Oppdragsgiver sine innspill til hvilke deler av rapporten som skal unntas innsyn-.
- 10.1.4.4 Oppdragsgiver skal søke å varsle Operatøren i de tilfellene det blir innvilget innsyn i revisjonsrapporter.

10.2 Kvalitetskontroller

- 10.2.1.1 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 gir fullmakt til.
- 10.2.1.2 Hensikten med kontrollene er å sikre at Operatøren og tjenesteleveransen utføres i henhold til kravene.
- 10.2.1.3 Tidspunkt for kontrollene vil ikke bli gjort kjent for Operatøren.
- 10.2.1.4 Oppdragsgiver skal presentere resultatene for Operatør.

10.3 Operativ oppfølging av leveransen

- 10.3.1.1 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)

10.4 Kundeundersøkelser

- 10.4.1.1 Oppdragsgiver kan gjennomføre kundeundersøkelser for de turer som blir gjennomført for Aldersvennlig transport.
- 10.4.1.2 Antallet kundeundersøkelser kan variere i antall og hyppighet.
- 10.4.1.3 Resultater fra kundeundersøkelsene gjøres tilgjengelig for Operatørene. På områder hvor Oppdragsgiver finner det nødvendig kan tiltak for å øke kundetilfredsheten kreves av Operatør. Oppdragsgiver forbeholder seg retten til å offentliggjøre resultater fra målinger, innsamlede data og lignende, men vil ikke offentliggjøre informasjon som utgjør forretningshemmeligheter

11 Samarbeid og samhandling

11.1 Befaring/prøvekjøring av adresser

- 11.1.1.1 Operatøren plikter å utføre nødvendig befaring og/eller prøvekjøring av utvalgte adresser eller områder i oppdraget for å kartlegge egnethet og tilgjengelighet for vognene. Ved utfordringer vil Operatør og Oppdragsgiver i fellesskap søke å optimalisere tilgjengeligheten i tjenesteområdet.

11.2 Møter og samhandlingsarenaer

- 11.2.1.1 Antallet møter vil variere i løpet av kontraktperioden. Likeledes kan samarbeidsarenaene endre seg i løpet av kontraktperioden.

11.2.2 Operatør og partnerforum

- 11.2.2.1 Til operatør og partnerforum inviteres ledere fra operatører som i dag har kontrakt med Oppdragsgiver og operatører som kan tenkes å få kontrakt med oppdragsgiver i fremtiden. Det avholdes normalt seks møter i året.

11.2.3 Samhandlingsmøter

- 11.2.3.1 Tema i disse møtene er: daglig drift, oppfølging av leveransene, oppfølging og analyse av nøkkeltall (f.eks. antall reisende, kundemålinger, oppetid, punktlighet, kvalitet, trafiksikkerhet og oppfølging av tiltaksplaner).

11.2.4 Brukerforum

- 11.2.4.1 Brukerforum er møter rettet mot kundefront (førere/kundesenter/servicepersonale) for å oppdatere info og nyheter om pågående og kommende prosjekter. Møtene avholdes seks ganger i året. I brukerforum møter oftest mellomledere eller andre utvalgte / fagansvarlige der hovedfokus er på hva som kan påvirke operatørene og deres ansatte i møte med kunden i det daglige.
- 11.2.4.2 Operatøren skal på forespørsel fra Oppdragsgiver stille med personell som har operativ-administrativ kompetanse for deltakelse på møter i regi av Oppdragsgiver eller andre relevante interessenter, for eksempel kommune, brukerforum osv. I perioder vil slike møter avholdes regelmessig og tidvis med hyppig frekvens. Det gis ikke vederlag for dette.

12 Oppstart av oppdraget

12.1.1 Oppstartprosjekt

- 12.1.1.1 Oppdragsgiver vil organisere arbeidet som skjer i perioden fra signering av Kontrakten til oppstart av tjenesteleveransen som et prosjekt kalt «oppstartprosjekt».
- 12.1.1.2 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.
- 12.1.1.3 Operatøren skal på statusmøtene rapportere om fremdrift iht. fremdriftsplanene. Oppdragsgiver vil kalle inn til første statusmøte umiddelbart etter signering av Kontrakten.

- 12.1.1.4 Operatøren skal senest 14 dager etter signering av Kontrakten levere oppdatert fremdriftsplan.
- 12.1.1.5 Ved endringer i fremdriftsplanen skal Operatør umiddelbart sende Oppdragsgiver den reviderte utgaven.
- 12.1.1.6 Oppdragsgivers representant, og personer med fullmakt fra Oppdragsgiver skal i perioden frem til oppstart ha anledning til å foreta kontroll av Operatørens fremdrift og sikre seg at den utføres i henhold til oppstartplanen med avbøtende tiltak.
- 12.1.1.7 Ruter kan pålegge Operatør å gjennomføre spesifikke tiltak som en del av oppstartsforberedelsene dersom Ruter finner det nødvendig. Dette inkluderer å samarbeide med eksisterende operatør i oppstartsfasen, for å sikre en mest mulig sømløs overgang mellom to ulike kontraktsperioder.

13 Oppdragets avslutning

- 13.1.1.1 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. Slik normal bistand som beskrevet i dette punktet skal ytes uten ekstra godtgjørelse.

14 Miljø, bærekraft og sosial inkludering

- 14.1.1.1 Oppdragsgivers visjon «Bærekraftig bevegelsesfrihet» er basert på FNs bærekraftsmål, hvor miljø, økonomi og sosiale forhold ses i sammenheng. Operatøren skal bidra til å nå målene i Oppdragsgivers bærekraftsarbeid, og søke å ivareta miljøhensyn i alle oppdragets leveranser.
- 14.1.1.2 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, høytalere m.m.) fungerer etter intensjonen og blir vedlikeholdt.

14.1.2 Utprøving av nye mobilitetstjenester

- 14.1.2.1 For at Oppdragsgiver skal kunne oppnå visjonen om å tilby bærekraftig bevegelsesfrihet pågår det arbeid med å teste, utvikle og drifte nye former for mobilitetstjenester og tjenester mot nye målgrupper. Det kan bli aktuelt med utprøving av nye mobilitetstjenester i kontraktsperioden. Dette kan påvirke rutiner og omfang i dette oppdraget.
- 14.1.2.2 Operatøren må være villig til å delta i testing og/eller utprøving av andre nye løsninger for å forbedre kollektivtransporten generelt og denne tjenesten spesielt. Oppdragsgiver vil i de tilfellene nye løsninger skal testes og/eller prøves ut utstede Endringsordre etter Kontraktens endringsbestemmelser.
- 14.1.2.3 Oppdragsgiver kan be om at Operatøren går til anskaffelse av nye kjøretøyer, infrastruktur o.l. til bruk i gjennomføringen av Oppdraget eller at Operatøren skal drifte kjøretøy, infrastruktur o.l. Oppdragsgiver vil utstede Endringsordre etter Kontraktens endringsbestemmelser.

15 Bilag

15.1.1.1 Bilag 1.2 Statistikk

15.1.1.2 Bilag 1.3 Fribillettavtalen