

**Vedlegg 1a**

[Versjon]

# **Oppdragsbeskrivelse**

**Minibusstjenester Follo 2024**

## Innhold

<b>1.</b>	<b>OM OPPDRAGSBESKRIVELSENS DOKUMENTER .....</b>	<b>4</b>
<b>2.</b>	<b>INNLEDNING .....</b>	<b>4</b>
2.1	KORT OM OPPDRAGET .....	4
2.2	ORGANISERING OG ANSVAR.....	5
2.3	OPPDRAGSGIVERS INFORMASJONS- OG SAMORDNINGSSENTRAL (IOSS).....	5
<b>3.</b>	<b>OVERORDNET OM OPPDRAGET .....</b>	<b>6</b>
3.1	SPESIALSKYSS SKOLE .....	6
3.2	OPPDRAGETS INNHOLD .....	7
3.3	INNDELING AV HELTIDS- OG DELTIDSINNLEIE .....	7
3.4	BRUDD I INNLEIETIDEN.....	7
3.5	ESTIMERT ÅRLIG INNLEIE .....	7
3.6	BESTILLINGSMOTTAK OG PLANLEGGING AV TURER .....	8
3.7	VOGNLØPSPLAN .....	8
3.8	FORMIDLING AV VOGNLØPSPLAN.....	9
3.1	FØRERAPPEN .....	9
3.2	WEBPORTAL.....	9
3.3	KOMMUNIKASJONSENHETER.....	10
<b>4.</b>	<b>KRAV TIL OPERATØREN .....</b>	<b>10</b>
4.1	GENERELT.....	10
4.2	KRAV TIL OPERATØRENS TRAFIKKLEDELSESFUNKSJON .....	10
<b>5.</b>	<b>DIGITALE KUNDEOPPLEVELSER OG AVTALE OM DIGITALE TJENESTER.....</b>	<b>11</b>
<b>6.</b>	<b>KRAV TIL GJENNOMFØRING AV OPPDRAGET .....</b>	<b>12</b>
6.1	OVERORDNET OM ANSVARET FOR Å LEVERE TRANSPORTTJENESTER .....	12
<b>7.</b>	<b>KRAV TIL FØRERE.....</b>	<b>13</b>
7.2	KOMPETANSEKRAV TIL FØRERE .....	15
<b>8.</b>	<b>SÆRLIGE BESTEMMELSER .....</b>	<b>16</b>
<b>9.</b>	<b>RENHOLD OG VEDLIKEHOLD .....</b>	<b>17</b>
<b>10.</b>	<b>MARKEDSFØRING OG KOMMUNIKASJON.....</b>	<b>18</b>
10.1	MARKEDSFØRING AV KOLLEKTIVTRANSPORTEN .....	18
10.2	MEDIA OG PRESSE .....	19
<b>11.</b>	<b>OPPSTART AV OPPDRAGET .....</b>	<b>19</b>
11.1	FORBEREDELSE TIL OPPSTART AV TJENESTELEVERANSEN.....	19
<b>12.</b>	<b>OPPDRAGETS AVSLUTNING.....</b>	<b>20</b>
<b>13.</b>	<b>MILJØ, BÆREKRAFT OG SOSIAL INKLUDERING.....</b>	<b>20</b>
<b>14.</b>	<b>BEREDSKAPSPLAN, SIKKERHET OG KRISEHÅNDTERING.....</b>	<b>20</b>
14.1	BEREDSKAPSARBEIDET .....	20
14.2	KOMMUNIKASJON MED KUNDENE .....	21
<b>15.</b>	<b>RAPPORTERING .....</b>	<b>21</b>
15.2	OPPDRAGSGIVERS KJØRETØYREGISTER.....	21

## Vedlegg 1a Oppdragsbeskrivelse

Minibusstjenester Follo 2024

15.3	TAUSHETSERKLÆRING .....	21
15.4	PERIODISK RAPPORTERING.....	22
15.5	RAPPORTERING SOM SKAL SKJE PÅ FORESPØRSEL FRA OPPDRAGSGIVER.....	22
<b>16.</b>	<b>SAMARBEID OG SAMHANDLING .....</b>	<b>23</b>
16.1	PRØVEKJØRING .....	23
<b>17.</b>	<b>KONTROLL OG MÅLING .....</b>	<b>23</b>
17.1	OPERATIV OPPFØLGING AV LEVERANSEN.....	23
<b>18.</b>	<b>BILAG .....</b>	<b>23</b>

# 1. Om oppdragsbeskrivelsens dokumenter

## 1.1.1 Oppdragsbeskrivelsens dokumenter

- 1.1.1.1 Vedlegg 1 består av to likeverdige deler:  
Vedlegg 1 Oppdragsbeskrivelse – Generelle bestemmelser.  
Vedlegg 1b Kravskjema til oppdragsbeskrivelse

## 1.1.2 Nærmere om vedlegg 1 – Generelle bestemmelser

- 1.1.2.1 Vedlegg 1 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 evalueringskrav.

## 1.1.3 Nærmere om vedlegg 1b - Kravskjema

- 1.1.3.1 Vedlegg 1b er et kravskjema. Under hvert enkelt krav har Operatøren konkret beskrevet hvordan kravet vil bli håndtert. Eventuelle bilag som Operatøren har vedlagt, er også en del av besvarelsen av kravet.
- 1.1.3.2 Kravene er oppdelt i følgende kategorier:
- Minstekrav er krav som Operatøren skal oppfylle.
  - Evalueringskrav er krav som vil være gjenstand for evaluering og som knytter seg til et tildelingskriterium. Operatørs besvarelse av evalueringskrav vil ligge til grunn for oppfyllelse av det enkelte kravet.

# 2. Innledning

## 2.1 Kort om Oppdraget

- 2.1.1.1 Ruter (heretter Oppdragsgiver) har behov for drift av skoleskysstjenesten i Follo kommunene: Nordre Follo, Ås, Frogn, Nesodden, Vestby og Enebakk.
- 2.1.1.2 Operatøren har ansvaret for å levere transporttjenester til kundene etter Oppdragsgivers spesifikasjoner.
- 2.1.1.3 Oppdragsgiver vil bruke vognene der det er behov. Ved ledig tid på de innleide vognene, kan vognene brukes til andre offentlig betalte kjøreoppdrag.
- 2.1.1.4 Det er behov for vogner leiet inn med førere hver dag mandag til fredag.
- 2.1.1.5 Vognene kan få oppdrag i hele Ruters virkeområde, dvs. Oslo og i Akershus fylke, samt til nærliggende kommuner i Østfold fylke. Dette gjelder også for transportoppdrag hvor Østfold kollektivtrafikk (ØKT) er oppdragsgiver.
- 2.1.1.6 Oppdragsgiver står fritt til å benytte andre leverandører som har inngått kontrakt om transportoppdrag til kjøring til og fra områdene som inngår i denne kontrakten. Tilsvarende gjelder også for transportoppdrag der ØKT er oppdragsgiver.
- 2.1.1.7 Spesialskyss skole skjer i forbindelse med kjøring til skolen om morgenen og hjemkjøring etter skoleslutt.

- 2.1.1.8 Kundegruppen i dette oppdraget er skoleelever. I Follo-kommunene er det 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 med ledsager som følger med på turen. Det er særdeles viktig at kundegruppen opplever tjenesten som trygg, sikker og forutsigbar.

## 2.2 Organisering og ansvar

### 2.2.1 Ruter

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

### 2.2.2 Oppdragsgivers ansvar

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

## 2.3 Oppdragsgivers informasjons- og samordningssentral (IOSS)

- 2.3.1.1 Oppdragsgivers informasjons- og samordningssentral (IOSS) har som oppgave å overvåke og samordne trafikken, samt å gi koordinert og kvalitetssikret informasjon til kundene.
- 2.3.1.2 IOSS skal også bistå og støtte Operatøren ved uønskede og uforutsette hendelser som kan påvirke tjenesteleveransen i dette oppdraget og kollektivtransporten generelt.
- 2.3.1.3 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.
- 2.3.1.4 For å sikre at kundene gis best mulig informasjon om trafikkavviklingen, er det viktig at IOSS informeres om hendelser som negativt kan påvirke tjenesteleveransen så tidlig som mulig - selv om Operatøren ikke har fullgod informasjon.
- 2.3.1.5 I samarbeid med operatøren vil IOSS kunne omdisponere vogner og personell dersom situasjonen krever det iht. kontraktens bestemmelser.

### 2.3.2 RuterBestilling

- 2.3.2.1 Med appen «RuterBestilling» kan kundene benytte seg av Ruters tjenester for bestillingstrafikk.
- 2.3.2.2 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.

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

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

### 2.3.3 Operatørens ansvar

2.3.3.1 Operatøren har ansvaret for å levere transporttjenester til kundene etter Oppdragsgivers spesifikasjoner, og arbeide for at tjenesten skal leveres på en sikker måte både for egne ansatte, kunder og omverdenen ellers.

2.3.3.2 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.

2.3.3.3 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.

2.3.3.4 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.

2.3.3.5 Operatøren skal arbeide for et godt tilbud til kundene, og skal ikke gjennomføre tiltak eller endringer i sitt arbeid som forringer tilbudet. 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.

## 3. Overordnet om Oppdraget

### 3.1 Spesialskyss skole

3.1.1.1 Oppdragets leveranse gjelder spesialskyss skole.

3.1.1.2 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 Akershus fylkeskommune. Full informasjon finnes her: <https://www.skoleskyss.no/index.php/om-skoleskyss/retningslinjer>.

3.1.1.3 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.

## 3.2 Oppdragets innhold

3.2.1.1 Tabellen under gir en oversikt over vogntyper, heltid/deltid og antall vogner som medfølger Oppdraget. Nærmere beskrivelse av vognene finnes i Vedlegg 2 – Materiellbeskrivelsen.

Vogntype minibuss	Heltidsinnleie antall	Deltidsinnleie antall
XXL	6	5
	11	

## 3.3 Inndeling av heltids- og deltidssinnleie

3.3.1.1 Vognene skal bemannes og driftes innenfor et gitt tidsrom på heltid eller deltid.

3.3.1.2 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.

3.3.1.3 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.

3.3.1.4 En heltidsinnleid vogn leies inn for minimum 5 timer pr. dag, og faktisk innleietid er også estimert til gjennomsnittlig ca. 5 timer pr. dag.

3.3.1.5 En deltidssinnleid vogn leies inn for minimum 4 timer pr. dag, fordelt på 2 timer på morgen og 2 timer på ettermiddagen, og faktisk innleietid er også estimert til gjennomsnittlig ca 4 timer pr. dag.

3.3.1.6 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.

## 3.4 Brudd i innleietiden

3.4.1.1 På heltidsinnleide vognløp vil det som hovedsak planlegges inn ett brudd i innleietiden hvor det vil være mulig å avvikle pause og/eller skifte fører. Bruddet vil normalt settes midt på dagen. Av driftstekniske grunner vil det sporadisk kunne forekomme to brudd i innleietiden på heltidsinnleide vognløp. Dersom dette skjer, vil Ruter betale godtgjørelse i henhold til kontrakt for det korteste bruddet i innleietiden i løpet av en dag.

3.4.1.2 Bruddenes 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.

3.4.1.3 Kjøretid fra siste leveringssted før brudd, og framkjøring til oppstart etter brudd, vil være med i beregnet innleietid.

## 3.5 Estimert årlig innleie

3.5.1.1 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.

## Vedlegg 1a Oppdragsbeskrivelse

Minibusstjenester Follo 2024

3.5.1.2 Alle vognløp i denne kontrakten vil bli leid inn i minimum 194 dager.

3.5.1.3 Ved skolestart i august vil man måtte være forberedt på større endringer i vognløpene fra dag til dag.

3.5.1.4 I skolens ferier og ved planleggingsdager, vil antall innleide vognløp bli betraktelig redusert, da det kun er kjøring av skolefritidstilbud.

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

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

- 194 skoledager per år.
- 26 dager per år utgjør jul og påske..
- 30 dager per år utgjør skoleferien.
- Oppsummert antall dager per år: 250.
- Det er tatt utgangspunkt i at heltids- og deltidsvognene leies inn hhv. 5 og 4 timer.

Vognstype	Omfang	Antall vognløp			Est. Antall timer pr. vognløp	Estimerte innleietimer pr år			
		Skoledager	Påske og jul	Skoleferie		Innleietimer pr år (194 skoledager)	Innleietimer påske og jul (26 dager)	Innleietimer skoleferien (30 dager)	Totalt antall innleietimer pr. år (250 dager)
XXL	Heltid	6	0	0	5	5 820	0	0	<b>5820</b>
XXL	Deltid	5	0	3	4	3 880	0	360	<b>4240</b>
<b>SUM</b>		<b>11</b>	<b>0</b>	<b>3</b>		<b>9700</b>	<b>0</b>	<b>360</b>	<b>10 060</b>

## 3.6 Bestillingsmottak og planlegging av turer

3.6.1.1 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.

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

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

3.6.1.4 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.

## 3.7 Vognløpsplan

3.7.1.1 Hvert vognløp har en egen vognløpsplan.

3.7.1.2 Kjøreoppdragene planlegges ut fra kundenes krav til henting og levering, samt vognenes kapasitet.

3.7.1.3 Planleggingen hensyntar nødvendigvis ikke førernes kjøre- og hviletider.

3.7.1.4 Vognløpsplanene inneholder nødvendige opplysninger om tidspunkter, adresser, hente- og leveringsforhold, kommentarer til turen, instruks om særskilte behov, telefonnummer, hjelpemidler, mv.



## Vedlegg 1a Oppdragsbeskrivelse

Minibusstjenester Follo 2024

- 3.7.1.5 Operatøren har ikke anledning til å gjøre endringer i vognløpsplanene.
- 3.7.1.6 Den enkelte vogn skal til enhver tid være tilgjengelig i innleietiden også når vognløpsplanen ikke inneholder turer.
- 3.7.1.7 Behandling av personopplysninger følger regulering i databehandleravtalen, rutiner for utføring av oppdrag, og behandlingsansvarlig (Ruter) sine instruksjoner.

### 3.8 Formidling av vognløpsplan

- 3.8.1.1 Neste dags vognløpsplan med innleietider, kjøreoppdrag og eventuelle brudd tilgjengeliggjøres i webportalen fra kl. 18:00 dagen før kjøreoppdraget.
- 3.8.1.2 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.
- 3.8.1.3 Eventuelle endringer i kjøreoppdragene og tilleggsoppdrag formidles fortløpende på vognløpsplan den aktuelle dagen, og føreren skal løpende overvåke vognløpsplanen.
- 3.8.1.4 Føreren må være pålogget fra framkjøring til første henteadresse og i hele innleietiden.
- 3.8.1.5 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.
- 3.8.1.6 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.
- 3.8.1.7 Manglende av- og pålogging samt bekreftelse på nettbrett kan bli gebyrlagt iht. kontraktens bestemmelser.

### 3.1 Førerappen

- 3.1.1.1 Formidling av turer i vognløpsplanen til de innleide vognene vil skje via en førerapp på et nettbrett.
- 3.1.1.2 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. Operatør har ansvaret for at fører er opplært i arbeidsverktøyene på nettbrettet. Dette skal kunne dokumenteres for oppdragsgiver.
- 3.1.1.3 Føreren kan se neste dags innleietid med start og sluttider, tid for brudd og oppmøte- og avslutningsted i førerappen. Etter klokken 18:00 driftsdagen i forkant ligger innleietidene fastlagt for nestkommende driftsdag. Oppdages det åpenbare feil skal oppdragsgiver varsles snarest mulig.

### 3.2 Webportal

- 3.2.1.1 Hvis fører av noen grunn ikke får brukt nettbrettet/førerappen er det Operatørens ansvar å formidle kjøreoppdragene til førere. Operatøren har tilgang til webportalen med innloggingskode.
- 3.2.1.2 Operatørens trafikkledelse kan til enhver tid se dagens vognløpsplaner. Vognløpsplanene inneholder innleietider, kjøreoppdrag og eventuelle brudd.
- 3.2.1.3 Førere har også anledning å benytte seg av webportalen hvis nødvendig.

### 3.3 Kommunikasjonsenheter

- 3.3.1.1 Operatøren er ansvarlig for innkjøp og valg av løsning for nettbrett, og skal sørge for at nettbrettet gir god lesbarhet for førerne.
- 3.3.1.2 Et nettbrett følger med i hver enkelt vogn som operatør overtar ved oppstartsdato. Det forutsettes at de nettbrettene tilfredsstiller kravet over.
- 3.3.1.3 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.
- 3.3.1.4 Hver vogn skal utstyres med mobiltelefon, og hvert vognløp skal ha et fast mobiltelefonnummer.

## 4. Krav til Operatøren

### 4.1 Generelt

- 4.1.1.1 Operatøren har ansvar for nødvendige støttetjenester som er nødvendig for å gjennomføre tjenesteleveransen til kundene i tråd med oppdragsbeskrivelsen og tilhørende dokumenter.
- 4.1.1.2 Operatøren skal ha en trafikkledelsesfunksjon som håndterer henvendelser og sørger for at turene utføres i henhold til vognløpsplan.
- 4.1.1.3 Operatøren har ansvaret for gjennomføring av spesialskyss skole som planlagt av Oppdragsgiver.
- 4.1.1.4 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.
- 4.1.1.5 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.
- 4.1.1.6 Ved bruk av alternativ skyssløsning, som ikke innebærer eget reservemateriell, skal Operatør alltid informere Oppdragsgiver.
- 4.1.1.7 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.
- 4.1.1.8 Oppdragsgiver kan i særlige tilfeller, som i akutte hendelser, godkjenne endringer i vognløpsplanene etter avtale med Operatør.
- 4.1.1.9 Operatøren skal ikke iverksette tiltak som kan skape utfordringer for gjennomføring av oppdraget.

### 4.2 Krav til Operatørens trafikkledelsesfunksjon

- 4.2.1.1 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.

## Vedlegg 1a Oppdragsbeskrivelse

Minibusstjenester Follo 2024

- 4.2.1.2 Trafikkledelsesfunksjonen skal være tilgjengelig innenfor egne vogners innleietider. Øvrig tid skal Oppdragsgiver ha mulighet for å komme i kontakt med en ledelsesrepresentant hos Operatøren.
- 4.2.1.3 Trafikkledelsesfunksjonen skal sørge for at føreravløsninger gjennomføres når det ikke er kunder om bord. Føreravløsninger skal ikke føre til forsinkelser.
- 4.2.1.4 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.
- 4.2.1.5 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.
- 4.2.1.6 Trafikkledelsesfunksjonen skal løpende orientere Oppdragsgiver om forhold som er til hinder for gjennomføringen av tjenesteproduksjonen, samt hvilke avbøtende tiltak som vurderes.
- 4.2.1.7 Trafikkledelsesfunksjonen skal ha full oversikt over tilgjengelig vognmateriell og kvalifiserte personell for å løse avvikssituasjoner.
- 4.2.1.8 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.

## 5. Digitale kundeopplevelser og Avtale om digitale tjenester

- 5.1.1.1 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 service – og bestillingslinjer.
- 5.1.1.2 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.
- 5.1.1.3 Ved oppstart av tjenesteleveransen skal alle kjøretøy benytte støttede versjoner, men aldri lavere versjon enn versjonen som foreligger ved kontraktsinngåelsen. I dette tilfelle versjon 3.2.

### 5.1.2 Funksjonsnivå

## Vedlegg 1a Oppdragsbeskrivelse

Minibusstjenester Follo 2024

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

5.1.2.2 Tabellen under viser vogntypene med standardnivå og ADT funksjonsnivå.

Vogntype	Standardnivå	ADT Funksjonsnivå
XXL	RuterMini	Bestillingstransport Mini eks. posisjon

5.1.2.3 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.

5.1.2.4 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 ekstern bistand for å utføre korrigerende tiltak for operatørs regning.

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

## 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.

#### 6.1.2 For tidlig avgang

6.1.2.1 Det skal ikke kjøres for tidlig. Ved transport av navngitte elever på spesialskyss skole kan det kjøres før oppgitt tid, gitt at eleven 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 Forsinkelser som overstiger 15 minutter, og som er Operatørs skyld kan bli gebyrlagt iht. kontraktens bestemmelser.

#### **6.1.4 Bomtut**

- 6.1.4.1 En tur defineres som en bomtut når en navngitt kunde ikke møter til avtalt hentetid, for eksempel på grunn av at kunden avbestiller transporten etter at vognen har møtt.

#### **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.
- 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 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.
- 7.1.1.2 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.
- 7.1.1.3 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.
- 7.1.1.4 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.
- 7.1.1.5 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.
- 7.1.1.6 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.
- 7.1.1.7 Føreren skal opptre høflig og serviceinnstilt overfor alle kunder.
- 7.1.1.8 Førere skal være tilgjengelig innenfor planlagt innleietid for vognløpet.
- 7.1.1.9 Føreren skal være tilgjengelig på telefon i hele innleietiden.
- 7.1.1.10 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.

## Vedlegg 1a Oppdragsbeskrivelse

Minibusstjenester Follo 2024

- 7.1.1.11 Føreren må gjøre seg til kjenne på hentestedet, slik at riktig kunde får sin transport.
- 7.1.1.12 Førere skal hjelpe til ved av- og påstigning hvis det er behov for det.
- 7.1.1.13 Føreren skal sørge for at elevens personlige eiendeler blir med ut av transporten.
- 7.1.1.14 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.
- 7.1.1.15 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.
- 7.1.1.16 Alle kunder skal være festet med sikkerhetsbelter under transport. Fører skal hjelpe til med sikkerhetsbelte ved behov.
- 7.1.1.17 Førere har ansvaret for å sikre rullestoler på forsvarlig måte. Normalt vil det si i hvert hjørne.
- 7.1.1.18 Rullestolbrukere som sitter i stolen under transport skal være festet med tre-punkts sikkerhetsbelte.
- 7.1.1.19 Nødvendig bagasje, utstyr, rullestoler og skolesekker må plasseres og sikres slik at de ikke utgjør en fare ved bråbremsing eller annen uventet situasjon.
- 7.1.1.20 Hvis det skulle oppstå utfordrende situasjoner, er det viktig at førerne tar raske og gode avgjørelser og improviserer løsninger til beste for kundene.
- 7.1.1.21 Førere har ansvar for alle kundene om bord, og må derfor ikke forlate vognen uten tilsyn.
- 7.1.1.22 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.
- 7.1.1.23 Førerne skal tillate skoleelevene å ta «venner med hjem» gratis. Dette gjelder dersom det er ledig setekapasitet, og gjelder kun til den eleven som er innvilget skoleskyss sin adresse.
- 7.1.1.24 Private telefonsamtaler med kunde i vognen er ikke tillatt.
- 7.1.1.25 Fører plikter å varsle Oppdragsgiver umiddelbart ved uønskede hendelser som trafikkulykker, barn på avveie eller lignende.

### 7.1.2 Førerens varslingsansvar til kunden

- 7.1.2.1 Ved forsinkelser på spesialskyss skole 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.

## 7.2 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 kontraktsperioden.
- 7.2.1.2 Operatøren skal ha en kontaktperson/ansvarlig for opplæring og kurs.
- 7.2.1.3 Operatørens førere skal ha gjennomført deltakelse på Oppdragsgivers «Sjåførscole». Dette kurset må være gjennomført før første driftsdag. Kurset tar cirka tre timer og gjennomføres ved personlig oppmøte eller digitalt.
- 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 ved oppstart av Kontrakten, og at den opprettholdes i hele Kontraktsperioden.
- 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 Førstehjelpsrad 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.

# **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 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.
- 8.1.1.3 I tråd med forskrift nevnt i punktet over er det er tillatt å bruke tilkoblede ørepropper slik at fører kan få utført nødvendig kommunikasjon som er definert for tjenesten. Man skal ikke benytte øreproppene til private samtaler eller til å lytte til radio, musikk etc.
- 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 Operatør kan dersom de ønsker det, sette norske flagg på vognene 1. og 17. mai. Normalt leies ikke vognene inn 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.

### **8.1.7 Hittegoods**

- 8.1.7.1 Fører skal sjekke vognen for gjenglemte eiendeler når kunden forlater vognen, og på den måten unngå unødvendig håndtering av hittegoods.
- 8.1.7.2 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. For eksempel på skolen eller ved henting neste dag.
- 8.1.7.3 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.
- 8.1.7.4 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/>.
- 8.1.7.5 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.
- 8.1.7.6 Ved mistenkelige gjenstander om bord på vognene skal førere melde ifra iht. Operatørens beredskapsrutiner.

### **8.1.8 Fri reise**

- 8.1.8.1 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 Avtale om fribilletter.

## **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 tilfredsstillende 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 tilfredsstillende 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 tilfredsstillende 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, tyggegummi, 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. Markedsføring og kommunikasjon

## 10.1 Markedsføring av kollektivtransporten

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

### 10.1.2 Særlige vilkår for lokal markedsføring

- 10.1.2.1 Operatøren har mulighet til å drive lokal markedsføring.
- 10.1.2.2 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.
- 10.1.2.3 Oppdragsgiver kan ikke nekte Operatøren å gjennomføre markedsføringen uten saklig grunn. Operatøren bærer alle kostnader knyttet til markedsføring som gjennomføres av Operatøren.

## **10.2 Media og presse**

- 10.2.1.1 Oppdragsgiver er hovedkontakt for medier og presse, og er ansvarlig for presseaktiviteter. Oppdragsgiver svarer på henvendelser fra pressen eller andre medier.
- 10.2.1.2 Ved uønskede hendelser som trafikkulykker, barn på avveie eller lignende, håndterer Oppdragsgiver kontakten med presse og media.
- 10.2.1.3 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.
- 10.2.1.4 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.
- 10.2.1.5 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.
- 10.2.1.6 Operatøren oppfordres til å ta initiativ til proaktivt pressearbeid.
- 10.2.1.7 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.

## **11. Oppstart av oppdraget**

### **11.1 Forberedelser til oppstart av tjenesteleveransen**

#### **11.1.1 Fremdriftsplan og risiko- og sårbarhetsanalyse**

- 11.1.1.1 Operatøren har utarbeidet en beskrivelse av oppstarten og nødvendige planer, herunder fremdriftsplan, som beskrevet i vedlegg 1b, pkt. A.2, og risiko- og sårbarhetsanalyse, som beskrevet i pkt. A.3. Dette skal bidra til en problemfri start av tjenesteproduksjonen.
- 11.1.1.2 Ved endringer i fremdriftsplanen skal Oppdragsgiver umiddelbart få oversendt den reviderte utgaven.

#### **11.1.2 Oppstartprosjekt**

- 11.1.2.1 Oppdragsgiver vil organisere arbeidet som skjer i perioden fra signering av Kontrakten til oppstart av tjenesteleveransen som et prosjekt kalt «oppstartprosjekt».
- 11.1.2.2 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.
- 11.1.2.3 Operatøren skal på statusmøtene rapportere om fremdrift iht. fremdriftsplanene, og hvilken bistand og opplysninger de har behov for av Oppdragsgiver for å foreta sine forberedelser. Bistand skal gis uten ugrunnet opphold.

- 11.1.2.4 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.
- 11.1.2.5 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.

## **12. Oppdragets avslutning**

- 12.1.1.1 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.
- 12.1.1.2 Slik normal bistand som beskrevet i dette punktet skal ytes uten ekstra godtgjørelse.

## **13. Miljø, bærekraft og sosial inkludering**

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

## **14. Beredskapsplan, sikkerhet og krisehåndtering**

### **14.1 Beredskapsarbeidet**

#### **14.1.1 Krav til innhold i beredskapsplanen**

- 14.1.1.1 Operatøren er pliktig til å ha rutiner (beredskapsplan) for håndtering av brann, ulykker, terror og annen krisehåndtering i forbindelse med utførelse av oppdraget.
- 14.1.1.2 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.

- 14.1.1.3 Planen skal være kjent i Operatørens virksomhet.

#### **14.1.2 Oppdragsgivers beredskapsøvelser**

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

## **14.2 Kommunikasjon med kundene**

### **14.2.1 Oppdragsgivers ansvar og plikter**

- 14.2.1.1 Alle kundene i kollektivtransporten skal sikres likebehandling og behandles med respekt. Kunder med nedsatt funksjonsevne skal så langt det er mulig få dekket sine behov under transporten.
- 14.2.1.2 Oppdragsgiver har ansvaret for behandling av klager og andre henvendelser.
- 14.2.1.3 Oppdragsgiver behandler henvendelser fra kundene. Ved behov vil Oppdragsgiver videresende henvendelsene fra kundene til Operatøren for kommentarer og/eller uttalelse

### **14.2.2 Operatørens ansvar og plikter**

- 14.2.2.1 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 forsikringselskap, 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.

## **15. Rapportering**

### **15.1.1 Endringer i Operatørens organisasjon**

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

### **15.2 Oppdragsgivers kjøretøyregister**

- 15.2.1.1 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.

### **15.3 Taushetserklæring**

- 15.3.1.1 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.

## **15.4 Periodisk rapportering**

### **15.4.1 Rapportering drivstoff**

- 15.4.1.1 Oversikt over forbrukt mengde drivstoff fordelt på energibærere skal rapporteres hver måned.
- 15.4.1.2 Operatør skal gjøre informasjon om kjørte kilometer, energiforbruk og type energibærer per avgang/vogn som er direkte knyttet til tjenesteleveransen tilgjengelig for Oppdragsgiver.

### **15.4.2 Opprinnelsesgaranti**

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

## **15.5 Rapportering som skal skje på forespørsel fra Oppdragsgiver**

### **15.5.1 Beredskapsplan**

- 15.5.1.1 Operatøren skal på forespørsel sende over beredskapsplan.

### **15.5.2 Regnskap og årsberetning**

- 15.5.2.1 Operatøren skal på forespørsel fra Oppdragsgiver oversende årsregnskap og årsberetninger. Årsregnskapet og årsberetningen skal minst tilfredsstille kravene angitt i lov 17. juli 1998 nr. 56 om årsregnskap m.v. (regnskapsloven). Oppdragsgiver kan ikke kreve årsregnskap før Operatørens generalforsamling er gjennomført.

### **15.5.3 Oversikt vedlikehold**

- 15.5.3.1 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

### **15.5.4 Arbeid med helse, miljø og sikkerhet**

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

### **15.5.5 Oversending av skift- og turnusplan**

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

## 16. Samarbeid og samhandling

### 16.1 Prøvekjøring

16.1.1.1 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.

## 17. Kontroll og måling

### 17.1 Operativ oppfølging av leveransen

17.1.1.1 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)

## 18. Bilag

- 1.0 Fremdriftsplan
- 1.1 Risiko- og tiltaksplan
- 1.2 Avtale fribilletter
- 1.3 Statistikk