

## Vedlegg 1a

13.10.2023

Versjon: 1.0

# Oppdragsbeskrivelse – Generelle bestemmelser – Deloppdrag A

**Minibusstjenester Oslo, Asker og  
Bærum 2025**

## Innhold

<b>1</b>	<b>OM OPPDRAGSBESKRIVELSENS DOKUMENTER .....</b>	<b>4</b>
1.1	OPPDRAGSBESKRIVELSENS DOKUMENTER .....	4
<b>2</b>	<b>OVERORDNET OM OPPDRAGET .....</b>	<b>5</b>
2.1	OVERORDNET OM TJENESTEN.....	5
2.2	BEHOV - ANTALL VOGNER OG VOGNTYPER .....	6
<b>3</b>	<b>DRIFT OG PLANLEGGING AV TJENESTETILBUDET .....</b>	<b>8</b>
3.1	PLANLEGGING AV TJENESTETILBUDET .....	8
3.2	ESTIMERT ÅRLIG INNLEIE .....	8
3.3	INNLEIETIDER.....	9
3.4	GARANTERT MINIMUM GODTGJØRELSE FRA 01.08.2025 .....	10
3.5	OPPDRAGSGIVERS BESTILLINGSMOTTAK OG PLANLEGGING AV TURER .....	10
3.6	VOGNLØPSPLAN .....	11
3.7	FØRERAPPEN .....	11
3.8	KOMMUNIKASJONSENHETER .....	12
3.9	ENDRINGER I TJENESTETILBUDET .....	12
3.10	PLANLEGGING AV OG ARBEID MED VEGINFRASTRUKTUR .....	12
<b>4</b>	<b>DIGITALE KUNDEOPPLEVELSER OG AVTALE OM DIGITALE TJENESTER.....</b>	<b>12</b>
<b>5</b>	<b>MARKEDSFØRING OG KOMMUNIKASJON.....</b>	<b>13</b>
5.1	MARKEDSFØRING AV KOLLEKTIVTRANSPORTEN .....	13
5.2	MEDIA OG PRESSE .....	14
5.3	KOMMUNIKASJON MED KUNDENE .....	15
<b>6</b>	<b>KRAV TIL GJENNOMFØRING AV OPPDRAGET .....</b>	<b>15</b>
6.1	SÆRLIGE BESTEMMELSER .....	15
6.2	KRAV TIL LIKEBEHANDLING .....	18
6.3	OVERORDNET OM ANSVARET FOR TJENESTELEVERANSEN.....	18
6.4	DRIFTS- OG TRAFIKKLEDELSE .....	20
<b>7</b>	<b>KOMPETANSEKRAV TIL PERSONALET.....</b>	<b>22</b>
7.1	OVERORDNET OM KOMPETANSEARBEID.....	22
7.2	OVERORDNET OM KRAV TIL FØRERE.....	23
7.3	KOMPETANSEKRAV TIL FØRERE .....	23
7.4	KRAV TIL FØRERENS GJENNOMFØRING AV OPPDRAGET .....	24
<b>8</b>	<b>BEREDSKAPSPLAN, SIKKERHET OG KRISEHÅNDTERING.....</b>	<b>25</b>
<b>9</b>	<b>RAPPORTERING .....</b>	<b>26</b>
9.1	OVERORDNET OM RAPPORTERING .....	26
9.2	PRODUKSJONSRAPPORTERING .....	27
9.3	PERIODISK RAPPORTERING.....	27
9.4	RAPPORTERING SOM SKAL SKJE PÅ FORESPØRSEL FRA OPPDRAGSGIVER.....	28
<b>10</b>	<b>KONTROLL OG MÅLING .....</b>	<b>30</b>
10.1	REVISJON.....	30
10.2	KVALITETSKONTROLLER .....	30
10.3	OPERATIV OPPFØLGING AV LEVERANSEN.....	31
10.4	KUNDEUNDERSØKELSER .....	31

<b>11</b>	<b>SAMARBEID OG SAMHANDLING .....</b>	<b>31</b>
11.1	BEFARING/PRØVEKJØRING AV ADRESSER .....	31
11.2	MØTER OG SAMHANDLINGSARENAER .....	31
<b>12</b>	<b>OPPSTART AV OPPDRAGET .....</b>	<b>32</b>
<b>13</b>	<b>OPPDRAGETS AVSLUTNING.....</b>	<b>33</b>
<b>14</b>	<b>MILJØ, BÆREKRAFT OG SOSIAL INKLUDERING.....</b>	<b>33</b>
<b>15</b>	<b>BILAG .....</b>	<b>33</b>

# 1 Om oppdragsbeskrivelsens dokumenter

## 1.1 Oppdragsbeskrivelsens dokumenter

1.1.1.1 Vedlegg 1 består av to likeverdige deler:

- Vedlegg 1a Oppdragsbeskrivelse – Generelle bestemmelser for deloppdrag A
- Vedlegg 1c Kravskjema til oppdragsbeskrivelse – Deloppdrag A, B og C

### 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 evalueringskrav.

### 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.
- 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 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 er en dør-til-dør-bestillingstransport i regi av Oslo Kommune i samarbeid med Ruter. Transporten er tilgjengelig for kunder fra 67 år og oppover, og er spesielt tilpasset personer som har utfordringer med å benytte ordinært kollektivtilbud. Dette fører til at oppdraget krever spesielt høyt servicenivå tilpasset kundesegmentet for at reisen skal oppleves som trygg.
- 2.1.1.3 Tjenesten kan benyttes innenfor og mellom de bydelene i Oslo som har dette tilbudet. Hvilke bydeler dette er kan endres i løpet av kontraktperioden.
- 2.1.1.4 I 2023 tilbyr følgende bydeler tjenesten Aldersvennlig Transport: Nordre Aker, Sagene, Vestre Aker, Ullern, Alna, Bjerke, Østensjø og Marka (Sørkedalen, Solemskogen og Maridalen).
- 2.1.1.5 Pr. oktober 2023 kjører vognene 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. Det blir benyttet ca 50 % færre vogner på lørdager enn hverdagene. Tider og omfang kan bli endret i henhold til endringsklausulene i kontrakten.
- 2.1.1.6 Reisen kan bestilles når kunden bestemmer seg for å reise, og opp til 6 dager før den skal foretas. Den kan også bestilles både basert på avgangstid og ankomsttid. Kunden blir tildelt den reisen som passer nærmest opp mot ønsket reisetidspunkt, og reiseruten blir lagt opp fortløpende etter hvilke bestillinger som kommer inn.
- 2.1.1.7 I 2022 var det 77 809 turer som ble gjennomført med Aldersvennlig transport til sammen i alle bydelene med tilbudet. For mer statistikk, se også bilag 1.2 Statistikk
- 2.1.1.8 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 vognene kan de brukes til andre offentlig betalte kjøreoppdrag eller andre til oppdrag som Oppdragsgiver har.
- 2.1.1.9 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.

#### 2.1.2 Andre transporttjenester

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

## 2.2 Behov - Antall vogner og vogntyper

### 2.2.1 Behov - Forberedende fase (01.07.2025 – 31.07.2025)

- 2.2.1.1 Forut for den ordinære oppstarten (01.08.2025) av denne kontrakten ønsker Oppdragsgiver en periode hvor ny Operatør skal ha ekstra søkelys på opplæring, og på å forberede sin organisasjon spesielt for dette Oppdraget. Dette innebærer et krav om at Operatør ansetter et antall førere som gjennomgår opplæring, kjører vognene, og opparbeider seg kompetanse som skal benyttes mot ordinær kontraktsoppstart. Denne perioden løper fra 01.07.2025 – 31.07.2025, og omtales i dette dokumentet som «Forberedende fase».
- 2.2.1.2 I Forberedende fase må Operatør ha førere som ikke er kontraktuelt forpliktet til andre oppdragsgivere, eller til andre Ruterkontrakter på oppstartstidspunktet. Dette må dokumenteres overfor Oppdragsgiver i god tid før oppstart av Forberedende fase.
- 2.2.1.3 Dette innebærer at Operatør skal stille med et visst antall vogner med førere, ferdig operative og med korrekt standardnivå fra 01.07.2025. Disse vognene er inkludert i totalantallet (fra 01.08.2025).
- 2.2.1.4 Kapasiteten som kreves i den forberedende fasen i deloppdrag A er:
- 2 stk XL vogner på heltid, minimum 2 førere (maks 4 førere), Standardnivå: RuterPluss
- 2.2.1.5 I tillegg til at Operatør benytter tiden til å lære opp sine ansatte, vil det tildeles ordinære turer slik at førerne blir kjente med tjenesten og kan bidra til å overføre denne kunnskapen til øvrige førere som tilkommer nærmere ordinær kontraktsoppstart (01.08.2025). Alle kontraktens krav gjelder for disse turene, og ved avvik kan Operatør gebyrlegges etter kontraktens bestemmelser.
- 2.2.1.6 Oppdragsgiver kan bidra med ekstra opplæringstiltak overfor Operatør i dette tidsrommet. Dette avklares i dialog med Operatør før Forberedende fase, men kan for eksempel være opplæring i sikring av rullestoler, aldersvennlig transport som tjeneste etc. Omfanget av opplæringen Oppdragsgiver bidrar inn med blir definert av Oppdragsgiver i god tid før Forberedende fase, og Operatør er forpliktet til å tilpasse sin opplæring til Oppdragsgivers opplæringselementer. Det vil alltid være Operatør som er ansvarlig for opplæring av førerne, eventuelle bidrag fra Ruters side vil kun være et supplement.
- 2.2.1.7 Operatør blir godtgjort for det antall førere (2 - 4) som er under opplæring i Forberedende fase. Opplæring vil bli godtgjort med maks 6,5 timer per dag, mandag - fredag. Fører som kjører vognen, og som er tildelt ordinære oppdrag, er ikke innenfor denne definisjonen. Fører som kjører vognen vil bli betalt pr innleietime i Forberedende fase. Innholdet og omfanget i opplæringen må kunne dokumenteres til enhver tid gjennom Forberedende fase.

### 2.2.2 Behov - Ordinær kontraktsfase (f.o.m 01.08.2025)

- 2.2.2.1 Oppdragsgiver har behov for totalt 16 vogner ved oppstart av ordinær kontraktsfase. Det finnes en plan fra Oslo kommune og Oppdragsgiver sin side for gradvis utvidelse til alle bydeler i Oslo, men disse planene er dynamiske og kan endres.
- 2.2.2.2 Alle vognene skal kjøre på tvers innenfor og mellom alle de bydelene som er en del av ordningen, men vognene skal i utgangspunktet ha et stasjoneringssted innenfor «sin» bydel og starte tjenesten der.

2.2.2.3 Bydelen der vognen har fått tildelt stasjoningssted kan endres både permanent og midlertidig etter behov. Melding om endringer gis minimum to (2) uker i forkant.

2.2.2.4 I alle områder skal tjenesten utføres med vogntype XL, og alle vognene skal leies inn på heltid. Nærmere beskrivelse av vognene finnes i Vedlegg 2a – Materiellbeskrivelsen.

### 2.2.3 Deloppdrag A

2.2.3.1 Tabellen under gir en samlet oversikt over antall vogner, vogntype og standardnivå fra oppstart av ordinær kontraktsfase (fra 01.08.2025).

Deloppdrag A	Vogntype	Standardnivå	Heltid
	XL	RuterPluss	16*

\*2 stk er inkludert i Forberedende fase

### 2.2.4 Estimert behov fordelt på bydeler

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 kundestyrte tjeneste. Vognene skal kjøre på tvers og mellom alle bydeler, som til enhver tid er en del av ordningen. Østensjø bydel er utelatt fra tabellen da vognene som har sitt utgangspunkt der er en del av en annen kontrakt, men bydelen er en del av ordningen, og alle vogner i tabellen skal kjøre i bydel Østensjø ved behov.

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

## 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, og arbeide for at tjenesten skal leveres på en sikker måte, både for egne ansatte, kunder og omverdenen ellers.
- 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.
- 3.1.3.5 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.

### 3.2 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 ukedag til ukedag. 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 pr. dag, mens faktisk innleietid er estimert til gjennomsnittlig ca. 6 timer pr. 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 Kjøretil 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 fra 01.08.2025**

- 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 pr.år.
- 3.4.1.2 Heltidsinnleide vogner vil få betalt for innleietid på minimum 5 timer pr. dag.
- 3.4.1.3 Heltidsinnleide vogner godtgjøres med minimum 1100 timer pr 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 Turene på Aldersvennlig transport blir bestilt hos Ruters kundemottak eller via app. Dette gjelder både direktebestillinger og forhåndsbestillinger. Kundene kan også bestille til en medreisende som ikke oppfyller kravet om 67 år Avbestillinger og endringer kan gjøres helt opp mot turens planlagte tidspunkt.
- 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. 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.
- 3.5.1.4 Oppdragsgiver har oversikt over alle vognløp på alle deloppdrag, og har ansvar for å replanlegge turer hvis det oppstår behov.
- 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 kontaktpersoner, administrasjon og kundene.
- 3.5.1.9 Oppdragsgiver har i tillegg ansvar for driftsoppfølging, måler avvik og ilegger gebyrer i henhold til 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.
- 3.5.2.2 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.
- 3.5.2.3 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. Operatør har ansvaret for at fører er opplært i arbeidsverktøyene på nettbrettet. Dette skal kunne dokumenteres for Oppdragsgiver.

### 3.8 Kommunikasjonsenheter

- 3.8.1.1 Operatøren er ansvarlig for innkjøp og valg av løsning for nettbrett, og skal sørge for at nettbrettet gir god lesbarhet for førerne.
- 3.8.1.2 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 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.
- 3.10.2.2 Operatør skal melde fra til vegholder ved manglende vedlikehold (f.eks. mangelfull snørydding) av veg/fortau/hente- og leveringssteder mv.

## 4 Digitale kundeopplevelser og 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 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. 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.

<b>Vogntype</b>	<b>Standardnivå</b>	<b>ADT Funksjonsnivå</b>
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 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.
- 5.3.1.2 Oppdragsgiver har ansvaret for behandling av klager og andre henvendelser.
- 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 forsikringsselskap, har Operatøren ansvar for å følge opp saken slik at den blir besvart så raskt som mulig. Operatøren skal holde Oppdragsgiver løpende orientert om fremdrift og status i saken.
  - 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 minibussdrift 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 minibussvirksomhet 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 kontraktsperioden, 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 kontraktsperioden 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 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.

6.1.2.2 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. Sikkerheten skal alltid prioriteres høyest.

## **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 bomåpnere, 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 gjenglemte 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/hittegods/>.
- 6.1.7.5 Operatøren skal føre en oversikt over hittegods slik at det er mulig å spore når og hvor den enkelte gjenstanden ble funnet. I oversikten skal det også komme frem hvor gjenstanden befinner seg.
- 6.1.7.6 Ved mistenkelige gjenstander om bord på vognene skal førere melde ifra i henhold til 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 Avtale fribilletter, 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 vognen fordi man sitter i rullestol. Indirekte diskriminering innebærer at man f.eks. ikke kommer med fordi vognen 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 til 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, er 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 tid, 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 allmenn 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 en 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 og 6.4.4.
- 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 tilfredsstillere 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 i henhold til kontraktens bestemmelser. Dette gjelder uansett hvem som er skyld i avviket.

### **6.3.4 Bomturer**

- 6.3.4.1 En tur defineres som en bomtur 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 fører kontakte kunde via telefon der det er mulig.
- 6.3.4.3 Dersom forsøk på å få tak i kunden ikke gir resultat, skal fører registrere bomtur i førerapp og fortsette kjøreoppdraget i henhold til oppsatt vognplan.

### **6.3.5 Billetter**

- 6.3.5.1 Oppdragsgiver fastsetter krav til det utstyret Operatøren skal benytte til billettsalg, godkjenning av billetter 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 salgssapplikasjonen foregår på korrekt måte.
- 6.3.5.7 Dersom Operatøren avdekker feil i Oppdragsgivers salgssapplikasjon 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 trafikkledelse**

### **6.4.1 Oppdragsgivers informasjons- og samordningssentral (IOSS)**

- 6.4.1.1 Oppdragsgivers informasjons- og samordningssentral (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 vogner og personell dersom situasjonen krever det iht. kontraktens bestemmelser.

### **6.4.2 Operatørs Trafikkledelsesfunksjon**

- 6.4.2.1 Operatørens Trafikkledelse skal samarbeide strukturert og sømløst med Oppdragsgiver om å sørge for god tjenesteleveranse til kundene, og funksjonens primæroppgaver skal inkludere – men er ikke avgrenset til:
  - å arbeide for et stabilt og punktlig tilbud til kundene.
  - å iverksette tiltak ved avvik.
  - å være tilgjengelig innenfor innleietidene.
  - å ha gode lokalkunnskaper om driftsområdet, meget god kjennskap til innholdet i kontrakten og innsikt i den tjenesten som til enhver tid skal leveres.

- å ha hovedansvaret for at kunder blir informert om forventede forsinkelser i forhold til planlagt hente og leveringstid. Dette innebærer også å støtte fører med informasjonsflyt der det er nødvendig.
- å løpende orientere Oppdragsgiver om forhold som er til hinder for gjennomføringen av tjenesteproduksjonen, samt hvilke tiltak som foreslås.
- å ha full oversikt over tilgjengelig vognmateriell og kvalifiserte personell for å løse avvikssituasjoner.
- å melde fra til vegholder ved manglende vedlikehold (f.eks manglende snørydding) som påvirker driften.
- å kontinuerlig oppdatere relevante trafikklogger med avviksinformasjon.

### **6.4.3 Trafikkloggsystem**

- 6.4.3.1 Operatøren skal til enhver tid benytte et system for loggføring av hendelser som oppstår i forbindelse med tjenesteleveransen. Oppdragsgiver skal kunne få tilgang til loggføringer på forespørsel.
- 6.4.3.2 Operatøren skal i tillegg benytte Ruters system for loggføring av forhåndsdefinerte hendelser som oppstår i forbindelse med tjenesteleveransen. Disse er delvis definert i dette dokumentet, men vil kunne endres etter hvert som systemet utvikles. Operatør skal ha nødvendig tilgang til systemet for loggføring gjennom et web-grensesnitt.
- 6.4.3.3 Personopplysninger i loggsystemene skal til enhver tid være begrenset av personvernlovgivningen.
- 6.4.3.4 Oppdragsgiver kan anskaffe et trafikkloggsystem med felles grensesnitt mellom Oppdragsgiver og Operatør. Oppdragsgiver kan da pålegge Operatøren å benytte Oppdragsgivers trafikkloggsystem. Oppdragsgiver vil invitere Operatøren til å gi innspill i forbindelse med et slikt system.

### **6.4.4 Operatørens informerings- og opplysningsplikt**

- 6.4.4.1 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 avgrenset til:
- forsinkelser så fort de oppdages.
  - avganger som regnes som innstilt.
  - større operative tiltak som gjennomføres for å sikre en så god tjenesteleveranse som mulig.
  - 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 kompetansearbeid

- 7.1.1.1 Operatøren er ansvarlig for opplæring av eget personell, og for at alt personell 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 og varigheten av opplæringen, samt 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, oppslagsmateriell, 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 regne med ytterligere tid til opplæringstiltak for å sikre god kvalitet på alle tjenester. Oppdragsgiver godtgjør dette med 600 kr/timen pr. person.
- 7.1.1.7 Oppdragsgiver oppfordrer Operatøren til å komme med innspill til ønsket opplæring.
- 7.1.1.8 Opplæring e.l. 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.
- 7.1.2.3 Det utgår ingen godtgjørelse for personell som deltar på den obligatoriske 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 etter oppgitte frister.
- 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.

### **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 salgssaplikasjonen. 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 6.4.4

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 Kjæledyr kan medbringes med de samme forutsetninger som på Ruters ordinære transport.

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

7.4.1.7 Det er ikke lov å spise eller røyke i vognen, 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 i appen da endringer skjer fortløpende. Føreren skal være tilgjengelig hele innleietiden, og følge med på førerappen for nye bestillinger, avbestillinger og endringer.



- 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. Endelig rutine vil settes i samarbeid mellom Operatør og Oppdragsgiver, men som utgangspunkt skal fører varsle ved å kontakte kunde via app. Beskjeden skal gis så fort Operatøren/føreren har kjennskap til forsinkelsen.
- 7.4.3.4 Varslingsrutiner til kunden vil kunne endres av nye tekniske løsninger i løpet av kontraktens varighet

### **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 bevegelser, oppbremsinger og akselerasjoner - slik at kjøringen er bekvem for alle kunder.
- 7.4.4.3 Alle kunder skal være festet med sikkerhetsbelter under transport.
- 7.4.4.4 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.
- 7.4.4.5 Førere har ansvar for alle kundene om bord, og må derfor ikke forlate vognen uten tilsyn.
- 7.4.4.6 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.
- 7.4.4.7 Operatør/fører plikter å varsle Oppdragsgiver umiddelbart ved uønskede hendelser som trafikkulykker eller lignende jfr. pkt 6.4.4.

## **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 identifiserte 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 treer 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 Produksjonsrapportering**

### **9.2.1 Hendelser som krever umiddelbar rapportering**

9.2.1.1 Følgende hendelser krever umiddelbar rapportering (listen er ikke uttømmende)

- Forsinkelser
- Potensielle forsinkelser
- Del-innstillinger og innstillinger
- Bruk av avvikende materiell
- Alvorlige hendelser
- Brudd på sikkerhetsinstruksjoner (f.eks overlevering til voksenperson)
- Reduksjon av timer og/eller kilometer

Med umiddelbart menes så fort avviket er kjent

9.2.1.2 Avviket meldes ved umiddelbar telefonkontakt med oppdragsgiver, og ved logging i avvikssystemene. Hendelse logges i Ruters avvikssystem etter nærmere beskrivelse (mal)

9.2.1.3 Kravene til hendelser som krever umiddelbar rapportering kan justeres etter behov fra Oppdragsgivers side for å imøtekomme kundenes beste, og kanalene for denne type rapportering skal tilpasses etter hva som fungerer best for tjenesten. Dette fastsettes av Oppdragsgiver.

## **9.3 Periodisk rapportering**

### **9.3.1 Registrering i kjøretøydatabase**

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

### **9.3.2 Rapportering av energiforbruk**

9.3.2.1 Operatør skal gjøre informasjon om kjørte kilometer, energiforbruk og type energibærer per vogn som er direkte knyttet til tjenesteleveransen (inkludert posisjonskjøring og tilsvarende kjøring uten passasjerer) tilgjengelig gjennom de digitale tjenestene, eller ved annen rapporteringskanal valgt av oppdragsgiver.

9.3.2.2 Oversikt over forbrukt mengde drivstoff fordelt på energibærere skal rapporteres hver måned.

### **9.3.3 Opprinnelsesgaranti**

9.3.3.1 Operatøren skal sammen med den årlige rapporteringen oversende dokumentasjon på at all elektrisk kraft som brukes i forbindelse med tjenesteleveransen kommer fra fornybare kilder.

### **9.3.4 Beredskapsplan**

9.3.4.1 Operatør skal sende Oppdragsgiver sin beredskapsplan senest to måneder før oppstart av tjenesteproduksjonen, og deretter på forespørsel og ved endringer i beredskapsplanene.

## 9.4 Rapportering som skal skje på forespørsel fra Oppdragsgiver

### 9.4.1 Regnskap og årsberetning

- 9.4.1.1 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).
- 9.4.1.2 Oppdragsgiver kan ikke kreve årsregnskap før operatørens generalforsamling er gjennomført.

### 9.4.2 Renhold og vedlikehold

- 9.4.2.1 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.

### 9.4.3 Oversending av skift- og turnusplan

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

### 9.4.4 Arbeid med helse, miljø og sikkerhet

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

### 9.4.5 Taushetserklæring

- 9.4.5.1 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.

### 9.4.6 Tabell over rapportering med frekvens (eksempler, ikke uttømmende)

Tema	Kanal/Format	Frekvens	Punkt
Løpende rapportering på tjenesteproduksjon (Potensielle forsinkelser, innstillinger, delinnstillinger, brudd på sikkerhetsrutiner, alvorlige hendelser og nestenulykker)	Telefon og Trafikklogg	Umiddelbart og uten ugrunnet opphold	9.2
Endring i operatørens organisasjon	e-post	Umiddelbart når endringen er kjent	9.1.2

**Vedlegg 1a Oppdragsbeskrivelse – Generelle bestemmelser – Deloppdrag A**  
 Minibusstjenester Oslo, Asker og Bærum 2025

Kjøretøyinformasjon	Registrering direkte i den til enhver tid gjeldene kjøretøydatabasen (for tiden FRIDA)	Ved nye vogner og endring i eksisterende vognpark	9.3.1
Kjørte km, inkl posisjonskjøring og kjøring uten passasjerer, kjøring med piggdekk (v/disp), energiforbruk og type energibærer	E-post FRIDA ADT	Månedlig	9.3.2
Opprinnelsesgaranti på strøm	E-post	Årlig, senest 15.01.	9.3.3
Beredskapsplan	E-post	Senest 2 mnd før oppstart av ordinær kontraktsfase (01.08.2025) deretter på forespørsel og ved endringer.	9.3.4
Regnskap og årsberetning	E-post	På forespørsel, innen 5 virkedager	9.4.1
Oversikt renhold og vedlikehold	E-post	På forespørsel, innen 5 virkedager	9.4.2
Oversendelse av skift og turnusplan	E-post	På forespørsel, innen 5 virkedager	9.4.3
Arbeid med helse, miljø og sikkerhet	E-post	På forespørsel	9.4.4
Taushetserklæringer	E-post	På forespørsel	9.4.5
Dokumentasjon på opplæring (språk, geografi, sikring av rullestol m.m.)	E-post	Løpende gjennom oppstartsprosessen – siden 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 tilsvarett

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 kontraktsperioden. Likeledes kan samarbeidsarenaene endre seg i løpet av kontraktsperioden.

### **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, trafikksikkerhet 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 Forberedende fase (01.07.2025 – 31.07.2025)**

- 12.1.1.1 Ved oppstart av Forberedende fase (01.07.2025) skal Operatør gjennomføre opplæring for et antall nyansatte førere, samtidig som Operatør også vil kjøre operative turer. Operatør skal sørge for å ha 2 stk XL vogner og 2 - 4 førere operative fra 01.07.2025 (se pkt 2.2.1)
- 12.1.1.2 Vognene skal hovedsakelig benyttes i ordinær drift med et antall tildelte turer, og gjennomføre tjenesten parallelt med eksisterende operatør. Hovedhensikten er at Operatøren skal ha fullt søkelys på kompetanse, og bidra til at førerne har solid kompetanse i tide til ordinær kontraktsoppstart (01.08.2025).
- 12.1.1.3 Forberedende fase vil være en del av oppstartprosjektet omtalt i pkt 12.1.3, og skal innlemmes i fremdriftsplan og risiko – og sårbarhetsanalyse (12.1.2).

### **12.1.2 Fremdriftsplan og risiko- og sårbarhetsanalyse**

- 12.1.2.1 Operatøren har utarbeidet nødvendige planer, herunder fremdriftsplan, som beskrevet i vedlegg 1c, pkt. C.1, og risiko- og sårbarhetsanalyse, som beskrevet i pkt. C.2, som skal bidra til en problemfri start av tjenesteproduksjonen.
- 12.1.2.2 Operatøren skal senest 30 virkedager etter signering av Kontrakten levere endelig fremdriftsplan og risiko- og sårbarhetsanalyse. Ved endringer i fremdriftsplanen etter dette skal Oppdragsgiver umiddelbart få oversendt den reviderte utgaven.
- 12.1.2.3 Endelig fremdriftsplan skal også inneholde detaljert opplæringsplan med omfang, tidsestimater på gjennomføring og detaljert beskrivelse av innhold.

### **12.1.3 Oppstartprosjekt**

- 12.1.3.1 Oppdragsgiver vil organisere arbeidet som skjer i perioden fra signering av Kontrakten til oppstart av tjenesteleveransen som et prosjekt kalt «oppstartprosjekt».
- 12.1.3.2 Det skal holdes et statusmøte i oppstartprosjektet så raskt som mulig etter at Kontrakten er signert. Det skal i perioden frem til oppstart av tjenesteproduksjon holdes jevnlige statusmøter.
- 12.1.3.3 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.



- 12.1.3.4 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.
- 12.1.3.5 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.

## **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 innbefatter 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