

Vedlegg 1

Oppdragsbeskrivelse

Busstjenester i Kristiansand 2028



Agder kollektivtrafikk

Innholdsfortegnelse

1	Generelt	3
1.1	Om Oppdraget	3
2	Krav til planlegging av kjøringen	4
2.1	Oppstartsforberedelser	4
2.2	Ruteplanlegging	4
2.3	Drifts- og trafikkledelse	6
2.4	Planlegging av infrastruktur og fremkommelighetstiltak	8
2.5	Markedsføring	8
2.6	Kundeinformasjon	9
2.7	Terminaler, holdeplasser og lehus	9
2.8	Bussanlegg og terminaler	10
2.9	Pauserom, garderobe og toalett for operativt personale	10
2.10	Beredskapssystem	11
3	Billettering	12
3.1	Priser	12
3.2	Salg av billetter	12
3.3	Inntektssikring og billettkontroll	12
3.4	Frikort	12
4	Leveranse av digitale tjenester	14
5	Øvrige krav til utførelse av Oppdraget	15
5.1	Krav til kvalitetssystemer	15
5.2	Krav til trafikkavvikling	16
5.3	Innstilte avganger	17
5.4	Punktlighet	19
5.5	Kjøretider og stoppestedsopphold	20
5.6	Krav til sjåfører, lokal driftsledelse og trafikklederpersonell	20
5.7	Kundeinformasjon – under reisen	23
5.8	Venting ved korrespondanse	23
5.9	Håndtering av avvikssituasjoner	24
5.10	Sikkerhet og krisehåndtering	25
5.11	Ansvar for utlånt materiell fra Oppdragsgiver	26
5.12	Forbud mot tomgangskjøring	27
5.13	Kundesenter og klagebehandling	27
5.14	Hittegods	27
5.15	Bombrikker, bussbom og kostnader	28
6	Krav til renhold og vedlikehold av busser	29
6.1	Daglige rydde- og renholdskrav	29
6.2	Periodiske renholdskrav	30
6.3	Renholdslogg	31
6.4	Materiellets tekniske tilstand og vedlikehold	31
7	Oppstartsforberedelser	35
7.1	Operatørens ansvar	35
7.2	Aktsomhetsvurdering	35
7.3	Fremdriftsplan	35
7.4	Kvalitetssikring	39
7.5	Møter i perioden frem til Oppstartsdato	39
8	Reklame, kampanjer og øvrig kundeinformasjon	40
9	Informasjon og mediekontakt	42
10	Rapportering	43
10.1	Nærmere om innhold i miljørapporten	46

11	Reisegaranti	47
12	Møter	48
13	Krav til avviklingsperiode av Kontrakten.....	49

UTKAST

1 Generelt

1.1 Om Oppdraget

Oppdraget består i å utføre mobilitetstjenester i Ruteområdet, og omfatter deler av mobilitetstilbudet som Oppdragsgiver ivaretar på vegne av fylkeskommunen og kommunene. Oppdraget vil i Kontraktperioden kunne bli utvidet til å omfatte Ruteproduksjon i tilleggende kommuner, regioner og fylker med utgangspunkt i Ruteområdet.

Kontrakten skal bidra til å oppnå overordnede målsetninger for mobilitetstilbudet i Ruteområdet med fornøyde kunder og effektiv og bærekraftig ressursbruk. AKTs visjon er: «*Det skal være enkelt og attraktivt å reise kollektivt*», og Oppdragsgiver tilstreber å ha kontrakter som inviterer Operatør til å ta en aktiv rolle for tilbudsutvikling. Partene har felles målsetning om å gjøre kollektivtrafikken til et naturlig førstevalg for de reisende i Ruteområdet.

2 Krav til planlegging av kjøringen

2.1 Oppstartsforberedelser

I perioden fra Kontraktsinngåelse og frem til Oppstartsdato skal Operatør utføre de forberedelser til oppstart som er nødvendig for å utføre Oppdraget som avtalt fra Oppstartsdato, i tillegg til at Operatøren også i denne perioden skal oppfylle de krav som følger av Kontrakten for øvrig. Operatør skal utføre de forberedelser og rapporteringer som er beskrevet i punkt 7 nedenfor, jf. også Kontraktens punkt 4.

2.2 Ruteplanlegging

For å sikre passasjerene et best mulig rutetilbud, skal Operatør og Oppdragsgiver samarbeide slik som beskrevet nedenfor.

Oppdragsgivers rolle

Oppdragsgiver har det overordnede ansvaret for mobilitetstilbudet og har ansvar for:

- planleggingen av mobilitetstilbudet, herunder kontakt med relevante myndigheter for å ivareta de overordnede interessene i kollektivtrafikken.
- å definere rutetraséer, avgangstidspunkter, standard på materiell og andre krav til mobilitetstilbudet.

Alle ruteendringer og tidspunkt for iverksettelse av disse fastsettes av Oppdragsgiver.

Operatørs rolle

Operatør har ansvar for all driftsplanlegging og at tilstrekkelig antall busser og personell alltid er tilgjengelig for å gjennomføre Oppdraget. Operatør har ansvar for å levere tjenester i samsvar med ADT. Videre har Operatør ansvar for følgende:

Rutedata

- Oppdragsgiver sender planlagte rutedata til Operatør på avtalt format i nordisk NeTEx-profil i så god tid før endring som mulig
- Operatør har ansvar for vognløpsplanlegging, og sender vognløpsplaner til Oppdragsgiver på avtalt format i nordisk NeTEx-profil.
- Rutedata hos Operatør skal til enhver tid være basert på nasjonalt stoppestedsregister som er tilgjengelig [her](#).
- Etter planleggingsfasen vil Oppdragsgiver publisere rutedata på sin digitale plattform og derfra til Operatør på avtalt format i Nordisk NeTEx-profil. Dette er nærmere beskrevet i ADT.
- Oppdragsgiver har ansvar for at rutedata blir tilgjengelig i nødvendige interne systemer, i Enturs nasjonale rutedatabase og i andre offentlige kanaler for informasjon til kundene.

Avvikssituasjoner

- Oppdragsgiver planlegger omkjøringer ved planlagte avvikssituasjoner i samarbeid med Operatør og evt. vegeier og/eller entreprenør.
- Operatør skal utføre planlegging forut for påregnelige avvikssituasjoner. Operatør er selv ansvarlig for å innhente tilstrekkelig informasjon fra Oppdragsgiver om rutetraséer, linjer, herunder både permanente og midlertidige trafikkomleggingsforhold, slik at det kan utformes en driftsplan som sørger for at ruteplanene overholdes. Operatør skal gi forslag og informasjon om hvordan situasjonen løses, og hva som gjøres for å avhjelpe publikums ulemper.
- Operatør skal informere Oppdragsgiver om forhold som kan påvirke rutetider og trafikkregularitet, for eksempel ikke varslede veiarbeider.

I enkelte avvikssituasjoner skal Operatør, om nødvendig og etter nærmere avtale med Oppdragsgiver, sette inn alternative transportmidler. Godtgjørelse i slike tilfeller avtales særskilt med Oppdragsgiver.

Nærmere om felles planlegging mv. som spesielt gjelder skoleskyss

Skoleskyss er en lovpålagt oppgave, og opplæringsloven regulerer hvilke elever som gis rett til gratis skoleskyss.

Oppdragsgiver skal planlegge skyssen slik at hver enkelt elev får en akseptabel reise- og ventetid, samt gangavstand til holdeplass eller en oppsamlingsplass. Det er ikke fastsatte kriterier på dette, men rammene for kvaliteten på skoleskyssen er nærmere beskrevet i skyssreglement som finnes på fylkeskommunens hjemmeside www.agderfk.no

Operatør og Oppdragsgiver skal ha et samarbeid om planlegging av skyssen, for å løse denne på en kvalitativ og kostnadseffektiv måte. Det er særlig aktuelt i tilfeller hvor det er større endringer i start- og sluttider og / eller skolestruktur.

Operatør må blant annet påregne å avsette ressurser til planlegging av skoleskyss i samarbeid med Oppdragsgiver, samt delta på befaringer og kontakte skoler ved avvik i Ruteproduksjonen.

Antall skoledager vil avvike mellom skoleår og kalenderår som følge av ulikt antall undervisningsdager i vår- og høstsemesteret.

Oppdragsgiver vil ha oppdaterte start- og sluttider for kommunene hvert år medio april, og Operatør vil få informasjon om eventuelle endringer som følge av dette. Oppdragsgiver vil som hovedregel bestille justeringer av Ruteproduksjonen innen 1. juli hvert år, men det må likevel påregnes endringer nærmere skolestart og i ukene etter skolestart. I denne perioden må Operatør være forberedt på å justere Ruteproduksjonen for å finne midlertidige praktiske løsninger for gjennomføring av Ruteproduksjonen. Endringer av denne karakter må gjennomføres så raskt det lar seg

gjøre og slik at skoleelever får en tilfredsstillende skoleskyss. Dette godtgjøres som en justering av Ruteproduksjonen jf. Kontraktens punkt 9.

Oppdragsgiver informerer kommuner og skoler om eventuelle endringer i skyssopplegg fra skolestart. I løpet av skoleåret skal skyssen tilpasses løpende til endringer knyttet til skyssberettigede elever. Dette forutsetter god dialog mellom Operatør og Oppdragsgiver i forhold til slike endringer. Slike endringer skal, dersom det passer inn i Operatørs driftsopplegg, iverksettes så snart som praktisk mulig.

Hvis ruteendringer og lignende etter Operatørs mening får konsekvenser for nødvendig og forsvarlig skyss til grunn- og videregående skoler, påligger det Operatør å varsle Oppdragsgiver om dette snarest.

Skyssberettigede elever skal fremvise gyldig skolereisekort kort tid etter skolestart. Oppdragsgiver informerer Operatør nærmere omkring dette med hensyn til eksakte datoer hvert år. Mer informasjon om skolereisekort finnes på Oppdragsgivers nettside.

Operatør tilstås ikke kompensasjon eller godtgjørelse for arbeidet knyttet til planlegging av skoleskyss, samt arbeidet med skoleskyss gjennom skoleåret.

2.3 Drifts- og trafikkleidelse

Operatør skal ha en lokal driftsledelse som har medansvar for den daglige og praktiske utførelsen av Oppdraget. Øvrig trafikkleidelse skal være lokalisert i Norge.

Lokal driftsledelse og trafikkleidelse skal ha nødvendig kompetanse, herunder god lokalkjennskap i Ruteområdet inkludert detaljkunnskaper om utførelsen av skoleskyss, samt ha vidtgående detaljkunnskaper om den daglige utførelsen av Oppdraget. Dette for å kunne utføre naturlige støttefunksjoner, rapporteringsfunksjoner osv. som hører med til driften av et kollektivsystem med god kvalitet, regularitet og punktlighet gjennom hele driftsdøgnet.

Lokal driftsledelse og/eller trafikkleidelse skal gjennom hele driftsdøgnet inkludert nødvendig tid før første avgang og etter siste avgang, og i enkelte tilfeller også utover dette, sørge for at Oppdraget blir utført som planlagt og arbeide proaktivt for å unngå avvik. Eksempler på dette vil være:

- Håndtere rutiner for registrering av sjåføroppmøte og tilstrekkelig bemanning
- Overvåke og styre trafikksituasjonen slik at Oppdraget gjennomføres som planlagt.
- Innhente tilstrekkelig informasjon om infrastrukturen, vei- og føreforhold, med spesielt fokus på å sikre fremkommeligheten vinterstid.
- Oppfølging og loggføring av driftsavvik, manglende kapasitet mv. og årsaken til dette selv om det ikke skyldes Operatørs forhold.
- Iverksette kjøring ved ekstraordinære behov.

- Motta, loggføre og videreformidle meldinger fra sjåfører.
- Melde fra om hendelser som er til hinder for leveransen av ADT.

I avvikssituasjoner skal lokal driftsledelse og trafikkledelse ha et tydelig kundefokus slik at kundenes behov ivaretas på best mulig måte. Eksempler på særskilte oppgaver i avvikssituasjoner:

- Ivareta varsling og rapportering internt og til Oppdragsgiver.
- Ved behov for å innstille hele eller deler av en avgang skal dette umiddelbart meldes til Oppdragsgiver gjennom hele driftsdøgnet.
- Varsle berørte skoler omgående ved forsinkelse over 10 minutter og innstilte avganger uansett årsak.
- Sette i verk avviks-/beredskapstiltak ved behov, inklusive omdisponering av materiell og personell.
- Rekquirere alternativ transport ved brutte korrespondanser, jf. punkt 5.8 nedenfor.
- Ivareta varsling til offentlige redningsetater.
- Varsle ansvarlige etater ved forhold som reduserer eller hindrer fremkommelighet.

Oppdragsgiver skal ha et kontaktpunkt hos Operatør gjennom hele driftsdøgnet. Operatør må beskrive hvordan Oppdragsgiver kan komme i kontakt med Operatør gjennom driftsdøgnet.

Det er nødvendig at det foregår et strukturert og sømløst samarbeid mellom Operatør og Oppdragsgivers kundesenter for å ivareta trafikkavviklingen og kundenes interesser. For at tiltak og trafikantinformasjon skal ha god effekt, er det videre nødvendig at kundesenteret informeres så tidlig som mulig ved avvikssituasjoner, selv om fullstendig informasjon om avviket ikke foreligger på det aktuelle tidspunkt.

Operatør skal ha en skriftlig rutine for lokal driftsledelse og trafikkledelse og deres funksjoner. Disse rutinene skal innarbeides i Operatørs kvalitetssikringssystem, jf. punkt 5.1 og 7.4.

Ved forsinkelse som får betydning for korresponderende transportmidler plikter Operatørs trafikkledelse umiddelbart å informere den korresponderende trafikk. Det er Operatørs ansvar å sørge for å etablere og ivareta slik kontakt med de aktuelle transportører.

Oppdragsgiver vil gi Operatør tilgang til Operatørportalen. Dette er et web-basert verktøy levert av Tet Digital som gir Operatør selvbetjent innsyn i digital leveranse kvalitet, både i sanntid og i ulike rapporter som kan hentes ut i ettertid.

Operatørportalen styrker transparens i kvalitet ved at Operatør og Oppdragsgiver får data fra samme kilde.

2.4 Planlegging av infrastruktur og fremkommelighetstiltak

Oppdragsgiver ivaretar kollektivtrafikkens interesser ovenfor offentlige myndigheter. Oppdragsgiver skal herunder, så langt det lar seg gjøre, ivareta kollektivtrafikken i plansammenheng vis a vis offentlige myndigheter med hensyn til reguleringsplaner, fremkommelighetstiltak, veistandard, terminaler, stoppesteder og informasjonssystemer. Operatør tar opp eventuelle forhold med Oppdragsgiver. Med mindre Oppdragsgiver selv treffer avgjørelse i disse sakene, mangler Oppdragsgiver myndighet til å bestemme hvordan og i hvilken grad kollektivtransportens interesser blir ivaretatt.

Operatøren skal sette seg inn i, og innrette seg etter, informasjon fra Oppdragsgiver som justerer, endrer, hindrer eller på annen måte berører utførelsen av Oppdraget. Operatøren må også gjøre seg kjent med og innrette seg etter planarbeid og andre offentlig tilgjengelige vedtaks-/beslutningsprosesser som er planlagt og/eller iverksatt forut for gjennomføringen av denne konkurransen og som kan få betydning i løpet av Kontraktperioden.

Operatør skal holde Oppdragsgiver informert om avvik i infrastrukturen som påvirker den daglige driften. Slik løpende informasjon gis umiddelbart pr e-post eller telefon (med etterfølgende bekreftelse pr. e-post). Se også punkt 10 nedenfor. Oppdragsgiver er ansvarlig for å ivareta informasjonsutvekslingen mellom veieier og Operatør ved forhold som berører veivedlikehold, snuplasser, asfaltering, snøbrøyting, gravearbeider og midlertidige traséomlegginger. Ved akutte hendelser som påvirker fremkommeligheten for kollektivtrafikken, skal Operatør kontakte veieier direkte.

Operatør er pliktig til å stille med personer med operativ lederrolle for deltagelse i fremkommelighetsmøter, planleggingsmøter, befaringer og lignende som skjer i regi av offentlige myndigheter eller Oppdragsgiver. Slike møter avholdes etter behov, og Operatør tilstås ikke økonomisk kompensasjon eller godtgjørelse for slik deltagelse.

Eventuell prøvekjøring e.l. som Oppdragsgiver ønsker at Operatør gjennomfører godtgjøres fra nærmeste stasjoneringsssted i Ruteområdet i henhold til justeringspris i Vedlegg 4 – Kommersielle betingelser, Bilag 4.1, Tabell 4.1.

2.5 Markedsføring

Oppdragsgiver er ansvarlig for profilering og markedsføring av mobilitetstilbudet i Ruteområdet, og definerer selv omfang og innhold av dette.

Operatør skal sammen med Oppdragsgiver delta i markedsføring, markedsundersøkelser, kampanjer og sammen arbeide for økt antall kollektivreiser i Kontraktperioden.

Operatør vil få tilgang til resultater fra markedsundersøkelser, som Oppdragsgiver forventer at Operatør benytter i sitt kontinuerlige forbedringsarbeid. Oppdragsgiver forbeholder seg retten til eventuelt å kunne offentliggjøre resultater fra målinger, innsamlede data og lignende.

Oppdragsgiver skal etter avtale med Operatør ha mulighet til å benytte Operatørs bussmateriell og sjåfører i markedssammenheng.

2.6 Kundeinformasjon

Oppdragsgiver har det overordnede ansvaret for kundeinformasjon.

Operatør har store deler av den direkte kundekontakten, og skal medvirke aktivt i informasjonsarbeidet.

Oppdragsgiver skal utgi informasjon om endringer som følge av planlagte avvik. Operatør har et medansvar for kundeinformasjon i slike tilfeller, og da spesielt om bord i bussene.

Operatør er ansvarlig for nødvendig kundeinformasjon om bord i bussene ved ikke planlagte trafikkomlegginger/ trafikkforstyrrelser.

Operatør er ansvarlig for at Oppdragsgivers trykksaker er tilgjengelig i bussene etter anvisning fra Oppdragsgiver.

2.7 Terminaler, holdeplasser og lehus

Det påhviler vegeier å forestå etablering av holdeplasser. Vedlikehold og renhold av terminaler, holdeplasser, stoppestedsskilt og lehus er vegeiers ansvar. Oppdragsgiver har etablerings- og vedlikeholdsansvaret for informasjonssøyler/tavler.

Ikke alle holdeplasser har stoppestedsskilt, og det må dermed påregnes at bussene også skal stoppe utenom skiltede holdeplasser. Dette er særlig aktuelt under utførelse av skoleskyss.

Operatør skal fortløpende rapportere til Oppdragsgiver om feil og mangler ved holdeplassutstyr langs de linjer som Kontrakten omfatter. Eksempler på dette kan være manglende eller skjev/nedkjørt stolpe eller skilt, hærverk eller graffiti på lehus eller informasjonsbærere.

Holdeplassoppslag

Oppdragsgiver har ansvar for å henge opp/skifte ut ruteinformasjon på holdeplassene.

2.8 Bussanlegg og terminaler

Oppdragsgiver leier Bussanlegget av Agder fylkeskommune, jf. hovedleieavtale, Bilag 5.1.1, og fremleier Bussanlegget videre til Operatør. Operatør er forpliktet til å inngå vedlagte fremleieavtale, Bilag 5.1, med Oppdragsgiver.

For øvrig står Operatør fritt til å benytte de depot og stasjoneringssteder han selv måtte ønske. På disse stedene vil anskaffelse og etablering av eventuelle ladepunkter, herunder men ikke begrenset til kjøp/leie av grunn, adkomst, innhenting av offentlige tillatelser, nettoppgraderinger mv. være Operatørs ansvar og kostnad. Operatør bærer all risiko for usikkerhet om nødvendige godkjenninger vil bli gitt i rett tid.

Oppdragsgiver sikrer fri tilgang til nødvendige ankomst/avgangsplasser på rutebilstasjoner og terminaler som skal benyttes under utførelsen av Oppdraget. Det tillates kun avstigning, regulering mellom avganger som ikke er til hinder for andre og oppstilling før ny avgang på disse stedene. Parkering av buss og/eller avløserbil på ankomst/avgangsplass aksepteres ikke.

Oppdragsgiver kan, i tilknytning til nærmere angitte avgangs/ankomsttider, pålegge Operatør ansvar for åpning og lukking av venterom, toaletter mv. samt betjening av eventuelle alarmer i tilknytning til slike lokaliteter.

2.9 Pauserom, garderobe og toalett for operativt personale

Operatør har ansvar for pauserom, garderobe og toalett for eget operativt personell.

Alle operatører har fri adgang til pauserom og toalett på Kristiansand rutebilstasjon. Oppdragsgiver stiller nødvendige adganger (nøkkelbrikker eller lignende) vederlagsfritt til disposisjon for Operatør.

Oppdragsgiver stiller for øvrig følgende til disposisjon for Operatør:

Pauserom og toalett ved følgende endeholdeplasser:

- Solkollen
- Vågsbygd senter
- Flekkerøy
- Stemmane 50 (Avenyen)
- Slettheia snuplass
- Møvig/Skonnertveien

- Årosskogen
- Universitetet
- Drangsvann snuplass

Toaletter ved følgende endeholdeplasser

- Samkom snuplass
- Suldalen snuplass
- Høietun snuplass

Operatør har ansvar for sikkerhet, skadeutbedring, vedlikehold, renhold, strøm, kommunale avgifter osv. for alle pauserom og toaletter, også de som Oppdragsgiver stiller til disposisjon (unntatt dagens pauserom og toalett på Kristiansand rutebilstasjon). Det er ikke anledning til å parkere busser på endeholdeplasser ut over spisepauser og regulering mellom avganger.

Dersom fasilitetene nevnt i kulepunktene ovenfor skulle bortfalle helt eller delvis vil Oppdragsgiver forsøke å fremskaffe alternativer, men stiller ikke garantier om dette.

Operatør er selv ansvarlig for gjenstander som han oppbevarer i lokaler som er stilt til disposisjon av Oppdragsgiver, herunder sjåførvesker, veskebeholdning, uniformseffekter mv. Operatør har ansvar for at lokalene låses når de forlates.

2.10 Beredskapssystem

Operatør skal ha et tilfredsstillende beredskapssystem. Operatør skal i Tilbudet utarbeide en beskrivelse av sitt beredskapssystem, og gi en særlig redegjørelse for:

- hvordan innstillinger, driftsstans/havari og forsinkelser håndteres
- leverandørens rutiner ved ulykker, brann, ran osv.

3 Billettering

Tekniske systemer som kreves for gjennomføring av Oppdraget samt systemansvar, drift, service- og vedlikehold mv. er nærmere omtalt i Vedlegg 2 – Materiellbeskrivelse, Bilag 2.3 – IT-infrastruktur.

3.1 Priser

Oppdragsgiver fastsetter billettpriser. Operatør er ansvarlig for at sjåførene har nødvendig kunnskap om Oppdragsgivers pris- og sonestruktur.

3.2 Salg av billetter

Billetter selges av sjåfør ved ombordstigning på bussene. Oppdragsgiver vil i tillegg selge billetter og kort på sine salgskontorer, fra billettautomater, mobilbillett, nettbutikk m.m.

3.3 Inntektssikring og billettkontroll

Passasjerene skal kunne kjøpe billetter av sjåføren ved påstigning. Det er per i dag påstigning gjennom valgfri dør på bussene i Ruteområdet, med unntak av på skolebussene. Det kan være aktuelt å endre praksisen i løpet av Kontraktperioden.

Oppdragsgiver ønsker å ha god inntektssikring. Operatør skal som en del av inntektssikringen ha rutiner for veskekontroll, svinn og egenkontroll av billetteringen for å påse korrekt billettering.

Operatør skal etablere en sikker rutine og tiltak for å unngå tyveri, underslag eller andre feil. Operatør er som arbeidsgiver ansvarlig for å sørge for at kontrolltiltak som iverksettes i forbindelse med inntektssikring gjennomføres i samsvar med gjeldende lov og avtaleverk gjeldende for Operatør og Oppdragsgiver.

Oppdragsgiver har egen billettkontroll og skal ha anledning til å foreta uanmeldte kontroller om bord. Kontrollene vil foretas både sivilt og uniformert av vekter. Kontrollør skal legitimere at de har myndighet fra Oppdragsgiver til å utføre slike oppgaver. Fører på den buss som kontrolleres skal rette seg etter de instruksjoner som billettkontrolløren gir ved gjennomføringen. Oppdragsgiver beholder gebyrene som kreves fra passasjerer uten billett, og Operatør kan bli ilagt gebyr for manglende billettering, jf. Vedlegg 4 – Kommersielle betingelser punkt 3 Gebyrer og mislighold. Operatør plikter å informere Oppdragsgiver om eventuell forsinkelse som følge av billettkontroll.

3.4 Frikort

Oppdragsgiver har en ordning med frikort for ansatte m/familie og pensjonister som omfattes av bestemmelser i til enhver tid gjeldende tariffavtaler (bussbransjeavtaler).

Operatør utsteder frikort for sine ansatte m/familie og pensjonister i henhold til enhver tid gjeldende tariffavtale. Det skal benyttes mobilbillett/elektroniske frikort. Kortene er

personlige, og kortet skal være påført navn på gyldig bruker. På oppfordring fra kontrollører skal legitimasjon fremvises. Misbrukte kort skal inndras ved billettkontroll, og den reisende vil bli ilagt gebyr på lik linje med andre som reiser uten gyldig billett.

Prisen pr kort pr kalenderår er 12 % av til enhver tid gjeldende pris for aktuelt 30-dagerskort eller 180-dagerskort. Dette skal dekke Oppdragsgivers uttaksmerverdiavgift. Operatør er selv ansvarlig for innberetning av fordelsbeskatning, samt andre kostnader knyttet til denne ordningen.

Oppdragsgiver forbeholder seg retten til å endre vilkårene og prisene for frikortordningen ved endringer i tariffavtaler for bussbransjen, lov eller forskrift. Operatør er til enhver tid ansvarlig for å sende inn oppdaterte lister over ansatte som har frikort på Oppdragsgivers busslinjer. Dette vil benyttes som grunnlag for fakturering til Operatør. Ved fratredelse fra ordningen, eller misbruk/inndragning, vil det ikke bli gitt refusjon.

UTKAST

4 Leveranse av digitale tjenester

For at Oppdragsgiver skal kunne tilby kunder reise- og passasjerinformasjon i sanntid, både om bord i busser, i reisesøk og i nasjonal reisepanlegger, må Operatør levere digitale tjenester. Dette innebærer at alle kjøretøy som brukes i Oppdraget må ha installert utstyr som beskrevet i Bilag 2.3 – IT-infrastruktur, og levere data i henhold til ADT. ADT omfatter blant annet dataleveranser over MQTT-protokoll, beskrivelse av tjenestearkitektur i kjøretøy, oppsett av billettutstyr og tjenester for digital passasjerinformasjon om bord i kjøretøy.

UTKAST

5 Øvrige krav til utførelse av Oppdraget

5.1 Krav til kvalitetssystemer

Operatør forplikter seg til å utføre Oppdraget til minimum den kvalitet som fremgår av Kontrakten, inkludert samtlige vedlegg.

Krav til sertifisering er nærmere omtalt i Kontraktens punkt 12.

Operatøren skal til enhver tid ha og bruke et system for logging av avvik som oppstår i forbindelse med utførelsen av Oppdraget.

Kvalitetssikringssystemet skal minimum omfatte følgende:

- Trafikkledelse: bl.a. rutiner for lokal trafikkledelse og øvrig trafikkledelse, krav til kompetanse, bemanning, rutiner for regularitet og forsinkelser, kommunikasjonsrutiner, opplegg for reservemateriell.
- Avvikshåndtering, interne systemer og rutiner for å sikre kvalitet i leveransen.
- Interne rutiner for gjennomføring av justeringer av Ruteproduksjonen
- Trafikkplanleggingssystem: bl.a. rutiner, kompetanse, opplæring, bruk av systemet for å sikre effektiv drift.
- Rutiner for rekruttering og opplæring av personell (sjåførere, trafikkledere) herunder kursplaner og temainnhold i opplæringen.
- Rutiner for sikkerhet og trygghet i trafikken (sjåførhåndbok).
- Sjåførhåndbok herunder bl.a. rutiner billettering, salg, priser, sjåføroppgjør/innbetaling, ruteinformasjon og kundeservice.
- HMS, herunder aktiviteter for et positivt arbeidsmiljø, bedriftens miljøpolitikk m.m.
- Beredskap og krisehåndtering, herunder også opplæringsplaner av førerne i tilfelle ulykker, ran, brann mv.
- Alle sjåførere skal ha en grunnleggende opplæring innen brann-, ulykkes- og krisehåndtering med regelmessige repetisjoner.
- Rutiner og systemer for kundebehandling, herunder service, mottak og behandling av klager og andre kundesvevndelser.
- Rutiner for drift og vedlikehold av billetteringsutstyret og for innmelding av feil ved billetteringssystemet, herunder interne logistikkutiner for oppfølging av billettmaskinene, rutiner for innmelding av feil fra sjåførere og til Oppdragsgiver, håndtering av reise- og skolekort m.m.
- Rutiner for drift og vedlikehold av sanntidsutstyret, herunder utstyr for automatisk passasjertelling.
- Rutiner for lading/drivstoffylling.
- Rutiner for vask og vedlikehold av materiell.

- Rutiner for rapportering til Oppdragsgiver.

Operatøren skal gjennom hele Kontraksperioden aktivt benytte kvalitetssikringssystemene for å sikre oppfølging, dokumentasjon og rapportering av avvik til Oppdragsgiver, jf. Punkt 10 nedenfor. Operatøren skal på Oppdragsgivers forespørsel kunne bekrefte og innestå for at systemene aktivt benyttes i Operatørens og Underoperatørs virksomheter. Fravær av eller manglende bruk av slike systemer vil kunne anses som et vesentlig mislighold jf. Kontrakten punkt 13.5.

Operatør skal også dokumentere kursplan for intern opplæring og oppfølging innenfor:

- produksjonsavvik, avviksrapportering og avviksbehandling.
- oppdatering innenfor lovverket.
- kundekrav og kundeservice.
- sikkerhet og krisehåndtering, jf. Punkt 5.10 nedenfor.

Oppdragsgiver eller den Oppdragsgiver engasjerer, har både før og etter Oppstartsdato rett til å foreta kvalitetsrevisjoner og verifikasjon av Operatørs og evt. Underoperatørs kvalitetssikringssystemer som ledd i kontraktsoppfølgingen, og Operatør skal vederlagsfritt stille nødvendig personell med kompetanse om Operatørs kvalitetssystemer til fri disposisjon for slike kontroller. Oppdragsgiver står fritt til å benytte et eget revisjonsteam.

Oppdragsgiver kan til enhver tid gjennomføre målinger, registreringer og observasjoner av kvaliteten på gjennomføringen av Oppdraget. Oppdragsgiver kan i tillegg foreta passasjertellinger og/eller andre markedsundersøkelser på bussene. Ved kvalitetsrevisjoner skal Oppdragsgiver kostnadsfritt gis tilgang til Operatørs og Underoperatørs anlegg og bussmateriell. Oppdragsgiver eller den Oppdragsgiver engasjerer, kan gjennomføre anonyme kontroller av utførelsen av Oppdraget.

5.2 Krav til trafikkavvikling

Alle avganger i henhold til den enhver tid avtalte Ruteproduksjon skal kjøres.

Operatør skal sørge for at Oppdraget blir gjennomført med korrekt, fungerende og pålogget IT-systemer om bord i kjøretøyene, jf. Bilag 2.3 IT-infrastruktur.

Operatør skal sørge for at kvaliteten på utførelsen av Oppdraget og sjåførenes opptreden, service og kjøring er slik at den tilfredsstiller passasjerenes behov for en sikker, trygg og behagelig reiseopplevelse.

Operatør skal utøve en helhetlig tilnærming til sikker kjøring. Dette inkluderer for eksempel opplæring og oppfølging av trafikkledelse og sjåfører, vurdering av dekkutrustning, og vurderinger av kritiske punkt og strekninger i linjenettet.

Operatør skal i sitt driftsopplegg også ta høyde for andre faktorer som kan påvirke utførelsen av Oppdraget, herunder snørydding på Bussanlegg/depot, snømåking av busstak og påmontering av kjetting, spesielt om morgenen, slik at forsinkelser på grunn av dette unngås.

Oppdragsgiver presiserer at flere strekninger kan være krevende å betjene i store deler av året. Alle busser skal være egnet for Oppdraget, og det er Operatørs ansvar å gjøre seg godt kjent i Ruteområdet. Operatør må ut fra dette selv vurdere behovet for å utruste bussene ytterligere, f.eks. med drift på flere aksler, automatkjettinger og/eller sandstrøere.

Forsinkelser fra avgangsholdeplass og innstillinger som følge av dette som skyldes Operatørs driftsopplegg er Operatørs ansvar og risiko. Dvs. at Operatør kan bli ilagt gebyr i slike tilfeller, jf. Vedlegg 1 - Oppdragsbeskrivelse punkt 5.3 og 5.4 samt Vedlegg 4 - Kommersielle betingelser punkt 3.4.

5.3 Innstilte avganger

En avgang defineres som innstilt når:

- avgangen ikke er kjørt fra startholdeplass innen neste avgangstid på linjen i henhold til rutetabell eller 20:00 minutter etter oppsatt avgangstid.
- mindre enn 75 % av avgangen målt i Rutekilometer er kjørt. Dette gjelder ikke avganger som ifølge ruteplan kun kjører så langt det er passasjerer (kun avstigning), og dette er oppfylt.
- avgangen ikke er pålogget sanntidssystemet. Dersom årsaken til dette er teknisk feil ved system eller utstyr, som Operatør kan dokumentere, kan Oppdragsgiver likevel godkjenne en slik avgang som kjørt.

Ved innstilte avganger har Oppdragsgiver rett til å ilegge gebyrer som angitt i Vedlegg 4 – Kommersielle betingelser punkt 3.4.

Innstilt avgang skal innstilles i Oppdragsgivers sanntidssystem. Manglende innstilling i sanntidssystemet og/eller rapportering av en innstilt avgang kan i seg selv medføre et gebyr jf. Vedlegg 4 – Kommersielle betingelser punkt 3.4. I slike tilfeller kan det ilegges to gebyrer, et for innstillingen jf. Gebyrgruppe 1 punkt 2, og et for den manglende rapporteringen av innstillingen jf. Gebyrgruppe 1 punkt 1.

For å fastslå om en avgang er å anse som innstilt/ikke kjørt, benyttes bl.a. data fra Oppdragsgivers sanntidssystem, og/eller rapporter om avvik fra Operatøren, og/eller observasjoner som er meldt til Oppdragsgiver.

Operatør vil ikke bli ilagt gebyrer for innstilte avganger ved force majeure i henhold til Kontraktens punkt 14. Operatøren vil heller ikke bli ilagt gebyrer for innstilte avganger

som følge av trafikale forhold som hindrer fremkommeligheten etter at bussen har kjørt fra startholdeplass, og som Operatøren ikke råder over og heller ikke kan unngå konsekvensene av. Manglende rapportering i slike tilfeller av innstilte avganger gir imidlertid Oppdragsgiver rett til å ilegge gebyr, jf. Vedlegg 4 – Kommersielle betingelser punkt 3.4.

UTKAST

5.4 Punktlighet

Operatør er ansvarlig for punktlighet ved at Ruteproduksjonen skjer i samsvar med rutetabellene jf. Vedlegg 3 – Rutebeskrivelse, Bilag 3.1.

En avgang defineres som kjørt for tidlig når:

- bussen har kjørt for tidlig fra holdeplass i henhold til gjeldende rutetabell.

Avgang som forlater holdeplass mer enn 15 sekunder før avgangstid anses som mislighold jf. Kontraktens punkt 13 og som kjørt for tidlig. Oppdragsgiver har i slike tilfeller rett til å utstede gebyr, jf. Vedlegg 4 – Kommersielle betingelser punkt 3.4.

En avgang defineres som forsinket når:

- bussen ikke har møtt opp på startholdeplass og ikke logget seg korrekt på IT-systemer til fastsatt avgangstid.
- bussen er forsinket mer enn 1:00 minutt fra startholdeplass i henhold til gjeldende rutetabell, med mindre den har vært oppstilt på startholdeplassen minst 3:00 minutter før planlagt avgang.
- bussen er mer enn 5:00 minutter forsinket målt fra ankomsttiden til korresponderende transportmiddel eller i tilfeller hvor bussen har vært oppstilt på startholdeplass minst 3:00 minutter før planlagt avgang.

Forsinkelse på 5:00 minutter eller mer i forhold til ruteplan fra startholdeplass skal rapporteres til Oppdragsgiver umiddelbart og senest 15:00 minutter etter avgangstid fra startholdeplass iht. ruteplan.

Alle forsinkelser under 5:00 minutter fra startholdeplass er også å anse som mislighold jf. Kontraktens punkt 13. Ved forsinkelser på 5:00 minutter eller mer fra startholdeplass, som ikke skyldes venting på korresponderende transportmiddel, har Oppdragsgiver rett til å ilegge Operatør gebyrer i henhold til Vedlegg 4 – Kommersielle betingelser, punkt 3.4.

For å fastslå om det foreligger forsinkelse, benyttes bl.a. data fra Oppdragsgivers sanntidsinformasjonssystem, og/eller rapporter om avvik fra Operatøren.

Oppdragsgiver vil bruke data Operatøren leverer gjennom de digitale tjenestene og andre digitale registreringer for å kontrollere blant annet punktlighet, regularitet, tjeneste- og leveranse kvalitet på de digitale tjenestene.

Oppdragsgiver lager månedlig en samlet rapport for avvik.

Operatør skal ha et system for systematisk oppfølging av punktlighet og avviksårsak.

Ved eventuelle avvik i forhold til ruteplan, både ved avgangstid, mellomtider underveis og ankomsttid, skal årsak kunne dokumenteres. Operatør har ansvar for at årsakene til forsinkelser og uregelmessigheter som skyldes driftsmessige forhold blir analysert og løst.

Gjentatte forsinkelser ved avgangstid, mellomtider underveis og ankomsttid som skyldes feil eller svakheter ved Operatørs driftsopplegg og/eller bussmateriell, er å anse som mislighold, og vil kunne føre til sanksjoner i henhold til Kontraktens punkt 13 og Vedlegg 4 – Kommersielle betingelser punkt 3.4.

5.5 Kjøretider og stoppestedsopphold

Operatør skal utføre Oppdraget i henhold til Vedlegg 3 – Rutebeskrivelse, Bilag 3.1 – Rutetabeller (Planlagt Ruteproduksjon fra Oppstartsdato). Oppdragsgiver kan til enhver tid gjøre endringer i Rutetabellene.

Dersom passeringstidene på holdeplassene som er angitt i rutedata ikke samsvarer med faktisk kjøretid plikter Operatør å rapportere slike forhold til Oppdragsgiver, og Operatør skal medvirke til at feil passeringstider blir analysert og eventuelt justert.

Alle avganger skal driftes gjennomgående uten bussbytte underveis.

Operatør kan ikke gjennomføre tiltak (føreravløsning o.l.) som kan skape problemer i trafikkavviklingen, som forlenger den totale reisetiden eller skaper andre ulemper for kundene. Busser skal ikke bli stående med passasjerer om bord uten ansvarlig sjåfør til stede. Eventuell transport knyttet til føreravløsning er Operatørs ansvar og er ikke en del av Oppdraget.

5.6 Krav til sjåfører, lokal driftsledelse og trafikklederpersonell

Operatør er forpliktet til å ha tilstrekkelig antall sjåfører, herunder reservesjåfører. Sjåfører, lokal driftsledelse og trafikklederpersonell skal opptre som en ambassadør for Oppdragsgiver, og være lojal for de valg og prioriteringer som Oppdragsgiver tar. Operatørens ansatte vil være vår viktigste kundekontakt, og dermed en av våre viktigste medspillere for at vi skal kunne nå våre mål.

Sjåfører, lokal driftsledelse og trafikklederpersonell skal ha gjennomgått nødvendig opplæring og ha god kontroll på:

- Kundebehandling
- Stabil, jevn og for passasjerene behagelig temperatur, slik denne er nærmere beskrevet i Vedlegg 2 – Materiellbeskrivelse med tilhørende Bilag 2.1.
- Traséer
- Sjåfør skal kunne svare korrekt på spørsmål om linjene som er omfattet av denne Kontrakten. Sjåfør skal også svare korrekt på spørsmål om aktuelle og korresponderende linjer og ha kunnskap om Oppdragsgiver sitt helhetlige mobilitetstilbud i Ruteområdet.
- Oppdragsgivers pris- og billettsystem

- Oppdragsgivers reisegaranti
- Bruk av mikrofon
- Full oversikt over og kunne bruke alle innretninger, IT-systemer mv., som de ulike bussene er utstyrt med, samt tilhørende lade/fylleinfrastruktur
- Sikring av sykler, rullestoler og barnevogner
- Sikring av barn, herunder kunnskaper om korrekt bruk og montering av både barnestoler tilpasset ISO-FIX og integrerte barneseter samt påse at barnestoler/sitteputer ikke opptar sitteplass når de ikke er i bruk. Barnestolene skal flyttes på en måte som gjør at de ikke utsettes for støt.
- Fastsatte varslingsrutiner og beredskapstiltak ved større ulykker og brann
- Krisehåndtering iht. punkt 5.10 nedenfor
- Informasjon fra Oppdragsgiver som er relevant for gjennomføring av Oppdraget
- Særskilte behov i forbindelse med skolebartransport, spesielt imøtekommenhet, hjelpsomhet og oppfølging av de minste elevene. Det forventes at førere bidrar aktivt for å opprettholde og videreutvikle en god trafikksikkerhetskultur innenfor skoleskyssen, herunder bruk av sikkerhetsbelter.
- Behovene til, og være spesielt oppmerksom og hjelpe, personer med nedsatt funksjonsevne og reisende med rullestol, rullator, krykker, barnevogner, bagasje m.m. Foruten ved på- og avstigning gjelder dette så langt det er mulig også ved overgang til/fra korresponderende busser, tog, ferje mv.
- Passasjer- og miljøvennlig kjørestil – manøvrering og fart skal være slik at passasjerene føler seg trygge og har en behagelig reiseopplevelse
- Rygging, bruk av ryggekamera mv.
- Kjøring på vinterstid, fartstilpasning, kjettinger mv.

Operatør er ansvarlig for at alle sjåfører til enhver tid har gyldig førerkort, kjøreseddel fra Politiet og yrkessjåførbevis, jf. yrkessjåførdirektivet, samt øvrige godkjennelser og andre formelle krav i orden. Operatør skal dekke alle kostnader til pålagt etterutdanning for sine sjåfører.

Ved uttak av buss skal sjåføren sjekke at alle overvåkningskamera og sanntids-/informasjonsskjermer i bussen fungerer iht. kravene.

Operatør skal ha rutine for å undersøke om bussene har blitt utsatt for hærverk og rette dette i henhold til punkt 6.

Personell på operativt ledernivå (herunder trafikkleddelse og lokal driftsledelse) skal minst tilfredsstillende språkkrav iht. CEFR nivå C1. Øvrig operativt personell som brukes i

gjennomføring av Oppdraget skal minst ha bestått språkkrav i «Bussnorsktesten», med mindre personellet åpenbart har språkkompetanse i norsk som overgår kravene. Personell som omfattes av virksomhetsoverdragelse, og som åpenbart mangler språkkompetanse i norsk som overgår kravene, må ha bestått testen senest 6 måneder etter Oppstartsdato. Operatøren skal på forespørsel fra Oppdragsgiver kunne dokumentere at personalet tilfredsstiller språkkravene. I tvilstilfeller kan Oppdragsgiver pålegge Operatør å gjennomføre «Bussnorsktest».

Operatør har ansvar for all opplæring samt at kunnskapene vedlikeholdes hos den enkelte gjennom hele Kontraktperioden. Rutiner for opplæring skal fremgå av Operatørs kvalitetsdokumentasjon.

Sjåførene skal være korrekt uniformert. Operatør dekker uniformkostnadene.

Bruk av sambandsutstyr, mobiltelefon, m.m.

Mobiltelefon eller annet sambandsutstyr skal til enhver tid være tilgjengelig for kommunikasjon med Operatørens trafikkledelse.

Trafikkledelse/lokal driftsledelse skal til enhver tid kunne gi samtidig tilbakemelding til samtlige busser i trafikk.

Mobiltelefon eller annet sambandsutstyr skal kun benyttes til å motta eller gi korte og nødvendige muntlige beskjeder om driftsmessige forhold. Ut over dette skal ikke sjåføren benytte mobiltelefon, nettbrett, hodetelefoner, ørepropper eller lignende elektronisk utstyr når bussen er tilgjengelig for passasjerer.

Ved bruk av mobiltelefon når bussen er i fart skal det benyttes godkjent «hands free» løsning i henhold til «Forskrift om forbud mot førers bruk av håndholdt mobiltelefon under kjøring med motorvogn». Denne forskriften åpner for at håndfri mobiltelefon kan benyttes til å styre og avspille lydfiler, men Oppdragsgiver tillater ikke dette når bussen er tilgjengelig for passasjerer.

Oppdragsgiver har rett til å ilegge gebyr for avvik i henhold til Vedlegg 4 - Kommersielle betingelser punkt 3. Gjentatte brudd vil kunne bli betraktet som vesentlig mislighold da de har stor sikkerhetsmessig betydning. Det utdypes om dette i Vedlegg 4 – Kommersielle betingelser punkt 3.5.

Bussene har alarmknapp som ved aktivering automatisk varsler trafikkledelse/lokal trafikkledelse og gir nødvendige opplysninger om bl.a. linjenummer og GPS-posisjon. Ved aktivering av alarmknapp kan trafikkledelse/lokal trafikkledelse også avlytte hva som foregår ved førerplassen.

Røyking og rusmidler

Det er ikke tillatt med røyking, bruk av e-sigaretter/vape o.l. inne i bussene som benyttes i Oppdraget. Forbudet gjelder uansett om bussen er parkert, er i rutekjøring, Posisjonskjøring eller benyttes til annen type kjøring.

Operatørens personell skal overholde alle lovregler som regulerer bruk av røyking og rusmidler, og skal for øvrig overholde andre forbud som måtte gjelde.

Operatør skal ha en plan for forebygging, avdekking og konsekvens av alkohol, rus og pillemisbruk.

Det er krav om alkohol i bussene, og det er den aktuelle føreren av bussen som skal ha avgitt utåndingsprøve.

5.7 Kundeinformasjon – under reisen

Oppdragsgivers sanntidssystem vil styre de utvendige linje- og destinasjonsskiltene. Innvendig i bussen vil systemet automatisk gi annonsering av neste holdeplass over høyttaler og på skjerm. Operatøren er ansvarlig for at annonsering av stoppesteder alltid skjer, og med det lydnivået som er angitt i ADT. Stoppestedannonseringen skal kunne oppfattes av normalt hørende kunder, selv under krevende driftsforhold.

Operatøren er ansvarlig for at annonsering og opprop fra utehøyttalere følger retningslinjene som til enhver tid er avtalt mellom kontraktspartene. Dersom den automatiske stoppestedsannonseringen ikke skulle fungere, skal Operatørens personale være i stand til å bruke innvendig mikrofon for å annonsere kommende stoppesteder.

Dersom sanntidssystemet er ute av drift skal korrekt destinasjon angis av sjåføren. Operatør skal i samarbeid med Oppdragsgiver utarbeide plan for reserveløsning for destinasjonsskilt senest to måneder før Oppstartsdato og ellers når behov for endringer oppstår i løpet av Kontraktperioden.

Operatør er ansvarlig for å informere passasjerene på bussen via bussens høyttaleranlegg eller på annen måte om alle avvik som påvirker deres planlagte reise.

Høyttaleranlegg skal kun brukes for å gi informasjon til reisende.

Dersom bussen er utstyrt med radio/musikkanlegg skal det ikke være mulig å benytte dette over høyttalerne i passasjerområdet. Det skal heller ikke forekomme indirekte avspilling fra førerplass via mikrofon eller annet audiovisuelt utstyr.

Buss som ikke utfører Ruteproduksjon skal skiltes «Ikke i trafikk» eller med annet budskap som Oppdragsgiver fastsetter. Oppdragsgiver vil likevel tillate at destinasjonsskilt benyttes til informasjon for Operatørs kunder dersom bussen brukes i oppdrag utenfor Kontrakten.

5.8 Venting ved korrespondanse

I Oppdragsgivers sanntidssystem er det oppgitt hvorvidt det er korrespondanser. For at reisen skal oppleves som god av kunden er man avhengig av god dialog mellom de ulike operatørene. Sjåfør skal informere passasjerene ved venting ut over normalt.

Ventetid ved korrespondanse defineres av Oppdragsgiver i sanntidssystemet. Sjåfør har ikke anledning til å kjøre fra korresponderende transportmiddel før dette er godkjent av Operatørs trafikkledelse.

I en korrespondanse mellom to transportmidler er dialogen mellom trafikkledelsen i avleverende selskap og trafikkledelsen i mottagende selskap avgjørende for et godt produkt for kunden. Operatør er, jf. punkt 2.3 ovenfor, ansvarlig for at det etableres varslingsrutiner ved forsinkelser.

Dersom brutt korrespondanse skyldes Operatør, skal Operatør så snart som mulig besørge alternativ transport og selv dekke kostnadene knyttet til dette.

5.9 Håndtering av avvikssituasjoner

Ved avvikssituasjoner har Operatør plikt til å organisere og sette opp alternativt transportopplegg på en slik måte at konsekvensene for passasjerene blir minst mulig. Det er viktig at Operatør er proaktiv i sitt arbeid med avvikssituasjoner for å sikre minst mulig konsekvenser for passasjerer.

Dersom det er nødvendig å innstille en avgang skal Operatør umiddelbart innstille denne i Oppdragsgivers sanntidssystem. Ved avvik som påvirker skoleskyss skal Operatør i tillegg straks varsle direkte til berørte skoler via telefon. Ved uforutsett drifts- eller trafikkstans skal sjåføren forsøke å holde skoleelever samlet inntil de kan transporteres trygt til bestemmelsesstedet.

Kortvarig og tilfeldig tilleggskapasitet som er bestilt av Oppdragsgiver godtgjøres iht. justeringspris pr. Rutekilometer og Rutetimer (jf. Vedlegg 4 - Kommersielle betingelser Tabell 4.1.A og Tabell 4.1.B).

Ved større arrangementer eller spesielle situasjoner skal dette planlegges i samarbeid med Oppdragsgiver og godtgjøres i samsvar med justeringsprisen pr. Rutekilometer og Rutetimer i Vedlegg 4 - Kommersielle betingelser Bilag 4.1, Tabell 4.1.A og Tabell 4.1.B.

Dersom Oppdragsgiver ønsker å ha busser og sjåførere i beredskap for å håndtere uforutsette trafikktopper, arrangementer mv. godtgjøres dette i henhold til punkt 2.2.6 i Vedlegg 4 – Kommersielle betingelser.

Oppdragsgiver kan pålegge Operatør å iverksette midlertidige omdisponeringer (busser, mannskap mv) innenfor Oppdraget hvis det oppstår avvikssituasjoner og/eller akutte behov for materiell og/eller innsats i eller utenfor Ruteområdet. Forutsetningen for slik omdisponering er at man ikke forrykker ansvarsforholdet som hviler på den enkelte aktør, for eksempel forhold knyttet til arbeidsgiveransvaret. Hvis Oppdragsgiver pålegger slik omdisponering, vil krav til oppfyllelse av Oppdraget som påvirkes av omdisponeringen bli redusert. Det samme gjelder gebyr for krav som

Operatør er forhindret fra å oppfylle på grunn av omdisponeringen. Slike lempinger av krav til oppfyllelse av Oppdraget vil kun gjelde i omdisponeringsperioden.

5.10 Sikkerhet og krisehåndtering

Operatør er pliktig til å utarbeide og etablere en beredskapsplan som skal tre inn ved ulykker og andre alvorlige uønskede hendelser. Beredskapsplanen skal inneholde rutiner for håndtering av brann, ulykker, ran, terror, mistenkelig oppførsel blant passasjerer og annen krisehåndtering i forbindelse med utførelse av Oppdraget. Rutinene skal være en del av Operatørs intern- og kvalitetssikringssystem.

Beredskapsplanen skal inkludere samhandling med Oppdragsgiver og de oppgaver Operatør ser for seg at Oppdragsgiver skal ha.

Beredskapsplanen skal oversendes Oppdragsgiver senest seks måneder før Oppstartsdato. Operatør skal uten ugrunnet opphold oversende oppdateringer og versjonsendringer av beredskapsplanen til Oppdragsgiver.

Operatør er pliktig å arbeide systematisk og helhetlig med beredskap i egen virksomhet for å kunne håndtere uønskede hendelser (en uønsket hendelse er en hendelse som avviker fra det normale, og som har medført, eller kan medføre tap av liv eller skade på helse, miljø eller materielle verdier).

Operatøren skal på Oppdragsgivers forespørsel delta på beredskapsmøter og øvelser inntil to dager årlig, og skal gjøre seg kjent med Oppdragsgivers beredskapsplan.

Operatør skal minst én gang årlig gjennomføre relevante beredskapsøvelser basert på scenarioer i Operatørs eget planverk, og beredskapsøvelsene skal evalueres.

Alt personell skal ha kompetanse og trening innen brann-, ulykkes- og krisehåndtering og livreddende førstehjelp som samsvarer med til enhver tid gjeldende lover og forskrifter.

Alt personell med kundekontakt skal beherske Operatørens beredskapsplan, varslingsrutiner og øvrige beredskapstiltak ved uønskede hendelser, større ulykker og brann.

Alt personell med kundekontakt skal beherske Operatørens beredskapsplan, varslingsrutiner og øvrige beredskapstiltak ved uønskede hendelser, større ulykker og brann

Operatør skal aktivt medvirke til økt trafikksikkerhet, herunder delta i opplæring på skoler i rutiner og adferd på bussturen. Kostnader for dette godtgjøres av Oppdragsgiver etter nærmere avtale.

Fylkeskommunen har ansvar for å sikre og tilrettelegge for en nødvendig og regionalt tilpasset sivil transportberedskap i fylket. I krisesituasjoner eller ved uønskede hendelser der transportmidler og -kapasitet etterspørres, har Oppdragsgiver rett til å omdisponere Operatørs busser gjennom Operatørs trafikkledelse. Det vil også i beredskapssituasjoner være aktuelt å trekke inn personell fra ledelsen hos Operatør

Risiko- og sårbarhetsanalyse

Operatøren skal utarbeide, og årlig oppdatere, en risiko- og sårbarhetsanalyse som belyser hvilke risikoer og sårbarheter som kan inntreffe i den løpende tjenesteleveransen.

Basert på de risikoene og sårbarhetene Operatøren identifiserer skal Operatøren ha en beredskapsplan som inkluderer interne varslingsrutiner og hvordan Oppdragsgiver skal varsles. Beredskapsplanen skal videre inneholde en beskrivelse av hvordan de uønskede hendelsene skal håndteres og hvem som skal følge de opp. Forebyggende tiltak, og tiltak for å begrense skadevirkningene dersom en uønsket hendelse oppstår skal også belyses.

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.

Trygghetskamera

Bussene skal være utstyrt med trygghetskamera. Det er Operatør som er behandlingsansvarlig for kameraovervåkingen, og som selv er ansvarlig for at installasjon, drift, bruk og sletting av opplysninger som samles inn er i tråd med Personopplysningsloven og Arbeidsmiljøloven. For mer informasjon og veiledning om krav til videoovervåking, se www.datatilsynet.no. Det er særlig viktig at Operatør som behandlingsansvarlig overholder kravene til sletting i henhold til forskriften om videoovervåking. Aktiv oppfølging forutsetter at Operatør har utstyr til å avlese opptak fra overvåkingssystemet.

Forskriftsmessig bruk av kameraene, samt aktiv oppfølging når det skjer hærverk eller annet som krever påtale, er Operatørs plikt og ansvar. At formålet er begrenset til å trygge sikkerheten om bord i bussen innebærer at det ikke er lovlig å benytte kameraet til sjåfør- eller kundeoppfølging.

5.11 Ansvar for utlånt materiell fra Oppdragsgiver

I de tilfeller hvor Oppdragsgiver stiller materiell til disposisjon for Operatør, er Operatør ansvarlig for å vedlikeholde utstyret.

Eventuelle skader på materiell skal i sin helhet utbedres, eventuelt erstattes med nytt materiell. Operatør er økonomisk ansvarlig for å erstatte eventuelt utstyr, som er utlånt av Oppdragsgiver, dersom dette skulle være utsatt for skader at noe slag eller er tapt. Alle kostnader i denne forbindelse dekkes av Operatør.

Materiell som er stilt til disposisjon for Operatør skal leveres tilbake til Oppdragsgiver straks ved Kontraktens opphør. Annet tidspunkt for overlevering kan avtales mellom partene.

Ved overlevering av disponert materiell, er Operatør ansvarlig for at dette er i en slik tilstand at det kan settes i operativ drift, umiddelbart etter overtakelse.

5.12 Forbud mot tomgangskjøring

Ingen unødig tomgang tillates, jf. vegtrafikkloven med forskrifter. Sjåførene har generelt et ansvar for å redusere tomgang til et absolutt minimum. Operatør må sørge for å begrense generende støy fra tilleggsvarmer og klimaanlegg på endeholdeplasser.

5.13 Kundesenter og klagebehandling

Kundene i kollektivtrafikken skal sikres god service og høflig behandling. Oppdragsgivers kundesenter mottar, registrerer og besvarer kundehenvendelser og klager.

Hovedregel er at slik kundekontakt skjer via Oppdragsgiver. Alle henvendelser vedørende klager skal registreres, saksbehandles og besvares i Oppdragsgivers avviksoppfølgingssystem. Operatør skal besvare skriftlige henvendelser tilbake til Oppdragsgiver innen tre virkedager. Oppdragsgiver kan ilegge gebyr for manglende oppfølging av kundeklager jf. vedlegg 4 - Kommersielle betingelser, punkt. 3.4.

Eventuelle kundehenvendelser og klager som kommer direkte til Operatør skal videresendes Oppdragsgiver senest i løpet av første virkedag etter mottak.

Ved eventuelle forsikringssaker eller andre type klager som skal sendes til Operatør, for eksempel skadesaker i henhold til bilansvarslova, skal Oppdragsgiver sende nødvendig informasjon til Operatør. Dersom informasjonen inneholder personopplysninger, vil Operatør være behandlingsansvarlig for de opplysningene Operatør mottar. Dette er fordi Operatør har et selvstendig ansvar for å behandle slike klager.

5.14 Hittegods

Operatør skal ha rutiner for håndtering av hittegods i henhold til gjeldende lover og forskrifter.

Ved funn av gjenstander av en viss verdi, skal hittegods registreres med utfyllt hittegodslapp hvor det fremgår dato, linjenummer, funnsted og sjåførens navn. Hittegodslapper er Operatørs ansvar og kostnad.

Dersom hittegodset antas å tilhøre faste reisende (f.eks. skolebarn) og når samme buss benyttes på den aktuelle avgangen flere dager etter hverandre kan hittegodset med fordel oppbevares to-tre dager på et synlig sted i bussen.

Uavhengig av ovenstående skal funn av reseptbelagte medisiner, mobiltelefoner, kredittkort, penger og øvrige verdisaker, straks meldes til trafikkledelse/lokal driftsledelse, som så melder videre til Oppdragsgiver. I tidsrommet Oppdragsgivers kundesenter ikke er tilgjengelig, skal Operatørs trafikkledelse/lokal driftsledelse forsøke å komme i kontakt med eieren dersom nødvendige opplysninger er lett tilgjengelige.

Eieren av verdisaker, eller den han bemyndiger, skal signere ut ved henting.

Operatør må ut fra overstående ha en ordning for mottak og utlevering av hittegoods. Dersom ikke annet er avtalt skal hittegoods påfølgende virkedag leveres videre slik Oppdragsgiver bestemmer innenfor Ruteområdet til den Oppdragsgiver engasjerer.

For øvrig skal rutinene for håndtering av hittegoods avtales nærmere mellom partene som en del av oppstartsforberedelsene.

Ved funn av mistenkelige gjenstander i bussene skal rutiner for dette være kjent for relevant personell, og være inkludert i Operatørs beredskapsplan.

Oppdragsgiver kan i løpet av Kontraktperioden innføre et felles system som skal gi en oversikt over hittegoods. Dersom Oppdragsgiver innfører et slikt system plikter Operatør å ta i bruk dette.

5.15 Bombrikker, bussbom og kostnader

Det er Operatørs ansvar å inngå avtale med bompengeselskaper i Ruteområdet, utstyre alle Operatørs kjøretøy med bombrikker og å dekke eventuelle kostnader i denne forbindelse. Busser som utfører Ruteproduksjon iht. Kontrakten, passerer for tiden gratis gjennom bommene i Ruteområdet.

Det finnes per i dag én bussbom i Ruteområdet. Denne åpnes ved hjelp av fjernkontroll i bussen, og fjernkontroller til bussene bestilles per i dag vederlagsfritt fra veieier Kristiansand kommune.

6 Krav til renhold og vedlikehold av busser

6.1 Daglige rydde- og renholdskrav

Under trafikkdagen

- Sjåførene skal gå igjennom bussen og rette ut sikkerhetsbelter, rette opp regulerbare seterygger. Videre skal det plukkes løst søppel på endestoppestedene når tiden tillater dette og uansett ved trafikkdagens avslutning.
- Hvis bussen blir tilsølt av oppkast eller annet søl, skal bussen rengjøres så snart som mulig. Den tilsølte flaten skal samtidig desinfiseres.

Renholdsrutiner, daglig

- Bussene skal rengjøres daglig i løpet av driftsdøgnet og fremstå som rene. Det innebærer at det ikke er satt absolutte krav til at hver enkelt buss skal være rengjort før dagens første tur. Kundeopplevelsen og kollektivtrafikkens omdømme skal ikke forringes av mangelfullt renhold. Bussen skal være vasket ut- og innvendig.
- Med vask utvendig menes at bussene skal vaskes slik at de ikke har tydelige avsetninger av skitt og asfalt på lakken. Vask utvendig skal også omfatte alle vindusflater, samt felger/hjulkapsler. Bagasjerom vaskes etter behov. Bussene skal vaskes på en slik måte at ikke lakken på bussene mattes og slites ned slik at de også mister sin opprinnelige farge.
- Med vask innvendig menes at gulvflater, rullestolramper, validatorer, stoppsignalknapper, vegger og vinduer skal være rengjort for synlig smuss. Seter, nakkeputer, håndtak, sikkerhetsbelter, beltelåser, og holdeinnretninger skal være rengjort og uten synlig smuss.
- Alle søppelkurver skal tømmes.
- Bussen skal være fri for tagging, både ut- og innvendig, gjelder også skygger.
- I vintersesongen da det trekkes inn mye slaps og søle og tilsmussingen av gulv er høy, skal det rengjøres med våte metoder, som f.eks. lavtrykksprøyte og mopp.

Ved avvik ift. kravene ovenfor har Oppdragsgiver rett til å utstede gebyr jf. Vedlegg 4 - Kommersielle betingelser punkt 3.4.

Kjemien til bussvask må tilfredsstillende alle miljøkrav som følger av de til enhver tid gjeldende lover, forskrifter og enkeltvedtak vedrørende dette. Det må kunne dokumenteres at kjemien som skal brukes er i henhold til godkjente datablad uten helseskadelige stoffer. Aktuelle HMS-datablad skal kunne legges frem for Oppdragsgiver.

Personell som utfører renhold skal ha gjennomgått opplæring innen håndtering og bruk av vaskekjem, samt rett bruk av verneutstyr. Operatør plikter å utstyre de ansatte med rett arbeidstøy og verneutstyr for å utføre arbeidet på rett måte og etter gode retningslinjer for HMS.

Renholder fra rengjøringsbyrå e.l. skal bære synlig HMS-kort.

Kjemien til bussvask må tilfredsstillende alle miljøkrav, både i form av utslipp til miljøet via oljeutskiller, men også for at betjeningen i vaskehallen ikke utsettes for helsemessige innånding av sprøytetåke og eventuelle andre gasser etc. Det må kunne dokumenteres at kjemien som skal brukes er ifølge godkjente datablad uten helseskadelige stoffer.

Operatøren må kunne dokumentere opplæring i bruk av utstyret i vaskehallen. Herunder korrekt bruk, rengjøring samt daglig ettersyn av utstyr og vaskemaskin, børster, og dyser etc.

Børsterens skal legges på automatisk i maskin. Hovedoppgaven til børsterens er å holde børstene rene. Børsterens skal ha egenskaper som i tillegg til å holde børstene rene skal holde børstene myke slik at friksjon mellom lakk og ruter blir minimale. Børsterens skal inneholde tilsatt voks (ikke silikoner) slik at lakken får glans og at bussen blir lettere å rengjøre.

Forvaskemiddel for bussvask legges på av vaskemaskin, og bør ikke inneholde tradisjonelle løsemiddel. Hvis det ikke brukes forvask vil dette resultere i unødvendig slitasje på børster, gir og drivlinje på vaskemaskin. Dessuten vil lakken på bussene, frontrute mv. bli utsatt for unødvendig slitasje/skade. Det forutsettes derfor bruk av forvask i tråd med vaskemaskin- og kjemileverandørens anbefaling.

I perioder vil det være områder på bussen som blir vanskeligere å rengjøre pga. asfaltstøv, oljesøl og bruk av salt/sukker på veibanen. Dette kan kreve kjemi som inneholder noe løsemiddel, men det er da et krav at kjemien kun legges på der hvor det er behov for det. Feil bruk av vaskerutiner og kjemi vil fremtvinge behov for større mengder løsemidler, og det er sterkt uheldig for det interne og eksterne miljøet.

6.2 Periodiske renholdskrav

Samtlige innvendige vindusflater, vaskes minimum en gang pr. måned.

Alle seter skal rengjøres i en frekvens som forebygger at det samler seg støv o.l. som kan være til sjenanse for kunder - særlig de som har allergi. Uavhengig av dette skal det foretas rens av alle setetrekk minimum to ganger pr år. Det skal benyttes ekstraksjonsrensemaskin (et renseaggregat av spyle/suge-type).

Helvask av alle innvendige flater skal utføres minimum to ganger pr. år, eller så ofte at bussen ikke fremstår som nedsmusset.

Eventuelle brukte busser som fases inn i Kontraktperioden skal ha tilsvarende renholdskrav, og de skal ha gjennomgått helvask av alle innvendige flater, samt rens av alle setetrekk med ekstraksjonsrensemaskin, maks en uke før de settes inn i Oppdraget.

6.3 Renholdslogg

Operatør skal føre renholdslogg, som dokumentasjon på at renholdskravene i punkt 6.1 og 6.2 blir overholdt for hver enkelt buss. Renholdsloggen skal oppbevares i minst tre måneder, og oversendes Oppdragsgiver på forespørsel. Det kan bli aktuelt for Oppdragsgiver å utarbeide en mal for renholdslogg som skal benyttes av Operatør.

6.4 Materiellets tekniske tilstand og vedlikehold

Alle busser skal kontinuerlig være underlagt et forebyggende vedlikeholdssystem som sikrer at de til enhver tid er i forskriftsmessig stand og i samsvar med Oppdragsgivers krav.

Med «alle busser» menes enhver buss som benyttes under utførelsen av Oppdraget inkludert reserve-, erstatnings-, beredskapsbusser, eller lignende betegnelser.

Dette innebærer at den enkelte buss til enhver tid skal være godkjent av offentlige myndigheter og innfri ethvert relevant krav som stilles i gjeldende offentlige lover, forskrifter, regulativ (f.eks. ECE-regulativ 107) og enkeltvedtak. Dette innbefatter også at den enkelte buss innen gjeldende frist skal være godkjent for kjøring på offentlig vei i Norge av kontrollorgan som har rett til å utføre periodisk kjøretøykontroll.

Dokumentasjon, som nærmere omtalt i punkt 10 nedenfor, skal oppbevares og oversendes Oppdragsgiver på forespørsel. Operatøren skal til enhver tid kunne fremlegge oppdaterte, utfyllende og korrekte opplysninger om bussmateriellet som benyttes ved gjennomføringen av Oppdraget for Oppdragsgiver. På forespørsel skal Operatøren gjøre all relevant informasjon om reparasjoner, service og vedlikehold tilgjengelig, inkludert detaljer om forbruk av deler og tidsbruk. Dette gjelder informasjon både knyttet til service- og vedlikeholdsavtaler, samt det som utføres i egenregi av Operatøren. Den etterspurte informasjonen skal presenteres i et strukturert og lettfattelig format, og benytte et språk som er forståelig for Oppdragsgiver, på norsk eller engelsk.

Alt spesifisert og påkrevd utstyr, herunder alkolåser, rullestolramper/-heis, sikkerhetsbelter, sikringsutstyr og hjelpemidler, skal til enhver tid være på plass og i funksjonsdyktig stand. Rullestolheisene skal i tillegg testes jevnlig for å sikre at de fungerer tilfredsstillende i drift. For alt utstyr skal det kunne dokumenteres en vedlikeholdsstandard som minst er i tråd med leverandørens anvisninger og gjeldende bestemmelser for kalibrering, kontroll og service.

Oppdragsgiver har innsynsrett i vedlikeholdssystemet og de periodiske kontrollene.

Operatør skal kunne fremlegge dokumentasjon på at air-condition/ klimaanlegg vedlikeholdes etter leverandørens anbefalinger i hele Kontraktsperioden. Det skal ikke være sjenerende lukt i bussen.

Operatør skal i sitt driftsopplegg ha planer for å redusere støy fra egen virksomhet. Dette skal bl.a. inkludere rutiner for å sikre at støynivå på busser ikke forverres, samt umiddelbare tiltak når det oppstår mangler på busser som medfører ekstra støy (tomgangsvibrasjoner, bremseskrik m.m.).

Støy fra bremses eller ubehagelig lyd fra dørventiler, luftdyser mv. skal ikke forekomme. Videre skal lyder fra karosseri som for eksempel vibrasjoner, skrangling, gnissing eller lignende ikke forekomme.

Sjenerende støy ved endeholdeplasser skal ikke forekomme.

Bussene skal som hovedregel være skadefrie. Lakken skal ikke være avskallet, misfarget eller vesentlig slitt.

Operatør er ansvarlig for nødvendig fornyelse/utskiftning av Oppdragsgivers foliering og/eller oblater pga. elde, slitasje, skader på bussene m.m., og må selv bære alle kostnader forbundet med dette.

Ved skader på bussene har Operatør ansvar for at Oppdragsgivers profilering mv. er i henhold til kravene i Bilag 2.2 – Designbeskrivelse når bussen igjen settes inn i Oppdraget.

Enhver skade og mangel på bussene skal utbedres og repareres til original stand, og bussen skal ikke benyttes ved gjennomføringen av Oppdraget før slik utbedring/reparasjon er gjennomført, dersom skaden/mangelen gjelder et krav som følger av lover, forskrifter eller enkeltvedtak.

Dersom andre skader/mangler ikke er utbedret/reparert innen de nedenfor angitte frister, eller annet er avtalt med Oppdragsgiver, skal bussen tas ut av Oppdraget:

- 24 timer: Destinasjonsskilt, trygghetskamera, informasjonsskjermer eller stoppsignalknapper som er ute av drift.
Mangler ved påkrevde sitteplasser for barn under tre år, integrerte barneseter og/eller sitteputer.
Innvendige skader, inkl. tagging, på stoler og interiør.
- 7 dager: Skader og sprekkdannelser i gulvbelegg.
Frontruter med skader og sprekkdannelser utenfor sjåførens siktområde.
Punkterte sidevinduer som dugger.

Vinduer og glassfelt med brudd, sprekkdannelser, riss-skader eller tilsvarende.

Utvendige skader som kan utbedres ved komponentbytte, f.eks. støtfanger, luker, deksler, pyntelister og hjulbuer.

- 14 dager: Øvrig skade og mangel.

Som øvrig skade og mangel regnes bl.a.:

- Bulker, karosseriskader, skader på støtfanger og hjørner mv. som avviker fra karosseriets opprinnelige form.
- Synlige sprekker, brudd og/eller avskalling i komponenter av plast eller glassfiber.
- Ripeskader som har en samlet lengde på mer enn 500 mm, eller som har en deformasjon større enn +/- 5 mm.
- Manglende lister, pyntedeksler og bortkommende karosserikomponenter som etter sin hensikt og utforming skal være montert som en del av det helhetlige karosseri.
- Enhver skade som medfører avvik på bussens grunnfarge og klarlakk, herunder lakkavvik som følger av lakkavskalling, korrosjon, osv.
- Mangler eller skader ved den grafiske profileringen, herunder reklamefolie og pliktig bruk av piktogrammer.
- Dører, luker, takluker og ventilasjonsluker osv. som ikke tetter tilfredsstillende, og som medfører unødvendig støy eller trekk for passasjerene.
- Defekte bagasjeromsluker, lukepakninger mv.
- Defekte dioder i linje-/destinasjonsskilt.

Ved større skader, innvendig og/eller utvendig skal bussen tas ut av trafikk inntil skaden er reparert til original stand. Med større skader menes skader som ikke lar seg utbedre innen 14 dager, eller som kan være farlig for passasjerene eller som klart virker skjemmende i forhold til kravet om ren og skadefri buss. Ved tvilstilfeller har Oppdragsgiver rett til å forlange at bussen blir tatt ut av drift.

Enhver utbedring skal utføres på fagmessig og profesjonell måte. Midlertidige reparasjonstiltak tillates bare innenfor tidsfristene ovenfor.

Barnestoler (ikke integrerte) og sitteputer skal skiftes ut dersom de viser tydelig tegn på slitasje, og skal uansett ikke være eldre enn fire år på noe tidspunkt i løpet av Kontraktsperioden.

Ved skader på integrerte barneseter, barnestoler og/eller sitteputer i forbindelse med kollisjon/påkjørsel skal samtlige skiftes ut med nye før bussen igjen settes inn i

Oppdraget. Dette gjelder uansett om utstyret ble brukt av barn under kollisjon/påkjørsel eller ikke.

Brudd på bestemmelsene ovenfor anses som mislighold jf. Kontraktens betingelser punkt 13, og Oppdragsgiver har i slike tilfeller rett til å ilegge gebyrer jf. Vedlegg 4 - Kommersielle betingelser punkt 3.4.

UTKAST

7 Oppstartsforberedelser

7.1 Operatørens ansvar

I perioden fra Kontraktsinngåelse til Oppstartsdato skal Operatør identifisere og kunne dokumentere kontroll med alle innsatsfaktorer som er nødvendig for å sikre en tilfredsstillende oppstart av Kontrakten. Oppdragsgiver har rett til innsyn i disse planene.

Dersom Operatør misligholder sine forpliktelser etter dette punkt 7 om oppstartsforberedelser, herunder fremdriftsplanen nevnt i punkt 7.3 nedenfor, har Oppdragsgiver rett til å ilegge Operatør dagbøter eller benytte øvrige misligholdssanksjoner, jf. Kontraktens punkt 13.

7.2 Aktsomhetsvurdering

Operatør har ved innlevering av Tilbudet bekreftet at han er kjent med Oppdragsgivers Handlingsregler for leverandører. Oppdragsgiver forutsetter også at Operatør ved tilbudsinnlevering er kjent med åpenhetsloven og er pliktet til å utføre aktsomhetsvurderinger.

Aktsomhetsvurderinger står sentralt i Oppdragsgivers Handlingsregler og er i norsk kontekst regulert i åpenhetsloven § 4, der det er særlig fokus på leverandør sitt ansvar for egen virksomhet og leverandørkjeden som benyttes i forhold til menneskeretter og arbeidsforhold og risiko for brudd på disse.

Operatør skal innen 30 dager etter Kontraktsinngåelse levere en aktsomhetsvurdering for leveransen.

Operatør som ikke er omfattet av åpenhetsloven skal likevel oppfylle kravene i Handlingsreglene, og skal innen 6 måneder etter kontraktsignering ha retningslinjer og rutiner for aktsomhetsvurderinger, jf. Handlingsregler. Operatør skal også likevel innen 30 dager etter Kontraktsinngåelse levere en aktsomhetsvurdering av betydning for leveransen, enten sin egen aktsomhetsvurdering eller aktsomhetsvurdering fra bussleverandøren.

7.3 Fremdriftsplan

Senest 30 dager etter Kontraktsinngåelsen skal Operatør utarbeide og oversende en fremdriftsplan til Oppdragsgiver. Fremdriftsplanen skal inneholde alle milepæler (jf. alle temaene som er nevnt nedenfor) frem til Oppstartsdato, og en eventuell spesifisering av Oppdragsgiver sitt ansvar for aktiviteter og/eller godkjenningsområde, samt frister for dette. Fremdriftsplanen skal minimum dekke følgende områder:

Materiell og systemer

- Materiell – bestilling/anskaffelse og klargjøring. Dersom Operatør ønsker å benytte Oppdragsgiver som rådgiver før bussene settes i produksjon skal

dette komme frem i fremdriftsplanen, jf. Vedlegg 2 – Materiellbeskrivelse punkt 1.1.

- Operatørs løsningsforslag til profilering av alle busskategorier jf. Vedlegg 2 – Materiellbeskrivelse punkt 1.2.
- Ladeinfrastruktur på Bussanlegg – bestilling/anskaffelse og klargjøring. Komplett ladeinfrastruktur skal være ferdig og idriftssatt senest tre (3) måneder før Oppstartsdato, jf. Vedlegg 5 – Anleggsbeskrivelse, punkt 5
- Trafikkstyringssystem
- ADT
- Kabling og installasjon i bussene, jf. Vedlegg 2 - Materiellbeskrivelse, Bilag 2.3 – IT-infrastruktur.
- Visning og test av en buss fra hver kategori som tilfredsstiller samtlige krav i Kontrakten og med alle systemer i funksjon senest 30 dager før Oppstartsdato.
- Funksjonstest av strømforsyning (samtlige ladekontakter) senest tre (3) måneder før Oppstartsdato.
- Funksjonstest av lading på samtlige helelektriske busser.
- Informasjon, herunder til lokalt brannvesen om redningsmerke i helelektriske busser.

Eventuelle andre stasjoneringssteder enn Bussanlegget

- Fasiliteter, oppstillingsplasser mv.

Personale

- Rekruttering av personale
- Operatørs administrative og tekniske nøkkelpersoner
- Skift- og turnusplaner
- Underoperatører (hvis aktuelt)

Opplæring og rutiner

- Opplæring av sjåfører i Operatør sine rutiner, skift- og turnusplaner, linjer og bussmateriell.
- Opplæring av personell innen trafikkledelse.
- Avvik, rapportering, sikkerhet og krisehåndtering
- Rutiner for korrespondanser og alternativ transport jf. punkt 5.8 ovenfor.

Innarbeidelse av Oppdragsgivers rapporteringssystemer og rutiner, herunder miljørapportering.

Løyvedokumenter som ikke er innlevert tidligere skal fremlegges i henhold til frister, og tidspunkt for fremleggelse skal spesifiseres i fremdriftsplanen.

UTKAST

Beredskap

- Informasjon om beredskap for å håndtere uforutsette hendelser som kan oppstå i løpet av de tre første månedene etter Oppstartsdato.

Fremdriftsplanen skal ajourføres løpende og oppdateres med skriftlige statusrapporter minimum hver måned frem til Oppstartsdato. Fremdriftsplaner og statusrapporter skal løpende legges frem for Oppdragsgiver.

Fremdriftsplanen skal også dekke alle relevante forhold ved etablering på Bussanlegg, samt etablering av øvrige depot og stasjoneringsteder som dokumenterer at disse vil være operative til Oppstartsdato. Dersom det vil bli behov for midlertidige anlegg i en kortere periode, skal det dokumenteres at dette ikke vil være til hinder for Operatørs gjennomføring av Oppdraget fra Oppstartsdato.

Fremdriftsplanen for materiell, ladeinfrastruktur, etablering på Bussanlegg, rekruttering av personell, m.m. skal dessuten inneholde en risikovurdering av kritiske faktorer. Hver risiko skal klassifiseres med hensyn til sannsynlighet for å inntreffe og hvilken viktighet den har.

De ulike risikoelementene skal følges med tiltak. Risikovurderingen og tiltakene skal gjennomgås og oppdateres sammen med Oppdragsgiver minst en gang pr. måned fra Kontraktsinngåelsen. Operatør er likevel alene ansvarlig for at Kontrakten oppfylles som avtalt fra Oppstartsdato.

Operatør skal dessuten oversende vognløp i alle planvarianter til Oppdragsgiver senest seks måneder før Oppstartsdato. Disse skal snarest deretter gjennomgås sammen med Oppdragsgiver.

Sammen med vognløpene skal det følge en risikovurdering knyttet til utslippsfrie busser. Risikovurderingen skal dokumentere nødvendig ladetid og hvordan tilgjengelig batterikapasitet er ivaretatt i den planlagte kjøringen.

Detaljorganiseringen av trafikkledelse og lokal driftsledelse skal være kjent for Oppdragsgiver før Oppstartsdato. Rutiner for avviksrapportering, kommunikasjon, varsling ved ulykker, potensielle medieoppslag samt øvrig beredskap skal også være utprøvd mot Oppdragsgiver før Oppstartsdato.

Dersom Oppdraget ikke utføres i henhold til Kontrakten fra Oppstartsdato, kan ikke Operatøren påberope seg at misligholdet kan henføres til informasjon som fremgikk/fremgår av fremdriftsplanen med tilhørende risikovurdering.

7.4 Kvalitetssikring

Operatør skal senest to måneder før Oppstartsdato ha iverksatt og dokumentert overfor Oppdragsgiver, sitt system for kvalitetssikring (kvalitetssikringssystem) av Oppdraget slik dette er nærmere omtalt i punkt 5.1 ovenfor.

7.5 Møter i perioden frem til Oppstartsdato

Oppdragsgiver vil innkalle til et oppstartsmøte så raskt som mulig etter Kontraktsinngåelse. Det skal i perioden frem til Oppstartsdato holdes jevnlig statusmøter, minimum månedlig. Det må påregnes hyppig møteaktivitet de siste to månedene før Oppstartsdato.

Operatør skal i møtene rapportere fremdrift iht. fremdrifts-/milepælsplanen, jf. punkt 7.3 ovenfor. Dersom Oppdraget ikke utføres i henhold til Kontrakten fra Oppstartsdato, kan ikke Operatør påberope seg at misligholdet kan henføres til informasjon som fremkom i møtene.

Møtene skal holdes i Oppdragsgivers lokaler i Kristiansand dersom partene ikke blir enige om noe annet, for eksempel å avholde møtene digitalt.

Oppdragsgiver skriver referat fra møtene. Operatørs eventuelle kommentarer til møtereferat skal gis skriftlig og så raskt som mulig. Har Oppdragsgiver ikke mottatt tilbakemelding innen fem arbeidsdager etter at møtereferatet ble sendt til Oppdragsgiver anses referatet som godkjent.

8 Reklame, kampanjer og øvrig kundeinformasjon

Oppdragsgiver har alle rettigheter til å foreta salg av reklame i og på bussene. Alle former for reklameinntekter i Kontraktperioden tilfaller Oppdragsgiver, jf. også Kontraktens punkt 17.4 og Vedlegg 4 - Kommersielle betingelser punkt 1.2. Oppdragsgiver kan i Kontraktperioden etablere skriftlig tilleggsavtale med Operatør eller andre for å fremme salg av reklameplasser hvor deler av inntekten tilfaller Operatør.

Operatør plikter å stille med materiell uten påmontert reklame og/eller løpende reklameavtaler ved oppstart av Kontrakten, med mindre annet er avtalt.

Operatør er ansvarlig for å montere og demontere analoge reklame-/informasjonsplakater i bussene slik Oppdragsgiver bestemmer. Det kan i Kontraktperioden bli aktuelt å utruste bussene med QR-koder i form av klistermerker eller lignende materiale som plasseres rundt om i bussene. Oppdragsgiver dekker kostnadene knyttet til selve materialet til QR-kodene, og Operatør vil ha ansvar for å feste QR-kodene i bussene etter anvisning fra Oppdragsgiver, uten kostnad for Oppdragsgiver.

Operatør plikter, uten kostnad for Oppdragsgiver eller den som har fått overdratt reklamerettighetene fra Oppdragsgiver, å stille busser til rådighet, nyvasket og tørre i innendørs oppvarmet lokale innen en uke etter varsling for påmontering og fjerning av reklame/folie.

Oppdragsgiver dekker kostnadene til reklame-/informasjonsmateriell samt arbeidet med selve på- og avmonteringen. På- og avmontering vil primært foregå på tidspunkter det ikke er nødvendig å bruke bussene i trafikk. I forbindelse med monteringen skal Operatør om nødvendig også stille til disposisjon personell som kan foreta flytting av bussene. Operatør må selv dekke sine personalkostnader. Med mindre annet er avtalt med Oppdragsgiver skal på- og avmontering skje på Bussanlegget.

I forbindelse med utskiftninger og anskaffelser av busser i Kontraktperioden, eller nødvendig fornying pga. elde, slitasje, m.m. bekoster Operatør av- og påmonteringen, mens Oppdragsgiver leverer materiellet vederlagsfritt.

Ved skader på bussene er Operatør ansvarlig og skal bekoste både anskaffelse og utskiftning av kommersiell reklame. Operatør skal i slike tilfeller kontakte Oppdragsgiver, slik at reklamen skal remonteres. Ved skader skal tilsvarende kvalitet benyttes av Operatør.

Busser som skal påføres materiell/folie på utvendige flater skal ha skadefri lakk, og skal ha en kvalitet som tåler påføring og demontering av reklame gjentatte ganger.

Oppstår det likevel lakkskader på bussene som følge av reklame, må Operatør snarest mulig varsle til den som har påført eller demontert reklamen.

Skadene må dokumenteres ved bilder og taksering utført av godkjent takstmann.

Oppdragsgiver har rett til opphenging av flere monitorer eller andre digitale flater inne i bussene til bruk for reklameformål eller ruteinformasjon.

Med mindre det på forhånd er skriftlig godkjent eller ønsket av Oppdragsgiver skal det ikke selges annet enn billettprodukter i bussene, ei heller gjennomføres andre aktiviteter i reklame-, opplysnings- eller underholdningsformål.

UTKAST

9 Informasjon og mediekontakt

Oppdragsgiver og Operatør skal samarbeide om kontakt med media og informasjon til myndigheter og organisasjoner som er aktører i kollektivtrafikken i Ruteområdet. Ansvarsdelingen (dvs. hvem som uttaler seg i det enkelte tilfelle) skal gjenspeile ansvarsdelingen i denne Kontrakten. Operatør skal imidlertid ikke uttale seg til media om forhold vedrørende trafikkavviklingen eller forholdet til passasjerer uten forhåndsdrøfting med Oppdragsgiver.

I tilfeller der begge parter er berettiget til å uttale seg skal partene fremstå samstemte og uttale seg til det beste for kollektivtrafikkens omdømme og overordnede målsettinger.

Det påligger begge parter en gjensidig informasjonsplikt for saker som kan ha media og andre aktuelle aktørers interesse.

Operatør skal ved kommunikasjon med media stille til rådighet en operativt ansvarlig som behersker norsk muntlig og skriftlig, og som har tilstrekkelig myndighet til å forplikte Operatør i forhold til Oppdraget.

Oppdragsgiver og Operatør kan om nødvendig utarbeide felles retningslinjer for håndtering av media.

10 Rapportering

Operatøren skal til enhver tid ha og bruke et system for loggføring av hendelser som oppstår i forbindelse med utførelsen av Oppdraget.

Dersom Oppdragsgiver i løpet av Kontraktperioden innfører et elektronisk avviksrapporterings-/trafikkloggsystem skal Operatør benytte dette.

Operatør skal rapportere til Oppdragsgiver slik det fremgår av Kontrakten og spesielt etter bestemmelsene i dette kapittel. Oppdragsgiver kan holde tilbake utbetaling av den månedlige faktura for godtgjørelse dersom en eller flere av rapportene ikke foreligger innen fristene som angitt nedenfor.

Dersom Operatør skifter daglig leder eller andre nøkkelpersoner skal Oppdragsgiver på forhånd orienteres om dette.

Type rapport	Hvordan	Når / frekvens
Trafikkulykker med skadet eller død • egen ansatt • passasjer • 3. person	Telefon og pr. e-post	Umiddelbart
Hendelser som kan medføre medieomtale	Pr. SMS, tlf. eller e-post	Umiddelbart
Trafikkrapporter 1. prioritet • innstilt avgang • forsinkelse på 5:00 minutter eller mer fra startholdeplass • for tidlig avgang fra holdeplass iht. rutetabell • avvik fra trasé • manglende overholdelse av korrespondanser Trafikkrapporter skal som minimum inneholde dato, linje, avgangstid fra startholdeplass iht. rutetabell, årsak og tiltak. Ved forsinkelse skal det opplyses om faktisk avgangs-/ankomsttid.	Pr. e-post	Umiddelbart, dog senest 15:00 minutter etter at avviket oppsto.

Feil med billettsystemet • Teknisk feil som hindrer pålogging og/eller billettering	Pr. e-post	Umiddelbart
Feil med sanntidssystemet • Feil eller manglende programvare, rutedata eller parameter • Feil som medfører manglende sanntidsinformasjon • Feil med passasjertellesystemet	Pr. e-post	Umiddelbart
Trafikkrapporter 2. prioritet • forsinkelse på 10:00 minutter eller mer til endeholdeplass • forsinkelse og andre forhold som dekkes inn av reisegaranti (punkt 11) • kapasitetsproblemer, herunder regelmessig forekommende ståplasser • frakjøringer, inkl. ca. antall frakjorte passasjerer • feil eller mangler på stoppestedsutstyr • bruk av feil busskategori ift. kravene for den enkelte avgang • Hendelser som er til hinder for leveransen av ADT Trafikkrapporter skal som minimum inneholde dato, Rute, oppsatt avgangstid, årsak og tiltak. Ved forsinkelse skal det opplyses om faktisk avgangs-/ankomsttid.	Pr. e-post	Innen utgangen av påfølgende virkedag

Justeringer av Ruteproduksjonen: Oppdragsgivers bestilte og godkjente økning/reduksjon av antall Rutekilometer og Rutetimer	Vedlagt faktura	Hver måned
Oppdragsgivers bestilte og godkjente endringer av Vogninnsats	Vedlagt faktura	Hver måned
Standardisert kjøretøysdatabase eller etter Oppdragsgivers mal	Via kjøretøysdatabase eller pr. e-post	Umiddelbart ved endring
Materiellets tilstand og vedlikehold, blant annet, men ikke begrenset til: • Renholdslogg iht. punkt 6.3 • Kontrollrapport inkludert merknader fra forrige periodiske kjøretøykontroll, samt eventuell(e) etterkontroll(er) • Tidspunkt for neste periodiske kjøretøykontroll • Hvilket vedlikehold - herunder periodisk - som er utført, og når dette ble utført • Utbedring av skader, bytting av ruter mv. som er utført, og når dette ble gjort • Plan for fremtidig renhold og vedlikehold ut over det daglige, herunder plan for evt. utbedring av skader, bytting av ruter mv. • Energiinfrastruktur Etterspurte opplysninger skal kunne gis for hvert enkelt kjøretøy.	Pr. e-post	På forespørsel
Regnskap og årsberetning	Pr. e-post	På forespørsel

Statistikk og økonomiske forhold om den operative driften.	Pr. e-post	På forespørsel
Miljørapport, jf. Punkt 10.1 nedenfor	Pr. e-post	På forespørsel
Resultat på ISO-revisjoner	Pr. e-post	På forespørsel
Lærlingordningen	Pr. e-post	På forespørsel

10.1 Nærmere om innhold i miljørapporten

Rapporteringen skal som et minimum inneholde kjørte vognkilometer og Rutekilometer fordelt på energibærer. Oppdragsgiver skal på forespørsel få kostnadsfri og ubegrenset tilgang på alle data som er samlet inn i forbindelse med ladning/fylling og drift av utslippsfrie busser. Operatør skal på forespørsel fremlegge opprinnelsesgarantier som dokumenterer at all elektrisitet som benyttes til fremdrift av helelektriske busser kommer fra fornybare energikilder, jf. Vedlegg 2 - Materiellbeskrivelse punkt 12.1.

Operatør er dessuten pliktig til løpende å rapportere kjøretøy- og miljørelaterte opplysninger, for eksempel CO₂-, NO_x- og PM-utslipp, til Oppdragsgiver i den form Oppdragsgiver ber om. Ved bruk av biodrivstoff skal Operatør sende inn dokumentasjon på det forbrukte drivstoffets klimagassreduksjon. Dokumentasjonen skal også vise om drivstoffet tilfredsstiller bærekraftskriteriene slik de er angitt i produktforskriften. Oppdragsgiver skal få tilgang på dataene på et slikt format/system at det enkelt kan lages rapporter og/eller statistikker. Dokumentasjonen skal være fra leverandør/omsetter av energibærer(ne) og skal beregnes i tråd med bestemmelsene i forskrift om begrensning i bruk av helse- og miljøfarlige kjemikalier og andre produkter (produktforskriften).

For øvrig avtales innhold årlig mellom partene.

11 Reisegaranti

Ruteområdet er omfattet av Oppdragsgivers reisegaranti. Ordningen baserer seg på de nasjonale retningslinjene som NHO Transport og Kollektivtrafikkforeningen har utformet.

Operatøren skal følge Oppdragsgivers til enhver tid gjeldende reisegaranti. Oppdragsgiver gjør oppmerksom på at det kan komme endringer i transportvilkår og reisegarantien i Kontraksperioden.

Reisegarantien vil fungere slik at Oppdragsgiver administrerer og godtgjør de passasjerene som er berettiget til erstatning for forsinkede eller innstilte busser.

For ytterligere informasjon om reisegarantiordningen henvises til Oppdragsgiver sine nettsider.

12 Møter

I Kontraktperioden legges det opp til møter når en av partene ber om det. Oppdragsgiver kaller inn, og partene må stille med personell som har nødvendig kompetanse og beslutningsmyndighet. Operatør har ikke krav på kompensasjon for deltakelse i slike møter. Det må påregnes hyppig møteaktivitet de første månedene etter Oppstartsdato.

Møtene skal holdes i Oppdragsgivers lokaler i Kristiansand dersom partene ikke blir enige om noe annet, for eksempel å avholde møtene digitalt.

Oppdragsgiver skriver referat fra møtene. Operatørs eventuelle kommentarer til møtereferat skal gis skriftlig og så raskt som mulig. Har Oppdragsgiver ikke mottatt tilbakemelding innen fem arbeidsdager etter at møtereferatet ble sendt til Oppdragsgiver anses referatet som godkjent.

Utover disse faste møtene vil det kunne oppstå behov for andre mer sporadiske møter knyttet til andre tema, eksempelvis beredskap, trafikk-løsninger o.l.

13 Krav til avviklingsperiode av Kontrakten

Operatør forplikter seg ved Kontraktsperiodens utløp, uavhengig av årsaken til opphøret, å bidra aktivt til å lette overgangen til en eventuell ny operatør. Dette innebærer blant annet at Operatør pålegges å inngå forpliktende samarbeid med en eventuell ny operatør om overføring av erfaringer, informasjon og personelldata, herunder løpende informasjon om planlagt og innvilget ferie, permisjoner o.l. Operatør skal dessuten løpende informere ev. ny operatør om endringer i innvilget ferie, permisjoner o.l.

Operatør skal bistå Oppdragsgiver i forbindelse med forberedelsene til eventuell inngåelse av ny kontrakt om levering av mobilitetstjenester i det samme geografiske området. Dette innbefatter å levere den informasjon som er nødvendig i forbindelse med slik forberedelse, herunder driftskostnader på Bussanlegget og informasjon som er nødvendig i forbindelse med virksomhetsoverdragelse, samt andre data av relevans for ny operatør.

Det skal også legges til rette for at personell som skal overføres til en eventuell ny operatør kan få nødvendig opplæring i forbindelse med overføringen. Operatør skal gi ev. ny operatør tilgang til personalet som har takket ja til virksomhetsoverdragelse i inntil 15 timer for å drive opplæring i løpet av de siste tre måneder før Kontraktens utløp. Personalkostnaden dekkes av avtroppende Operatør.

I de siste seks måneder av Kontraktsperioden skal Operatør, så langt det er praktisk mulig legge til rette for eventuell oppgradering av Bussanlegget på Dalane, og etter hvert overdragelse til en eventuelt ny operatør.

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