



TROMS fylkeskommune  
ROMSSA fylkkasuohtkan



TROMS fylkestrafikk  
ROMSSA fylkkajohtolat

# *Vedlegg 1*

## *Oppdragsbeskrivelse*

*KJØP AV KOLLEKTIVTRANSPORT*

***SKOLEBILKONTRAKTER***

## INNHOLD

1.	OPPDRAGET OMFATTER.....	3
1.1.	BESKRIVELSE AV KJØRING.....	3
2.	PLANLEGGING OG TRAFIKKLEDELSE – PLANLEGGING AV OPPDRAGET .....	3
2.1.	RUTEPLANLEGGING .....	4
2.2.	SKIFTPLANER.....	4
2.3.	DRIFTS- OG TRAFIKKLEDELSE .....	4
2.4.	TRAFIKKLOGGSYSTEM .....	5
2.5.	PLANLEGGING AV INFRASTRUKTUR – INFRASTRUKTUR OG FREMKOMMELIGHET .....	5
3.	VOGNLØP OG TILLEGGSKJØRING.....	5
3.1.	RUTEDATA OG VOGNLØPSPLANER .....	5
3.2.	OMKJØRINGER.....	5
3.3.	EKSTRA KJØRING AV SPORADISK KARAKTER .....	5
4.	BILLETTERING OG TILHØRENDE SYSTEMER.....	6
4.1.	PRIS- OG SONESYSTEM .....	6
4.2.	GENERELT .....	6
4.3.	BILLETTSALG .....	6
4.4.	BILLETT- OG KVALITETSKONTROLL .....	7
4.5.	DRIFT, SERVICE, VEDLIKEHOLD OG SUPPORT .....	7
4.6.	FRI REISE PÅ OPPDRAGSGIVERS BUSSLINJER.....	7
5.	SANNTIDSINFORMASJON .....	8
5.1.	GENERELT .....	8
5.2.	DAGLIG BRUK OG OPPFØLGING AV SIS .....	8
5.3.	HOLDEPLASSANNONSERING OG KUNDEINFORMASJON UNDER REISEN .....	8
5.4.	UTVENDIG SKILT FOR LINJENUMMER OG DESTINASJON .....	8
5.5.	DRIFTS- OG AVVIKSMELDINGER.....	9
6.	UTFØRELSE AV OPPDRAGET .....	9
6.1.	KVALITET I UTFØRELSE, KONTROLL/REVISJON OG RAPPORTERING.....	9
6.2.	OPPLÆRING.....	9
6.3.	OPPLÆRING BILLETTERING.....	9
6.4.	OPPLÆRING I BRUK AV SIS.....	10
6.5.	SIKKERHET OG KRISEHÅNDTERING .....	10
6.6.	HOLDEPLASS .....	10
6.7.	KRAV TIL TRAFIKKAVVIKLING.....	10
6.8.	INNSTILTE AVGANGER.....	11
6.9.	KRAV TIL OVERHOLDELSE AV RUTETABELL.....	11
6.10.	HÅNDTERING AV AVVIKSSITUASJONER OG INNSTILLINGER .....	11
6.11.	KRAV TIL BEHANDLING AV HITTEGODS .....	11

6.12.	ANSVAR FOR UTLÅNT MATERIELL OG UTSTYR .....	12
6.13.	KOSTNADER I TRAFIKK.....	12
6.14.	FORBUD MOT BRUK AV HÅNDHOLDT ELEKTRONISK UTSTYR OG HODETELEFONER/ ØREPROPPER .....	12
6.15.	FORBUD MOT TOMGANGSKJØRING.....	12
6.16.	UNIFORMSPLIKT .....	12
6.17.	SPRÅK .....	12
6.18.	GODS .....	13
7.	MARKEDSFØRING OG KOMMUNIKASJON.....	13
7.1.	MARKEDSFØRING .....	13
7.2.	KOMMUNIKASJON.....	13
7.3.	KUNDEINFORMASJON.....	13
7.4.	KUNDESENTER, KUNDESERVICE OG KLAGEBEHANDLING .....	13
7.5.	REKLAMERETTIGHETER .....	14
8.	TRANSPORTVILKÅR OG REISEGARANTI .....	14
9.	KRAV TIL RENHOLD OG VEDLIKEHOLD AV BUSSE.....	15
9.1.	MINIMUMSKRAV TIL DAGLIG RENHOLD.....	15
9.2.	MINIMUMSKRAV TIL PERIODISK RENHOLD .....	15
9.3.	MINIMUMSKRAV TIL DAGLIG VEDLIKEHOLD TIL VINDUER, KAROSSERI OG INNREDNING .....	15
9.4.	PERIODISK VEDLIKEHOLD.....	15
9.5.	OBJEKTIVE KONTROLLER .....	15
10.	RAPPORTERING OG STATUSMØTER.....	15
11.	ARBEIDSDDELING OG SAMARBEID MELLOM OPPDRAGSGIVER OG OPERATØR .....	16
11.1.	ARBEIDSDDELING .....	16
12.	SAMSPILL OG SAMARBEID .....	17
13.	AVSLUTNING AV KONTRAKT .....	17

## 1. OPPDRAGET OMFATTER

### 1.1. BESKRIVELSE AV KJØRING

Bussanbud Skolebilkontrakter omfatter kjøring i kommunene Balsfjord, Bardu, Dyrøy, Lyngen, Målselv, Nordreisa, Storfjord og Sørreisa. Det vil bli inngått 1 kontrakt for hver kommune.

Det godtas ikke splitting av turer, dvs. at en tur omfattes av flere enn ett vognløp.

## 2. PLANLEGGING OG TRAFIKKLEDELSE – PLANLEGGING AV OPPDRAGET

Oppdragsgiver har hovedansvaret for planlegging av rutetilbudet. Operatøren står ansvarlig for den planleggingen som er nødvendig for å levere busstjenester etter Oppdragsgivers linjenett og rutetilbud.

Oppdragsgivers rolle:

- Kontakt med myndigheter
- Kontakt med kunder og berørte
- Planlegging av linjenett og stoppesteder
- Planlegging av infrastruktur

Operatørens rolle:

- Operatøren har ansvar for driftsplanlegging, og for at tilstrekkelig antall busser (Planlegging av vognløpsplaner) og personell alltid er tilgjengelig (skiftplaner) for å gjennomføre den ruteproduksjonen som omfattes av kontrakten med oppdragsgiver.
- Operatøren er ansvarlig for å sette inn reservevogner ved avvik, driftsstans, forsinkelser og lignende.
- Operatøren skal følge utviklingen i reisebehov og trafikkmønster og foreslå endringer/tilpasninger i rutenettet.
- Operatør er ansvarlig for at rutedata er tilgjengelig for oppdragsgivers systemer i det formatet oppdragsgiver bestemmer iht. Oppdragsgivers tidsplan.
- Operatøren er ansvarlig for oppfølging av veiholder ifht brøyting, strøing og forhold som har med veiholder å gjøre..

### **2.1. RUTEPLANLEGGING**

Oppdragsgiver definerer rammene for ruteplanen, jf. Vedlegg 3 Rutebeskrivelsen. Operatør kan til enhver tid foreslå Justeringer (ruteendring) ovenfor Oppdragsgiver, men det tilligger Oppdragsgiver å beslutte og bestille endelig rutetilbud hos Operatør.

Oppdragsgiver har ansvar for at gjeldende rutedata blir vedlikeholdt i baksystemene for billettsystem, ruteopplysning, og sanntidsinformasjon.

Ruteendringsprosessen følger Driftsåret, januar-desember, med to hovedruteendringer i henholdsvis januar og/eller august. Mindre ruteendringer kan forekomme med bakgrunn i endrede behov eller oppdukkende forhold. Dette kan være justeringsbehov i skoleruter, for sent varslede anleggsarbeider eller tilsvarende, jf. Kontrakten punkt 5.3 og 5.4.

Ved hovedruteendring januar gis det normalt 12 ukers varsel fra Oppdragsgiver til Operatør. I Kontraktens første Driftsår må det påregnes hyppigere ruteendringer grunnet tilpasning og Justering for å få optimert kollektivtilbudet.

### **2.2. SKIFTPLANER**

Operatør har ansvaret for utarbeidelse av skiftplaner for bemanning av vognløpene. På oppfordring skal oppdragsgiver kunne få innsyn i planene.

### **2.3. DRIFTS- OG TRAFIKKLEDELSE**

Det påligger Operatør å etablere kommunikasjon for koordinering med Operatører for korresponderende Linjer.

Operatør må tillate installasjon av programvare og trafikk til og fra tilhørende baksystemer for oppdragsgivers Sanntidssystem (SIS). Trafikkentralen skal benytte SIS til å overvåke egen trafikk og melde eventuelle avvik/innstillinger i SIS.

## **2.4. TRAFIKKLOGGSYSTEM**

Operatør skal rapportere avvik i Oppdragsgivers driftsportal eller liknende system som Oppdragsgiver stiller til rådighet kostnadsfritt. Rapportering skal skje uten ugrunnet opphold slik at Oppdragsgivers Driftssentral kan informere kundene om relevante avvik i tide.

Nærmere oversikt over hvilke avvik og hvordan det skal rapporteres, klargjøres i oppstarts forberedelsene som et samarbeid mellom Operatør og Oppdragsgiver. Ved uenighet om rapporteringen har Oppdragsgiver rett til å fastsette ordningen.

Operatørs rapportering vil ligge til grunn for Oppdragsgivers gebyrutstedelse sammen med Objektive kontroller. Manglende rapportering av avvik vil bli gebyrlagt i tillegg til gebyr for avviket i henhold til punkt 19.2 i Kontrakt.

## **2.5. PLANLEGGING AV INFRASTRUKTUR – INFRASTRUKTUR OG FREMKOMMELIGHET**

Oppdragsgiver ivaretar kollektivtrafikkens interesser i plansammenheng overfor offentlige myndigheter med hensyn til reguleringsplaner, fremkommelighetstiltak, veistandard, terminaler, stoppesteder og informasjonssystemer.

Operatøren skal ivareta egne trafikkinteresser når det gjelder forhold som påvirker den daglige drift, så som veivedlikehold, asfaltering, snøbrøyting, gravearbeider og midlertidige traséomlegginger. Operatøren skal holde Oppdragsgiver informert om avviklingsproblemer langs busstraséene og hvordan disse løses best for kunden. Avviklingsproblemer varsles fortløpende til Oppdragsgiver. Oppdragsgiver tilrettelegger for overordnede møter med veiholder og andre offentlige etater. Operatøren er pliktig til å stille med personer med operativ lederrolle for deltagelse i slike møter. Slike møter avholdes regelmessig og det gis ikke økonomisk godtgjørelse for slik deltagelse.

## **3. VOGNLØP OG TILLEGGSKJØRING**

### **3.1. RUTEDATA OG VOGNLØPSPLANER**

Oppdragsgiver har ansvar for at gjeldende vognløpsplaner blir vedlikeholdt i baksystemene for ruteopplysning og sanntidsinformasjon.

Det skal leveres Vognløp i forkant av hovedruteendringer. Disse sendes Oppdragsgiver senest 3 uker før oppstartdato. Eventuelle endringer i vognløpsplanen utenom avtalt ruteendring må klareres med Oppdragsgiver før de iverksettes, men skal normalt ikke forekomme.

For beskrivelse av hvordan vognløp overføres vises det til bilag 1.3.

I løpet av kontraktperioden vil det bli endret filformat, både til rutedata og vognløp. Det planlegges overgang fra RegTopp til NeTEX. Operatør må tilpasse sine filer i forhold til dette.

Oppdragsgiver kan være behjelpelig med dette å håndtere vognløp og overføring av data.

### **3.2. OMKJØRINGER**

Egenskaper ved vegnettet av midlertidig karakter, som betyr at operatør må foreta omkjøringer for å gjennomføre ruteproduksjonen, godtgjøres med justeringsprisene i kontrakten. Med andre ord, omkjøringer regnes ikke som en del av ruteproduksjonen og inngår ikke i årsgodtgjørelsen.

Ved ikke planlagte/kjente tilfeller, har operatør plikt til å gjennomføre nødvendige omkjøringer uten å innhente forutgående godkjenning. Forholdet rapporteres umiddelbart til oppdragsgiver i etterkant.

Ved planlagte/kjente tilfeller skal omkjøringen på forhånd gjennomgås og godkjennes av oppdragsgiver.

I begge tilfeller skal dokumentasjon for utførte omkjøringer dokumenteres av operatør og oversendes oppdragsgiver. Dokumentasjon skal sendes månedsvis.

### **3.3. EKSTRA KJØRING AV SPORADISK KARAKTER**

Oppdragsgiver kan bestille rutemessig ekstrakjøring i forbindelse med arrangementer, festivaler, konserter og annet. Ekstrakjøring av sporadisk karakter inngår ikke i ruteproduksjonen.

Ekstrakjøring vil bli bestilt av oppdragsgiver ved behov, og oppdraget vil bli beskrevet i den enkelte bestilling.

#### **4. BILLETTERING OG TILHØRENDE SYSTEMER**

Operatør har ansvar for billettering av kundene.

##### **4.1. PRIS- OG SONESYSTEM**

Priser og sonesystem er Oppdragsgivers ansvar. Oppdragsgiver er forpliktet til å informere Operatøren skriftlig når det skjer endringer i prisreglementet.

Det pågår for tiden et arbeid med å redusere antall soner i Troms fylke.

Operatøren forplikter seg til å sørge for at alle bussjåfører til enhver tid er kjent med gjeldende prisreglement og forretningsregler for billettering.

##### **4.2. GENERELT**

Oppdragsgiver benytter i dag FARA billettutstyr, dette kan endres i kontraktperioden. Kostnader i forbindelse med installering av billetteringsutstyr i buss tilfaller Oppdragsgiver.

Operatør har ansvar for kabling til billetteringsutstyr.

Oppdragsgivers billetteringskonsept er størst mulig bruk av selvbetjente løsninger for kunden og de fleste kundene vil skaffe seg billett på forhånd.

Operatør er ansvarlig for at alle busser som blir brukt i rutetrafikk har installert fungerende billettsystem, dvs. at operatør er ansvarlig for at alle vogner som er i drift har billettmaskin med tilbehør som fungerer slik det skal.

Operatør skal følge retningslinjer gitt av Oppdragsgiver knyttet til billettsalg. Det vises for øvrig til Vedlegg 8 Databehandleravtalen.

##### **4.3. BILLETTSALG**

Alt billettsalg foregår på det til enhver tid gjeldende salgsutstyr. Det vil være tillatt å kjøpe ulike billettprodukter om bord. Det gjennomføres per i dag kontantsalg i bussene. Operatør bærer kostnad ved kassabeholdning. Ved tillatelse til eventuell kontantløs billettering, vil Oppdragsgiver innføre dette i kontraktperioden. Endringer i rutiner og ansvar vil da håndteres gjennom endringsordre.

Operatør er ansvarlig for at det billetteres i henhold til gjeldende takstregler og transportvedtekter, og skal sørge for at sjåførene gis god opplæring i korrekt billettering. At plassering av billettmaskin, validator og printer m.m. er avtalt på forhånd med oppdragsgiver.

Operatør er ansvarlig for å ha tilstrekkelig antall reisekort i egen beholdning. Bestilling gjøres til oppdragsgiver. Det er kun tillatt å benytte kort som er spesifisert og godkjent av oppdragsgiver. Oppdragsgiver dekker kostnaden med kjøp av kort.

Operatørkort for sjåførene bestilles hos oppdragsgiver.

Påstigning skal følge de retningslinjer som til enhver tid gjelder for driftsart og område. For linjer med kun påstigning på fordør skal Operatøren kontrollere at påstigende kunder har korrekte billetter, og eventuelt selge enkeltbilletter. Dette gjøres ved at påstigende passasjerer leser av reisekortet på kortleseren, viser gyldig mobillett eller enkeltbillett. Det skal selges korrekte billetter til de passasjerer som ikke har dette ved påstigning.

#### 4.4. BILLETT- OG KVALITETSKONTROLL

Oppdragsgiver har ansvaret for gjennomføring av billett- og kvalitetskontroll. Kontroll utføres av Oppdragsgivers eksternt innleide kontrollører, og eventuelt Oppdragsgivers eget personell i Ruteområdene. Billettkontrollørene skal legitimere at de har myndighet til å utføre slike oppgaver (gjelder ikke ved skjult kontroll). Fører på den buss som kontrolleres skal rette seg etter de instruksjoner som billettkontrollørene gir ved gjennomføringen. Forsinkelser som oppstår som følge av billettkontroll skal meldes egen trafikkleder og loggføres.

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. Operatøren skal etablere en sikker rutine og tiltak for å unngå tyveri, underslag eller andre feil. Operatøren 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 Operatøren og Oppdragsgiver. Operatøren må ivareta nødvendige juridiske forhold, blant annet drøftings- og informasjonsplikt ovenfor arbeidstakerne (sjåførene).

Oppdragsgiver skal til enhver tid kunne foreta kontroll av billettsalg. Kontrollen kan foretas uanmeldt. Ansvarsforholdet mellom Oppdragsgiver og Operatør ved kontroll av billettsalg og behandling av personopplysninger fra billetteringssystemet er nærmere regulert i Vedlegg 8 Behandleravtalen.

#### 4.5. DRIFT, SERVICE, VEDLIKEHOLD OG SUPPORT

Operatør vil få nødvendig tilgang til relevante drifts- og økonomiske rapporter. Brukere og tilganger til systemets moduler vil bli gitt ut fra behov. Oppdragsgiver vil kunne se alle transaksjoner utført i billettsystemet av Operatør.

Enhver tur skal startes med fungerende billetteringsutstyr. Det betyr at utstyret fungerer og at man er pålogget riktig skift/tur. Defekt utstyr skal byttes før neste tur kjøres. Operatør er ansvarlig for å bytte ikke-fungerende billettmaskiner og sende/overlevere den til Oppdragsgiver eller den Oppdragsgiver måtte bestemme, sammen med en feilrapport. Ved avvikssituasjoner som verkstedbesøk, lengre opphold, ulykker etc. skal Operatør sikre at billettutstyret har overført alle transaksjoner, eventuelt ved manuell synkronisering mot sentralsystem.

Operatør er ansvarlig for det daglige vedlikeholdet samt å melde fra til Oppdragsgiver dersom det oppstår ytterligere behov for vedlikehold, service og reparasjoner utover hva som på forhånd er planlagt og avtalt. Tilbakemelding til Oppdragsgiver skal skje så fort som mulig via Oppdragsgivers angitte verktøy, etter at feil/mangel er avdekket. Oppdragsgiver er hovedansvarlig for service, reservedeler og nødvendig support av billetteringsutstyret og stille til disposisjon en pool med maskiner/utstyr til bytte ved skade og mangler.

Operatør skal ha tilstrekkelig antall kvitteringsruller i de enkelte bussene, samt bufferlager som dekker behovene i den daglige drift. Kostnader for kjøp av kvitteringsruller dekkes av Operatør. Operatør har ansvaret for førstelinje vedlikehold, som omfatter renhold og enkel feilsøking.

#### 4.6. FRI REISE PÅ OPPDRAGSGIVERS BUSSLINJER

Operatør kan utstede fribillett til sine ansatte j.fr buss bransjeavtalen. Operatør betaler en pris for hver fribillett i henhold til følgende prisliste:

Prisliste fribillett Sør-Troms området:

	Voksen	Barn	Honnør
3 måneder	500	250	250
6 måneder	1000	500	500
Ett år	2000	1000	1000
To år	4000	2000	2000

Prisliste fribillett buss hele Troms fylke.

	Voksen	Barn	Honnør
3 måneder	1000	500	500
6 måneder	2000	1000	1000

Ett år	4000	2000	2000
To år	8000	4000	4000

Pris for kort kr 50,- kommer i tillegg. Kategori voksen gjelder for ansatte, ansattes ektefelle, samboer, partner. Barn gjelder for ansattes barn og stebarn i henhold til bussbransjeavtalen. Oppdragsgiver refunderer ikke utstedte frikort som ikke benyttes for eksempel dersom ansatt slutter i selskapet eller lignende.

Antall frikort er angitt i bilag 1 Virksomhetsoverdragelse. Oppdragiver forbeholder seg retten til å endre vilkårene for fribillettordningen ved endringer i tariffavtaler for bussbransjen.

## 5. SANNTIDSIFORMASJON

### 5.1. GENERELT

Alle busser i trafikk for Oppdragsgiver, omfattet av denne kontrakten, skal inngå i Sanntidssystemet i Troms (SIS). SIS har som hovedmål å gi kundene informasjon om planlagt og/eller estimat for passeringstider på holdeplasser, mobil eller via internett. I tillegg kan systemet bidra til prioritering i utvalgte lyskryss.

SIS er Oppdragsgivers eiendom og ansvar, og driftes av Oppdragsgiver. Unntaket er skjermfester og kabling frem til Oppdragsgivers SIS-utstyr. Dette er Operatørs ansvar å anskaffe, installere, drifte og vedlikeholde.

Oppdragsgiver plikter å informere Operatøren skriftlig ved endringer i rutine for bruk av SIS-utstyret. Operatør plikter å legge til rette ved eventuelle endringer av SIS (utskiftning/endringer av komponenter, endring av dataformat, etc.).

Operatøren plikter å gi nødvendig opplæring, samt dokumentere at eget personal til enhver tid er kjent med gjeldende rutiner for bruk av SIS-systemet. Videre skal også kjøretøyene til enhver tid har oppdaterte grunnlagsdata og fungerende utstyr.

### 5.2. DAGLIG BRUK OG OPPFØLGING AV SIS

Alle avganger skal være pålogget i SIS-systemet, og eventuelle avvik skal rapporteres fortløpende til Oppdragsgiver, eller den som Oppdragsgiver har utnevnt. I tillegg skal Operatøren ha daglig service og vedlikehold av SIS i bussene.

Oppdragsgiver er ansvarlig for at gjeldende rutedata og vognløpsplaner blir vedlikeholdt i baksystemet. Det er Operatørens ansvar å forsikre seg om at rutedata og vognløpsdata blir gjort tilgjengelig for oppdragsgiver i god tid (minimum 3 uker) før iverksettelse (første virkedag). I det formatet som oppdragsgiver bestemmer.

Manglende pålogging kan gebyrlegges iht. gjeldende satser for gebyr, omtalt i Kontraktens pkt.

### 5.3. HOLDEPLASSANNONSERING OG KUNDEINFORMASJON UNDER REISEN

I henhold til regelverket om universell utforming skal alle stoppesteder på linjen annonseres. Annonseringen skal skje med tilstrekkelig høyt volum og selv under krevende driftsforhold skal dette kunne oppfattes.

I tillegg skal neste holdeplass vises på samtlige innvendige skjermer i bussen. Sanntidssystemet vil gjøre dette automatisk. Dersom den automatiske holdeplassannonseringen ikke skulle fungere, skal Operatørens personale være i stand til å bruke innvendig mikrofon for å annonsere kommende holdeplasser. Operatøren må utbedre feilen/bytte buss før neste tur starter.

Oppdragsgiver kan ilegge gebyr for manglende eller feil holdeplassannonsering. Dette gjøres iht. gjeldende satser for gebyr, omtalt i Kontraktens pkt.

### 5.4. UTVENDIG SKILT FOR LINJENUMMER OG DESTINASJON

Operatøren er ansvarlig for at alle busser er korrekt skiltet i henhold til Oppdragsgivers retningslinjer. Dette gjelder alle bussens skiltkasser. Oppdragsgiver definerer linjenummer og



destinasjonsbenevnelse for busser i rute, samt hvordan busser skal skiltes ved tomkjøring relatert til rutedrift, for eksempel mellom bussdepot og busslinjens startsted.

Dersom den automatiske skiltingen ikke skulle fungere, skal Operatørens personale være i stand til å skilte samtlige av bussens skiltkasser manuelt.

### **5.5. DRIFTS- OG AVVIKSMELDINGER**

Oppdragsgiver skal utgi nødvendig informasjon om endringer i trafikkavviklingen som følge av planlagte avvik.

Operatøren er ansvarlig for nødvendig informasjon ved «ikke planlagte avvik» trafikkomlegginger og trafikkforstyrrelser. Slik informasjon/opplysning skal gis på vegne av Oppdragsgiver og følge Oppdragsgivers plakatomtaler. Ved «ikke planlagte avvik» skal operatør informere om hendelsen til Oppdragsgivers trafikkentral så fort som mulig og etter nærmere avtalt plan.

## **6. UTFØRELSE AV OPPDRAGET**

Operatør har ansvaret for leveransen av busstjenester i henhold til det linjenett og de rutetabellene som Oppdragsgiver spesifiserer.

### **6.1. KVALITET I UTFØRELSE, KONTROLL/REVISJON OG RAPPORTERING**

Oppdragsgiver har rett til å foreta kvalitetsrevisjoner som ledd i oppstarts forberedelsene og som del av den pågående kontraktsoppfølgingen, hvor Operatøren stiller nødvendig personell til disposisjon for revisjonsteamet. Administrativt personell stilles til disposisjon vederlagsfritt, mens personell som arbeider etter en tjenesteliste stilles vederlagsfritt til disposisjon.

Oppdragsgiver kan til enhver tid gjennomføre punktkontroller, målinger og registrere kvaliteten på gjennomføringen av Oppdraget.

Oppdragsgiver kan foreta passasjertellinger og/eller andre markedsundersøkelser på Operatørens busser.

Operatøren forplikter seg til den tjenestekvalitet som fremgår av Kontrakten med Vedlegg.

### **6.2. OPPLÆRING**

Operatøren er forpliktet til å ha tilstrekkelig antall sjåførere, herunder reservesjåførere. Operatøren må legge til rette for god informasjon til sine ansatte. Betjeningen skal være utpreget serviceinnstilt og beherske norsk. Med betjening menes operativt personell og eventuell trafikklederpersonell som utfører arbeid i henhold til Kontrakten.

Betjeningen skal ha gjennomgått opplæring i, og til enhver tid inneha nødvendige kunnskaper om:

- Oppdragsgivers rutenett i området, priser og billettprodukter, kundevennlige tjenester som tromskortet.no, apps og spesielt aktuelle billettløsninger for den enkelte kunde.
- Oppdragsgivers pågående og planlagt kampanjer hvor operativt personell skal ha en aktiv rolle.
- Kundebehandling hvor kunden er i sentrum.
- Passasjer- og miljøvennlig kjørestil, hvor manøvrering og fart skal være avpasset slik at passasjerene føler en stor grad av trygghet og sikkerhet og har en positiv reiseopplevelse.
- Detalj kunnskaper om de Linjer som kjøres i Troms.
- Oppdragsgivers transportvedtekter, overgangsregler, takstregler og reisegaranti.
- Fastsatte varslingsrutiner og beredskapstiltak ved større ulykker og brann.
- Krisehåndtering i henhold til punkt 6.5.

### **6.3. OPPLÆRING BILLETTERING**

Oppdragsgiver plikter å varsle om endringer i priser, billettprodukter eller annet som er relevant knyttet til billettering i god tid før endring inntreffer.

Oppdragsgiver praktiserer opplæring gjennom opplæring av superbrukere som igjen har opplæringsansvaret i egen organisasjon. Operatør oppnevner superbruker(e) som etter Oppdragsgivers opplæring skal forestå opplæring av sjåførere og eventuelle Underoperatører.

Operatør er ansvarlig for opplæring av eget personell og eventuelle Underoperatører som skal forestå føreropplæring mht. billetter, priser, forretningsregler, sonestruktur samt bruk og feilretting/drift av billettsystem. Oppdragsgiver skal avholde opplæring/kurs av nøkkelpersonell i takstbestemmelser og betjening av billettmaskinene ved Oppdragets begynnelse. Kostnader knyttet til opplæring av eget operativt personell tilfaller Operatør.

Superbrukere vil igjen bli innkalt til oppfriskningskurs og forut for evt. endringer i billettsystemet. Operatøren skal kunne stille all betjening kostnadsfritt til disposisjon for Oppdragsgiver for opplæring.

#### **6.4. OPPLÆRING I BRUK AV SIS**

Oppdragsgiver praktiserer opplæring gjennom opplæring av superbrukere som igjen har opplæringsansvaret i egen organisasjon. Operatør oppnevner superbruker(e) som etter Oppdragsgivers opplæring skal forestå opplæring av sjåførere og eventuelle Underoperatører. Oppdragsgiver kan gi opplæring i forbindelse med større endringer i form av systemendringer eller rutineendringer. Det forutsettes at Operatøren deltar med alle representanter som skal utføre service- og vedlikeholdsarbeid på SIS-utstyret, og at dette skjer uten kostnad for Oppdragsgiver.

Operatør er ansvarlig for opplæring av eget personell og eventuelle Underoperatører i Oppdragsgivers retningslinjer for betjening og feilretting/drift av SIS. Oppdragsgiver skal avholde opplæring/kurs av nøkkelpersonell i betjening av sjåførmaskinene ved Oppdragets begynnelse. Kostnader knyttet til opplæring av eget operativt personell tilfaller Operatør.

Operatøren skal kunne fremvise dokumentasjon på at nøkkelpersonale har gjennomgått opplæring for nøkkelpersonale, og at alle førere har gjennomgått opplæring for førere.

#### **6.5. SIKKERHET OG KRISEHÅNDTERING**

Operatøren er pliktig til å ha kontinuerlig oppdaterte rutiner og beredskapsplaner for håndtering av avvik som brann, ran, ulykker, terror og annen krisehåndtering i forbindelse med utførelse av Oppdraget.

Operatøren 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).

#### **6.6. HOLDEPLASS**

Det påhviler Oppdragsgiver eller annen offentlig myndighet å forestå etablering, vedlikehold og renhold av holdeplasser, leskur, informasjonssøyler, holdeplass skilt og informasjonstavler.

Operatøren skal fortløpende rapportere til Oppdragsgiver om feil og mangler med lys, ruteinformasjon eller andre forhold som bidrar til kundens opplevelse av trygghet og sikkerhet langs de traser som denne Kontrakten omfatter.

Oppdragsgiver er ansvarlig for produksjon av rutetabeller for den enkelte holdeplass. Operatør er for egen kostnad ansvarlig for oppsett/utplassering av rutetabellen, samt utplassering og til enhver tid utskiftning til siste utgave av rutetabell på den enkelte holdeplass. Enkelte holdeplasser kan unntas etter godkjenning av oppdragsgiver.

Nye rutetabeller skal settes opp så snart som mulig i forkant av hvert ruteskift. Ved hærverk eller andre forhold som utgjør at rutetabeller mangler, skal nye rutetabeller settes opp snarest mulig og senest uke etter at melding om dette er mottatt.

#### **6.7. KRAV TIL TRAFIKKAVVIKLING**

Kjøringen skal gjennomføres i henhold til Oppdragsgivers ruteplan, transportvedtekter og endringer som Oppdragsgivers driftsledelse pålegger. Operatørene må sørge for god trafikkledning og samhandling med korresponderende Linjer også på tvers av Ruteområdene, se også punkt 3.1.

Bruk av materiell må tilpasses passasjergrunnet. Oppdragsgiver tillater at Operatør drifter Linjene med kortere busser, herunder også minibuss klasse B. For de avgangene hvor

oppdragsgiver i rutebeskrivelsen har kapasitetskrav skal de fortsatt gjelde. Operatør har ansvar for at det er tilstrekkelig kapasitet hele kontraktperioden.

Dersom frakjøring oppstår på en eller flere holdeplasser langs Ruten skal Operatør uoppfordret sette inn det bussmaterieell som primært benyttes. Dersom Oppdragsgiver tar opp forholdet etter gjentatte rapporterte frakjøring fra Operatør eller på bakgrunn av kundehenvendelser så påløper det automatisk gebyr etter Kontrakten. Oppdragsgiver har etablert en reisegaranti i tråd med nasjonale retningslinjer som gir kunden rett til kompensasjon ved frakjøring, innstilling og forsinkelser, se punkt 11.

Utbetalinger i henhold til den til enhver tid gjeldende reisegaranti som skyldes Operatørs manglende leveranse vil bli fakturert Operatør. Dekning av reisegaranti ovenfor kunden fritar ikke Operatør for gebyr, jf. Kontrakten.

#### **6.8. INNSTILTE AVGANGER**

Alle avganger kunngjort i den til enhver tid gjeldende ruteplan skal bli kjørt. En avgang defineres som innstilt når minimum ett av kriteriene under ikke er oppfylt:

- Avgangen ikke er kjørt innen 25 minutter etter oppsatt avgangstid.
- Mindre enn 50 % av avgangen målt i planlagt kjøretid i henhold til ruteplan er kjørt
- Når avgangen ikke er pålogget billettsystemet (gjelder ikke teknisk feil ved system eller utstyr som ikke skyldes feilbruk.)
- Når avgangen ikke er pålogget SIS (sannstidsinformasjonssystemet). (gjelder ikke teknisk feil ved system eller utstyr som ikke skyldes feilbruk.)
- Innstilte avganger som rapporteres senere enn 10 minutter gebyrlegges i henhold til kontrakten. Utbetalinger i henhold til den til enhver tid gjeldende reisegaranti som skyldes innstilt avgang vil bli fakturert Operatør. Dekning av reisegaranti ovenfor kunden fritar ikke Operatør for gebyr.

Operatør skal så snart som mulig sette inn erstatningsbuss.

#### **6.9. KRAV TIL OVERHOLDELSE AV RUTETABELL**

Ingen busser skal under noen omstendighet forlate en holdeplass tidligere enn det rutetabellen sier.

Operatør skal etterstrebe effektiv drift av Linjen og overholde rutetabellen så langt de trafikale forholdene tillater det.

Avganger fra startholdeplass ansees som forsinket når dette skjer fem minutt senere enn planlagt avgangstid. Forsinkelser som skyldes forhold Operatøren rår over skal rapporteres med årsak i Oppdragsgivers driftsportal. Alle forsinkelser på 5 minutter eller mer skal rapporteres med årsak i Oppdragsgivers driftsportal.

Alle holdeplasser i gjeldende Rutetabell skal betjenes hvis annet ikke er avtalt med Oppdragsgiver.

Utbetalinger i henhold til den til enhver tid gjeldende reisegaranti som skyldes for tidlig kjøring fra holdeplass vil bli fakturert Operatør. Dekning av reisegaranti overfor kunden fritar ikke Operatør for gebyr.

#### **6.10. HÅNDTERING AV AVVIKSSITUASJONER OG INNSTILLINGER**

Operatør skal rapportere i Oppdragsgivers driftsportal eller det system som tilrettelegges uten ugrunnet opphold og senest innen 10 minutter om innstilte avganger og forsinkelser fra startholdeplass som er over 5 min. I tillegg skal andre forhold som er viktig for kundene, slik som omkjøringer og unormale forsinkelser rapporteres. Sjåførene skal kunne kommunisere med Operatørens trafikkledelse for å sikre en rask og effektiv avviksrapportering fra sjåføren. Anskaffelse, drift og vedlikehold av dette utstyret bekostes av Operatør. Utstyret skal være fastmontert i bussen og kommunikasjonen skal skje etter gjeldende lover og forskrifter.

#### **6.11. KRAV TIL BEHANDLING AV HITTEGODS**

Operatør har ansvaret for hittegodt og skal følges i henhold til gjeldende lover og forskrifter. Operatør sørger for å etablere og drive utleveringssteder for hittegodt. Operatør plikter å etablere

en intern ordning, som sikrer at drifts- eller trafikledelse kjenner til omfanget av gjenglemte eiendeler på Operatørs busser gjennom driftsdøgnet.

Funn av penger/mobiltelefoner/PCer og andre lettomsettelige eiendeler og matvarer skal straks varsles trafikkleder.

#### **6.12. ANSVAR FOR UTLÅNT MATERIELL OG UTSTYR**

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

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

Materiell og/eller utstyr som er stilt til disposisjon for Operatør skal leveres tilbake til Oppdragsgiver straks ved Kontraktens opphør. Ved overlevering av disponert materiell og/eller utstyr, er Operatør ansvarlig for at dette er i en slik tilstand at det kan settes i operativ drift, umiddelbart etter overtakelse.

#### **6.13. KOSTNADER I TRAFIKK**

Bombrikker: Operatør er ansvarlig for å inngå avtale med bomselskap om bombrikker og alle kostnader knyttet til disse. Busser i trafikk for Oppdragsgiver passerer gratis gjennom bommene i Ruteområdene.

Andre kjente kostnader som påføres langs linjene skal Operatør ta, for eksempel ferge.

#### **6.14. FORBUD MOT BRUK AV HÅNDHOLDT ELEKTRONISK UTSTYR OG HODETELEFONER/ ØREPROPPER**

Under kjøring gjelder forbud mot bruk av håndholdt elektronisk utstyr samt bruk av hodetelefoner/ørepropper.

#### **6.15. FORBUD MOT TOMGANGSKJØRING**

Som et ledd i å begrense støy og utslipp fra bussdriften skal Operatøren påse at bussene ikke tomgangskjører i mer enn ett minutt ved sommertid (15.mai-15.september).

#### **6.16. UNIFORMSPLIKT**

Uniformsplikt (Operatørens uniform) gjelder for sjåførere med kundekontakt. Uniformen skal være ren og velstelt. Operatør dekker uniformkostnadene.

#### **6.17. SPRÅK**

Sjåfør skal kunne svare på spørsmål om priser, rutetider, korrespondanser, stoppesteder etc., og henvise til hvor kunden kan få svar på mer kompliserte spørsmål.

Sjåføren skal beherske godt muntlig norsk. Operatør er ansvarlig for at alle sjåførere skal ha bestått «norskprøve nivå B1- muntlig». Dersom en tur kjøres med en sjåfør som ikke tilfredsstillt dette kravet medfører det gebyr. Det ilegges ikke gebyr på dette punktet første år, til 30.04.2021.

Dette kravet kan fravikes dersom sjåføren åpenbart har tilstrekkelige språkkunnskaper. Det er Oppdragsgiver som avgjør om en sjåfør slipper krav til bestått norskprøve nivå B1-muntlig. Et slikt unntak må Operatør få godkjent av Oppdragsgiver for hver enkelt sjåfør.

Sjåføren kan kommunisere, selge billetter og svare på enkle spørsmål på engelsk.

Oppdragsgiver har rett til å gjennomføre språktest av alle sjåførere. Sjåførere som ikke tilfredsstillt språkkrav etter oppdragsgivers vurdering, skal tas ut av tjeneste dersom oppdragsgiver krever dette.

## **6.18. GODS**

Operatør skal kunne frakte gods fra rutebilstasjoner og korresponderende busser og til et nærmere avtalt leveringssted langs ruten. Inntektene tilfaller operatør. Operatør har ansvaret for merutgifter knyttet til godshåndtering. I den grad gods medtas på buss i rute, skal ikke dette påvirke fremføringen av ruten slik den er definert i rutetabellen.

Oppdragsgiver fastsetter godsregulativet i forbindelse med frakt av slike varer. Gjeldende godsregulativ følger med som bilag til oppdragsbeskrivelsen (Bilag 2.5).

## **7. MARKEDSFØRING OG KOMMUNIKASJON**

### **7.1. MARKEDSFØRING**

Oppdragsgiver er ansvarlig for profilering og markedsføring av kollektivtrafikken i Troms. Operatøren og Oppdragsgiver skal gjensidig informere hverandre om relevante markedsforhold, for sammen å utvikle et best mulig kollektivtilbud overfor publikum innen gitte økonomiske rammer. Operatør skal delta i lokal markedsføring sammen med Oppdragsgiver.

Oppdragsgiver skal dele overordnet plan for markedsaktiviteter med Operatør og eventuelle detaljplaner knyttet til aktivitetene som Operatør er en del av.

Operatør skal gjennom sin opptreden og i møte med kundene ivareta merkevaren TFT og et positivt omdømme for kollektivtrafikk i samarbeid med Oppdragsgiver.

### **7.2. KOMMUNIKASJON**

Oppdragsgiver ivaretar kontakt mot medier og er ansvarlig for presseaktivitet. Avhengig av sak skal Oppdragsgiver og Operatør samarbeide om kontakt med media.

Oppdragsgivers mediestrategi skal sikre at Oppdragsgiver og Operatør skal fremstå med en samordnet holdning og profil.

Operatør skal utarbeide mediestrategi som skal forelegges Oppdragsgiver. Mediestrategien skal inneholde oversikt over hvem som har ansvar og er kontaktpunkt mot media og Oppdragsgiver i mediesituasjoner. Operatør bør som hovedregel ha en fast talsperson overfor mediene. Får Operatør en forespørsel fra media, skal man, hvis praktisk mulig, søke å samordne svar og håndtering av media med Oppdragsgiver før uttalelser avgis til journalisten. Er dette praktisk umulig, skal Oppdragsgiver underrettes om den konkrete mediekontakten snarest mulig. Dette skal selvsagt ikke gå på bekostning av ytringsfriheten.

### **7.3. KUNDEINFORMASJON**

Oppdragsgiver er ansvarlig for å definere innhold, utvikle og produsere ruteinformasjon og informasjon om oppdraget.

Oppdragsgiver skal forestå annonsering av trafikktilbudet, samt utgi nødvendig informasjon om endringer i trafikkavviklingen som følge av planlagte avvik.

Operatør er ansvarlig for nødvendig informasjon til Oppdragsgiver ved ikke-planlagte trafikkomlegginger/trafikkforstyrrelser. Oppdragsgiver er ansvarlig for informasjon videre ut mot kunder. Dette krever tett samarbeid mellom Oppdragsgiver og Operatør gjennom driftsdøgnet. Oppdragsgiver har ansvaret for en felles ruteopplysningstjeneste for kollektivtrafikken.

Informasjon om takst, reisegaranti, billettering og ruteinformasjon skal alltid være tilgjengelig på angitt sted om bord i bussen. Oppdragsgiver er ansvarlig for å formidle informasjon om endringer via skjermer i bussen. Operatør er ansvarlig for å gi tilbakemelding til Oppdragsgiver ved avvik på informasjonsskjermer.

### **7.4. KUNDESENTER, KUNDESERVICE OG KLAGEBEHANDLING**

Kundene i kollektivtrafikken skal sikres grunnleggende lik behandling. Oppdragsgivers kundesenter er ansvarlig for all kundekontakt via telefon (ruteopplysning 177 og kundeservice), e-post/kontakt skjema og sosiale medier.

Oppdragsgivers kundesenter mottar, registrerer og besvarer klager via Oppdragsgivers kundebehandlingssystem. Henvendelser som omhandler kundeforholdet hos Operatøren fordeles dit for besvarelse, eller i noen tilfeller for kommentarer. Operatør skal besvare disse henvendelsene seinest innen tre virkedager. Hvilke kategorier for klager som skal besvares direkte av Operatør avtales mellom partene. Hovedregel er at kundekontakt skjer via Oppdragsgiver.

Operatør plikter å håndtere enhver kundeforhold, klage og lignende på en servicemessig tilfredsstillende måte, og skal rapportere om slike henvendelser etter et mønster nærmere avtalt med oppdragsgiver. Dersom operatør mottar henvendelser som gjelder noe oppdragsgiver er ansvarlig for, skal den videresendes uten ugrunnet opphold.

Oppdragsgivers kundesenter må ha direkte kontakt med Operatørs trafikkledelse i de tilfeller hvor det oppstår uforutsette hendelser som påvirker kundene. Gjennom god informasjonsflyt vil Oppdragsgiver informere via ulike kanaler ut mot kundene for å kunne gjøre reisen forutsigbar og i tillegg redusere antall henvendelser. Hvordan denne dialogen gjennomføres mest hensiktsmessig avtales mellom partene.

Oppdragsgivers informasjonskanaler, herunder også sosiale medier, skal gi informasjon til kundene i tillegg til dialog, spørsmål og tilbakemeldinger. Oppdragsgiver svarer på vegne av Operatør. Eventuelle henvendelser som må følges opp av Operatør flyttes over til kundebehandlingssystemet for oppfølging. Oppdragsgiver har klare retningslinjer for oppfølging av saker som kommer inn på sosiale medier og ansvar overfor egne og Operatør sine ansatte og kunder med tanke på personvern. Oppdragsgiver har retningslinjer for sine ansatte knyttet til uttalelser på sosiale medier og oppfordrer Operatør til å ha det samme.

## **7.5. REKLAMERETTIGHETER**

Oppdragsgiver har alle rettigheter til eventuell reklame i og på bussene, også på skjermer. Alle former for reklameinntekter i kontraktperioden tilfaller Oppdragsgiver. Opphenging og nedtaking av plakater/reklamemateriell inne i bussene utføres av Operatør. Oppdragsgiver sørger for reklamemateriell. Operatør plikter å stille med bussmateriell uten påmontert reklame og/eller løpende reklameavtaler. Operatør skal stille bussene til disposisjon for påføring/nedtaking av utvendig reklame/informasjon. Slik montering skal foregå på tidspunkter det ikke er nødvendig å bruke bussene i trafikk. Operatør skal på forhånd vaske bussene og om nødvendig stille garasje plass til disposisjon for montering.

Busser som skal påføres reklame skal ha skadefri lakk, og ha en lakkvalitet som tåler påføring og nedtaking av reklame. Eventuelle lakkskader på bussene som følge av reklame, må Operatøren snarest mulig varsle til reklameselskapet og dokumentere med bilder og taksering utført av godkjent takstmann. Erstatningsansvaret ved eventuelle lakkskader er et anliggende mellom Operatør og reklameselskap.

Det er ikke anledning for operatør å selge innvendig reklameplass. Oppdragsgiver kan bruke dette til informasjons-/ reklameformål.

## **8. TRANSPORTVILKÅR OG REISEGARANTI**

Operatøren forplikter seg til å følge Oppdragsgivers til enhver tid godkjente transportvilkår. Operatøren forplikter seg til å følge Oppdragsgivers til enhver tid gjeldende Reisegaranti. Oppdragsgiver gjør oppmerksom på at det kan komme endringer i transportvilkår og reisegarantien i kontraktperioden.

Transportvilkår:

<https://www.tromskortet.no/lover-og-regler/category274.html>

Reisegaranti:

<https://www.tromskortet.no/reisegaranti/category1784.html>

## 9. KRAV TIL RENHOLD OG VEDLIKEHOLD AV BUSSE

### 9.1. MINIMUMSKRAV TIL DAGLIG RENHOLD

- Bussen skal fremstå som ren- inn og utvendig ved innsettelse i trafikk hver dag.
- Ved streng kulde/lange kuldeperioder hvor bruken av vann må begrenses skal bussene likevel støvsuges. Operatør skal i slike krevende perioder prioritere vask og renhold og om nødvendig øke ressursbruken.
- Gulv, vegger, vinduer og under seter skal være rengjort for smuss som er påført det siste driftsdøgnet.
- Seter og utstyr skal være rengjort og uten synlig smuss.
- Bussen skal være fri for tagging, tyggegummi og lignende, både ut- og innvendig, gjelder også skygger.
- Sjøføren skal alltid gå gjennom bussen på endeholdeplass og fjerne løst søppel, sjekke at teknisk utstyr fungerer og rapportere om vogn eller utstyr må skiftes.
- Hvis bussen blir tilsølt av oppkast eller annet søl skal vognen byttes så snart som mulig.
- Vaskeliste skal føres daglig og kunne fremvises på forespørsel.

### 9.2. MINIMUMSKRAV TIL PERIODISK RENHOLD

- Samtlige vinduer skal fremstå som rene.
- Innvendig helvask, herunder rens av setetrekk, utføres minimum 1 gang per år.
- Utført periodisk renhold skal kunne dokumenteres overfor Oppdragsgiver på etterspørsel.

### 9.3. MINIMUMSKRAV TIL DAGLIG VEDLIKEHOLD TIL VINDUER, KAROSSERI OG INNREDNING

- Busser i trafikk skal fremstå uten synlige skader på lakk, karosseri eller interiør- eller eksteriør detaljer.
- Innvendige skader på stoler og interiør skal utbedres omgående/etter endt Vognløp.
- Frontruter med skader, punkterte sidevinduer som dugger samt vinduer og glassfelt med riss-skader skal byttes eller repareres omgående.
- Ved større skader som får konsekvenser for trafikksikkerheten skal bussen tas ut av trafikk inntil skaden er utbedret. For øvrig vises til kjøretøysforskriften og kravet til forskriftsmessig stand. Utbedringsfrister settes i samråd med Oppdragsgiver.

### 9.4. PERIODISK VEDLIKEHOLD

Operatør har ansvaret for periodisk vedlikehold av sine busser. Periodisk vedlikehold skal kunne dokumenteres overfor Oppdragsgiver.

### 9.5. OBJEKTIVE KONTROLLER

Oppdragsgiver har rett til å utføre kvalitetskontroll med eget og innleid personell. Kontrollen kan utføres på buss i trafikk og på depot, og kan utføres uten forvarsel. Dette er kontroller for å se over bussenes tilstand knyttet til Kontraktens krav er ivaretatt. Denne kan også foretas av sivil kontrollør.

## 10. RAPPORTERING OG STATUSMØTER

Operatøren skal rapportere til Oppdragsgiver etter bestemmelsene i dette kapittel. Månedlig faktura godtgjøres kun hvis rapportene foreligger og i en form avtalt mellom partene i Kontrakten.

Hvis Operatøren skifter daglig leder, driftsansvarlig, økonomiansvarlig eller personer med spesielle kvalitetsansvar skal Oppdragsgiver varsles skriftlig.

Underveis i kontraktperioden kan det forekomme at leveranseformen av rapportene endres som følger av endrede behov eller endringer i teknologi.

Oversikt over Operatørs rapporteringsplikt:

Type rapport	Leveranse form	Hyppighet
Regnskapsrapport	E-post	På forespørsel
Årsberetning	E-post	På forespørsel
Avviksrapporten <ul style="list-style-type: none"> <li>- Innstilte avganger, årsaker</li> <li>- Forsinkelser, årsaker</li> <li>- Frakjøringer</li> <li>- System feil</li> <li>- Sanntidssystem</li> <li>- Billettsystem</li> <li>- Holdeplass</li> <li>- Skader på utstyr</li> <li>- Omkjøring</li> </ul>	Driftsportalen Trafikklogg system	Fortløpende
Bussoversikt	Elektronisk format	Årlig/fortløpende ved endring
Ulykker <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ansatte</li> <li>- Passasjerer</li> <li>- Skade på tredjeperson/ting/miljø</li> </ul>	Telefon	Straks
Miljøregnskap Dokumentasjon på det forbrukte drivstoffets klimagassreduksjon. Dokumentasjon skal være fra leverandør/omsetter av drivstoffet og skal beregnes i tråd med bestemmelse i produktforskriften slik den foreligger 01.01.17.	E-post	Halvårlig For perioden f.o.m 1.1- t.o.m 30.6 sendes innen 30.august. For perioden f.o.m 1.7- t.o.m 31.12 sendes innen 28.februar.
Kjøretøyrapportering	E-post	Årlig

## 11. ARBEIDSDDELING OG SAMARBEID MELLOM OPPDRAGSGIVER OG OPERATØR

### 11.1. ARBEIDSDDELING

Arbeidsfordelingen mellom Operatør og Oppdragsgiver skal sikre god gjennomføring av tjenester og arbeidsoppgaver i tilknytning til Oppdraget.

Arbeidsdelingen sammenfattes i følgende tabell:

Oppgave	Operatør	Oppdragsgiver	Henvising
Trafikk- og Driftsledelse	H	M	Oppdragsbeskrivelsen
Drifts- og rutetilbudet	M	H	Rutebeskrivelsen og Oppdragsbeskrivelsen
Resultatoppfølging og kontroll	M	H	Oppdragsbeskrivelse
Inntektsansvar	M	H	Kontrakt, Incitamentsordningen, Oppdragsbeskrivelsen
Pris- og billetteringssystem	M	H	Oppdragsbeskrivelsen
Billetteringsutstyr	M	H	Oppdragsbeskrivelsen
Billettsalg om bord i buss	H	M	Oppdragsbeskrivelsen
Ruteinformasjon på holdeplasser	H	M	Oppdragsbeskrivelsen
Rute-, pris- og billettinformasjon	M	H	Oppdragsbeskrivelsen, Materiellbeskrivelsen
Markedsføring	M	H	Oppdragsbeskrivelsen
Ruteopplysning	M	H	Oppdragsbeskrivelsen
Holdeplasser og leskur	M	H	Oppdragsbeskrivelsen
Hittegodsservice	H	M	Oppdragsbeskrivelsen
Pauserom, toalettmuligheter for ansatte	H	M	Anleggsbeskrivelsen
Billettkontroll	M	H	Oppdragsbeskrivelsen

H = hovedansvar, M = medansvarlig



## 12. SAMSPILL OG SAMARBEID

I kontraktperioden vil et godt samspill og samarbeid mellom Operatør og Oppdragsgiver være svært viktig for å finne de beste løsningene for kollektivtrafikken i kontraktområdet. Samspillet og samarbeidet formaliseres igjennom regelmessige møter. Partene dekker her egne reise- og møtekostnader knyttet til slike møter.

Møte	Hyppighet
Statusmøter	1 gang pr år

Utover disse faste møtene vil det kunne oppstå behov for andre mer sporadiske møter på grunn av andre oppdukkende tema.

## 13. AVSLUTNING AV KONTRAKT

Ved avslutning eller terminering av kontrakten, skal utstyr som eies av oppdragsgiver ut monteres på alle busser når disse tas ut av trafikk i oppdrag for oppdragsgiver. Busser skal kunne stilles vederlagsfritt til disposisjon for oppdragsgiver for ut montering i inntil 1 måned etter utløpet av kontraktperioden. Bussene skal stilles til disposisjon i Tromsø, eller annet avtalt sted i Troms.