

# VEDLEGG 1

## OPPDRAGSBESKRIVELSE

Billett- og kvalitetskontroll på  
buss og hurtigbåt for Troms fylkestrafikk

2022



**Troms og Finnmark fylkeskommune**  
Romssa ja Finnmárkku fylkkagielda  
Tromssan ja Finmarkun fylkinkomuuni



**TROMS** fylkestrafikk  
**ROMSSA** fylkkajohtolat

## INNHOLD

1	Bakgrunn .....	2
2	Om oppdraget.....	3
2.1	Generelt .....	3
2.2	Fremtidige anskaffelser og endringer som kan få innvirkning på oppdraget.....	3
2.3	Billettkontroll på buss .....	4
2.4	Billettkontroll på hurtigbåt .....	4
2.5	Billettkontroll på ferger .....	4
2.6	Kvalitetskontroll.....	5
2.7	Kontrollområder.....	6
3	Planlegging og organisering av kontroller .....	8
3.1	Generelt.....	8
3.2	Passasjertall .....	9
3.3	Når kontrollene skal foretas .....	9
3.4	Kontrollformer .....	9
3.5	Bemanning og kapasitet .....	9
3.6	Kompetanse .....	10
3.7	Opplæring .....	10
4	Utførelse av kontroller .....	11
4.1	Generelt krav .....	11
4.2	Service og veiledning .....	11
4.5	Uniformering og legitimering .....	12
4.6	Utstyr .....	12
4.4.1	Kontrollenheter og betalingsterminaler .....	12
4.4.2	Kommunikasjonsutstyr.....	12
4.4.3	Annet utstyr .....	12
4.5	Gebyrutstedelse og kvalitetssystem .....	13
5	Rapportering.....	14
5.1	Generelt .....	14
6	Databehandleravtale .....	15

## **1 BAKGRUNN**

Oppdragsgiver er Troms og Finnmark fylkeskommune, avdeling Troms fylkestrafikk.

Troms og Finnmark fylkeskommune er ansvarlig for kollektivtilbudet med båt, buss og ferge i fylket. Kollektivtilbudet i Troms markedsføres under merkevaren Troms fylkestrafikk.

Troms fylkestrafikk er eier av billettsystemer som elektroniske reisekort, mobil betalingsapp og SMS-tjenester. Nærmere 70 prosent av alle transaksjoner gjennomføres i betalingsappen Troms Billett.

Blant annet ble det gjennomført 12.137.925 bussreiser og 204.480 hurtigbåtreiser i 2021.

Takster for hurtigbåt og buss blir vedtatt årlig av fylkesrådet i Troms og Finnmark fylkeskommune.

Oppdragsgiver skal inngå kontrakt med vaktsselskap om kjøp av både sivile – og uniformerte billett- og kvalitetskontroller på buss og hurtigbåt som utføres på kontrakt for oppdragsgiver.

## 2 OM OPPDRAGET

### 2.1 GENERELT

Billett- og kvalitetskontroll foretas med bakgrunn i vilkår for bruk av tjenesten, som for eksempel reguleres i våre transportvedtekter. De kan du finne her: [www.fylkestrafikk.no/transportvedtekter](http://www.fylkestrafikk.no/transportvedtekter). Oppdragsgiver har pr. dags dato transportvedtekter godkjent fra Samferdselsdepartementet den 27.februar 2004. Transportvedtektene gjelder som en avtale mellom oppdragsgiver og hvert enkelt reisende. Oppdragsgiver har søkt om endringer av sine transportvedtekter og søknaden er til behandling i Samferdselsdepartementet pr mai 2022.

Retningslinjer for hvordan kontrollen skal gjennomføres er nedfelt i en egen instruks: Bilag 1 Instruks for billett- og kvalitetskontroll, og er gjeldende for alle kontroller som utføres på Troms fylkestrafikks rutenett.

Revisjon av Bilag 1 Instruks for billett- og kvalitetskontroll kan forekomme ilt. kontraktsperioden. Mer informasjon om Troms fylkestrafikk finnes på [www.fylkestrafikk.no](http://www.fylkestrafikk.no)

Sammen med billettkontroll skal det gjennomføres en kvalitetskontroll. Hensikten med kvalitetskontrollen er å avdekke/påvise feil, mangler, avvik eller annet som kan være til ulempe for oppdragsgiver eller kundene eller som kan påvirke kundens opplevelse på en negativ/uheldig måte.

Med billett- og kvalitetskontroll menes:

1. oppdrag med bare billettkontroll
2. oppdrag med billett- og kvalitetskontroll
3. oppdrag med bare kvalitetskontroll

I utgangspunktet ser oppdragsgiver for seg at alternativ 2 vil bli mest benyttet. Oppdragsgiver vil i samarbeid med leverandør og på bakgrunn av erfaringer man gjør seg i løpet av kontraktsperioden og komme frem til hvordan man får utnyttet tiden man er på oppdrag mest mulig effektivt.

Oppdragsgiver kan til tider også ha behov for tjenester som faller utenfor billett- og kvalitetskontroll, og ønsker å kunne kjøpe tilleggsleveranse av vakt- og sikkerhetstjenester knyttet til passasjer- og sjåførtrygghet både om bord på transportmidler og på holdeplasser og terminaler. Ved konserter, arrangementer og lignende vil det kunne være behov for veileding- og kø kontroll av passasjerer. Ved endringer i rutetilbudet, og spesielt ved innføring av nye busstilbud vil det kunne være behov for veileding- og informasjon til passasjerer på holdeplass.

### 2.2 FREMTIDIGE ANSKAFFELSER OG ENDRINGER SOM KAN FÅ INNVIRKNING PÅ OPPDRAGET

Oppdragsgiver skal anskaffe et nytt billettsystem i løpet av kontraktsperioden. Det nye billettsystemet vil kunne føre til endringer i oppdraget i form av eksempelvis utbytting av betalingsterminaler eller endring av gebyrordning. All den tid dette er noe oppdragsgiver ikke har kunnskap om på nåværende tidspunkt, er dette endringer som må avtales særskilt mellom oppdragsgiver og leverandør når de oppstår.

Oppdragsgiver kan kreve endringer i fordelingen av kontrolltidspunktene i kontraktsperioden.

Oppdragsgiver kan også kreve endringer i omfanget av billett- og kvalitetskontrollen. Endringer innenfor +/- 10% av forespeilet omfang på kontrakten prises ikke ekstra/ fører ikke

til reduksjon i pris (timespris). Endringer utover +/- av total forespeilet kontrolltid kna før til prisregulering (timespris).

## 2.3 BILLETTKONTROLL PÅ BUSS

Leverandør skal gjennomføre billettkontroll hvor det kontrolleres hvorvidt de reisende har gyldig billett/er korrekt billettet.

Billettkontroll på buss gjennomføres både som ombordkontroll, på holdeplasser og på omstigningspunkter. Ut ifra formålet med den aktuelle kontrollen kan kontrollørene opptre i uniform eller sivilt.

På ruter hvor bussen skal rekke en ferge kan sjåfør avvise kontroll dersom en kontroll fører til at den ikke rekker denne.

Når kontrollene er fullført skal kontrollørene forlate transportmiddelet så snart som praktisk mulig.

I tillegg til billettkontroll skal kontrollørene rapportere åpenbare kvalitetsavvik knyttet til hvordan bussen fremstår, herunder renhold, skader, billettutstyr, sanntidssystem osv. Oppdragsgiver understreker at listen ikke er uttømmende, og at det kan komme instruksjoner fra oppdragsgiver om andre kontrollelementer som skal rapporteres. Videre overlates det til kontrollørenes skjønn å rapportere andre opplagte avvik.

## 2.4 BILLETTKONTROLL PÅ HURTIGBÅT

Leverandør skal gjennomføre billettkontroll hvor det kontrolleres hvorvidt de reisende har gyldigbillett/er korrekt billettet.

Billettkontroll på hurtigbåt gjennomføres enten som avstigningskontroll på kaianlegg, eller som sivil ombordkontroll mens fartøyet er i rute. Billettkontroll av hurtigbåtpassasjerer fordrer god kommunikasjon mellom kontrollører og mannskapet på fartøyet. Det forventes at leverandøren er i stand til å planlegge kontrollene på en slik måte at kontroll av hurtigbåt sees i sammenheng med kontroll av buss ute i regionen.

I tillegg til billettkontroll skal kontrollørene rapportere åpenbare kvalitetsavvik knyttet til hvordan hurtigbåten fremstår, herunder blant annet renhold, skader, billettutstyr osv. Oppdragsgiver understreker at listen ikke er uttømmende, og at det kan komme instruksjoner fra oppdragsgiver om andre kontrollelementer som skal rapporteres på. Videre overlates det til kontrollørenes skjønn å rapportere andre opplagte avvik

## 2.5 BILLETTKONTROLL PÅ FERGE

Med mindre at oppdragsgiver særskilt bestiller kontroller på ferge, inngår ikke slike kontroller i dette oppdraget

## 2.6 KVALITETSKONTROLL

I tillegg til å gjennomføre billettkontroll skal leverandør gjennomføre kvalitetskontroller både på buss og hurtigbåt. Kvalitetskontroller skal gjennomføres samtidig med billettkontrollene for å få en så effektiv kontroll som mulig. Det kan likevel være behov for at leverandør gjennomfører kun kvalitetskontroller på forespørsel fra oppdragsgiver.

Eksempler på kvalitetselementer som skal kontrolleres og rapporteres til oppdragsgiver (listen er ikke uttømmende):

- Innstilt/ ikke kjørt avgang
- Riktige holdeplassoppslag + eventuelt skader eller mangler på holdeplass
- Profilprogram i samsvar med kontrakt
- Manglende eller feil billettering
- Riktig destinasjon i skiltkasse, og at skiltkassen ellers er i orden
- Defekte monitorer inne i kjøretøy/fartøy
- Defekte holdeplasskilt, eller andre monitorer på holdeplasser
- Ødelagte/manglende seter
- Graffiti/hærverk
- Karosseri/lakkskader
- Punkterte ruter
- Sjøførens/besetningens uniform
- Ureglementert bruk av mobiltelefon
- Avvik fra rutetrase
- Generelt renhold
- Lydnivå på holdeplassoppopp innvendig og utvendig

## 2.7 KONTROLLOMRÅDER

Billett- og kvalitetskontrollen inndeles og gjennomføres i følgende geografiske områder:

- A. Tromsø
- B. Harstad og Sør-Troms
- C. Resten av fylket
- D. Ekstra tiltak

**Overordnet fordeling av timer/ innsats på de geografiske områdene er anslått til (helårsvirkning):**

Område	Timer	Rutepakker som inngår i området
A. Tromsø	4200 timer	4
B. Harstad/ Sør-Troms	750 timer	3
C. Fylket for øvrig	750 timer	1, 2,
D. Ekstra tiltak	1050 timer	
<b>Sum</b>	<b>6750 timer</b>	

Oppdragsgiver kan foreta mindre justeringer i denne timefordelingen.

De mest trafikkerte rutene skal prioriteres. Planlegging av kontrollene gjennomføres i samarbeid med oppdragsgiver. Oppdragsgiver skal alltid godkjenne plan for kontrollene. Planene kan tilpasses kunnskap om hvor det er mest passasjerer som reiser uten gyldig billett.

I fylket har vi følgende tilbud:

**Buss**

<b>Kontraktsområde</b>	<b>Operatør</b>	<b>Omfatter</b>
1. Nord-Troms	Torghatten Buss	Kommunene Kvænangen, Nordreisa, Skjervøy, Kåfjord, Storfjord, Lyngen,  Samt deler av Tromsø og Balsfjord. Gjelder Ramfjord, Breivikeidet, Sjursnes, Laksvatn, Lakselvdalen, Lakselvbukt, Fornes, Nordkjosbotn, Øvergård med linjene 410, 411, 412, 415, 460 og 461  Regionale linjer og tilbringer-linjer Linje 150 Tromsø – Alta. Linje 160 Tromsø – Storslett via Skibotn og Kåfjord. Linje 155 Skjervøy – Storslett Linje 460 Lyngseidet - Nordkjosbotn
2. Midt-Troms	Tide	Kommunene Målselv, Senja, Bardu, Gratangen, Lavangen, Salangen, Ibestad, Dyrøy og Sørreisa.  Regionale linjer og tilbringer-linjer Linje 100 Tromsø – Narvik Linje 105 Tromsø – Øverbygd 110, 120, 130, 140 som binder sammen en del av kommunene i Midt Troms, i tillegg til å mate inn til linje 100 på E6.
3. Harstad/Sør-Troms	Torghatten Buss	Kommunene Harstad, Tjeldsund, Kvæfjord  Samt deler av Lødingen med linje 250 Harstad – Lødingen og Linje 200 Harstad – Bjerkvik (samarbeid med Nordland)
4. Tromsø-området	Tide	Kommunene Tromsø, deler av Balsfjord på Malangshalvøya, Karlsøy. Hele Tromsø by

**Båt**

<b>Rutepakke</b>	<b>Operatør</b>	<b>Omfatter</b>
Linje 2	Norled	Tromsø-Finnsnes-Brøstadbotn-Engenes-Harstad
Linje 3	Norled	Tromsø-Skjervøy
Linje 4	Norled	Tromsø-Lysnes-Tennskjer-Vikran
Linje 5	Sommarøy Seafamily AS	Sommarøy-Tussøy-Sandneshamn
Linje 6	Boreal	Harstad-Bjarkøystedene-Sør Senja
Linje 9	Torghatten Nord	Skjervøy-Kvænangen-Vorterøy



## Ferge

Rutepakke	Operatør	Omfatter
Linje 170	Torghatten Nord	Revsnes-Flesnes
Linje 175	Norled	Sørrollnes-Stangnes
Linje 177	Norled	Stornes-Bjørnerå
Linje 181	Torghatten Nord	Botnhamn - Brensholmen
Linje 182	Torghatten Nord	Belvik-Vengsøy
Linje 185	Torghatten Nord	Hansnes-Karlsøy-Vannøy
Linje 186	Torghatten Nord	Hansnes - Reinøy
Linje 188	Torghatten Nord	Mikkelvik - Bromnes
Linje 190	Norled	Lyngseidet - Olderdalen
Linje 191	Norled	Breivikeidet - Svensby
Linje 195	Torghatten Nord	Storstein - Nikkeby - Lauksundskaret
Linje 198	Torghatten Nord	Rotsund - Havnes - Uløybukt

For ytterligere informasjon vises det til [www.fylkestrafikk.no](http://www.fylkestrafikk.no)

### 3 PLANLEGGING OG ORGANISERING AV KONTROLLER

#### 3.1 GENERELT

Billettkontrollen skal fortrinnsvis gjennomføres av et team på minimum 2 personer. Oppdragsgiver kan godkjenne at kontroller gjennomføres med en kontrollør dersom dette vurderes som hensiktsmessig. Gjennomføring av oppdrag med kun en kontrollør vil være mest aktuelt på båt og utenfor byområder, samt ved kvalitetskontroller. Bemanning av oppdragene godkjennes gjennom de månedlige planer for kontrollvirksomheten.

Kontrollene skal planlegges i samarbeid med oppdragsgiver, i forhold til antall reiser (per linje, ukedag og tidsperiode), og hvor andel uten gyldig billett erfaringsmessig er høyest. Det kan for eksempel være hensiktsmessig å gjennomføre flere kontroller i perioder hvor andel uten gyldig billett antas å være høyest/økende.

Kontrollene skal planlegges slik at kontrollene blir mest mulig effektive. Det vil si at så mange reisende som mulig blir kontrollert på samme kontroll. Det kan derfor være aktuelt å kombinere ulike ruter og transportmiddel på samme kontroll.

Det skal, så langt det lar seg gjøre, utføres kontroll på tilfeldige holdeplasser slik at tid og sted for kontroll ikke er forutsigbart for de reisende.

De mest trafikkerte strekningene av linjene skal prioriteres, men kontroller skal gjennomføres også på linjer med lavere passasjerbelegg.

Månedspan for kontroll skal som minimum inneholde tidsrom for kontroll, antall kontrollører, kontrollområder, prosentandel sivil og uniformert kontroll etc. Månedspanen sendes oppdragsgiver for kontroll minimum en uke før iverksettelse.

Oppdragsgiver skal godkjenne månedspan for kontrollene innen en uke. I spesielle tilfeller kan det bli aktuelt å endre type kontrolloppdrag i godkjente månedspaner, eksempelvis med innføring av nye produkter.

Med forbehold om at det kan komme endringer av disse punktene i kontraktsperioden. Planen kan justeres i forhold til oppdragsgivers budsjett og årsplan.

Sammen med oppdragsgiver skal leverandør planlegge kontrollene på en slik måte at personellressursene blir utnyttet på best mulig måte.

Bil(er) som benyttes for å komme mest mulig effektivt til kontrollpunkter besørges av leverandør og ligger innbakt i timesprisen.

### 3.2 PASSASJERTALL

Passasjerstatistikk fordelt på linjer finnes som vedlegg til dette dokumentet.

### 3.3 NÅR KONTROLLENE SKAL FORETAS

Månedsplanen angir fordeling av billettkontroller på klokkeslett og ukedager. Oppdragsgiver kan foreta mindre justeringer i denne fordelingen.

Det skal gjennomføres kontroll i alle årets måneder. Omfanget skal reduseres i forbindelse med skolens sommerferie (gjelder først og fremst distriktet), samt i forbindelse med jule- og påskeferie.

Ukedag	Tidspunkt	Andel
Mandag-fredag	06:00 – 17:00	70 %
Mandag-fredag	17:00 – 01:00	20 %
Lørdag	06:00 – 15:00	3 %
Lørdag	15:00 – 01:00	2 %
Søndag	06:00 – 15:00	3 %
Søndag	15:00 – 01:00	2 %

### 3.4 KONTROLLFORMER

Det er to aktuelle kontrollformer:

1. Sivil kontroll
2. Uniformert kontroll

Uniformerte kontroller skal utgjøre 70 % av kontrollene i byområder. Resterende 30 % kan være sivile kontroller. På distriktslinjer og båt bør kontrollene utføres uniformert.

### 3.5 BEMANNING OG KAPASITET

Billettkontrollens hensikt er å bidra til å øke antall betalende passasjerer, forebygge at passasjerene har gyldig reiseprodukt samt gi økte inntekter for kollektivtrafikken i Troms. Leverandøren skal sørge for gjennomføringen av denne billettkontrollen. Oppdragsgiver skal ha en fast kontaktperson (seksjonsleder) hos leverandøren som er ansvarlig for alle aspekter ved leveransen.

Leverandør må definere følgende roller:

*Seksjonsleder:* Overordnet ansvar og rapporterer til oppdragsgiver. Kontaktperson opp mot oppdragsgiver.

Se kontrakten for bestemmelse vedrørende bytte av kontaktperson/ seksjonsleder.

*Lagleder:* Dersom kontroll gjennomføres av et lag med to eller flere personer, skal det være en lagleder som følger laget på kontroller og har ansvar for mobil betalingsautomat.

*Kontrollører:* Medarbeidere som utfører kontroller. Det skal være tilstrekkelig kapasitet til å gjennomføre månedlige kontroller iht. denne kravspesifikasjon og Instruks for billettkontroll. Når månedsplanen er godkjent er det leverandør sitt ansvar å ha tilstrekkelig personell til å gjennomføre avtalt oppdrag. Dette betyr at leverandør må ha reservepersonell som kan tiltre ved sykdom etc.

Leverandør skal ha et opplegg som sikrer kjønnsfordeling av kontrollører.

Det stilles krav til at leverandør er tilknyttet offentlig godkjent lærlingeordning.

### 3.6 KOMPETANSE

Leverandørens ansatte skal ha relevant kompetanse, positiv serviceinnstilling og god kundeopptreden.

Leverandør skal ha et opplegg som beskriver hvilken kompetanse som kontrollører skal ha. Dette må beskrive hvilke krav som stilles ved nyansettelser og hvilket opplæringsprogram som medarbeiderne gjennomgår både for å oppfylle de krav som gjelder for stillingene, og for å holde seg faglig oppdatert.

De som utfører oppdraget skal beherske norsk språk muntlig og skriftlig. For Tromsø/byområder vil det være behov for å beherske engelsk muntlig.

### 3.7 OPPLÆRING

Personell som foretar kontroll, skal ha gjennomført nødvendig opplæring om oppdragets formål og hvordan kontrollen skal gjennomføres før de starter som kontrollører i dette oppdraget. Det er leverandørs ansvar at god opplæring er gitt og dette skal dokumenteres på forespørsel.

Leverandør skal utarbeide opplegg for opplæring som skal godkjennes av oppdragsgiver. Representanter for oppdragsgiver skal kunne være til stede under opplæringen, eventuelt ha ansvar for deler av opplæringen. Den enkelte medarbeider skal ha gjennomgått kurs i billett- og takstbestemmelsene, transportvedtekter, reisegarantien, kundeservice og rutenettet for Troms. Videre kreves det at den enkelte medarbeider har tilegnet seg de kunnskaper som kreves for å utføre arbeidsoppgavene på en korrekt og god måte.

Oppdragsgiver gjennomfører kurs i billett- og takstbestemmelser, transportvedtekter, reisegaranti osv. samt første gangs opplæring i bruk av håndholdt kortavleser/tablet. Dette er beregnet til å ta en dag. Leverandør overtar gradvis ansvaret for denne opplæringen.

Oppdragsgiver gjennomfører første gangs opplæring i hva som skal kontrolleres ved kvalitetskontroll. Dette er beregnet til å ta en halv dag. Leverandør overtar gradvis ansvaret for denne opplæringen.

I opplæringen skal service være en vesentlig del. Det er viktig at kontrollørene har forståelse for og evne til å se nytten av god service, høflig framtrede og av å kunne gi god informasjon. Det skal til enhver tid være et høyt servicenivå hos kontrollørene.

Det er leverandørs ansvar at alt personell får opplæring som beskrevet, og leverandør skal kunne dokumentere dette på forespørsel.

Oppdragsgiver har rett til å gjennomføre kunnskapstester av personell som benyttes i oppdraget. Avdekkes det mangler ved slike tester så er det leverandørs plikt å iverksette tiltak for å bedre kunnskapen hos personell. I ytterste konsekvens kan det bety at oppdragsgiver ber leverandør ta personellet ut av oppdraget inntil nødvendig kompetanse er på plass.

Alle kostnader i forbindelse med kurs og opplæring av leverandørens personell skal dekkes av leverandøren.

## **4 UTFØRELSE AV KONTROLLER**

### **4.1 GENERELT KRAV**

Leverandør skal utføre oppdraget på en god fagmessig og aktsom måte, og i henhold til de krav som følger av kontrakten. Oppdragsgiver er opptatt av at den reisende skal oppleve at det er kontroll av at de reisende løser riktig billett, og at kontrollørene opptrer profesjonelt og respektfullt.

Det er videre en forventning fra oppdragsgiver at kontrollørene opptrer som gode ambassadører for oppdragsgiver, og kan rettlede kunder i forhold til hvor kunden kan finne informasjon om linjer, takst, rutetider og reglement m.m. Leverandøren skal ved utførelsen legge særlig vekt på sikkerhet, og gå frem slik at det ikke oppstår skade eller fare for skade, på person, eiendom eller oppdragsgivers renommé.

Leverandøren skal til enhver tid overholde Bilag 1 Instruks for billett- og kvalitetskontroll.

Oppdragsgiver stiller høye krav til kvalitet, serviceinnstilling, kommunikasjon, konflikthåndtering og likebehandling ved utførelse av oppdraget. Det er videre viktig at kontrollørene har en høy grad av nøyaktighet når det gjelder tjenesteutførelsen og tilhørende rapportering av denne, samt god skriftlighet og formuleringsevne.

I møte med passasjerer er Oppdragsgiver opptatt av uskyldspresumpsjon, og at kontrollørene lar tvil komme passasjerer til gode. Det er videre et viktig krav til likebehandling, og at kontrollørene er i stand til å ivareta disse grunnleggende prinsippene i møtet med de reisende.

Leverandøren skal inneha/søke om tilgang til folkeregisteret (Det sentrale folkeregister) for å sikre at korrekte personalia registreres i fht. illeggelse av gebyr og eventuelle anmeldelser. Leverandørens tilgang eller søknad om tilgang til folkeregisteret skal foreligge ved oppstart av oppdraget. Dersom det i forbindelse med søknad om tilgang til folkeregisteret er nødvendig med bistand fra oppdragsgiver, skal oppdragsgiver bistå leverandør. Dette gjelder kun i tilfeller hvor leverandøren ikke har mulighet til å selv stille med nødvendig dokumentasjon e.l.

### **4.2 SERVICE OG VEILEDNING**

Leverandørens ansatte skal fremstå som gode representanter for oppdragsgiver. I dette ligger det å ha kunnskap til å kunne veilede passasjerer i forhold til billettkjøp – samt hvordan passasjerer kan planlegge og finne informasjon om reisen sin i oppdragsgivers løsninger og kanaler. Ved uforutsette hendelser forutsettes det at kontrollørene bistår sjåførere med veiledning av passasjerer for å ivareta både sikkerhet og informasjonsbehovet til den reisende.

Det skal også gis rom for utlån av mobiltelefon til korte samtaler, dersom det oppstår situasjoner som omfatter barn/ungdom. Kontrolløren skal være behjelpelig med kontakt mot foreldre når det er påkrevd, f.eks. siste buss hjem er gått / mangler penger til transport og lignende. Ved tydelige tegn på illebefinnende/sykdom skal kontrollør være behjelpelig med å tilkalle assistanse.

### 4.3 UNIFORMERING OG LEGITIMERING

Kontrollører benytter en standard vakteruniform som leverandør besørger, og som er godkjent av oppdragsgiver. I tillegg kan oppdragsgiver stille krav til at det benyttes en vest som kan tres over der det svært tydelig fremkommer både foran og bak at det er billettkontroll og hvor oppdragsgivers navn framkommer. Kostnader til slike vester dekkes av oppdragsgiver.

All annen bekledning og kjøretøy dekkes av leverandør.

### 4.4 UTSTYR

#### 4.4.1 KONTROLLENHETER OG BETALINGSTERMINALER

Kontrollen skal utføres med håndholdte kontrollenheter/tablets og betalingsterminaler som stilles til rådighet av oppdragsgiver.

Oppdragsgiver stiller med kontrollenhet/tablet, og er ansvarlig for service og vedlikehold av disse.

Oppdragsgiver er ansvarlig for å levere betalingsterminaler til leverandør. Oppdragsgiver er, med unntak fra enkelt vedlikehold, ansvarlig for service og vedlikehold og reservedeler knyttet til betalingsterminalene.

#### 4.4.2 KOMMUNIKASJONSUTSTYR.

Mobiltelefon skal alltid være en del av utstyret som ethvert arbeidslag som utfører billettkontroll skal ha med seg. Dette er viktig for å øke kontrollørens sikkerhet.

Oppdragsgiver vil også ha et varslingsystem på SMS, slik at alle kontrollørene umiddelbart får varsling på sin mobil hvis oppdragsgivers mobile betalingsapp - Troms Billett – har nedetid. Oppdragsgiver trenger til enhver tid en oppdatert liste over kontrollørens mobilnummer og er pliktig til å oppdatere listen minimum 1 gang pr. mnd.

Mobiltelefon kan unntaksvis lånes ut under oppsyn for en kort samtale, f.eks. til barn som skal ringe hjem sent på kvelden for å hentes. Det er lagleder for laget som avgjør når slikt utlån kan skje. Ellers vises til leverandørselskapenes egne prosedyrer for mobiltelefon.

Utgifter i forbindelse med mobiltelefon dekkes av leverandør.

#### 4.4.3 ANNET UTSTYR

Ved utførelse av billettkontroll skal kontrollørene være utstyrt med alle aktuelle typer erklæringer, gebyr- og rapportblokker, blyant / penn, tjenestekort (ID-kort), aktuelt informasjonsmaterieell, mobil betalingsterminal, kontrollenhet/tablet, mobiltelefon, fotoapparat/mobilkamera (kvalitetskontroll) og annet nødvendig utstyr.

Med unntak av gebyr- og rapportblokker, kontrollenhet/tablet og mobil betalingsterminal skal utgifter i forbindelse med dette utstyret dekkes av leverandør. Kostnader med anskaffelse av mobil betalingsterminal, kontrollenhet/tablet og gebyr- og rapportblokker dekkes av oppdragsgiver.

Leverandør plikter å påse at alt utstyr som er nødvendig for å gjennomføre oppdraget er i stand. Oppdragsgiver vil utarbeide rutiner for vedlikehold og reparasjon av kontrollenhet/tablet og mobil betalingsterminal.

#### 4.5 GEBYRUTSTEDELSE OG KVALITETSSYSTEM

Ved enhver utstedelse av tilleggsgebyr eller kvalitetskontroll skal kontrollør umiddelbart registrere detaljer om avvikene/gebyrtilfellene i leverandørs elektroniske registreringssystem. I registreringssystemet skal det være mulig å registrere alle nødvendige opplysninger i forbindelse med billett- og kvalitetskontrollene i nummerert rekkefølge, og systemet skal tilfredsstillende gjeldende krav til personvern. Fra systemet skal det være mulig for leverandør og oppdragsgiver (som skal ha nødvendig tilgang med inntil fem brukere til det elektroniske registreringssystemet) å ta ut rapporter/informasjon, eksempelvis oversikt over gebyrtilfeller, statistikk osv. Oppdragsgiver skal om nødvendig motta opplæring i bruk av systemet.

Rapportene skal skrives umiddelbart, dvs. så raskt som praktisk mulig og senest samme dag som kontrollen er utført. Rapport fra gebyrutstedelsen føres direkte inn i registreringssystemet og skal inneholde en beskrivelse av avviket. Dette rapportnotatet danner sammen med gebyrblanketten hovedgrunnlaget for oppdragsgivers vurdering av eventuelle klager på gebyret.

I forbindelse med utfakturering av gebyrer, skal oppdragsgiver ha mulighet til å ta ut aktuelle rapporter (fra leverandørens registreringssystem) på datonivå (periode) og skille mellom gebyrer som er betalt på stedet eller gebyrer som skal faktureres.

Ved kvalitetskontroller skal kjøretøyets registreringsnummer (evt. internnummer) registreres, for kontroller på båt/ferge registreres fartøyets navn.

Oppdragsgiver kan til enhver tid gjennomføre målinger og registreringer av kvaliteten på gjennomføringen av billett-/kvalitetskontrollen.

## 5 RAPPORTERING

### 5.1 GENERELT

Leverandør forplikter seg til å ha et elektronisk rapporteringssystem der kontroller blir registrert fortløpende og senest samme dag som kontrollen er utført. Kvalitetskontroll og billettkontroll skal kunne skilles i dette systemet.

Oppdragsgiver krever høy kvalitet på rapportene. Rapport skal blant annet inneholde informasjon om hvilken form billettkontrollen er (sivil/uniformert), ID-nummer til kontrollørene som gjennomfører kontrollen og hvilken kontrollør som utstedte gebyret, en objektiv beskrivelse av hendelsesforløpet, hvordan passasjerer legitimerte seg og at passasjerer ble informert om betalingsløsninger og klageadgang. All nødvendig informasjon om tid og sted for kontrollen skal registreres (nøyaktighet er viktig), eksempelvis dato, tidspunkt, linjenummer, holdeplass (nærmeste), retning (fra sentrum/mot sentrum), foto av utstedt gebyr og annet som anses nødvendig for å dokumentere avviket. Videre må øvrige opplysninger om passasjerer fylles ut korrekt; navn, adresse, personnummer, osv. Slike opplysninger skal også registreres i de tilfeller der passasjerer betaler gebyret på stedet.

#### *Statistikk*

Leverandør skal levere statistikk månedlig. For buss rapporteres pr område jf. Pkt. 2.7. Rapportene skal være oppdragsgiver i hende senest 3 virkedager etter månedsskiftet. For Tromsø kan det i tillegg settes krav om ukentlige rapporter. Oppdragsgiver fastsetter hva de månedlige rapportene som minimum skal inneholde:

- antall kontrollerte passasjerer totalt og pr. område
- antallet utstedte gebyrer totalt og pr. område
- antall kontrollerte pr. linje
- resultat av kontrollene (antall kontrollerte, antall tilleggsavgifter, snikprosent m.m. totalt og pr. område, evt pr. linje)
- tidsbruk og bemanning for kontroll pr. område og samlet for måneden.

For øvrig gjelder følgende:

- Leverandør har rapporteringsplikt ved spesielle hendelser, jfr "Instruks for billett- og kvalitetskontroll punkt 4.6.
- Fortløpende rapportering av maktbruk jfr. punkt 4.6 I "Instruks for billett- og kvalitetskontroll"
- Falske og misbrukte kort/billetter skal inndras. Leverandør har ansvar for registrering innen 24 timer og oversendelse av kort/billetter til oppdragsgiver. All type dokumentforfalskning, også forfalskede elektroniske produkter kan politianmeldes.
- Det er rapporteringsplikt ved skader på personer eller materiell, jfr. punkt 4.6 i instruksen.

Oppdragsgiver skal ha tilgang til all rådata som rapportene bygger på, også opplysninger om hvilke(n) kontrollør (med kontroll-ID/ansattnr) som har deltatt på oppdrag der spesielle situasjoner har oppstått.

#### *Kvalitetskontroll*

Det skal sendes informasjon til oppdragsgiver umiddelbart eller senest etter tre dager etter kontroll er utført. I tillegg skal kvalitetsavvik rapporteres månedlig. Prikkpunktene som er listet i punkt 2.6 skal legges til grunn for hva den månedlige rapporten skal inneholde. Avvikene må også inneholde opplysninger om dato for avviket, linjenummer, registreringsnummer på

kjøretøy, evt. navn på fartøy og/eller andre opplysninger som er nødvendig for oppdragsgiver å følge opp avvikene mot transportørene.

Alle rapporter skal kunne eksporteres til PDF og/eller Excel-format.

Oppdragsgiver skal ha tilgang til all rådata som rapporten bygger på, både gjennom kontraksperioden og etter at kontrakten er avsluttet.

## 6 DATABEHANDLERAVTALE

Leverandør forplikter seg til å behandle personopplysninger og virksomhetskritiske opplysninger i henhold til lovmessige krav og med tilbørlig aktsomhet.

Det skal inngås en databehandleravtale mellom Oppdragsgiver og Leverandør.

Oppdragsgiver er ansvarlig for å inngå databehandleravtale med valgt Leverandør.

Databehandleravtale samt ytterligere informasjon om databehandleravtale framgår av Vedlegg 2 Databehandleravtale.

## 7 BILAG

Bilag til dette vedlegget er:

Bilag 1 Instruks for billett- og kvalitetskontroll

Bilag 2 Prisskjema

Bilag 3 Antall påstigende buss

Bilag 4 Billettyper, takstregler og overgangsregler