

VEDLEGG 1

OPPDRAGSBESKRIVELSE

KJØP AV TRANSPORTTJENESTE FOR
TILRETTELAGT SKYSS I

Måselv,

Balsfjord,

Ibestad og

Karlsøy kommuner

1.	INNLEDNING	3
1.1	OPPDRAKSGIVERS ORGANISERING OG ANSVAR	3
1.2	KORT OM OPPDRAGET	3
1.3	BEHOV.....	3
1.4	KONTRAKTSOMRÅDER	4
2.1	OPPDRAKSGIVERS KJØREKONTOR.....	4
3	OPERATØRENS ANSVAR	5
3.1	KRAV TIL OPERATØREN	5
3.2	KRAV TIL OPERATØRENS ADMINISTRASJONSFUNKSJON	5
3.3	KRAV TIL OPERATØRENS GJENNOMFØRING	6
3.4	OVERHOLDELSE AV PLANLAGTE TIDER.....	6
3.5	BOMTURER	6
3.6	FLERE PERSONER PÅ SAMME REISE	7
4	KRAV TIL FASTE FØRERE	7
5	KRAV TIL FØRERE	7
5.1	ORGANISERING OG GJENNOMFØRING AV OPPLÆRING	7
5.2	OVERORDNET	8
5.3	TRYGG OG SIKKER REISE.....	9
5.4	KRAV TIL FØRERENS GJENNOMFØRING AV OPPDRAGET	9
5.5	FØRERS VARSLING TIL KUNDEN	10
5.6	SPRÅKKOMPETANSE	10
5.7	KOMPETANSE I HÅNDTERING AV UØNSKEDE HENDELSER OG FØRSTEHJELP	10
6	GENERELLE KRAV	11
6.1	RENHOLD OG VEDLIKEHOLD.....	11
6.2	HITTEGODS.....	11
6.3	MEDIER OG PRESSE	11
6.4	KOMMUNIKASJON	11
6.5	BOMBRIKKER OG ÅPNERE	11
6.6	KVALITETSKONTROLLER OG OPERATIV OPPFØLGING	12
7.	OPPSTART AV OPPDRAGET / FRAMDRIFTSPLAN.....	12
8.	BEREDSKAP.....	12
9.	KLAGER OG KOMMUNIKASJON MED KUNDENE	12
9	RAPPORTERING.....	13
A.	OPERATØRENS EGENRAPPORTERING.....	13
B.	RAPPORTERING PÅ FORESPØRSEL FRA OPPDRAGSGIVER.....	13

1. Innledning

1.1 Oppdragsgivers organisering og ansvar

Samferdselsdivisjonen i Troms og Finnmark vil administrere kontrakten, under merkenavnet Troms fylkestrafikk. Troms fylkestrafikk sin oppgave er å planlegge, anskaffe, administrere, markedsføre og informere om tjenestetilbudet knyttet til all kollektivtrafikk, herunder tilrettelagt skoleskyss, service- og bestillingslinjer, buss, båt og ferje.

Oppdragsgiver har ansvar for at kundene opplever at tjenestetilbudet er pålitelig og godt tilrettelagt.

Oppdragsgiver har videre ansvaret for kontakt med kommuner og andre relevante myndigheter for å ivareta transportens overordnede interesser. Oppdragsgiver organiserer, planlegger, og formidler bestillinger til den enkelte operatør. Oppdragsgiver har ansvaret for all overordnet informasjon til kundene.

1.2 Kort om oppdraget

Tilrettelagt skoleskyss er leveransen i oppdraget, og kan beskrives som tilkjøring til skolen om morgenen og hjemkjøring etter skoleslutt.

Den største kundegruppen i dette oppdraget er skoleelever. Dette er elever med vedtak på skyss grunnet medisinske årsaker og særskilte behov.

Disse kundene har helt spesielle behov og utfordringer, og førerne må være spesielt egnet og skolert til denne tjenesten. Det kreves ekstra stor grad av serviceinnstilling, empati og samarbeidsevner.

Det vil være noen elever som har ledsager som følger med på turen. Det er særdeles viktig at kundegruppen opplever tjenesten som trygg, sikker og forutsigbar.

Skyssens formål er å oppfylle de rettigheter elevene har etter opplæringsloven og retningslinjer for skoleskyss i forbindelse med vente- og reisetid, fastsetting av skoledager, mm. gitt av Troms og Finnmark fylkeskommune. Oppdragsgiver vil opplyse nærmere om skyssreglement etter inngåelse av kontrakt.

Tilrettelagt skoleskyss innvilges for de som ikke kan reise med det ordinære kollektivtilbudet. Normalt er dette skoleelever med individuelle vedtak om skyss. Elever med innvilget tilrettelagt skoleskyss kan ta med venner eller søsken. Det forutsetter at det er ledig plass. Slik eventuell transport skal ikke regnes som samkjøring.

1.3 Behov

Alle turer for tilrettelagt skoleskyss blir forhåndsbestilt hos Oppdragsgivers kjørekontor. Turer kan bestilles, avbestilles og endres tett opp mot reisetidspunkt. Det er Oppdragsgiver som formidler bestilte turer for tilrettelagt skoleskyss til de enkelte Operatørene.

Operatør er ansvarlig for formidling av bestilte kjøreoppdrag til bil.

Alle elever med innvilget tilrettelagt skoleskyss er registrert i et brukerregister. Registeret inneholder blant annet informasjon om eleven og elevens rettigheter for reisen. Alle rettigheter for reisen følger med bestillingen fra oppdragsgiver til operatør.

1.4 Kontraktsonråder

Målselv kommune er delt opp i to kjøretøykategorier:

Kjøretøykategori 1: Minibusser med minimum 2 rullestolplasser hvor passasjerene kan transporteres i rullestolen.

Kjøretøykategori 2: Kjøretøy registrert for minimum 4 passasjerer.

Balsfjord, Ibestad og Karlsøy kommuner er hvert sitt kontraktsonråde uten oppdeling i kjøretøykategori.

Antallet turer og distanser for tilrettelagt skoletransport fremgår av bilag 0.3 – 0.7 til prosedyreregulene i konkurransen om kontrakten. Oversikten er et øyeblikksbilde av behovet pr. februar/mars 2023. Omfanget vil endres frem til oppstart, og vil variere i hele kontraktperioden.

2.0 Oppdragets organisering

2.1 Oppdragsgivers kjørekontor

Oppdragsgivers bestillingsmottak tar imot og administrerer kundenes bestillinger, og planlegger kjøreoppdrag. I tillegg til å følge opp transporten av kundenes bestilte turer.

Oppdragsgiver planlegger, og koordinerer bestillingene i sitt planleggingssystem. Oppdragene blir sendt videre til operatør via IT -integrasjon i form av SUTI telegram.

Det er den enkelte skole som bestiller hos oppdragsgiver. De fleste bestillinger ligger som faste bestillinger i systemet.

Kjøreoppdragene sendes over til operatør innen klokken 15:00 siste virkedag før turene skal kjøres, slik at operatør får oversikt over turene.

Avbestillinger kan skje til alle døgnets tider, alle dager og hele året.

Oppdragsgivers planleggingssystem sender endringer og avbestillinger fortløpende til operatør. Avbestillinger kan gjøres av enten skole eller foresatte/elev.

Kjøreoppdragene i denne kontrakten kan forekomme som samkjøring av flere kunder, eller kjøring med bare en kunde i bilen. Kjøringen skal utføres i henhold til den ruta oppdragsgiver har planlagt.

Med mindre annet er særlig avtalt, eller der oppdragsgiver finner det hensiktsmessig, skal kjøreoppdrag i denne avtalen alltid dokumenteres skriftlig. Dette gjøres ved at kjøreoppdrag oversendes skriftlig/digitalt via de definerte IT -integrasjonene. E-post, chat og lignende kan benyttes som reserveløsning.

Operatør har ikke anledning til å avtale endringer av kjøreoppdraget direkte med kunden. Kundene kan ikke bestille innvilget lovregulert skoletransport eller korrigere sin transport ved å kontakte operatør eller operatørens underleverandør direkte.

3 Operatørens ansvar

3.1 Krav til operatøren

Operatør har ansvaret for å levere transporttjenester til kundene etter oppdragsgivers spesifikasjoner og bestilling.

Operatør har ansvar for nødvendige støttetjenester og materiell som er nødvendig for å gjennomføre transportoppdragene til kundene. Operatøren har ansvaret for å utføre tjenesten i tråd med gjeldende regelverk og avtaler.

Operatør plikter å hensynte og utføre kjøreoppdrag i henhold til kommentarene og instruks som følger bestillingene. Dette kan f.eks. være krav tilknyttet elevens personlige behov, som for eksempel at eleven overleveres til en ansvarlig ved ankomst eller at vedkommende må reise med ledsager.

Det er ikke tillatt å ta andre turer når bilen har kjøreoppdrag for oppdragsgiver.

Det er ikke tillatt at føreren lar andre personer, for eksempel førerens venner og familie, reise med.

3.2 Krav til operatørens administrasjonsfunksjon

Operatøren skal ha egen administrasjonsfunksjon

Funksjonen skal ha meget god kjennskap til kravene i kontrakten, og innsikt i den tjenesten som til enhver tid skal leveres.

Funksjonen skal ha språkkompetanse tilsvarende minst CEFR nivå B2

Funksjonen skal håndtere henvendelser fra førere og sørge for at kjøreoppdragene utføres i henhold til bestillinger.

Funksjonen skal også sørge for tilstrekkelige ressurser til opplæring, samt kontroll og oppfølging av førere og biler.

Funksjonen skal fungere som et bindeledd mellom operatør og oppdragsgiver, i tillegg til å være bindeledd mellom oppdragsgiver og førere.

Funksjonen skal sikre god kontroll over tjenesten, følge opp avvik og oppgjør ovenfor oppdragsgiver.

Funksjonen skal ivareta den daglige dialogen med oppdragsgiver og andre aktører i tjenesten.

Funksjonen skal være tilgjengelig på dagtid. Denne funksjonen kan ikke i tillegg være sjåfør eller undertransportør.

Funksjonen skal delta i møter med oppdragsgiver og eventuelt andre samarbeidspartnere.

Kommunikasjon med oppdragsgiver skal kunne skje på egnet måte, f.eks. telefon, og/eller chat

Oppdragsgiver skal kunne henvende seg løpende til operatør i tidsperioder da kjøreoppdragene skal kjøres.

Operatør plikter å respondere fortløpende på henvendelsene. Respons må skje raskt.

3.3 Krav til operatørens gjennomføring

Operatør skal i sitt tilbud beskrive hvordan operatør sikrer at alle kjøreoppdrag blir utført i henhold til bestilling (riktig bil, på riktig sted til korrekt tid), hvordan operatør sikrer at den enkelte bil møter på riktig adresse til oppgitt klokkeslett i bestillingen og hvordan operatør til enhver tid har tilstrekkelig kapasitet for å utføre alle kjøreoppdrag.

3.4 Overholdelse av planlagte tider

Operatøren skal gjennomføre tjenesten i henhold til planlagte hente og leveringstider for respektive kjøreoppdrag

Det skal ikke kjøres for tidlig fra noe som helst hentested, med mindre kunden allerede er kommet om bord, eller at oppdraget er avbestilt.

Operatør regnes som forsinket dersom bilen kommer mer enn 10 minutter etter avtalt hentetid. En eventuell forsinkelse skal ikke gå ut over service eller kundens spesielle behov.

Dersom elever er forsinket ved henting, skal føreren vente minimum 5 minutter. Før føreren kan forlate adressen for bestillingen skal fører kontakte Oppdragsgiver.

3.5 Bomturer

Før registrering av bomtur kan skje må førere hatt kontakt med Oppdragsgiver for å avklare eventuell ventetid, eller om fører kan forlate.

Dersom kunden ikke møter til avtalt tid på hjemreise fra skolen skal førere vente 5 minutter, hvis eleven ikke er kommet, ikke gjort seg til kjenne, eller skolen har gjort henvendelse til operatør om forsinkelse av eleven, skal operatør ta kontakt med oppdragsgiver for å få beskjed om han skal vente eller registrere bomtur og kjøre videre.

Avbestilling av oppdrag kan skje innen 60 minutter før bestilt hentetidspunkt. Hvis operatør får melding om avbestilling etter dette, er det å anse som en bomtur.

3.6 Flere personer på samme reise

Enkelte elever har med ledsager(e) under transporten. Disse skal ikke transporteres uten ledsager(e). Dette vil fremkomme av bestillingen.

Elever som ikke har faste ledsagere, kan av og til også ha med medreisende. Dette skal da fremkomme av bestillingen.

Dersom operatør vurderer at eleven trenger ledsager(e) for at transporten kan gjennomføres på forsvarlig måte, skal dette meldes til oppdragsgiver.

4 Krav til faste førere

Operatør skal i sitt tilbud beskrive hvordan de skal organisere seg i forhold til kravet om fast førergruppe slik at de til enhver tid kan tilby kundene de samme førere. F.eks. er det beskrevet hvordan operatør sikrer tilstrekkelig antall egnede førere, rutiner for ferieavvikling og annet fravær, og hvordan operatør løser situasjoner når f.eks. personlig kjemi mellom elever og førere skaper utfordringer.

Flere av elevene i dette oppdraget har behov for faste førere, faste biler, eller fast type bil. Oppdragsgiver bestemmer hvilke elever som skal ha fast fører. Med fast fører menes det at kundene ikke har mer enn maksimalt 3 førere å forholde seg til.

Operatøren må organisere tjenesten på en måte som sikrer at disse elevene ikke har mer enn 3 førere å forholde seg til i sin førergruppe.

Pårørende og andre kontaktpersoner skal kunne vite hvilken fører som kjører eleven. I tillegg skal de ha muligheten til å kunne ringe førerne for å gi praktiske beskjeder og lignende, og likeledes at fører ved behov kan ringe eleven, pårørende og andre kontaktpersoner.

Ved utførelse av transporten skal det alltid være den enkelte elevs behov som legges til grunn. Flere av elevene har stort behov for trygghet, forutsigbarhet og stabilitet. Fører skal opptre respektfullt og ivareta den enkelte elevs behov.

5 Krav til førere

Operatøren skal i sitt tilbud beskrive hvordan opplæringen foregår og hvordan operatøren etablerer og opprettholder egnethet og serviceinnstilling hos førerne i hele kontraktsperioden.

5.1 Organisering og gjennomføring av opplæring

Operatør er ansvarlig for opplæring av egne ansatte og de førerne som utfører kjøreoppdragene i henhold til kontrakten.

Opplæringen skal gi kunnskap som gjør at føreren oppfyller de kravene som er beskrevet i dette dokumentet, samt god kjennskap til kundegruppen som skal transporteres. Tilsvarende er operatøren ansvarlig for at personalet innfrir kompetansekravene gjennom hele oppdragsperioden.

Operatør har ansvar for at rutiner og informasjon som brukes både i opplæringen og i den daglige driften er gjengitt til førere på en korrekt måte.

Innholdet i opplæringen og dokumentasjon på at førerne som utfører tjenesten har gjennomgått opplæringen må kunne fremlegges for oppdragsgiver.

5.2 Overordnet

Kundene er hovedsakelig barn og unge, og noen har spesielle utfordringer. Det er derfor ekstra viktig at førerne er imøtekommende og gir kundene en trygg, sikker og forutsigbar tjeneste. Kundene er forskjellige både i alder og behov, og må derfor møtes ut ifra sitt nivå.

Førerne må være godt egnet for oppdraget. For enkelte elever vil det være nødvendig at førerne får opplæring og kunnskap om elevens særlige behov fra skolene, foresatte eller andre. Operatøren må derfor påregne å sette av tid og ressurser til slik opplæring for førerne. Operatøren plikter å gjøre førerne kjent med elevenes rettigheter knyttet til et trygt og godt skolemiljø jf. opplæringsloven §§ 9 A-1 og 9 A-2 og barnets rettigheter gjennom Barnekonvensjonen, særlig konvensjonens artikkel 1, 2, 3, 4, og 23.

Førerne skal være imøtekommende, tålmodige og bistå kunder med nedsatt funksjonsevne og andre fysiske og psykiske utfordringer og vise høy grad av empati og omsorg. Førerne må ha god evne til å håndtere stress.

Det er førerens ansvar å ta imot, sikre, transportere og avlevere elevene på en trygg måte. Førere skal hjelpe til ved av- og påstigning hvis det er behov for det.

Fører må utøve høy grad av service og opptre høflig overfor alle elever, ledsagere og andre personer tilknyttet kundene.

Førere må være gode på å kommunisere og informere tydelig og presist med kunder, pårørende og andre tilknyttet kunden, også i krevende situasjoner.

Noen elever må overleveres til pårørende eller en annen omsorgsperson både ved henting og levering. Disse elever må aldri overlates til seg selv.

Førere må i slike tilfeller påse at eleven overleveres til ansvarlig kontakt.

Noen elever har behov for ledsager. Alle de personer som føreren skal transportere fremkommer i bestillingen.

Taushetserklæring

Hver fører skal avgi taushetserklæring før de begynner å kjøre. Operatør har ansvar for lagring av dokumentene. Operatør skal på forespørsel sende inn en oversikt over førergruppen som utfører kjøring, med navn og bekreftelse på avlagt taushetserklæring.

5.3 Trygg og sikker reise

Førerne skal opprettholde trygg og god kjørestil til enhver tid. Førerne skal kjøre med en «myk» og behagelig kjørestil, uten unødige og/eller brå svingebevegelser, oppbremsinger og akselerasjoner - slik at kjøringen er bekvem.

Alle elever skal være festet med sikkerhetsbelter under transport. Fører skal hjelpe til med sikkerhetsbelte ved behov. Barnesete, sitteputer eller andre hjelpemiddel skal benyttes når det er påkrevd.

Fører har ansvaret for at nødvendig bagasje, utstyr, rullestoler, rullatorer ol. plasseres og sikres slik at de ikke utgjør en fare ved brå bremsing eller annen uventet situasjon.

5.4 Krav til førerens gjennomføring av oppdraget

Førere skal ta med ledsager når kunden har behov for eller ønsker dette, så lenge dette er beskrevet i bestillingen. Fører kan ikke ha med bekjente i bilen. Alle som skal transporteres skal fremkomme av bestillingen

Hvis kunden ikke har ledsager til transporten, må fører hjelpe til. Det innebærer at det er førers ansvar å ta imot, sikre, transportere, og avlevere kunden på en trygg måte.. Førere skal hjelpe til ved av- og påstigning hvis det er behov for det.

I bestillingen er det beskrevet særskilte behov for den enkelte som føreren må ivareta. Noen kunder må ha voksenkontakt både ved henting og levering, og disse må aldri overlates til seg selv Fører må påse at kunden overleveres til ansvarlig kontakt.

Fører skal være tilgjengelig på telefon under hele oppdragets varighet. Pårørende skal kunne nå fører på telefon. Fører skal ikke foreta private telefonsamtaler med kunde i bilen. Korte telefonsamtaler som er nødvendig for å utføre oppdraget kan gjennomføres. Alle samtaler med kunde i bilen skal foregå på Norsk

Fører plikter å varsle oppdragsgiver umiddelbart ved uønskede hendelser som trafikkulykker, kunde på avveie eller lignende. Hvis det skulle oppstå utfordrende situasjoner er det viktig at førerne tar raske og gode avgjørelser, og improviserer løsninger til beste for kundene. Andre digitale varslingsmåter som gir tilsvarende resultat og umiddelbar respons kan aksepteres

Generende lukt i bilen skal unngås, f.eks. er det ikke lov å spise eller røyke i bilen, eller bruke sterk parfyme. Det er ikke tillatt for fører å ha med egne kjæledyr i bilen.

Dersom noen av kundene har førerhund eller servicehund plikter fører å medbringe disse hundene.

Det er alltid kunden selv som skal gi instruksjoner til hunden.

Fører skal bære operatørens uniform og følge lovpålagte regler for legitimasjon i bilen. Operatøren skal dekke disse kostnadene.

Førere skal ha meget god geografisk kjennskap til området. Videre må førerne være godt kjent med det generelle veinettet, slik at de kan kjøre den mest hensiktsmessige veien.

5.5 Førers varsling til kunden

Føreren må møte opp til rett tid og gjøre seg til kjenne på hentestedet, slik at kunden får sin transport. Føreren kan gjerne møte opp tidlig, men skal følge instruks gitt på bestillingen og kan ikke kreve at kunden kommer før avtalt tid.

Ved forsinkelser/avvik som overstiger 10 minutter skal fører gi beskjed til kunden eller kontaktperson på hentestedet eller leveringsstedet. Opplysninger til kontaktpersoner fremkommer av opplysninger i bestillingen. Beskjeden skal gis så fort føreren har kjennskap til forsinkelsen.

Dersom kunden ikke møter til avtalt tid, og føreren ikke har fått beskjed på forhånd, så må føreren ta kontakt på det telefonnummer som framkommer av bestillingen, for å forvise seg om hvorvidt kjøreoppdraget skal gjennomføres eller ikke.

5.6 Språkkompetanse

Alle førere som brukes i gjennomføring av dette oppdraget skal minst beherske norsk muntlig og skriftlig tilsvarende CEFR nivå A2.

Operatøren er ansvarlig for at den enkelte føreres språkkompetanse i norsk er tilstrekkelig og at den opprettholdes i hele kontraktsperioden.

Oppdragsgiver kan kreve at førere med manglende språkkunnskap tas ut av denne tjeneste mens språkkunnskapen heves.

Like viktig som norskkunnskaper er førerens evne til å gjøre seg forstått og forstå mennesker som har generelle utfordringer med å gjøre seg forstått og forstå muntlig språk.

Operatøren skal på forespørsel fra Oppdragsgiver kunne dokumentere at personalet tilfredsstillende kravene knyttet til språkkompetanse.

5.7 Kompetanse i håndtering av uønskede hendelser og førstehjelp

Alle førere tilknyttet oppdraget må ha grunnleggende kunnskap i førstehjelp og ha gjennomført førstehjelpskurs minimum på nivå av Norsk grunnkurs i førstehjelp (6 timer, innført av Norsk Førstehjelpsråd i 1998).

Alt personell med kundekontakt skal beherske varslingsrutiner ved uønskede hendelser, elever på avveie, større ulykker og brann.

I akuttmedisinske nødsituasjoner skal nødsentral kontaktes.

Det er viktig at fører ikke gir noe spiselig til elever, som for eksempel mat, brus og godterier.

I akuttmedisinske nødsituasjoner skal nødsentral kontaktes.

6 Generelle krav

6.1 Renhold og vedlikehold

Bilene skal fremstå som rene og uten skader både utvendig og innvendig, og generelt være av god kvalitet og standard. Rengjøring innvendig skal ha en frekvens som forebygger at det samler seg støv o.l. som kan være til sjenanse for kunder.

6.2 Hittegoods

Det er viktig at fører sjekker bilen grundig for gjenglemte eiendeler når kunden forlater den, og på den måten unngå unødvendig håndtering av hittegoods.

Dersom eiendeler likevel skulle bli igjen i bilen skal operatør legge til rette for å få levert gjenstanden på en egnet måte. For eksempel ved henting neste dag.

Dersom den som rettmessig eier hittegodset ikke henter det hos operatøren i løpet av det driftsdøgnet hittegodset kom bort fra eieren, skal operatøren følge retningslinjer i hht. <https://www.politiet.no/tjenester/hittegoods/>.

Ved innlevering av hittegoods skal hver enkelt eiendel være merket tydelig med dato, klokkeslett og sted for når gjenstanden ble funnet, samt hvem som har funnet eiendelen.

Operatøren skal føre en oversikt over hittegoods slik at det er mulig å spore når og hvor den enkelte gjenstanden ble funnet. I oversikten skal det også komme frem hvor gjenstanden befinner seg.

Ved mistenkelige gjenstander om bord i bilen skal førere melde ifra iht. operatørens rutiner.

6.3 Medier og presse

Oppdragsgiver er hovedkontakt for medier og presse, og er ansvarlig for presseaktiviteter.

Ved uønskede hendelser som trafikkulykker, elever på avveie eller lignende, håndterer oppdragsgiver kontakten med presse og media. For spesifikke saker vil oppdragsgiver ta kontakt med operatøren. Basert på informasjonen som er tilgjengelig vil partene avtale hvem som skal svare på ulike henvendelser fra sak til sak.

Dersom operatøren blir kontaktet av pressen eller andre medier i forbindelse med gjennomføring av, eller forberedelser til dette oppdraget skal oppdragsgiver konsulteres før operatøren gir endelig svar til mediene/pressen.

6.4 Kommunikasjon

Hver bil skal utstyres med mobiltelefon. Det er ikke tillatt å bruke håndholdt elektronisk utstyr under kjøring. Nødvendig kommunikasjon knyttet til gjennomføring av transporten må skje med ørepropper.

6.5 Bombrikker og åpnere

Det er Operatørens ansvar å sørge for at alle biler er utstyrt med bombrikker og -åpnere. Operatør er ansvarlig for kostnadene tilknyttet dette.

Hvis en kunde ønsker å bli hentet innenfor bommen i et privat borettslag er kunden selv ansvarlig for å sørge for at bilen kommer seg gjennom bommen og må informere om hvordan bom fungerer ved bestilling av tur.

6.6 Kvalitetskontroller og operativ oppfølging

Oppdragsgiver kan gjennomføre kvalitetskontroller eller kundeundersøkelser for å sikre at tjenesteleveransen utføres i henhold til kravene. Tidspunkt for kontrollene vil ikke bli gjort kjent for operatøren på forhånd. Oppdragsgiver skal presentere resultatene for operatør i etterkant.

Oppdragsgiver vil bruke data operatøren leverer gjennom registreringer for å kontrollere blant annet: Utførte kjøreoppdrag, bomturer, forsinket oppmøte, forsinket levering og ekstra ventetid (differansen mellom oppmøte og avreisetidspunkt for å kunne tilpasse dette til senere bestillinger).

7. Oppstart av oppdraget / framdriftsplan

I perioden etter avtaleinngåelse og frem til driftsstart, skal operatør utføre de forberedelser til oppstart som er nødvendig for å utføre oppdraget som avtalt fra oppstartsdato, og i henhold til de krav som følger avtalen.

8. Beredskap

Operatøren er pliktig til 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).

9. Klager og kommunikasjon med kundene

Oppdragsgiver har ansvaret for å behandle henvendelser fra kundene

Ved behov vil oppdragsgiver videresende henvendelsene fra kundene til operatøren for uttalelse. Operatøren skal besvare henvendelsene fra oppdragsgiver så fort som mulig og innen 36 timer. Dersom operatør ikke uttaler seg om oversendt klage innen rimelig tid kan operatøren miste sin rett til å komme med innsigelser angående klagen.

For henvendelser som gjelder fører eller hendelser føreren har vært involvert i, skal en oppsummering av førers versjon inngå i svaret til oppdragsgiver.

Dersom det gjelder en skadesak som håndteres av operatørens forsikringselskap har operatøren ansvar for å følge opp saken slik at den blir besvart så raskt som mulig. Operatøren skal holde oppdragsgiver løpende orientert om fremdrift og status i saken.

9 Rapportering

a. Operatørens egenrapportering

Oppdragsgiver skal varsles skriftlig dersom

- Eierstrukturen til operatøren eller konsernet endrer seg vesentlig
- Operatøren skifter daglig leder
- Operatøren skifter nøkkelpersonale
- Operatøren har anstrengt ressursituasjon

b. Rapportering på forespørsel fra Oppdragsgiver

Beredskapsplan

Operatøren skal på forespørsel sende over beredskapsplan.

Regnskap og årsberetning

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

Arbeid med helse, miljø og sikkerhet

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

10 Bilpark og miljø

a. Generelle krav

Alle biler som kjører på oppdrag for Oppdragsgiver skal være godkjente av offentlige myndigheter og oppfylle kravene satt i lovverk og andre offentlige pålegg. Det er Operatørens ansvar å sørge for overholdelse av disse.

Lovverk og offentlige pålegg innbefatter (ikke uttømmende):

- Kjøretøyforskriften
- Diskriminerings- og tilgjengelighetsloven
- NS11032 Krav til Operatører for ivaretagelse av passasjerrettigheter

I tillegg gjelder følgende minstekrav:

- Ingen biler skal være eldre enn 10 år i noen del av Kontraksperioden.
- Alle biler skal være egnet for gjennomføringen av Oppdraget. Bilene skal være rene og fri for skade og mangler både inn- og utvendig.
- Bilene skal bli oppfattet å være av høy standard både av kundene og av Oppdragsgiver.
- Det skal være tilstrekkelig plass til å frakte 1 sammenleggbar rullestol eller 1 sammenleggbar rullator i bilens bagasjerom, i tillegg til standard barnesikringsutstyr.
- Bilene skal ha en kollisjonssikkerhetsstandard som tilfredsstillende score 5 stjerner i henhold til EURONCAP
- Bilene skal ha frisk luft og være luktfrie, og ha klimaanlegg.

Det skal benyttes personbiler med plass til minimum fire passasjerer.

Operatør plikter å stille med kjøretøy som er tilpasset topografi og kjøreforhold i hele oppdragets område.

Bilene skal ikke kjøre på tomgang.

Operatør skal kunne stille en (1) allergivennlig bil til rådighet når det er nødvendig for å transportere spesielt utsatte allergikere innenfor kundegruppen. Den allergivennlige bilen får ikke ha fraktet dyr. Førere skal ikke lukte røyk eller parfyme.

b. Opplysningsplikt

Operatøren skal til enhver tid kunne gi Oppdragsgiver oppdaterte, utfyllende og korrekte opplysninger om materiellet som brukes i gjennomføringen av oppdraget.

c. Kontroll av sikkerhetsutstyr

Operatør er ansvarlig for at alt sikkerhetsutstyr som bl.a. barneseter, bilbelter etc. til enhver tid er i forsvarlig stand.

d. Barnesikringsutstyr

Alle biler skal ha forsvarlig sikringsutstyr til barn og skal som minimum ha 1stk standard sittepute tilgjengelig. I enkelte bestillinger kan det være påkrevet med flere sitteputer. Barn som krever særskilt barnesete, vil normalt følge barnet og ikke være operatørens ansvar å stille til rådighet, men operatør skal ha barneseter og sitteputer i ulike vektklasser tilgjengelig.

I alle biler skal barn under 135 cm sikres med utstyr godkjent i h.t. ECE R44 eller R129.