



Vedlegg 1

Oppdragsbeskrivelse

«Resttransportområde 1 - Sør-Varanger»

KJØP AV TRANSPORTTJENESTER

Resttransport Finnmark

Innholdsfortegnelse

DEL I – INNLEDNING.....	4
1. Resttransport.....	4
2. Oppdragets omfang	5
3. Samarbeid mellom Operatøren og Oppdragsgiver	5
4. Oppstartsforberedelser.....	6
DEL II – TILRETTELAGT SKOLESKYSS	6
5. Omfang av tilrettelagt skoleskyss.....	6
5.1 Oppdragets art	6
5.2 Oppdragets geografiske område	6
6. Skoleskyss i Finnmark.....	7
6.1 Oppdragsgivers ansvar for skoleskyss	7
6.2 Oppdragsgivers organisering av skoleskyss og prioritering av transport	7
6.3 Overføring av elever fra tilrettelagt skoleskyss til ordinær rutebuss	7
6.4 Overføring av elever fra ordinær rutebuss til tilrettelagt skoleskyss	7
7. Estimert behov i kontraksperioden	8
7.1 Estimert antall avrop/Kjøreoppdrag.....	8
7.2 Minstekrav til antall samtidige parallelle avrop/Kjøreoppdrag	8
7.3 Gjennomsnittlig kjørelengde i km per avrop/Kjøreoppdrag	9
8. Operatørens kapasitet og leveringsplikt	9
9. Krav til Operatøren.....	10
9.1 Krav til likebehandling	10
9.2 Krav til administrasjonsfunksjon	10
9.3 Krav til opplæring av betjeningen	10
9.4 Krav til sjåfører.....	11
9.5 Krav til kjøretøy.....	12
9.5.1.1 Overordnet.....	12
9.5.1.2 Minstekrav til kjøretøy	12
9.6 Krav til kvalitetssikringssystem.....	13
9.7 Krav til sikkerhet og krisehåndtering.....	13
9.8 Krav til håndtering av hittegoods	13
10. Bestillingsrutiner og planlegging av Turer.....	14
10.1 Oppdragsgivers bestilling	14
10.1.1 Overordnet	14
10.1.2 Elevens enkeltvedtak og Oppdragsgivers bestilling.....	14
10.1.3 Skoleskyssportalen.....	14
10.1.3.1 Overordnet	14
10.1.3.2 Plikt til å anvende skoleskyssportalen.....	14
10.1.3.3 Opplæring i bruk av skoleskyssportalen	14

10.1.3.4	Daglige oppfølgingsrutiner i skoleskyssportalen	15
10.2	Andres bestilling	15
10.3	Reisebevis.....	16
10.4	Operatørens planlegging og gjennomføring av oppdraget.....	16
10.4.1	Overordnet	16
10.4.2	Krav til Operatørens planlegging	16
10.4.3	Krav til Operatørens gjennomføring av transportopplegget.....	17
10.5	Grunnleggende prinsipper om organisering av tilrettelagt skoleskyss	18
10.6	Operatørens frister for organisering av tilrettelagt skoleskyss.....	19
10.7	Endring av eksisterende bestilling	19
10.7.1	Oppdragsgivers endring av eksisterende bestilling	19
10.7.2	Elevens, foresattes eller skolens endring av bestilling	19
10.8	Avbestilling av Turer	19
10.8.1	Oppdragsgivers avbestilling av Turer	19
10.8.2	Elevens, foresattes eller skolens avbestilling av Turer.....	20
11.	Håndtering av avvik	20
11.1	Definisjon av avvik.....	20
11.2	Manglende hjemkjøring av elev som følge av avvik	20
11.3	Avviksvarsling, -rapportering og kommunikasjon med skoler	21
11.4	Frist for avviksvarsling	21
12.	Rapportering	21
12.1	Overordnet	21
12.1.1	Generelt om rapportering	21
12.1.2	Endringer i Operatørens organisasjon	21
12.2	Løpende rapportering	22
12.2.1	Rapportering av avvik.....	22
12.2.2	Fremkommelighet.....	22
12.3	Periodisk rapportering	22
12.3.1	Energi og miljø	22
12.3.2	Statistikk	23
12.3.3	Oversikt over samkjøring.....	23
12.3.4	Beredskapsplan og risiko- og sårbarhetsanalyser.....	24
12.4	Rapportering som skal skje på forespørsel fra Oppdragsgiver	24
12.4.1	Renhold og vedlikehold av kjøretøy	24
12.4.2	Frist for rapportering etter forespørsel fra Oppdragsgiver	24
13.	Kommunikasjon.....	24
13.1	Kommunikasjon med media	24
13.2	Klagebehandling	25
DEL III - RUTETRANSPORT		25
14.	Overordnet	25

15.	Oppdragets omfang	25
16.	Operatørens kapasitet og leveringsplikt	26
16.1	Overordnet	26
16.2	Særlig leveringsplikt for skoleskyss	26
17.	Krav til Operatøren	26
17.1	Krav til likebehandling	26
17.2	Passasjerenes rett til transport.....	27
17.3	Krav til administrasjonsfunksjon	27
17.4	Krav til opplæring av betjeningen	27
17.4.1	Overordnede krav til opplæring	27
17.4.2	Krav til opplæring i billettering og bruk av sanntidssystemet.....	28
17.4.3	Krav til opplæring i bruk av sanntidssystemet	28
17.5	Krav til sjåfører.....	28
17.6	Krav til kjøretøy.....	29
17.6.1.1	Overordnet	29
17.6.1.2	Minstekrav til kjøretøy	30
17.7	Krav til kvalitetssikringssystem.....	30
17.8	Krav til sikkerhet og krisehåndtering.....	30
17.9	Krav til håndtering av hittegoods	30
18.	Planlegging av rutetransport	30
18.1	Planlegging og organisering av transport	30
18.1.1	Overordnet om roller og ansvar	30
18.1.2	Oppdragsgivers ansvarsområde og oppgaver.....	31
18.1.3	Operatørens ansvarsområde og oppgaver	31
18.2	Ruteplanlegging.....	32
18.3	Rutekjøring på høytidsdager og særskilte hverdager.....	32
18.4	Korrespondanser	33
18.5	Bestillingsruter	34
19.	Tilleggskjøring.....	34
20.	Håndtering av avvik.....	34
20.1	Definisjon av avvik.....	34
20.2	Avviksvarsling, -rapportering og kommunikasjon med skoler.....	35
20.3	Frist for avviksvarsling	35
21.	Rapportering	36
21.1	Overordnet.....	36
21.1.1	Generelt om rapportering	36
21.1.2	Endringer i Operatørens organisasjon.....	36
21.2	Løpende rapportering	36
21.2.1	Rapportering av avvik.....	36
21.2.2	Fremkommelighet.....	36

21.2.3	Feil på stoppesteder	36
21.3	Periodisk rapportering	37
21.3.1	Energi og miljø	37
21.3.2	Statistikk	37
21.3.3	Beredskapsplan og risiko- og sårbarhetsanalyser.....	37
21.4	Rapportering som skal skje på forespørsel fra Oppdragsgiver	38
22.	Billett og billettsystem	38
22.1	Overordnet.....	38
22.2	Priser, soner og billettprodukter	38
22.3	Billettsystem	38
22.4	Billettsalg.....	39
22.5	Skoleelever og reisebevis	39
22.6	Billettinntekter.....	40
22.7	Billettkontroll	40
22.8	Drift, service, vedlikehold og support	40
23.	Sanntidssystem.....	41
23.1	Innledning.....	41
23.2	Daglig bruk om oppfølging av sanntidssystemet.....	41
24.	System for booking av reise for bestillingstransport.....	42
25.	Førstelinjesservice på Oppdragsgivers utstyr og system	42
26.	Markedsføring og kommunikasjon	43
26.1	Markedsføring av Rutetilbudet	43
26.2	Publikumsinformasjon om Rutetilbudet	43
26.3	Kommunikasjon med media	44
26.4	Klagebehandling	44
26.5	Reklame	44
27.	Transportvilkår og reisegaranti for Rutetransport	44
DEL IV – AVSLUTNING AV KONTRAKTEN		45
28.	Operastøens plikter ved opphør av Kontrakt.....	45
29.	Tilgang på kjøretøy	45

DEL I – INNLEDNING

1. RESTTRANSPORT

Resttransport består av:

1. tilrettelagt skoleskyss for skoleelever med rett på gratis skoleskyss i henhold til opplæringsloven eller fylkeskommunale retningslinjer for skoleskyss, og som av ulike grunner ikke kan benytte ordinær skoleskyss med kollektivtransport til og/eller fra skolen.
2. lokal persontransport i rute som utføres med personbil eller minibuss, enten på bestilling fra reisende (bestillingstransport) eller som ordinær Rutetransport.

Behovet for tilrettelagt skoleskyss oppstår hovedsakelig fordi eleven mangler kollektivtilbud til og/eller fra skolen, eller fordi eleven har funksjonsnedsettelse som vanskeliggjør bruk av kollektivtilbudet. Noen elever har også rett på ledsager som følger med skoleskyssen.

Utførelse av tilrettelagt skoleskyss er tilkjøring til skolen om morgenen og/eller hjemkjøring etter skoleslutt for elever med innvilget tilrettelagt skyss. Det er fylkeskommunen som innvilger skyss og gjør avrop på denne avtalen. Det er særdeles viktig at elever med tilrettelagt skoleskyss opplever transporttjenesten som trygg, sikker og forutsigbar.

I tillegg til tilrettelagt skoleskyss kan resttransportavtalen bestå av lokal persontransport i rute. Rutetransporten skal kjøres på fastsatte rutestrekninger, til faste tidspunkt, og stopper ved fastsatte stoppesteder langs rutestrekningen. Hvordan Rutetransporten skal utføres vil framgå av bilag 1.1 Rutebeskrivelse.

Det er kun Rutetilbudet som er spesifisert i Kontrakten som omfattes av denne avtalen. Dersom det i kontraktperioden blir aktuelt å etablere ny Rutetransport i Kontraktsområdet, vil fylkeskommunen anvende følgende prinsipp ved tildeling av oppdrag:

- a. Dersom rutetransporten som etableres krever kjøretøy med ni (9) passasjer seter eller flere, vil oppdraget bli tildelt Oppdragsgivers leverandør i kollektivtransportavtalen «Ruteområde 3 Finnmark Øst».
- b. Dersom rutetransporten som etableres krever inntil åtte (8) passasjer seter, vil oppdraget bli tildelt Oppdragsgivers leverandør i resttransportavtalen (denne avtalen).

Denne avtalens Oppdrag i forbindelse med tilrettelagt skoleskyss er beskrevet i Oppdragsbeskrivelsens del II, mens avtalens Oppdrag i forbindelse med Rutetransport er beskrevet i del III.

Oppdragsbeskrivelsens del I og IV gjelder for både tilrettelagt skoleskyss og Rutetransport som inngår i Oppdraget.

2. OPPDRAGETS OMFANG

Denne Rammeavtalen gir Oppdragsgiver rett, men ingen plikt til å tildele oppdrag innenfor Rammeavtalen. Oppdragsgiver er ikke forpliktet til å gjennomføre noen bestemt mengde avrop for denne rammeavtalen om resttransport, og mengden avrop kan variere gjennom hele kontraktperioden.

Oppdragsgiver presiserer at denne rammeavtalen ikke garanterer noe volum, som følge av at Oppdragsgivers behov for avrop vil avhenge av hvor stor del av skoleskyssen Oppdragsgiver klarer å administrere gjennom andre offentlige kontrakter, og behovet for rutetransport med personbil i Kontraktområdet. Behovet for skoleskyss vil også i sin natur variere gjennom kontraktperioden som følge av at antall skoleelever som har lovfestet krav på skoleskyss endres fra år til år.

3. SAMARBEID MELLOM OPERATØREN OG OPPDRAGSGIVER

Minimum én (1) representant fra Operatørens administrasjonsfunksjon skal være tilgjengelig for Oppdragsgiver på dager med utførelse av resttransporttjenester. Alle eposthenvendelser fra Oppdragsgiver som sendes Operatøren før kl. 14:00 på virkedager (mandag-fredag) skal besvares samme dag. Eposthenvendelser fra Oppdragsgiver som sendes etter kl. 14:00 på virkedager, i helg eller på fri-/helligdager skal besvares senest påfølgende virkedag (mandag-fredag). For bestillinger av tilrettelagt skoleskyss gjelder egne frister som er spesifisert under punkt 10.6.

I kontraktperioden vil et godt samspill og samarbeid mellom Operatøren og Oppdragsgiver være svært viktig for å optimalisere resttransporttilbudet til publikum. Samspillet og samarbeidet formaliseres gjennom følgende faste møter:

Møte	Hyppighet
Driftsmøte	2 ganger i året.
Kontraktsmøte	1 gang i året.

Møtene skal som hovedregel avholdes i Kontraktområde eller digitalt med Microsoft Teams. Oppdragsgiver avgjør om møtet skal avholdes fysisk eller digitalt, og har ansvar for innkalling. Partene dekker her egne reise- og møtekostnader knyttet til slike møter.

Utover disse faste møtene vil det kunne oppstå behov for andre mer sporadiske møter eller telefonsamtaler knyttet til eksempelvis beredskap, transportorganisering og andre aktuelle tema.

4. OPPSTARTSFORBEREDELSE

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 oppstartdato, og i henhold til de krav som følger av Kontrakten.

DEL II – TILRETTELAGT SKOLESKYSS

5. OMFANG AV TILRETTELAGT SKOLESKYSS

5.1 Oppdragets art

Oppdraget omfatter transporttilbud for elever i grunnskolen og videregående skole som har rett på tilrettelagt skoleskyss og eventuelt nødvendige ledsagere. Med tilrettelagt skoleskyss menes transport til og/eller fra skole for elever som av ulike årsaker ikke kan benytte ordinær kollektivtransport. Årsak til behovet for tilrettelagt skoleskyss kan være uegnet eller fraværende kollektivtilbud ved elevens bosted eller skole, eller funksjonsnedsettelse som vanskeliggjør bruk av kollektivtilbud. Transportens formål er å oppfylle de skyssrettigheter elevene har etter opplæringsloven eller fylkeskommunens retningslinjer for skoleskyss.

Denne rammeavtalen skal dekke Oppdragsgivers behov for tilrettelagt skoleskyss.

5.2 Oppdragets geografiske område

Oppdraget omfatter all tilrettelagt skoleskyss under fylkeskommunens ansvar i Sør-Varanger kommune. Dette inkluderer tilrettelagt skoleskyss for elever bosatt i Sør-Varanger kommune, men som av ulike grunner går på skole utenfor bostedskommunen.

Det kan også forekomme avrop på Kontrakten i forbindelse med avvikstransport ved driftsavvik i kollektivtilbudet i Sør-Varanger, og vognene kan bli benyttet til utprøving av nye mobilitetstjenester.

6. SKOLESKYSS I FINNMARK

6.1 Oppdragsgivers ansvar for skoleskyss

Oppdragsgiver har ansvaret for den helhetlige planleggingen av tjenestetilbudet knyttet til all kollektivtransport, herunder buss, bestillingstransport, båt og ferge i Finnmark, samt ansvar for saksbehandling og organisering av skoleskyss for de fleste elever med rett på skyss. Oppdragsgiver har ansvar for at kundene opplever at tjenestetilbudet i kollektivtrafikken er pålitelig og effektivt.

6.2 Oppdragsgivers organisering av skoleskyss og prioritering av transport

Skoleskyssen i Finnmark dekkes fortrinnsvis med ordinære rutebusser eller rutegående skoleskyss. Dersom elever har rett på skoleskyss, men ikke har tilgang eller mulighet til å reise med rutebuss eller rutegående skoleskyss, er oppdraget å anse som resttransport.

Kollektivtransporten har prioritet over annen alternativ transport som skoleskyss. I henhold til opplæringsloven har fylkeskommunen ansvar for organisering av skoleskyss for elever med lang avstand til skolen eller funksjonsnedsettelse. Les mer om fylkeskommunens ansvar for skoleskyss på skoleskyss.snelandia.no.

6.3 Overføring av elever fra tilrettelagt skoleskyss til ordinær rutebuss

Dersom elevgruppen med tilrettelagt skoleskyss langs samme veistrekning blir så stor at Oppdragsgiver anser det som hensiktsmessig å organisere elevtransporten i form av ordinær rutetransport med buss, kan Oppdragsgiver med 60 dagers skriftlig varsel overføre hele eller deler av Oppdraget til Oppdragsgivers kollektivtransportavtale «Ruteområde 3 Finnmark Øst».

I normalsituasjon vil Oppdragsgiver varsle Operatøren senest 120 dager (4 måneder) før overføring av elever fra tilrettelagt skoleskyss til ordinær rutebuss. Bakgrunnen for dette er Oppdragsgivers kunngjøringsplikt, som sier at offentlige rutedata for rutetransport skal være offentlig tilgjengelig 120 dager før gjennomføring.

6.4 Overføring av elever fra ordinær rutebuss til tilrettelagt skoleskyss

Dersom elevgruppen som benytter ordinær rutetransport langs samme veistrekning blir så liten at Oppdragsgiver anser det som hensiktsmessig å organisere elevtransporten i form av tilrettelagt skoleskyss, kan Oppdragsgiver tillegge oppdrag til denne resttransportavtalen ved ordinær bestilling, i henhold til punkt 10.1.

I normalsituasjon vil Oppdragsgiver varsle Operatøren senest 120 dager (4 måneder) før overføring av elever fra ordinær rutebuss til tilrettelagt skoleskyss. Bakgrunnen for dette er Oppdragsgivers

kunngjøringsplikt, som sier at offentlige rutedata for rutetransport skal være offentlig tilgjengelig 120 dager før gjennomføring.

7. ESTIMERT BEHOV I KONTRAKTSPERIODEN

7.1 Estimert antall avrop/Kjøreoppdrag

Tabellen under angir **estimert** antall avrop i gjennomsnitt per dag. Dette er ikke å anse som garantert volum, og variasjoner på påregnes.

Elevers bostedsområde	Estimert antall avrop/Kjøreoppdrag i snitt per dag	Antall skoledager per år	Estimert antall Kjøreoppdrag/avrop i snitt per skoleår
Kirkenes, Hesseng og Bjørnevatn	13	190	2470
Jakobsnes, Elvenes og Jarfjord	11	190	2090
Svanvik/Pasvik	8	190	1520
Neiden	6	190	1140
Bugøyenes	0	190	0
TOTALT	38	190	7220

7.2 Minstekrav til antall samtidige parallelle avrop/Kjøreoppdrag

Tabellen under angir minstekrav til antall samtidige parallelle Kjøreoppdrag Operatøren må være i stand til å håndtere i kontraktperioden. De samtidige Kjøreoppdragene må håndteres uten forsinkelser eller mangler.

Elevers bostedsområde	Minstekrav til samtidige parallelle Kjøreoppdrag	Hvorav minstekrav til samtidige parallelle Kjøreoppdrag med rollestolbil
Kirkenes, Hesseng og Bjørnevatn	4	1
Jakobsnes, Elvenes og Jarfjord	3	1
Svanvik/Pasvik	4	0
Neiden	3	0

Bugøynes	1	0
----------	---	---

7.3 Gjennomsnittlig kjørelengde i km per avrop/Kjøreoppdrag

Tabellen under viser Oppdragsgivers forventninger til gjennomsnittlig kjørelengde per Kjøreoppdrag for Oppdraget. Tomkjøring er ikke medregnet og variasjoner må påregnes.

Elevens bostedsområde	Gjennomsnittlig kjørelengde per Kjøreoppdrag
Kirkenes, Hesseng og Bjørnevatn	9 km
Jakobsnes, Elvenes og Jarfjord	12 km
Svanvik/Pasvik	17 km
Neiden	48 km
Bugøynes	0 km

8. OPERATØRENS KAPASITET OG LEVERINGSPLIKT

Det må påregnes at antall transportoppdrag kan variere fra år til år og innenfor skoleåret. Dette skyldes (listen er ikke uttømmende):

1. endringer i den enkelte elevs transportbehov,
2. endringer i sammensetning av elever med vedtak om tilrettelagt skoleskyss,
3. etablering og avvikling av ordinære rutebusser eller rutegående skoleskyss, og
4. kommunal bestilling av elevtransport via fylkeskommunen.

Det er Operatørens risiko at kapasiteten til enhver tid samsvarer med avtalt kapasitet i vedlegg 2 Tilbudsskjema. Dersom Operatøren ikke kan kjøre en Tur i henhold til avtale, er Operatøren ansvarlig for bestilling av alternativ transport fra annen transportør med gyldig løyve for persontransport. Dette skal ikke føre til merkostnader for Oppdragsgiver. Manglende oppfyllelse av leveringsplikten vil bli ansett som mislighold.

Dersom det i løpet av kontraktperioden avdekkes behov for større kapasitet til tilrettelagt skoleskyss, vil Operatøren få mulighet til å øke sin kapasitet. Dersom Operatøren samtykker til å øke kapasiteten, vil den overnevnte leveringsplikten også gjelde for den utvidede kapasiteten.

9. KRAV TIL OPERATØREN

9.1 Krav til likebehandling

Oppdragsgiver og Operatøren skal overholde plikten til ikke å diskriminere kunder, slik det er beskrevet i likestilling og diskrimineringsloven §§ 6-8.

Med diskriminering menes direkte og indirekte diskriminering. Direkte diskriminering innebærer at man for eksempel ikke får komme med transporten fordi man sitter i rullestol. Indirekte diskriminering innebærer at man f.eks. ikke kommer med fordi kjøretøyet ikke er universelt utformet, og sjåføren ikke yter nødvendig assistanse i forbindelse med på/avstigning.

9.2 Krav til administrasjonsfunksjon

Operatøren skal ha en egen administrasjonsfunksjon. Funksjonen skal

- a. ha meget god kjennskap til kravene i Kontrakten og innsikt i den tjenesten som til enhver tid skal leveres,
- b. god evne til å kommunisere på skandinavisk, muntlig og skriftlig,
- c. ha en e-postadresse tilknyttet Oppdraget som kun personer som utgjør administrasjonsfunksjonen har tilgang til,
- d. sørge for at Kjøreoppdragene planlegges og utføres i henhold til bestillinger,
- e. sørge for nødvendig opplæring av sjåførere,
- f. kontroll og oppfølging av sjåførere og vogner,
- g. delta på opplæringskurs i regi av Oppdragsgiver,
- h. sørge for rapportering til Oppdragsgiver i henhold til Kontrakten,
- i. fungere som bindeledd mellom Operatør og Oppdragsgiver og delta på møter, og
- j. være tilgjengelig for Oppdragsgiver på dagtid, alle virkedager.

9.3 Krav til opplæring av betjeningen

Operatøren skal sørge for all nødvendig opplæring av betjeningen, med mindre annet er avtalt. Med betjening menes all personell som utfører arbeid i henhold til Kontrakten.

Operatøren er forpliktet til å ha tilstrekkelig antall sjåførere og nødvendig betjening for å utføre Oppdraget. Operatøren må legge til rette for god informasjon for betjeningen.

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

- a. Oppdragsgivers kollektivtilbud i området,

- b. Oppdragsgivers informasjonstjenester som snelandia.no, appene Snelandia-reise og Snelandia Mobillett, bestillingsløsninger for bestillingstransport dersom det finnes bestillingstransport i kontraktsområdet o.l.,
- c. Oppdragsgivers pågående og planlagte informasjonskampanjer hvor betjeningen skal ha en aktiv rolle,
- d. rutiner for vinterdrift som sikrer at montering av kjetting, oppvarming, fjerning av is og snø o.l. ikke resulterer i forsinkelser,
- e. kundebehandling hvor kunden er i sentrum,
- f. 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.
- g. fastsatte varslingsrutiner og beredskapstiltak ved større ulykker og brann,
- h. rutiner for håndtering av driftsavvik.

9.4 Krav til sjåfører

Sjåfører skal:

- a. være i stand til å kommunisere tilfredsstillende på norsk, svensk eller dansk,
- b. ha en passasjer- og miljøvennlig kjørestil ved utførelse av Oppdraget,
- c. sørge for at reisende opplever en trygg, sikker og forutsigbar tjeneste,
- d. håndtere avvik i henhold til Kontrakten,
- e. tillate nødvendig førerhund eller servicehund om bord i kjøretøyet,
- f. være kjent med elevers særskilte behov som fremkommer av bestillingen(e) som inngår i sjåførens Kjøreoppdrag, og ta hensyn til disse behovene i oppdragsutførelsen,
- g. sørge for at meldinger om avvik og tilhørende konsekvenser underveis på Turer gis til alle passasjerer om bord,
- h. om nødvendig assistere passasjerer ved på- og avstigning og bistå for riktig festing av setebelte,
- i. bistå kunder med nedsatt funksjonsevne og andre psykiske og fysiske utfordringer,
- j. ha grunnleggende kunnskap i førstehjelp og ha gjennomført førstehjelpskurs i løpet av de siste fem (5) årene,
- k. ha god geografisk kjennskap i området han eller hun utfører oppdrag,
- l. sørge for at reisendes hjelpemidler og bagasje er forsvarlig plassert og sikret i kjøretøyet,
- m. bistå med nødvendig reiseinformasjon på forespørsel fra reisende,
- n. ha en imøtekommende og serviceinnstilt holdning, og opptre med høflighet og respekt ovenfor reisende, kollegaer og samarbeidsparter,
- o. ha en bekledning som fremstår som ren og velstelt,
- p. annen bistand som er rimelig å forvente.

Sjåfører skal ikke:

- q. etterlate passasjerer i farlige situasjoner,
- r. nekte transport for elever med innvilget vedtak om tilrettelagt skoleskyss i kontraktsområdet eller deres ledsagere,
- s. ikke medbringe andre passasjerer enn de som fremkommer av bestillingen under utførelse av Oppdraget, med mindre annet er avtalt,
- t. bruke håndholdt elektronisk utstyr eller hodetelefoner/ørepropper under kjøring,
- u. foreta telefonsamtaler som ikke er relatert til Oppdraget under utførelse av Oppdraget, med mindre det er av sikkerhetsmessig betydning,
- v. spise, røyke, medbringe dyr eller bruke sterk parfyme under utførelse av Oppdraget,

9.5 Krav til kjøretøy

9.5.1.1 Overordnet

Alle vogner 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 transportører for ivaretagelse av passasjerrettigheter.

9.5.1.2 Minstekrav til kjøretøy

Kjøretøy som benyttes i Oppdraget skal:

- a. ikke være eldre enn 10 år i noen del av kontraktsperioden,
- b. være egnet for gjennomføring av Oppdraget,
- c. være rene og fri for skade og mangler både inn- og utvendig,
- d. ha behagelig innetemperatur og -klima for passasjerer under utførelse av Oppdraget,
- e. ha forsvarlig sikringsutstyr til barn og minimum 1 stykk godkjent standard sittepute for barn tilgjengelig,
- f. ha plass til en sammenleggbar rullestol i kjøretøyets bagasjerom,
- g. ha alt av sikkerhetsutstyr, som bl.a. bilbelter, i forsvarlig stand,
- h. minimum tilfredsstillende Euro 6 utslippsstandard,
- i. profilere Snelandia med bruk av magnetskilt på hver side av kjøretøyet, dersom Oppdragsgiver påkrever dette.

9.6 Krav til kvalitetssikringssystem

Operatøren skal gjennom hele kontraktsperioden opprettholde eget system for kvalitetssikring og internkontroll. Kvalitetssikringssystemet skal være tilpasset tjenestene i Oppdraget.

Oppdragsgiver kan til enhver tid gjennomføre varslede eller ikke-varslede målinger og registreringer av kvaliteten på gjennomføringen av Oppdraget. Oppdragsgiver kan i tillegg foreta ulike registreringer og/eller andre undersøkelser i Operatørens tjenesteområde og i kjøretøy.

9.7 Krav til 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 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).

Det skal utarbeides risiko- og sårbarhetsanalyse som belyser hvilke risikoer og sårbarheter Operatøren har, i forhold til ulike uønskede hendelser som kan inntreffe. Basert på risikoene og sårbarhetene skal det foreligge en beredskapsplan som inkluderer varslingsrutiner internt og til Oppdragsgiver, samt håndtering av de uønskede hendelsene. Planen skal beskrive forebyggende tiltak, samt tiltak for å begrense skadevirkninger hvis en uønsket hendelse skulle oppstå. Planen skal være gjort kjent i virksomheten til Operatøren. Operatøren skal jevnlig gjennomføre beredskapsøvelser og evaluering av disse.

Alle sjåførere skal ha en grunnleggende opplæring og trening innen brann-, ulykkes- og krisehåndtering med regelmessige repetisjoner.

Operatøren plikter å stille nødvendig materiell til rådighet ved beredskapssituasjoner (evakuering, løsninger for avvikstransport m.m.) der myndighetene finner dette nødvendig. Hvis dette blir aktuelt, vil Operatøren få dekket nødvendige kostnader og en rimelig fortjeneste knyttet til sin bistand.

9.8 Krav til håndtering av hittegods

Operatøren har ansvaret for hittegods. Hittegods skal håndteres i tråd med lov 29. mai 1953 nr. 3 om hittegods. Operatøren skal organisere utlevering av hittegods.

10. BESTILLINGSRUTINER OG PLANLEGGING AV TURER

10.1 Oppdragsgivers bestilling

10.1.1 Overordnet

Operatøren har ansvaret for å levere transporttjenester til kundene etter Oppdragsgivers spesifikasjoner og bestilling. Oppdraget skal utføres på en fagmessig og aktsom måte som sikrer kvalitet, driftssikkerhet og overholdelse av Kontrakten.

10.1.2 Elevens enkeltvedtak og Oppdragsgivers bestilling

Oppdragsgiver har ansvar for saksbehandling og enkeltvedtak vedrørende søknader om gratis skoleskyss fra elever og foresatte i grunnskolen eller videregående skole. På bakgrunn av enkeltvedtaket vil Oppdragsgiver foreta bestilling av tilrettelagt skoleskyss. Dette er å anse som et avrop på Kontrakten. Operatøren har ansvar for å organisere transport i henhold til Oppdragsgiver bestilling av tilrettelagt skoleskyss.

10.1.3 Skoleskyssportalen

10.1.3.1 Overordnet

Oppdragsgiver benytter en digital skoleskyssportal for bestillingsmottak, saksbehandling, vedtak og transportplanlegging vedrørende skoleskyss i Finnmark. Per 2023 er det FSKyss – som leveres og utvikles av Eltele AS – som er Oppdragsgivers skoleskyssportal. Operatørens administrasjonsfunksjon vil få kostnadsfri tilgang til transportrelatert innhold og transportbestillinger i FSKyss.

10.1.3.2 Plikt til å anvende skoleskyssportalen

Om ikke annet er avtalt, vil alle bestillinger av tilrettelagt skoleskyss fra Oppdragsgiver skje i FSKyss. Operatørens administrasjonsfunksjon har plikt til å benytte FSKyss i det daglige for å sikre kvalitet og effektivitet i organisering av tilrettelagt skoleskyss.

10.1.3.3 Opplæring i bruk av skoleskyssportalen

Det vil bli satt av 8 timer til opplæring i bruk av FSKyss for Operatøren i forkant av oppdragstart. Operatøren har plikt til å delta i denne opplæringen, og kan ikke kreve betaling for deltagelse. Opplæringen skal skje på fylkeshuset i Vadsø, med mindre annet er avtalt. Oppdragsgiver skal tilby 8 timers opplæring i FSKyss kostnadsfritt.

Tidligst 3 måneder etter oppdragstart og senest 6 måneder etter oppdragsstart skal Oppdragsgiver tilby oppfriskningskurs i FSKyss for Operatøren. Kurset kan vare fra minimum én (1) til maksimalt fem (5) timer, avhengig av behov. Oppdragsgiver kan kreve at Operatøren deltar på et slikt oppfriskningskurs.

Hverken Oppdragsgiver eller Operatøren kan kreve betaling for deltagelse på kurset. Oppfriskningskurset skal skje på fylkeshuset i Vadsø, med mindre annet er avtalt.

Ved større systemendringer eller endrede rutiner i bruk av skoleskyssportalen med betydning for Operatørens bruk av portalen, skal Oppdragsgiver tilby kostnadsfri og forholdsmessig opplæring til Operatøren. Operatøren kan kreve at dokumenterte kostnader i forbindelse med deltagelse på slik uforutsett opplæring dekkes av Oppdragsgiver.

Operatøren må selv sørge for interne opplæringsrutiner som sikrer at kunnskap om FSKyss overføres ved endring av eget personell som anvender FSKyss. Dersom interne opplæringsrutiner hos Operatøren ikke sikrer nødvendig kunnskapsoverføring, skal Oppdragsgiver varsles skriftlig. Oppdragsgiver skal da tilby opplæringskurs for Operatøren. Opplæringen skal skje på fylkeshuset i Vadsø, med mindre annet er avtalt. Operatøren vil i slike tilfeller ikke få dekket kostnader i forbindelse med deltagelse på nødvendig opplæring.

10.1.3.4 Daglige oppfølgingsrutiner i skoleskyssportalen

FSkyss er Oppdragsgivers skoleskyssportal per 2023, og portalen skal benyttes på følgende måte:

- a. Oppdragsgiver mottar søknader om skoleskyss fra skoler, elever eller foresatte og fatter enkeltvedtak i FSKyss.
- b. Når Oppdragsgiver fatter enkeltvedtak om tilrettelagt skoleskyss i Operatørens Kontraktsområde, vil Oppdragsgiver «tildele» eleven til Operatøren i FSKyss. Operatøren får da oversikt over bl.a. elevens transportvedtak, bosted, skole, transporttidspunkt og eventuelle særskilte behov. Denne oversikten er å anse som en bestilling fra Oppdragsgiver til Operatøren.
- c. Operatøren har ansvar for etablering av transport i henhold til opplysningene som framkommer av bestillingen i FSKyss. Dersom det ikke lar seg gjøre å etablere transport i henhold til vedtaket, skal Oppdragsgiver varsles snarest, uten ugrunnet opphold.
- d. Operatøren har tilgang til kartfunksjon i FSKyss, som viser alle elever som omfattes av Oppdraget. Operatøren har ansvar for å planlegge og organisere transporten i henhold til de grunnleggende prinsippene for tilrettelagt skoleskyss, som er omtalt under punkt 10.5.

10.2 Andres bestilling

Det tillates ikke at skoler, elever eller foresatte foretar bestillinger/avrop på Kontrakten. Dersom elever påberoper seg krav på tilrettelagt skoleskyss, må eleven eller dens foresatte henvises til elevens skole.

10.3 Reisebevis

Elever med enkeltvedtak om tilrettelagt skoleskyss skal utstyres med et reisebevis. Oppdragsgiver har ansvar for produksjon og distribusjon av dette. Reisebeviset skal fungere som en bekreftelse på at eleven har rett på tilrettelagt skoleskyss, og beviset kan være digitalt eller fysisk.

Operatøren kan ikke forvente at reisebeviset er i elevens hende umiddelbart etter bestilling av tilrettelagt skoleskyss foreligger. Fram til reisebeviset er levert til eleven skal Operatøren følge Oppdragsgivers instruks for identifisering av elev med rett på tilrettelagt skoleskyss.

10.4 Operatørens planlegging og gjennomføring av oppdraget

10.4.1 Overordnet

Operatøren er ansvarlig for planlegging og gjennomføring av transportopplegget i henhold til bestilling fra Oppdragsgiver. Herunder innhente opplysninger om skoleplaner, avlastningsplaner og annet som er nødvendig for å planlegge Oppdraget.

Oppdragsgiver har ansvar for at nødvendige opplysninger som Operatøren trenger for å planlegge og gjennomføre oppdraget er tilgjengelig i skoleskyssportalen.

10.4.2 Krav til Operatørens planlegging

Det stilles følgende krav til Operatørens planlegging:

- a. Operatøren skal sørge for den daglige driftsplanleggingen og for at tilstrekkelig antall kjøretøy og personell er tilgjengelig for å gjennomføre Oppdraget.
- b. Operatøren skal sørge for at det er rutiner for vinterdrift som sikrer at montering av kjetting, oppvarming, fjerning av is og snø o.l. ikke resulterer i forsinkelser.
- c. Operatøren skal følge med på nye eller endrede bestillinger som opprettes i skoleskyssportalen.
- d. Operatøren skal ha en e-postadresse Oppdragsgiver og Operatøren skal benytte i eventuell dialog rundt transportbestillingene. Det er kun personer som er en del av Operatørens administrasjonsfunksjon som skal ha tilgang til denne e-postadressen.
- e. Operatøren skal gjøre seg kjent med eventuelle særskilte behov i bestillingene og planlegge transport som tar hensyn til slike behov.
- f. Transporten skal alltid planlegges i henhold til de grunnleggende prinsippene om organisering av tilrettelagt skoleskyss, oppgitt under punkt 10.5. Dette fordrer at Operatøren alltid ser nye bestillinger i sammenheng med de eksisterende bestillingene, og planlegger gjennomføringen av transporten helhetlig basert på alle bestillinger langs den aktuelle reisetraseen.

- g. Operatøren skal planlegge transport som minimerer transporttiden for den enkelte elev som følger med transporten. Dersom Operatøren er usikker på hvilken organisering som minimerer transporttiden for den enkelte elev, skal Operatøren rådføre seg med Oppdragsgiver.
- h. Operatøren skal samkjøre elever i henhold til punkt 10.5 bokstav a. Kravet til samkjøring gjelder for elever som er bosatt på samme hovedveistrekning og tilhørende sideveistrekninger. Det at elever på samme hovedveistrekning (og tilhørende sideveistrekninger) går på forskjellige skoler skal ikke være til hinder for samkjøring, gitt at avstanden mellom skolene er rimelig kort og at elevene har tilnærmet felles hente- eller avleveringstidspunkt. Oppdragsgiver kan definere hva som anses som rimelig kort avstand mellom skoler.
- i. Dersom Operatøren er i tvil om samkjøring er riktig transportplanlegging, skal Operatøren uoppfordret rådføre seg med Oppdragsgiver.
- j. Operatøren har ansvar for å kontakte elev eller foresatte før skyssen starter opp, for å avtale hvor eleven skal hentes/leveres og når eleven må være klar. Denne avtalen skal være i henhold til Oppdragsgivers bestilling. Oppdragsgiver har ansvar for at kontaktinformasjon til elev og/eller foresatte er tilgjengelig for Operatøren.
- k. Operatøren har ansvar for å planlegge posisjonskjøring eller forflytningstid mellom Kjøreoppdragene, noe som innebærer at når et Kjøreoppdrag er avsluttet, så kan Operatør få et nytt Kjøreoppdrag det er lenger avstand til enn opprinnelig vogn rekker å kjøre. Det er Operatøren sitt ansvar å utføre Kjøreoppdrag i henhold til bestilling og Operatøren bærer ansvaret for beregning av behovet for vogner og planlegging for å møte opp til avtalt tidspunkt.

10.4.3 Krav til Operatørens gjennomføring av transportopplegget

Det stilles følgende krav til Operatørens gjennomføring av transportopplegget:

- a. Gjennomføringen av transportopplegget skal alltid være i henhold til planleggingen som følger av punkt 10.4.2.
- b. Oppdragsgiver kan pålegge instruks om hvordan transportopplegget skal gjennomføres. En instruks fra Oppdragsgiver skal ha forrang over Operatørens planlegging som følger av punkt 10.4.2.
- c. Bomtur skal ikke registreres før sjåfør har ventet fem (5) minutter på avtalt hentested til avtalt hentetid. Dersom eleven ikke har ankommet etter fem (5) minutter skal sjåføren:
 - 1. forsøke å ringe eleven dersom det framkommer kontaktinformasjon i bestillingen i skoleskyssportalen,
 - 2. forsøke å ringe/banke på døren dersom det gjelder henting av elev på bostedsadresse, eller
 - 3. kontakte skolen dersom det er snakk om henting ved skole.

Det tillates ytterligere fem (5) minutters venting dersom sjåføren har fått indikasjon på at eleven er underveis.

- d. Sjøføren skal sikre at avviksinformasjon og nødvendig kommunikasjon blir gitt under gjennomføring av transportopplegget.
- e. Sjøføren skal alltid kontrollere at påstigende har gyldig reisebevis. Se for øvrig punkt 10.3 for mer om reisebevis.
- f. Sjøføren skal registrere informasjon som er nødvendig for at Operatøren blir i stand til å levere på krav om rapportering og statistikkføring.

10.5 Grunnleggende prinsipper om organisering av tilrettelagt skoleskyss

All organisering av tilrettelagt skoleskyss skal skje etter de følgende grunnleggende prinsippene:

- a. Elever bosatt langs samme reisertrase skal som hovedregel samkjøres. Unntak fra dette gjøres kun dersom (1) eleven har funksjonshemming som utelukker samkjøring med andre, eller (2) samkjøring ikke kan ivareta elevens rett på akseptabel reisetid. Det vil framgå av bestillingen i skoleskyssportalen om det foreligger unntak for samkjøring.
- b. Faste oppsamlingsplasser skal som hovedregel benyttes framfor kjøring til og fra dør. Unntak fra dette gjøres kun dersom (1) det ikke er noen åpenbar kostnads- eller miljøgevinst av å benytte fast oppsamlingsplass, eller (2) det ikke er mulig å gjennomføre skoleskyssen med fast oppsamlingsplass uten at eleven får særlig farlig eller vanskelig skolevei. Det skal framgå av bestillingen i skoleskyssportalen hvilken oppsamlingsplass som skal benyttes og om det foreligger unntak for bruk av oppsamlingsplass.
- c. Elever som har tilbud med ordinær rutebuss eller rutegående skoleskyss på deler av reisertraseen mellom hjem og skole, skal som hovedregel kun ha tilbringning¹ til eller fra stoppested for rutetransporten. Dersom det er tilbringning *fra* stoppested, skal den tilrettelagte skoleskyssen korrespondere med rutetransporten. Det skal framgå av bestillingen i skoleskyssportalen om eleven skal tilbringes til eller fra rutetransport, og hvilke hente- og avleveringstidspunkter som gjelder.
- d. Den enkelte Tur skal utføres slik at den gir lavest total kostnad for Oppdragsgiver. Dette skal ikke prioriteres over krav til utførelse som framgår av bestillingen.
- e. Organiseringen av tilrettelagt skoleskyss skal tilstrebe en mest mulig effektiv bruk av transportmidlene. Dette skal ikke prioriteres over krav til utførelse som framgår av bestillingen.
- f. Det tillates ikke at Operatøren løser andre oppdrag eller gjøremål som ikke er omfattet av Kontrakten under utførelse av Oppdraget, med mindre annet er avtalt.
- g. Operatør skal planlegge for og sørge for ivaretagelse av nødvendig smittevernstiltak i perioder med spredning av allmenn smittefarlig sykdom.

¹ Tilbringning vil si tilrettelagt skoleskyss på deler av skoleskyssen mellom hjem og skole.

10.6 Operatørens frister for organisering av tilrettelagt skoleskyss

Følgende frister gjelder fra Oppdragsgivers bestilling til gjennomføring av transport:

- a. Dersom Oppdragsgiver bestiller tilrettelagt skoleskyss i kontraktområdet før kl. 12:00 på virkedager, skal transport være iverksatt neste virkedag.
- b. Dersom det sendes bestilling av tilrettelagt skoleskyss i tidsrommet f.o.m. kl. 12:00 t.o.m. kl. 23:59 på virkedager, i helg eller på hellig-/fridager, skal transport være iverksatt dagen etter påfølgende virkedag.

For både tilfelle a og b skal Oppdragsgiver motta bekreftelse fra Operatøren på at bestilling er mottatt og dato for når transport blir organisert.

10.7 Endring av eksisterende bestilling

10.7.1 Oppdragsgivers endring av eksisterende bestilling

Oppdragsgivers kan foreta endring av eksisterende bestilling. En endring på eksisterende bestilling er å anse som en ny bestilling, og Operatøren skal forholde seg til de samme fristene som er oppgitt under punkt 10.6. Endringer bestilles av Oppdragsgiver i skoleskyssportalen.

10.7.2 Elevens, foresattes eller skolens endring av bestilling

En endring av eksisterende bestilling etter forespørsel fra elev, foresatte eller elevens skole tillates kun når alle følgende krav er oppfylt:

- a. Endringen er av midlertidig karakter.
- b. Endringen gjelder kun endring av hentetidspunkt. Endring av eksempelvis hentested, kjøretøy, særskilte behov e.l. tillates ikke. Det nye hentetidspunktet kan ikke være senere på døgnet enn kl. 17:00.
- c. Eleven har et særskilt behov i eksisterende bestilling som gjør et eleven har krav på å være alene i kjøretøyet. Elever som blir samkjørt eller som kan bli samkjørt med andre kan ikke endre eksisterende bestilling.

10.8 Avbestilling av Turer

10.8.1 Oppdragsgivers avbestilling av Turer

Oppdragsgivers avbestilling av Turer skal skje senest tre (3) timer før avtalt hentetidspunkt.

Avbestilling kan skje ved:

- a. deaktivering av bestilling i skoleskyssportalen,
- b. henvendelse over e-post,
- c. henvendelse over telefon.

Dersom en avbestilling gjelder mange elever langs samme reisestrekning og flere kjøretøy, vil avbestillingen omfattes av bestemmelsene under punkt 6.3 om overføring av elever fra tilrettelagt skoleskyss til ordinær rutebuss.

10.8.2 Elevens, foresattes eller skolens avbestilling av Turer

Elever, foresatte og elevens skole kan avbestille Turer. Dette skal skje senest én (1) time før avtalt hentetidspunkt. Dersom transportstrekningen er så lang at Operatøren må starte Turen tidligere enn én (1) time før avtalt hentetidspunkt, skal Oppdragsgiver godtgjøre Operatøren for Turen.

Dersom en avbestilling fra elever, foresatte eller skole er å anse som permanent, skal Oppdragsgiver få beskjed om dette snarest.

11. HÅNTERING AV AVVIK

11.1 Definisjon av avvik

Operatøren skal løpende orientere Oppdragsgiver om forhold som er til hinder for gjennomføringen av Oppdraget, samt hvilke avbøtende tiltak Operatøren har satt i verk.

Operatøren skal løpende orientere Oppdragsgiver dersom deler av den planlagte tjenesteleveransen ikke kan skje som forutsatt. Dette inkluderer, men er ikke begrenset til:

- a. innstilte Turer,
- b. frakjorte elever med vedtak om tilrettelagt skoleskyss,
- c. forsinkelser i henhold til planlagte kjøretider på over 15 minutter,
- d. Turer som gjennomføres til riktige tider, men som ellers avviker fra krav til materiell eller gjennomføring i Kontrakten,
- e. større operative tiltak som gjennomføres for å sikre en så god tjenesteleveranse som mulig, herunder nødvendige omkjøringer,
- f. bomturer,
- g. ulykker, hendelser og tilløp til hendelser der Operatørens personell, passasjerer og/eller kjøretøy er involvert,
- h. hendelser der Operatørens personell og/eller kjøretøy eller Operatøren på noen annen måte er involvert i - eller kjenner til - som kan føre til omtale i pressen eller andre medier,
- i. utslipp eller andre hendelser som kan påvirke miljøet.

11.2 Manglende hjemkjøring av elev som følge av avvik

Dersom et avvik medfører at elev(er) ikke kan transporteres hjem etter skoleslutt i henhold til bestilling, har Operatøren et særskilt ansvar for å tilby hjemtransport for eleven(e) på det tidspunktet

hvor forholdet som forårsaker avviket bortfaller og hjemtransport er mulig å organisere. Under slike situasjoner er det krav om at Operatøren har dialog med elevens skole, foresatte og/eller elever ved planlegging av transport. Oppdragsgiver vil dekke kostnader tilsvarende godtgjørelsen Operatøren ville fått om oppsatt Tur i henhold til bestilling ble gjennomført som normalt uten avviket.

11.3 Avviksvarsling, -rapportering og kommunikasjon med skoler

Operatøren skal varsle og rapportere driftsavvik definert under punkt 11.1 til Oppdragsgiver i henhold til Oppdragsgivers instruks under punkt 12.2.1.

Dersom avviket medfører at elever med tilrettelagt skoleskyss ikke kommer seg til/fra skolen, skoleskyssen for eleven blir over 15 minutter forsinket, eller elever er involvert i ulykker eller uforutsette hendelser i forbindelse med skoleskyssen, har Operatøren et ansvar for å varsle aktuell(e) skole(r) om avviket/hendelsen uten ugrunnet opphold.

11.4 Frist for avviksvarsling

Varsling av avvik til Oppdragsgiver skal skje på e-post eller over telefon senest 60 minutter etter Operatøren ble kjent med avviket. Varselet skal inneholde (1) hva som forårsaket avviket, (2) hvilke konsekvenser avviket får og (3) hvilke elever og skoler som vil bli påvirket av avviket. Mangelfull varsling av avvik vil bli gebyrlagt i henhold til Kontrakten.

Dersom avviket utløser plikt til varsling av skole, skal slik varsling gjøres uten ugrunnet opphold.

12. RAPPORTERING

12.1 Overordnet

12.1.1 Generelt om rapportering

Operatøren skal rapportere til Oppdragsgiver etter bestemmelsene i dette kapitlet.

Oppdragsgiver kan endre kanal/format til mer automatiserte formater i løpet av kontraktperioden.

12.1.2 Endringer i Operatørens organisasjon

Oppdragsgiver skal varsles skriftlig dersom:

- eierstrukturen til Operatøren eller konsernet endrer seg vesentlig,
- Operatøren skifter daglig leder,

- Operatøren skifter nøkkelpersonale med særskilt kvalitetsansvar for gjennomføring av Oppdraget, eller
- Operatøren skifter nøkkelpersonale med særskilt ansvar for planlegging av Oppdraget.

12.2 Løpende rapportering

12.2.1 Rapportering av avvik

Dersom det oppstår et avvik (jf. definisjonen under punkt 11.1) skal Operatøren varsle til Oppdragsgiver senest 60 minutter etter at Operatøren ble kjent med avviket. Varsling skal skje over e-post eller telefon til Oppdragsgiver, eller på annen måte dersom dette er avtalt. Nærmere informasjon om hvilken e-post eller telefonnummer som skal benyttes til dette formålet vil bli klargjort i oppstartforberedelsene før oppdragstart. I tillegg skal alle avvik rapporteres i Oppdragsgivers rapporteringssystem, som per 2022 heter Status Q og er levert av Eltele AS. Alle avvik må rapporteres i Status Q senest samme dag som avviket oppsto. I avviksrapporten skal det framgå type avvik og årsak.

Operatørens rapportering i Status Q forutsetter at det er teknisk mulig å registrere aktuelle avvik, og at Operatøren har mottatt tilstrekkelig opplæring i bruk av Status Q. Oppdragsgiver skal tilby nødvendig opplæring i Status Q kostnadsfritt til Operatøren.

12.2.2 Fremkommelighet

Operatøren skal rapportere fysiske forhold som hindrer fremkommelighet og gjennomføring av Oppdraget, når det kreves oppfølging fra Oppdragsgiver eller andre offentlige etater og aktører. Mangelfull snøbrøyting og veivedlikehold, som ikke ivaretar transportens interesser og behov, er eksempler på tilfeller som kan kreve oppfølging fra Oppdragsgiver eller andre offentlige etater og aktører, og som skal rapporteres.

Rapporteringen skal gjøres i det systemet som velges av Oppdragsgiver, og Oppdragsgiver skal stille systemet til Operatørens rådighet kostnadsfritt. Per 2023 er det Status Q som benyttes til dette formålet.

12.3 Periodisk rapportering

12.3.1 Energi og miljø

Operatøren skal rapportere informasjon om kjørte kilometer, energiforbruk (liter/Kwt) og type energibærer per Tur og kjøretøy som er direkte knyttet til tjenesteleveransen (inkludert nødvendig kjøring uten passasjerer) tilgjengelig. Dette skal rapporteres senest den 15. i påfølgende måned.

Operatøren er forpliktet til å sørge for at nødvendige data om kjøretøy til enhver tid er registrert og korrekt i Oppdragsgivers kjøretøydatabase, som per 2023 er Status Q.

Ved årets slutt og senest innen 28. februar påfølgende år skal Operatøren rapportere miljønøkkeltall for foregående Driftsår på det format/den metode som Oppdragsgiver fastsetter.

12.3.2 Statistikk

Operatøren skal levere spesifisert statistikk månedlig, senest den 15. i påfølgende måned. Statistikken skal inneholde månedsoversikt over

- a. antall kjørte kilometer med passasjer om bord, fordelt på kjøretøy som har vært benyttet i Oppdraget, samt totalt,
- b. tomkjørings-/posisjonskilometer², fordelt på kjøretøy som har vært benyttet i Oppdraget, samt totalt,
- c. antall kjørte kilometer per elev med vedtak om tilrettelagt skoleskyss,
- d. antall gjennomførte Turer per elev med vedtak om tilrettelagt skoleskyss,
- e. antall gjennomførte Turer totalt,
- f. antall elever (og eventuelt andre passasjerer) transportert.

12.3.3 Oversikt over samkjøring

Operatøren skal rapportere hvordan samkjøring har blitt praktisert. Rapporten skal inneholde alle Turer som er gjennomført med mer enn én elev med vedtak om tilrettelagt skoleskyss om bord. I rapporten skal det fremgå hvilke elever som er om bord på Turer med samkjøring. Dette skal rapporteres senest den 15. i påfølgende måned eller på forespørsel fra Oppdragsgiver.

Dersom Oppdragsgiver forespør dette, har Operatøren en frist på tre (3 virkedager) til å framskaffe rapporten. Fristen gjelder ikke dersom Oppdragsgiver etterspør rapport som gjelder for en lengre periode enn én (1) måned.

² Med tomkjøring-/posisjonskilometer menes kjøring uten elev med tilrettelagt skoleskyss om bord. Kjøring som ikke er utløst av bestilling tilknyttet dette Oppdraget skal ikke være en del av statistikken med tomkjøring-/posisjonskilometer. Det vil si at dersom Operatøren skal over på et kjøreoppdrag som ikke gjelder dette Oppdraget eller kjøre privat etter at elev(er) er avlevert, så skal ikke denne kjøringen være en del av kilometer-statistikken for dette Oppdraget. Skal leverandøren derimot gjøre direkte kjøring til stasjoningssted etter avlevering av elever, er dette å anse som kjøring som er utløst av dette Oppdraget, og kjøringen skal inngå i statistikken for tomkjøring-/posisjonskilometer.

12.3.4 Beredskapsplan og risiko- og sårbarhetsanalyser

Operatør skal sende Oppdragsgiver sin beredskapsplan og sine risiko- og sårbarhetsanalyser før oppdragstart. Ny og oppdatert versjon skal oversendes Oppdragsgiver dersom det gjøres endringer i planen eller analysene underveis i kontraktperioden.

12.4 Rapportering som skal skje på forespørsel fra Oppdragsgiver

12.4.1 Renhold og vedlikehold av kjøretøy

Operatøren skal på forespørsel fra Oppdragsgiver oversende fullstendig oversikt blant annet, men ikke begrenset til:

- hvilket vedlikehold, herunder periodisk vedlikehold, oppretting av skader, bytte av ruter mv. som har blitt utført og når det ble utført,
- oversikt over planlagt vedlikehold,
- tidspunkt for forrige og neste periodiske kjøretøykontroll, samt eventuelle merknader fra kontrollen,
- hvilket renhold som har blitt utført og
- plan for fremtidig renhold.

Operatøren skal kunne gi overnevnte detaljer for hvert enkelt kjøretøy som benyttes i Oppdraget.

12.4.2 Frist for rapportering etter forespørsel fra Oppdragsgiver

Fristen for å rapportere i henhold til forespørsel omfattet av punkt 12.4.1 er senest 10 virkedager etter utsendt skriftlig forespørsel fra Oppdragsgiver.

13. KOMMUNIKASJON

13.1 Kommunikasjon med media

Oppdragsgiver ivaretar kontakt mot medier og er ansvarlig for presseaktivitet i forbindelse med Oppdraget. Avhengig av sak skal Oppdragsgiver og Operatøren samarbeide om kontakt med media.

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

Får Operatøren en forespørsel fra media som angår Oppdraget, 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 yttingsfriheten.

13.2 Klagebehandling

Oppdragsgiver mottar, registrerer og besvarer klager via Oppdragsgivers valgte kundebehandlingssystem. Henvendelser og klager som omhandler Operatøren, fordeles til Operatøren for besvarelse, eller i noen tilfeller for kommentarer. Operatøren skal besvare disse henvendelsene seinest innen to (2) virkedager. Hvilke kategorier for klager som skal besvares direkte av Operatøren avtales mellom partene. Hovedregel er at kundeklager går via Oppdragsgiver.

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

DEL III - RUTETRANSPORT

14.OVERORDNET

Rammeavtalen om resttransport skal ivareta Oppdragsgivers behov for lokal Rutetransport med personbil eller minibuss i Kontraktområdet, som spesifisert i bilag 1.1 Rutebeskrivelse. Dette omfatter Rutetransport som ikke inngår i Oppdragsgivers andre transportavtaler i Kontraktområdet. Rutetransporten kan enten være ordinær rutetransport eller transport utløst av bestilling fra reisende (bestillingstransport).

Del III av denne Oppdragsbeskrivelsen kommer kun til anvendelse dersom Rutetransport er spesifisert i bilag 1.1 Rutebeskrivelse eller ved Endringsordre. Dersom Rutetransport ikke er spesifisert, gjelder ikke del III.

15.OPPDRAGETS OMFANG

Operatøren skal drifte ruteplanen som oppgitt i Bilag 1.1 Rutebeskrivelse. Rutetilbudet markedsføres under merkevaren Snelandia dersom det er tale om ordinær rutetransport og merkevaren Snelandia Fleks dersom det er tale om bestillingstransport. Rutetilbudet utgjør en del av det helhetlige

kollektivtilbudet i Finnmark, og tilbudet skal være åpent og tilgjengelig for alle reisende med gyldig billett utstedt av Oppdragsgiver.

Operatøren skal sørge for at kunder opplever rutetransporttjenesten som trygg, sikker og forutsigbar.

Splitting av Avganger, dvs. at en Avgang omfattes av flere Vognløp, er ikke tillatt.

16. OPERATØRENS KAPASITET OG LEVERINGSPLIKT

16.1 Overordnet

Det er Operatørens risiko at kapasiteten på Rutetransporten til enhver tid samsvarer med minstekrav og avtalt kapasitet i Bilag 1.1 Rutebeskrivelse. Manglende oppfyllelse av leveringsplikten vil bli ansett som mislighold.

16.2 Særlig leveringsplikt for skoleskyss

I tilfeller der skoleskyss med rutetransport innstilles og det ikke eksisterer annen offentlig transport elever med skyssrett kan benytte, vil Operatøren ha et særskilt ansvar for å organisere alternativ transport for disse elevene. Dette forutsetter at vær- og føreforhold tillater dette.

Om vær- og føreforhold er årsak til at elever med skyssrett ikke kommer seg hjem med Rutetransport etter skoleslutt, har Operatøren et særskilt ansvar i å tilby hjemtransport for elevene på det tidspunktet hvor vær- og føreforhold tillater hjemtransport. Under slike situasjoner er det krav om at Operatøren har dialog med elevens skole, foresatte og/eller elever ved planlegging av transport. Oppdragsgiver vil dekke kostnader tilsvarende godtgjørelsen Operatøren ville fått om oppsatt ruteavgang nødvendig for skoleskyssbehovet ble gjennomført som normalt. Manglende oppfyllelse av leveringsplikten vil bli ansett som mislighold.

17. KRAV TIL OPERATØREN

17.1 Krav til likebehandling

Oppdragsgiver og Operatøren skal overholde plikten til ikke å diskriminere kunder, slik det er beskrevet i likestilling og diskrimineringsloven §§ 6-8.

Med diskriminering menes direkte og indirekte diskriminering. Direkte diskriminering innebærer at man for eksempel ikke får komme med transporten fordi man sitter i rullestol. Indirekte diskriminering

innebærer at man f.eks. ikke kommer med fordi kjøretøyet ikke er universelt uformet, og sjåføren ikke yter nødvendig assistanse i forbindelse med på/avstigning.

17.2 Passasjerenes rett til transport

Etter yrkestransportloven § 32 a og busspassasjerrettighetsforordningen artikkel 9-10, har kunden rett til transport. Dette innebærer at Operatøren ikke skal avvise en kunde som har gyldig billett, eller skal kjøpe billett hos sjåføren. Fører må sørge for å kjøre så langt inn til holdeplassen som mulig, slik at kundene kan komme seg på og av kjøretøyet på en enklest mulig måte.

Dersom Operatøren rent unntaksvis ikke kan få med seg en kunde med nedsatt funksjonsevne, så skal man sørge for å bestille alternativ transport før man forlater stoppestedet.

17.3 Krav til administrasjonsfunksjon

Operatøren skal ha en egen administrasjonsfunksjon. Funksjonen skal

- a. ha meget god kjennskap til kravene i kontrakten og innsikt i den tjenesten som til enhver tid skal leveres,
- b. god evne til å kommunisere på skandinavisk, muntlig og skriftlig,
- c. ha en e-postadresse tilknyttet Oppdraget som kun personer som utgjør administrasjonsfunksjonen har tilgang til,
- d. sørge for nødvendig opplæring av sjåfører,
- e. kontroll og oppfølging av sjåfører og vogner,
- f. delta på eventuelle opplæringskurs i regi av Oppdragsgiver,
- g. sørge for rapportering til Oppdragsgiver i henhold til Kontrakten,
- h. fungere som bindeledd mellom Operatør og Oppdragsgiver og delta på møter, og
- i. være tilgjengelig for Oppdragsgiver på dagtid, alle virkedager.

17.4 Krav til opplæring av betjeningen

17.4.1 Overordnede krav til opplæring

Operatøren skal sørge for all nødvendig opplæring av betjeningen, med mindre annet er avtalt. Med betjening menes all personell som utfører arbeid i henhold til Kontrakten.

Operatøren er forpliktet til å ha tilstrekkelig antall sjåfører og nødvendig betjening for å utføre Oppdraget. Operatøren må legge til rette for god informasjon for betjeningen.

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

- a. Oppdragsgivers kollektivtilbud i området,

- b. Oppdragsgivers informasjonstjenester som snelandia.no, apper, bestillingsløsninger for bestillingstransport (dersom det finnes bestillingstransport i kontraktsområdet) og spesielt aktuelle billettprodukter for den enkelte kunde,
- c. Oppdragsgivers pågående og planlagte kampanjer hvor betjeningen skal ha en aktiv rolle,
- d. kundebehandling hvor kunden er i sentrum,
- e. 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.
- f. fastsatte varslingsrutiner og beredskapstiltak ved større ulykker og brann,
- g. rutiner for håndtering av driftsavvik.

17.4.2 Krav til opplæring i billettering og bruk av sanntidssystemet

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

Operatøren er ansvarlig for opplæring av betjeningen mht. billetter, priser, forretningsregler, sonestruktur, samt bruk og feilretting/drift av billettsystemet.

Oppdragsgiver praktiserer opplæring i billettering gjennom opplæring av superbrukere, som igjen har opplæringsansvaret i egen organisasjon. Superbrukere vil bli innkalt til oppfriskningskurs forut for evt. endringer i systemene. Kostnader knyttet til opplæring av eget operativt personell tilfaller Operatøren.

17.4.3 Krav til opplæring i bruk av sanntidssystemet

Oppdragsgiver plikter å varsle om endringer i bruk av sanntidssystemet.

Operatøren er ansvarlig for opplæring av betjeningen i Oppdragsgivers retningslinjer for betjening og feilretting/drift av sanntidssystemet.

Oppdragsgiver praktiserer opplæring i bruk av sanntidssystemet gjennom opplæring av superbrukere, som igjen har opplæringsansvaret i egen organisasjon. Superbrukere vil bli innkalt til oppfriskningskurs forut for evt. endringer i systemene. Kostnader knyttet til opplæring av eget operativt personell tilfaller Operatøren.

17.5 Krav til sjåfører

Sjåfører skal:

- a. være i stand til å kommunisere tilfredsstillende på norsk, svensk eller dansk,
- b. ha en passasjer- og miljøvennlig kjørestil ved utførelse av Oppdraget,
- c. sørge for at reisende opplever en trygg, sikker og forutsigbar tjeneste,

- d. håndtere avvik i henhold til Kontrakten,
- e. sørge for at billett- og sanntidssystem fungerer i henhold til Kontrakten,
- f. tillate nødvendig førerhund eller servicehund om bord i kjøretøyet,
- g. sørge for at meldinger om avvik og tilhørende konsekvenser underveis på Avganger gis til alle passasjerer om bord,
- h. om nødvendig assistere passasjerer ved på- og avstigning og bistå for riktig festing av setebelte,
- i. bistå kunder med nedsatt funksjonsevne og andre psykiske og fysiske utfordringer,
- j. ha grunnleggende kunnskap i førstehjelp og ha gjennomført førstehjelpskurs i løpet av de siste fem (5) årene,
- k. sørge for at reisendes hjelpemidler og bagasje er forsvarlig plassert og sikret i kjøretøyet,
- l. bistå med nødvendig reiseinformasjon på forespørsel fra reisende,
- m. ha en imøtekommende og serviceinnstilt holdning, og opptre med høflighet og respekt ovenfor reisende, kollegaer og samarbeidsparter,
- n. ha en bekledning som fremstår som ren og velstelt,
- o. annen bistand som er rimelig å forvente.

Sjåfører skal ikke:

- p. etterlate passasjerer i farlige situasjoner,
- q. nekte transport for kunder med gyldig billett, med mindre 100 % av kjøretøyets kapasitet er utnyttet,
- r. bruke håndholdt elektronisk utstyr eller hodetelefoner/ørepropper under kjøring,
- s. foreta telefonsamtaler som ikke er relatert til Oppdraget under utførelse av Oppdraget, med mindre det er av sikkerhetsmessig betydning,
- t. spise, røyke, medbringe dyr eller bruke sterk parfyme under utførelse av Oppdraget.

17.6 Krav til kjøretøy

17.6.1.1 Overordnet

Alle vogner 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 transportører for ivaretagelse av passasjerrettigheter.

17.6.1.2 Minstekrav til kjøretøy

Kjøretøy som benyttes i Oppdraget skal:

- a. ikke være eldre enn 10 år i noen del av kontraktperioden,
- b. være egnet for gjennomføring av Oppdraget,
- c. være rene og fri for skade og mangler både inn- og utvendig,
- d. ha behagelig innetemperatur og –klima for passasjerer under utførelse av Oppdraget,
- e. ha forsvarlig sikringsutstyr til barn og minimum 1 stykk godkjent standard sittepute for barn tilgjengelig,
- f. ha plass til en sammenleggbar rullestol i kjøretøyets bagasjerom,
- g. ha alt av sikkerhetsutstyr, som bl.a. bilbelter, i forsvarlig stand,
- h. minimum tilfredsstillende Euro 6 utslippsstandard,
- i. profileres med magnetskilt fra Oppdragsgiver på hver side av kjøretøyet under utførelse av Rutetransporten, og eventuelt på panseret dersom Oppdragsgiver anser dette formålstjenlig,
- j. imøtekomme alle krav til kjøretøy som framgår av Bilag 1.1 Rutebeskrivelse.

17.7 Krav til kvalitetssikringssystem

For Rutetransporten gjelder krav til kvalitetssikringssystem som følger av punkt 9.6.

17.8 Krav til sikkerhet og krisehåndtering

For Rutetransporten gjelder krav til sikkerhet og krisehåndtering som følger av punkt 9.7.

17.9 Krav til håndtering av hittegods

For Rutetransporten gjelder krav til håndtering av hittegods som følger av punkt 9.8.

18. PLANLEGGING AV RUTETRANSPORT

18.1 Planlegging og organisering av transport

18.1.1 Overordnet om roller og ansvar

Oppdragsgiver har hovedansvaret for planlegging av Rutetilbudet.

Operatøren er ansvarlig for at rutetransporttjenester leveres til kundene i henhold til Oppdragsgivers planlagte Rutetilbud.

For å ivareta målet om en best mulig gjennomføring av tjenesteleveransen til kunden, er det nødvendig at Operatøren og Oppdragsgiver samarbeider strukturert og sømløst.

18.1.2 Oppdragsgivers ansvarsområde og oppgaver

Oppdragsgiver skal ivareta følgende funksjoner:

- a. Kontakt med myndigheter for å ivareta Rutetransportens overordnede interesser.
- b. Kunngjøre informasjon om avvik i Rutetransporten i aktuelle informasjonskanaler.
Oppdragsgiver skal sørge for koordinering av innrapportert avviksinformasjon fra Operatøren, og informere publikum om relevante avvik i tide.
- c. Vedlikeholde rutedata i alle baksystemer.
- d. Planlegging av rutenett og stoppesteder.
- e. Planlegging av infrastruktur for kollektivtransport.

18.1.3 Operatørens ansvarsområde og oppgaver

Operatøren skal:

- a. Sørge for at tilstrekkelig antall kjøretøy og kapasitet alltid er tilgjengelig for å gjennomføre Oppdraget.
- b. Sørge for pålogging på riktig vognløp dersom Oppdragsgiver pålegger Rutetransporten å være en del av sanntidssystemet i Finnmark.
- c. Sørge for utarbeidelse av skiftplaner som sikrer tilstrekkelig bemanning for å løse Oppdraget.
- d. Følge utviklingen i reisebehov og trafikkmønster for Rutetransporten og foreslå endringer/tilpasninger for Oppdragsgiver.
- e. Etablere rutiner for vinterdrift som sikrer at montering av kjetting, oppvarming, fjerning av is og snø o.l. ikke resulterer i forsinkelser.
- f. Ivareta interessene til egen tjenesteproduksjon når det gjelder forhold som påvirker den daglige gjennomføringen av Oppdraget. Dette inkluderer, men er ikke begrenset til, midlertidige traséendringer, vegvedlikehold, gravearbeider, brøyting, strøing og forhold som har med veihold å gjøre.
- g. Sørge for god trafikkavvikling i henhold til Ruteplanen. Det tillattes ikke at passasjerer må bytte kjøretøy underveis på oppsatte Avganger (splitting av Avganger).
- h. Iverksette nødvendige tiltak ved driftsforstyrrelser og avvik, eksempelvis alternativ transport. Alternativ transport skal alltid settes inn dersom lovpålagt skoleskyss ikke kan ivaretas, så lenge vær- og føreforhold tillater det. Operatøren skal benytte skoleskyssportalen omtalt under punkt 10.1.3 til å avdekke hvorvidt det eksisterer skoleelever med vedtak om skoleskyss som skal benytte Rutetransporten.
- i. Informere Oppdragsgiver og melde inn i aktuelt system dersom det oppstår viktige driftsavvik.

- j. Dialog med Oppdragsgiver og Oppdragsgivers kundesenter for å sikre oppdatert og korrekt informasjon ut mot kunder og skoleelever.
- k. Kommunikasjon med skoler, elever eller foresatte når det oppstår viktige avvik i skoleskyssen. Dette kan gjelde forsinkelser, kanselleringer, kapasitetsbegrensninger, alternativ transport o.l.
- l. Kommunikasjon med veiholder ved manglende vedlikehold av veier og holdeplasser som medfører redusert fremkommelighet eller kvalitet på Oppdraget.
- m. Iverksette tiltak ved frakjøringer og informere Oppdragsgiver om forholdet.
- n. Delta på møter med Oppdragsgiver.

18.2 Ruteplanlegging

Oppdragsgiver definerer rammene for Ruteplanen. Operatøren kan til enhver tid foreslå justeringer (ruteendring) overfor Oppdragsgiver, men det tilligger Oppdragsgiver å beslutte og bestille endelig Rutetilbud hos Operatøren.

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

Mindre ruteendringer kan forekomme i kontraktperioden med bakgrunn i endrede behov eller oppdukkende forhold. Dette kan være justeringsbehov som følge av endringer i demografi, skoleleivsammensetning langs rutetraseen, for sent varslede anleggsarbeider eller tilsvarende.

Ved endringer gis det normalt 4 ukers varsel fra Oppdragsgiver til Operatøren. For justeringer i forbindelse med skoleskyss eller ved midlertidige justeringer må det påberegnes kortere tid.

18.3 Rutekjøring på høytidsdager og særskilte hverdager

Om ikke annet er avtalt, skal Operatøren gjennomføre følgende Rutekjøring på høytidsdager og særskilte hverdager:

Helligdag	Drift	Merknad
1. nyttårsdag	Søndagsruter	Dersom 1. januar er på lørdag kjøres ingen ruter.
Palmesøndag	Søndagsruter	
Onsdag før Skjærtorsdag	Fredagsruter	
Skjærtorsdag	Innstilt	
Langfredag	Innstilt	

Påskeaften	Lørdagsruter	
1. påskedag	Innstilt	
2. påskedag	Søndagsruter	
1. mai	Søndagsruter	Dersom 1. mai er på lørdag kjøres ingen ruter.
16. mai	Fredagsruter	Dersom 16. mai er på en lørdag eller søndag kjøres ordinære ruter.
17. mai	Lørdagsruter	
Onsdag før Kristi himmelfartsdag	Fredagsruter	
Kristi himmelfartsdag	Innstilt	
Pinseaften	Lørdagsruter	
1. pinsedag	Innstilt	
2. pinsedag	Søndagsruter	
23. desember	Fredagsruter	Dersom 23. desember er på en lørdag eller søndag kjøres ordinære ruter.
Julaften	Lørdagsrute	Avganger som starter etter kl. 13:00 innstilles.
1. juledag	Innstilt	
2. juledag	Søndagsruter	Dersom 2. juledag er på lørdag kjøres ingen ruter.
Nyttårsaften	Lørdagsrute	Avganger som starter etter kl. 13:00 innstilles.

18.4 Korrespondanser

I den enkelte Rutetabell i Bilag 1.1 Rutebeskrivelse er det oppgitt hvorvidt det er korrespondanse med andre transportmidler/ruter.

I utgangspunktet skal det alltid ventes på korresponderende transport. Samtidig må det i alle tilfeller av forsinkelse i forkant av korrespondanse gjøres en vurdering av om venting er hensiktsmessig. Sjåføren har derfor særskilt ansvar for å kommunisere med Oppdragsgiver og andre transportoperatører for å innhente nødvendig informasjon om hvorvidt man skal vente på korresponderende trafikk eller ikke.

Beste utfall for majoriteten av de reisende skal ligge til grunn for endelig beslutning om venting på korresponderende transport. Dersom man beslutter å bryte en korrespondanse skal interessene til de passasjerene som mister korrespondansen ivaretas. Gitt at det ikke var informert om mistet

korrespondanse før første avgangstid – og mistet korrespondanse ikke skyldes vær- og føreforhold – vil passasjerrettighetene i Reisegarantien være gyldig og passasjerene skal informeres om dette av sjåfør.

I tilfeller der det blir venting på korresponderende transport skal passasjerer alltid ha anledning til å være om bord i det ventende kjøretøyet.

18.5 Bestillingsruter

I områder med lavt passasjergrunnlag vil Oppdragsgiver ofte benytte rutetransport i form av Bestillingsruter (bestillingstransport).

Bestillingsruter består av Avganger som kun skal kjøres dersom disse blir bestilt direkte av den reisende. Oppdragsgiver legger opp til at alle bestillingsavganger vil få en bestillingsfrist for kunder som varierer fra kl. 21:00 kvelden før til 30 minutter før oppsatt avgang. Lengen på rutetraseen for den enkelte Avgang vil være særlig viktig i fastsettelse av endelig bestillingsfrist.

Operatøren plikter å benytte Oppdragsgivers bestillingssystem som angitt under punkt 24 i planlegging og gjennomføring av Rutetransport med bestillingsruter.

Bestillingsturer blir godtgjort for faktisk utført Ruteproduksjon etter gjeldende pris pr. Rutekilometer.

19. TILLEGGSKJØRING

I tillegg til planlagt kjøring kan det i perioder være behov for ekstrakjøring eller ekstra kapasitet på enkelte Ruter eller Avganger. Omkjøringer, dublering eller sporadisk ekstrakjøring er eksempler på dette, og behov kan oppstå i forbindelse med flytting av skoler, hendelser på veinettet, uforutsett økning i kundetilstrømning og lignende. Operatøren godtgjøres etter gjeldende Pris pr. rutekilometer.

Ved ikke planlagte/kjente hendelser, har Operatøren plikt til å gjennomføre nødvendige omkjøringer uten å innhente forutgående godkjenning. Forholdet rapporteres umiddelbart til Oppdragsgiver i etterkant. Ved planlagte/kjente hendelser skal omkjøringen på forhånd gjennomgås og godkjennes av Oppdragsgiver. I begge tilfeller skal dokumentasjon for utførte omkjøringer dokumenteres av Operatøren og oversendes Oppdragsgiver. Dokumentasjon skal sendes månedsvis i henhold til punkt 21.3.2.

20. HÅNDTERING AV AVVIK

20.1 Definisjon av avvik

Operatøren skal løpende orientere Oppdragsgiver om forhold som er til hinder for gjennomføringen av Oppdraget, samt hvilke avbøtende tiltak Operatøren har satt i verk.

Operatøren skal løpende orientere Oppdragsgiver dersom deler av den planlagte tjenesteleveransen ikke kan skje som forutsatt. Dette inkluderer, men er ikke begrenset til:

- a. innstilte Avganger,
- b. frakjorte elever med vedtak om skoleskyss med Rutetransport,
- c. forsinkelser i henhold til oppsatt Ruteplan på over 15 minutter,
- d. Avganger som er gjennomført i henhold til oppsatt Ruteplan, men som allikevel bryter med et eller flere av kravene som fremkommer av Kontrakten,
- e. større operative tiltak som gjennomføres for å sikre en så god tjenesteleveranse som mulig, herunder nødvendige omkjøringer,
- f. ulykker, hendelser og tilløp til hendelser der Operatørens personell, passasjerer og/eller kjøretøy er involvert,
- g. hendelser der Operatørens personell og/eller kjøretøy eller Operatøren på noen annen måte er involvert i - eller kjenner til - som kan føre til omtale i pressen eller andre medier,
- h. utslipp eller andre hendelser som kan påvirke miljøet.

20.2 Avviksvarsling, -rapportering og kommunikasjon med skoler

Operatøren skal varsle og rapportere driftsavvik definert under punkt 20.1 til Oppdragsgiver i henhold til Oppdragsgivers instruks under punkt 21.2.1.

Dersom avviket medfører at elev med rett på skoleskyss ikke kommer seg til/fra skolen, skoleskyssen for eleven blir over 15 minutter forsinket, eller elever er involvert i ulykker eller uforutsette hendelser i forbindelse med skoleskyssen, har Operatøren et ansvar for å varsle aktuell(e) skole(r) om avviket/hendelsen uten ugrunnet opphold.

20.3 Frist for avviksvarsling

Varsling av avvik til Oppdragsgiver skal skje uten ugrunnet opphold, på Oppdragsgivers foretrukne metode. Varselet skal inneholde (1) hva som forårsaket avviket, (2) hvilke konsekvenser avviket får og (3) om elever med rett på skoleskyss blir påvirket av avviket. Mangelfull varsling av avvik vil bli gebyrlagt i henhold til Kontrakten.

Dersom avvike utløser plikt til varsling av skole, skal slik varsling gjøres uten ugrunnet opphold.

21. RAPPORTERING

21.1 Overordnet

21.1.1 Generelt om rapportering

Operatøren skal rapportere til Oppdragsgiver etter bestemmelsene i dette kapitlet.

Oppdragsgiver kan endre kanal/format til mer automatiserte formater i løpet av kontraktperioden.

21.1.2 Endringer i Operatørens organisasjon

Krav til rapportering ved endringer i Operatørens organisasjon følger av punkt 12.1.2.

21.2 Løpende rapportering

21.2.1 Rapportering av avvik

Dersom det oppstår et avvik (jf. definisjonen i punkt 20.1) skal Operatøren varsle til Oppdragsgiver uten ugrunnet opphold etter at Operatøren ble kjent med avviket. Varsling skal skje over e-post eller telefon til Oppdragsgiver, eller på annen måte dersom dette er avtalt. Nærmere informasjon om hvilken e-post eller telefonnummer som skal benyttes til dette formålet vil bli klargjort i oppstartforberedelsene før oppdragstart. I tillegg skal alle avvik rapporteres i Oppdragsgivers rapporteringssystem, som per 2023 heter Status Q og er levert av Eltele AS. Alle avvik må rapporteres i Status Q senest samme dag som avviket oppsto. I avviksrapporten skal det framgå hvilken Rute og Avgang avviket gjelder for, og hva som er årsak til avviket.

Operatørens rapportering i Status Q forutsetter at det er teknisk mulig å registrere aktuelle avvik, og at Operatøren har mottatt tilstrekkelig opplæring i bruk av Status Q. Oppdragsgiver skal tilby nødvendig opplæring i Status Q kostnadsfritt til Operatøren.

21.2.2 Fremkommelighet

Krav til rapportering av fysiske forhold som hindrer fremkommelighet og gjennomføring av Oppdraget følger av punkt 12.2.2.

21.2.3 Feil på stoppesteder

Operatøren oppfordres til fortløpende å rapportere om feil og mangler ved stoppestedet og stoppestedsutstyr for de stoppestedene på de Rutene som omfattes av denne Kontrakten.

Eksempel på feil og mangler på stoppested:

- Manglende eller skeiv/nedkjørt stoppe for skilt
- Manglende 512-skilt eller toppskilt
- Hærverk eller graffiti på informasjonsbærere
- Manglende, uleselig, feil eller ødelagt informasjon

21.3 Periodisk rapportering

21.3.1 Energi og miljø

Operatøren skal rapportere informasjon om kjørte kilometer, energiforbruk (liter/Kwt) og type energibærer per Avgang og kjøretøy som er direkte knyttet til Rutetransporten (inkludert nødvendig posisjonskjøring og tilsvarende kjøring uten passasjerer). Dette skal rapporteres senest den 15. i påfølgende måned.

Operatøren er forpliktet til å sørge for at nødvendige data om kjøretøy til enhver tid er registrert og korrekt i Oppdragsgivers kjøretøydatabse, som per 2023 er Status Q.

Ved årets slutt og senest innen 28. februar påfølgende år skal Operatøren rapportere miljønøkkeltall for foregående Driftsår på det format/den metode som Oppdragsgiver fastsetter.

21.3.2 Statistikk

Operatøren skal levere spesifisert statistikk månedlig, senest den 15. i påfølgende måned. Statistikken skal inneholde månedsoversikt over

- a. antall kjørte kilometer i rute per Rute,
- b. antall reisende per Rute,
- c. tomkjørings-/posisjonskilometer per Rute,
- d. antall planlagte Avganger per Rute,
- e. antall gjennomførte Avganger per Rute,
- f. tilleggskjøring i henhold til punkt 19.

21.3.3 Beredskapsplan og risiko- og sårbarhetsanalyser

Krav til rapportering av Operatørens beredskapsplan og risiko- og sårbarhetsanalyser framgår av punkt 12.3.4.

21.4 Rapportering som skal skje på forespørsel fra Oppdragsgiver

Krav til rapportering som skal skje på forespørsel fra Oppdragsgiver framgår av punkt 12.4.

22. BILLETT OG BILLETTSYSTEM

22.1 Overordnet

Operatøren har ansvar for billettering av reisende på rutegående transport.

22.2 Priser, soner og billettprodukter

Priser, pris-soner og billettprodukter er Oppdragsgivers ansvar. Oppdragsgiver er forpliktet til å informere Operatøren skriftlig når det skjer endringer i reglementet for priser, soner og billetter.

Operatøren forplikter seg til å sørge for at alle sjåførere til enhver tid er kjent med gjeldende prisreglement og forretningsregler for billettering i hele Snelandia sitt rutenett.

22.3 Billettsystem

Oppdragsgiver kan kreve at Operatøren installerer og tar i bruk utstyr og system for billettering fra Oppdragsgiver i kjøretøy som benyttes i rutegående transport. Dersom dette blir aktuelt, skal Operatøren få dekket dokumenterte kostnader som følger av kravet. Med utstyr og system for billettering menes billettapplikasjon, førerpanel og/eller validatorer. Bankterminal, kvitteringsprinter og kontanthåndtering må besørges av Operatøren.

Operatøren bærer kostnad ved kassabeholdning og bankterminal. Oppdragsgiver dekker transaksjonskostnader. Bankterminalen skal tillate bruk av de vanligste betalingskortene, som f.eks. Visa, Visa Electron og Mastercard.

Operatøren plikter å stille kjøretøy og nødvendig betjening til disposisjon for montering, dersom Oppdragsgivers utstyr og system for billettering skal monteres i kjøretøy.

Dersom Oppdragsgivers utstyr og system for billettering er montert, er Operatøren forpliktet til å benytte utstyret og systemet i ombordbillettering, i henhold til opplæring og instruks. Operatøren er i dette tilfellet også ansvarlig for at alle kjøretøy som er i rutedrift har billettsystem som fungerer slik det skal.

Mangler i bruk av billettsystemet som skyldes operatørfeil gebyrlegges iht. gjeldende satser for gebyr.

22.4 Billettsalg

Alt billettsalg foregår på det til enhver tid gjeldende salgs- og billettutstyr.

Det vil være tillatt for reisende å kjøpe ulike billettprodukter om bord i form av kontantbetaling eller med betalingskort. Bankterminaler og printere anskaffes, monteres og vedlikeholdes av Operatøren. Dette gjelder for alle Ruter i Bilag 1.1 Rutebeskrivelse. Kontanthåndtering skal besørges av Operatøren.

I kontraktperioden kan det bli aktuelt å gå bort fra kontantbetaling om bord. Endringer i rutiner og ansvar vil da håndteres gjennom Endringsordre.

Operatøren er ansvarlig for at det billetteres i henhold til Oppdragsgivers til enhver tids gjeldende takstregler og transportvedtekter, og skal sørge for at sjåførene gis god opplæring i korrekt billettering. Plassering av billettutstyr, validatorer m.m. skal avtales med Oppdragsgiver.

Reisende har anledning til å forhåndskjøpe billetter i Snelandia sin billett-app. Slike billetter skal valideres og registreres i billettsystemet av Operatøren.

Sjåføren skal alltid kontrollere at påstigende kunder har korrekte billetter, og eventuelt selge billetter. Sjåføren skal også påse av billetter som kan leses av med validator blir validert. Det skal selges korrekte billetter til de passasjerer som ikke har dette ved påstigning.

22.5 Skoleelever og reisebevis

Skoleelever med offentlig vedtak om gratis skoleskyss og medbragt gyldig reisebevis/billett skal reise kostnadsfritt på Oppdragsgivers Ruter på strekningen mellom elevens hjem og elevens skole. I tilfeller der (1) skoleelev ikke har gyldig reisebevis/billett, (2) skoleelev har glemt å medbringe sitt reisebevis/billett eller (3) skoleelev har mistet sitt reisebevis/billett skal elevene alltid medbringes til eller fra skolen og ikke nektes ombordstigning. Operatøren har i tilfelle (1) og (3) plikt til å innhente elevens fulle navn og skole og melde fra om hendelsen til Oppdragsgiver uten ugrunnet opphold. Hvis tilfelle (2) gjentar seg over tid for samme elev eller sjåføren ikke er kjent med hvorvidt eleven har gyldig vedtak om gratis skoleskyss skal Operatøren innhente elevens fulle navn og skole og melde fra om hendelsen til Oppdragsgiver uten ugrunnet opphold. Brudd på disse rutinene kan medføre gebyrer i henhold til Kontrakten.

22.6 Billettinntekter

Alle inntekter fra billettsalg (inkl. merverdiavgift) skal tilfalle Oppdragsgiver. Operatøren skal derfor ved fakturering trekke fra summen av passasjerinntekter som har tilfalt Operatøren gjennom eksempelvis kontantbetaling.

22.7 Billettkontroll

Oppdragsgiver har rett til å gjennomføre billettkontroll. Dersom dette blir aktuelt, skal billettkontrollørene legitimere at de har myndighet til å utføre slike oppgaver. Sjøføren på det rutesatte kjøretøyet som kontrolleres skal rette seg etter de instruksjoner som billettkontrollørene gir ved gjennomføringen. Driftsavvik som oppstår som følge av billettkontroll skal meldes og registreres som ordinært avvik.

Oppdragsgiver ønsker å ha god inntektssikring. Operatøren 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 betjeningen.

Ansvarsforholdet mellom Oppdragsgiver og Operatøren ved kontroll av billettsalg og behandling av personopplysninger fra billetteringssystemet er nærmere regulert i Vedlegg 3 Databehandleravtalen.

22.8 Drift, service, vedlikehold og support

Dersom Oppdragsgivers utstyr og system for billettering monteres i rutesatte kjøretøy, vil Operatøren få nødvendig tilgang til relevante systemer. Brukere og tilganger til systemets moduler vil bli gitt ut fra behov. Oppdragsgiver vil kunne se alle transaksjoner utført i billettsystemet av Operatøren.

Enhver Avgang skal startes med fungerende billetteringsutstyr. Det betyr at utstyret fungerer og at man er pålogget. Defekt utstyr skal byttes før neste dag. Operatøren er ansvarlig for å bytte ikke-fungerende billettmaskiner. Ved avvikssituasjoner som verkstedbesøk, lengre opphold, ulykker etc. skal Operatøren sikre at billettutstyret har overført alle transaksjoner, eventuelt ved manuell synkronisering mot sentralsystem.

Operatøren er ansvarlig for vedlikehold, reservedeler, service og nødvendig support for utstyr de selv må stille med. Der Oppdragsgiver stiller med utstyr har Operatøren ansvar for førstelinjevedlikehold og håndtering av reservedelslager for Oppdragsgivers utstyr.

Operatøren skal ha tilstrekkelig antall kvitteringsruller i de enkelte kjøretøyene, samt bufferlager som dekker behovene i den daglige drift. Kostnader for kjøp av kvitteringsruller dekkes av Operatøren.

23. SANNTIDSSYSTEM

23.1 Innledning

All Rutetransport som inngår i Bilag 1.1 Rutebeskrivelsen skal inngå i Sanntidssystemet i Finnmark. Sanntidssystemet skal gi reisende informasjon om estimerte passeringstider ved de ulike holdeplassene for kjøretøyene. Programvaren til Sanntidssystemet eies og driftes av Oppdragsgiver.

Oppdragsgiver plikter å informere Operatøren skriftlig ved endringer i rutinene for bruk av sanntidsutstyret. Operatøren plikter å legge til rette ved eventuelle endringer av sanntidssystemet.

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

23.2 Daglig bruk om oppfølging av sanntidssystemet

Alle kjøretøy i rutetrafikk skal være synlig med posisjon i Oppdragsgivers reiseplanlegger ut mot publikum. Oppdragsgiver vil stille med tablet/nettbrett som skal kobles opp mot sanntidssystemet. Operatøren skal sørge for at tableten/nettbrettet påkobles Vognløp i forkant av hver Avgang for å sikre tilgang til kjøretøyets posisjon. Operatøren skal montere og vedlikeholde tableten/nettbrettet i henhold til Oppdragsgivers instruksjoner.

Oppdragsgiver har ansvar for at Operatøren får nødvendig opplæring i riktig pålogging av Vognløp i forkant av oppdragstart.

Operatør må sørge for at tablet har mulighet for fast montasje når kjøretøyet er i bevegelse, men at den enkelt kan tas ut og monteres over i annet kjøretøy ved behov.

Alle Avganger skal være pålogget i sanntidssystemet, og eventuelle avvik skal rapporteres fortløpende til Oppdragsgiver, eller den som Oppdragsgiver har utnevnt. I tillegg skal Operatøren ha daglig service og vedlikehold av komponenter i sanntidssystemet i kjøretøy.

Oppdragsgiver er ansvarlig for at gjeldende rutedata og vognløpsplaner blir vedlikeholdt i baksystemet.

Manglende pålogging til sanntidssystemet fra Operatør under utførelse av Oppdraget gebyrlegges iht. gjeldende satser for gebyr.

24. SYSTEM FOR BOOKING AV REISE FOR BESTILLINGSTRANSPORT

Dersom bilag 1.1 Rutebeskrivelsen inneholder bestillingstransport, plikter Operatøren å anvende Oppdragsgivers bestillingssystem for denne typen transport. Oppdragsgiver anskaffer, eier og vedlikeholder programvaren til bestillingssystemet.

Bestillingssystemet skal gi Operatøren tilgang til kjørelistene. Med kjørelistene menes oversikt over reisende som har bestilt reise med den aktuelle Rute og Avgang, med informasjon om avgangssted og destinasjon. Operatøren har plikt til å innhente nødvendig informasjon fra bestillingssystemet og gjennomføre bestillingstransporten i henhold til Oppdragsgivers instruksjoner.

25. FØRSTELINJESERVICE PÅ OPPDRAGSGIVERS UTSTYR OG SYSTEM

Operatøren har ansvar for drift og førstelinjeservice på alt IT-utstyr i de rutesatte kjøretøyene. Dette innebærer ansvar for:

- At alle enheter er koblet til, har spenning og fungerer uten feil.
- Feilsøking og feilretting - med støtte fra systemleverandør ved behov.
- At kjøretøy med feil ikke settes i drift med samme feil neste dag.
- Anskaffelse og vedlikehold av eventuelt reservedelslager. For utstyr som Oppdragsgiver stiller med skal reservedeler bestilles via Oppdragsgiver.
- Bytte og innsending av defekte deler til systemleverandør.
- Følge opp systemleverandørens anbefalinger og prosedyrer for drift og vedlikehold av utstyr.

- Delta på oppæring, kurs og oppdateringer for superbrukere.

Eventuelle skader på materiell og/eller utstyr skal i sin helhet utbedres, eventuelt erstattes med nytt materiell og/eller utstyr. Operatøren 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 Operatøren.

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

26. MARKEDSFØRING OG KOMMUNIKASJON

26.1 Markedsføring av Rutetilbudet

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

Operatøren skal gjennom sin opptreden og i møte med kundene ivareta merkevaren Snelandia og et positivt omdømme for kollektivtrafikken i Finnmark i samarbeid med Oppdragsgiver.

26.2 Publikumsinformasjon om Rutetilbudet

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.

Operatøren er ansvarlig for nødvendig informasjon til Oppdragsgiver ved ikke-planlagte trafikkomlegginger/-forstyrrelser. Oppdragsgiver er ansvarlig for informasjon videre ut mot kunder generelt. Dette krever tett samarbeid mellom Oppdragsgiver og Operatøren gjennom hele Driftsdøgnet. I tilfeller der skoleelever med skyssrett påvirkes av ikke-planlagte trafikkomlegginger/-forstyrrelser, skal Operatøren i tillegg varsle aktuell(e) skole(r).

Operatøren skal alltid være i stand til å bistå med informasjon om bl.a. takst, reisegaranti, billettering og ruteinformasjon ovenfor kunder.

26.3 Kommunikasjon med media

Krav til kommunikasjon med media framgår av punkt 13.1.

26.4 Klagebehandling

Oppdragsgiver mottar, registrerer og besvarer klager via Oppdragsgivers valgte kundebehandlingssystem. Henvendelser og klager som omhandler Operatøren, fordeles til Operatøren for besvarelse, eller i noen tilfeller for kommentarer. Operatøren skal besvare disse henvendelsene seinest innen to virkedager. Hvilke kategorier for klager som skal besvares direkte av Operatøren avtales mellom partene. Hovedregel er at kundeklager går via Oppdragsgiver.

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

26.5 Reklame

Reklame fra tredjeparter utenpå kjøretøyene som benyttes på Rutetransporten i Oppdraget skal alltid være forhåndsgodkjent av Oppdragsgiver. Dersom det ikke foreligger en skriftlig forhåndsgodkjenning fra Oppdragsgiver, anses ikke kjøretøyet som godkjent for bruk i Rutetransport. Bruk av ikke-godkjent kjøretøy i Rutetransporten kan medføre gebyr i henhold til Kontrakten.

Det er ikke anledning for Operatøren å selge innvendig reklameplass i rutegående kjøretøy. Oppdragsgiver kan bruke dette til informasjons-/ reklameformål.

27. TRANSPORTVILKÅR OG REISEGARANTI FOR RUTETRANSPORT

Operatøren er forpliktet til å følge Oppdragsgivers til enhver tid godkjente transportvilkår.

Operatøren skal følge Oppdragsgivers til enhver tid gjeldende Reisegaranti.

Oppdragsgiver gjør oppmerksom på at det kan komme endringer i transportvilkår og Reisegaranti i kontraktsperioden.

Les mer om gjeldende Reisegaranti her:

<https://snelandia.no/kundeservice/reisegaranti>

DEL IV – AVSLUTNING AV KONTRAKTEN

28. OPERASTØENS PLIKTER VED OPPHØR AV KONTRAKT

I forbindelse med opphør av Kontrakten, plikter Operatøren, uavhengig av årsak til opphøret, å bistå Oppdragsgiver og levere informasjon, samarbeide og avslutte sin virksomhet på en slik måte at Oppdragsgiver settes i stand til å overlate fremtidig transportoppdrag til en ny kontrakt. Uavhengig av hvilken operatør som har denne kontrakten. Samarbeidsplikten gjelder både i forbindelse med konkurranseutsetting og overføring av oppdrag til annen operatør.

Samarbeidsplikten innbefatter blant annet vederlagsfritt å levere den informasjon som er nødvendig i forbindelse med slik forberedelse, herunder informasjon som er nødvendig i forbindelse med konkurranseutsetting og inngåelse av ny kontrakt. Oppdragsgiver avgjør hvilken informasjon/data som er relevant å få overlevert (normalt data, informasjon mv. knyttet til transportoppdraget i det samme geografiske området).

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

29. TILGANG PÅ KJØRETØY

Ved avslutning eller terminering av Kontrakten, skal utstyr som eies av Oppdragsgiver hentes ut av alle kjøretøy som har blitt benyttet i Oppdraget. Kjøretøy skal kunne stilles vederlagsfritt til disposisjon for Oppdragsgiver forut-montering etter utløpet av kontraktsperioden. Kjøretøyene skal stilles til disposisjon på ett sted i kontraktsområdet.