

FRAM

Møre og Romsdal fylkeskommune



VEDLEGG 1 OPPDRAGSBESKRIVELSE

KJØP AV TRANSPORTTJENESTER

RUTEPAKKE 6

MØRE OG ROMSDAL

Driftsperiode 01.07.2026 – 05.10.2036

SAK nr. 2024/xxxx

INNHold

1	Om oppdraget	4
1.1	Oppdraget omfatter	4
1.2	BaaS (bus-as-a-service) konsept	4
2	Ledelse	4
2.1	Planlegging, drift og samarbeid	4
2.2	Opplæring og utvikling	6
2.3	Arbeidsmiljø og velferdstiltak	6
3	Ansvarsdeling	6
3.1	Ruteplanlegging	6
3.2	Kostnadsansvar	6
3.3	Inntektsansvar	7
3.4	IT-systemer på kjøretøy og tilhørende baksystemer	7
3.5	Ordinær skoleskyss	7
3.6	Individuelt tilrettelagt skoleskyss	7
3.7	Ruteinformasjon	8
3.8	Holdeplasser og leskur	8
3.9	Hittegodsservice	8
3.10	Kontakt med tilstøtende transportselskap	8
3.11	Markedsansvar	8
3.12	Presse- og mediehandling	8
4	Krav til utførelse av kjøringen	8
4.1	Kvalitet	8
4.2	Bemanning og opplæring	8
4.3	Systemrevisjon	9
4.4	Markedsundersøkelse	9
4.5	Trafikkavvikling	9
4.5.1	Innstilte avganger	9
4.5.2	Punktlighet	9
4.5.3	Sjåførbytte	10
4.6	Krav til sjåfør	10
4.6.1	Generelle krav	10
4.6.2	Opptreden ved uhell/ulykker	10
4.6.3	Kundeinformasjon under reisen	10
4.6.4	Tomgangskjøring	10

4.6.5	Korrespondanser.....	10
4.7	Håndtering av avvikssituasjoner og innstillinger.....	11
4.7.1	Håndtering av avvikssituasjoner og innstillinger	11
4.7.2	Ikke planlagte avvikssituasjoner	11
4.7.3	Planlagte avvikssituasjoner	11
4.7.4	Beredskapsplan, sikkerhet og krisehåndtering	11
4.8	Utprøving av nye løsninger.....	11
4.8.1	Utprøving av nytt kjøretøymateriell	11
4.8.2	Utprøving av nytt billetteringsutstyr	11
5	Krav til avfallshåndtering, renhold og vedlikehold	12
5.1	Kildesortering	12
5.2	Renhold.....	12
5.3	Krav til kvalitet på renhold på kjøretøyene	12
5.4	Krav til kvalitet på vedlikehold av kjøretøy	13
6	Billettering	14
6.1	Generelt	14
6.2	Takster og soner.....	14
6.3	Opplæring i billettering.....	14
6.4	Håndtering av kontanter, kort og voucher	14
6.5	Billettsalg	14
6.6	Billett- og kvalitetskontroll	15
6.7	Drift.....	15
7	Sanntidsinformasjon og Dynamisk passasjerinformasjon.....	15
7.1	Generelt	15
7.2	Daglig bruk og oppfølging av SIS og DPI.....	15
8	Passasjertelling.....	16
8.1	Generelt	16
9	Rapportering.....	16
9.1	Rapporteringsbestemmelser	16
9.1.1	Oversikt rapportering.....	16
10	Ansattes rettigheter	18
10.1	Lønn og Arbeidsvilkår.....	18
10.2	Frikortbestemmelser	18
11	Infrastruktur.....	18
11.1	Bussanlegg og stasjoneringssteder	18
11.2	Terminaler	18

Vedlegg 1, Oppdragsbeskrivelse

12	Oppstartsforberedelser	18
12.1	Fremdriftsplan	18
12.2	Kvalitetssikring	19
13	Bilag til vedlegg 1	19

1 OM OPPDRAGET

1.1 OPPDRAGET OMFATTER

Kontrakten gjelder levering av transporttjenester i Ruteområdet. Dette inkluderer skole- og rutekjøring samt bestillingstransport.

1.2 BAAS (BUS-AS-A-SERVICE) KONSEPT

Operatøren skal levere IT-tjenester gjennom et Bus-as-a-Service (BaaS)-konsept.

Operatøren har alt operasjonelt-, teknisk- og forvaltningsansvar for hele sin disponerte flåte, og fullt ansvar for anskaffelser, installasjoner og drift av nødvendig utstyr. Det betyr også at Operatør skal utføre driftsplanlegging, trafikkavvikling, trafikkovervåking, trafikklogging og avviks- og beredskapshåndtering.

Oppdragsgiver har i Bilag 1.1 stilt krav til IT-tjenestene som skal leveres som en del av Oppdraget.

Standarder og teknisk utstyr vil utvikle seg over tid som konsekvens av ny teknologi samt krav og forventninger fra reisende og myndigheter. Operatør skal ha tilgang på kompetente ressurser og være i stand til å følge utviklingen med nødvendige oppgraderinger gjennom hele kontraktperioden.

Det er Operatør sitt ansvar å sørge for at Oppdraget blir gjennomført med korrekt, fungerende og pålogget IT-systemer om bord i kjøretøyene, jf. Bilag 1.1 Beskrivelse av IT-tjenester.

Oppdragsgiver eier data som er direkte tilknyttet gjennomføring av transporttjenester, for eksempel ruteplaner, salgs- og valideringsdata, sanntidsdata. Oppdragsgiver eier *ikke* persondata om sjåførere eller andre ansatte hos Operatør. Oppdragsgiver eier *ikke* data tilknyttet Operatør sin driftsplanlegging, administrative rutiner, kvalitetssystemer og lignende. Operatør kan ikke dele Oppdragsgivers data med andre. Operatør skal hvis mulig fjerne Oppdragsgivers data når kontrakten er over.

2 LEDELSE

Operatør har ansvar for driftsplanlegging og for at tilstrekkelig antall kjøretøyer og personell er tilgjengelig for å gjennomføre den Ruteproduksjon, individuell tilrettelagt skoleskyss og bestillingstransport som omfattes av kontrakten med Oppdragsgiver.

2.1 PLANLEGGING, DRIFT OG SAMARBEID

Operatør har ansvar for å tilby tilstrekkelig ressurser og verktøy for å gjennomføre kontrakten. Videre har Operatøren ansvaret for anskaffelse og disponering av nødvendig vognmateriell samt ansvar for drift av areal og lokaler m.m. som Oppdragsgiver stiller til rådighet, jf. Vedlegg 4 Anleggsbeskrivelse.

Trafikkledelse/daglig drift:

Operatør skal i hele driftsperioden ha et operativt kontaktpunkt (trafikkledertjeneste). Trafikkledertjenesten skal være bemannet eller tilgjengelig via vakttelefon hele driftsdøgnet. Trafikkledertjenesten skal ha ansvaret for:

- Håndtering av avvik som driftsstans, forsinkelser, gjenstående passasjerer og behov for supplering, jf. pkt. 4.7
- Avviksrapportering og varsling til Oppdragsgivers ruteopplysningstjeneste

Vedlegg 1, Oppdragsbeskrivelse

Operatør skal ha rutiner som sikrer at ansatte i trafikkledertjenesten har nødvendig kompetanse og detaljkunnskaper om Oppdraget til å kunne utføre naturlige støttefunksjoner, rapporteringsfunksjoner osv. som hører med til driften av et kollektivtraffikksystem med god kvalitet og regularitet.

Trafikkledersentral/vakttelefon skal ha eget telefonnummer, avgrenset for rutepakken, og skal være tilgjengelig for de ansatte, Oppdragsgiver, samarbeidende transportører og i beredskapsformål.

Lokal ledelse:

Operatør skal ha lokal ledelse med arbeidssted i Ruteområdet. Arbeidsstedet skal minst være åpent og også tilgjengelig via telefon på hverdager fra klokken 08:00 til 16:00. Telefonnummeret som skal benyttes skal være et direktenummer uten viderekobling fra et større sentralbord.

Lokal ledelse skal ha et overordnet ansvar for leveransen og skal inngå i beredskapsplanen.

Arbeidsoppgaver som skal utføres lokalt:

- Personalansvar for lokalt ansatte
- Godkjenning av skift- og turnusplan
- Hovedansvar for bemanning (av skift)
- Håndtere kundeforhold
- Hittegodt
- Oppfølging av Bestillingstransport
- Oppfølging av individuelt tilrettelagt skoleskyss

Listen er ikke uttømmende.

Lokalt er det viktig å ha en ledelse med god kjennskap til Oppdraget og de krav som stilles til leveransen. Sentralt er det viktig å ha kompetanse og ressurser som støtter lokal ledelse i gjennomføring av Oppdraget på en kvalitativ god måte.

Samarbeid:

Et godt samarbeid mellom Operatørs ledelse lokalt og sentralt og Oppdragsgiver er viktig for å få en god leveranse som bidrar til å nå Oppdragsgivers mål for kollektivtrafikken. I denne sammenheng har vi fokus på:

- Avviksrapportering
- Intern informasjon og informasjonsflyt
- God kundetilfredshet
- Oppdatering og utvikling av vognløpsplaner
- Evaluering av rutetilbud
- Pilotering/oppstart av nye tilbud

Operatør skal i sitt tilbud beskrive hvordan det jobbes med planlegging, drift og samarbeid.

Oppdragsgiver vil i sin evaluering legge vekt på:

- Hvordan Operatørs ledelse er rustet til å utføre Oppdraget med tanke på å ha tilstrekkelig administrative ressurser. Beskrivelsen bør inneholde organisasjonskart som viser sentral og lokal ledelse, samt stillinger og stillingsprosent dedikert til Oppdraget.
- Operatørs plan for arbeid med rekruttering av ansatte knyttet til Oppdraget før oppstart og gjennom hele kontraktsperioden
- Operatørs beskrivelse av verktøy for planlegging, drift og samarbeid
- Operatørs beskrivelse av hvordan Operatør vil bidra for å sikre et godt samarbeid mellom Operatør og Oppdragsgiver.

Operatørens beskrivelse fremgår av Bilag 1.7 Ledelse

2.2 OPPLÆRING OG UTVIKLING

Operatør har ansvar for ansettelse og opplæring av sjåførere og annet driftspersonell inklusive trafikkledelse som er nødvendig for å kunne utføre Oppdraget i henhold til Kontrakten.

Operatør skal i sitt tilbud beskrive hvordan de vil jobbe med opplæring og utvikling av ansatte knyttet til Oppdraget.

Oppdragsgiver vil i sin evaluering legge vekt på:

- Operatørs plan for opplæring av ansatte i forbindelse med virksomhetsoverdragelse og i forbindelse med nyansettelser
- Operatørs plan for kompetansehevende tiltak for ledelsen knyttet til Oppdraget
- Operatørs plan for kompetansehevende tiltak utover lovpålagte kurs for sjåførere knyttet til Oppdraget
- Operatørs plan for oppfølging av ansatte på bakgrunn av uønskede hendelser og kundeklager

Operatørens beskrivelse fremgår av Bilag 1.7 Ledelse

2.3 ARBEIDSMILJØ OG VELFERDSTILTAK

Oppdragsgiver har som mål å tilby de reisende i Møre og Romsdal fylke de beste kollektivløsninger. Operatørens ansatte vil være vår viktigste kundekontakt, og dermed en av våre viktigste medspillere for at vi skal kunne nå våre mål. Et godt arbeidsmiljø er avgjørende for rekruttering, og for å få en god leveranse der alle ansatte har fokus på å levere i tråd med Oppdragsgivers mål.

Operatør skal i sitt tilbud beskrive hvordan de vil jobbe for å ha et godt arbeidsmiljø.

Oppdragsgiver vil i sin evaluering legge vekt på:

- Operatørs plan for arbeidsmiljøutvikling/velferdstiltak for ansatte knyttet til Oppdraget

Operatørens beskrivelse fremgår av Bilag 1.7 Ledelse

3 ANSVARSDILING

I punktene under kommer en oversikt over ansvarsdeling.

3.1 RUTEPLANLEGGING

Ruteplanlegging er Oppdragsgivers ansvar. Oppdragsgiver har ansvar for å koordinere ruteplanlegging med korresponderende trafikkelskaper. Oppdragsgiver bestemmer hvilke holdeplasser og terminaler som skal benyttes.

Operatør skal ha løpende publikumskontakt og følge utviklingen i reisebehov og trafikkmønster, samt foreslå tilpasninger i ruteopplegget. Forslag med begrunnelse kan fortløpende legges frem for Oppdragsgiver, jf. Kontrakt pkt. 7.4.

Endringsforslag fra Operatør skal behandles av Oppdragsgiver, som på eget grunnlag avgjør iverksettelse eller ikke.

Operatør skal følge de frister for ruteforslag, uttalelser mv. som Oppdragsgiver bestemmer. Oppdragsgiver skal skriftlig godkjenne alle produksjons- og ruteendringer før de iverksettes.

3.2 KOSTNADSANSVAR

Kostnadsansvaret knyttet til utførelse av Oppdraget ligger hos Operatør. Det er Operatør sitt ansvar å utføre Oppdraget innenfor de økonomiske rammer som er fastsatt mellom partene.

3.3 INNTEKTSANSVAR

Oppdragsgiver har inntektsansvaret. Operatør selger billetter og har ansvar for egen oppgjørsrutine opp mot Oppdragsgivers samarbeidspartner, Entur. Entur fakturerer Operatør for kontanter. Oppgjørsrutiner og prosesser knyttet til dette, vil foreligge Operatør før oppstart. Nærmere beskrivelse går frem av Vedlegg 5 Godtgjørelse og gebyr.

3.4 IT-SYSTEMER PÅ KJØRETØY OG TILHØRENDE BAKSYSTEMER

Operatør har ansvar for å eie, drifte og vedlikeholde alle systemer på kjøretøyet, unntatt systemet for salg/billettering og system for bestillingstransport som er Oppdragsgivers ansvar.

Operatør har ansvar for å eie, drifte og vedlikeholde alt utstyr på kjøretøyet, inklusive utstyr for salg/billettering.

Systemer, komponenter og tjenester på kjøretøyet skal støtte ITxPT-standard. Operatør har ansvar for å eie, drifte og vedlikeholde alle systemer, utstyr og tjenester som er nødvendig for å støtte ITxPT-standard på kjøretøyet.

Operatør har ansvar for å eie, drifte og vedlikeholde eventuelle baksystemer som er nødvendige for systemene på kjøretøyet, unntatt baksystem for Salg/billettering og baksystem for Bestillingstransport som er Oppdragsgivers ansvar.

Operatør er ansvarlig for at alle kjøretøyer som brukes i rutetrafikk har installert fungerende systemer og utstyr og er pålogget riktig skift/tur. Defekte systemer eller utstyr skal repareres eller byttes før neste tur kjøres.

Operatør skal levere systemskisse med informasjon om hvilke systemer og komponenter Operatør vil benytte til første møte etter kontraktsignering.

Nærmere beskrivelse går frem av Bilag 1.1 Beskrivelse av IT-tjenester.

3.5 ORDINÆR SKOLESKYSS

Operatør har ansvar for gjennomføring av ordinær skoleskyss. Tilknytningskyss er transport mellom bosted og holdeplass, og er en del av den ordinære skoleskyssen.

Ordinær skoleskyss er skyss av elever i grunnskole og videregående opplæring. Skyssretten er beskrevet i Opplæringsloven av 17. juli 1998 med tilhørende forskrifter og rundskriv, Lov om frittstående skolar (privatskoleloven). Det er Oppdragsgiver som behandler alle søknader om skoleskyss. Omfanget av den ordinære skoleskyssen framkommer i bilagene til Vedlegg 3 Rutebeskrivelse.

Skoleruter utarbeides av Oppdragsgiver i samarbeid med Operatør og skolene. Rutene planlegges etter reglene for skoleskyss jf. Opplæringsloven.

Oppdragsgiver har ansvaret for å innhente skolelister og utarbeide skolereisekort. Operatør skal hente kjørelister/skolelister via egen pålogging i skoleskyss-portalen til Oppdragsgiver.

Operatør skal ha kontakt med skoler og kommuner knyttet til daglig drift.

3.6 INDIVIDUELT TILRETTELAGT SKOLESKYSS

Operatør har ansvar for gjennomføring av Individuelt tilrettelagt skoleskyss, nærmere beskrivelse går frem i Vedlegg 7 Individuelt tilrettelagt skoleskyss og Bilag 7.1 og 7.2.

Individuelt tilrettelagt skoleskyss er skyss av elever i grunnskole og videregående opplæring som på grunn av funksjonshemming eller andre særskilte grunner ikke kan bruke det ordinære rutetilbudet. Skyssretten er beskrevet i Opplæringsloven av 17. juli 1998 med tilhørende forskrifter og rundskriv, Lov om frittstående skolar (privatskoleloven) og Oppdragsgiver sitt skyssreglement.

3.7 RUTEINFORMASJON

Oppdragsgiver har ansvar for utarbeidelse av tidtabeller for oppslag på terminaler/holdeplasser samt tilhørende oppdatering av ruteopplysning på Frammr.no etc.

Operatøren skal sørge for at informasjon fra Oppdragsgiver gjøres tilgjengelig på kjøretøyer og terminaler.

Operatør har ansvar for fortløpende å melde inn driftsforstyrrelser/avvik i rutene til Oppdragsgivers ruteopplysningstjeneste, jf. pkt. 9.1.1. Dersom rapportering unnlates, vil dette bli sanksjonert i henhold til Vedlegg 5 Godtgjørelse og gebyr.

3.8 HOLDEPLASSER OG LESKUR

Operatør skal for egen regning sette opp og ta ned midlertidig informasjon dersom et stopp er midlertidig ubetjent pga. omkjøring, og ta ned informasjon dersom et stopp ikke lenger betjenes.

Operatør skal fortløpende melde fra til Oppdragsgiver ved avvik/mangler på holdeplasser og leskur.

3.9 HITTEGODSSERVICE

Håndtering av hittegods er Operatør sitt ansvar.

3.10 KONTAKT MED TILSTØTENDE TRANSPORTSELSKAP

Operatør har ansvar for nødvendig kontakt med tilstøtende trafikksekskap for å gjennomføre daglig drift.

3.11 MARKEDSANSVAR

Markedsføring av kollektivtrafikken er Oppdragsgivers ansvar.

Operatør og Oppdragsgiver skal gjensidig informere hverandre om relevante markedsforhold, samt utveksle og drøfte markeds kunnskap/-data seg imellom, for sammen å utvikle et best mulig transporttilbud overfor publikum innen gitte økonomiske rammer.

3.12 PRESSE- OG MEDIEHÅNDTERING

Operatør skal ikke uttale seg til media om forhold vedrørende Oppdraget uten på forhånd å ha konferert med Oppdragsgiver. Generelt skal det henvises til Oppdragsgiver i slike saker.

4 KRAV TIL UTFØRELSE AV KJØRINGEN

4.1 KVALITET

Operatør forplikter seg til å utføre Oppdraget til den kvalitet som fremgår av Kontrakten.

Avvik skal rapporteres som beskrevet nedenfor i pkt. 9 Rapportering.

4.2 BEMANNING OG OPPLÆRING

Operatør skal utarbeide en opplæringsplan for sine sjåførere som en del av kvalitetssikringssystemet. Opplæringsplanen skal sikre at:

- Operatør er ansvarlig for språkopplæring. Sjåføren skal beherske godt muntlig norsk språk, på nivå med Bussnorsktesten.

- Sjøføren skal kunne operere tekniske innretninger i kjøretøyet som er nødvendig for at passasjerene får en behagelig reiseopplevelse. Dette omfatter også rullestolheis/rampe og publikumsinformasjonssystemet jf. pkt. 7.
- Sjøføren skal ha god kjennskap til rutenettet, takst og billettering.
- Sjøføren skal beherske datasystemene i bussen, og skal holdes oppdatert om endringer i funksjoner
- Sjøføren har en passasjervennlig kjørestil – manøvrering og fart skal være slik at passasjerene føler seg trygge og har en behagelig reiseopplevelse.
- Sjøføren har nødvendig kompetanse, positiv serviceinnstilling og god kundeopptreden.
- Sjøføren til enhver tid har gyldig førerkort og kompetansebevis (kjøreseddel), jf. Yrkessjøførdirektivet, samt øvrige sertifikater, godkjenninger og andre formelle krav i orden.
- Sjøføren kjenner rutiner for håndtering av uhell/ulykke/ran.

4.3 SYSTEMREVISJON

Oppdragsgiver eller den Oppdragsgiver engasjerer, har rett til å foreta kvalitetsrevisjoner som ledd i kontraktsoppfølgingen jf. Kontrakt pkt. 20 og Operatør skal stille nødvendig personell til fri disposisjon for slike kontroller.

4.4 MARKEDSUNDERSØKELSE

Oppdragsgiver kan til enhver tid gjennomføre målinger og registreringer av kvaliteten på Operatørens gjennomføring av Oppdraget. Oppdragsgiver kan i tillegg foreta passasjertellinger og/eller andre markedsundersøkelser om bord på kjøretøyene.

4.5 TRAFIKKAVVIKLING

4.5.1 Innstilte avganger

Alle avganger kunngjort i gjeldende ruteinformasjon skal kjøres. En avgang defineres som innstilt når:

- avgangen ikke er kjørt innen neste avgang på linjen eller 20 minutter etter avgangstid
- mindre enn 75 % av avgangen målt i planlagt kjøretid er kjørt
- avgangen ikke er pålogget billettsystemet (unntak er tekniske feil som er varslet Oppdragsgiver jf. pkt. 6)
- avgangen ikke er pålogget sanntidssystemet (unntak er tekniske feil som er varslet Oppdragsgiver jf. pkt.6)

4.5.2 Punktlighet

Operatør er ansvarlig for at Ruteproduksjonen skjer i samsvar med rutetabellene.

Ingen kjøretøy skal forlate holdeplasser tidligere enn oppsatt tid i rutetabellene og alle holdeplasser i gjeldende rutetabell skal betjenes hvis annet ikke er avtalt med Oppdragsgiver.

Fremkommelighetsproblemer og andre forhold, kan gjøre at kjøretidene i rushtiden blir lengre enn det som er angitt i rutetabellene, slik at kjøretøyer ikke rekker å ta den returavgangen som er naturlig. Det kan derfor være behov for å sette inn ytterligere kjøretøyer i rushtiden. Operatør forutsettes å ha gjort seg kjent med forsinkelsesproblemer i rushtiden utover det Oppdragsgiver angir i dette vedlegget, for eksempel gjennom prøvekjøring og observasjoner.

Ved forsinkelse over 10 min. i forhold til ruteplan ved start på ruten vil Oppdragsgiver ilegge Operatør gebyrer i henhold til Vedlegg 5 Godtgjørelse og gebyr pkt. 3.3. Se også pkt. 4.6.5 Korrespondanser.

Ved forsinkelse over 10 minutt, som beskrevet over skal Operatør sørge for at kundene får informasjon om dette gjennom Oppdragsgivers avvikssystem. Ved manglende informasjon til kundene vil Oppdragsgiver ilegge Operatør gebyr i henhold til Vedlegg 5 Godtgjørelse og gebyr pkt. 3.3.

Operatør skal ha et system for oppfølging av punktlighet og avviksårsak. Ved eventuelle avvik både ved start, underveis og slutt skal årsak kunne dokumenteres. Operatør har ansvar for at årsakene til forsinkelser og uregelmessigheter som skyldes driftsmessige forhold blir analysert og løst.

4.5.3 Sjåførbytte

Oppdragsgiver tillater ikke sjåførbytte utenom endeholdeplass mellom klokken 07:00-08:30 og 14:00-16:30 dersom dette ikke kan gjennomføres uten ulempe for de reisende.

4.6 KRAV TIL SJÅFØR

4.6.1 Generelle krav

- Sjåføren skal i alle situasjoner opptre korrekt og vennlig overfor publikum og aktivt medvirke til en positiv reiseopplevelse.
- Sjåføren skal yte ekstra service overfor personer med spesielle behov.
- Sjåføren skal benytte uniform i henhold til Operatørens uniformsprogram. Uniformen skal til enhver tid være ren og velstelt.
- Sjåførene skal overholde røykeforbudet i kjøretøyene. Dette gjelder også når kjøretøyene ikke benyttes til rutetjeneste.
- Mobiltelefon skal kun benyttes til tjenestebruk.
- Sjåføren skal beherske godt muntlig norsk språk, på nivå med Bussnorsktesten. Sjåføren skal kunne svare på spørsmål om priser, rutetider, korrespondanser, stoppesteder etc., og henvise til hvor kunden kan få svar på mer kompliserte spørsmål.
- Sjåfører som omfattes av virksomhetsoverdragelse skal tilfredsstillere språkkravet i kulepunktet over ikke noe senere enn 12 måneder etter oppstart av tjenesteproduksjonen. Operatøren skal på forespørsel fra Oppdragsgiver kunne dokumentere at sjåførene tilfredsstiller språkkravet.
- Sjåføren skal kunne operere tekniske innretninger i kjøretøyet som er nødvendig for at passasjerene får en behagelig reiseopplevelse. Dette omfatter også rullestolheis/rampe og publikumsinformasjonssystemet jf. pkt. 7.
- Sjåføren skal ha god kjennskap til rutenettet, takst og billettering.
- Sjåføren har en passasjervennlig kjørestil – manøvrering og fart skal være slik at passasjerene føler seg trygge og har en behagelig reiseopplevelse.
- Sjåføren til enhver tid har gyldig førerkort og kompetansebevis (kjøreseddel), jfr. Yrkessjåførdirektivet, samt øvrige sertifikater, godkjennelser og andre formelle krav i orden.

4.6.2 Opptreden ved uhell/ulykker

Rutiner for sjåførenes håndtering av uhell/ulykke/ran skal fremkomme i Operatørens kvalitetssystem og være en viktig del av sjåfør opplæringen.

Sjåførene skal være kjent med og følge faste varslingsrutiner og beredskapstiltak ved større ulykker og brann.

Sjåførene skal kunne elementær førstehjelp og brannvern.

4.6.3 Kundeinformasjon under reisen

Sjåføren skal gjennom pålogging av riktig vognløp/tur sørge for at kjøretøyet er korrekt skiltet.

Sjåføren skal informere passasjerene på kjøretøyet om avvik som påvirker deres planlagte reise. Dette gjelder særlig ved korrespondanse, overganger etc.

4.6.4 Tomgangskjøring

Ingen unødig tomgangskjøring tillates, jf. Forskrift om kjørende og gående trafikk § 16.1 (trafikkregler).

4.6.5 Korrespondanser

Operatør plikter å gjøre seg kjent med korrespondanser på rutene. Operatør plikter å etablere kommunikasjon med operatører av korresponderende transportmiddel. Ved forsinkelser som vil kunne få betydning for korresponderende transportmiddel plikter Operatøren å informere den korresponderende operatør umiddelbart. Oppdragsgiver fastsetter hvilke turer som er

korresponderende. Status på planlagte korrespondanser skal være synlig for sjåfør via sanntidssystemet.

Som hovedregel vil det ikke bli sanksjonert for kjøretøyer som er forsinket pga. forsinkelse i korresponderende rute. Det kan i slike tilfeller også være nødvendig å sette inn ekstra avgang for å ivareta rutens funksjon.

4.7 HÅNTERING AV AVVIKSSITUASJONER OG INNSTILLINGER

4.7.1 Håndtering av avvikssituasjoner og innstillinger

Oppdragsgiver har etablert et system som Operatør skal bruke for å gi god informasjon til de reisende. Det kan brukes fra mobiltelefon eller web. Operatør skal i dette systemet melde fra om større forsinkelser, innstilte avganger, traseendringer og framkommelighetsproblem så snart som mulig.

Innstilte avganger skal varsles senest innen 25 minutt fra oppsatt avgangstid. Sjåførene skal kunne kommunisere med Operatørens trafikkleddelse for å sikre en rask og effektiv avviksrapportering.

4.7.2 Ikke planlagte avvikssituasjoner

Ved uforutsette hendelser som medfører at turer må innstilles, skal Operatør sørge for alternativ transport for de reisende så snart og så fremt det er mulig. Operatøren skal dekke kostnaden med dette.

For force-majeure situasjoner gjelder Kontrakt pkt. 23.

4.7.3 Planlagte avvikssituasjoner

Planlagte avvikssituasjoner er for eksempel kortvarige traseomlegginger eller veistenginger som er kjent på forhånd. Operatør plikter å gi beskjed til Oppdragsgiver om planlagte avvik så snart Operatør får informasjon om dette.

Oppdragsgiver vil i slike tilfeller planlegge alternativt transportopplegg i samarbeid med Operatør. Operatør plikter å sette i drift et alternativt transportopplegg, og vil bli godtgjort i samsvar med Vedlegg 5 Godtgjørelse og gebyr.

4.7.4 Beredskapsplan, sikkerhet og krisehåndtering

Operatør er pliktig til å ha oppdaterte rutiner (beredskapsplan) for håndtering av brann, ulykker, terror, ran og annen krisehåndtering i forbindelse med utførelsen av Oppdraget, se også Kontrakt pkt. 4.7. Rutinene skal være en del av Operatørs intern- og kvalitetssikringssystem, jf. Kontrakt pkt.15.

4.8 UTPRØVING AV NYE LØSNINGER

Operatøren må være villig til å delta i testing/utprøving av nye løsninger for å forbedre kollektivtrafikken. Nedenfor er det nevnt to eksempel, men andre tiltak kan også bli aktuelle. Dette vil bli behandlet etter endringsbestemmelsene omtalt i Kontrakten.

4.8.1 Utprøving av nytt kjøretøymateriell

Det kan være aktuelt med utprøving av nye typer kjøretøymateriell f.eks. med annen miljøteknologi eller autonome kjøretøyer. Operatør må, om dette blir aktuelt, påberegne behov for ekstra rapportering, oppfølging mv til Oppdragsgiver.

4.8.2 Utprøving av nytt billetteringsutstyr

Det kan være aktuelt med utprøving av nytt billetteringsutstyr.

5 KRAV TIL AVFALLSHÅNDTERING, RENHOLD OG VEDLIKEHOLD

Alt renhold og vedlikehold skal dokumenteres til Oppdragsgiver ved etterspørsel.

5.1 KILDESORTERING

Operatør skal ha system for kildesortering av avfall.

5.2 RENHOLD

Rengjøringsmidler skal være merket med Svanemerket, Bra Miljøval, EU Ecolabel eller tilsvarende merker. Operatør har det juridiske ansvaret for å dokumentere at rengjøringsmidler som blir brukt kan anses likeverdig/tilsvarende.

Dersom Operatør benytter underleverandør til utførelse av renholdet, skal underleverandør være godkjent renholdsbedrift iht. Arbeidstilsynets godkjenning. Renholder skal bære synlig HMS-kort på jobb.

Krav til utstyr, renholdsartikler og metoder:

- Operatøren skal holde nødvendig renholdsutstyr, egnede renholdsmidler og vedlikeholdsmidler.
- Det skal benyttes rengjøringsmiddel som er miljømerkede produkter (Svanemerket, Bra Miljøval, EU Ecolabel eller tilsvarende) og i størst mulig grad parfymefri. HMS-datablad for alle renholdsprodukter etter gjeldende forskrift skal være tilgjengelig i eget stoffkartotek og de skal også være tilgjengelig for Oppdragsgiver. Aktuelle HMS-datablad skal kunne legges frem for Oppdragsgiver.
- Rengjørings- og vedlikeholdsmetoder skal velges ut ifra FDV-dokumentasjon fra leverandør, materialoverflate, tilstand på overflaten, smusstype, smussmengde, miljøkrav og kvalitetskrav.
- Det skal benyttes metoder som gir lav miljøbelastning og som gir avtalt kvalitet uten at overflaten blir skadet.
- Operatør er ansvarlig for å utføre et faglig forsvarlig renhold i henhold til oppdragsbeskrivelsen.
- Operatør er ansvarlig for skader som følge av feil bruk av metoder og kjemikalier.

5.3 KRAV TIL KVALITET PÅ RENHOLD PÅ KJØRETØYENE

Alle overflater skal framstå som rene og flekkfrie etter utført renhold. Renholdet skal utføres etter god faglig standard. Bussen skal framstå som ren inn- og utvendig. Operatør må selv vurdere behov for søppelbøtter i bussene.

I perioder der værforhold kan gjøre det krevende å gjennomføre vask og rengjøring skal leverandøren prioritere dette og om nødvendig øke ressursbruken.

All rengjøring skal utføres på vaskeplass med godkjent oppsamling.

Daglig renhold av kjøretøyer:

- Sjøføren skal gå gjennom kjøretøyet på endeholdeplass og fjerne løst søppel, sjekke at teknisk utstyr fungerer og rapportere om vogn eller utstyr må skiftes.
- Fjerning av avfall
- Innvendig smuss som er påført kjøretøyet det siste driftsdøgn skal rengjøres.
- Rengjøring av gripeflater som stenger, håndtak, bordflater, stolseter og andre harde flater i innredning og inventar etter hvert driftsdøgn. Bruk fuktige microfiberkluter til rengjøring.
- Gulv skal rengjøres hvert driftsdøgn.
- I vintersesongen da det trekkes inn mye slaps og søle og tilsmussingen av gulv er høy, skal det rengjøres med våte metoder, som f.eks. lavtrykkssprøyte og mopp.

Vedlegg 1, Oppdragsbeskrivelse

- Ved streng kulde/lange kuldeperioder hvor bruken av vann må begrenses skal kjøretøyene likevel støvsuges.
- Stolseter børstes med møbelbørste eller rengjøres med inventarmopp hvert driftsdøgn og flekker fjernes. Avfall mellom stolsete og rygg fjernes. Stolseter støvsuges min. en gang pr. mnd.
- Dersom kjøretøyet blir tilsølt av oppkast eller annet biologisk materiale skal forurensningen fjernes raskt. Vognen skal byttes så snart som mulig. Den tilsølte overflaten skal rengjøres og desinfiseres.
- Kjøretøyet skal være fri for tagging, tyggegummi og lignende, både ut- og innvendig.
- Rengjøringsrelaterte serviceoppgaver er en del av renholdet og omfatter bl.a. tømning av avfallsbøtter og sanitærtjenester som etterfylling av toalett-papir, tørkepapir, håndsåpe og desinfeksjonssprit.

Periodisk renhold av kjøretøyer:

- Samtlige vinduer rengjøres innvendig minimum 1 gang pr mnd.
- Hele vognen skal rengjøres grundig minimum 2 ganger pr år.
- Alt møbelstoff renses og impregneres minimum 2 ganger pr år.
- Ved rens og vedlikehold av stoffmøbler skal det benyttes metoder i samsvar med produsenten sin anvisning, se FDV-dokumentasjon. Det skal benyttes ekstraksjonsrensemaskin (et renseaggregat av spyle/suge-type).

5.4 KRAV TIL KVALITET PÅ VEDLIKEHOLD AV KJØRETØY

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

Ved skade på bussene er Operatør ansvarlig for å bekoste anskaffelse og utskifting av Oppdragsgivers profilering og eventuell reklame.

Kjøretøy som brukes til å gjennomføre tjenesteproduksjonen skal tilfredsstillende følgende:

- Alle busser skal vedlikeholdes slik at de er rene og hele innvendig
- Alle utvendige flater skal fremstå uten synlig smuss, tagging eller rester fra tagging, riper eller skader.
- Skader på stoler og interiør skal omgående repareres
- Utvendige karosseri-, lakk-, profilerings- og plateskader skal være reparert, normalt innen 15 dager etter at skaden er oppstått.
- Ved større skader innvendig eller utvendig skal bussen tas ut av trafikk inntil skaden er reparert
- Punkterte ruter skal skiftes, normalt innen 10 virkedager.
- Innvendig temperatur – jf. Vedlegg 2 Materiellekrav
- Det skal ikke være større skader på karosseri
- Luker, beslag og lignende skal være i korrekt posisjon.
- Krav til utvendig design skal etterfølges.
- Dekk skal ha god standard

Operatør skal ha et elektronisk system for registrering og oppfølging av renhold, skader og mangler på vognparken.

Oppdragsgiver skal ha lesetilgang til Operatørs vogndata for å kunne følge opp renhold, skader og mangler uten å måtte reise rundt på befaring.

6 BILLETTERING

6.1 GENERELT

I forbindelse med bytte av operatør ved oppstart og avslutning av kontraktsperioden må det påregnes noen logistikkmessige utfordringer for å oppfylle krav til billettering.

6.2 TAKSTER OG SONER

Fastsetting av takster og soner er Oppdragsgivers ansvar. Oppdragsgiver er forpliktet til å informere Operatøren skriftlig når det skjer endringer i prisreglementet.

Operatøren forplikter seg til å sørge for at alle sjåførere til enhver tid er kjent med og følger gjeldende takstreglement.

6.3 OPPLÆRING I BILLETTERING

Operatør er ansvarlig for at billettering blir utført i henhold til Oppdragsgivers krav. Se for øvrig Bilag 1.1 pkt. 3.2.2.

6.4 HÅNDTERING AV KONTANTER, KORT OG VOUCHER

Sjåføroppgjør er Operatørs ansvar. Oppdragsgiver har avtale med Entur som avregner alle salg som gjennomføres gjennom billetteringsløsningen i kjøretøyet. Billetteringsmaskinene skal avsluttes etter endt skift.

Salg på betalingsterminal overføres automatisk til Oppdragsgivers sin bankkonto. Bankterminalene skal knyttes opp mot BAX-nummer som ligger i Entur, og knyttes til Oppdragsgivers innløseravtale gjennom Entur. Oppdragsgiver tar alle gebyr og avgifter vedrørende korttransaksjonene.

Operatør har økonomisk og praktisk ansvar for håndtering av kontanter, inklusive sjåførenes kassabeholdning. Entur fakturerer Operatør for kontantbeholdning og vouchere (rekvisisjoner) i henhold til avregning. Operatør skal selv håndtere vouchere (rekvisisjoner), herunder å følge opp dette opp mot sjåførene og fakturere kunder/bedrifter.

6.5 BILLETTSALG

Det gjennomføres per i dag kontantsalg i kjøretøyene. Ved tillatelse til eventuell kontantløs billettering, kan Oppdragsgiver innføre dette i kontraktsperioden. Endringer i rutiner og ansvar vil da håndteres gjennom Endringsordre.

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

Påstigning skal følge de retningslinjer som til enhver tid gjelder for driftsart og område.

Operatøren skal kontrollere at påstigende kunder har korrekte billetter, og eventuelt selge billetter. Dette gjøres ved at påstigende passasjerer validerer billett gjennom reisekort, mobilapp eller annen gyldig identifikator. Det skal selges korrekte billetter til de passasjerer som ikke har dette ved påstigning.

Ved endring av påstigningspraksis, der påstigning vil skje på alle dører skal Operatøren kontrollere/selge billetter til de som benytter fordør eller henvender seg til fører.

6.6 BILLETT- OG KVALITETSKONTROLL

Oppdragsgiver har ansvaret for gjennomføring av billett- og kvalitetskontroll. Kontroll utføres av Oppdragsgivers eksternt innleide kontrollører, og eventuelt Oppdragsgivers eget personell i Ruteområdet. Billettkontrollørene skal legitimere at de har myndighet til å utføre slike oppgaver. Fører på kjøretøyet som kontrolleres skal rette seg etter de instruksjoner som billettkontrollørene gir ved gjennomføringen. Forsinkelser som oppstår som følge av billettkontroll skal meldes til trafikkledelsen som skal rapportere avviket.

Oppdragsgiver ønsker å ha god inntektssikring. Operatør skal som en del av inntektssikringen ha rutiner for veskekontroll, svinn og egenkontroll av billetteringen for å påse korrekt billettering. Operatøren skal etablere en sikker rutine og tiltak for å unngå tyveri, underslag eller andre feil. Operatøren er som arbeidsgiver ansvarlig for å sørge for at kontrolltiltak som iverksettes i forbindelse med inntektssikring gjennomføres i samsvar med gjeldende lov og avtaleverk gjeldende for Operatøren og Oppdragsgiver. Operatøren må ivareta nødvendige juridiske forhold, blant annet drøftings- og informasjonsplikt ovenfor arbeidstakerne (sjåførene).

Oppdragsgiver skal til enhver tid kunne foreta kontroll av billettsalg. Kontrollen kan foretas uanmeldt.

6.7 DRIFT

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

Operatør har erstatningsansvar for tapte billettinntekter som følger av feil på billettutstyr, og som ikke er rapportert.

Ved avvikssituasjoner som verkstedbesøk, lengre opphold, ulykker etc. skal Operatør sikre at billettutstyret har overført alle transaksjoner, eventuelt ved manuell synkronisering mot sentralsystem.

7 SANNTIDSINFORMASJON OG DYNAMISK PASSASJERINFORMASJON

7.1 GENERELT

Alle busser skal ha sanntidsinformasjonssystem (SIS) som henter og deler kjøretøyets posisjon og et system for dynamisk passasjerinformasjon (DPI) som gir automatisk publikumsinformasjon innvendig og utvendig i henhold til offentlige krav om universell utforming, se Vedlegg 2 Materiellbeskrivelse, pkt. 3.1. Nærmere beskrivelse går frem av Bilag 1.1 Beskrivelse av IT-tjenester.

DPI skal fungere automatisk slik at det gir korrekt annonsering, før og på holdeplasser, i forhold til kjøretøyets posisjon etter pålogging.

7.2 DAGLIG BRUK OG OPPFØLGING AV SIS OG DPI

Alle avganger skal være pålogget i SIS- og DPI-systemene, og eventuelle mangler i rutedata skal rapporteres til Oppdragsgiver så snart det oppdages. Operatøren er ansvarlig for opplæring av ansatte og all daglig service og vedlikehold av SIS og DPI i kjøretøyene.

For utveksling av data til SIS- og DPI-systemene vises til Bilag 1.1 Beskrivelse av IT-tjenester.

Manglende pålogging kan gebyrlegges iht. gjeldende satser for gebyr, omtalt i Vedlegg 5 Godtgjørelse og gebyr pkt. 3.3.

8 PASSASJERTELLING

8.1 GENERELT

Alle busser klasse 2 og klasse 3 skal ha passasjertellesystem (APC) ombord i bussen. Systemet skal levere passasjertellinger per dør og sende inn informasjon til Oppdragsgivers baksystem.

Nærmere beskrivelse går frem av Bilag 1.1 Beskrivelse av IT-tjenester.

9 RAPPORTERING

9.1 RAPPORTERINGSBESTEMMELSER

Operatør skal rapportere til Oppdragsgiver etter bestemmelsene i pkt. 9.1.1 Oversikt rapportering i det format som Oppdragsgiver fastsetter.

Månedlig Godtgjørelse utbetales mot faktura kun dersom rapportene foreligger. Ved manglende rapportering kan Oppdragsgiver kreve gebyr i samsvar med Vedlegg 5 Godtgjørelse og gebyr pkt. 3.3.

9.1.1 Oversikt rapportering

9.1.1.1 Driftsrapportering, daglig drift

Type rapport	Til hvem	Hvordan og når	Merknad
Forsinkelser over 10 minutter Traséendring Feil med billetteringsutstyr Innstilt avgang med årsak	Oppdragsgiver v/ kontraktsansvarlig	E-post, daglig	
Innstilt avgang Traséendring Forsinkelse	Kunde (via reiseplanlegger / app)	Oppdragsgivers avvikssystem, umiddelbart	Jf. Vedlegg 1 pkt. 4.7 og Vedlegg 5 pkt. 3.3.1 Prisgruppe 1
Forsinkelser over 20 minutter på individuelt tilrettelagt skoleskyss	Skole/Hjem Oppdragsgiver	Telefon, Umiddelbart E-post, daglig	Jf. Vedlegg 7 pkt. 4.6
Hendelser som kan medføre medieomtale, f.eks. ulykker	Oppdragsgiver v/ kontraktsansvarlig VTS (Vegtrafikksentralen)	Telefon, umiddelbart	Dersom dette berører skolekjøring, skal den aktuelle skole også varsles. Det er gjensidig opplysningsplikt mellom partene. I ettertid skal også en rapport om hendelsen leveres til Oppdragsgiver
Feil med billetterings- systemet	Oppdragsgiver v/ kontraktsansvarlig	E-post/telefon, umiddelbart	Jf. Bilag 1.1 Beskrivelse av IT- tjenester
Feil med sanntidssystemet	Kundesenter Oppdragsgiver v/ kontraktsansvarlig	Telefon E-post/telefon	Jf. Bilag 1.1 Beskrivelse av IT- tjenester
Kundeklager	Oppdragsgiver v/ kontraktsansvarlig	E-post snarest mulig og senest innen 48 timer	

Vedlegg 1, Oppdragsbeskrivelse

Svar på spørsmål fra Oppdragsgiver vedr. avvik og kundeklager	Oppdragsgiver v/ kontraktsansvarlig	E-post snarets mulig og senest innen 48 timer	
Informasjon om forhold som påvirker utføringen av Oppdraget, for eksempel knyttet til fremkommelighet Ulykker/uhell med personskader	Oppdragsgiver v/ kontraktsansvarlig	E-post snarets mulig og senest innen 48 timer	

Skjemaene eller rapporteringsmetode kan endres av Oppdragsgiver i løpet av kontraktperioden. Oppdragsgiver kan kreve ytterligere opplysninger/rapporter i kontraktperioden.

9.1.1.2 Økonomi, miljø og statistikk:

Alle rapporter oppgitt i tabellen skal leveres til Oppdragsgiver per e-post, med mindre annet er oppgitt.

Type rapport	Når/frekvens	Merknad
Regnskap og årsberetning	Årlig – Innen 1. august	
Avstemming billettsystemet mot oppgjør, og oversikt over billettmaskinene	På forespørsel	
Statistikk og økonomiske forhold om den operative drifta	På forespørsel	Rapportering skal skje elektronisk på skjema som fastsettes av Oppdragsgiver
Oversikt over vognpark	Innen oppstart, deretter umiddelbart ved endringer i vognparken	Rapportering skal skje elektronisk på skjema som fastsettes av Oppdragsgiver
Miljørapport: CO2-regnskap, miljøtiltak siste år Forbruk av drivstoff og kjørte km fordelt på drivstofftype (f.eks. biodrivstoff, fossilt brensel, strøm mv.) etter oppdragsgivers mal. Dokumentasjon på det forbrukte drivstoffets klimareduksjon. Dokumentasjonen skal være fra leverandør/ omsetter av drivstoff og skal beregnes i tråd med bestemmelsene i produktforskriften.	Kvartalsvis, innen 30 dager	Annet innhold i rapporten: Avtales årlig mellom partene
Vedlegg til faktura rutekjøring: <ul style="list-style-type: none"> Kjørte rutekm pr linje Innstilte avganger Dubleringskjøring 	Vedlagt faktura hver måned	
Vedlegg til faktura Individuelt tilrettelagt skoleskyss: Kjøreliste skal minimum inneholde: <ul style="list-style-type: none"> Dato og starttidspunkt Turnummer Passasjerer Start- og sluttsted Betalt distanse og transportør 	Vedlagt faktura hver måned – Innen 20. påfølgende måned	Excel-format
Kjøreoppsett for Individuelt tilrettelagt skoleskyss: <ul style="list-style-type: none"> Planlagt kjøreoppsett pr. bil Kjøretrase, hentetider, navn på elever og skole 	Årlig - Innen 15. sept. og ellers på forespørsel	

Status utbedringer APC etter pålegg. <ul style="list-style-type: none">• Pålegg og frist.• Utbedring utført.• Resultat av egen test etter utbedring.	Når utbedret eller ved utgang av frist.	
--	---	--

Skjemaene eller rapporteringsmetode kan endres av Oppdragsgiver i løpet av kontraktperioden. Oppdragsgiver kan kreve ytterligere opplysninger/rapporter i kontraktperioden.

10 ANSATTES RETTIGHETER

10.1 LØNN OG ARBEIDSVILKÅR

Krav til lønns- og arbeidsvilkår, se Bilag 0.4 Møre og Romsdal-modellen.

10.2 FRIKORTBESTEMMELSER

Ansatte i uniform fra trafikkselskaper med oppdrag for Oppdragsgiver, reiser gratis i jobbsammenheng, herunder til/fra jobb.

Operatørens ansatte i Ruteområdet som har rett til frikort iht. bussbransjeavtalen kan benytte frikortet på alle Oppdragsgivers anbudsutsatte bussruter.

Operatør bestiller frikort hos Oppdragsgiver. Oppdragsgiver kan kreve dokumentasjon på at kriteriene for å få tildelt frikort er oppfylt, og videre kan Oppdragsgiver når det foreligger saklig grunn avvise søkere eller inndra frikort.

Operatør faktureres for bestilte frikort, egenandel for frikort iht. den til enhver tid gjeldende bussbransjeavtalen.

11 INFRASTRUKTUR

11.1 BUSSANLEGG OG STASJONERINGSSTEDER

Oppdragsgiver stiller bussanlegg og stasjoneringssteder til disposisjon slik det er beskrevet i Vedlegg 4 Anleggsbeskrivelse.

11.2 TERMINALER

Oppdragsgiver har inngått driftsavtaler med alle terminaler som gjelder denne Kontrakt.

Oppdragsgiver bestemmer hvilken rutebilstasjon/terminaler som skal benyttes i den enkelte rute.

Oppdragsgiver dekker terminalavgifter knyttet til ankomst og avganger. Oppdragsgiver dekker ikke eventuelle utgifter til nattparkering.

12 OPPSTARTSFORBEREDELSE

12.1 FREMDRIFTSPLAN

Operatør skal utarbeide en fremdrifts- /milepælsplan for perioden fra kontraktsignering og minimum fram til Oppstartdato.

Denne skal legges frem for Oppdragsgiver på oppstartsmøtet etter kontraktsignering.

Fremdriftsplanen skal som minimum inneholde følgende hovedmilepæler:

- Materiell
 - Bestilling/anskaffelse
 - Klargjøring
 - Krav til skjermer og plassering, jf. Bilag 1.1 pkt. 5.1.7
 - Kabling helt frem til billetterings- og sanntidsutstyret i kjøretøyene, jf. Bilag 1.1 Beskrivelse av IT-tjenester
 - Installasjon av billetteringsutstyret
 - Installasjon av sanntidsutstyr inkludert automatisk passasjertellesystem
 - Visning og test av et kjøretøy fra hver kategori med alle systemer i funksjon senest 30 dager før Oppstartsdato
 - Utsending av Operatørkort til billettmaskiner
 - Operatørs løsningsforslag til profilering av ulike kjøretøymodeller, samt innvendig dekor
- Bestillingstransport
 - Installering og testing av utstyr
- Bemanningsplan
- Plan for rekruttering
- Plan for opplæring
- Eventuell bruk av Underoperatører
- Innarbeide Oppdragsgivers rapporteringssystem og rutiner
- Etablering og klargjøring av vogndepot
- Opplegg for daglig drift for Individuelt tilrettelagt skoleskys
- Planlegging og rapportering for Individuelt tilrettelagt skoleskys

Fremdriftsplanen skal ajourføres og legges frem for Oppdragsgiver minimum hver måned frem til oppstart av Oppdraget.

12.2 KVALITETSSIKRING

Operatør skal ha iverksatt og dokumentert sitt system for kvalitetssikring (Kvalitetssikringssystem) av leveransen senest 30 dager etter Kontraktsinngåelsen, jf. Kontrakt pkt. 15.

Oppdragsgivers representant og personer med bemyndigelse fra Oppdragsgiver skal også i perioden frem til oppstart, ha rett til å foreta kvalitetsrevisjon og verifikasjon av Operatørs og ev.

Underoperatørers kvalitetssikring og fremdrift.

13 BILAG TIL VEDLEGG 1

Vedlegg 1 har følgende bilag:

- Bilag 1.1 Beskrivelse av IT-tjenester
- Bilag 1.2 Data Output Interface Specifications DOI4
- Bilag 1.3 PubTrans Timetabled Vehicle Journey Service
- Bilag 1.4 TransitCloud Vehicle Interface Specification
- Bilag 1.5 Real-time Output Interface Specification
- Bilag 1.6 Vehicle System Interface Specification
- Bilag 1.7 Ledelse