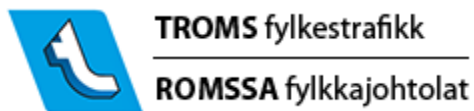


VEDLEGG A

KRAVSPESIFIKASJON

Billett- og kvalitetskontroll



Innholdsfortegnelse

1	Innledning.....	3
1.1	Formål med anskaffelsen.....	3
1.2	Opsjon.....	3
2	Oppdragets omfang	3
2.1	Varighet	3
2.2	Inndeling i geografiske områder.....	3
2.3	Når kontrollene skal foretas.....	5
2.3.1	Fordeling av kontroll:.....	5
2.4	Kvalitetskontroll	5
2.5	Endringer av oppdraget	6
3	Gjennomføring	7
3.1	Innledning.....	7
3.2	Oppdragsgivers ansvar	7
3.3	Organisering hos leverandør.....	8
3.3.1	Planlegging.....	8
3.3.2	Bemanning og kapasitet	8
3.3.3	Kompetanse	9
3.4	Opplæring	9
3.5	Gjennomføring av kontrollen	10
3.5.1	Innledning.....	10
3.5.2	Service.....	10
3.5.3	Uniformert / sivilt antrekk.....	10
3.5.4	Kommunikasjonsutstyr.....	11
3.5.5	Annet utstyr	11
3.6	Kvalitetssystem.....	11
3.7	Rapportering	11
3.8	Evaluerings.....	12
4	Oppstartsforberedelser	12

1 Innledning

1.1 Formål med anskaffelsen

TFT er eier av elektronisk billettsystem for kollektivtrafikken i fylket – FARA – og står ansvarlig for drift av dette. I den forbindelse ønsker TFT å gjennomføre billettkontroller som vil gi økte inntekter, være et preventivt tiltak mot snik og hærverk på materiell.

Billettkontrollens virksomhet skal i størst mulig grad bidra til å øke antall betalende passasjerer, forebygge feilekspederinger, veilede de reisende, medvirke til at feilekspederinger og systemfeil blir rettet, samt bidra til en trygg og hyggelig reise for TFT sine kunder. Kontrollene vil bli gjennomført med ulike intervall. Formålet med anskaffelsen er å dekke TFT sitt behov for billett- og kvalitetskontroll på buss, båt og ferge i henhold til vedlagte instruks/ retningslinjer.

Sammen med billettkontroll skal det gjennomføres kvalitetskontroll.

Hensikten med kvalitetskontrollen er å avdekke/påvise feil, mangler, avvik eller annet som kan være til ulempe for TFT eller kundene eller som kan påvirke kundens opplevelse på en negativ/uheldig måte.

Med billett- og kvalitetskontroll menes:

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

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

1.2 Opsjon

En opsjon for oppdragsgiver til å forlenge kontrakten i opptil to år, med ett år av gangen (1+1).

2 Oppdragets omfang

2.1 Varighet

Kontraksperioden er satt til 3 år.

2.2 Inndeling i geografiske områder

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

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

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

Område	Timer	Rutepakker som inngår i området
A. Tromsø	2800 timer	6
B. Harstad/ Sør-Troms	500 timer	5
C. Fylket forøvrig	500 timer	1, 2, 3, 4
D . Ekstra tiltak	700 timer	
Sum	4500 timer	

Oppdragsgiver kan foreta mindre justeringer i denne timefordelingen.

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

I Fylke har vi følgende tilbud:

Buss

Rutepakke	Operatør	Omfatter
1. Nord-Troms	Torghatten Buss	Kommunene Kvæningen, Nordreisa, Skjervøy, Kåfjord, Storfjord og Lyngen.*
2. Regionruter	Torghatten Buss	Rutene Tromsø-Alta, Tromsø-Narvik og Finnsnes-Buktamo.
3. Midt-Troms	Cominor	Kommunene Målselv, Lenvik, Bardu, Gratangen, Lavangen, Salangen, Ibestad, Dyrøy og Sørreisa. **
4. Senja	Cominor	Kommunene Lenvik, Berg, Torsken og Tranøy. ***
5. Harstad/Sør-Troms	Boreal	Kommunene Harstad, Skånland, Kvæfjord og Bjarkøy. ****
6. Tromsø-området	Nobina	Kommunene Tromsø, Balsfjord, Karlsøy.

* Samt rute 160 Tromsø-Storslett, og rute 460 Nordkjotsbotn-Lyngseidet.

** Fastlandsdelen av Lenvik kommune.

*** Delen av Lenvik kommune som ligger på Senja.

**** Samt rutene 200 Harstad-Narvik, 250 Harstad-Lødingen og 260 Harstad-Sortland.

Båt

Rutepakke	Operatør	Omfatter
Rute 2	Boreal	Tromsø-Finnsnes-Brøstadbotn-Engenes-Harstad
Rute 3	Boreal	Tromsø-Skjervøy
Rute 4	Boreal	Tromsø-Lysnes-Tennskjer-Vikran
Rute 5	Sommarøy Cruise	Sommarøy-Tussøy-Sandsneshamn
Rute 6	Boreal	Harstad-Bjarkøystedene-Sør Senja
Rute 9	Torghatten Nord	Skjervøy-Kvæningen-Vorterøu

Ferge

Rutepakke	Operatør	Omfatter
-----------	----------	----------

Rute 170	Fjord1	Revsnes-Flesnes
Rute 175	Norled	Sørrollnes-Stangnes
Rute 177	Norled	Stornes-Bjørnerå
Rute 178	Norled	Grytøy - Sandsøy - Bjarkøy
Rute 182	Torghatten Nord	Belvik-Vengsøy
Rute 185	Torghatten Nord	Hansnes-Karlsøy-Vannøy
Rute 186	Torghatten Nord	Hansnes - Reinøy
Rute 188	Torghatten Nord	Mikkelvik - Bromnes
Rute 190	Norled	Lyngseidet - Olderdalen
Rute 191	Norled	Breivikeidet - Svensby
Rute 195	Torghatten Nord	Storstein - Nikkeby - Lauksundskaret
Rute 198	Torghatten Nord	Rotsund - Havnes - Uløybukt

For ytterligere informasjon vises det til tromskortet.no

2.3 Når kontrollene skal foretas

Tabellene på pkt. 2.3.1 og 2.3.2 angir omtrentlig fordeling av billettkontroller på klokkeslett og ukedager. Oppdragsgiver kan foreta mindre justeringer i denne fordelingen.

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

2.3.1 Fordeling av kontroll:

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

2.4 Kvalitetskontroll

Oppdraget omfatter også kvalitetskontroll. Dette vil enten være kvalitetskontroll som kan gjennomføres sammen med billettkontroll, eller kvalitetskontroll uten samtidig billettkontroll. Fordelingen mellom billett- og kvalitetskontroll planlegges i samarbeid med oppdragsgiver.

Kvalitetskontrollen knytter seg til oppdragsgivers kontrakter med bussoperatørene. I disse kontraktene er det definert en del kvalitetselementer. Oppdragsgiver ønsker en mer systematisk kontroll av disse kvalitetselementene. Hittil har kontroll skjedd ved tilbakemeldinger fra reisende/ publikum, eller ved at oppdragsgivers egne ansatte har observert avvik.

Oppdragsgiver vil gi retningslinjer for hvilke områder og ruter som skal prioriteres. Kvalitetskontrollen skal planlegges på samme måten som med billettkontroll jf. pkt. 3.3.1 og inngå som sak på planleggings- og evalueringsmøter med oppdragsgiver. Denne kvalitetskontrollen gjennomføres i utgangspunktet av en og en kontrollør, men vil også bli samordnet med oppdrag som omfatter både billett- og kvalitetskontroll.

Gjennomføring av ”ren” kvalitetskontroll vil ha en annen fordeling i fylket enn hva fordelingen under punkt 2.2 viser.

Eksempler på kvalitetselementer som skal kontrolleres:

- Innstilt/ ikke kjørt avgang
- Riktige holdeplassoppslag + øvrige skader på holdeplass
- Bussens avgangstid fra avgangsholdeplass.
- Profilprogram i samsvar med kontrakt
- Kontroll av busstype
- Manglende eller feil billettering
- Riktig destinasjon i skiltkasse, og at den ellers er i orden.
- Manglende takst og rutehefter
- Defekte reklame monitorer
- Ødelagte/manglende seter
- Graffiti/hærverk
- Karosseri/lakk skader
- Punkterte ruter
- Sjåførens uniform
- Ureglementert bruk av mobiltelefon
- Avvik fra rutetrase
- Renhold

Listen er ikke utfyllende, de enkelte transportkontrakter kan legges til grunn for ytterligere kvalitetselementer.

Det skal sendes informasjon til oppdragsgiver umiddelbart eller senest etter 3 dager etter kontroll er utført. Det rapporteres på skjema og format fastsatt av oppdragsgiver.

”Ren” kvalitetskontroll vil også skje når bussene ikke er i rutetraffikk. Dette kan være på operatørens oppstillingsplass, eller på holdeplasser med regulering og når det ikke er passasjerer i bussen.

På ”ren” kvalitetskontroll skal avvikene alltid fotograferes. Avvik som avdekkes ved kombinert billett- og kvalitetskontroll skal fortrinnsvis fotograferes.

2.5 Endringer av oppdraget

Oppdragsgiver kan kreve endringer i fordelingen av kontrolltidspunktene i kontraktperioden.

Oppdragsgiver kan også kreve endringer i omfanget av billett- og kvalitetskontrollen. Endringer innenfor +/- 25 % av forespeilet omfang på kontrakten prises ikke ekstra/ fører ikke

til reduksjon i pris (timepris). Endringer utover +/- 25 % av total forespeilet kontrolltid kan føre til prisregulering (timepris).

3 Gjennomføring

3.1 Innledning

Billettkontrollens virksomhet skal i størst mulig grad bidra til å øke antall betalende passasjerer og bidra til økte inntekter for kollektivtrafikken i Troms. Leverandør skal stå for gjennomføringen av denne billettkontrollen.

Leverandøren skal samarbeide med oppdragsgiver. Oppdragsgiver skal ha en fast kontaktperson (seksjonsleder) hos leverandøren som er ansvarlig for alle aspekter ved leveransen, jfr. punkt 3.3 "Organisering hos leverandør".

Kontrollskapet (leverandør) skal håndheve TFT sitt krav om betaling for reisen, samt å ta beslutninger om gebyrer og gi kundene nødvendig informasjon for å unngå gjentakelse.

Leverandør har følgende hovedansvarsområder:

- Planlegge billett- og kvalitetskontroller. Det skal utarbeides månedsplan for kontrollen herunder bl.a. foreta beregning av timeforbruk og planlegge bemanning på hvert oppdrag. Se pkt. 3.3.1.
- Gjennomføre billettkontroll og kvalitetskontroll iht. godkjent månedsplan, Kravspesifikasjon og Instruks for billettkontroll. Se pkt. 3.5.
- Sørge for opplæring av personell som brukes til å gjennomføre billett- og kvalitetskontroll. Se pkt. 3.4.
- Rapportere til oppdragsgiver på skjema og etter frekvens fastsatt av oppdragsgiver. Se pkt. 3.7.
- Delta på møter for evaluering og planlegging hos oppdragsgiver. Se pkt. 3.3.1 og 3.8.

Det rapporteres på skjema iht vedlegg, eller på et annet format som oppdragsgiver aksepterer.

3.2 Oppdragsgivers ansvar

TFT skal ha ansvar for behandling av gebyrer, behandling av klager, følge opp rapporter, og ha kontakt med leverandør. TFT kaller inn til driftsmøter for evaluerings- og planleggingsmøter (anslått til 2 ganger i året, med økt møteaktivitet ved kontraktsoppstart). TFT leder møtene og skriver referat. TFT skal månedlig godkjenne planer for kontrollvirksomheten.

TFT er eneste instans for all henvendelse om riktigheten av mottatt gebyr, og som kan henlegge registrerte krav om gebyr. Alle henvendelser vedrørende klager skal sendes og besvares skriftlig.

3.3 Organisering hos leverandør

3.3.1 Planlegging

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

Kontrollene skal planlegges i samarbeid med oppdragsgiver. Oppdragsgiver skal godkjenne planene før de gjennomføres. Planene skal som minimum omfatte:

- bemanning på planlagte kontroller
- tidsbruk for den enkelte kontroll, pr område og samlet for måneden
- tidspunkt for kontroll
- områder som skal kontrolleres
- andel kontroller gjennomført sivilt og uniformert
- fordeling billettkontroll og kvalitetskontroll

Med forbehold om at det kan komme endringer av disse punktene i kontraktperioden.

Planen kan justeres i forhold til oppdragsgivers budsjett og årsplan.

Det skal brukes skjema fastsatt av oppdragsgiver for å planlegge kontrollene. Leverandør skal planlegge neste måneds kontroller og fylle ut skjemaet månedlig og oversende dette til oppdragsgiver senest innen tre uker før iverksettelse. TFT skal da godkjenne dette innen en uke. I spesielle tilfeller kan det bli aktuelt å endre type kontrolloppdrag i godkjente månedsplaner, eksempelvis med innføring av nye produkter.

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

3.3.2 Bemanning og kapasitet

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

Leverandør må definere følgende roller:

Seksjonsleder : Overordnet ansvar og rapporterer til TFT. Kontaktperson opp mot TFT.

Se Vedlegg D Spesielle kontraktsvilkår for bestemmelse vedrørende bytte av kontaktperson/seksjonsleder.

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

Kontrollører: Medarbeidere som utfører kontroller. Det skal være tilstrekkelig kapasitet til å gjennomføre månedlige kontroller iht. denne kravspesifikasjon og Instruks for billettkontroll. Når månedsplanen er godkjent er det leverandør sitt ansvar at dem har tilstrekkelig personell

til å gjennomføre avtalt oppdrag. Dette betyr at leverandør må ha reservepersonell som kan tiltre ved sykdom etc.

Leverandør skal ha et opplegg som sikrer kjønnsfordeling av kontrollører.

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

3.3.3 Kompetanse

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

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

Dem som utfører oppdraget skal beherske norsk språk muntlig og skriftlig.

3.4 Opplæring

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

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

Oppdragsgiver gjennomfører første gangs opplæring i bruk av håndholdt kortavleser. Dette er beregnet til å ta en halv dag. Leverandør overtar gradvis ansvaret for denne opplæringen.

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

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

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

TFT har rett til å gjennomføre kunnskapstester av personell som benyttes i oppdraget. Avdekkes det mangler ved slike tester så er det leverandørs plikt å iverksette tiltak for å bedre

kunnskapen hos personell. I ytterste konsekvens kan det bety at oppdragsgiver ber leverandør tar personellet ut av dette oppdraget inntil nødvendig kompetanse er på plass.

3.5 Gjennomføring av kontrollen

Det vises også til Instruks for billettkontroll.

3.5.1 Innledning

Medarbeiderne innen billett- og kvalitetskontroll skal utføre sitt arbeid på en korrekt og god måte for TFT. De skal være engasjerte, profesjonelle og arbeide på en måte som ivaretar egen og andres sikkerhet.

Billettkontrollen skal utføres med respekt for den reisende og gjennomføres effektivt og nøyaktig. Personell som gjennomfører billettkontroll har en særlig plikt til å vise hensyn, fleksibilitet og omtanke for særlige utsatte grupper reisende, f.eks. eldre mennesker, barn, handikappede, utviklingshemmede og andre som kan ha vanskelig for å orientere seg eller ha lett for å bli skremt. Kontrolløren skal også praktisere stor grad av varsomhet ved billettkontroll av kunder som av åpenbare årsaker har misforstått eller ikke har hatt mulighet til å skaffe seg billett (eksempelvis fremmedspråklige turister). Kontrolløren skal i slike tilfeller utøve skjønn, og dersom det ikke utstedes tilleggsavgift, bør kunden få anledning til å kjøpe enkeltbillett fra billettmaskinens billettmaskin.

Når medarbeidere i billettkontrollen trenger assistanse, skal de andre på laget bistå (dersom kontroll gjennomføres av flere enn en kontrollør). Lagets leder er den som avgjør når befordringsmidlet skal holdes tilbake, eller når det skal tilkalles annen assistanse. Reisende som er til sjenanse for andre kan vises bort fra befordringsmidlet.

Medarbeiderne (kontrollørene) skal til enhver tid forholde seg til gjeldende billett- og takstbestemmelser.

3.5.2 Service

Som god service ved billettkontroll skal kontrolløren være behjelpelig med svar på spørsmål vedrørende rutetabeller. Kontrollører må til enhver tid være oppdatert på hvor de reisende kan henvende seg for å bli opplyst om rutetider. I de tilfeller en reisende ønsker assistanse, skal dette gis. Det skal også gis rom for utlån av mobiltelefon til korte samtaler, dersom det oppstår situasjoner som omfatter barn/ungdom. Kontrolløren skal være behjelpelig med kontakt mot foresatte når det er påkrevd, f.eks. siste buss hjem er gått / mangler penger til transport og lignede. Ved tydelige tegn på illebefinnende/sykdom skal kontrollør være behjelpelig med å tilkalle assistanse.

3.5.3 Uniformert / sivilt antrekk

Alle som jobber innen billettkontrollen skal være velstelte og representative. I uniformert tjeneste skal uniformsreglementet følges.

Utgifter i forbindelse med uniformer dekkes av leverandør.

Oppdragsgiver kan stille krav om at kontrollører ved uniformert kontroll skal ha på fluoriserende vest påført oppdragsgivers logo og merket med "Billettkontroll". Kostnader til slike vester dekkes av oppdragsgiver.

Når det benyttes sivil tøy i tjenesten, skal medarbeiderne være praktisk, rent og ordentlig kledd. Bekledning som i farge, form og stil skiller seg ut i ekstrem grad, skal ikke benyttes. Ved sivil kontroll skal spesielt legitimasjonskort forevises uoppfordret til de som blir kontrollert, og til sjåfør/mannskap ved på stigning i befordringsmidlet.

3.5.4 Kommunikasjonsutstyr

Mobiltelefon skal alltid være en del av utstyret som ethvert arbeidslag som utfører billettkontroll skal ha med seg. Dette er viktig for å øke kontrollørenes sikkerhet og for å redusere antall forfalskede personopplysninger ved utstedelse av erklæringer.

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

Utgifter i forbindelse med mobiltelefon dekkes av leverandør.

3.5.5 Annet utstyr

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

Med unntak av gebyr- og rapportblokker, kortavleser og mobil betalingsterminal skal utgifter i forbindelse med dette utstyret dekkes av leverandør. Kostnader med anskaffelse av mobil betalingsterminal, kortavleser og gebyr- og rapportblokker dekkes av TFT.

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

3.6 Kvalitetssystem

Leverandør forplikter seg til å ha et avvikssystem hvor det skal rapporteres om avvik fra avtalt billettkontroll iht. kontrakt. Oppdragsgiver kan til enhver tid gjennomføre målinger og registreringer av kvaliteten på gjennomføringen av billettkontrollen.

3.7 Rapportering

Leverandør forplikter seg til å ha et rapporteringssystem der kontrollen blir registret. Kvalitetskontroll og billettkontroll skal kunne skilles i dette systemet.

Kvalitetskontroll

Det skal sendes informasjon til oppdragsgiver umiddelbart eller senest etter 3 dager etter kontroll er utført. I tillegg skal det rapporteres månedlig i forhold til ressursbruk, antall kontroller o.l. Det rapporteres på skjema og format fastsatt av oppdragsgiver, der kontrollen baserer seg på oppdragsgivers kontrakter med transportoperatører.

Billettkontroll

Leverandør skal rapportere månedlig. Det skal rapporteres pr område jf. pkt. 2.2. Rapportene skal være TFT i hende senest 3 virkedager etter månedsskiftet. For Tromsø kan det i tillegg settes krav om ukentlige rapporter. Oppdragsgiver fastsetter skjema og format det skal rapporteres på. Innholdet i rapporteringen skal som minimum omfatte:

- bemanning på gjennomførte kontroller
- tidsbruk for den enkelte kontroll, pr område og samlet for måneden
- tidspunkt for kontroll
- ruter som er kontrollert
- strekning kontrollen ble gjennomført på
- resultat av kontrollene (antall kontrollerte, antall tilleggsavgifter, snikprosent m.m.)

Forøvrig gjelder følgende:

- Kopi av utstedt gebyr sendes TFT ukentlig.
- Leverandøren har rapporteringsplikt ved spesielle henvendelser, jfr ”Instruks/ retningslinjer for billettkontroll ” punkt 3.6.
- Fortløpende rapportering av maktbruk jf. ”Instruks for billettkontroll”.
- Falske og misbrukte kort/billetter skal inndras. Leverandør har ansvar for registrering innen 24 timer og oversendelse av kort/ billetter til TFT. (falsk mobillett =politisk?)
- Det er rapporteringsplikt ved skader på personer eller materiell i henhold til punkt 3.6 i instruksen.

TFT skal ha tilgang til alle rådata som rapportene bygger på. Herunder hvilke kontrollør (med kontroll-ID/ ansatt nr) som har deltatt på oppdrag der spesielle situasjoner har oppstått.

3.8 Evaluering

Leverandøren plikter vederlagsfritt å delta på evalueringsmøter, evalueringsmøter kan kombineres med driftsmøter j.fr pkt. 3.2.

Oppdragsgiver kan til enhver tid være tilstede med eget personell for å observere hvordan billett- og kvalitetskontrollene gjennomføres.

Tilbakemelding fra transportoperatør/kunder/andre på grove avvik fra denne beskrivelse i denne kontrakt utført av leverandør, kan gi i særskilte tilfeller medføre gebyr. Gebyrets størrelse fastsettes av oppdragsgiver, men skal ikke

4 Oppstartsforberedelser

Oppstartsforberedelsene strekker seg fra kontraktsinngåelse og først og fremst til oppstart av kontrakten.

Leverandøren skal utarbeide en plan for oppstart av billettkontroll som angir hovedaktiviteter og milepæler. Hvilken informasjon oppdragsgiver må fremskaffe, og når denne informasjonen må være tilgjengelig for leverandør, må beskrives. Det må beskrives omfanget av annen assistanse/ bistand fra TFT som leverandør mener er påkrevet frem til oppstart av kontrakten.

Leverandør skal levere sine bidrag i samsvar med plan og milepæler. Det må påregnes hyppigere møter med oppdragsgiver i perioden fra kontraktsinngåelse og frem til oppstart; muligens også i de første par-tre måneder av kontraktsperioden.

Før billett- og kvalitetskontroll startes opp i april skal det være gjennomført planleggingsmøte for gjennomføringen av kontrollene i april jf. pkt. 3.3.1.

Opplæring vil være en meget sentral aktivitet i perioden fra kontraktsinngåelse og frem til oppstart.