

Kravspesifikasjon

BILLETT- OG KVALITETSKONTROLL



KOLUMBUS

Innholdsfortegnelse

1.	Kravspesifikasjon	3
1.1	Kvalitetskontroll	3
1.2	Billett/kvalitetskontroll	3
1.3	Hvor skal kontrollene utføres	4
1.4	Rapportering etter utført billettkontroll	5
1.5	Tidsforbruk	5
1.6	Driftsmøter.....	5
1.7	Opsjon	5

1. Kravspesifikasjon

1.1 Kvalitetskontroll

Kvalitetskontrollen skal skje på operatørens oppstillingsplass, eller på holdeplasser med regulering og når det ikke er passasjerer i bussen. Grunnlaget for kontrollene er satt i Kolumbus` Billett og kvalitetskontrollskjema, samt instruksene i denne Kravspesifikasjon (se vedlegg 3 - Billett og kvalitetskontrollskjema).

Avvikene skal alltid fotograferes.

Eksempler på kvalitetselementer som skal kontrolleres:

1. Renhold kommenteres og poengvektes (Se kontrollskjema)
2. Profilprogram i samsvar med kontrakt (se vedlegg 5)
3. At skiltkassen er fri for skade.
4. Takstplakater om bord i transportmiddelet.
5. Monitører, f.eks. sanntidsskjerm.
6. Minst fem vindushengte lister for plakater
7. Minimum to klistremerker innvendig med bussens vognummer
8. Ødelagte/manglende seter
9. Tagging/Graffitihærverk
10. Karosseri/lakk skader
11. Punkterte ruter
12. Sjåførens / besetningens uniform.

Kontrollørene skal være uniformert, og må være utstyrt med den teknologi som må til for utføre oppdraget.

Kolumbus vil fremskaffe nødvendige hjelpemidler for å utføre kontrollene på en tilfredsstillende måte. Tilbyder utpeker superbruker som blir opplært av oppdragsgiver. Superbruker skal ha ansvaret for opplæring internt i egen bedrift. Det skal sendes informasjon til oppdragsgiver umiddelbart eller senest etter 3 dager etter kontroll er utført.

1.2 Billett/kvalitetskontroll

Billettkontroll skal foretas fortrinnsvis av to personer. Det sjekkes for innløst billett, eller bruk av riktig kort.

Kontrollene skal foretas når bussen/båten er i rute. Hovedtyngden av kontroller skal skje ved kontrollagens skolestart og skoleslutt. Dvs. fra kl. 07.00 og frem til kl. 10.00 og fra kl.13.00 frem til kl. 17.00. Dette som en hovedregel.

Samtidig med billettkontrollen skal det også utføres en *lettere* kvalitetskontroll. Eksempler på kvalitetselementer som skal kontrolleres:

1. Riktige holdeplassoppslag + øvrige skader på holdeplass
2. Bussens ankomsttid til holdeplass.
3. Profilprogram i samsvar med kontrakt
4. Riktig destinasjon i skiltkasse, og at den ellers er i orden.
5. Manglende takstplakat
6. Fungerende sanntidsskjerm og opplesning

7. Fungerende kortlesere til billettsystem
8. Ødelagte/manglende seter
9. Graffitihærverk
10. Karosseri/lakk skader
11. Punkterte ruter
12. Sjøførens/besetningens uniform
13. Setebelter montert når påkrevd.

Grunnlaget for kontrollene er satt i Kolumbus` Billett og kvalitetskontrollskjema, samt instruksene i denne Kravspesifikasjon.

Det skal sendes informasjon til oppdragsgiver umiddelbart eller senest etter 3 dager etter kontroll er utført (Vedlegg 3 - Billett og kvalitetskontrollskjema).

1.3 Hvor skal kontrollene utføres

Det er viktig at kontrollene skjer på et bredt spekter av operatørens ruter, og på ulike tidspunkter på dagen.

Det gjelder både skoleskyss, vanlig ruteproduksjon, nattbuss og en eventuell vektertjeneste på nattbuss.

Planlegging av disse skal skje i nært samarbeid med oppdragsgivers kontaktperson.

Kvalitetskontrollene skal utføres på operatørens oppstillingsplasser for busser, både før bussene tas ut i rute om morgenen, og på formiddagen når bussene ikke er i bruk.

Noen ruter har også 10-12 minutters regulering i rute (eks rute 1 og 2 v/Amanda senteret). Slike anledninger kan også benyttes til å foreta kvalitetskontroll.

De ulike stedene i området skal utsettes for kvalitetskontroll av kontrollør.

Kontrollene utføres alltid på stikkontrollbasis.

Det er naturlig at hovedtyngden vil være i sentrale områder.

Minst 5 av kontrollene pr måned skal være på buss i Nord-Rogaland; fra Karmøy/Haugesund til Ølen.

Minst 5 av kontrollene pr måned skal være på hurtigbåten som går på Byøyene og i Ryfylke bassenget.

Minst 5 av kontrollene skal være på buss i området Jæren og Dalane.

Minst 5 av kontrollene pr år skal være på buss i Ryfylke-Nord (Sauda-Suldal).

Minst 10 av kontrollene pr år skal være på buss i Ryfylke-Sør (Hjelmeland-Tau-Jørpeland-Forsand).

Resten av kontrollene skal foregå på tilfeldige ruter på Nord-Jæren (Stavanger - Sandnes).

I Stavanger-området skal det være minst en kvelds-/nattbusskontroll (enten fredag natt til lørdag eller lørdag natt til søndag) pr måned i perioden 23:00-02:00.

En til to storkontroller (mange vektere/kontrollere) samtidig på hovedfartsåre inn til sentrum på morgen kl 07:00-09:30, og på ettermiddagen 15:00-17:30 i byene Sandnes, Stavanger og Haugesund.

Kontrollfrie perioder avtales mellom partene.

1.4 Rapportering etter utført billettkontroll

Alle kontroller skal registreres på håndterminal. Det skal skilles mellom kontroll av båt i Rogaland fylke, buss i Nord - Rogaland og buss i Sør Rogaland.

Det skal sendes informasjon til oppdragsgiver umiddelbart eller senest etter 3 dager etter kontroll er utført.

Det skal rapporteres i henhold til følgende geografiske inndeling:

Nord-Jæren
Jæren og Dalane
Nord Rogaland
Båt hele fylket

Kolumbus skal ha tilgang som viser daglige og månedlige statistikker over antall kontrollerte, antall forelegg kr 950 og kr 1150, muntlige advarsler.

1.5 Tidsforbruk

Kolumbus har ansvar for ca 400 busser og 13 båter i Rogaland fylke, fordelt på forskjellige destinasjoner.

Tidsforbruket totalt for Rogaland fylke vil være ca 5000 timer pr. år for billett og kvalitetskontroller.

Tilbudt timepris skal settes inn i Vedlegg 2 Prisskjema.

1.6 Driftsmøter

Det skal avholdes minst ett årlig driftsmøte med varighet på ca 1 time, hvor også vekterne deltar. Det vil bli avholdt driftsmøter utover dette ved behov.

1.7 Opsjon

Det skal oppgis påslagsprosent på nettofaktura for øvrige tjenester som ikke inngår i prisskjemaet, Vedlegg 2. Prisskjema. Summen vil inngå i evalueringen av pris, jfr. Konkurransgrunnlaget punkt 4.1. Volumet er kun satt for evalueringen, og medfører ikke rettigheter for tilbyder eller plikter for oppdragsgiver.