

Kontrakt 17/118

Kollektivtrafikk med buss i Ryfylke nord

Vedlegg 1 Oppdragsbeskrivelse

INNHALDSFORTEGNELSE

1	FORMÅL OG HENSIKT	4
2	FORKORTELSER OG DEFINISJONER.....	4
3	KRAV TIL PLANLEGGING OG GJENNOMFØRING AV OPPDRAGET	4
3.1	Daglig drift	4
3.2	Planlegging av infrastruktur og fremkommelighetstiltak.....	4
3.3	Utprøving av nye løsninger	5
4	RUTETILBUDET	5
5	RUTENE OG RUTEPRODUKSJONEN	5
5.1	Generelt.....	5
5.2	Ruteproduksjon på helligdager	6
5.3	Perioder med redusert ruteproduksjon.....	6
5.4	Endringer i Ruteproduksjonen.....	7
5.4.1	Generelt	7
5.4.2	Begrensninger knyttet til endring i Ruteproduksjonen.....	8
5.4.3	Tidspunkt og prosedyrer for endringer i Ruteproduksjonen	9
5.5	Tilpasning av Ruteproduksjonen.....	10
5.6	Dublering	10
5.7	Nummerserier og format	10
6	OMKJØRINGER.....	10
7	INFORMASJON – MULIGE FREMTIDIGE ENDRINGER I RUTEPRODUKSJONEN	11
8	FLEXX OG BESTILLINGSTURER	11
8.1	Flexx:.....	11
8.2	Bestillingsturer:	11
9	MATERIELL	12
10	EKSTRAKJØRING AV SPORADISK KARAKTER	12
11	BILLETTERINGSUTSTYR	12
11.1	Generelt.....	12
11.2	Installasjon i buss i Driftsperioden.....	13
11.3	Opplæring av personell.....	14
11.4	Forsikring.....	14
11.5	Billetteruller.....	14
11.6	Kolumbuskort og minikort.....	14
11.7	Service, vedlikehold og support	14
11.7.1	Førstelinjes vedlikehold	15
11.7.2	Andre- og tredjelinjes vedlikehold.....	15
11.7.3	Sentralsystem	15
11.8	Diverse bestemmelser	15
11.9	Terminering	16
12	SANNTIDSSYSTEM OG ØVRIG BUSSINFORMASJON	16
12.1	Generelt.....	16
12.2	Innvendig skjerm(er)	16
12.3	Bruk av utstyret.....	16
12.4	Informasjon fra skiltkasse.....	17
12.5	Diverse bestemmelser	17

13	PASSASJERTELLING (APC)	17
14	RAPPORTERING	18
14.1	Billettinntekter	18
14.2	Materiell	18
14.3	Sjåfører	19
14.4	Driftsrapportering	19
14.5	Kundehåndteringssystem	19
15	PRESSE- OG MEDIAHÅNDTERING	20
16	KRAV TIL REISEN	20
16.1	Generelt	20
16.2	Kjørestil	20
16.3	Punktlighet og forsinkelse	20
16.3.1	Punktlighet	20
16.3.2	Forsinkelse	20
16.4	Regularitet	21
16.5	Informasjon – utrop av holdeplasser	21
16.6	Informasjon – ved forsinkelser	21
16.7	Informasjon – ved innstillinger	21
16.8	Venting ved korrespondanser	21
17	KRAV TIL SJÅFØR	22
17.1	Sjåførens kvalifikasjoner og opplæring	22
17.2	Sjåførens kundeservice	22
17.3	Sjåførens opptreden ved uhell/ulykker	23
17.4	Uniformering	23
17.5	Sjåførsamling	23
18	BILLETTPRODUKTER OG TAKST	23
18.1	Takst og billettering	23
18.2	Frikort	23
18.3	Billettkontroller	24
19	INFORMASJON OG MARKEDSFØRING	24
19.1	Distribusjon av passasjerinformasjon	24
19.2	Rutebærer, rutetabell og holdeplassoppslag	24
19.3	Utvendig reklame	25
20	DIVERSE BESTEMMELSER	25
20.1	Fasiliteter	25
20.2	Hittegodts	26
20.3	Anlegg	26
21	MØTER	26
22	BILAG	26

1 FORMÅL OG HENSIKT

Dette dokument er en beskrivelse av krav og betingelser knyttet til Oppdraget Kollektivtrafikk med buss for det geografiske området Ryfylke Nord.

2 FORKORTELSER OG DEFINISJONER

Begrep	Definisjon
Tur	Én bestemt avgang i en Rute
Turtype	Rutetrasé, kjøretid og gyldighet for en bestemt Tur i en Rute
Rute	En samling Turer, som hver tilhører en Turtype
Rutetrasé	Geografisk angitt strekning for kjøring av en Tur i en Rute
Rutekilometer	Antall kjørte kilometer for en Tur/Rute, inkluderer ikke Tomkjøring
Rutetimer	Tidsbruken for en Tur/Rute, inkluderer ikke Tomkjøring
Ruteproduksjonen	Kjøring av alle Rutene i denne kontrakt, jf. Vedlegg 3 «Rutespesifikasjon», med de presiseringer som fremgår av Vedlegg 1 «Oppdragsbeskrivelse». Måles som antall Rutekilometer og antall Rutetimer
Ruteområde	Det geografiske området hvor det skal utføres Ruteproduksjon i henhold til Kontrakten
Rutetabell	En Rute oppgis i en rutetabell med klokkeslett og stedsangivelser for hver Tur. Rutetabellen leveres i et egnet format direkte fra Oppdragsgivers rutedatabase
Avgangstid	Starttidspunkt for en Tur slik det fremgår av Rutetabellen
Ankomsttid	Sluttidspunkt for en Tur slik det fremgår av Rutetabellen
Rutetilbud	Det totale tilbudet til kundene slik det fremstår i rutetabellen med tillegg av kvalitet på bussmateriell, service fra sjåfør og andre ytelser som det i Kontrakten kreves at Operatør tilbyr publikum
Tomkjøring	All kjøring som ikke er åpen for passasjerer. Dette inkluderer posisjonskjøring, garasjekjøring mv.
Rutetavle	Ark med rutetabell for oppslag i informasjonsbærer på holdeplass
Informasjonsbærer	Holder/kassett for opphenging av rutetavle på holdeplass
Målepunkt	Tidspunkt i en Rute som er grunnlag for beregning av avvik

3 KRAV TIL PLANLEGGING OG GJENNOMFØRING AV OPPDRAGET

3.1 Daglig drift

Operatør er ansvarlig for den daglige driften og har ansvar for driftsplanlegging slik at Oppdraget kan gjennomføres i henhold til Kontrakten. Dette innebærer blant annet anskaffelse og disponering av tilstrekkelig antall vognmateriell, ansettelse av tilstrekkelig antall sjåfører/driftspersonell og disponering av disse, trafikkledelse med videre.

3.2 Planlegging av infrastruktur og fremkommelighetstiltak

Oppdragsgiver ivaretar kollektivtrafikkens interesser ved regionale offentlige myndigheters planarbeid og annen myndighetsutøvelse som beslutninger om fremkommelighetstiltak, veistandard, terminaler, stoppesteder og informasjonssystemer. Med mindre Oppdragsgiver

selv treffer avgjørelse i disse sakene, mangler Oppdragsgiver myndighet til å bestemme hvordan og i hvilken grad kollektivtransportens interesser blir ivaretatt.

Operatøren skal sette seg inn i og innrette seg etter offentlige vedtak og beslutninger som endrer, hindrer eller på annen måte berører trafikkavviklingen av kollektivtransporten innenfor denne Kontrakten, i Kontraktperioden. Operatøren må også gjøre seg kjent med og innrette seg etter planarbeid og andre offentlig tilgjengelige vedtaks-/beslutningsprosesser som er iverksatt forut for tilbudsfristen ved gjennomføringen av konkurransen for denne Kontrakt og som kan få betydning for leveransene etter denne.

Operatøren skal ivareta egen trafikks interesser i forhold til offentlige myndigheter når det gjelder forhold som påvirker den daglige drift, så som veivedlikehold, asfaltering, snøbrøyting, gravearbeider og midlertidige traséomlegginger. Operatøren skal holde Oppdragsgiver informert om avviklingsproblemer langs busstraseene.

Operatøren er forpliktet til å være representert ved en ansatt i operativ lederrolle for deltagelse i fremkommelighetsmøter og lignende som skjer i regi av Oppdragsgiver. Slike møter avholdes regelmessig og det gis ikke økonomisk godtgjørelse for slik deltagelse.

Operatøren skal holde Oppdragsgiver informert om avviklingsproblemer langs busstraseene og hvordan disse løses til beste for kunden.

3.3 Utprøving av nye løsninger

Operatøren må være villig til å delta i testing/utprøving av nye løsninger for å forbedre kollektivtrafikken.

4 RUTETILBUDET

Rutetilbudet omfatter

1. Ruteproduksjon som beskrevet i Vedlegg 3 «Rutespesifikasjon»
2. Omkjøringer
3. Bestillingsturer
4. Ekstraordinær kjøring av sporadisk karakter
5. Individuelt tilrettelagt skoleskyss

Utførelse av de forskjellige ytelsene som er beskrevet ovenfor, og andre krav for ytelse av Oppdraget som helhet, er nærmere beskrevet i dette dokument samt i Vedlegg 2, 3 og 7.

For kvalitetsoppfølging av ytelse på Oppdraget (bonus og sanksjoner) vises til Vedlegg 6 «Bonus og sanksjoner».

5 RUTENE OG RUTEPRODUKSJONEN

Operatør starter kjøringen ved dagrutenes begynnelse 1. juli 2018.

5.1 Generelt

Ruteproduksjon for 2018 (helårseffekt) er målt til:

	Rutekm. per år	Rutetimer per år
Ruteproduksjon Ryfylke Nord	734 002	16 249

For øvrig vises til Vedlegg 5 «Godtgjørelse».

5.2 Ruteproduksjon på helligdager

Operatør skal basere sin kjøring på følgende forutsetninger om Ruteproduksjon på bevegelige helligdager:

Onsdag før påske:	Lørdagsruter
Skjærtorsdag:	Søndagsruter
Langfredag:	Søndagsruter
Påskeaften:	Lørdagsruter
Påskedag:	Søndagsruter
2. påskedag:	Søndagsruter.
1. mai:	Søndagsruter.
17. mai:	Lørdagsruter,
Kr. Himmelfart:	Søndagsruter
Pinseaften:	Lørdagsruter
Pinsedag:	Søndagsruter
2. pinsedag:	Søndagsruter
Julaften:	Lørdagsruter frem til kl. 15.00. I 2023 og 2028 kjøres søndagsruter frem til kl 15.00 (julaften faller på en søndag)
Juledag:	Søndagsruter
2. juledag:	Søndagsruter.
Nyttårsaften:	Lørdagsruter I 2023 og 2028 kjøres søndagsruter
Nyttårsdag:	Søndagsruter.

For å avgjøre om en Rute er definert innenfor eller utenfor de ovennevnte tidsperioder, skal Turens Avgangstid legges til grunn.

Ved overgang til sommertid kjøres nattbussene etter vintertid, og ved overgang til vintertid kjøres nattbussene etter sommertid.

Unntak fra ovennevnte tabell angis på den enkelte ruteforside.

5.3 Perioder med redusert ruteproduksjon

I enkelte perioder av året vil Ruteproduksjonen bli redusert som følge av lavere etterspørsel. Disse periodene er angitt under. Ved endringer i tidspunkt for perioder med redusert Ruteproduksjon, skal enhetsprisene angitt i Vedlegg 5 «Godtgjørelse» punkt 1.3 legges til grunn for beregningen av endret godtgjørelse. Reduksjonen fremkommer av den enkelte Rutetabell.

Periode: Jul og nyttår

Datoene i tabellen under gjelder fra og med og til og med.

2018 – 2019	lørdag 22.12.2018 – tirsdag 1.1.2019
2019 – 2020	lørdag 21.12.2019 – søndag 5.1.2020
2020 – 2021	torsdag 24.12.2020 – søndag 3.1.2021
2021 – 2022	fredag 24.12.2021 – søndag 2.1.2022
2022 – 2023	lørdag 24.12.2022 – søndag 1.1.2023
2023 – 2024	lørdag 23.12.2023 – mandag 1.1.2024

2024 – 2025	lørdag 21.12.2024 – søndag 5.1.2025
2025 – 2026	lørdag 20.12.2025 – søndag 4.1.2026
2026 – 2027	Onsdag 23.12.2026 – søndag 3.1.2027
2027 - 2028	Torsdag 23.12.2027 – søndag 2.1.2028
2028 – 2029	Freitag 23.12.2018 – tirsdag 2.1.2029
2029 - 2030	Lørdag 22.12.2029 – onsdag 3.1.2030
2030 – 2031	Lørdag 21.12.2030 – torsdag 2.1.2031

Periode: Påske

2019	lørdag 13.4.2019 – mandag 22.4.2019
2020	lørdag 4.4.2020 – mandag 13.4.2020
2021	lørdag 27.3.2021 – mandag 5.4.2021
2022	lørdag 9.4.2022 – mandag 18.4.2022
2023	lørdag 1.4.2023 – mandag 10.4.2023
2024	lørdag 23.3.2024 – mandag 1.4.2024
2025	lørdag 12.4.2025 – mandag 21.4.2025
2026	lørdag 28.3.2026 – mandag 6.4.2026
2027	lørdag 20.3.2027 – mandag 29.3.2027
2028	lørdag 8.4.2028 – mandag 17.4.2028
2029	Lørdag 24.3.2029 - mandag 2.4.2029

Periode: Sommer

2018	Fra oppstart 1.7.2018 – søndag 19.8.2018
2019	lørdag 22.6.2019 – søndag 18.8.2019
2020	lørdag 20.6.2020 – søndag 16.8.2020
2021	lørdag 19.6.2021 – søndag 15.8.2021
2022	lørdag 18.6.2022 – søndag 14.8.2022
2023	lørdag 24.6.2023 – søndag 20.8.2023
2024	lørdag 22.6.2024 – søndag 18.8.2025
2025	lørdag 21.6.2025 – søndag 17.8.2025
2026	lørdag 20.6.2026 – søndag 16.8.2026
2027	lørdag 19.6.2027 – søndag 15.8.2027
2028	Lørdag 24.6.2028 – søndag 13.8.2028
2029	Lørdag 23.6.2019 – søndag 19.8.2029

5.4 Endringer i Ruteproduksjonen

5.4.1 Generelt

Oppdragsgiver har på ethvert tidspunkt etter Kontraktsinngåelsen rett til å pålegge endringer i Ruteproduksjonen.

For endringer i Ruteproduksjonen gjelder bestemmelsene i Generelle kontraktsvilkår punkt 9, med mindre annet fremgår av dette Vedlegg 1 «Oppdragsbeskrivelse». Eventuelle forsinkelser anses ikke som endring i Ruteproduksjonen, selv om forsinkelsen medfører økt antall Rutetimer.

Eventuelle pålagte endringer i Materiellspesifikasjon, jf. Vedlegg 2, anses ikke som endring i Ruteproduksjonen. Slike endringer reguleres av Generelle kontraktsvilkår punkt 9.

Endringsordre som gjelder følgende endringer i Ruteproduksjonen vil kunne gi krav på endret godtgjørelse:

- Opprettelse av en ny Tur eller en ny Rute
- Nedleggelse av en Tur eller Rute
- Endring av Rutetrasé for en Tur
- Endring av Kjøretid for en Tur
- Endring av gyldighet for en bestemt Tur eller Rute. Med endret gyldighet menes blant annet endring fra Ruteproduksjon til Bestillingstur, endring av tidspunkt/varighet av sommerperiode, og endringer i Ruteproduksjonen som følger av skolenes/høyskolenes oppstart- og avslutningstidspunkter ved høstsemester og vårsemester.

Ved alle slike endringer skal enhetsprisene angitt i Vedlegg 5 «Godtgjørelse» punkt 1.3 legges til grunn for beregningen av endret godtgjørelse. Operatøren har ikke under noen omstendighet krav på endring i godtgjørelse ut over dette. Det vil si at det er kun den endring i antall Rutekilometer og Rutetimer som endringsordren innebærer, som skal ligge til grunn for beregningen av endret godtgjørelse. Operatøren har ikke krav på ytterligere godtgjørelse for de kostnadsmessige konsekvenser endringsordren for øvrig måtte få for ham. Dette innebærer for eksempel at alle virkninger av endringen på Operatørens innsatsfaktorer og/eller forrykning av optimalitet i produksjonen, herunder eventuelt behov for ekstra buss i Ruteproduksjonen, er Operatørens egen risiko. Alle slike forhold anses innkalkulert i enhetsprisene angitt i Vedlegg 5 «Godtgjørelse».

Endring av passeringstidspunkt for en Tur gir ikke krav på endring av godtgjørelsen.

5.4.2 Begrensninger knyttet til endring i Ruteproduksjonen

Operatøren har verken rett eller plikt til å utføre endringer som gir en økning i antall Rutekilometer på mer enn sju prosent år av Kontraktperioden.

Dersom det samlede antall Rutekilometer, per år, etter fradrag og tillegg reduseres med mer enn sju prosent, skal den overstigende del av reduksjonen anses som en delvis avbestilling, jf. punkt 10 Avbestilling i de Generelle kontraktsvilkår.

Hvorvidt grensen på sju prosent er overskredet, beregnes første gang basert på avtalte endringer i Ruteproduksjonen i perioden fra Kontraktsinngåelsen til Oppstartdato, sett i forhold til avtalt Ruteproduksjon ved Kontraktsinngåelsen.

Neste beregning av hvorvidt grensen på sju prosent er overskredet, skjer basert på avtalte endringer i Ruteproduksjonen i perioden fra Oppstartdato til 01.07.2018 sett i forhold til Ruteproduksjonen ved Oppstartdato.

Alle senere beregninger av hvorvidt grensen på sju prosent er overskredet, skjer basert på avtalte endringer i Ruteproduksjonen i perioden fra 1. januar i kalenderåret til 31. desember samme år, sett i forhold til avtalt Ruteproduksjon pr 1. januar i kalenderåret.

Dersom Oppdragsgiver i løpet av en av periodene som nevnt ovenfor, benytter opsjoner i henhold til punkt 7, skal Ruteproduksjonen som følge av slike opsjoner ikke regnes med ved beregningen av om grensen på sju prosent er overskredet for den samme perioden. Slik Ruteproduksjon skal imidlertid inngå i hva som anses som avtalt Ruteproduksjon i begynnelsen av den neste perioden som nevnt ovenfor.

5.4.3 Tidspunkt og prosedyrer for endringer i Ruteproduksjonen

5.4.3.1 Generelt

For endringer i Ruteproduksjonen skiller det mellom Hovedendringer, Endringer i forbindelse med skoleskyss og Mindre endringer. Med Hovedendringer menes endringer som medfører revisjoner av rutetider i forbindelse med skolestart i august., eller ved endringer båttilbudet i Ryfylkebassenget sine rutetider og som medfører revisjon av Rutetabell på Kolumbus sin nettside.

Oppdragsgiver beslutter om en endring medfører at en revisjon av ruteheftet eller revisjon av Rutetabell på Kolumbus sin hjemmeside blir nødvendig.

Alle andre endringer enn Hovedendringer og Endringer i forbindelse med skoleskyss anses som Mindre endringer.

Hovedendringene i Rutene vil normalt skje to ganger årlig. Før Oppstartdato må det påregnes endringer i Ruteproduksjonen, jf. Vedlegg 7 «Oppstartforberedelser».

5.4.3.2 Prosedyrer og frister ved Hovedendringer og Mindre endringer

1. Oppdragsgiver oversender Operatør en beskrivelse av ønsket endring i Ruteproduksjonen. I denne beskrivelsen skal det fremgå om endringen er en Hovedendring eller en Mindre endring. Oppdragsgiver skal også oppgi beregnet konsekvens for Rutekilometer og Rutetimer av endringen, samt dato for iverksetting av endringen.
2. Operatør skal kvalitetssikre Oppdragsgivers beregning av Rutekilometer og Rutetimer. Operatør skal varsle Oppdragsgiver uten ugrunnet opphold om eventuelle feil eller mangler ved beregningen som Operatøren med rimelighet burde ha oppdaget.

Om nødvendig gjennomføres dialog mellom Oppdragsgiver og Operatør om eventuelle tilpasninger i endringen.

Dersom Operatøren vil gjøre innsigelser vedrørende beregningen av Rutekilometer og Rutetimer, samt Oppdragsgivers beregning av virkningen endringen har for godtgjørelsen, skal slik innsigelse oversendes Oppdragsgiver skriftlig og innen fem dager fra mottatt beskrivelse fra Oppdragsgiver, i henhold til punkt 1.

3. Dersom Oppdragsgiver ønsker endringen, utsteder Oppdragsgiver en endringsordre.
4. Ved Hovedendringer skal Oppdragsgiver oversende endringsordre senest 45 dager før iverksettelse. Hovedendringer skal iverksettes senest innen 45 kalenderdager etter mottatt endringsordre. Mindre endringer skal som hovedregel iverksettes innen fem virkedager etter mottatt endringsordre. Mindre endringer må imidlertid også kunne foretas på kortere varsel. Operatør skal være innstilt på, i samarbeid med Oppdragsgiver, å finne midlertidige praktiske løsninger på svært kort varsel.

På bakgrunn av endringsordren for en Hovedendring, og etter at 45 dagers fristen er begynt å løpe, vil Operatøren få oversendt utkast til revisjoner av ruteheftet. Operatør skal lese korrektur på dette, og oversende sine eventuelle forslag til rettelsener innen frist som settes av Oppdragsgiver.

Endringsordre utstedes og undertegnes når den endelige endringen er avtalt.

5.5 Tilpasning av Ruteproduksjonen

Operatør må tilpasse sitt driftsopplegg etter trafikale forhold slik at hver Tur kan starte i henhold til Avgangstid i Rutetabellen, jf. Vedlegg 3. Med trafikale forhold menes i denne sammenheng trafikkthet, redusert fremkommelighet, ekspederingstid og lignende av regelmessig karakter, herunder alle tilfeller av rush. Slike forhold anses ikke som en endring av Oppdraget. Eventuelle forsinkelser som følge av trafikale forhold som nevnt anses som mislighold. Operatøren skal selv vurdere hva som blir effekten av rush på faktiske kjøretider og tilpasse sitt driftsopplegg etter dette.

Forsinkelser som følge av ekstraordinære trafikale forhold av midlertidig eller forbigående karakter, for eksempel ikke måket vei, oversvømmelse over vei eller trafikkuhell som hindrer trafikken, anses ikke som mislighold. Operatør skal imidlertid gjøre sitt ytterste for å tilpasse driftsopplegget etter forholdene. Det vises til pkt. 6 Omkjøringer, andre avsnitt.

Alle Turer skal normalt starte i henhold til den enkelte Tur sin Avgangstid. Korrespondanser skal overholdes.

Målepunkt for beregning av en forsinkelse er Avgangstid for en Tur. I de tilfeller Målepunktet avviker fra Avgangstiden, fremkommer dette av den enkelte ruteside, jf. Vedlegg 3 «Rutespesifikasjon».

Det må i Kontraksperioden påregnes en del større anleggsarbeider.

Generelt gjelder at Oppdragsgiver ikke kan garantere at dagens reguleringsplasser vil bli opprettholdt i Driftsperioden.

5.6 Dublering

Oppdragsgiver kan bestille dublering som følge av kapasitetsbehov. Operatør skal følge med på båtbookingen og sette inn dublering ved behov. Dublering godtgjøres etter bestemmelser i Vedlegg 5 «Godtgjørelse», punkt 1.3.

Dublering anses som en Mindre endring, jf. punkt 5.4.3 i dette vedlegg.

5.7 Nummerserier og format

Operatør skal kun benytte tur- og vognløpsnummer i nummerserier definert av Oppdragsgiver.

Oppdragsgiver antar at det i løpet av Oppdraget vil bli innført en ny nasjonal standard på rutedata, Netex. Oppdragsgiver kan med 6 måneders varsel kreve at Operatør skal motta og levere alle rutedata på Netex-format uten ekstra kostnad for Oppdragsgiver.

6 OMKJØRINGER

Egenskaper ved vegnettet av midlertidig karakter, som betyr at Operatør må foreta omkjøringer for å gjennomføre Ruteproduksjonen, godtgjøres etter bestemmelsene i Vedlegg 5 «Godtgjørelse». Med andre ord, omkjøringer regnes ikke som en del av Ruteproduksjonen og inngår ikke i Årsgodtgjørelsen.

Ved ikke planlagte/kjente tilfeller, har Operatør plikt til å gjennomføre nødvendige omkjøringer uten å innhente forutgående godkjenning. Forholdet rapporteres til Oppdragsgiver i etterkant innen 20 minutter.

Ved planlagte/kjente tilfeller skal omkjøringen på forhånd gjennomgås og godkjennes av Oppdragsgiver.

I begge tilfeller skal dokumentasjon for utførte omkjøringer dokumenteres av Operatør og oversendes Oppdragsgiver månedlig.

7 INFORMASJON – MULIGE FREMTIDIGE ENDRINGER I RUTEPRODUKSJONEN

Oppdragsgiver må forholde seg til det til enhver tid gjeldende regelverk for offentlige anskaffelser, noe som vil kunne innebære at anskaffelsen av transporttjenester, blant annet de nevnt i andre avsnitt, må konkurransesutsettes. Det vil si at Operatøren ikke vil ha krav på å utføre slike tjenester. Det vises for øvrig til Generelle kontraktsbestemmelser punkt 9 om endringer av Oppdraget.

Boligbygging kan medføre at det flere steder kan bli aktuelt å forlenge/endre eksisterende ruter, eller etablere helt nye ruter, for å betjene nye boligområder. Viser ellers til Vedlegg 3 «Rutespesifikasjon» med ruteforsider for den enkelte Rute.

Det kan i Kontraktperioden bli større eller mindre endringer i holdeplasslokalisering.

8 FLEXX OG BESTILLINGSTURER

8.1 Flexx:

Oppdragsgiver vil opprette et Flexx tilbud i Sauda til erstatning for lokalruter i Sauda. Flexx er et tilbud hvor kunden bestiller tur, blir hentet hjemme, blir kjørt dit kunden vil, og kan bli kjørt hjem igjen.

Flexx ordningen er ikke en del av denne kontrakten og Oppdragsgiver vil i løpet av høsten 2017 kunngjøre Flexx ordningen som eget anbud.

8.2 Bestillingsturer:

Bestillingsturer er Turer som kun skal kjøres dersom disse blir bestilt direkte av kunder/passasjerer. De enkelte Turer dette gjelder er markert med bokstaven B i Rutetabellene. Dette tilsvarer 110 980 km og 2 326 timer dersom alle bestillingsturer kjøres.

Bestillingsturer inngår ikke i Ruteproduksjonen, og blir godtgjort etter Vedlegg 5 «Godtgjørelse» for faktiske utførte Turer. Bestillingsturer kan kjøres av Operatør selv, eller av Underoperatør.

Operatør skal i prinsippet kunne dekke kjøring av enhver bestillingstur – fullt ut og samtidig – og må ha dimensjonert materiellbehovet etter dette, jf. punkt 9.

Operatør kan selv velge hvilket materiell disse bestillingsturene skal kjøres med, men materiellet skal for enhver bestilling være tilstrekkelig stort til at den kan gjennomføre alle bestillinger på samme Tur med en bil eller buss.

Operatør kan også velge å la Underoperatør(er) utføre bestillingsturer.

Alle avgangene før kl. 10.00 må av kunde bestilles innen kl. 21.00 dagen før hos Operatør Avganger f.o.m. kl. 10.00 må av kunde bestilles senest to timer før avgang.

Kunden/passasjeren betaler ordinær busstakst for en bestillingstur.

For øvrig gjelder alle krav til gjennomføring som beskrevet i Kontrakten, herunder registrering og rapportering av reisende.

9 MATERIELL

Generelle krav til materiellet er angitt i Vedlegg 2 «Materiellspesifikasjon». Det er i Vedlegg 3 «Rutespesifikasjon» angitt hvilken materiellkategori som skal benyttes på hvilken Rute.

Det er Operatørs ansvar å beregne antall busser tilstrekkelig for å gjennomføre Ruteproduksjonen. Operatør garanterer at antall busser er tilstrekkelig for å gjennomføre Ruteproduksjonen som beskrevet i Vedlegg 3 «Rutespesifikasjon», med den fleksibilitet som er beskrevet i denne Kontrakt.

Bestillingsturer er ikke en del av Ruteproduksjonen, men behovet for materiell knyttet til disse Rutene/Turene må også tas hensyn til ved dimensjonering av materiell, jf. punkt 8.

Oppdragsgiver skal holdes skadesløs dersom Operatør må sette inn ytterligere materiell i forhold til oppgitt antall busser, og Operatør har i slike tilfeller ikke krav på ekstra godtgjørelse.

10 EKSTRAKJØRING AV SPORADISK KARAKTER

Oppdragsgiver har rett til å bestille ekstrakjøring i forbindelse med arrangementer, festivaler, konserter og annet.

Aktuelle arrangementer som kan medføre ekstra bestillinger kan være nattbusser utenom natt til lørdag og natt til søndag i forbindelse med festivaler, kjøring til sportsarrangementer med mer.

Ekstrakjøring av sporadisk karakter inngår ikke i Ruteproduksjonen. Ekstrakjøring vil bli bestilt av Oppdragsgiver ved behov. Oppdraget vil av Oppdragsgiver bli beskrevet i den enkelte bestilling.

Operatør har ikke krav på å få levere ekstra kjøring av sporadisk karakter, og Oppdragsgiver skal stå fritt til å innhente tilbud fra og inngå kontrakt med andre aktører enn Operatøren.

Ekstrakjøring av sporadisk karakter godtgjøres i henhold til bestemmelser i Vedlegg 5 «Godtgjørelse».

11 BILLETTERINGSUTSTYR

11.1 Generelt

Oppdragsgiver er eier av billettsystemet.

Alt materiell tilknyttet elektronisk billetteringssystem levert ut av Oppdragsgiver eller fra tredjepart anses som Oppdragsgivers eiendom. Operatør skal stille sine busser vederlagsfritt til disposisjon for installasjon og vedlikehold av nødvendig utstyr.

Manglende på-/avlogging av tur eller skift på billettmaskin, eller manglende registrering av passasjerer, er hver for seg å regne som manglende billettering for hver tur hvor dette er tilfelle.

11.2 Installasjon i buss i Driftsperioden

Oppdragsgiver er ansvarlig for installasjon av alle billettmaskiner og tilhørende enheter i bussene i de tilfellene endringer i Ruteproduksjon eller endrede materiellkrav betyr at ny billettmaskin må installeres i busser.

Ved omdisponering av bussmateriell mellom ulike områder/fylker som ikke har årsak i avtalemessige forhold med Oppdragsgiver, eller ved utskiftning av busser på grunn av alder, dekker Operatør selv kostnadene med ut- og innmontering av billettmaskiner. Ut- og innmontering av billettmaskiner skal kun utføres av installasjonsfirma som er godkjent av Oppdragsgiver. Operatør kan bli erstatningsansvarlig dersom utstyr feiler som følge av feil installasjon. Installasjonsmanual for busscomputer som Operatør skal følge ved installasjon av billettmaskiner fremgår av Bilag 2.

Operatør er ansvarlig for:

- 24 volt strømuttak ved forhåndsavtalt plassering av billettmaskin. Bussene skal i tillegg ha påmontert GPS/GPRS antenne med fremføring av kommunikasjonskabel frem til forhåndsavtalt plassering av billettmaskin
- Fremføring av kabel for permanent spenningstilførsel til billettmaskin
- Fremføring av kabel fra tenningsnøkkel til sensorinngang på billettmaskin
- Fremføring av nettverkskabel CAT-6 med RJ45 med 45cm overlengde til validatorer ved sjåfør og alle dører bak i bussen
- Bussene skal ha en hensiktsmessig innretning for montering av billettmaskin
- Klargjøring skal være gjort i henhold til leverandøren av billetteringsutstyret sine spesifikasjoner
- Bussene skal ha vekslebrett for montering av billetteringsutstyr. Vekslebrett bekostes av Operatør. Vekslebrett for montering av billettmaskin skal være plassert på en slik måte at montert skjerm og validator ikke hindrer fri sikt for sjåføren. For montering vil utstyret kreve en flate på 270 X 300 mm. Høyden på montert skjerm og validator er 240 mm over monteringspunkt. Vekslebrettet skal monteres på fast installasjon, dvs. ikke dører og lignende. Operatør må selv stå for og dekke eventuelle kostnader ved individuelle ergonomiske tilpasninger i bussen.

Operatør skal stille sine busser til disposisjon for Oppdragsgiver eller Oppdragsgivers representant(er) på et på forhånd avtalt tidspunkt og sted (i Rogaland). Installasjonen utføres i regi av Oppdragsgiver, eller av et installasjonsfirma som er godkjent av Oppdragsgiver, jf. andre avsnitt.

Følgende retningslinjer gjelder for installasjonen:

- Installasjonen skal fortrinnsvis skje hverdager mellom kl. 09.00 og 14.30, når den enkelte buss ikke er i trafikk.
- Operatør bestemmer i samarbeid med Oppdragsgiver hvilke busser som skal stilles til disposisjon på den enkelte dag.

Installasjon på buss består av følgende komponenter:

- PC-enhet (Billettmaskin)
- Printer
- Validator og evt. ekstra validatorer
- Kabling fra strømtilførsel til billettmaskin, nettverkskabel

- Eventuell bank/EMV-terminal

11.3 Opplæring av personell

Operatør er ansvarlig for at alle sjåførere har gjennomgått obligatorisk opplæring på elektronisk billettmaskin i henhold til opplæringsprogram definert av Oppdragsgiver. Opplæring skal være gjennomført før en sjåfør settes til å kjøre en Tur.

Det er Operatør som skal bære kostnadene ved opplæring av sjåførere. Opplæringsprogrammet har en varighet på inntil tre timer, og det vil være Operatørs oppnevnte superbruker som skal forestå opplæringen. Dersom noen sjåførere trenger ytterligere opplæring, vil det være Operatørs ansvar. Oppdragsgiver vil stille brukermanualer og opplæringsmaskiner til rådighet for Operatør. Opplæringen vil foregå i Operatør sine lokaler.

Operatør skal minimum oppnevne en superbruker som vil bli gitt spesiell opplæring av Oppdragsgiver. Denne opplæringen vil i utgangspunktet være i to dager i regi av Oppdragsgiver. Superbrukerne lønnes av Operatør. Superbrukerne skal være ressurspersoner som kan besvare spørsmål fra sjåførere vedrørende funksjonalitet i billettmaskinen og billetteringssystemet.

11.4 Forsikring

Oppdragsgiver er ansvarlig for forsikring av billettmaskinene ved brann og tyveri.

Operatør er ansvarlig for at billettmaskinene blir benyttet i henhold til Oppdragsgivers spesifikasjoner. Uansvarlig, uaktsom eller uforsvarlig behandling av utstyr og system kan medføre erstatningsansvar.

11.5 Billetteruller

Billetteruller til billettmaskinene er Operatørs ansvar og kostnad. Operatør skal ha tilstrekkelig antall billetteruller i de enkelte bussene, samt bufferlager som er nødvendig for å billettere alle kunder. Det er kun tillatt å benytte billetteruller som er spesifisert og godkjent av Oppdragsgiver. Billetterullene vi skal ha kvalitet JUJO AF50KS-E. Rullene skal være 17,5-18,55 meter lange og 57 mm brede, og være produsert i Bisphenolfritt-papir.

Manglende billetteruller i buss er å betrakte som manglende billettering.

11.6 Kolumbuskort og minikort

Operatør er ansvarlig for å ha tilstrekkelig antall kort i egen beholdning og i bussene. Kolumbuskort (Desfirekort) og minikort (Ultralightkort) skal bestilles gjennom Oppdragsgiver, og det er således kun tillatt å benytte Kolumbuskort og minikort som er spesifisert og godkjent av Oppdragsgiver. Oppdragsgiver dekker kostnaden med Kolumbuskort og minikort.

Manglende Kolumbuskort og minikort i buss, er å betrakte som manglende billettering.

Oppdragsgiver er ansvarlig for vedlikehold av kort.

11.7 Service, vedlikehold og support

Oppdragsgiver er, med unntak fra første linjes vedlikehold, ansvarlig for service, vedlikehold, reservedeler og nødvendig support av de elektroniske billettmaskinene. Operatør er

ansvarlig for å melde fra til Oppdragsgiver dersom det oppstår behov for vedlikehold, service og reparasjoner.

Feil med billetteringsutstyret meldes umiddelbart til Oppdragiver. Operatør skal ikke starte en ny Tur med defekt billetteringsutstyr, dersom dette ikke på forhånd er avtalt med Oppdragsgiver. For øvrig vises til Vedlegg 6 «Bonus og sanksjoner».

11.7.1 Førstelinjens vedlikehold

Første linjes vedlikehold er Operatørs ansvar. En beskrivelse av første linjes vedlikehold fremgår av bilag 1.

Bilaget «Bilag 1 Første linjes vedlikehold» kan komme til å bli oppdatert med nærmere beskrivelser av vedlikehold, samt nye oppgaver innenfor første linjes vedlikehold. RKT vil sende ut nye utgaver av beskrivelser, når disse foreligger. Endringene skal være oppgaver av tilsvarende art som det beskrevet i første utgaven samt at omfanget skal ikke endres vesentlig. Dersom oppgavene og omfanget endres vesentlig, skal dette gi rett til reforhandling av dette punktet i avtalen.

11.7.2 Andre- og tredjelinjes vedlikehold

Oppdragsgiver er ansvarlig for annet vedlikehold og service på billettmaskinene. Ved behov for utmontering av billettmaskin pga. reparasjon eller vedlikehold utført av Oppdragsgiver (eller Oppdragsgivers representant) er det Oppdragsgivers ansvar at det blir installert en ny billettmaskin for å sikre kontinuitet i den elektroniske billetteringen. Oppdragsgiver vil da ajourføre oversikten som identifiserer billettmaskinens lokasjon.

Feilretting av billettmaskiner vil foregå mandag til fredag mellom kl. 08.00 og 16.00. Alle feil skal være rettet innen åtte timer etter at feilen er rapportert fra Operatør. Tiden for feilretting løper kun innen de oppgitte tider. Dette vil si at en feil som blir rapportert fredag kl. 15.00 skal være rettet senest mandag kl. 15.00.

11.7.3 Sentralsystem

Oppdragsgiver er ansvarlig for sentralsystem, og dekker kostnadene til programvare for installasjon av en lisens på PC hos Operatør. Oppdragsgiver dekker også kostnadene for årlige leie av programvare for tilgang til sentralsystem. Operatør kan bestille og få nødvendig opplæring av Oppdragsgiver. Operatør må selv dekke egne kostnader i forbindelse med slik opplæring, samt kostnader for PC for installasjon av programvare. For øvrig vises til Vedlegg 7 «Oppstartforberedelser».

11.8 Diverse bestemmelser

Operatør er ansvarlig for at alle busser som benyttes i trafikk i oppdrag for Oppdragsgiver har installert og tilkoblet elektronisk billettmaskin. Oppdragsgiver skal til enhver tid ha informasjon om hvilken billettmaskin som sitter i den enkelte buss. Ved installasjon vil det bli registrert serienummer på den enkelte billettmaskin og bilnummeret på bussen hvor denne er installert. Operatør skal løpende gi Oppdragsgiver melding om alle endringer i forhold til disse registreringene.

Oppdragsgiver dekker kommunikasjonskostnader. All overføring til/fra billettmaskin skjer via mobilnettet.

Det gis ikke kompensasjon for merker etter feste av billettmaskinen i vekslebrett.

11.9 Terminering

Ved avslutning eller terminering av Kontrakten, skal billettmaskinene utmonteres på alle busser når disse tas ut av trafikk i oppdrag for Oppdragsgiver. Busser skal kunne stilles til disposisjon for Oppdragsgiver for utmontering av billetteringsutstyr i inntil 14 dager etter utløpet av Kontraktperioden. Bussene skal stilles til disposisjon på Operatørs anlegg.

12 SANNTIDSSYSTEM OG ØVRIG BUSSINFORMASJON

12.1 Generelt

Oppdragsgiver ønsker kontinuerlig oversikt over alle busser som er i bruk i Oppdraget. Dette til bruk i kundeinformasjon, sanntidssystem mv.

Alle busser skal ha montert utvendig GPS-antenne av god kvalitet som vil bli benyttet av Oppdragsgivers sanntidsutstyr. Alle busser skal ha montert utvendig mobilantenne av god kvalitet, som støtter minimum 2G og 4G, som vil bli benyttet av Oppdragsgivers sanntidsutstyr. Kabler av god kvalitet fra disse antennene skal være trukket frem til egnet sted for plassering av Oppdragsgivers sanntidsutstyr. Oppdragsgivers sanntidsutstyr skal ikke betjenes av fører, men må kunne plasseres på et sted som er lett tilgjengelig for montering, service og vedlikehold. Samme sted skal det være fremført kabel for, eller mulighet for, direkte tilkobling av ODBII, 24V permanent strømtilførsel, 24V tenningsstyrt strømtilførsel, og i den grad det ikke er tilgjengelig via ODBII også odometer-, stopp- og dørsignal.

12.2 Innvendig skjerm(er)

Alle busser skal ha minst én informasjonsskjerm som til enhver tid skal være på og fungerende og vise innhold/signalet fra Oppdragsgivers tilkoblede utstyr.

Antallet skjermer og plasseringen av disse skal være slik at en passasjer fra enhver sitteplass til enhver tid kan se minst én skjerm. Alle skjermer skal ha minimum 24 tommer diagonal skjermstørrelse og en oppløsning på minimum 1920x1080. Alle skjermer skal ha HDMI- og Displayport-kontakt. Oppdragsgiver kan ensidig tillate Operatør å fravike størrelses- og tilkoblingskrav.

Det skal være trukket både HDMI- og Displayport-kabel av god kvalitet fra skjerm til et egnet sted for plasserings av oppdragsgivers sanntidsutstyr.

Kun innhold levert av Oppdragsgiver skal vises og være synlig på skjermene.

Operatør er ansvarlig for alle kostnader knyttet til skjermene, herunder innkjøp, montering, drift og vedlikehold og at alle skjermene til enhver tid fungerer slik spesifisert.

12.3 Bruk av utstyret

Det er Operatørs ansvar å påse at alle busser til enhver tid har spesifisert og fungerende utstyr montert. Fungerende strømtilførsel (24V), dørbrytersignal(er), stoppsignal, odometersignal, GPS-signal, ODBII-tilkobling og høyttalersystem (inkludert korrekt innstilt lydnivå på forsterker) er også en forutsetning for dette.

Operatør må oversende vognløp til bruk i sanntidssystemet etter avtalt elektronisk format, senest 14 dager før vognløpene skal tas i bruk.

12.4 Informasjon fra skiltkasse

Informasjonen som vises i skiltkasse skal minst hvert 30. sekund, forutsatt mobildekning, overføres elektronisk og være tilgjengelig for Oppdragsgiver som en web-tjeneste (API). Informasjonen i skiltkassen skal også overføres umiddelbart hver gang sjåføren setter/endrer informasjon i skiltkassen. Dette skal gå automatisk og komme direkte fra skiltkassesystemet. Det er den informasjonen/den teksten som faktisk vises i bussen utvendige skiltkasse foran på bussen som skal overføres. Det vil si at skiltkassen må være koblet til en form for gateway eller lignende, som overfører informasjonen til et baksystem som igjen gjør informasjonen tilgjengelig for Oppdragsgiver.

Formatet på disse dataene avklares i dialog med Oppdragsgiver. I utgangspunktet skal det baseres på åpne standarder, som for eksempel en REST webservice som API og JSON som dataformat, eller en pub-sub-tjeneste (for eksempel MQTT).

12.5 Diverse bestemmelser

Busser skal være tilgjengelig for montering og vedlikehold av Oppdragsgivers sanntidsutstyr. Oppdragsgiver forbeholder seg retten til å montere øvrig sanntidsutstyr i buss.

Oppdragsgiver vil dekke kostnader ved slik installasjon. Operatør gis ikke kompensasjon for eventuelle merker etter feste av utstyr, og Operatør skal stille sine busser vederlagsfritt til disposisjon for installasjon og vedlikehold av nødvendig utstyr. Oppdragsgiver er ansvarlig for vedlikeholds-, service- og investeringskostnader.

Dersom Oppdragsgiver velger å installere øvrig sanntidsutstyr, er Operatør ansvarlig for at sjåfør logger på sanntidsutstyret før start av hvert vognløp og tur.

13 PASSASJERTELLING (APC)

Oppdragsgiver ser behov for passasjerstatistikk utover den statistikken som billetteringssystemet gir, og ønsker derfor passasjerstatistikk levert som en tjeneste fra Operatør som en del av Oppdraget.

Operatør velger selv hvilken teknologi som brukes for passasjertelling (kamera, infrarød etc.). Operatør er ansvarlig for all investering, installasjon, drift og vedlikehold av systemet.

Operatør er eier av APC-systemet.

Alt materiell som tas i bruk i Oppdraget og som kjører ordinære avganger, inkludert skoleavganger, i henhold til rutetabell, skal leveres med og til enhver tid ha montert og fungerende utstyr for passasjertelling.

Operatør skal levere passasjerstatistikk for alle turer fra alt materiell i Oppdraget. Operatør skal tilby et webgrensesnitt med tabellarisk og grafisk fremstilling av passasjerstatistikk frem til og med foregående dag. Statistikk fra APC-systemet skal også elektronisk overføres automatisk daglig for foregående dag. Man skal som minimum kunne velge å se data for en eller flere holdeplasser, ruter eller turer, i kombinasjon med et eller flere tidsrom (timer på dagen, dager, uker, måneder, år). Med data menes i denne sammenheng antall passasjerer/reisende. For holdeplasser skal man også kunne se antall på- og avstigende passasjerer. For Ruter skal man også kunne se antall passasjerkilometer. Alle data skal kunne eksporteres umiddelbart av Oppdragsgiver via webgrensesnittet til Excel og tilsvarende format.

Operatør skal også tilby et webgrensesnitt hvor Oppdragsgiver kan se status på APC-utstyret. Som minimum skal man kunne se oppdatert informasjon om når data sist ble overført fra den aktuelle bussen, bussnummer og annen status for utstyret i bussen.

I tillegg skal det overføres «live» data fra passasjersystemet for hver holdeplass. Innen 5 sekunder etter at dørene lukkes skal det elektronisk automatisk overføres antall på- og avstigende passasjerer, antall passasjerer om bord, nøyaktig tidspunkt, nøyaktig posisjon og vognnummer i et egnet format via en web-tjeneste (API). Formatet på disse dataene avklares i dialog med Oppdragsgiver. I utgangspunktet skal det baseres på åpne standarder, som for eksempel en REST webservice som API og JSON som dataformat, eller en pub-sub-tjeneste (for eksempel MQTT).

Passasjertellingssystemet skal ikke kreve pålogging eller interaksjon med sjåfør. Det vil si at systemet må hente rutedata fra billetteringssystem, eller selv regne ut hvilken rute og tur som ble kjørt basert på rutedata (slik levert på Oppdragsgivers normale format og leveringsmåte) og bussens posisjon og trasé.

Risiko og kostnad ved eventuell integrasjon mot billetteringssystem eller andre systemer ligger på Operatør.

Dersom Oppdragsgiver ikke har mottatt passasjerstatistikk for en eller flere turer innen utløpet av påfølgende arbeidsdag, vises det til Vedlegg 6 «Bonus og sanksjoner». Dersom APC-data samlet for en rute i løpet av en dag (minimum 10 turer), eller for et hvilket som helst utvalg med minimum 1000 passasjerer, har mindre enn 95 prosent nøyaktighet i forhold til virkelig passasjerantall, vises det til Vedlegg 6 «Bonus og sanksjoner». For ruter med mindre enn ti turer på valgt dag utvides tidsrommet slik at ett tilfelle er en sammenhengende periode med ti turer på den valgte ruten.

14 RAPPORTERING

14.1 Billettinntekter

Operatør skal innen den 10. i hver måned oversende månedsrapport med opplysninger om siste måneds billettinntekter. Rapporten skal inneholde avstemte billettinntekter, og korrigeringer av billettinntekter overført til Oppdragsgiver. Avvik mellom det som er registrert som innkjørt i billettssystemet og det som innbetales som billettinntekter skal dokumenteres. Månedsrapporten vil danne grunnlag for månedens billettinntekter som Oppdragsgiver skal motta fra Operatøren.

Månedsrapporten vil bli kontrollert mot informasjon Oppdragsgiver selv kan hente ut fra det elektroniske billetteringssystemet.

Siste måneds billettinntekter skal overføres Oppdragsgiver innen den 15. i påfølgende måned. Ved forsinket innbetaling beregnes morarente i henhold til Forsinkelsesrenteloven.

14.2 Materiell

Tilfeldig midlertidig uttak av busser pga. uforutsette hendelser slik som kollisjoner, driftsstopp og lignende, og som vil medføre at bussene er ute av drift i mer enn to døgn, skal fortløpende meldes Oppdragsgiver.

Operatør skal til enhver tid ha oppdaterte vognlister over busser som benyttes i Ruteproduksjonen. Ved endringer i vognlistene, skal oppdatert liste oversendes Oppdragsgiver uten ugrunnet opphold. Vognene skal registreres av Operatør i Oppdragsgiver sitt system for vognregistrering FRIDA. Operatør vil få tilgang til dette systemet slik at opplysninger kan registreres. Opplysninger som skal registreres i systemet er blant annet følgende: Internummer, registreringsnummer, eventuell profil,

kategori/bussklasse, antall sitteplasser og ståplasser, dørløsning, setebelter, videoovervåking, farge, vedlikehold aircondition og ekstravarmer/klimaanlegg, kjørte kilometer og forbruk av drivstoff med mer.

14.3 Sjåfører

Nye sjåfører som skal kjøre ruter som omfattes av Kontrakten rapporteres skriftlig til Oppdragsgiver senest sju dager før oppstart slik at Oppdragsgiver kan utstede sjåførkort (elektronisk brikke eller egen kode). Det skal rapporteres på fastsatt skjema.

Dersom sjåfører slutter eller tas ut av kjøring som omfattes av Kontrakten, skal dette rapporteres skriftlig til Oppdragsgiver innen sju dager på fastsatt skjema.

14.4 Driftsrapportering

Vesentlige skader på materiell skal rapporteres omgående. Nærmere beskrivelser av rutiner for rapportering av skader skjer etter nærmere avtale.

Operatør skal omgående rapportere, først muntlig, senere skriftlig, til Oppdragsgiver uhell eller ulykker som det kan forventes at politi, presse eller publikum kan kontakte Oppdragsgiver om.

Uhell/ulykker knyttet til kjøring til/fra skole, skal i tillegg omgående varsles den enkelte skole.

Operatør skal videre omgående rapportere kapasitetsproblemer til Oppdragsgiver. Operatør skal omgående rapportere om forhold som påvirker driften, for eksempel spesielle værforbehold.

Rapportering slik beskrevet i punktene ovenfor skal skje så snart som mulig, og innen 20 minutter fra oppstått hendelse.

Operatør skal innen den 10. i hver måned oversende en månedsrapport over forhold som angår driften. Driftsrapporten skal minst inneholde en beskrivelse av blant annet følgende forhold;

- Innstilte avganger med årsak til innstillingen
- Kapasitet på rutene
- Forsinkelser og beskrivelse av årsaken til disse
- Ulykker
- Andre forhold som påvirker utførelsen

Skjema for månedlig driftsrapportering ligger vedlagt som Bilag 3.

14.5 Kundehåndteringssystem

Operatør plikter å håndtere enhver kundeforhold, klage og lignende på en servicemessig god måte, og skal rapportere om slike hendelser etter et mønster nærmere avtalt med Oppdragsgiver.

Kundeforhold, klager og lignende som angår Oppdraget vil bli oversendt Operatør for behandling. Operatør skal gi tilbakemelding til Oppdragsgiver med forklaring om hendelsen innen én virkedag. Det skal være mulig for Oppdragsgiver å ta kontakt med Operatør på telefon, chat eller annen kanal med direkte kommunikasjon for å få svar på slike hendelser umiddelbart. I de fleste tilfeller gir Oppdragsgiver selv tilbakemelding til kunde.

15 PRESSE- OG MEDIAHÅNDTERING

Oppdragsgiver har utarbeidet en anbefalt medieprosedyre for Operatører. Målsettingen med denne er at Oppdragsgiver og Operatører framstår med en kvalitetssikret og samordnet holdning utad og i forhold til mediene.

Medieprosedyren inkluderer følgende forhold:

- Operatør bør som hovedregel ha en fast talsmann/-kvinne overfor mediene.
- Operatør bør, når mulig, samordne uttalelser ledelse og ansatte/fagorganiserte imellom.
- Får Operatør en forespørsel fra media, skal Operatør 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.

16 KRAV TIL REISEN

16.1 Generelt

Operatør skal sørge for at kvaliteten er slik at den tilfredsstillende de reisendes behov for en sikker og behagelig reiseopplevelse.

16.2 Kjørestil

Kjørestilen skal være slik at de reisende føler seg trygge og har en behagelig reiseopplevelse.

16.3 Punktlighet og forsinkelse

16.3.1 Punktlighet

Operatør er ansvarlig for at Ruteproduksjonen skjer i samsvar med Rutetabellen. Ved driftsstans, sykdom og lignende, skal Operatør foreta tiltak slik at Ruteproduksjonen kan utføres i samsvar med ruteplanen.

Ingen Turer skal under noen omstendighet kjøres før angitt tidspunkt.

Turer som starter fra Avgangsholdeplass inntil tre minutter etter angitt Avgangstidspunkt er å anse som punktlig.

Alle turer skal driftes med gjennomgående busser på hele turens lengde. Dette gjelder også helpendelruter gjennom sentrum. Ringruter skal også driftes gjennomgående selv om disse i rutetabellen kan være splittet på en tur og en retur i rutetabellen.

16.3.2 Forsinkelse

Alle turer skal starte i henhold til den enkelte Tur sin Avgangstid.

Dersom en Tur starter etter Avgangstid, foreligger det mislighold i form av forsinkelse, og Oppdragsgiver kan gjøre misligholdsbeføyelser gjeldende, jf. Generelle kontraktsvilkår punkt 15. Gebyr kan ilegges dersom forsinkelsen overstiger tre minutter, jf. Vedlegg 5 punkt 3. Dersom forsinkelsen skyldes korrespondanse (se ruteforsidene) anses ikke forsinkelsen som mislighold, se også punkt 16.8 nedenfor.

Målepunkt for beregning av en forsinkelse er Avgangstid for en Tur. I de tilfeller Målepunktet avviker fra Avgangstiden, fremkommer dette av den enkelte ruteforside, jf. Vedlegg 3 «Rutespesifikasjon».

Forsinkelser som følge av ekstraordinære trafikale forhold av midlertidig eller forbigående karakter, for eksempel ikke måket vei, oversvømmelse over vei eller trafikkuhell som hindrer trafikken, anses ikke som mislighold. Operatør skal imidlertid gjøre sitt ytterste for å tilpasse driftsopplegget etter forholdene. Det vises til punkt 6 Omkjøringer andre avsnitt.

Operatør må tilpasse sitt driftsopplegg etter trafikale forhold slik at hver Tur kan starte i henhold til Avgangstid i henhold til rutetabellen, jf. Vedlegg 3. Med trafikale forhold menes i denne sammenheng trafikkthet, redusert fremkommelighet, ekspederingstid og lignende av regelmessig karakter, herunder alle tilfeller av rush. Slike forhold anses ikke som en endring av Oppdraget. Eventuelle forsinkelser som følge av trafikale forhold som nevnt anses som mislighold.

16.4 Regularitet

Alle Turene som er beskrevet i Ruteplanen skal bli kjørt.

16.5 Informasjon – utrop av holdeplasser

På alle Turer kan det kreves at det underveis, over bussens høytaleranlegg, annonseres større holdeplasser/terminaler og korrespondansemuligheter. Med mindre annet er avtalt, vil dette behovet normalt dekkes av automatiske opplesning og fremvisning i bussene.

16.6 Informasjon – ved forsinkelser

Ved forsinkelser mer enn ti minutter fra angitt Avgangstid skal Oppdragsgiver underrettes så snart som mulig, og innen ti minutter fra oppstått hendelse. Om ikke annet er avtalt skal underretningen gå til Oppdragsgivers ruteopplysningstjeneste, samt automatisk, elektronisk og umiddelbart via en web-tjeneste (API) åpent tilgjengelig for Oppdragsgiver i egnet format.

Oppdragsgiver kan også kreve at Operatør legger ut informasjon for visning direkte i Oppdragsgivers sanntidssystem ved slike forsinkelser. Operatør vil, dersom dette bli avtalt, få tilgang til og opplæring i meldingsmodulen i Oppdragsgivers sanntidssystem på forhånd.

Operatør skal også varsle direkte til den enkelte skole når skolerutene blir forsinket til/fra skolene med mer enn ti minutter.

16.7 Informasjon – ved innstillinger

Ikke planlagte innstillinger skal varsles skriftlig via e-post til Oppdragsgivers ruteopplysning innen ti minutter etter angitt Avgangstid, samt automatisk, elektronisk og umiddelbart via en web-tjeneste (API) åpent tilgjengelig for Oppdragsgiver i egnet format.

Oppdragsgiver kan også kreve at Operatør legger ut informasjon for visning direkte i Oppdragsgivers sanntidssystem ved slike innstillinger. Operatør vil, dersom dette bli avtalt, få tilgang til og opplæring i meldingsmodulen i Oppdragsgivers sanntidssystem på forhånd.

16.8 Venting ved korrespondanser

På den enkelte ruteforside er det oppgitt hvorvidt det er korrespondanse med andre transportmidler. Det skal i utgangspunktet ventes inntil fem minutter ved korrespondanser. Oppdragsgiver står fritt til å endre standard ventetid ved korrespondanser.

17 KRAV TIL SJÅFØR

17.1 Sjåførens kvalifikasjoner og opplæring

Operatørens ansatte skal støtte opp om og ha kjennskap til informasjonen Oppdragsgiver til enhver tid formidler. Dette er spesielt viktig for sjåfører, som har direkte kontakt med passasjerene. Sjåførene skal være oppmerksomme på sin rolle som Kolumbus-ambassadører.

Operatør skal ha en opplæringsplan for sine sjåfører som en del av kvalitetssikringssystemet.

I tillegg er det påkrevd:

- At sjåføren behersker godt muntlig norsk. Alle sjåfører skal ha bestått «norskprøve nivå B1- muntlig». Dersom en tur kjøres med en sjåfør som ikke tilfredsstillt dette kravet, vises det til Vedlegg 6 «Bonus og sanksjoner».
- Dette kravet kan fravikes dersom sjåføren åpenbart har tilstrekkelige språkkunnskaper. Det er Oppdragsgiver som avgjør om en sjåfør slipper krav til bestått norskprøve nivå B1-muntlig. Et slikt unntak må Operatør få godkjent av Oppdragsgiver for hver enkelt sjåfør.
- At sjåføren kan kommunisere, selge billetter og svare på enkle spørsmål på engelsk.
- At sjåføren kan svare på spørsmål om takster, rutetider, korrespondanser, stoppesteder, traséer etc.
- At sjåføren vet om nøkkelpersoners ansvarsområde hos Operatør.
- At sjåføren har full oversikt over og kan bruke alle innretninger som de forskjellige bussene er utstyrt med, inkludert utstyr for elektronisk billettering og sanntidssystem
- At sjåføren fjerner alt løst søppel fra bussen før hver avgang fra avgangsholdeplass.

Operatør skal gjennom opplæring og andre tiltak tilstrebe at flest mulig av sjåførene har fagbrev for tunge kjøretøy.

Operatør skal ha rutiner som sikrer at alle sjåførene har oppdatert informasjon om de til enhver tid gjeldende Ruter, takster og billettprodukter.

17.2 Sjåførens kundeservice

Sjåførene skal være serviceinnstilte og gjøre sitt til at kundene føler seg velkomne på bussen. Sjåførene skal være høflige og imøtekommende og svare utfyllende og vennlig på spørsmål om reiserute, billetter og annet som kan være av betydning for passasjerene. Sjåføren skal møte passasjerene med en hilsen eller et smil ved ombordstigning, slik at passasjerene føler seg velkommen og at det er enkelt for passasjerene å ta kontakt ved spørsmål.

Sjåførene skal være spesielt oppmerksomme og hjelpsomme når de stopper for reisende med barnevogn eller rullestol. Sjåførene skal hjelpe til ved på- og avstigning dersom det er behov for det, og stå i ro til vogn/rullestol er sikret og betaling unnagjort. Når sjåføren må kjøre forbi passasjerer med rullestol, vogn eller sykkel fordi de to plassene om bord allerede er i bruk, skal sjåføren stoppe og informere om at bussen allerede har to enheter om bord. Sjåføren skal i slike tilfeller opplyse kundene om at de kan benytte seg av reisegarantien dersom det er lenge til neste buss, og de dermed blir over 20 minutter forsinket på reisen på grunn av forbikjøringen.

17.3 Sjåførens opptreden ved uhell/ulykker

Sjåførenes håndtering av uhell/ulykke/ran skal fremkomme av Operatørs intern- og kvalitetskontroll og være en viktig del av sjåfør opplæringen.

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

Sjåførene skal kunne elementær førstehjelp og brannvern.

17.4 Uniformering

Sjåførene skal ha uniform. Uniformen skal være ren og velstelt i henhold til Operatørs uniformsreglement. Uniformsreglementet skal være en del av Operatørs kvalitetssystem.

17.5 Sjåførsamling

Oppdragsgiver kan ved spesielle anledninger samle sjåførere til ulike kurs og lignende. Alle slike samlinger skal koordineres med Operatør. Slike anledninger kan være kurs i kundebehandling, motivasjonskurs, omdømmekampanjer og lignende. Slike samlinger godtgjøres per forbrukt time i henhold til Vedlegg 5 «Godtgjørelse» pkt 1.8. Det godtgjøres ikke for reisetid uten at dette er spesielt avtalt. Sjåførsamlingene skal fortrinnsvis skje på kveldstid og i helger, men kan også gjennomføres på formiddager (hverdager).

18 BILLETTPRODUKTER OG TAKST

18.1 Takst og billettering

Operatør skal følge de takster som fastsettes av Rogaland fylkeskommune og/eller Oppdragsgiver. Fylkeskommunen og/eller Oppdragsgiver bestemmer hvilke billettsystemer som skal gjelde samt gyldighetsområde for de enkelte billettprodukter og billettmedium (kort og lignende)

Operatør er ansvarlig for salg av billetter og kort på bussene og at gjeldende takstbestemmelser følges. Dette inkluderer at sjåfør er pålogget billettmaskin under ruteproduksjon og at pålogging senest skjer før start av det enkelte vognløp og tur. Mislighold av dette kravet er å anse som manglende billettering. Oppdragsgiver kan selge billetter og kort på terminaler o.l. og kan inngå avtaler med andre om salg av billetter og kort i kommisjon.

Operatør skal i samarbeid med Oppdragsgiver arbeide for høyest mulige passasjerinntekter.

18.2 Frikort

Oppdragsgiver utsteder årskort for Operatørs fast ansatte som kjører Turer i Ruteproduksjonen. For å ha rett til frikort i henhold til denne bestemmelsen, er det en forutsetning at den ansatte har en fast stilling knyttet til utførelsen av Ruteproduksjonen. Frikortet er gyldig på de Turer som kjøres på oppdrag fra Oppdragsgiver i Ruteproduksjonen.

For øvrig utstedes årskort med gyldighet etter første avsnitt til ansattes ektefelle/samboer og deres barn mellom fire og 16 år. Hver person må ha sitt eget årskort.

Årskortene bekostes av Oppdragsgiver og utstedes av Oppdragsgiver i tråd med bestillingslister utarbeidet av Utøver. Det utstedes maksimalt 75 årskort knyttet til denne bestemmelsen.

18.3 Billettkontroller

Oppdragsgiver har anledning til å gjennomføre billettkontroller. Oppdragsgiver skal underrette Operatør skriftlig om eventuelle feil ved gjennomføringen av billettering, og Operatør plikter uten opphold å rette feil som er Operatørs ansvar.

19 INFORMASJON OG MARKEDSFØRING

Utarbeidelse av informasjon om ruter, billettprodukter og ulike kampanjer er oppdragsgivers ansvar. Operatørens ansatte skal imidlertid medvirke i informasjonsformidlingen ved å holde seg oppdatert om aktuelle endringer og kampanjer.

19.1 Distribusjon av passasjerinformasjon

Når ny informasjon skal formidles til kundene, skal Oppdragsgiver sende informasjonen direkte til en avtalt e-postadresse hos Operatør. Operatør skal sørge for at kontaktpunktet til enhver tid er bemannet. Trykket materiell sendes direkte til en avtalt postadresse.

Videre distribusjon ut til kundene skal skje som beskrevet nedenfor:

- **Bussplakater:**
Plakater som skal henges opp om bord, trykkes og bekostes av Oppdragsgiver og henges opp i bussene av Operatør innen to arbeidsdager etter mottak (dersom ikke annet er avtalt på forhånd). Oppdragsgiver beskriver hvordan plakaten skal henges opp i et følgeskriv som sendes på e-post eller legges ved den postsendte forsendelsen. Plakatene henges opp med lister som beskrevet i vedlegg 2, «Materiellspesifikasjon».
Plakatene skal tas ned senest to dager etter at beskjed er gitt fra Oppdragsgiver eller som beskrevet i følgeskriv.
- **Takstplakater:**
Plakatene med takstoversikt sendes med post til Operatørene og henges opp av Operatør innen to dager etter mottak. Takstplakaten skal til enhver tid henge i en pleksiglasslomme bak sjåføren som beskrevet i vedlegg 2, «Materiellspesifikasjon». Operatør må varsle Oppdragsgiver dersom det er behov for flere pleksiglasslommer eller nytt opptrykk av plakaten.
- **Utdelingsmateriell:**
Materiell til utdeling om bord skal være klart til utdeling senest to arbeidsdager etter mottak (dersom ikke annet er avtalt på forhånd).
- **Billett reklame:**
Oppdragsgiver har rett til reklame på billetter og kort, og dekker dokumenterte merkostnader ved trykk av slik reklame.
- **Infotainment:**
Oppdragsgiver forbeholder seg retten til opphenging av innvendige monitorer for infotainment.

19.2 Rutebærer, rutetabell og holdeplassoppslag

Det påhviler Oppdragsgiver, eller annen offentlig myndighet, å forestå etablering, vedlikehold og renhold av holdeplasser, leskur, informasjonssøyer og stoppestedsskilt på de steder Oppdragsgiver finner det hensiktsmessig. Disse oppgavene besørger av veiholder (kommune, vegvesen eller private aktører).

Oppdragsgiver er ansvarlig for produksjon av rutetabeller ved større og varige omlegginger. Slike større omlegginger finner sted inntil to ganger i året. Rutetabellene trykkes og sendes til avtalt postadresse hos Operatør og skal sorteres og henges opp av Operatør innen sju kalenderdager etter mottak dersom ikke annet er avtalt på forhånd. Rutetavlene oversendes også elektronisk. Operatør er for egen kostnad ansvarlig for fjerning av gamle tabeller og opphenging av nye. Operatør er også ansvarlig for å kjøpe inn en passende type tape til arbeidet.

Ved utskiftning av enkelte rutetabeller utenom de to årlige revisjonene (eksempelvis utskiftning av tabellene langs én rute), sender Oppdragsgiver de aktuelle tabellene elektronisk til Operatør. Operatør skal skrive ut og henge opp tabellene innen to virkedager etter mottak. Tabellene skal skrives ut i farger på vannbestandig plastpapir besørget av Operatør.

Ved kundehenvendelser oversendt via Oppdragsgivers kundeføringssystem vedrørende manglende ruteoppslag på enkeltholdeplasser, skal rutetabell og eventuelt ny rutebærer (kassett) vedlikeholdes/skiftes ut av Operatør innen to virkedager. Oppdragsgiver inngår avtale om anskaffelse av rutebærere. I slike tilfeller skal Operatør finne og skrive ut den aktuelle rutetabellen fra tidligere elektronisk oversendte rutetabeller. Dersom Operatør avdekker feil på rutetabellen, skal Oppdragsgiver få beskjed slik at rutetabellen kan redigeres. Kundens henvendelse skal besvares slik at Oppdragsgiver vet at den er mottatt og under utbedring.

Holdeplassoppslag omfatter informasjon som distribueres på utvalgte holdeplasser i forbindelse med midlertidige ruteomlegginger. Oppdragsgiver er i slike tilfeller ansvarlig for å utarbeide materialet, mens Operatør skriver ut og henger opp oppslagene. Oppslagene skal skrives ut i farger på vannavstøtende plastpapir (A3 eller A4) og tas ned så snart omleggingen avsluttes. Oppslagene skal distribueres i skurene snarest mulig og senest innen to virkedager etter mottatt e-post (dersom ikke annet er avtalt på forhånd).

Operatøren skal fortløpende rapportere feil og mangler ved rutetabeller-/bærere langs de linjer som denne kontrakten omfatter til Oppdragsgiver. Ved mangelfulle oppslag, skal oppdragsgiver få beskjed, og Operatør skal distribuere nye oppslag innen fristen på to virkedager dersom ikke annet er avtalt.

19.3 Utvendig reklame

Operatør plikter vederlagsfritt å stille busser til rådighet for Oppdragsgiver for påmontering av utvendig reklame. Oppdragsgiver vil tilstrebe at de tidspunktene som bussene kreves stilt til disposisjon, skal være mest mulig gunstig for Operatør, men kan ikke garantere at det for enkelte busser innebærer ugunstige tidspunkt for Operatør, jf Vedlegg 7, Oppstartforberedelser.

20 DIVERSE BESTEMMELSER

20.1 Fasiliteter

Operatør er selv ansvarlig for å fremskaffe, bekoste og drive nødvendige fasiliteter som toalett, pauserom o. l. for egne ansatte der dette måtte være ønskelig eller nødvendig.

20.2 Hittegods

Operatør har ansvaret for hittegodsservice i henhold til lovverket. Operatør sørger for å etablere og drive utleveringssteder for hittegod. Utleveringssted for hittegod skal være sentralt plassert i forhold til knutepunkt og tilgjengelighet for publikum.

20.3 Anlegg

Det forutsettes at Operatør selv finner nødvendig anlegg for å kunne gjennomføre rutekjøringen i henhold til Kontrakten.

21 MØTER

Det skal utarbeides møtereferat fra møter mellom partene. Oppdragsgiver er ansvarlig for utarbeidelse av møtereferatene.

Eventuelle kommentarer til møtereferat skal gis skriftlig og så raskt som mulig. Har Oppdragsgiver ikke mottatt tilbakemelding innen 7 dager anses møtereferatet som godkjent.

Det skal holdes et oppstartsmøte så raskt som mulig etter Kontraktsinngåelse for å sikre at begge parter har samme forståelse av innholdet i Kontrakten. For øvrig skal det holdes jevnlig møter mellom partene, som hovedregel en gang pr måned. Det må påregnes hyppigere møtevirksomhet like før og etter Oppstartstidspunkt.

Følgende agenda skal normalt gjennomgås:

- 1 Referat fra forrige møte
- 2 Aksjoner i forhold til forrige møte
- 3 Statusrapportering iht. fremdriftsplan, jf. vedlegg 7 «Oppstartforberedelser»
- 4 Kontraktsforhold
- 5 Tekniske-/leveransemessige forhold
- 6 Eventuelt
- 7 Neste møte

Møtene skal holdes i Oppdragsgivers lokaler dersom ikke annet er avtalt.

22 BILAG

Vedlegg 1 Bilag 1: FØRSTE LINJES VEDLIKEHOLD - ROGALAND

Vedlegg 1 Bilag 2: Installasjonsmanual for busscomputer

Vedlegg 1 Bilag 3: Skjema for månedlig driftsrapportering