



2018017434 Anskaffelse av rammeavtale for kjøp av
busstjenester område A16 Trøndelag

Vedlegg B
Kravspesifikasjon



1 Innledning

I dette vedlegget beskrives alle Oppdragsgivers krav til ytelsen. Kravene gjøres gjeldende for alle leveranser under avtalen.

1.1 Kravtabell

1.1.1 Oppdragsgivers krav

Oppdragsgiver har oppgitt sine krav på følgende måte i tabellene nedenfor:

Nr.:	Kravpunktets unike løpenummer
Beskrivelse:	Beskrivelse av kravet
Type dokumentasjon:	Beskrivelse av den dokumentasjon som skal godtgjøre at kravet er oppfylt
Type krav:	Se tabellen under

Absolutte krav: A	Kravet må tilfredsstilles. Kravet er å anse som et minimumskrav som ikke er gjenstand for relativ vurdering.
Absolutte krav: A*	Kravet må tilfredsstilles. Stjerne betyr at kravet er å anse som et minimumskrav hvor «mer er bedre», altså slik at meroppfyllelsen av kravet er gjenstand for evaluering.
Ønskede krav: B	Kravet bør, men må ikke tilfredsstilles. Kravet er gjenstand for evaluering.

1.1.2 Leverandørens besvarelse

Leverandøren skal besvare Oppdragsgivers krav på følgende måte i tabellene nedenfor:

Tilbys:	I hvilken grad leverandøren kan oppfylle kravet. Besvares med ja, nei eller delvis. Dersom kravet besvares som delvis oppfylt, må det i løsningsbeskrivelsen utdypes hva som ikke kan tilfredsstilles. Dersom et A- eller A*-krav oppgis som ikke oppfylt eller kun delvis oppfylt, kan det medføre at leverandøren avvises fra konkurransen.
Løsningsbeskrivelse:	Utfyllende informasjon om hvordan kravet tilfredsstilles.

Der leverandøren for eksempel av plasshensyn ikke finner det hensiktsmessig å legge løsningsbeskrivelsen inn i selve kravtabellen, kan beskrivelsen legges ved som eget vedlegg. Kravtabellen skal da inneholde en referanse til hvor løsningsbeskrivelsen ligger, og det skal i løsningsbeskrivelsen klart fremkomme hvilket krav som utdypes.



2 Overordnet om ytelsen

Leverandør skal utføre oppdrag under Rammeavtalen på en god fagmessig og aktsom måte, og i henhold til de krav som følger av Rammeavtalen med vedlegg. Leverandør skal ved utførelsen legge særlig vekt på sikkerhet, og gå frem slik at det ikke oppstår skade eller fare for skade, på person, eiendom eller Oppdragsgivers omdømme.

Oppdragsgiver har behov for leie av buss med sjåfør. Brukere vil gjøre avrop på rammeavtalen. Leverandøren skal kunne frakte personell både innenfor og ut (tur – retur) av det oppgitte området. Hovedregelen er at den aktuelle rammeavtaleleverandøren i det geografiske området hvor busstjenesten starter, skal benyttes.

Oppdragsgiver har behov for følgende kjøretøy:

1. Minibuss
2. Buss klasse 2 (forstadsbuss)
3. Buss klasse 3 (turbuss)

Behovet for minibuss og buss klasse 2 er generelt lite. Det forventes at hovedsakelig de fleste oppdragene vil være på dagtid mandag til fredag, men det kan også forekomme oppdrag i helger og på kveldstid.

Rammeavtalen skal dekke Oppdragsgivers behov for busstjenester. For militære øvelser vil Forsvaret kunne ha behov for et større antall busser.



3 Krav til tjenesten

Oppdragsgivers krav				Leverandørens besvarelse	
Nr.	Beskrivelse	Type dokumentasjon	Type krav	Tilbys (Ja/Nei/Delvis)	Løsningsbeskrivelse
3.1	Tilgjengelighet Leverandør skal kunne levere busstjenester innenfor hele område A16 Trøndelag.	<i>Leverandør skal bekrefte krav og beskrive egen geografisk tilgjengelighet i område A16 Trøndelag.</i>	A		
3.2	Turløyve Leverandør skal ha nødvendig løyve for gjennomføring av leveransen.	<i>Bekreftelse på at kravet oppfylles. Løyve skal fremlegges.</i>	A		



4 Krav til leverandøren

Oppdragsgivers krav				Leverandørens besvarelse	
Nr.	Beskrivelse	Type dokumentasjon	Type krav	Tilbys (Ja/Nei/Delvis)	Løsningsbeskrivelse
4.1	Prioritet Oppdragsgiver skal være en prioritert kunde hos Leverandør. Leverandør skal prioritere Oppdragsgiver fremfor andre kunder for å overholde rammeavtalen og yte generelt god service.	<i>Beskriv hvordan Oppdragsgiver vil være en prioritert kunde hos Leverandør.</i>	A		
4.2	Fast kontaktperson Oppdragsgiver skal ha en dedikert kontaktperson (KAM) hos Leverandør som alle henvendelser rettes til. Kontaktperson skal ha generelt god kompetanse om eget produkt, herunder, prising, fakturering, statistikk og tekniske løsninger som benyttes.	<i>Beskriv hvordan Leverandør vil imøtekomme Oppdragsgivers henvendelser og behov. Beskriv kontaktpersonens kompetanse og hvilke andre ressurser som er tilgjengelige.</i>	A		
4.3	Kunnskap om Oppdragsgivers Brukere Leverandør plikter å sette seg inn i Brukers behov og imøtekomme disse på en best mulig måte. Dette gjelder bestilling, levering av tjenesten, fakturering og statistikk. Leverandør plikter å informere internt i organisasjonen om Oppdragsgivers behov så alle kjenner til disse.	<i>Beskriv hvilken kunnskap som Leverandør har om Bruker i dag. Beskriv hvordan Leverandør skal tilegne seg ytterligere kunnskap og holde seg oppdatert om Brukers behov og hvordan dette skal informeres internt i organisasjonen.</i>	A		



Oppdragsgivers krav				Leverandørens besvarelse	
Nr.	Beskrivelse	Type dokumentasjon	Type krav	Tilbys (Ja/Nei/Delvis)	Løsningsbeskrivelse
4.4	Service Det forventes høy grad av service og fleksibilitet fra Leverandøren. Leverandøren skal ha en utpreget løsningsorientert holdning. Servicenivået skal være gjennomgående høyt på alle nivå i tjenesteleveransen.	<i>Beskriv hvordan Leverandør vil oppfylle høy grad av service og fleksibilitet. Gi eksempler på hvordan Leverandør fremstår som løsningsorientert. Beskriv hvordan Leverandøren kvalitets sikrer dette på alle nivåer gjennom tjenesteleveransen.</i>	A		
4.5	Proaktiv Oppdragsgiver skal stadig å ha fokus på hvordan tjenesten som tilbys kan optimaliseres og kostnader reduseres. Oppdragsgiver skal underveis i avtaleperioden å motta kreative forslag og bistand til å implementere disse.	<i>Beskriv hvordan leverandør kan bidra til økt effektivitet og prisreduksjon.</i>	A		
4.6	Implementering av rammeavtalen Leverandøren forplikter seg til å implementere rammeavtalen i egen organisasjon.	<i>Beskriv intern implementeringsplan for rammeavtalen.</i>	A		



Oppdragsgivers krav				Leverandørens besvarelse	
Nr.	Beskrivelse	Type dokumentasjon	Type krav	Tilbys (Ja/Nei/Delvis)	Løsningsbeskrivelse
4.7	Statusmøter Oppdragsgiver og Leverandør skal gjennomføre regelmessige statusmøter for å gjennomgå viktige elementer i rammeavtalen: - Videreutvikling og tilpasning av rammeavtalen - Statistikk og utvikling - Avviksrapporter - Andre tilbakemeldinger I implementeringsperioden må det påregnes at møtene avholdes noe hyppigere, men hyppighet på møtene kan justeres etter behov. Leverandøren betaler selv alle sine kostnader ved slike møter.	<i>Bekreftelse på at kravet oppfylles.</i>	A		
4.8	Vakttelefon Leverandøren skal ha en kostnadsfri vakttelefonordning for henvendelser utenom ordinære åpningstider.	<i>Beskriv hvilken ordning Leverandøren har for vakttelefon.</i>	A		
4.9	Informasjonsmateriell Leverandør skal bistå Oppdragsgiver med å utvikle informasjonsmateriell til bruk i bekjentgjøringen av rammeavtalen. Leverandør dekker egne kostnader.	<i>Bekreftelse på at kravet oppfylles.</i>	A		



5 Krav til kjøretøy

Oppdragsgivers krav				Leverandørens besvarelse	
Nr.	Beskrivelse	Type dokumentasjon	Type krav	Tilbys (Ja/Nei/Delvis)	Løsningsbeskrivelse
5.1	Krav til kjøretøyene Den enkelte buss skal til enhver tid være godkjent av offentlige myndigheter og innfri kjøretøyforskriftens krav for den kjøretøyklassen bussen tilhører.	<i>Bekreftelse på at kravet oppfylles.</i>	A		
5.2	Krav til funksjonalitet Bussene som tilbys skal ha en god standard på setene, vanlig god plass mellom setene (lengde og breddevis), og normal stableplass i bagasjerommet og i evt. hyller.	<i>Bekreftelse på at kravet oppfylles.</i>	A		
5.3	Alder på kjøretøyene I rammeavtaleperioden skal snittalderen på de tilbudte bussene ikke overstige 7 år, og maksimal alder skal ikke overstige 10 år.	<i>Bekreftelse på at kravet oppfylles og det skal vedlegges liste over hvilke busser leverandøren disponerer og dets alder.</i>	A		
5.4	Varme og ventilasjon Friskluftsystem og klimaanlegg skal sammen sikre at det alltid er frisk luft i bussen, også når den har fullt belegg. Luften skal filtreres med pollen og partikkelbegrensende filter.	<i>Bekreftelse på at kravet oppfylles.</i>	A		



Oppdragsgivers krav				Leverandørens besvarelse	
Nr.	Beskrivelse	Type dokumentasjon	Type krav	Tilbys (Ja/Nei/Delvis)	Løsningsbeskrivelse
5.5	Løsning i forhold til vedlikehold av toalett - buss kl. 3 Leverandør skal kvalitetssikre toalettets funksjonalitet slik at avvik på dette ikke medfører at kjøreoppdraget forsinkes i henhold til oppsatt tidsplan. Dette gjelder også på vinterstid. Avvik fra dette medfører prisavslag.	<i>Leverandør skal beskrive hvilke rutiner som gjennomføres for å kvalitetssikre at toaletter fungerer. 3.</i>	A		
5.6	Renhold Bussene skal være i god stand, uten skader og rengjort innvendig før fremmøte. Avvik fra dette medfører prisavslag.	<i>Beskriv hvilke rutiner Leverandøren har for renhold og kvalitetssjekk før fremmøte.</i>	A		
5.7	Sikkerhetsbelte Bussene skal være utstyrt med sikkerhetsbelte for alle sitteplasser og disse skal fungere.	<i>Bekreftelse på at kravet oppfylles.</i>	A		
5.8	Kommunikasjonsutstyr Bussene skal ha mikrofon og høyttaleranlegg slik at sjåfør kan, om nødvendig, kommunisere med passasjerene.	<i>Bekreftelse på at kravet oppfylles.</i>	A		
5.9	Nødvendig utstyr i forhold til årstid Leverandør skal sørge for at alle bussene er utstyrt for å ta seg frem på de ulike føreforhold som forekommer i Norge.	<i>Bekreftelse på at kravet oppfylles.</i>	A		



6 Krav til sjåfør

Oppdragsgivers krav				Leverandørens besvarelse	
Nr.	Beskrivelse	Type dokumentasjon	Type krav	Tilbys (Ja/Nei/Delvis)	Løsningsbeskrivelse
6.1	Formelle krav Alle sjåførere som benyttes til oppdragene skal til enhver tid ha gyldig førerkort og kompetansebevis (kjøreseddel), jfr. yrkessjåførdirektivet. I tillegg skal øvrige sertifikater, godkjenninger og andre formelle krav være i orden.	<i>Bekreftelse på at kravet oppfylles.</i>	A		
6.2	Serviceholdning Sjåførene som benyttes til oppdragene skal ha en positiv serviceinnstilling og god kundeoppførelse.	<i>Bekreftelse på at kravet oppfylles.</i>	A		
6.3	Opplæringsplan Sjåførene som benyttes til oppdragene skal ha gjennomgått en opplæringsplan i bl.a. transportvedtektene, kjenne rutiner og beredskap ved større ulykker samt krisehåndtering. Leverandøren har ansvar for at kunnskapen vedlikeholdes hos den enkelte.	<i>Leverandøren bes å legge frem opplæringsplan for sjåfører.</i>	A		
6.4	Miljøvennlig kjørestil/drift Sjåførene skal ha fått opplæring i miljøvennlig kjørestil/drift.	<i>Bekreftelse på at kravet oppfylles.</i>	A		
6.5	Kunnskap om traseene Sjåførene skal ha kunnskap om de traseene som inngår i bestilt kjøreoppdrag.	<i>Bekreftelse på at kravet oppfylles.</i>	A		



Oppdragsgivers krav				Leverandørens besvarelse	
Nr.	Beskrivelse	Type dokumentasjon	Type krav	Tilbys (Ja/Nei/Delvis)	Løsningsbeskrivelse
6.6	Gjennomført førstehjelpskurs Sjåførene skal ha gjennomført førstehjelpskurs, og være oppdatert på førstehjelpsområdet.	<i>Bekreftelse på at kravet oppfylles.</i>	A		
6.7	Språk Sjåførene skal kunne kommunisere godt på minimum et av følgende nordiske språk; norsk, svensk, dansk.	<i>Bekreftelse på at kravet oppfylles.</i>	A		
6.8	Kunnskap om kjøring under ulike vær og føre forhold Sjåførene skal ha god kunnskap om persontransport under ulike vær og føreforhold i Norge.	<i>Bekreftelse på at kravet oppfylles.</i>	A		



7 Krav til levering av tjenesten

Oppdragsgivers krav				Leverandørens besvarelse	
Nr.	Beskrivelse	Type dokumentasjon	Type krav	Tilbys (Ja/Nei/Delvis)	Løsningsbeskrivelse
7.1	Kapasitet Oppdragsgiver har varierende behov for busser. For å sikre tilstrekkelig levering av tjenesten må Leverandøren kunne stille med følgende antall busser: 3 busser min 45 seter på 24 timers varsel. 5 busser min 45 seter på 5 virkedagers varsel.	<i>Beskrivelse av hvordan kravet oppfylles.</i>	A		
7.2	Avrop/bestilling av transport Avrop/bestilling vil primært skje ved epost på eget bestillingsskjema for buss. Leverandør skal ha en e-post adresse for bestilling av buss. Leverandør skal i tillegg ha et dedikert telefonnummer (minimum åpent 07-17:00 på virkedager) for avrop/bestilling av buss. I spesielle tilfeller og etter avtale (for eksempel ved øvelser) må Leverandør kunne påregne og ta i mot avrop/bestillinger også utenfor dette tidsrommet (f.eks. 24 timer alle dager).	<i>Leverandør skal beskrive sitt løsningsforslag på hvordan Bruker effektivt kan bestille busstransport.</i>	A		



Oppdragsgivers krav				Leverandørens besvarelse	
Nr.	Beskrivelse	Type dokumentasjon	Type krav	Tilbys (Ja/Nei/Delvis)	Løsningsbeskrivelse
7.3	Responstid Leverandøren skal imøtekomme Brukers behov gjennom minimal responstid. Skriftlige henvendelser vedr. bestilling, endringer og kanselleringer skal besvares innen 24 timer. Telefonhenvendelser for bestilling, endringer og kanselleringer skal besvares innen 3 ring under Leverandørens åpningstider. Dette gjelder ukedager mandag til fredag.	<i>Beskriv hvordan Leverandøren vil imøtekomme Bruker gjennom minimal responstid både på mail og telefon. Beskriv Leverandørens telefontid og tilgjengelighet.</i>	A		
7.4	Rimeligste alternativ Leverandøren skal til enhver tid tilby det rimeligste alternativet til Oppdragsgiver. Med det rimeligste alternativet menes enten levering av 2 enkelt turer eller levering av tur/retur med ventetid. Dersom en annen bussklasse kan utføre tjenesten på en rimeligere måte skal dette presenteres Bruker som et alternativ.	<i>Bekreftelse på at kravet oppfylles.</i>	A		
7.5	Avbestilling/endring Bruker skal kunne avbestille inntil 5 busser kostnadsfritt innen 24 timer før tidspunkt for bestilt oppdrag. Ved bestilling og avbestilling av mer enn 5 busser gjelder Leverandørens avbestillingsbetingelser.	<i>Bekreftelse på at kravet oppfylles. Leverandøren skal legge ved avbestillingsbetingelser for avbestilling av mer enn 5 busser.</i>	A		



FORSVARET

Forsvarets logistikkorganisasjon

Oppdragsgivers krav				Leverandørens besvarelse	
Nr.	Beskrivelse	Type dokumentasjon	Type krav	Tilbys (Ja/Nei/Delvis)	Løsningsbeskrivelse
7.6	Varsel ved forsinkelser Leverandør skal ved eventuelle forsinkelser og andre driftsavvik sørge for varsling til Oppdragsgiver. Alternativ transportopplegg skal organiseres og settes opp umiddelbart, uten ekstrakostnader.	<i>Beskriv hvilke varslingsrutiner som finnes og hvilke løsninger finnes for alternativ transport.</i>	A		
7.7	Løsning ved fravær Leverandør skal ha løsning for back-up uten at det medfører forsinkelse, dersom det oppstår fravær hos sjåfør.	<i>Leverandør skal beskrive sitt løsningsforslag.</i>	A		
7.8	Løsning ved stopp Leverandør skal ha løsning for back-up dersom bussen stopper i løpet av oppdraget uten at det medfører vesentlig forsinkelse.	<i>Leverandør skal beskrive sitt løsningsforslag.</i>	A		
7.9	Klage- og avviksbehandling Klager og avvik meldes inn til Leverandør. Leverandør skal tilby en løsning for avvikhåndtering. Det skal kunne tas ut rapporter på de ulike avvik som er meldt inn og løsning på disse. Leverandør skal gi tilbakemelding innen 3 virkedager med løsningsforslag på innkomne klager og hvilke tiltak som blir iverksatt for å hindre gjentakelser.	<i>Beskriv hvilke løsninger Leverandøren har for avvikhåndtering.</i>	A		



Oppdragsgivers krav				Leverandørens besvarelse	
Nr.	Beskrivelse	Type dokumentasjon	Type krav	Tilbys (Ja/Nei/Delvis)	Løsningsbeskrivelse
7.10	Løsning i forhold til sjåførs kjøre- og hviletid Leverandør skal besørge at sjåførs krav til kjøre- og hviletid ikke innvirker på sjåførens mulighet til å utføre kjøreoppdraget i henhold til oppsatt tidsplan. Oppdraget skal gjennomføres innenfor regelverket om kjøre- og hviletid. Bestemmelsene i forskrift om arbeidstid for sjåførere og andre innenfor vegtransport skal følges. Oppdragsgiver kan til enhver tid kreve arbeidstidslister og nødvendig dokumentasjon på at sjåførene følger forskrift om arbeidstid for sjåførere og andre innenfor veitransport.	<i>Leverandør skal beskrive sitt løsningsforslag i forhold til sjåførs kjøre- og hviletid.</i>	A		



8 Krav til HMS

Oppdragsgivers krav				Leverandørens besvarelse	
Nr.	Beskrivelse	Type dokumentasjon	Type krav	Tilbys (Ja/Nei/Delvis)	Løsningsbeskrivelse
8.1	Nødvendig vedlikehold Bussene skal kontinuerlig være underlagt et forebyggende vedlikeholdssystem som sikrer at de til enhver tid er i forskriftmessig stand og i samsvar med Oppdragsgivers krav.	<i>Bekreftelse på at kravet oppfylles.</i>	A		
8.2	Innvendig nødutstyr Bussene skal minst være utstyrt med godkjent førstehjelpsutstyr og brannslukker som skal være merket og lett tilgjengelig.	<i>Bekreftelse på at kravet oppfylles.</i>	A		
8.3	Krav til egenkontroll Sjåføren er ansvarlig for bussens funksjonalitet.	<i>Leverandøren beskriver hvilken form for sikkerhetssjekk sjåføren utfører. Bekreftelse på at kravet oppfylles.</i>	A		
8.4	Brann Leverandøren skal beskrive rutine i fall det oppstår brann i buss.	<i>Beskrivelse av hvordan kravet oppfylles.</i>	A		
8.5	Utslippskrav Kjøretøyene som skal benyttes skal minimum oppfylle utslippskravene i Euro V.	<i>Bekreftelse på at kravet oppfylles.</i>	A		



Oppdragsgivers krav				Leverandørens besvarelse	
Nr.	Beskrivelse	Type dokumentasjon	Type krav	Tilbys (Ja/Nei/Delvis)	Løsningsbeskrivelse
8.6	Kvalitet Oppdragsgiver har rett til å foreta kvalitetsrevisjoner som ledd i kontraktsoppfølgingen, hvor Leverandøren stiller nødvendig personell vederlagsfritt til fri disposisjon for revisjonsteamet. Oppdragsgiver kan til enhver tid gjennomføre målinger og registreringer av kvaliteten på gjennomføringen av oppdraget.	<i>Bekreftelse på at kravet oppfylles.</i>	A		
8.7	Forbud mot håndholdt elektronisk utstyr Sjåfør har under kjøring forbud mot å benytte håndholdt elektronisk utstyr samt benyttelse av hodetelefon/ørepropper.	<i>Bekreftelse på at kravet oppfylles.</i>	A		



9 Krav til beredskap

Oppdragsgivers krav				Leverandørens besvarelse	
Nr.	Beskrivelse	Type dokumentasjon	Type krav	Tilbys (Ja/Nei/Delvis)	Løsningsbeskrivelse
9.1	Beredskap Oppdragsgiver definerer hva som utgjør en beredskapssituasjon.	<i>Bekreftelse på at kravet oppfylles.</i>	A		
9.2	Beredskap - Krav til tilgjengelige kapasiteter Leverandør forplikter seg ved krise, beredskap eller spesielle hendelser (f.eks. naturkatastrofer eller store ulykker) å kunne stille med: Innen 24 timer - Inntil 5 busser for transport Fra 2-7 dager - Ytterligere 5 busser for transport Oppdragsgiver dekker, etter nærmere avtale, eventuelle merkostnader i den tiden kapasitetene er aktivisert (periode vil kunne variere). Dette avtales skriftlig i forkant, før beredskapen utløses.	<i>Bekreftelse på at kravet oppfylles.</i>	A		
9.3	Beredskap – prioritet Leverandøren forplikter seg til å prioritere Oppdragsgivers leveranser dersom det skulle oppstå en beredskapssituasjon.	<i>Bekreftelse på at kravet oppfylles.</i>	A		