

Kontrakt 19/46

Kollektivtrafikk med buss på Haugalandet

Vedlegg 1 Oppdragsbeskrivelse

Bilag:

- Bilag 1: Første linje support**
- Bilag 2: Driftsrapport fra Operatør**
- Bilag 3: Møtereferat driftsmøter**
- Bilag 4: Endringsordre**

INNHALDSFORTEGNELSE

1	FORMÅL OG HENSIKT	5
2	FORKORTELSER OG DEFINISJONER.....	5
3	KRAV TIL PLANLEGGING OG GJENNOMFØRING AV OPPDRAGET	5
3.1	Daglig drift.....	5
3.2	Planlegging av infrastruktur og fremkommelighetstiltak.....	6
3.3	Utprøving av nye løsninger	6
4	OPPLYSNING OM RUTENE	6
4.1	OPPSJONER.....	6
4.1.1	Opsjon batterielektriske busser	7
4.1.2	Opsjon biodrivstoff	7
5	RUTENE OG RUTEPRODUKSJONEN	7
5.1	Generelt.....	7
5.2	Ruteproduksjon på helligdager	7
5.3	Perioder med redusert ruteproduksjon	8
5.4	Endringer i Ruteproduksjonen.....	9
5.4.1	Generelt	9
5.4.2	Begrensninger knyttet til endring i Ruteproduksjonen.....	10
5.4.3	Tidspunkt og prosedyrer for endringer i Ruteproduksjonen	10
5.5	Tilpasning av Ruteproduksjonen.....	11
5.6	Dublering.....	12
5.7	Nummerserier og format	12
6	OMKJØRINGER.....	12
7	INFORMASJON – MULIGE FREMTIDIGE ENDRINGER I RUTEPRODUKSJONEN	13
8	BESTILLINGSTURER.....	13
9	MATERIELL	14
10	EKSTRAKJØRING AV SPORADISK KARAKTER	14
11	SYSTEMER OM BORD.....	14
11.1	Generelt.....	14
11.2	Systemskisse.....	14
11.3	Installasjon og montering	15
12	BILLETTERINGSUTSTYR	16
12.1	Generelt.....	16
12.2	Klargjøring for billetteringsutstyr	16
12.3	Installasjon i buss i driftsperiode	17
12.4	Opplæring av personell	17
12.5	Forsikring	17
12.6	Billetteruller.....	17
12.7	Kolumbuskort	18
12.8	Service, vedlikehold og support	18
12.8.1	Førstelinjens vedlikehold	18
12.8.2	Andre- og tredjelinjens vedlikehold.....	18
12.8.3	Sentralsystem	18
12.9	Diverse bestemmelser	19

12.10 Terminering	19
13 SANNTIDSSYSTEM.....	19
13.1 Generelt	19
13.2 Kontrollenhet for passasjerskjermer	20
13.3 Innvendige passasjerskjermer	20
13.4 Driftsansvar	21
13.5 Lydannonsering i buss	21
13.6 Skiltkasser	21
13.6.1 Informasjon fra skiltkasse	21
13.7 Diverse bestemmelser	21
14 PASSASJERTELLING (APC)	22
14.1 Live data	23
14.2 Interaksjon med sjåfør	23
14.3 Krav til APC-leveranse	23
14.4 Krav til utstyr og montering	23
14.5 Passasjerstatistikk fra turer kjørt av undertransportører	24
14.6 Fremtidige endringer og ITxPT	24
15 RAPPORTERING	25
15.1 Billettinntekter	25
15.2 Materiell	25
15.3 Sjåfører	25
15.4 Driftsrapportering	25
15.5 Kundehåndteringssystem	26
16 PRESSE- OG MEDIAHÅNDTERING	26
17 KRAV TIL REISEN	26
17.1 Generelt	26
17.2 Kjørestil	27
17.3 Punktlighet og forsinkelse	27
17.3.1 Punktlighet	27
17.3.2 Forsinkelse	27
17.4 Regularitet	27
17.5 Informasjon – utrop av holdeplasser	28
17.6 Informasjon – ved forsinkelser, ikke planlagt omkjøring eller full buss	28
17.7 Informasjon – ved innstillinger	28
17.8 Venting ved korrespondanser	28
18 KRAV TIL SJÅFØR.....	28
18.1 Sjåførens kvalifikasjoner og opplæring	28
18.2 Sjåførens kundeservice	29
18.3 Sjåførens opptreden ved uhell/ulykker	29
18.4 Uniformering	30
18.5 Sjåførsamling	30
19 BILLETTPRODUKTER OG TAKST	30
19.1 Takst og billettering	30
19.2 Frikort	30
19.3 Billettcontroller	30
20 INFORMASJON OG MARKEDSFØRING	31

20.1	Distribusjon av passasjerinformasjon og kampanjemateriell	31
20.2	Rutebærer, rutetabell og holdeplassoppslag	31
20.3	Utvendig reklame	32
21	DIVERSE BESTEMMELSER	32
21.1	Fasiliteter.....	32
21.2	Hittegoods	32
21.3	Anlegg	32
22	MØTER.....	32
23	BILAG	33

1 FORMÅL OG HENSIKT

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

Det presiseres at ingen av ytelsene som er beskrevet i dette Vedlegg 1 Oppdragsbeskrivelse skal anses som en endring av Oppdraget, med mindre dette er eksplisitt angitt i dette Vedlegg 1.

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 OPPLYSNING OM RUTENE

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».

4.1 OPSJONER

Oppdragsgiver skal ha rett, men ikke plikt, til å bestille følgende ytelser:

4.1.1 Opsjon batterielektriske busser

Klimaloven krever at de samlede norske klimagassutslippene i 2030 blir redusert med ca. 50 % sammenliknet med dagens utslipp. Oppdragsgiver ber om priser på opsjoner angitt i vedlegg 5 Godtgjørelse punkt 2.

Bruk av batterielektriske busser vil utløse støtte fra Enova til ladeinfrastruktur. Støtten gis til Rogaland fylkeskommune, og forutsetter at fylkeskommunen eier ladeinfrastrukturen. Operatør vil være ansvarlig for innkjøp og installasjon av ladeinfrastruktur.

Om lag to måneder etter kontraktens oppstart vil fylkeskommunen overta eierskapet av ladeinfrastrukturen mot et vederlag til Operatør. Vederlaget fremkommer i Vedlegg 5 punkt 1.4, som er resultatet av Operatørens utfylling av Vedlegg 11 Miljøskjema. Operatøren har det fulle og hele ansvar for sine egne beregninger av kostnader til ladeinfrastruktur, med unntak av kostnader oppgitt av nett-eier Haugaland Kraft for nettoppgradering. Overskridelser på dette punktet vil være Oppdragsgivers ansvar.

Operatøren vil ha det fulle og hele ansvar for drift og vedlikehold av ladeinfrastrukturen, og kostnadene knyttet til dette, under hele Kontraktens løpetid, inklusive eventuelle opsjonsår.

Dersom opsjon for batterielektriske busser blir valgt, vil Oppdragsgiver kunne iverksette et pilotprosjekt for utprøving av alternative ladeteknologier for inntil fem av elbussene som inngår i kontrakten. Operatør skal vederlagsfritt stille de aktuelle elbussene tilgjengelig for eventuell montering av alternativ ladeteknologi. Oppdragsgiver dekker alle kostnader knyttet til pilotprosjektet. Oppdragsgiver leier ut depot til Operatør, og vil gjøre nødvendige installasjoner på depotet for å legge til rette for utprøving av alternativ ladeteknologi

4.1.2 Opsjon biodrivstoff

Bussene skal kun benytte biodiesel som oppfyller bærekraftskriteriene i Forskrift om begrensning i bruk av helse- og miljøfarlige kjemikalier og andre produkter (Produktforskriften) §§ 3-5 til 3-9.

5 RUTENE OG RUTEPRODUKSJONEN

Operatør starter kjøringen

5.1 Generelt

Ruteproduksjon for 2020 (helårseffekt) er målt til:

	Rute km. per år	Rutetimer per år
Ruteproduksjon Haugalandet	3 654 614	115 668

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 uten nattbuss. Xruter og arbeidsruter kan få egne
-------------------	--

	kjøringer etter behov
Skjærtorsdag:	Søndagsruter
Langfredag:	Søndagsruter
Påskeaften:	Lørdagsruter med nattbuss
Påskedag:	Søndagsruter
2. Påskedag:	Søndagsruter.
1. Mai:	Søndagsruter. Nattbusser kjøres når denne dagen faller på fredag (natt til lørdag) 2020, 2026 eller lørdag (natt til søndag) 2021, 2027 og 2028.
17. Mai:	Lørdagsruter, ikke nattbuss. Nattbuss kjøres når denne dagen faller på en fredag (natt til lørdag) 2019, 20s24 eller lørdag (natt til søndag) 2025. I 2026 søndagsruter ikke nattbuss (17 mai faller på en søndag)
Kr. Himmelfart:	Søndagsruter
Pinseaften:	Lørdagsruter med nattbuss
Pinsedag:	Søndagsruter
2. Pinsedag:	Søndagsruter
Julaften:	Lørdagsruter frem til kl 15:00. Ryfast Lørdagsruter frem til kl 15:00 Etter kl 15:00 - 2 timers frekvens. I 2023 og 2028 kjøres søndagsruter (Julaften faller på en søndag).
Juledag:	Søndagsruter
2. Juledag:	Søndagsruter. Nattbusser kjøres når denne dagen faller på fredag (natt til lørdag) 2025, eller lørdag (natt til søndag) 2020, 2026.
Nyttårsaften:	Lørdagsruter med nattbuss. I 2023 og 2028 kjøres søndagsruter med nattbuss (Nyttårsaften faller på en søndag)
Nyttårsdag:	Søndagsruter. Nattbusser kjøres når denne dagen faller på fredag (natt til lørdag) 2021,2027, eller lørdag (natt til søndag) 2022, 2028.

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.

Utgangspunkt for guleperioder med forbehold om endringer er (redusert tilbud fom – tom).

Jul og nyttår

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	lørdag	23.12.2028 – mandag	1.1.2029
2029 - 2029	lørdag	22.12.2029 – mandag	31.12.2029

Påske

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

Sommer

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	18.8.2024
2025	lørdag	21.6.2025 – søndag	17.8.2025
2026	lørdag	20.6.2026 – søndag	16.8.2026
2027	lørdag	26.6.2027 – søndag	15.8.2027
2028	lørdag	24.6.2028 – søndag	20.8.2028
2029	lørdag	23.6.2029 – søndag	19.8.2029

(kun 7 uker)

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 eller endringer i antall busser.

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, Rutetimer og antall busser som endringsordren innebærer, som skal ligge til grunn for beregningen av endret godtgjørelse. Operatøren har ikke krav på ytterligere godtgjørelse for de kostnadmessige konsekvenser endringsordren for øvrig måtte få for ham. Dette innebærer for eksempel at alle virkninger av endringen på Operatørens øvrige innsatsfaktorer og/eller forrykning av optimalitet i produksjonen, 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 kontraktvilkår.

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 31. desember 2020 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.

5.4.3 Tidspunkt og prosedyrer for endringer i Ruteproduksjonen

5.4.3.1 Generelt

For endringer i Ruteproduksjonen skilles 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.

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

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

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

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. Operatør skal også varsle Oppdragsgiver hvorvidt endringen påvirker materiellbehovet, jf vedlegg 5 pkt 1.3.2.

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 rutetabell. Operatør skal lese korrektur på dette, og oversende sine eventuelle forslag til rettelser innen frist som settes av Oppdragsgiver.

Endringsordre utstedes og undertegnes når den endelige endringen er avtalt.

5.4.3.3 Prosedyrer og frister ved Endringer i forbindelse med skoleskyss

Endringer i forbindelse med skoleskyss er som hovedregel å betrakte som en Hovedendring. Operatør må imidlertid kunne iverksette Endringer i forbindelse med skoleskyss på svært kort varsel dersom det oppstår et nødvendig behov og dersom dette ikke vesentlig går ut over øvrig driftsopplegg.

Før øvrig vil det bli utstedt endringsordrer i tråd med beskrivelsen i pkt 5.4.3.2. Endringsordren kan imidlertid bli utstedt etter at endringen er iverksatt.

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 trafikk tetthet, redusert fremkommelighet, ekspederingsstid 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 ruteforside, 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. 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.

Operatør skal motta og levere alle rutedata, inkludert vognløp, på Netex-format i henhold til norsk Netex-profil.

Operatør må tilgjengeliggjøre vognløp og vognplaner i et grensesnitt (API). Grensesnittet må være tilgjengelig 24/7 og benytte åpne og etablerte IT-standarder, det vil si HTTP REST som kommunikasjonsprotokoll og JSON som dataformat. Grensesnittet skal til enhver tid returnere oppdaterte og gjeldende vognløp og vognplaner for en periode på minimum 14 dager fram i tid.

Også data fra dette API-et skal være i henhold til norsk Netex-profil. Dersom vognplaner blir en del av norsk Netex-standard, skal vognplanene være i henhold til dette senest 6 måneder etter at vognplaner er innlemmet i standarden, ellers skal vognplaner være i henhold til Transmodel.

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 godkjennelse. Viser ellers til pkt 18.6.

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 konkurranseutsettes. 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 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. Dersom alle bestillingsturer blir utført utgjør dette 756 rutetimer og 29 491 rutekilometer.

Bestillingsturer inngår ikke i Ruteproduksjonen, og blir godtgjort etter Vedlegg 5 Godtgjørelse pkt 1.7 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/passasjerer 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 SYSTEMER OM BORD

11.1 Generelt

Oppdragsgiver ønsker kontinuerlig oversikt over alle busser som er i bruk i Oppdraget. Det som her fremkommer gjelder for systemer til bruk i kundeinformasjon, sanntidssystem, billetteringssystem, APC og andre systemer.

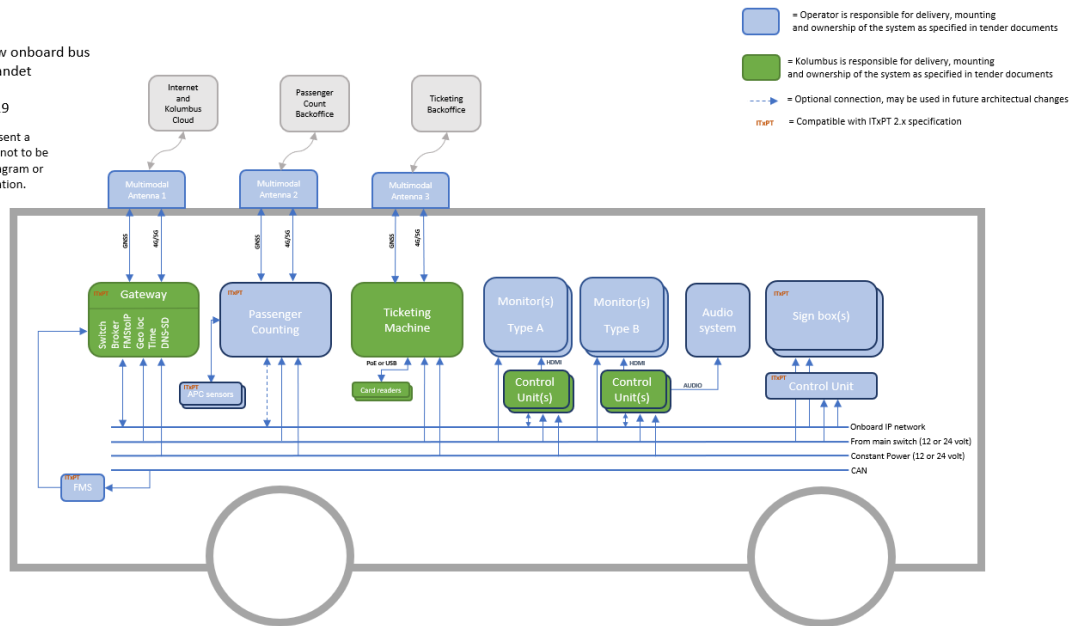
11.2 Systemskisse

Følgende modellskisse gir en oversikt over systemene om bord, tilkoblinger og ansvar for leveranse og montering.

Kolumbus AS

System overview onboard bus
Tender: Haugalandet
Ver 0.2
Date: 08.02.2019

This diagram represent a conceptual model, not to be used as a wiring diagram or physical representation.



11.3 Installasjon og montering

Alle enheter som installeres om bord skal plasseres i skap som er lett tilgjengelig for montering, service og vedlikehold. Samme sted skal det være fremført alle nødvendige kabler til enheten.

Alle antenner som benyttes av systemene om bord skal være montert utvendig og være multimodale. Antennene skal ha minimum støtte for GNSS (GPS, GLONASS og Galileo) og mobilnett (5G, 4G og 2G). Kabler av god kvalitet fra antennen skal være trukket frem til de ulike enhetene om bord.

Alle nettverkskabler skal være av skjermet CAT 6, ha 45cm overlengde i begge ender og være terminert med M12 D-kodet 4-pins plugg, eventuelt RJ45 plugg der utstyret ikke støtter M12.

Alle skjermkabler skal være av type HDMI.

Operatør skal stille sine busser vederlagsfritt til disposisjon for installasjon og vedlikehold av nødvendig utstyr.

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 klargjøring og ut- og innmontering av systemer om bord. Ut- og innmontering skal kun utføres av installasjonsfirma som er godkjent av Oppdragsgiver. Operatør kan bli erstatningsansvarlig dersom utstyr feiler som følge av feil installasjon.

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.

12 BILLETTERINGSUTSTYR

12.1 Generelt

Oppdragsgiver er eier av billettssystemet.

Alt materiell tilknyttet elektronisk billetteringssystem levert ut av Oppdragsgiver eller fra tredjepart anses som Oppdragsgivers eiendom.

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.

12.2 Klargjøring for billetteringsutstyr

Operatør er ansvarlig for klargjøring for installasjon av billetteringsutstyr i alle busser.

Operatør er ansvarlig for:

- 24 volt strømuttak ved forhåndsavtalt plassering av billettmaskin. Bussene skal i tillegg ha påmontert GPS/GPRS antenne (minimum 2G og 4G) 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. Det skal ikke være dropp på spenning under start av buss ved oppstart og under stopp ved tomgangskjøring.
- Plass til PoE Switch i teknisk skap må være klargjort.
- Fremføring av kabel for permanent spenningstilførsel til PoE Switch.
- Fremføring av kabel fra hovedbryter/tenningsnøkkel til sensorinngang på PoE Switch. Det skal ikke være dropp på spenning under start av buss ved oppstart og under stopp ved tomgangskjøring.
- Fremføring av nettverkskabel CAT-6 med 45 centimeter overlengde i begge ender fra validator ved billettmaskin til PoE Switch i teknisk skap.
- Fremføring av nettverkskabel CAT-6 med 45 centimeter overlengde i begge ender fra billettmaskin til PoE Switch i teknisk skap.
- Fremføring av nettverkskabel CAT-6 med 45 centimeter overlengde i begge ender fra validator bak sjåfør til PoE Switch i teknisk skap. Gjelder når busser har doble dører framme.
- Fremføring av nettverkskabel CAT-6 med 45 centimeter overlengde i begge ender fra validator ved bakdør(er) til PoE Switch i teknisk skap. Gjelder alle bakdører.
- 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.

12.3 Installasjon i buss i driftsperiode

Oppdragsgiver er ansvarlig for installasjon av billettmaskiner og tilhørende enheter i bussene i de tilfellene endringer i Ruteproduksjon eller endrede materiellkrav betyr at ny billettmaskin må installeres i busser. Operatør er ansvarlig for og dekker alle kostnader for klargjøring for installasjon av billetteringsutstyr, samt å kostnadsfritt stille busser til disposisjon for installasjon.

Installasjonsmanual for busscomputer som Operatør skal følge ved installasjon av billettmaskiner fremgår av Bilag 2.

Installasjon i buss består av følgende komponenter:

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

12.4 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 vare 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.

12.5 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.

12.6 Billetruller

Billetruller til billettmaskinene er Operatørs ansvar og kostnad. Operatør skal ha tilstrekkelig antall billetruller i de enkelte bussene, samt bufferlager som er nødvendig for å billettere alle kunder. Det er kun tillatt å benytte billetruller som er spesifisert og godkjent av Oppdragsgiver. Billetrullene 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 billettruller i buss er å betrakte som manglende billettering.

12.7 Kolumbuskort

Operatør er ansvarlig for å ha tilstrekkelig antall kort i egen beholdning og i bussene. Kolumbuskort (Desfirekort) 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.

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

Oppdragsgiver er ansvarlig for vedlikehold av kort.

12.8 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 Oppdragsgiver. 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.

12.8.1 Førstelinjens vedlikehold

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

Bilaget «Vedlegg 1 Bilag 1 Første linjes vedlikehold» kan komme til å bli oppdatert med nærmere beskrivelser av vedlikehold, samt nye oppgaver innenfor første linjes vedlikehold. Oppdragsgiver 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 forhandling av dette punktet i avtalen.

I tillegg er vask av avleserskjermer på validator en del av første linjes vedlikehold.

12.8.2 Andre- og tredjelinjens 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.

12.8.3 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.

12.9 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.

12.10 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.

13 SANNTIDSSYSTEM

13.1 Generelt

Sanntidsløsningen består av en kommunikasjonsenhet (Gateway), passasjerskjermer og en utvendig antenne. Hovedfunksjonen til systemet er å informere passasjerene ombord om neste holdeplass, samt fortløpende rapportere posisjon og status for bussen til Oppdragsgivers sentralsystem.

Oppdragsgiver arbeider med å standardisere og samordne systemer ombord i kjøretøy i henhold til ITxPT. Sanntidssystemet er den første løsningen som følger denne standarden. Dette innebærer både en felles IT-arkitektur om bord, og standardiserte kabler og kontakter. All kabling for sanntidssystem om bord i kjøretøy skal derfor være i henhold til gjeldende ITxPT Installation Requirements Specification.

Sanntidssystemet har følgende tilkoblinger i bussen: antennekabel for posisjon og mobilkommunikasjon, bussens strømanlegg (både konstant strøm og strøm fra hovedbryter), FMS kontakt, bussens passasjerskjermer, bussens lydanlegg, samt bussens enhet for skiltkassestyring.

Oppdragsgiver har ansvaret for installasjon av kommunikasjonsenheten og kontrollenhetene som styrer passasjerskjermene. Operatør har ansvaret for at kjøretøyene er levert med passasjerskjerm(er), antenne, FMS, skiltkasse(r), lydanlegg, skiltkassestyring, samt alle kabler.

Kabler fra utvendig antenne skal være trukket frem til skap for plassering av Oppdragsgivers kommunikasjonsenhet med 30cm overlengde, og skal følge ITxPT standard med Fakra kontakter og fargekoder.

Komponenter for sanntidssystem kan tilpasses forsyningsspenning fra både 24V batterianlegg og fra 12V batterianlegg.

Kommunikasjonsenhet skal plasseres i skap som er lett tilgjengelig for montering, service og vedlikehold. Samme sted skal det være fremført kabel for FMS, 24/12V permanent strømtilførsel og 24/12V tenningsstyrt strømtilførsel. FMS kabel skal termineres i skap med standard DIN 72585 connector. Dersom kjøretøyet ikke har FMS, skal CAN kabel være trukket fram til kommunikasjonsenheten med standard 4-pins DIN 72585 connector. Kabelen skal være tilkoblet til bussens CAN bus med Crocodile sniffer eller tilsvarende for induktiv avlesing, og være aktivert/klar til bruk

Det skal i tillegg være mulig for Oppdragsgiver å aktivere stoppsignalet i bussen elektronisk. Dette kan man tenke seg blir aktuelt dersom Oppdragsgiver tilbyr kundene mulighet for å aktivere stoppsignal på sin mobiltelefon. Oppdragsgivers sanntidsutstyr i bussen vil da sende signal om å aktivere stoppsignal, tilsvarende som om noen hadde fysisk trykket på en stoppknapp om bord.

13.2 Kontrollenhet for passasjerskjermer

Som vist i Systemskisse skal skjermene i buss styres med en kontrollenhet (mini-pc) pr passasjerskjerm. Oppdragsgiver har ansvaret for installasjon av disse. Enheten(e) vil bli plassert fysisk i egnet hulrom/kabelrom i fysisk nærhet til passasjerskjerm for å muliggjøre direkte skjermkabel (HDMI). Operatør har ansvaret for fremføring av kabler til alle kontrollenheter. Dette gjelder også permanent strømtilførsel og tenningsstyrt strømtilførsel, samt nettverkskabel.

13.3 Innvendige passasjerskjermer

Oppdragsgiver og ansvar for styring av innholdet på passasjerskjermer.

Alle busser skal ha minst to typer passasjerskjermer som til enhver tid skal være operative. Type A skjerm vil typisk vise informasjon om holdeplasser og fremdrift langs trasé. Type B skjerm vil typisk vise meldinger, kampanjer og markedsinformasjon fra Oppdragsgiver. Kontrollenheten vil være tilkoblet internett via kommunikasjonsenheten og laste ned oppdatert innhold, forutsatt at bussen er online.

Antall og plassering for skjerm A skal være slik at en passasjer fra enhver sitteplass til enhver tid kan lese innholdet på minst én skjerm. Fortrinnsvis plassering er under tak i midtgang. Alle skjermer av type A skal ha fortrinnsvis størrelse 27 tommer dersom kravet til takhøyden i midtgang på minimum 1900mm tilfredsstilles, sekundært 24 tommer dersom kravet til 1900mm takhøyde ikke tillater en 27 tommer skjerm. Skjermene skal ha en oppløsning på minimum 1920x1080 og være montert i landskapsorientering.

Antall og plassering av skjerm B skal være slik at en passasjer fra enhver sitteplass kan se skjermen. Alle skjermer skal ha størrelse 32 tommer, en oppløsning på minimum 1920x1080 og være montert i portrettorientering.

Oppdragsgiver kan ensidig tillate Operatør å fravike antall, plassering, og størrelseskrav.

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.

13.4 Driftsansvar

Det er Operatørs ansvar å påse at alle busser til enhver tid har spesifisert og fungerende utstyr montert. Fungerende strømtilførsel, antenne-, stoppknapp, FMS-tilkobling eller CAN-, grensesnitt til kontrollenhet for passasjerskjermer, skiltkasse, og lydsystem (inkludert korrekt lydnivå) er også en forutsetning for dette.

13.5 Lydannonsering i buss

Alle busser skal ha et fungerende lydsystem for blant annet annonsering av neste stopp og andre meldinger. Operatør er ansvarlig for alle kostnader knyttet til lydsystem, herunder innkjøp, montering, drift og vedlikehold.

Oppdragsgiver har ansvar for leveranse av lydinnhold.

Som vist i Systemskisse, vil operatør installere en kontrollenhet for styring av lydannonsering av neste holdeplass.

13.6 Skiltkasser

Alle busser skal ha fungerende skiltkasser for blant annet visning av rute og destinasjonstekst. Operatør er ansvarlig for alle kostnader knyttet til skiltkasser, herunder innkjøp, montering, drift og vedlikehold.

Oppdragsgiver har ansvar for leveranse av innhold til skiltkasser, og Oppdragsgiver bestemmer hva som skal vises i skiltkasser og hvordan.

Som vist i Systemskisse, skal alle busser leveres med en kontrollenhet for styring av skiltkasser. Denne må kunne laste ned skiltkasstekster fra et kommunikasjonsgrensesnitt (API) tilbudt av Oppdragsgiver. Innholdet kan være ruteinformasjon og destinasjonstekst eller annen tekst. Grensesnittet vil være basert på etablerte standarder som HTTPS, REST, JSON, etc. Datainnholdet skal støtte etablerte standarder. Kontrollenheten skal gi sjåføren mulighet til manuell overstyring av innholdet i skiltkassene.

Korrekt innhold skal vise dersom bussen mister nettforbindelse underveis.

13.6.1 Informasjon fra skiltkasse

Skiltkassen skal kunne sende tilbake status og hva som står i skiltkassene, og hvorvidt tekst i skiltkasse er manuelt overstyrt av sjåfør, til Oppdragsgivers API.

13.7 Diverse bestemmelser

Oppdragsgiver sikter på å forbedre og utvide sanntidsløsningen. Dette kan f.eks. inkludere skjerm for sjåfør og annet utstyr. Når en løsning for sjåførskjerm blir iverksatt har operatør ansvaret for å benytte denne som f.eks. som en reserveløsning for sjåførpålogging før start av hvert vognløp og tur.

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 for sanntidsutstyret.

Dersom Oppdragsgiver velger å installere øvrig sanntidsutstyr, eller ved behov for manuell overstyring av vognløp, er Operatør ansvarlig for at sjåfør logger på sanntidsutstyret før start av hvert vognløp og tur og setter riktig tur.

14 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 automatisk passasjertelling.

Operatør skal levere passasjerstatistikk for alle turer fra alt materiell i Oppdraget inkludert undertransportører. Operatør skal tilby et webgrensesnitt med tabellarisk og grafisk fremstilling av passasjerstatistikk frem til og med 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 og setekilometer. Alle data skal kunne eksporteres umiddelbart av Oppdragsgiver via webgrensesnittet til Excel og tilsvarende format.

Statistikk fra APC-systemet skal også elektronisk overføres automatisk daglig for foregående dag. For alle stopp langs trasè skal minimum følgende informasjon leveres:

- o Vognnummer
- o Dato
- o Klokkeslett
- o Longitude
- o Latitude
- o Antall påstigende
- o Antall Avstigende
- o Antall ombord
- o Linjenummer
- o Turnummer
- o Holdeplassnummer

Hva gjelder antall på-/avstigende og antall om bord, skal det skilles på voksen og barn, samt på hund, barnevogn, sykkel og rullestol.

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 og hver enkelt sensor, bussnummer og annen status for utstyret i bussen.

14.1 Live data

Det skal også 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 per dør, 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. Med mindre annet blir godkjent av Oppdragsgiver skal overføringen baseres på åpne standarder, og være enten en REST webservice som API og JSON som dataformat, eller en MQTT pub-sub-tjeneste.

14.2 Interaksjon med sjåfør

Passasjertellingssystemet skal ikke kreve egen pålogging eller interaksjon med sjåfør. Det vil i utgangspunktet si at systemet selv må 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. Rutedata vil kun gjøres tilgjengelig på www.entur.org i formatet NetEx. Entur oppdaterer rutedatainformasjonen daglig. Det er operatørens ansvar å sikre at det til enhver tid brukes sist oppdaterte versjon av rutedatainformasjon.

Som et supplement for å få bedre turmatching kan systemet hente ut korrekt rute og tur fra andre av Operatørs systemer som har rute- og turinformasjon for den enkelte buss, ellers fra Oppdragsgivers billetterings- eller sanntidssystem. All risiko og kostnad ved eventuell integrasjon mot billetteringsystem eller sanntidssystem ligger på Operatør.

14.3 Krav til APC-leveranse

Dersom Oppdragsgiver ikke har mottatt passasjerstatistikk for en eller flere turer innen utløpet av påfølgende arbeidsdag, eller ikke mottatt live data i henhold til punkt 14.1, 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. Krav til nøyaktighet gjelder også for live data. Det presiseres at nøyaktigheten skal måles på kategori voksen for seg selv, kategori barn for seg selv og samlet for kategoriene hund/sykkel/barnevogn.

14.4 Krav til utstyr og montering

Basert på Oppdragsgivers erfaring stilles også følgende krav til selve APC-utstyret og monteringen av dette:

- APC-sensor og -utstyr skal være koblet mot strømforsyning slik at de er operative minimum 15 minutter etter at tenningen er slått av. Dette er viktig for å fange opp passasjerer som går på/av mens bussen står og venter med tenningen av, f.eks. mellom turer.

- APC-utstyret skal automatisk og sømløst overføre data til valgt baksystem, uten krav til interaksjon med operatør eller sjåfør underveis i bussdriften eller ved parkering på depot.
- APC-utstyret skal benytte minimum 4G for mobiloverføring av data
- Utstyret skal kalibreres og testes i henhold til utstysleverandørens spesifikasjoner før oppstart av kontrakten og idriftsettelse av materiellet.
- Utstyret skal kalibreres, testes og vedlikeholdes i henhold til utstysleverandørens spesifikasjoner gjennom hele kontraktens periode. Dersom det ikke er spesifisert kalibrering og testing i leverandørens dokumentasjon så skal det minimums gjøres en test hvert 2. år der det verifiseres at alle APC-sensorene fungerer og leverer telldata innenfor kravspesifikasjon.
- Installasjon og testing av telleutstyret skal dokumenteres.
- Dokumentasjon for automatisk overføring av data skal gjøres tilgjengelig for Oppdragsgiver senest 2 mnd før oppstart av kontrakt. Dette inkluderer overføring av Live-data, og webgrensesnitt for status på APC-utstyret.
- Operatør skal til enhver tid skal ha lagerført komplett APC-utstyr for minimum 2 busser på depot eller i umiddelbar nærhet av depot, slik at defekt utstyr kan erstattes uten merkbar nedetid.

14.5 Passasjerstatistikk fra turer kjørt av undertransportører

Som spesifisert skal det leveres passasjerstatistikk også fra turer kjørt av undertransportører. Krav til slik statistikk er som for øvrige turer, med følgende unntak:

- Ikke krav til live data
- Tellingene kan gjøres manuelt, men statistikk skal leveres sammen med og på samme måte som øvrig APC-statistikk
- Dersom manuelle tellinger brukes for turer kjørt av undertransportører, er det naturligvis tillatt med manuell interaksjon med sjåfør for disse turene

14.6 Fremtidige endringer og ITxPT

Utstyret skal være kompatibelt i henhold til ITxPT Technical Specifications S01-04 versjon 2.0.1.

Oppdragsgiver forbeholder seg retten til å ta over deler av ansvaret for APC i løpet av kontraktsperioden. Det vil da kunne være aktuelt å koble APC-utstyret om bord til Oppdragsgivers ITxPT-plattform om bord.

Dersom Oppdragsgiver bestemmer seg for en slik endring, vil Operatørs plikter hva gjelder levering av data og rapportering (med andre ord kommunikasjon til/fra buss og baksystem) bortfalle, og det vil kun være krav til kommunikasjon med telleutstyret og nøyaktighet på tellingene som fortsatt kreves av Operatør. Operatør vil fortsatt ha alt ansvar for selve telleutstyret om bord i buss, det er kun ansvaret for levering av data og rapporter som endrer seg i et slikt scenario.

Operatør er ansvarlig for og må dekke kostnader til kabling i henhold til ITxPT siste versjon mellom APC-sensor og Kolumbus sin ITxPT Gateway, eventuell nødvendig re-konfigurering av APC-sensor og annen eventuelt gjenværende APC-hardware, fjerning av eventuell overflødig hardware og tilgjengeliggjøring av busser ved en slik endring.

15 RAPPORTERING

15.1 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 billettsystemet 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.

15.2 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.

15.3 Sjåfører

Nye sjåførere 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.

15.4 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
- Sykefravær

Skjema for månedlig driftsrapportering ligger vedlagt som Bilag 3.

15.5 Kundehåndteringssystem

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

Kundehenvendelser, 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 henvendelser umiddelbart. I de fleste tilfeller gir Oppdragsgiver selv tilbakemelding til kunde.

16 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.

17 KRAV TIL REISEN

17.1 Generelt

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

17.2 Kjørestil

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

17.3 Punktlighet og forsinkelse

17.3.1 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.

17.3.2 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 6 punkt 3. Dersom forsinkelsen skyldes korrespondanse (se ruteforsidene) anses ikke forsinkelsen som mislighold, se også punkt 17.8 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 trafikk tetthet, redusert fremkommelighet, ekspederings tid 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.

17.4 Regularitet

Alle Turene som er beskrevet i Ruteplanen skal bli kjørt.

17.5 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.

17.6 Informasjon – ved forsinkelser, ikke planlagt omkjøring eller full buss

Ved forsinkelser mer enn ti minutter fra angitt Avgangstid, ved ikke planlagte omkjøringer eller dersom bussen er full og ikke tar opp nye passasjerer, skal Oppdragsgiver underrettes umiddelbart. Dette skal gjøres ved at sjåføren trykker på et hurtigvalg på Oppdragsgivers sjåførskjerm for dette.

Dersom Operatør ønsker det, kan slike meldinger også sendes umiddelbart til Operatør på e-post eller via et API. Dette for at sjåfør kun skal trenge å varsle hvert avvik én gang.

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 i tillegg varsle direkte til den enkelte skole når skolerutene blir forsinket til/fra skolene med mer enn ti minutter.

17.7 Informasjon – ved innstillinger

Ikke planlagte innstillinger skal varsles umiddelbart ved at sjåføren trykker på et hurtigvalg på Oppdragsgivers sjåførskjerm for sanntidssystemet.

Dersom Operatør ønsker det, kan slike meldinger også sendes umiddelbart til Operatør på e-post eller via et API. Dette for at sjåfør kun skal trenge å varsle hvert avvik én gang.

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.

17.8 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.

18 KRAV TIL SJÅFØR

18.1 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 sjåførere, som har direkte kontakt med passasjerene. Sjåførene skal være oppmerksomme på sin rolle som Kolumbus-ambassadører.

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

I tillegg er det påkrevd:

- At sjåføren behersker godt muntlig norsk. Alle sjåførere 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, samt kanaler for kjøp av billetter og reiseplanlegging 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.
- Alle sjåførere som leverer på kontrakten skal ha gjennomført kurs i energieffektiv kjøring.

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.

18.2 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 blikk-kontakt og 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.

18.3 Sjåførens opptreden ved uhell/ulykker

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

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

Sjåførene skal kunne elementær førstehjelp og brannvern.

18.4 Uniformering

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

18.5 Sjåførsamling

Oppdragsgiver kan ved spesielle anledninger samle sjåfører 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 1.9. 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).

19 BILLETTPRODUKTER OG TAKST

19.1 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.

19.2 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 100 årskort knyttet til denne bestemmelsen. Dersom Operatør bestiller årskort ut over dette, skal disse årskortene bekostes av Operatør. Prisen for et årskort er tilsvarende prisen for et 365-dagers pass.

19.3 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.

20 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.

20.1 Distribusjon av passasjerinformasjon og kampanjemateriell

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 en e-post eller et følgeskriv som 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/e-post.
- **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 klikk-ramme på veggen bak sjåføren som beskrevet i vedlegg 2, «Materiellspesifikasjon». Operatør må varsle Oppdragsgiver dersom det er behov for flere rammer eller nytt opptrykk av plakaten.
- **Utdelingsmateriell:**
Materiell til utdeling om bord skal være klart til utdeling senest én arbeidsdag etter mottak (dersom ikke annet er avtalt på forhånd).
- **Øvrig informasjons- og kampanjemateriell:**
Materiellet sendes med post til Operatør og henges opp av Operatør innen to dager etter mottak. Oppdragsgiver beskriver hvordan materiellet skal distribueres i bussen.
- **Billettreklame:**
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.
- **Høytalerannonsering:**
Sjåføren skal etter avtale kunne annonsere kortere budskap over høytaleranlegget i bussen. Budskap og formidlingstidspunkt bestilles over e-post senest én arbeidsdag i forkant av annonseringen.

20.2 Rutebærer, rutetabell og holdeplassoppslag

Det påhviler Oppdragsgiver, veiholder eller annen offentlig myndighet, å forestå etablering, vedlikehold og renhold av og oppdatering av informasjon, herunder oppheng av rutetabeller og holdeplassoppslag, på holdeplasser, leskur, informasjonssøyler og stoppestedsskilt på steder Oppdragsgiver finner det hensiktsmessig.

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.

20.3 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.

21 DIVERSE BESTEMMELSER

21.1 Fasiliteter

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

21.2 Hittegoods

Operatør har ansvaret for hittegodsservice i henhold til lovverket. Operatør sørger for å etablere og drive utleveringssteder for hittegoods. Utleveringssted for hittegoods skal være sentralt plassert tilgjengelig for publikum.

21.3 Anlegg

Operatøren pålegges å leie Bussanlegg fra Oppdragsgiver, ved å inngå vedlagte fremleiekontrakt, jf bilag 5 til dette Vedlegg 1.

Bussanlegget som Operatøren skal benytte vil i henhold til fremleiekontrakten bli ferdigstilt den 1. juni 2020.

22 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.

23 BILAG

Vedlegg 1 Bilag 1: Første linjes vedlikehold - Rogaland

Vedlegg 1 Bilag 2: Driftsrapport fra Operatør

Vedlegg 1 Bilag 3: Møtereferat driftsmøter

Vedlegg 1 Bilag 4: Endringsordre

Vedlegg 1 Bilag 5: Fremleieavtale