

Vedlegg 1a

11.08.2026

Versjon: 1.0

# Oppdragsbeskrivelse

## Del A

Transporttjenester Hadeland 2028

**Ruter#**

## Innhold

|                                                                       |           |
|-----------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>0. Definisjoner .....</b>                                          | <b>3</b>  |
| <b>1. Overordnet om Oppdraget .....</b>                               | <b>4</b>  |
| 1.1 Overordnet om Oppdraget.....                                      | 4         |
| 1.2 Kundeopplevelse .....                                             | 5         |
| <b>2. Ansvar- og leveransemodell .....</b>                            | <b>6</b>  |
| 2.2 Drift og planlegging av tjenestetilbudet .....                    | 6         |
| 2.3 Justeringer i ruteproduksjon.....                                 | 7         |
| 2.4 Arrangement- og tilleggskjøring .....                             | 9         |
| 2.5 Dubleringsbusser.....                                             | 9         |
| 2.6 Planlegging av og arbeid med veginfrastruktur .....               | 10        |
| <b>3. Markedsføring og kommunikasjon .....</b>                        | <b>10</b> |
| 3.1 Markedsføring av kollektivtransporten .....                       | 10        |
| 3.2 Media og presse .....                                             | 11        |
| 3.3 Reklame utvendig- og om bord i kjøretøyene .....                  | 12        |
| 3.4 Kommunikasjon med kundene.....                                    | 13        |
| <b>4. Krav til gjennomføring av Oppdraget .....</b>                   | <b>14</b> |
| 4.1 Særlige bestemmelser .....                                        | 14        |
| 4.2 Kompetansekrav til personalet.....                                | 18        |
| 4.3 Krav til likebehandling.....                                      | 20        |
| 4.4 Krav til ruteproduksjonen .....                                   | 21        |
| 4.5 Informasjon til kundene.....                                      | 24        |
| 4.6 Drifts- og trafikkledelse .....                                   | 25        |
| 4.7 Renhold og vedlikehold .....                                      | 27        |
| 4.8 Krav til merkeordninger.....                                      | 29        |
| <b>5. Beredskapsplan og krisehåndtering.....</b>                      | <b>30</b> |
| 5.1 Beredskapsarbeidet.....                                           | 30        |
| <b>6. Sikkerhet.....</b>                                              | <b>31</b> |
| <b>7. Rapportering .....</b>                                          | <b>31</b> |
| 7.1 Overordnet om rapportering.....                                   | 31        |
| 7.2 Utfyllende om løpende rapportering.....                           | 32        |
| 7.3 Periodisk rapportering.....                                       | 32        |
| 7.4 Rapportering som skal skje på forespørsel fra Oppdragsgiver ..... | 34        |
| <b>8. Kontroll og måling .....</b>                                    | <b>36</b> |
| 8.1 Revisjon .....                                                    | 36        |
| 8.2 Kvalitetskontroller .....                                         | 37        |
| 8.3 Markedsinformasjonssystemet .....                                 | 38        |
| 8.4 Offentliggjøring av resultater.....                               | 38        |
| <b>9. Samarbeid og samhandling .....</b>                              | <b>38</b> |

|                                                     |           |
|-----------------------------------------------------|-----------|
| 9.1 Samhandling i kollektivtransporten .....        | 38        |
| 9.2 Møter og samhandlingsarenaer .....              | 39        |
| <b>10. Oppstart av Oppdraget .....</b>              | <b>40</b> |
| <b>11. Oppdragets avslutning .....</b>              | <b>40</b> |
| 11.2 Virksomhetsoverdragelse .....                  | 40        |
| 11.3 Annet.....                                     | 41        |
| 11.4 Lemping av krav ved Oppdragets slutt.....      | 41        |
| <b>12. Oppdragsgivers bilag til vedlegg 1 .....</b> | <b>41</b> |

## 0. Definisjoner

| Begrep                        | Definisjon                                                                                                                                                                                                                     |
|-------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Avgang                        | Kjøring fra et forhåndsdefinert startstoppested til et forhåndsdefinert endesstoppested, med stopp for på- og/eller avstigning på mellomliggende stoppesteder langs en fastsatt trasé/kjørevei.                                |
| Delinnstilt avgang            | Oppdragsgiver definerer en avgang som delinnstilt når avgangen har betjent 50 % eller mer av holdeplassene, men ikke alle.                                                                                                     |
| Forsinket                     | Avganger som er ett (1) minutt eller mer forsinket.                                                                                                                                                                            |
| For tidlig                    | Avganger som har kjørt mer enn 15 sekunder før avgangstid.                                                                                                                                                                     |
| Frakjøring                    | Frakjøring oppstår når en kunde – frivillig eller ufrivillig – ikke kommer om bord på kjøretøyet ved stoppestedet.                                                                                                             |
| Føreravløsning                | Bytte av førere på en buss.                                                                                                                                                                                                    |
| Hendelse                      | En hendelse som har medført personskade (kortvarig fraværsskade), skade på utstyr eller tredjepart, men av mindre betydning.                                                                                                   |
| Innstilt avgang               | Oppdragsgiver definerer en avgang som innstilt dersom mindre enn 50 % av holdeplassene er betjent.                                                                                                                             |
| Kjøretøy                      | I: Busser, minibusser e.l. som brukes til å frakte passasjerer.<br>II: Andre kjøretøy som Operatøren benytter i gjennomføringen av tjenesteleveransen.                                                                         |
| Kompetanse                    | I: Kunnskap, ferdigheter, holdninger og evner.<br>II: Myndighet/fullmakt til å gjennomføre bestemte oppgaver og/eller å fatte enkelte beslutninger.                                                                            |
| Kontrakt                      | Avtalen mellom Oppdragsgiver og Operatør                                                                                                                                                                                       |
| Kontroll og salg av billetter | Kontroll og salg av billetter, samt aktivisering av reisekort.                                                                                                                                                                 |
| Operativ ledelse              | Personell med lederansvar i den operative gjennomføringen av oppdraget, for eksempel trafikkledere (innebærer ikke nødvendigvis personalansvar).                                                                               |
| Operativt personell           | Personell som har arbeidsoppgaver både i den operative gjennomføringen av oppdraget og har kontakt med kunder. Dette kan for eksempel være operativ ledelse, bussførere og piketter, men ikke renholdspersonell og mekanikere. |
| Operatør                      | Selskapet som utfører transporttjenester på oppdrag fra Ruter.                                                                                                                                                                 |

|                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|---------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Oppdraget           | Leveransen av kollektivtransporttjenester i Ruteområdet som skal utføres i henhold til kontrakten.                                                                                                                                                                                                           |
| Oppdragsgiver       | Refererer til Ruter gjennom hele dokumentet.                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Regularitet         | Regularitet er andelen av planlagte avganger som er gjennomført. Regularitet oppgis i prosent.                                                                                                                                                                                                               |
| Riktig kjørestil    | En trafikkssikker, miljøvennlig, økonomisk, «myk», jevn og behagelig kjørestil, uten unødige og/eller brå svingebevegelser, oppbremsinger og aksele-rasjoner - også når kjøretøyet skal stoppe ved stoppesteder - slik at kjøringen er bekvem også for stående passasjerer og passasjerer med særlige behov. |
| Tidtabell           | Tabell som gir oversikt over avgangstider.                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Tilløp til hendelse | En hendelse som under litt andre omstendigheter kunne ha resultert i personskade, skade på utstyr eller skade på tredjepart.                                                                                                                                                                                 |
| Ulykke              | En hendelse som har medført død, betydelig skade på person (langvarig fraværsskade), utstyr eller tredjepart.                                                                                                                                                                                                |
| Vognløp             | En samling avganger i kronologisk rekkefølge som angir hvilke avganger som skal gjennomføres på en dag, inkludert all kjøring uten passasjerer.                                                                                                                                                              |

## 1. Overordnet om Oppdraget

### 1.1 Overordnet om Oppdraget

- 1.1.1.1 Operatøren skal utføre Oppdraget i tråd med de bestemmelsene som fremkommer nedenfor. Videre skal Operatøren arbeide for et godt tilbud til kundene, og skal ikke gjennomføre tiltak eller endringer i sitt arbeid som forringer tilbudet til kundene.
- 1.1.1.2 Operatøren skal videre arbeide for at Oppdraget skal leveres på en sikker måte, både for egne ansatte, kunder og omverdenen ellers.
- 1.1.1.3 Oppdragsgiver har rett til ikke å godkjenne Operatørens endringer dersom kjøretidene eller andre tiltak som Operatøren ønsker å gjennomføre ikke lar seg gjennomføre, eller bryter med de overordnede bestemmelsene gitt i dette kapittelet (0).

## **1.2 Kundeopplevelse**

### **1.2.1 Overordnet om kundeopplevelse**

- 1.2.1.1 Kundeopplevelse er summen av alle interaksjoner, inntrykk og erfaringer kunden har i sin bruk av Oppdragsgivers tilbud. Våre kunder møter oss i en lang rekke kontaktpunkter og kundeopplevelsen er det samlede resultatet av erfaringene kunden gjør seg og følelsene som skapes, i interaksjon med våre tjenester.
- 1.2.1.2 Reisen skal oppleves som enkel, personlig, inkluderende, inspirerende og pålitelig. Kundene skal få god hjelp til å gjennomføre en enkel og effektiv reise, og føle seg trygge, sett og forstått. Kundens opplevelser måles gjennom kundetilfredshetsmålinger.

### **1.2.2 Elementer som inngår i den samlede kundeopplevelsen**

- 1.2.2.1 Føreren: Føreren har en sentral rolle i kundeopplevelsen både på stoppested og om bord, og skal møte alle kunder med respekt og all interaksjon skal være i samsvar med norsk lov og skal dessuten så langt som mulig ivareta kundenes behov.
- 1.2.2.2 På stoppestedene: Kundene skal kunne finne informasjon om rutetider og eventuelle avvik og føle seg trygge på at det kunngjorte tilbudet blir levert.
- 1.2.2.3 Bussmateriellet: Bussene skal oppleves trygge og ha god komfort for både sittende og stående passasjerer. Bussene skal være utformet for å gi god flyt av passasjerer i bussen, samt effektiv på- og avstigning.
- 1.2.2.4 Informasjon: Alle kjøretøy skal være presist og tydelig merket med hvor avgangen kjører. Det skal være gode informasjonskanaler slik at kundene er godt informert underveis om neste stoppested både visuelt og auditivt. Ved avvik skal avviksinformasjon gjøres kjent for kundene i enten de digitale informasjonskanalene eller informeres om av fører.
- 1.2.2.5 Tjenestetilbud: Kundene skal oppleve at kollektivtransporten er trygg, pålitelig og effektiv.
- 1.2.2.6 Sosial inkludering, likebehandling og bærekraftig bevegelsesfrihet for alle: Oppdragsgiver har som mål at alle skal kunne benytte seg av Oppdragsgivers tilbud, uavhengig av funksjonsnivå, kjønn, alder, etnisitet, religion eller økonomi. Oppdragsgivers tilbud skal være tilgjengelig for flest mulig, uavhengig av ferdigheter, forutsetninger og motivasjon. Det forutsetter universell utforming av materiell og digitale tjenester og at Operatøren aktivt arbeider med likebehandling av kundene for å ivareta deres behov.

## 2. Ansvar- og leveransemodell

- 2.1.1.1 Tabellen nedenfor gir en overordnet beskrivelse av ansvarsfordelingen mellom Operatør og Oppdragsgiver. Nærmere beskrivelse av de ulike oppgavene/områdene følger videre i dette kapitlet.

| Oppgave                                            | Ansvarlig                              | Kommentar                                                                                                                                 |
|----------------------------------------------------|----------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Fastsette trasé                                    | Oppdragsgiver                          |                                                                                                                                           |
| Fastsette trasé ved planlagt avvik                 | Oppdragsgiver i samarbeid med Operatør |                                                                                                                                           |
| Fastsetting av bytte- og/eller korrespondansepunkt | Oppdragsgiver                          |                                                                                                                                           |
| Fastsette frekvens                                 | Oppdragsgiver                          |                                                                                                                                           |
| Fastsette kjøretider på linjer                     | Oppdragsgiver                          |                                                                                                                                           |
| Fastsette tidtabell                                | Oppdragsgiver                          |                                                                                                                                           |
| Fastsette vognløp, skift- og førerplaner           | Operatør                               |                                                                                                                                           |
| Godkjenne vognløp                                  | Oppdragsgiver                          | Oppdragsgiver godkjenner dersom alle krav som er gitt i denne Kontrakten er oppfylt, og robustheten i Operatørens tilbud er opprettholdt. |

## 2.2 Drift og planlegging av tjenestetilbudet

### 2.2.1 Overordnet om planlegging av kollektivtransporten

- 2.2.1.1 Oppdragsgiver har ansvaret for den helhetlige planleggingen av tjenestetilbudet med tog, T-bane, trikk, buss og båt.
- 2.2.1.2 Oppdragsgiver har videre ansvaret for kontakt med relevante myndigheter for å ivareta kollektivtransportens overordnede interesser.

### 2.2.2 Oppdragsgiver sitt ansvar

- 2.2.2.1 Oppdragsgiver har ansvaret for den overordnede planleggingen av tjenestetilbudet som skal opereres av Operatøren.
- 2.2.2.2 Oppdragsgiver har ansvaret for å ha oversikt over markedssituasjonen i ruteområdet.

- 2.2.2.3 Oppdragsgiver har ansvaret for at rutedata blir gjort tilgjengelig for nødvendige interne systemer og i offentlige kanaler for reiseinformasjon.
- 2.2.2.4 Oppdragsgiver skal legge til rette for elektronisk utveksling av rutedata og vognløpsplaner i et systemnøytralt format.
- 2.2.2.5 Oppdragsgiver skal levere rutedata som Operatøren skal bruke til å planlegge gjennomføringen av tjenesteproduksjonen.

## **2.2.3 Operatøren sitt ansvar**

- 2.2.3.1 Operatøren har ansvaret for å levere transporttjenester til kundene etter Oppdragsgivers spesifikasjoner.
- 2.2.3.2 Operatøren har ansvaret for å planlegge personaldisponeringen i tråd med gjeldende regelverk og avtaler (f.eks. bussbransjeavtalen, arbeidsmiljøloven, yrkestransportloven mv.).
- 2.2.3.3 Det er Operatørens ansvar å utarbeide nødvendige planer for å gjennomføre ruteproduksjonen omtalt i denne kontrakten. Dette inkluderer, men er ikke avgrenset til, vognløp-, skift- og turnusplaner. Planene skal til enhver tid være tilgjengelig for Oppdragsgiver.
- 2.2.3.4 Operatøren har ansvar for å benytte Oppdragsgivers stoppested- og stoppunktnummering for å sikre en god utveksling av rutedata.
- 2.2.3.5 Operatøren er forpliktet til å bruke Oppdragsgivers referanser for turer, vognløp, turmønster, m.m. Oppdragsgivers planleggingsverktøy er til enhver tid autoritativ kilde for referanser knyttet til ruteplanleggingsdata.

## **2.3 Justeringer i ruteproduksjon**

### **2.3.1 Frekvens for ruteproduksjonsendringer**

- 2.3.1.1 Normalt vil justeringer i ruteproduksjon forekomme to ganger per år. Dersom markedsmessige, politiske og/eller trafikale forhold tilsier det, kan det komme endringer hyppigere.
- 2.3.1.2 Oppdragsgiver fastsetter datoene for når justeringene i ruteproduksjonen skal skje.
- 2.3.1.3 I forbindelse med jule- og påskehøytiden og andre høytider (inkl. 1. og 17. mai) kan det komme justeringer i ruteproduksjonen. Tilsvarende vil det kunne komme justeringer i ruteproduksjonen i forbindelse med ferieperioder, f.eks. sommerferien.
- 2.3.1.4 Ved skolestart i august hvert år vil det kunne forekomme tilpasninger for de linjene som omfatter skoletransport.

## **2.3.2 Om prosessen for justering av ruteproduksjonen**

- 2.3.2.1 Oppdragsgiver vil tilstrebe god planeffektivitet i kontrakten så langt det er praktisk mulig. Oppdragsgiver forbeholder seg likevel retten til å gjennomføre nødvendige endringer basert på faglige vurderinger, endrede trafikale forhold eller andre forhold utenfor Oppdragsgivers kontroll. Der det er praktisk mulig, skal endringer i ruteproduksjonen utføres slik at negative konsekvenser for Operatørens produksjon begrenses. Dette innebærer blant annet å unngå endringer som medfører at rutesatte returer tas ut av linjer som i utgangspunktet er toveisrettet.
- 2.3.2.2 Før justeringer i ruteproduksjonen meddeles Operatøren skriftlig, skal Oppdragsgiver invitere Operatøren til dialog om de aktuelle endringene. Ved mindre justeringer kan dialogen gjennomføres elektronisk, f.eks. per e-post.
- 2.3.2.3 Operatør oppfordres til å foreslå justering av ruteproduksjon som kan bidra til kvalitetsmessige, markedsmessige, økonomiske, miljømessige, tekniske eller andre forbedringer. Operatøren skal følge utviklingen i reisebehov og trafikkmønster og foreslå endringer/tilpasninger i rutenettet. Herunder også følge opp endringer i annet kollektivtilbud i området og samarbeide med andre aktører om dette.
- 2.3.2.4 Operatøren må regne med å stille kjøretøy og personell til rådighet for prøvekjøring og/eller befaring av nye, eksisterende eller planlagte traseer. Oppdragsgiver godtgjør etter bestemmelsene i Kontraktens punkt 5.2.1.11.
- 2.3.2.5 Oppdragsgiver skal varsle justering av ruteproduksjon i samsvar med Kontraktens pkt. 6.1.1.4.
- 2.3.2.6 Operatøren skal signere og returnere skjema for ruteproduksjon innen ti virkedager etter at skjemaet er mottatt.
- 2.3.2.7 Operatøren har ansvaret for at de kommende vognløpsplanene er tilgjengelige for Oppdragsgiver minst fire (4) uker før endringen i ruteplanen skal finne sted.
- 2.3.2.8 Operatøren har ikke anledning til å gjøre endringer i vognløpsplanene utenom de fastsatte datoene for justering av ruteproduksjon.
- 2.3.2.9 Oppdragsgiver kan i særlige tilfeller godkjenne endringer i vognløpsplanene utenfor tidspunktene for justering av ruteproduksjon. Oppdragsgiver kan ikke nekte endringer uten saklig grunn.
- 2.3.2.10 Dersom Oppdragsgiver godkjenner endringer i vognløpsplanene utenfor tidspunktene for justering av ruteproduksjon (jf. pkt. 2.3.2.8), skal Operatør oversende nye vognløpsplaner senest fire (4) uker før endringene skal finne sted.

### **2.3.3 Særlig om justering av ruteproduksjonen som følger av forhold helt eller delvis utenfor Oppdragsgivers kontroll**

- 2.3.3.1 Det vil forekomme midlertidige justeringer av ruteproduksjonen som skyldes forhold utenfor Oppdragsgivers kontroll. Dette kan for eksempel være, men er ikke begrenset til, anleggsarbeider eller smittevern som fører til at det ikke er mulig å gjennomføre Oppdraget som planlagt, eller som fører til endringer i Oppdragsgivers behov.
- 2.3.3.2 På linjer med skoleelever vil det i perioden like etter skolestart og ved enkelte dager som for eksempel siste skoledag før jul og sommerferie kunne bli behov for at justeringer av ruteproduksjonen må gjennomføres på kort varsel.
- 2.3.3.3 I tilfeller som nevnt i pkt. 2.3.3.1 og 2.3.3.2 vil det forekomme at Oppdragsgiver ikke blir varslet i tilstrekkelig god tid til at det kan gjennomføres drøftemøter, jf. pkt. 2.3.2.1. For slike tilfeller vil det viktigste være at ruteproduksjonen til kundene endres på en så smidig og god måte som mulig.
- 2.3.3.4 Fristene i pkt. 2.3.2.6 og 2.3.2.7 gjelder ikke de tilfellene nevnt i pkt. 2.3.3.1 og 2.3.3.2. Melding om justering av ruteproduksjon skal sendes så snart som mulig, og ikke senere enn 15 virkedager etter justeringen av ruteproduksjonen trede i kraft. Operatøren skal returnere skjemaet i tråd med pkt. 2.3.2.6.

## **2.4 Arrangement- og tilleggskjøring**

- 2.4.1.1 Når Oppdragsgiver er kjent med kortvarige hendelser eller arrangementer som kan medføre kapasitetsbrist på en eller flere av linjene i ruteområdet, må det påregnes at det ordinære rutetilbudet må forsterkes med busser som settes i beredskap og kjører ved behov. Slik tilleggskjøring forutsettes kjørt med busser som stilles til rådighet for Oppdragsgiver i denne kontrakten, og godtgjøres i henhold til Kontraktens pkt. 5.2.2.

## **2.5 Dubleringsbusser**

- 2.5.1.1 Dubleringsbusser kan settes opp når det oppstår behov for økt kapasitet på en eller flere avganger, for eksempel når en gruppe med passasjerer har varslet Oppdragsgiver på forhånd eller andre forhold tilsier behov for planlagt ekstra kapasitet. Slik dublering godtgjøres i henhold til Kontraktens pkt. 5.2.1.12 for den strekningen av avgangen hvor dublering er nødvendig og forhåndsavtalt med Oppdragsgiver.
- 2.5.1.2 Faste dubleringsavganger godtgjøres i henhold til Kontraktens pkt. 5.2.1.13 for den strekningen som er avtalt kjørt.

## **2.6 Planlegging av og arbeid med veginfrastruktur**

### **2.6.1 Arbeid med infrastrukturentiltak**

- 2.6.1.1 Oppdragsgiver ivaretar kollektivtransportens interesser i forbindelse med offentlige myndigheters planarbeid og annen myndighetsutøvelse som beslutter fremkommelighetstiltak, vegstandard, terminaler, stoppesteder og informasjonssystemer. Likeledes ivaretar Oppdragsgiver kollektivtransportens interesser overfor private utbyggere. Oppdragsgiver har dog ikke kompetanse til å fastsette hvordan kollektivtransportens interesser til slutt blir ivaretatt.
- 2.6.1.2 Operatøren har et selvstendig ansvar for å sette seg inn i og innrette seg etter offentlige vedtak og beslutninger som endrer, hindrer eller på annen måte berører Oppdraget i kontraktens løpetid. Operatøren skal likeledes gjøre seg kjent med fortløpende planarbeid og andre offentlig tilgjengelige beslutningsprosesser som er iverksatt og som kan påvirke Operatørens evne til å gjennomføre Oppdraget som forutsatt.

### **2.6.2 Arbeid med fremkommelighetstiltak**

- 2.6.2.1 Operatøren skal ivareta interessene til egen tjenesteproduksjon når det gjelder forhold som påvirker den daglige gjennomføringen av Oppdraget. Dette inkluderer, men er ikke begrenset til, vegvedlikehold, snørydding, gravearbeider og midlertidige traséendringer.
- 2.6.2.2 Operatøren skal på forespørsel fra Oppdragsgiver stille med personell som har operativ-administrativ kompetanse for deltakelse på møter i regi av Oppdragsgiver eller andre relevante myndigheter, for eksempel Statens vegvesen, fylkene og kommunene. I perioder vil slike møter avholdes regelmessig og tidvis med hyppig frekvens. Det gis ikke vederlag for dette.

## **3. Markedsføring og kommunikasjon**

### **3.1 Markedsføring av kollektivtransporten**

#### **3.1.1 Overordnet om markedsføring av kollektivtransporten**

- 3.1.1.1 Oppdragsgiver er ansvarlig for, og avsender av, markedsføring av kollektivtransporten i Oslo og Akershus.
- 3.1.1.2 Operatøren skal bidra med sin lokalkjennskap og -kunnskap for å støtte opp under områdene Oppdragsgiver har ansvar for.
- 3.1.1.3 Operatøren og Oppdragsgiver skal gjensidig informere hverandre om relevante markedsforhold, samt utveksle og drøfte markeds kunnskap og -data mellom hverandre.

- 3.1.1.4 Operatøren oppfordres til å bidra med sin lokalkjennskap og -kunnskap og komme med innspill til lokale tiltak som Oppdragsgiver og Operatør kan gjennomføre sammen.
- 3.1.1.5 Operatøren har anledning til å drive lokal markedsføring etter de vilkår som følger av pkt. 3.1.2.

### **3.1.2 Særlige vilkår for lokal markedsføring og/eller -aktiviteter som blir utført av Operatøren**

- 3.1.2.1 Lokal markedsføring, som utføres av Operatøren, skal følge den til enhver tid gjeldende designmanualen til Oppdragsgiver.
- 3.1.2.2 Operatøren skal forespørre Oppdragsgiver om godkjenning for all markedsføring og alle markeds- og medieaktiviteter i god tid, og ikke mindre enn ti (10) virkedager, før aktivitetene ønskes gjennomført. Oppdragsgiver skal godkjenne markedsføringen og/eller -aktivitetene før de kan gjennomføres.
- 3.1.2.3 Operatøren bærer alle kostnader for markedsføring og/eller -aktiviteter som gjennomføres av Operatøren.
- 3.1.2.4 For presse- og mediearbeid gjelder i tillegg egne bestemmelser, se pkt. 3.2 for ytterligere informasjon.

## **3.2 Media og presse**

### **3.2.1 Proaktive medieaktiviteter**

- 3.2.1.1 Oppdragsgiver skal ivareta kontakt med presse og andre medier, og er ansvarlig for presseaktiviteter som gjelder Oppdraget. Oppdragsgiver skal informere Operatøren om sin overordnede plan for markedsføring og -aktiviteter og presseaktiviteter.
- 3.2.1.2 Operatøren oppfordres til å ta initiativ til proaktivt pressearbeid. Initiativ skal rettes til Oppdragsgiver.
- 3.2.1.3 Oppdragsgiver og Operatør skal føre en løpende dialog om medieaktiviteter og nyheter som er relevant for det Oppdraget denne kontrakten omfatter. Partene er gjensidig avhengig av hverandres kunnskap for å identifisere og formidle nyheter, eller forhold som kan ha nyhetsinteresse, proaktivt.
- 3.2.1.4 Operatøren har ikke anledning til å gjennomføre lanseringer, pressemøter o.l. som helt eller delvis omfatter hele eller deler av Oppdraget uten forhåndsgodkjenning fra Oppdragsgiver. Oppdragsgiver skal få rimelig tid på å gi slik godkjenning.

### **3.2.2 Reaktiv/operativt pressearbeid**

- 3.2.2.1 Det er Oppdragsgiver som skal være hovedkontakt for medier og presse. Oppdragsgiver svarer på henvendelser fra pressen eller andre medier som gjelder Oppdraget.
- 3.2.2.2 For spesifikke saker vil Oppdragsgiver ta kontakt med Operatøren. Basert på informasjonen som er tilgjengelig, vil partene avtale hvem som skal svare på henvendelser fra sak til sak.
- 3.2.2.3 Dersom Operatøren blir kontaktet av pressen eller andre medier i forbindelse med gjennomføring av eller forberedelser til dette Oppdraget, skal Oppdragsgiver konsulteres før Operatøren gir endelig svar til mediene/pressen.

## **3.3 Reklame utvendig- og om bord i kjøretøyene**

### **3.3.1 Reklamerettigheter**

- 3.3.1.1 Oppdragsgiver har alle rettigheter til salg av reklame på - og i - kjøretøyene. Alle reklameinntekter i kontraktsperioden tilfaller Oppdragsgiver.
- 3.3.1.2 Oppdragsgiver har avtale med en tredjepart (reklameoperatør) om forvaltningen av Oppdragsgivers reklamerettigheter, herunder den praktiske gjennomføringen av reklameringen.

### **3.3.2 Aktiviteter knyttet til påføring og fjerning av reklame**

- 3.3.2.1 Reklameoperatøren skal søke å utføre montering og fjerning av reklame på kjøretøyene på et tidspunkt som gjør at reklameoperatørens arbeid er til minst mulig hinder for Operatøren.
- 3.3.2.2 Reklameoperatøren skal varsle om når de planlegger å gjennomføre aktiviteter knyttet til påføring og/eller fjerning av reklame.
- 3.3.2.3 Operatøren skal stille kjøretøyene til disposisjon for påføring og fjerning av reklame i og på kjøretøyene.
- 3.3.2.4 Reklameoperatøren skal varsle Operatøren minst 48 timer før starttidspunktet for det enkelte besøk.
- 3.3.2.5 Operatøren skal stille med personell som kan bistå reklameoperatøren ved behov.
- 3.3.2.6 Reklameoperatør vil gjennomføre aktiviteter og ha behov for assistanse og/eller leie av verksted i gjennomsnitt annenhver uke. Dette vil kunne legge beslag på større deler av vognparken.

- 3.3.2.7 Besøkene vil være hyppige og strekke seg over flere netter dersom kun en mindre del av vognparken kan disponeres av reklameoperatøren. Dersom reklameoperatøren får tilgang til flere kjøretøy/verkstedspor kan antallet besøk bli færre.

### **3.3.3 Særlig om godtgjørelse for bistand til reklameoperatør**

- 3.3.3.1 Operatøren fakturerer Reklameoperatøren for den tiden som har blitt brukt av førere eller annet personell som har bistått reklameoperatøren med å flytte busser og for leie av verkstedspor.
- 3.3.3.2 Ved avbestilling under 48 timer før varslet besøk godtgjøres Operatøren for dokumenterte utgifter.

### **3.3.4 Særlig om utvendig reklame på kjøretøyene**

- 3.3.4.1 Alle kjøretøy skal ha en lakkvalitet som tåler påføring og fjerning av reklame uten lakskader.
- 3.3.4.2 Skader i lakk som skyldes påføring eller fjerning av reklame skal umiddelbart meldes reklameoperatøren og dokumenteres med bilder av skadene, samt taksering av skaden.
- 3.3.4.3 Operatøren skal fremme krav om erstatning for eventuelle lakskader til reklameoperatøren.

### **3.3.5 Innvendige plakater**

- 3.3.5.1 Operatøren er ansvarlig for at det monteres holdere for plakater i tråd med bestemmelsene i bilag 2.2 til vedlegg 2a Materiellbeskrivelse.
- 3.3.5.2 Operatøren er ansvarlig for å henge opp plakater med kampanjer og informasjon fra Oppdragsgiver på dedikerte og korrekte plasser. Operatøren må regne med nye plakater om lag 15-20 ganger per år. Det gis ikke vederlag for dette.
- 3.3.5.3 Operatøren er ansvarlig for å stille kjøretøyene til disposisjon til Oppdragsgivers reklameoperatør for å henge opp plakater. Operatøren må regne med 15-20 reklamekampanjer per år. Det gis ikke vederlag for dette.

## **3.4 Kommunikasjon med kundene**

### **3.4.1 Oppdragsgivers ansvar og plikter**

- 3.4.1.1 Oppdragsgiver har ansvaret for behandling av klager og andre henvendelser.
- 3.4.1.2 Alle kundene i kollektivtransporten skal sikres likebehandling og skal derfor ikke diskrimineres, se nærmere beskrivelse under pkt. 4.3.

- 3.4.1.3 Oppdragsgiver behandler henvendelser fra kundene. Ved behov vil Oppdragsgiver videresende henvendelsene fra kundene til Operatøren for kommentarer og/eller uttalelse.

### **3.4.2 Operatørens ansvar og plikter**

- 3.4.2.1 Operatøren skal besvare henvendelser som Oppdragsgiver videresender, jf. pkt. 3.4.1.3, innen fristene angitt nedenfor.
- Alvorlige henvendelser som gjelder personskade, krav om erstatning fra kunde, uforsvarlig kjøring e.l. skal besvares innen to (2) kalenderdager. For henvendelser som gjelder førerpersonalet eller hendelser førerpersonalet har vært involvert i, skal en oppsummering av førerens versjon inngå i svaret.
  - Dersom det gjelder en skadesak som håndteres av Operatørens forsikringsselskap, har Operatøren ansvar for å følge opp saken slik at den blir besvart så raskt som mulig. Operatøren skal holde Oppdragsgiver løpende orientert om fremdrift og status i saken.
  - Henvendelser som ikke faller inn under første kulepunkt skal besvares i løpet av fire (4) virkedager.

## **4. Krav til gjennomføring av Oppdraget**

### **4.1 Særlige bestemmelser**

#### **4.1.1 Forbud mot bruk av håndholdt elektronisk utstyr**

- 4.1.1.1 Det er ikke tillatt å bruke håndholdt elektronisk utstyr, inkludert tilkoblede hodetelefoner/-ørepropper når bussen kjører, eller når fører skal være tilgjengelig for publikum.
- 4.1.1.2 For kommunikasjon med Operatørens trafikkledersentral, eller tilsvarende funksjon, kan kommunikasjon skje under kjøring. Slik kommunikasjonen skal skje med utstyr som er montert i tråd med bestemmelsene gitt i forskrift 17. desember 1999 nr.1309 om forbud mot førers bruk av håndholdt mobiltelefon under kjøring med motorvogn.

#### **4.1.2 Forbud mot tomgangskjøring**

- 4.1.2.1 Kjøretøyene skal ikke unødig kjøre på tomgang.

#### **4.1.3 Uniformsplikt**

- 4.1.3.1 Alt av Operatørens personell som har kundekontakt skal bære Operatørens uniform. Operatøren skal dekke kostnader til uniform.
- 4.1.3.2 Bytte av uniform, helt eller delvis, skal meddeles Oppdragsgiver skriftlig i god tid før skiftet av uniform skal finne sted.

#### **4.1.4 Flagging**

- 4.1.4.1 Det skal flagges med norske flagg på kjøretøyene 1. og 17. mai hvert år.
- 4.1.4.2 Operatøren er ansvarlig for å anskaffe flagg til flaggingen nevnt i pkt. 4.1.4.1. De norske flaggene som benyttes skal være utformet i tråd med lov 10. desember 1898 nr. 1 om Norges Flag § 1.
- 4.1.4.3 I tillegg til datoene for flagging nevnt i pkt. 4.1.4.1 kan Oppdragsgiver pålegge Operatøren å flagge inntil fire (4) ganger per år uten ekstra godtgjørelse. Flagging kan skje med andre flagg enn det norske flagget.

#### **4.1.5 Bombrikker og -åpnere**

- 4.1.5.1 Det er Operatørens ansvar å sørge for at alle kjøretøy er utstyrt med bombrikker. Kjøretøy i rutegående trafikk for Oppdragsgiver med innvilget fritak, passerer gjennom bomstasjonene i området uten kostnad.
- 4.1.5.2 Det er Operatørens ansvar å sørge for at de kjøretøyene som trenger det er utstyrt med bomåpnere.
- 4.1.5.3 Det er Operatørens ansvar å inngå de nødvendige avtalene for bombrikker og -åpnere. Operatøren må selv bekoste de nødvendige brikkene.
- 4.1.5.4 Operatøren må melde ifra om hvilke kjøretøy som har behov for fritak fra betaling i bomstasjoner, ved oppstartsdato og ved endringer. Oppdragsgiver vil søke om fritak for buss i rute hos tredjepart, Fjellinjen AS. Operatøren må regne med at det kan ta opptil fem virkedager etter Operatøren har sendt henvendelsen til Oppdragsgiver, før Oppdragsgiver sender søknad til Fjellinjen. I tillegg kommer behandlingstiden til Fjellinjen. Oppdragsgiver vil i oppstartsprosessen gi nærmere informasjon om hvilke rutiner som gjelder.
- 4.1.5.5 Dersom Fjellinjen, eller tilsvarende virksomhet, endrer sine rutiner, kan Oppdragsgiver overlate ansvaret for å søke om fritak til Operatøren.

#### **4.1.6 Hittegods**

- 4.1.6.1 Hittegods skal håndteres i tråd med lov 29.mai 1953 nr. 3 om hittegods.
- 4.1.6.2 Hittegods skal oppbevares på Operatørens bussanlegg. Operatøren skal være behjelpelig for kunden både med spørsmål og svar om hittegods. Kunden skal kunne kontakte og/eller hente hittegods på bussanlegget minst innenfor alminnelig kontortid (kl. 8-16).
- 4.1.6.3 Ved innlevering av hittegods skal hver enkelt eiendel være merket tydelig med dato, klokkeslett og linje for når gjenstanden ble funnet, samt hvem som har funnet eiendelen.

- 4.1.6.4 Operatøren skal føre en elektronisk oversikt over hittegoods slik at det er mulig å spore når og hvor den enkelte gjenstanden ble funnet. I oversikten skal det også komme frem hvor gjenstanden befinner seg.
- 4.1.6.5 Dersom eiendelen(e) som har blitt funnet er penger, verdisaker, reseptbelagte medisiner o.l. eller varer som kan bli bedervet i løpet av kort tid, skal funnet straks meldes til Operatørens trafikkledelse. Operatøren skal søke å komme i kontakt med eieren av eiendelenene dersom nødvendige opplysninger om eieren er lett tilgjengelige. Oppdragsgiver skal varsles per e-post når slike eiendeler blir funnet.
- 4.1.6.6 Oppdragsgiver kan i løpet av kontraktsperioden innføre et felles system som skal gi en oversikt over hittegoods. Operatøren plikter å ta i bruk et slikt system dersom Oppdragsgiver innfører et system.
- 4.1.6.7 For mistenkelig hittegoods se pkt. 6.1.2.

#### **4.1.7 Reisevilkår og reisegaranti**

- 4.1.7.1 Operatøren plikter å følge Oppdragsgivers gjeldende reisevilkår og reisegaranti til enhver tid, som er tilgjengelig på Oppdragsgivers nettsider
- 4.1.7.2 Ved endring i Oppdragsgivers vilkår, herunder reisegarantien, skal Oppdragsgiver skriftlig meddele dette til Operatøren før endringen i vilkårene trer i kraft.
- 4.1.7.3 Dersom Operatørens drift fører til innstillinger og/eller forsinkelser som utløser krav til refusjon etter reisegarantiens bestemmelser kan Oppdragsgiver kreve disse, begrenset til maksbeløpet, refundert fra Operatøren.

#### **4.1.8 Føreravløsning**

- 4.1.8.1 Føreravløsninger skal ikke føre til forsinkelser.
- 4.1.8.2 Føreravløsninger skal normalt kun gjennomføres ved den enkelte avgangs start- eller endestoppested, med mindre det opplyses om noe annet under beskrivelsen av hver linje i bilag 3.1 til vedlegg 3a Rutebeskrivelse. Operatør kan etter særskilt søknad (jf. pkt. 4.1.8.3) få godkjenning til å gjennomføre føreravløsning på andre stoppesteder.
- 4.1.8.3 Oppdragsgiver kan helt eller delvis innvilge Operatørens søknad om gjennomføring av føreravløsning på andre stoppesteder enn avgangens start- eller endestoppested, samt legge ytterligere føringer på hvor og når føreravløsning kan skje. Operatør må gjøre regning med at Oppdragsgiver kan bruke opptil fire (4) uker på å behandle søknaden om endret stoppested for føreravløsning.
- 4.1.8.4 Oppdragsgiver kan ikke avslå søknad om gjennomføring av føreravløsning på andre stoppesteder enn avgangens start- eller endestoppested uten saklig grunn. Et eksempel på saklig grunn som kan føre til avslag kan være at Operatøren ikke i tilstrekkelig grad har beskrevet tiltak for å hindre forsinkelser.

4.1.8.5 Det er Operatørens ansvar å sørge for at en eventuell søknad sendes Oppdragsgiver tidsnok til at Operatøren innfrir fristen for oversendelse av vognløpsplaner gitt i pkt. 2.3.2.7.

4.1.8.6 Innvilget søknad om gjennomføring av føreravløsning på andre stoppesteder enn avgangens start- eller endestoppested kan når som helst trekkes tilbake dersom kravet i pkt. 4.1.8.1 ikke overholdes.

#### **4.1.9 Utprøving av nye løsninger og/eller materiell**

4.1.9.1 Operatøren må være villig til å delta i testing og/eller utprøving av nye løsninger for å forbedre kollektivtransporten. Oppdragsgiver vil i de tilfellene nye løsninger skal testes og/eller prøves ut utstede Endringsordre etter Kontraktens endringsbestemmelser.

4.1.9.2 Oppdragsgiver kan be om at Operatøren går til anskaffelse av nye kjøretøyer, infrastruktur o.l. til bruk i gjennomføringen av Oppdraget eller at Operatøren skal drifte kjøretøy, infrastruktur o.l. Oppdragsgiver vil utstede Endringsordre etter Kontraktens endringsbestemmelser.

#### **4.1.10 Drift av stoppesteder og terminaler**

4.1.10.1 Det påhviler Oppdragsgiver, eller annen offentlig myndighet, å sørge for etablering, vedlikehold og renhold av stoppesteder og terminaler. Dette innebærer lehus, informasjonssøyler, stoppestedsskilt og informasjonstavler.

4.1.10.2 Se også pkt. 7.2.1 om rapportering av feil på stoppesteder.

#### **4.1.11 Billettkontroll**

4.1.11.1 Oppdragsgiver har primæransvaret for billettkontroll om bord på kjøretøyene, og har anledning til å foreta billettkontroller om bord. Oppdragsgiver har satt ut gjennomføring av billettkontroll til en tredjepart. Billettkontrollørene skal legitimere seg for fører for å vise at de har rett til å gjennomføre billettkontroll.

4.1.11.2 Oppdragsgiver kan gi oppdraget for gjennomføring av billettkontroll til Operatør. I de tilfellene skal billettkontrollen gjennomføres i tråd med den til enhver tid gjeldende instruks for billettkontroll. Alt personale som eventuelt skal gjennomføre billettkontroll skal ha gjennomført opplæring. Videre skal Operatøren delta på relevante møter i den perioden Operatøren har fått delegert oppdraget for å gjennomføre billettkontroll.

4.1.11.3 Fører av bussen som blir underlagt billettkontroll skal rette seg etter de instruksjoner som billettkontrollørene gir i forbindelse med gjennomføringen av billettkontrollen.

- 4.1.11.4 Forsinkelser eller hendelser som oppstår i forbindelse med gjennomføringen av billett-kontroll skal meldes Operatørens trafikkledelse og loggføres i trafikkloggen. Dersom forsinkelsen overstiger ti (10) minutter, og/eller fører til at Politiet e.l. blir tilkalt skal forsinkelsen uten opphold meldes Oppdragsgiver.
- 4.1.11.5 Oppdragsgiver godtgjør for gjennomføringen av kurs og opplæring ref. 4.1.11.2 etter satsene for administrativ godtgjørelse oppgitt i vedlegg 5, tabell 5.1.7.

#### **4.1.12 Fri reise**

- 4.1.12.1 Det er etablert en ordning med fribilletter som gjelder i hele Oppdragsgivers område (med unntak for tog). Operatøren kan kjøpe reiserettigheter for sine ansatte og nærmeste familie etter vilkårene angitt i Fribillettavtalen, bilag 1.1.

## **4.2 Kompetansekrav til personalet**

### **4.2.1 Overordnet om kompetansearbeid**

- 4.2.1.1 Operatøren er ansvarlig for opplæring av eget personell og for at alt personal innfrir kompetansekravene i pkt. 4.2 med underpunkter gjennom hele kontraktsperioden.
- 4.2.1.2 Operatøren skal ha en opplæringsansvarlig som vil være Oppdragsgivers kontaktpunkt/kontaktperson ved spørsmål som angår Operatørens kompetanse, opplæring, kurs, samlinger etc.
- 4.2.1.3 Dersom Oppdragsgiver benytter digital læring, kan dette gjøres tilgjengelig for Operatøren. Operatøren er da ansvarlig for administrasjon av egne brukere.
- 4.2.1.4 Operatøren skal kunne stille alt av operativt personell og operativ ledelse til disposisjon for opplæringstiltak e.l. i regi av Oppdragsgiver, eller den Oppdragsgiver gir fullmakt, i inntil en (1) dag hvert kalenderår. Oppdragsgiver har mulighet til å bruke inntil en (1) arbeidsdag hvert kalenderår, med mulighet til å akkumulere ubrukte dager inntil 2 år. Dette for å gjennomgå supplerende opplæring innen kompetanseområder Oppdragsgiver finner nødvendig. Oppdragsgiver innrømmer ikke særskilt godtgjørelse, refusjon for reiseutgifter eller kompensasjon for reisetid og diett.
- 4.2.1.5 Oppdragsgiver oppfordrer Operatøren til å komme med innspill til ønsket opplæring, se kapittel 9 Samarbeid og samhandling.
- 4.2.1.6 Opplæring el. som skjer i regi av Oppdragsgiver, eller den Oppdragsgiver gir fullmakt, kan gjennomføres på den måten Oppdragsgiver til enhver tid finner passende.

## **4.2.2 Språkferdigheter**

- 4.2.2.1 Alt operativt personell som brukes i gjennomføring av Oppdraget denne Kontrakten omfatter skal minst ha bestått Bussnorsktesten, med mindre personellet åpenbart har språkkompetanse i norsk som overgår kravene. Bussnorsktesten er utviklet av NHO Transport i samarbeid med arbeidstakerorganisasjonene og et utvalg av fylkeskommunene. Bussnorsktesten gjennomføres digitalt og kan bestilles via NHO Transports nettside: <https://www.transport.no/kurs-og-kompetanse/bussnorsktesten-info/>. Operatøren er ansvarlig for at den enkelte medarbeiders språkkompetanse i norsk opprettholdes i hele Kontraktsperioden.
- 4.2.2.2 Personell på operativt ledernivå skal minst tilfredsstillende CEFR nivå B2. Gjelder med mindre personellet åpenbart har språkkompetanse i norsk som overgår kravene.
- 4.2.2.3 Personell som omfattes av virksomhetsoverdragelse skal tilfredsstillende språkkravene gitt i pkt. 4.2.2.1 og 4.2.2.2 ikke noe senere enn 12 måneder etter Oppstartsdato. Operatøren skal på forespørsel fra Oppdragsgiver kunne dokumentere at personalet tilfredsstiller språkkravene.
- 4.2.2.4 Operatøren skal foreta individuelle vurderinger om den enkelte medarbeiders språkkompetanse i norsk er tilstrekkelig, og vurderingene skal kunne dokumenteres.

## **4.2.3 Kundeopplevelse**

- 4.2.3.1 Oppdragsgiver har i samarbeid med operatørene utarbeidet opplæringskonseptet «Ruter Samspill», med opplæring som skal gi førerne trygghet og kompetanse til å levere gode kundeopplevelser. «Ruter Samspill» er et dynamisk opplæringskonsept som kontinuerlig videreutvikles.
- 4.2.3.2 Alt operativt personell som benyttes i gjennomføring av Oppdraget, skal ha gjennomført opplæringen i "Ruter Samspill" innen 6 måneder etter oppstart av kontrakt eller ansettelse.
- 4.2.3.3 Alt personell med kundekontakt skal opptre og svare vennlig og høflig på henvendelser fra alle kunder og andre som henvender seg til personalet.
- 4.2.3.4 Alt personell med kundekontakt skal kunne svare korrekt på spørsmål om linjene som omfattes av denne kontrakten. Førerpersonell og annet relevant personell skal kunne svare korrekt på spørsmål om aktuelle og korresponderende linjer, samt ha kunnskap om Oppdragsgivers resterende rutenett.
- 4.2.3.5 Alt personell med kundekontakt skal kunne svare korrekt på spørsmål om Oppdragsgivers Reisevilkår (Transportvedtekt) og Reisegaranti, og følge bestemmelsene i Oppdragsgivers Reisevilkår og reisegarantien.

- 4.2.3.6 Førerene skal fremføre kjøretøyet i overenstemmelse med gjeldende trafikkregler og i samsvar med riktig kjørestil jf. definisjonen i pkt. 0. Førerene er blant annet ansvarlig for å sikre rullestoler og andre hjelpemidler, når dette er påkrevd, i godkjent sikringsutstyr.

#### **4.2.4 Kontroll og salg av billetter**

- 4.2.4.1 På linjene i denne kontrakten er det kun tillatt med påstigning ved fordør og fører skal kontrollere at de påstigende kundene har gyldige og korrekte billetter.
- 4.2.4.2 Førerpersonell og annet relevant personell skal til enhver tid ha tilgang til Oppdragsgivers billettbok, som er digitalt tilgjengelig på Oppdragsgivers nettsider: <https://ruter.no/om-vare-billetter/ruters-billettbok>. Kunder som ikke ønsker å kjøpe billett, eller ikke har gyldig billett, skal behandles i tråd med bestemmelsene i Oppdragsgivers billettbok.
- 4.2.4.3 Operatøren er ansvarlig for å gjennomføre opplæring av Operatørens førere innenfor billetter, priser, forretningsregler, og sonesystem samt bruk av salgsapplikasjonen. Oppdragsgiver kan på forespørsel fra Operatør bistå med opplæring til Operatørens nøkkelpersonell/instruktører ved behov.
- 4.2.4.4 Førerpersonell og annet relevant personell skal kunne selge korrekte billetter på Oppdragsgivers salgsapplikasjon, samt ha kunnskap om og svare korrekt på spørsmål om billetter, priser og sonesystemet.
- 4.2.4.5 Operatør er ansvarlig for at førerpersonell og annet relevant personell får opplæring ved eventuelle endringer i salgsapplikasjonen, billetter, priser og sonesystemet. Oppdragsgiver vil informere Operatør i tilstrekkelig tid i forkant av endringer.

#### **4.2.5 Håndtering av uønskede hendelser og førstehjelp**

- 4.2.5.1 Alt personell skal ha trening innen brann-, ulykkes- og krisehåndtering og livreddende førstehjelp som samsvarer med til enhver tid gjeldende lover og forskrifter.
- 4.2.5.2 Alt personell med kundekontakt skal beherske Operatørens beredskapsplan og Operatørens varslingsrutiner og øvrige beredskapstiltak ved uønskede hendelser, større ulykker og brann.

### **4.3 Krav til likebehandling**

#### **4.3.1 Generelt**

- 4.3.1.1 Oppdragsgiver og Operatøren skal overholde plikten til ikke å diskriminere kunder, slik det er beskrevet i likestilling og diskrimineringsloven §§ 6-8. I tillegg har kundene rettigheter etter Busspassasjerrettighetsforordningen. Kundens rettigheter er dessuten presisert i Norsk Standard 11032 og NS 11033. Dette innebærer at Operatøren skal jobbe aktivt for at Oppdragsgiver har et tilbud for alle. Operatøren og Oppdragsgiver skal sammen og hver for seg sørge for at alle kunder behandles med respekt – uavhengig av

funksjonsnivå, kjønn, alder, etnisitet, nasjonalitet, religiøs tilhørighet, seksuell legning og økonomiske forhold. Utestengelse fra felles transport- løsninger er i praksis også en utestengelse fra muligheten til å delta i samfunnet.

- 4.3.1.2 Med diskriminering menes direkte og indirekte diskriminering. Direkte diskriminering innebærer at man for eksempel ikke får komme med bussen fordi man sitter i rullestol. Indirekte diskriminering innebærer at man f.eks. ikke kommer med fordi bussen ikke er universelt uformet, og/ eller føreren ikke yter nødvendig assistanse i forbindelse med på/avstigning.

### **4.3.2 Retten til transport**

- 4.3.2.1 Etter yrkestransportloven § 32 a og busspassasjerrettighetsforordningen artikkel 9-10 har kunden rett til transport. Dette innebærer at Operatøren ikke skal avvise en kunde som har gyldig billett, eller skal kjøpe billett hos føreren. Operatøren må sørge for at føreren kjører så langt inn til holdeplassen som mulig, slik at kundene kan komme seg på og av bussen på en enklest mulig måte.
- 4.3.2.2 Retten gjelder med de begrensninger som følger av sikkerhet og utforming av rullestolområdet i bussene etter kravene i vedlegg 2. Dersom Operatøren rent unntaksvis ikke kan få med seg en kunde med nedsatt funksjonsevne så skal man sørge for å bestille alternativ transport før man forlater stoppestedet.

### **4.3.3 Retten til assistanse**

- 4.3.3.1 Kunder som har behov, skal få assistanse etter følgende:
- På/ avstigning, ta ut rampen, hjelpe til med rampe og ombordstigning ol.
  - Feste rullestol og andre hjelpemidler i godkjent festeutstyr
  - Annen bistand som er rimelig å forvente.

### **4.3.4 Retten til informasjon**

- 4.3.4.1 Operatøren skal sørge for at informasjon blir formidlet til de som trenger det, og skal sørge for at meldinger om avvik underveis gis i tilgjengelige format.

## **4.4 Krav til ruteproduksjonen**

- 4.4.1.1 Operatøren har ansvaret for gjennomføring av ruteproduksjonen som er beskrevet i vedlegg 3 (og senere endret i tråd med Kontraktens bestemmelser om endring og justert etter kontraktens bestemmelser om justering av ruteproduksjon), samt nødvendige støtte-tjenester og materiell som er nødvendig for å gjennomføre Oppdraget til kundene i tråd med bestemmelsene gitt i denne Kontrakten.

- 4.4.1.2 Operatørportalen er Oppdragsgivers webbaserte grensesnitt for innsyn i leveransekvallitet knyttet til Operatørens kontrakter. Portalen samler og presenterer oppnådd leveransekvallitet basert på faktisk målt leveranse, og benyttes for analyse, oppfølging og felles situasjonsforståelse. Operatør vil gis tilgang til denne.

#### **4.4.2 Overholdelse av tidtabell**

- 4.4.2.1 Operatøren skal gjennomføre ruteproduksjonen i henhold til tidtabellen og de kjøre- og avgangstider for den respektive linje slik den til enhver tid er fastsatt av Oppdragsgiver.
- 4.4.2.2 Operatøren skal ikke iverksette tiltak som kan skape utfordringer for gjennomføring av Oppdraget.

#### **4.4.3 Avgangstider**

- 4.4.3.1 Ingen avgang skal kjøres mer enn ett (1) minutt etter avgangstiden fra avgangens startpunkt. Avgangstiden er spesifisert for avgangen i tidtabellen. Ingen avganger skal kjøres mer enn 15 sekunder for tidlig, etter avgangstiden definert i tidtabellen, fra et hvilket som helst stoppested, med unntak av siste holdeplass og enkelte holdeplasser på ekspresslinjer etter nærmere avtale.
- 4.4.3.2 Ved forsinkelser eller for tidlig avgang vil Oppdragsgiver kunne gebyrlegge jf. Kontrakts pkt. 20.4.5 og 20.4.6.

#### **4.4.4 Om innstilte og delinnstilte avganger**

- 4.4.4.1 Oppdragsgiver definerer en avgang som innstilt dersom mindre enn 50 % av holdeplassene er betjent og delinnstilt når avgangen har betjent 50 % eller mer av holdeplassene, men ikke alle.
- 4.4.4.2 Dersom avgangen blir regnet som innstilt eller delinnstilt vil Oppdragsgiver gi trekk i godtgjørelsen som blir utbetalt og Operatøren kan bli ilagt gebyr jf. Kontrakten pkt. 5.2.1.9, 5.2.1.10 og 20.4.4.1.

#### **4.4.5 Varslingsplikt**

- 4.4.5.1 Operatøren skal varsle særskilt til Oppdragsgivers Informasjons- og samordningssentral (IOSS) om avganger som regnes som forsinket, innstilt eller delinnstilt jf. pkt. 4.6.4.2.

#### **4.4.6 Krav til holdeplassopphold og påstigning**

- 4.4.6.1 Der det finnes ledelinjer (for personer med nedsatt syn) som markerer hvor bussens for-dør skal være, skal alle kjøretøy stoppe ved markeringen på en slik måte at mer enn 1/2-del av fordørens bredde er overlappende med markeringen – med mindre andre kjøretøy, objekt i vegbanen eller hensynet til øvrig trafikk er til hinder for at kjøretøyet kan stoppe slik.

4.4.6.2 Alle kjøretøy skal stoppe ved stoppestedene, så langt inntil kanten som mulig for effektiv av- og påstigning. Lite gap mellom kjøretøy og plattform gjør det enklere for alle passasjerer å ta seg om bord og av kjøretøyet, og kan være avgjørende for at passasjerer i for eksempel rullestol eller med barnevogn kan reise med Oppdragsgivers tilbud.

4.4.6.3 På startstoppested skal kjøretøyet stille opp før avgangstid etter bestemmelsene i vedlegg 3a pkt. 3.

#### **4.4.7 Korrespondanser**

4.4.7.1 Korrespondanser som er beskrevet i bilag 3.1 skal overholdes. Bussene skal vente opp til 5 (fem) minutter der det er definert korrespondanse med andre linjer. En avgang vil ikke anses som forsinket i henhold til pkt. 4.4.3 dersom forsinkelsen skyldes overholdelse av korrespondansekrav i bilag 3.1.

#### **4.4.8 Salg av billetter**

4.4.8.1 Oppdragsgiver fastsetter priser, sonestruktur, salgsstrategi, påstigningsmønster og krav til det utstyret Operatøren skal bruke til billettsalg mv.

4.4.8.2 Oppdragsgiver skal varsle Operatøren skriftlig når det skjer endringer i priser, sonestruktur, salgsstrategi og påstigningsmønster.

4.4.8.3 Operatøren skal sørge for at det billetteres korrekt og i henhold til Oppdragsgivers billett-bok på alle avganger som inngår i Oppdraget denne Kontrakten omfatter, herunder ekstra kjøretøyinnsats i situasjoner med avvik fra planlagt ruteproduksjon.

4.4.8.4 Operatøren skal sørge for at det av billetteringsutstyret som kunden selv skal bruke/betjene plasseres etter prinsippene om universell utforming.

4.4.8.5 Ved førerplass skal det monteres billetteringsutstyr som skal vise om avlesningen var vellykket samt gjenstående saldo på reisekort.

4.4.8.6 Operatøren skal selge billetter til de kundene som ønsker å kjøpe billett, samt til kunder som ikke har korrekt billett.

4.4.8.7 Billettsalg om bord skal foregå ved hjelp av Oppdragsgivers salgssaplikasjon.

4.4.8.8 Operatøren skal sikre at salg, aktivering, validering mv. av billetter, ved hjelp av Oppdragsgivers til enhver tid gjeldende versjon av salgssaplikasjonen, foregår på korrekt måte. Operatøren skal på forespørsel kunne dokumentere sitt arbeid for å sikre korrekt billettsalg.

4.4.8.9 Dersom Operatøren avdekker feil i Oppdragsgivers salgssaplikasjon, skal Operatøren uten opphold melde om feil til Oppdragsgiver. Likeledes skal Operatøren uten opphold melde om feil som fører til at det ikke kan selges, aktiveres eller valideres billetter, uavhengig til årsak.

#### **4.4.9 Kontanthåndtering**

- 4.4.9.1 Operatøren er ansvarlig for en forsvarlig håndtering og oppbevaring av kontanter.
- 4.4.9.2 Ved behov kan operatøren hente data til oppgjørsfiler for bussførernes kontantoppgjør. Oppdragsgiver vil gjøre denne informasjonen tilgjengelig for Operatøren gjennom et digitalt grensesnitt.
- 4.4.9.3 Oppdragsgiver forbeholder seg retten til å avslutte salg av billetter og tilleggsbilletter med kontanter som betalingsmiddel i løpet av kontraktsperioden

#### **4.5 Informasjon til kundene**

##### **4.5.1 Overordnet om informasjon til kundene**

- 4.5.1.1 Oppdragsgiver har hovedansvaret for informasjon til kundene.
- 4.5.1.2 Oppdragsgiver har ansvaret for informasjon om rutetider, endringer i tjenestetilbudet, linjennett mv. til kundene gjennom ruteopplysningstjenester på internett og telefon.

##### **4.5.2 Informasjon på stoppesteder**

- 4.5.2.1 Oppdragsgiver har redaktørrollen for alle stoppesteder. Dette innebærer ansvar for design, layout og innhold i informasjonen til kundene. Dette gjelder både trykket- og digital informasjon på stoppestedene.
- 4.5.2.2 Operatøren skal etter Oppdragsgivers retningslinjer montere ferdigprodusert informasjon i kassetter, vitriner og informasjonssøyler mv. på stoppesteder for de linjer som omfattes av denne Kontrakten.
- 4.5.2.3 Operatøren må forvente opptil fire (4) utskiftninger av informasjonsflakene per år. Det gis ikke vederlag for dette.
- 4.5.2.4 Forhåndstrykkede informasjonsflak vil bli distribuert til bussenleggene som omfattes av denne kontrakten 5-10 virkedager før dato for justering av ruteproduksjon. Utskiftingen av informasjonsflakene skal skje natt til datoen for justering av ruteproduksjonen. Ved særlig store ruteendringer, kan montering gjøres tidligere etter avtale med Oppdragsgiver, slik at alle stoppesteder er oppdatert ved oppstart etter justering av ruteproduksjon.
- 4.5.2.5 I tilfeller med ikke-planlagte avvik i ruteproduksjonen skal Operatøren ved behov bistå med å produsere og henge opp avviksinformasjon om justering av ruteproduksjonen på de stoppestedene som blir berørt. Informasjonen som utformes og produseres skal følge Oppdragsgivers plakatomaler, og skal utformes i samråd med Oppdragsgiver. Det gis ikke vederlag for dette.

### **4.5.3 Informasjon om bord på kjøretøyet**

- 4.5.3.1 Oppdragsgiver er ansvarlig for layout og design på innhold som presenteres i digitale flater, samt informasjonen som automatisk annonseres over høyttaler.
- 4.5.3.2 Operatøren er ansvarlig for at annonsering av stoppesteder alltid skjer, og med det volumet som er angitt i Avtale om digitale tjenester (ADT). Stoppestedannonseringen skal kunne oppfattes av normalt hørende kunder, selv under krevende driftsforhold.
- 4.5.3.3 Dersom den automatiske stoppestedsannonseringen ikke skulle fungere, skal fører annonse stoppestedene manuelt. Den manuelle annonseringen skal være tydelig slik at passasjerene kan oppfatte annonseringen.

### **4.5.4 Utvendig informasjon på kjøretøyet**

- 4.5.4.1 Oppdragsgiver fastsetter linjenummer og destinasjonsbenevnelse for alle kjøretøy som gjennomfører ruteproduksjon som er oppført i tidtabellen, eller avganger som kjøres i tillegg til den fastsatte ruteproduksjonen.
- 4.5.4.2 Avganger som kjøres uten passasjerer, men som er relatert til ruteproduksjonen, f.eks. posisjonskjøring o.l., skal skiltes «Ikke i trafikk». Skilting med Operatørens navn, andre meldinger – som «god jul» o.l. – skal ikke forekomme.
- 4.5.4.3 Operatøren er ansvarlig for at alle kjøretøyets utvendige informasjonsflater er korrekt skiltet i henhold til Oppdragsgivers retningslinjer. Dersom den automatiske skiltingen ikke fungerer er det Operatørens ansvar å sørge for at kjøretøyet likevel er korrekt skiltet.
- 4.5.4.4 Operatøren er ansvarlig for at annonseringer og opprop fra utehøyttalere følger retningslinjene som til enhver tid er avtalt mellom kontraktspartene.
- 4.5.4.5 Dette inkluderer ansvar for annonsering av auditiv informasjon om hvilken linje det er på relevante stoppesteder. Dette gjennomføres ved datastyrt automatisk opprop, men Operatøren må likevel ta høyde for at opprop via bussfører kan forekomme.

## **4.6 Drifts- og trafikkledelse**

### **4.6.1 Oppdragsgivers informasjons- og samordningssentral (IOSS)**

- 4.6.1.1 Oppdragsgivers informasjons- og samordningssentral (IOSS) har som oppgave å overvåke og samordne trafikken, samt å gi koordinert og kvalitetssikret informasjon til kundene.
- 4.6.1.2 IOSS skal også bistå og støtte Operatøren ved uønskede og uforutsette hendelser som kan påvirke kollektivtransporten.

- 4.6.1.3 For å ivareta målet om en best mulig gjennomføring av Oppdraget er det nødvendig at Operatørens trafikkledelse og IOSS samarbeider strukturert og sømløst.
- 4.6.1.4 For å sikre at IOSS kan gi kundene best mulig informasjon om trafikkavviklingen er det viktig at IOSS informeres om hendelser som kan påvirke kollektivtransporten negativt så tidlig som mulig - selv om Operatøren ikke har fullgod informasjon.
- 4.6.1.5 I samarbeid med Operatørens trafikkledelse vil IOSS kunne omdisponere busser og personell dersom situasjonen krever det iht. Kontraktens bestemmelser.

## **4.6.2 Krav til Operatørens drifts- og trafikkledelse**

- 4.6.2.1 Trafikkledelsens primæroppgaver skal være innrettet for å sørge for en god tjenesteleveranse til kunden, og skal inkludere - men er ikke avgrenset til:
- å arbeide for et stabilt og jevnt tilbud til kundene
  - å iverksette avbøtende tiltak ved trafikkforstyrrelser,
  - å melde fra til vegholder ved manglende vedlikehold (f.eks. mangelfull snørydding) av veg/fortau/stoppesteder mv.,
  - å jevnlig oppdatere trafikkloggen,
  - å iverksette tiltak ved frakjøring av passasjerer og
  - å informere Oppdragsgiver ved IOSS etter bestemmelsene i pkt. 4.6.4 med underpunkter.
- 4.6.2.2 Operatøren skal ha operativ drifts- og trafikkledelse og den skal være bemannet hele driftsdøgnet med tilstrekkelige ressurser for å håndtere Oppdraget.
- 4.6.2.3 Oppdragsgiver skal, via trafikkledelsen, kunne nå en ledelsesrepresentant hos Operatøren hele døgnet, alle dager.

## **4.6.3 Trafikkloggsystem**

- 4.6.3.1 Operatøren skal til enhver tid ha og bruke et system for loggføring av hendelser som oppstår i forbindelse med tjenesteleveransen.
- 4.6.3.2 Oppdragsgiver skal ha ubegrenset og kostnadsfri lese- og rapporttilgang til Operatørens trafikklogg gjennom et web-grensesnitt. Personopplysninger om Operatørens personale er unntatt kravet om lese- og rapporttilgang for Oppdragsgiver.
- 4.6.3.3 Ruterlogg er Oppdragsgivers system for logging av trafikkhendelser og avvik.

## **4.6.4 Operatørens informerings- og opplysningsplikt**

- 4.6.4.1 Operatøren skal løpende orientere Oppdragsgiver om forhold som er til hinder for gjennomføringen av tjenesteleveransen, samt hvilke avbøtende tiltak Operatøren har satt i verk.

- 4.6.4.2 Operatøren skal løpende orientere Oppdragsgiver dersom deler av den planlagte tjenesteleveransen ikke kan skje som forutsatt. Oppdragsgiver skiller mellom kategori A, forhold som skal rapporteres umiddelbart, og kategori B, forhold som skal rapporteres senest innen driftsdøgnet. Dette inkluderer, men er ikke begrenset til:

Kategori A:

- avgang som kan regnes som innstilt og delinnstilt etter definisjonen i pkt. 4.4.4
- større operative tiltak som gjennomføres for å sikre en så god tjenesteleveranse som mulig (inkl. at ett eller flere stoppesteder ikke betjenes)
- forsinkelser fra startstoppested på mer enn ti (10) minutter.
- forsinkelser til knutepunkt med korrespondanse på mer enn fem (5) minutter
- frakjøringer på samme linje og retning på to eller flere påfølgende avganger,
- ulykker, hendelser og tilløp til hendelser der Operatørens personell og/eller kjøretøy er involvert
- hendelser der Operatørens personell og/eller kjøretøy, bussanlegg eller Operatøren på noen annen måte er involvert i - eller kjenner til - som kan føre til omtale i pressen eller andre medier
- utslipp eller andre hendelser som kan påvirke miljøet
- hendelser som er til hinder for leveranse i henhold til ADT  
(Se kapittel 7 for detaljer om løpende orientering og rapportering.)

Kategori B:

- enkeltfrakjøringer på stoppesteder
- mindre operative tiltak som gjennomføres for å sikre en så god tjenesteleveranse som mulig (ekskl. at én eller flere holdeplasser ikke betjenes)

## 4.7 Renhold og vedlikehold

### 4.7.1 Generelt om renhold og vedlikehold

- 4.7.1.1 Operatøren har ansvar for at kjøretøyene som brukes i gjennomføringen av Oppdraget tilfredsstiller kravene angitt nedenfor. Operatøren har et selvstendig ansvar for å sørge for at det blir planlagt, gjennomført og dokumentert renhold og vedlikehold på kjøretøyene. Operatøren er ansvarlig for å ha jevnlig kontroll av kvaliteten på utført renhold.
- 4.7.1.2 Oppdragsgiver har utarbeidet en veileder for standard på bussmateriellet som inneholder eksempler. Denne er tilgjengelig på <https://ruter.atlassian.net/l/c/XNym9DYy>.
- 4.7.1.3 I den utstrekning tiden tillater det skal Operatørens personale gå gjennom kjøretøyet og plukke løst søppel og lignende på endestoppestedene.
- 4.7.1.4 Oppdragsgiver vil følge opp kvaliteten på renholdet etter beskrivelsene som gis i veilederen for standard på bussmateriellet, ref. pkt. 4.7.1.2.

- 4.7.1.5 Operatør skal til enhver tid som et minimum følge bussprodusentens vedlikeholdsprogram. I tillegg skal Operatør sikre at alt vedlikehold utføres til rett tid og av personell med dokumentert rett kompetanse.
- 4.7.1.6 Operatøren skal sørge for at utstyr relatert til universell utforming (UU) skal være klare for bruk og vedlikeholdt og fungere til enhver tid. Eksempler på UU- relatert utstyr kan være ramper, festeanordninger og innvendig og utvendig opprop. Listen er ikke uttømmende.

## **4.7.2 Krav til innvendig standard**

4.7.2.1 Kjøretøy som brukes til å gjennomføre Oppdraget skal tilfredsstillende følgende:

- kjøretøyet skal innvendig fremstå som rent og uten skader og av god kvalitet og standard,
- det skal benyttes forsvarlige/ godkjente og miljøvennlige vaskemidler,
- setene skal være uten synlig smuss, tagging, skader i trekket mv. og være i god stand,
- rengjøring av setene skal skje i en frekvens som forebygger at det samler seg støv o.l. som kan, være til sjenanse for kunder - særlig de kundene med allergi,
- gulv, tak og vegger innvendig, herunder beslag, ventiler, lister mv., skal være rene og uten smuss, tagging eller rester fra tagging, skader, tyggegummi, andre flekker o.l.,
- vinduer skal være rene og uten smuss, tagging eller rester fra tagging, riper, teip eller klistremerker,
- temperaturen innvendig skal tilfredsstillende kravene angitt i vedlegg 2a pkt. 6.16.,
- merker skal være lesbare, hele og komplett festet,
- det skal ikke forekomme støy gjennom vibrasjoner, slitte ventiler eller annet under kjøringen og
- rullestolrampen skal felles ut og rengjøres i en frekvens som forebygger at det samler seg steiner, grus og smuss under rampen/lemmen. Mekanismen/håndtak for å felle ut rampen skal rengjøres med samme rutine.
- kravene angitt til bussmateriellet gitt i vedlegg 2a.

## **4.7.3 Krav til utvendig standard**

4.7.3.1 Kjøretøy som brukes til å gjennomføre Oppdraget skal tilfredsstillende følgende:

- alle utvendige flater skal fremstå uten synlig smuss tagging eller rester fra tagging, riper, skader, teiping,
- det skal ikke være skader på karosseri,
- luker, beslag og lignende skal være i korrekt posisjon,
- krav til utvendig design skal etterfølges og
- rutene skal ikke være punktert.

## **4.8 Krav til merkeordninger**

### **4.8.1 Kvalitetsstyringssystem**

- 4.8.1.1 Operatøren skal senest ved oppstartsdato, og for hele kontraksperioden, innfri ISO 9001 eller tilsvarende standard/merkeordning som bekrefter at Operatøren oppfyller kravene slik de er gitt i ISO 9001.

### **4.8.2 Miljøledelsessystem**

- 4.8.2.1 Operatøren skal senest ved oppstartsdato, og for hele kontraksperioden, innfri ISO 14001 eller tilsvarende standard/merkeordning som bekrefter at Operatøren oppfyller kravene slik de er gitt i ISO 14001.

### **4.8.3 Trafikksikkerhetssystem**

- 4.8.3.1 Operatøren skal senest ved oppstartsdato, og for hele kontraksperioden innfri ISO 39001 eller tilsvarende standard/merkeordning som bekrefter at Operatøren oppfyller kravene slik de er gitt i ISO 39001.

### **4.8.4 Arbeidsmiljø**

- 4.8.4.1 Operatøren skal senest ved oppstartsdato, og for hele kontraksperioden innfri ISO 45001 eller tilsvarende standard/merkeordning som bekrefter at Operatøren oppfyller kravene slik de er gitt i ISO 45001.

### **4.8.5 Energiledelse**

- 4.8.5.1 Operatøren skal senest ved oppstartsdato, og for hele kontraksperioden innfri ISO 50001 eller tilsvarende standard/merkeordning som bekrefter at Operatøren oppfyller kravene slik de er gitt i ISO 50001.

### **4.8.6 Krav til dokumentasjon**

- 4.8.6.1 Operatøren skal, senest ved Oppstartsdato, vise dokumentasjon/sertifikat på at han tilfredsstiller kravene gitt i de ulike merkeordningene.
- 4.8.6.2 Operatøren skal sende rapport fra sertifiseringsrevisjonen, samt nytt sertifikat minst annethvert år – eller når slikt foreligger.
- 4.8.6.3 Dersom Operatøren ikke deltar i merkeordningen, aksepterer Oppdragsgiver rapport fra uhildet tredjepart som dokumenterer at Operatøren tilfredsstiller kravene gitt i de ulike merkeordningene. Rapporteringen skal skje i samme tidsintervall som beskrevet i pkt. 4.8.6.2.

## **5. Beredskapsplan og krisehåndtering**

### **5.1 Beredskapsarbeidet**

#### **5.1.1 Krav til innhold i beredskapsplanen**

- 5.1.1.1 Operatøren skal utarbeide, og holde løpende oppdatert, en risiko- og sårbarhetsanalyse som belyser hvilke risikoer og sårbarheter som kan inntreffe i oppstartarbeidet og i den løpende tjenesteleveransen, ref. bilag 1.3.
- 5.1.1.2 Basert på de risikoene og sårbarhetene Operatøren identifiserer skal Operatøren ha en beredskapsplan som inkluderer
- interne varslingsrutiner og hvordan Oppdragsgiver skal varsles,
  - en beskrivelse av hvordan de uønskede hendelsene skal håndteres, fordelt på roller,
  - forebyggende tiltak,
  - tiltak for å begrense skadevirkningene dersom en uønsket hendelse oppstår og
  - tiltak for å sikre Oppdragsgivers billettinntekter
- 5.1.1.3 Planen skal være kjent i Operatørens virksomhet. Alt personell som har en dedikert rolle i krisehåndteringen, inkludert førere og annet operativt personell, skal kjenne til hvilke oppgaver de skal løse og inneha kompetanse til å løse de.

#### **5.1.2 Beredskapsarbeidet**

- 5.1.2.1 Operatøren skal til enhver tid ha en delegert rolle i organisasjonen med overordnet ansvar for beredskap og sikkerhet, som vil være kontaktpunkt overfor Oppdragsgiver. Operatøren må holde Oppdragsgiver oppdatert ved endringer av kontaktpunkt.
- 5.1.2.2 Operatøren må informere og involvere Oppdragsgiver ved hendelser som oppstår som påvirker deres evne til å utføre Oppdraget.
- 5.1.2.3 Operatøren skal minst én gang årlig gjennomføre relevante beredskapsøvelser basert på scenarioer i Operatørens eget planverk, og beredskapsøvelsene skal evalueres.
- 5.1.2.4 Operatør skal invitere Oppdragsgiver til å overvære beredskapsøvelsene og sende Oppdragsgiver evalueringen fra beredskapsøvelsene senest 30 dager etter at beredskapsøvelsen fant sted.
- 5.1.2.5 Operatøren kan gjøre mindre endringer i planen for varsling i løpet av Kontraktperioden. Endringer i beredskapsplanen skal meldes Oppdragsgiver umiddelbart.

### **5.1.3 Endringer i Oppdragsgivers beredskapsplan**

- 5.1.3.1 Oppdragsgiver kan gjøre endringer i planen for varsling i løpet av kontraktsperioden. Dersom Oppdragsgiver gjør endringer i planen skal Operatøren informeres om dette i så god tid som mulig før endringen trer i kraft.

## **6. Sikkerhet**

### **6.1.1 Mistenkelig oppførsel**

- 6.1.1.1 Operatøren skal ha rutiner for avdekking og håndtering av personer som oppfører seg mistenkelig ombord på kjøretøyene og/eller på stoppesteder og terminaler. Rutinene skal være kjent for relevant personell, og være inkludert i beredskapsplanen.

### **6.1.2 Gjenglemt bagasje og mistenkelige gjenstander**

- 6.1.2.1 Operatøren skal ha rutiner for avdekking og håndtering av gjenglemt bagasje og mistenkelige gjenstander om bord på kjøretøyene og/eller på stoppesteder og terminaler. Rutinene skal være kjent for relevant personell, og være inkludert i beredskapsplanen.

## **7. Rapportering**

### **7.1 Overordnet om rapportering**

#### **7.1.1 Generelt om rapportering**

- 7.1.1.1 Operatøren skal rapportere til Oppdragsgiver etter bestemmelsene i dette kapitlet.
- 7.1.1.2 Oppdragsgiver søker at så mye som mulig av rapporteringen skal skje automatisk ved hjelp av systemene for de digitale tjenestene.
- 7.1.1.3 Oppdragsgiver kan endre kanal/format til mer automatiserte formater i løpet av kontraktsperioden.

#### **7.1.2 Endringer i Operatørens organisasjon**

- 7.1.2.1 Oppdragsgiver skal varsles skriftlig dersom
- eierstrukturen til Operatøren eller konsernet endrer seg vesentlig,
  - Operatøren skifter daglig leder,
  - Operatøren skifter økonomiansvarlig,
  - Operatøren skifter nøkkelpersonale med særskilt kvalitetsansvar for gjennomføring av tjenesteleveransen eller

- Operatøren skifter nøkkelpersonale med særskilt ansvar for planleggingen av gjennomføringen av tjenesteleveransen.

## **7.2 Utfyllende om løpende rapportering**

### **7.2.1 Feil på stoppesteder**

7.2.1.1 Operatøren oppfordres til fortløpende å rapportere om feil og mangler ved stoppestedet og stoppestedsutstyr for de stoppestedene på de linjene som omfattes av denne Kontrakten.

7.2.1.2 Eksempel på feil og mangler på stoppested:

- Manglende eller skeiv/nedkjørt stolpe for skilt
- Manglende 512-skilt eller toppskilt
- Hærverk eller graffiti på informasjonsbærere
- Manglende, uleselig, feil eller ødelagt informasjon

## **7.3 Periodisk rapportering**

### **7.3.1 Registrering i kjøretøydatabase**

7.3.1.1 Operatør er forpliktet til å sørge for at nødvendige data om kjøretøy til enhver tid er registrert og korrekt i Oppdragsgivers kjøretøydatabase.

### **7.3.2 Rapportering av forbruk**

7.3.2.1 Operatør skal rapportere kjørte kilometer, energiforbruk, type energibærer og forbrukt mengde drivstoff fordelt på energibærere.

7.3.2.2 For elbusser skal Operatør rapportere forbruk av HVO eller tilsvarende biodrivstoff på tilleggsbrenner hvert halvår. Rapporteringen kan skje basert på fylt volum.

7.3.2.3 Ved bruk av syntetiske kjølemedier i klimaanlegg skal Operatør rapportere typen kjølemedie og utslipp hvert år for bussflåten. Utslipp kan måles gjennom påfylt volum minus gjenvunnet volum, alternativt et estimat basert på innkjøpt volum fra et lagerstyringssystem eller liknende.

### **7.3.3 Beredskapsplan**

7.3.3.1 Operatør skal sende Oppdragsgiver sin beredskapsplan senest to måneder før oppstart av tjenesteproduksjonen, og deretter minst hvert annet år, samt ved endringer.

### 7.3.4 Produksjonsrapportering

- 7.3.4.1 Operatør skal etter Oppdragsgivers mal sende Oppdragsgiver rapportering på avvik fra kontrakten, som for eksempel innstillinger, reduksjon av timer og km mm.

### 7.3.5 Kontraktsregnskap

- 7.3.5.1 Kontraktsregnskap fra Operatør etter oppdatert mal fra Oppdragsgiver. Driftskostnader skal skille mellom strømkostnader, nettleiekostnader inkludert avgifter, dieselkostnader og eventuelt andre drivstofftyper.
- 7.3.5.2 Formålet med rapporteringen er utelukkende å gi Oppdragsgiver innsikt i kostnadsstruktur og lønnsomhet knyttet til kontraktens gjennomføring, samt å etablere et faktabasert grunnlag for utforming av fremtidige anskaffelser. Rapporterte data vil ikke benyttes som grunnlag for endring av kontraktens vilkår eller vederlag.

### 7.3.6 Oversikt over periodisk rapportering, mottakere, rapporteringskanal og frekvens

| Ref. til pkt.      | Tema                                                                                                      | Mottakere | Kanal                  | Frekvens/når                                        |
|--------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------------------------|-----------------------------------------------------|
| 4.6.4 kat. A       | Løpende rapportering                                                                                      | IOSS      | Telefon og trafikklogg | Umiddelbart og uten ugrunnet opphold.               |
| 4.6.4 kat. B       | Løpende rapportering                                                                                      | IOSS      | Trafikklogg            | Så snart som mulig, senest i løpet av driftsdøgnet. |
| 4.4.4              | Innstilt og delinnstilt avgang                                                                            | IOSS      | Telefon og trafikklogg | Umiddelbart og uten ugrunnet opphold.               |
| 7.2.1              | Feil på stoppesteder eller informasjon                                                                    | IOSS      | E-post og telefon      | Ved behov.                                          |
| 7.3.1              | Registrere kjøretøy i kjøretøydatabase                                                                    | Ruter     | Frida                  | Fortløpende og ved behov.                           |
| 7.3.2.1            | Kjørte kilometer, energiforbruk, og type energibærer og forbrukt mengde drivstoff fordelt på energibærer. | Ruter     | FRIDA                  | 31. aug. og 31.jan. for foregående termin.          |
| 7.3.2.2 og 7.3.2.3 | HVO på tilleggsbrenner og kjølemedier i klimaanlegg                                                       | Ruter     | FRIDA                  | 31. aug. og 31.jan. for foregående termin.          |

|                     |                                                                 |       |        |                                                                                                   |
|---------------------|-----------------------------------------------------------------|-------|--------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 4.8.6               | Resultat fra sertifisering / resertifisering av merkeordninger. | Ruter | E-post | Ved kontraktssignering, deretter ved hver fullført revisjon og ikke sjeldnere enn annet hvert år. |
| 7.3.3               | Beredskapsplan                                                  | Ruter | E-post | Senest 2 mnd. før oppstart av Oppdraget, deretter minst hver 24 mnd., eller ved endringer.        |
| 2.3.2.7 og 2.3.2.10 | Vognløp / endringer i vognløpsplaner                            | Ruter |        | Senest fire (4) uker før endringen inntreffer                                                     |
| 7.3.4               | Produksjonsrapportering                                         | Ruter | E-post | Den 3. virkedagen i påfølgende måned for foregående kalendermåned.                                |
| 7.3.5               | Kontraktsregnskap                                               | Ruter | E-post | Årlig - Senest tre måneder etter avsluttet regnskapsår.                                           |

## 7.4 Rapportering som skal skje på forespørsel fra Oppdragsgiver

### 7.4.1 Regnskap og årsberetning

7.4.1.1 Operatøren skal på forespørsel fra Oppdragsgiver oversende årsregnskap og årsberetninger. Årsregnskapet og årsberetningen skal minst tilfredsstille kravene angitt i lov 17. juli 1998 nr. 56 om årsregnskap m.v. (regnskapsloven).

7.4.1.2 Oppdragsgiver kan ikke kreve årsregnskap før Operatørens generalforsamling er gjennomført.

### 7.4.2 Renhold og vedlikehold

7.4.2.1 Operatøren skal på forespørsel fra Oppdragsgiver rapportere på følgende knyttet til renhold:

Renhold:

- hvilket renhold som har blitt utført og
- plan for fremtidig renhold og vedlikehold ut over daglig renhold og vedlikehold.

Vedlikehold:

- hvilket vedlikehold, herunder periodisk vedlikehold, oppretting av skader, bytte av ruter mv. som har blitt utført og når det ble utført,
- oversikt over planlagt vedlikehold og
- tidspunkt for forrige og neste periodiske kjøretøykontroll, samt eventuelle merknader fra kontrollen.

### **7.4.3 Oversending av skift- og turnusplan**

- 7.4.3.1 Operatøren skal på forespørsel fra Oppdragsgiver oversende skift- og/eller turnusplan for hvilken som helst periode som kontrakten omfatter.

### **7.4.4 Driftsforstyrrelser på energiinfrastrukturen (lade- eller fylleanlegg)**

- 7.4.4.1 Operatøren skal på forespørsel fra Oppdragsgiver oversende oversikt over driftsforstyrrelser og feilsituasjoner på ladeanlegget. Ved strømbrydd skal varighet og årsak medtas i oversikt.

### **7.4.5 Rapportering knyttet til miljøledelsessystemet**

- 7.4.5.1 Operatør skal på forespørsel fra Oppdragsgiver rapportere på miljøtiltak med relevans for Oppdraget, knyttet til Operatørens miljøledelsessystem (ISO 14001 eller tilsvarende jf. pkt. 4.8.2). Rapporteringen skal som minimum inneholde:

- beskrivelse av planlagte og gjennomførte tiltak (knyttet til for eksempel batteri- og dekkhåndtering, kjølemedier, strømforbruk og kjemikalier),
- hvilke miljøaspekter tiltakene retter seg mot,
- vurdering av oppnådd eller forventet miljøeffekt
- sammenheng mellom tiltakene og operatørens miljømål, og
- plan for videre oppfølging.

- 7.4.5.2 Operatør skal på forespørsel fra Oppdragsgiver rapportere vesentlige avvik med relevans for Oppdraget, knyttet til miljøledelsessystemet (ISO 14001 eller tilsvarende), herunder:

- type avvik,
- årsak til avviket,
- iverksatte eller planlagte korrigerende tiltak, og
- status for oppfølging og lukking av avvik.

- 7.4.5.3 Operatør skal på forespørsel kunne dokumentere opplysninger som inngår i rapporteringen gjennom underliggende registre, rutiner eller revisjoner i miljøledelsessystemet.

### **7.4.6 Innsamling av målerdata på energiforbruk på bussanlegg**

- 7.4.6.1 Oppdragsgiver kan på forespørsel kreve tilgang til målerdata for energiforbruk fra bussanleggene, herunder energi- og effektdata fra AMS-målere. Operatør skal sikre slik tilgang, inkludert nødvendige opplysninger og samtykker fra abonnementsiere, slik at data kan hentes via tilgjengelige løsninger og benyttes til analyser, kapasitetsoppfølging og rapportering.

## 7.4.7 Eksempler på informasjon som skal oppgis på forespørsel

| Referanse | Tema                                         | Frist 1            | Frist 2 – for særlig omfattende rapportering |
|-----------|----------------------------------------------|--------------------|----------------------------------------------|
| 4.2.2.4   | Språkkompetanse                              | Ti (10) virkedager | Tjue (20) virkedager                         |
| 7.4.1     | Årsregnskap og årsberetning                  | Ti (10) virkedager | -                                            |
| 7.4.2     | Renhold og vedlikehold                       | Ti (10) virkedager | Tjue (20) virkedager                         |
| 7.4.3     | Skift og turnusplaner                        | Ti (10) virkedager | Tjue (20) virkedager                         |
| 7.4.4     | Driftsforstyrrelser på energiinfrastrukturen | Ti (10) virkedager | Tjue (20) virkedager                         |
| 7.4.5     | Miljøledelsessystem                          | Ti (10) virkedager | Tjue (20) virkedager                         |
| 7.4.6     | Måledata på energiforbruk                    | Ti (10) virkedager | Tjue (20) virkedager                         |

## 8. Kontroll og måling

### 8.1 Revisjon

#### 8.1.1 Hensikt med revisjon

8.1.1.1 Oppdragsgivers hensikt med revisjon av Operatørens virksomhet knyttet til Oppdraget er å sikre transparens, gode arbeidsvilkår i leverandørkjeden og for Operatørens egne ansatte, kontrollere at Operatøren innfrir / har innfridd sitt tilbud, samt å kontrollere at Operatørens arbeid skjer i tråd med gjeldende regelverk og tariffavtaler.

8.1.1.2 Revisjonen utføres av Oppdragsgiver eller den han gir fullmakt til.

#### 8.1.2 Operatørens opplysningsplikt ved revisjon

8.1.2.1 Operatør skal uten opphold gi Oppdragsgiver, eller den Oppdragsgiver gir fullmakt til å gjennomføre revisjon, tilgang til den informasjonen som forespørres, dette kan inkludere, men er ikke avgrenset til, bilag, timelister, ansattlister, kontrakter, o.l.

#### 8.1.3 Operatørens tilsvarsrett

8.1.3.1 Etter at revisjonen er gjennomført skal Operatøren få anledning til å kommentere revisjonsrapporten. Det vil bli satt en rimelig frist for Operatøren å komme med sitt tilsvar.

## **8.1.4 Oppdragsgivers taushetsplikt**

- 8.1.4.1 Oppdragsgiver er underlagt lov 19. mai 2006 nr. 16 om rett til innsyn i dokument i offentlig verksemd (offentleglova). På forespørsel vil derfor Oppdragsgiver måtte frigi den informasjonen som ikke kan unntas offentlig innsyn med hjemmel i lov eller forskrift.
- 8.1.4.2 Oppdragsgiver er også underlagt lov 10. februar 1967 om behandlingsmåten i forvaltningssaker (forvaltningsloven). Etter forvaltningsloven § 13 første ledd nr. 2 har Oppdragsgiver taushetsplikt om «tekniske innretninger og fremgangsmåter samt drifts- eller forretningsforhold som det vil være av konkurransemessig betydning å hemmeligholde av hensyn til den som opplysningen angår». Tilsvarende taushetsplikt vil også gjelde for «noens personlige forhold» etter forvaltningsloven § 13 første ledd nr. 1.
- 8.1.4.3 Operatøren skal innen 10 virkedager etter revisjonsrapporten er ferdigstilt levere Oppdragsgiver sine innspill til hvilke deler av rapporten som skal unntas innsyn.
- 8.1.4.4 Oppdragsgiver skal søke å varsle Operatøren i de tilfellene det blir innvilget innsyn i revisjonsrapporter.

## **8.2 Kvalitetskontroller**

### **8.2.1 Identifiserte kontroller**

- 8.2.1.1 Oppdragsgiver vil gjennomføre kvalitetskontroller der kontrolløren identifiserer seg som kontrollør. Kontrollene kan utføres av Oppdragsgiver eller den han delegerer slik kompetanse.
- 8.2.1.2 Hensikten med kontrollene er å kontrollere at Oppdraget utføres i henhold til de kravene som er angitt i Kontrakten med vedlegg.
- 8.2.1.3 Personalet som gjennomfører de identifiserte kvalitetskontrollene skal ha opplæring i hvordan kontrollene skal gjennomføres, kontraktens krav og korrekt bruk av verktøyet de bruker i kontrollen.
- 8.2.1.4 Tidspunkt for kontrollene vil ikke bli gjort kjent for Operatøren. Hvem som utfører kontrollen, vil ikke bli gjort kjent i forkant av kontrollen.
- 8.2.1.5 Oppdragsgiver skal presentere resultatene for Operatør. Presentasjon kan skje gjennom en nettportal eller ved egne oversendelser av resultatene.

### **8.2.2 Uidentifiserte kvalitetskontroller**

- 8.2.2.1 Oppdragsgiver kan i tillegg til kontrollene nevnt i pkt. 8.2.1.1 velge å gjennomføre kontroller der kontrolløren fremstår som en ordinær passasjer. Kontrollene kan utføres av Oppdragsgiver eller den han delegerer slik kompetanse til.

- 8.2.2.2 Hensikten med de uidentifiserte kontrollene er å kontrollere at Oppdraget utføres i henhold til de kravene som er angitt i Kontrakten med vedlegg. Ved uidentifiserte kontroller vil det være mulig å kontrollere forhold som ikke fanges opp i kontrollene nevnt i pkt. 8.2.1.1.
- 8.2.2.3 Personalet som gjennomfører de uidentifiserte kvalitetskontrollene skal ha opplæring i hvordan kontrollene skal gjennomføres, kontraktens krav og korrekt bruk av verktøyet de bruker i kontrollen.
- 8.2.2.4 Tidspunkt for kontrollene vil ikke bli gjort kjent for Operatøren. Hvem som utfører kontrollen, vil heller ikke bli gjort kjent i forkant av kontrollen.
- 8.2.2.5 Oppdragsgiver skal presentere resultatene for Operatør, og det kan skje gjennom en nettportal eller ved egne oversendelser av resultatene.

## **8.3 Markedsinformasjonssystemet**

- 8.3.1.1 Som et verktøy for å oppnå flere fornøyde kunder vil resultater fra kundeundersøkelsen gjennomført om bord være tilgjengelig i Oppdragsgivers digitale rapporteringsløsning for markedsinformasjonssystemet (for tiden web-basert MIS). Operatøren vil få tilgang ved oppstart av Oppdraget. Operatøren bør følge med de ulike faktorene som påvirker kundetilfredsheten. Operatøren bør bruke disse analysene i sitt arbeid for å få flere fornøyde kunder. Kundene blir spurt om tilbakemelding på disse elementene:
- a) Alt i alt – hvor fornøyd er du med reisen
  - b) Punktlighet
  - c) Plassen om bord
  - d) Førers kjørestil
  - e) Førers serviceinnstilling
  - f) Ruteinformasjon
  - g) Innvendig renhold
  - h) Sittekomfort
  - i) Temperatur om bord

## **8.4 Offentliggjøring av resultater**

- 8.4.1.1 Oppdragsgiver forbeholder seg retten til å kunne offentliggjøre resultater fra målinger, innsamlede data o.l. Oppdragsgiver vil ikke offentliggjøre Operatørens forretningshemmeligheter.

# **9. Samarbeid og samhandling**

## **9.1 Samhandling i kollektivtransporten**

### **9.1.1 Felles mål**

- 9.1.1.1 Samhandlingsarenaer mellom Oppdragsgiver og Operatører har som mål å skape samarbeid som bidrar til utvikling av Oppdragsgivers tjenester, støtter oppunder Oppdragsgivers mål om å redusere klima- og miljøavtrykket fra produksjon og drift, samt øker kvaliteten i kundeopplevelsen.

## **9.1.2 Samarbeid knyttet til versjonering av ADT**

- 9.1.2.1 Oppdragsgiver vil involvere Operatør i forberedelse, utarbeidelse og innføring av majorversjoner av ADT.

## **9.2 Møter og samhandlingsarenaer**

- 9.2.1.1 Samarbeidsarenaene og frekvens på møter kan endre seg i løpet av kontraktperioden.

### **9.2.2 Operatør- og partnerforum**

- 9.2.2.1 Dette er en møtearena for alle operatører som i dag har kontrakt med Oppdragsgiver. Operatør- og partnerforum arbeider strategisk med felles utvikling av kollektivbransjen og gjennomføres fire ganger i året.

### **9.2.3 Sjåførforum**

- 9.2.3.1 Dette er en møtearena for Oppdragsgiver og Operatørs tillitsvalgte, der operatørene og kan møte med representanter fra arbeidsgiversiden. Formålet med forumet er å diskutere forhold knyttet til førerhverdagen, og sikre direkte medvirkning og samarbeid. Sjåførforum gjennomføres to ganger i året.

### **9.2.4 Bussforum**

- 9.2.4.1 Dette er et strategisk forum for Oppdragsgiver og ledelsen hos bussoperatørene som skal arbeide og koordinere oss innenfor rammene «felles utfordringer», dvs. operatør- og kontrakts uavhengige problemstillinger. Bussforum gjennomføres seks ganger i året.

### **9.2.5 Samhandlingsmøter**

- 9.2.5.1 I samhandlingsmøtene møtes Oppdragsgiver og representanter fra Operatørs driftsledelse, hvor det er fokus på daglig drift, oppfølging og analyse av leveransequalität på kontraktsnivå (f.eks. MIS, regularitet, punktlighet og oppfølging av tiltaksplaner). Samhandlingsmøtene gjennomføres vanligvis månedlig.

### **9.2.6 Ruteplanmøter**

- 9.2.6.1 I ruteplanmøter møtes representanter fra Oppdragsgivers og Operatørs planavdelinger, med formål å diskutere utvikling av og endringer/justeringer av Oppdraget. Møtefrekvens varierer, men er hyppig inn mot endringer/justeringer i Oppdraget.

## **10. Oppstart av Oppdraget**

### **10.1.1 Fremdriftsplan og risiko- og sårbarhetsanalyse**

- 10.1.1.1 Operatøren har utarbeidet nødvendige planer, herunder fremdriftsplan, som beskrevet i vedlegg 1b, pkt. 3.2.1, og bilag 1.3 risiko- og sårbarhetsanalyse som beskrevet i pkt. 3.2.2 som skal bidra til en problemfri start av Oppdraget og sikre en smidig overgang for de ansatte som er omfattet av virksomhetsoverdragelse.
- 10.1.1.2 Operatøren skal senest 30 virkedager etter signering av Kontrakten levere endelig fremdriftsplan og risiko- og sårbarhetsanalyse. Ved endringer i fremdriftsplanen skal Oppdragsgiver umiddelbart få oversendt den reviderte utgaven.

### **10.1.2 Oppstartsprosess**

- 10.1.2.1 Oppdragsgiver vil organisere arbeidet som skjer i perioden fra signering av Kontrakten til oppstart av Oppdraget som en prosess kalt «oppstartsprosess».
- 10.1.2.2 Det skal holdes et statusmøte i oppstartsprosessen så raskt som mulig etter at Kontrakten er signert. Det skal i perioden frem til oppstart av Oppdraget, holdes jevnlige statusmøter for avrapportering av fremdriften. Operatøren skal på statusmøtene blant annet rapportere om fremdrift iht. fremdrifts- og milepælsplanen og risiko- og sårbarhetsanalysen. Form og innhold avtales med Oppdragsgiver etter at Kontrakten er signert.
- 10.1.2.3 Oppdragsgiver vil kalle inn til første statusmøte umiddelbart etter signering av Kontrakten.

### **10.1.3 Etablering av energiinfrastruktur på bussanlegg**

- 10.1.3.1 Oppdragsgiver vil i forbindelse med klargjøring av bussanlegg ha behov for flere avklaringer, og dette vil pågå parallelt med oppstartprosjektet. Avklaringer, frister mv. står nærmere beskrevet i vedlegg 4b pkt. 4.3.

## **11. Oppdragets avslutning**

- 11.1.1.1 Operatøren skal bistå Oppdragsgiver i forbindelse med forberedelsene til eventuell inngåelse av ny kontrakt om levering av transporttjenester i det samme geografiske området. Dette innbefatter å levere den informasjon som er nødvendig i forbindelse med slik forberedelse, herunder driftskostnader på anlegg og informasjon som er nødvendig i forbindelse med virksomhetsoverdragelse, samt andre data av relevans for ny operatør. Slik normal bistand som beskrevet i dette punktet skal ytes uten ekstra godtgjørelse.

### **11.2 Virksomhetsoverdragelse**

### **11.2.1 Tilgang til personalet som omfattes av virksomhetsoverdragelse**

- 11.2.1.1 Operatøren skal gi ev. ny operatør tilgang til personalet som har takket ja til virksomhetsoverdragelse i inntil femten (15) timer for å drive opplæring i løpet av de siste tre (3) måneder før kontraktens utløp. Personalkostnaden dekkes av avtroppende operatør.

### **11.2.2 Informasjon om innvilget ferie, permisjoner o.l.**

- 11.2.2.1 Operatøren skal gi ev. ny operatør informasjon om innvilget ferie, permisjoner o.l. for de ansatte som har takket ja til virksomhetsoverdragelse. Informasjonen skal gis ikke noe senere enn fire (4) måneder før kontraktens utløp.
- 11.2.2.2 Operatøren skal løpende informere ev. ny operatør om endringer i innvilget ferie o.l.

## **11.3 Annet**

### **11.3.1 Tilgang for ny operatør på bussanlegg(ene)**

- 11.3.1.1 Operatøren skal gi ev. ny operatør anledning til å oppholde seg på bussanleggene og kommunisere med personalet på et område de siste fire (4) månedene før kontraktens utløp. Dette bør være innendørs, i et rom med plass til minimum 6 personer.
- 11.3.1.2 Operatøren skal gi ev. ny operatør anledning til å oppbevare og låse inn utstyr som data-maskin, signerte kontrakter, informasjonsmateriale o.l. på bussanleggene de siste fire (4) månedene før kontraktens utløp.

## **11.4 Lemping av krav ved Oppdragets slutt**

- 11.4.1.1 Avtroppende operatør innrømmes reservasjonsrett mot påføring av reklame på bussene i de siste to (2) uker før kontraktens utløp.
- 11.4.1.2 Oppdragsgiver vil ikke benytte sin rett til opplæringsdager beskrevet i pkt. 4.2.1.4 det året kontrakten går ut.
- 11.4.1.3 Oppdragsgiver kan bruke skjønn i oppfølging av mindre avvik i Oppdraget ved kontroll av bussmateriell innen de siste fire (4) uker før kontraktens slutt.

## **12. Oppdragsgivers bilag til vedlegg 1**

Bilag 1.1 Fribillettavtale

Bilag 1.2 Eksempler på beregningsmetode for oppfølgingssystemet "Godt nok"

Bilag 1.3 Risiko- og sårbarhetsanalyse mal (ref. Vedlegg 1b pkt. 3.2.2)