Troms fylkeskommune
Romssa fylkkasuohkan
Tromssan fylkinkomuuni

Vedlegg 1
Oppdragsbeskrivelse

KJØP AV KOLLEKTIVTRANSPORT

Bussanbud
Tromsø-området

Innhold

1. OPPDRAGET OMFATTER 4
1.1 BESKRIVELSE AV KJØRING 4
1.2 BESKRIVELSE AV SKOLEKJØRING 4
2. PLANLEGGING OG TRAFIKKLEDELSE – PLANLEGGING AV OPPDRAGET 6
2.1 RUTEPLANLEGGING 7
2.2 SKIFTPLANER 7
2.3 DRIFTS- OG TRAFIKKLEDELSE 7
2.4 TRAFIKKLOGGSYSTEM 7
2.5 OPPDRAGSGIVERS DRIFTSSENTRAL 8
2.6 KJØRETØY- OG MILJØRAPPORTERING 8
2.7 PLANLEGGING AV INFRASTRUKTUR – INFRASTRUKTUR OG FREMKOMMELIGHET 8
3. VOGNLØP OG TILLEGGSKJØRING 9
3.1 RUTEDATA OG VOGNLØPSPLANER 9
3.2 TILLEGGSKJØRING 9
3.3 OMKJØRINGER 9
3.4 EKSTRA KJØRING AV SPORADISK KARAKTER 10
4. BILLETTERING OG TILHØRENDE SYSTEMER 10
4.1 GENERELT 10
4.2 PRIS- OG SONESYSTEM 10
4.3 BILLETTSALG 10
4.4 BILLETT- OG KVALITETSKONTROLL 11
4.5 DRIFT, SERVICE, VEDLIKEHOLD OG SUPPORT 11
4.6 FRI REISE PÅ OPPDRAGSGIVERS BUSSLINJER 12
5. SANNTIDSINFORMASJON 12
5.1 GENERELT 12
5.2 DAGLIG BRUK OG OPPFØLGING AV SIS 13
5.3 HOLDEPLASSANNONSERING OG KUNDEINFORMASJON UNDER REISEN 13
5.4 UTVENDIG SKILT FOR LINJENUMMER OG DESTINASJON 13
5.5 DRIFTS- OG AVVIKSMELDINGER 14
6. UTFØRELSE AV OPPDRAGET 14
6.1 KVALITET I UTFØRELSE, KONTROLL/REVISJON OG RAPPORTERING 14
6.2 OPPLÆRING 14
6.3 OPPLÆRING BILLETTERING 15
6.4 OPPLÆRING I BRUK AV SIS 15
6.5 SIKKERHET OG KRISEHÅNDTERING 16
6.6 HOLDEPLASS 16
6.7 KRAV TIL TRAFIKKAVVIKLING 16
6.8 SJÅFØRAVLØSNING OG SPISEPAUSER 17
6.9 INNSTILTE AVGANGER 17
6.10 KRAV TIL OVERHOLDELSE AV RUTETABELL 18
6.11 HÅNDTERING AV AVVIKSSITUASJONER OG INNSTILLINGER 18
6.12 KRAV TIL BEHANDLING AV HITTEGODS 18
6.13 ANSVAR FOR UTLÅNT MATERIELL OG UTSTYR 19

6.14 BOMBRIKKER OG BOMÅPNERE 19
6.15 FORBUD MOT BRUK AV HÅNDHOLDT ELEKTRONISK UTSTYR OG HODETELEFONER/ ØREPROPPER 19
6.16 FORBUD MOT TOMGANGSKJØRING 19
6.17 UNIFORMSPLIKT 19
6.18 SPRÅK 20
6.19 GODS 20
7. UTPRØVING AV NYE LØSNINGER 20
7.1 UTPRØVING AV NYTT BUSSMATERIELL. 20
8. MARKEDSFØRING OG KOMMUNIKASJON 20
8.1 MERKEVARE 21
8.2 MARKEDSFØRING 21
8.3 KOMMUNIKASJON OG MEDIA 21
8.4 BILLETT OG REISEINFORMASJON 22
8.5 KUNDESENTER, KUNDESERVICE OG KLAGEBEHANDLING 22
8.6 PROFILERING 23
8.7 REKLAMERETTIGHETER 24
9. TRANSPORTVILKÅR OG REISEGARANTI 24
10. KRAV TIL RENHOLD OG VEDLIKEHOLD AV BUSSER 25
10.1 MINIMUMSKRAV TIL DAGLIG RENHOLD 25
10.2 MINIMUMSKRAV TIL PERIODISK RENHOLD 25
10.3 MINIMUMSKRAV TIL DAGLIG VEDLIKEHOLD TIL VINDUER, KAROSSERI OG INNREDNING 25
10.4 PERIODISK VEDLIKEHOLD 26
10.5 OBJEKTIVE KONTROLLER 26
11. RAPPORTERING OG STATUSMØTER 26
12. ARBEIDSDELING OG SAMARBEID MELLOM OPPDRAGSGIVER OG OPERATØR 27
12.1 ARBEIDSDELING 27
13. SAMSPILL OG SAMARBEID 28
14. OPPSTARTSFORBEREDELSER 29
14.1 PROSJEKT- OG FREMDRIFTSPLAN 29
14.2 KVALITETSSIKRING 29
14.3 OPPSTARTSMØTER 30
15. AVSLUTNING AV KONTRAKT 30

1. OPPDRAGET OMFATTER

1.1 BESKRIVELSE AV KJØRING

Bussanbud Tromsø-området betjener i hovedsak følgende kommuner:

Kommune	Innbyggertall 2.kvartal 2026	Kommunesenter
Tromsø	79 932	Tromsø
Balsfjord	5 640	Storsteinnes
Karlsøy	2 229	Hansnes

For informasjon om antall reisende på ulike linjer se bilag 1.4.

Det godtas ikke splitting av turer, dvs. at en tur omfattes av flere

enn ett vognløp.

I kontraktsområdet inngår følgende busslinjer:

- By-linjer – hoved linjer: linje 20, 21, 22, 24, 26, 28, 30, 33, 34, 40 og 42.
- By-linjer – direkte linjer (X-linjer): Linje X23, X29, X31, X32, X35, X36, X43 og X44.
- Service-linjer: Linje 70, 71, 72, 73 og 74.
- Distrikts-linjer: Linje 400, 401, 402, 404, 420, 421, 422, 425, 426, 428, 429, 430, 435, 440, 445 og 450.
- Lukkede skole linjer: Linje 413 og 550.

1.2 BESKRIVELSE AV SKOLEKJØRING

Linjene i rutepakken betjener helt eller delvis disse skolene:

Skole	Kommune	Linje	Retning / geografisk skyss område (ytterpunkter)	Skyss-elever
Reinen skole	Tromsø	413	Til/fra Sandvik veikryss	144
Tromstun skole	Tromsø	413	Til/fra Sandvik veikryss	103
Kroken skole	Tromsø	450	Til/fra Movik/Oldervik	55
Skjelnan skole	Tromsø	450	Til/fra Movik/Oldervik	86
Skittenelv skole	Tromsø	450	Til/fra Jøviknes/Oldervik	47
Trondjord skole	Tromsø	428	Til/fra Kvaløyvågen	11

Kvaløysletta skole	Tromsø	420, 421, 425, 426, 428	Til/fra Håkøybotn, Håkøya, Ersjordbotn, Tromvika, Kattfjord, Skulsfjord, Krobbelvdalen.	186
Sandnessund skole	Tromsø	426, 428	Til/fra Skulsfjord, Krobbelvdalen, Futrikelv	16
Storelva skole	Tromsø	420, 421, 425	Til/fra Larseng, Ersfjordbotn	6
Kaldfjord skole	Tromsø	425	Til/fra Tisnes, Småsletta, Håkøybotn, Håkøya, Ersfjordbotn.	30
Ersfjordbotn skole	Tromsø	425	Til/fra Blåmannsvika, Tromvik	6
Straumsbukta skole	Tromsø	401, 420	Til/fra Brokskar, Kobbevågen, Vikran, Tisnes, Larseng, Buvikvoll	73
Vikran skole	Tromsø	400, 401	Til/fra Kobbevågen, Bentsfjord.	10
Brensholmen skole	Tromsø	420, 422	Til/fra Sommarøy og Kattfjord, Nordfjordbotn	58
Malangen skole	Balsfjord	401, 402, 404	Til/fra Spildra, Selnes, Malangseidet, Aursfjord og Nordfjordbotn	51
Hansnes Barne og Ungdomsskole	Karlsøy	430, 435	Til/fra Engvik (Rebbenesøya), Steinnes, Dåfjorden Storelv og Grunnfjordbotn.	89
Vannøy oppvekstsenter avd. Vannvåg skole	Karlsøy	440	Til/fra Torsvåg, Vannareid, Skåningsbukt og Kristoffervalen	40
Langnes skole	Tromsø	550	Til/fra Hamna og Solneset	149

Elevtall som gjelder pr. linje bestilt skyss for skoleåret 2026 – 2027.

Tabellen gir en overordnet oversikt over skoler hvor elevenes skyssbehov er særskilt hensyntatt ved planlegging og utforming av rutetilbudet innenfor kontraktsområdet. Dette omfatter skoler hvor det er etablert egne skoleavganger, foretatt tilpasninger av ordinære ruteavganger og/eller planlagt korrespondanser for å ivareta elevenes transportbehov i forbindelse med skolenes start- og sluttider.

Tabellen omfatter ikke samtlige skoler som betjenes av busslinjene innenfor kontraktsområdet. Videregående skoler og grunnskoler i Tromsø byområde, har god dekning gjennom det ordinære kollektivtilbudet.

Vi tar forbehold om endringer i ovennevnte tabell. Oppdragsgiver har ikke ansvar for

endringer i skolestruktur.

Oppdragsgiver har ansvar for etablering av skyss lister og utstedelse av skolekort.

Skyss lister vil bli oversendt eller gjort tilgjengelig på annen måte for operatør.

Alle skoleelever med skyss rett etter distansekravet i §§ 7-1 og 7-2 i Opplæringslova skal ha sitteplass.

Med distansekravet forstås:

Elever 1. årstrinn:	bor mer enn 2 km fra skolen.
Elever i 2.-10. årstrinn:	bor mer enn 4 km fra skolen.
Elever i videregående skole:	bor mer enn 6 km fra skolen.

Elever som av kommunen har fått innvilget skyss rett på grunn av særlig farlig eller vanskelig skolevei, skal også ha sitteplass.

Det legges opp til felles skolerute med 190 dager med skolekjøring.

2. PLANLEGGING OG TRAFIKKLEDELSE – PLANLEGGING AV OPPDRAGET

Oppdragsgiver har hovedansvaret for planlegging av rutetilbudet. Operatøren står ansvarlig for den planleggingen som er nødvendig for å levere busstjenester etter Oppdragsgivers linjenett og rutetilbud.

Oppdragsgivers rolle:

- Kontakt med myndigheter
- Kontakt med kunder og berørte
- Planlegging av linjenett og stoppesteder
- Planlegging av infrastruktur

Operatørens rolle:

- Operatøren har ansvar for driftsplanlegging, og for at tilstrekkelig antall busser (Planlegging av vognløpsplaner) og personell alltid er tilgjengelig (skiftplaner) for å gjennomføre den ruteproduksjonen som omfattes av kontrakten med oppdragsgiver.
- Operatøren er ansvarlig for å sette inn reservevogner ved avvik, driftsstans, forsinkelser og lignende.
- Operatøren skal følge utviklingen i reisebehov og trafikkmønster og foreslå endringer/tilpasninger i rutenettet.
- Operatør er ansvarlig for at rutedata er tilgjengelig for oppdragsgivers systemer i det formatet oppdragsgiver bestemmer iht. Oppdragsgivers tidsplan.
- Operatøren er ansvarlig for oppfølging av veiholder ifht brøting, strøing og forhold som har med veiholder å gjøre.

Operatør har i tilbudet beskrevet ressurser og interne arbeidsprosesser i sitt arbeid med Rute- og driftsplanlegging i dette oppdraget.

Operatør bør særlig beskrive rutiner for vinterdrift. Det skal etableres en ordning som gjør at påmontering av kjetting, spesielt til de første avgangene om morgenen, blir utført slik at forsinkelser unngås. Kjettinger som ikke er i bruk, skal oppbevares i eget rom under gulv eller i utvendig

rom.

2.1 RUTEPLANLEGGING

Oppdragsgiver definerer rammene for ruteplanen, jf. Vedlegg 3 Rutebeskrivelsen. Operatør kan til enhver tid foreslå Justeringer (ruteendring) ovenfor Oppdragsgiver, men det tilligger Oppdragsgiver å beslutte og bestille endelig rutetilbud hos Operatør.

Oppdragsgiver har ansvar for at gjeldende rutedata blir vedlikeholdt i baksystemene for billettsystem, ruteopplysning, og sanntidsinformasjon.

Ruteendringsprosessen følger Driftsåret, januar-desember, med to hovedruteendringer i henholdsvis januar og/eller august. Mindre ruteendringer kan forekomme med bakgrunn i endrede behov eller oppdukkende forhold. Dette kan være Justeringsbehov i skoleruter, for sent varslede anleggsarbeider eller tilsvarende, jf. Kontrakten punkt 7.

Ved hovedruteendring januar gis det normalt 12 ukers varsel fra Oppdragsgiver til Operatør. I Kontraktens første Driftsår må det påregnes hyppigere ruteendringer grunnet tilpasning og Justering for å få optimert kollektivtilbudet.

2.2 SKIFTPLANER

Operatør har ansvaret for utarbeidelse av skiftplaner for bemanning av vognløpene. På oppfordring skal oppdragsgiver kunne få innsyn i planene.

2.3 DRIFTS- OG TRAFIKKLEDELSE

Operatøren skal ha en operativ trafikksentral i hele driftsdøgnet som skal være lokalisert innenfor kontraktsområdet.

Oppdragsgiver skal kunne nå en ansvarlig ledelsesrepresentant for Operatøren via Operatørens trafikkledersentral i hele driftsdøgnet, på alle dager.

Trafikksentralen skal ivareta egen trafikkavvikling og så snart som mulig iverksette avbøtende tiltak ved driftsforstyrrelser og informere Oppdragsgiver om viktige avvik. Dersom korresponderende Linjer ikke ivaretas, må Operatør rekvirere alternativ transport for passasjerene. Trafikksentralen skal ha dialog med driftssentral og kundesenter hos Oppdragsgiver ved behov for å sikre oppdatert informasjon ut mot de reisende.

Det påligger Operatør å etablere kommunikasjon for koordinering med Operatører for taktende og korresponderende Linjer.

2.4 TRAFIKKLOGGSYSTEM

Operatør skal rapportere avvik i Oppdragsgivers driftsportal eller liknende system som Oppdragsgiver stiller til rådighet kostnadsfritt. Rapportering

skal skje uten ugrunnet opphold slik at Oppdragsgivers Driftssentral kan informere kundene om relevante avvik i tide.

Nærmere oversikt over hvilke avvik og hvordan det skal rapporteres, klargjøres i oppstarts forberedelsene som et samarbeid mellom Operatør og Oppdragsgiver. Ved uenighet om rapporteringen har Oppdragsgiver rett til å fastsette ordningen.

Operatørs rapportering vil ligge til grunn for Oppdragsgivers gebyrutstedelse sammen med Objektive kontroller. Manglende rapportering av avvik vil bli gebyrlagt i tillegg til gebyr for avviket i henhold til punkt 19.4 i Kontrakt.

2.5 OPPDRAGSGIVERS DRIFTSSENTRAL

Oppdragsgiver har en driftssentral som vil sørge for å koordinere innrapportert informasjon og avvik knyttet til driften. Driftssentralen skal også videreformidle informasjon fra offentlige etater og andre aktører, og sammen med Operatørs trafikkledelse treffe nødvendige tiltak med lavest mulig konsekvens for kundene og dernest Operatørs driftsopplegg.

Driftssentralens hovedoppgave vil være innsamling, fordeling og distribusjon av informasjon til riktige kanaler og aktører.

Ved spesielle hendelser, transportberedskap, jf. punkt 8.5, og trafikksituasjoner har driftssentralen rett til å omdisponere busser gjennom Operatørs trafikkledelse, også på tvers av Operatørenes Ruteområder. Det vil også i beredskapssituasjoner være aktuelt å trekke inn personell fra ledelsen hos Operatøren.

2.6 KJØRETØY- OG MILJØRAPPORTERING

Operatør er pliktig til å rapportere kjøretøyrelaterte opplysninger til Oppdragsgiver på det format og den regelmessighet som Oppdragsgiver fastsetter.

Operatør plikter ved årets slutt og senest innen 28. februar å rapportere miljønøkkeltall på det format/den metode som Oppdragsgiver fastsetter. Det skal minimum rapporteres årlig drivstofforbruk for alle busstyper, Rutekilometer, Tomkjørings-/posisjonskilometer og antall busser, jf. Vedlegg 2 Materiellbeskrivelsen, punkt. 4.1.

Operatør er pliktig til å rapportere det forbrukte drivstoffets klimagassreduksjon. Dokumentasjon skal være fra leverandør/omsetter av drivstoffet og skal beregnes i tråd med bestemmelse i produktforskriften slik den foreligger 01.01.24. Oppdragsgiver kan kreve å få tilgang til sanntidsdata for forbruk av drivstoff for det enkelte kjøretøy.

2.7 PLANLEGGING AV INFRASTRUKTUR – INFRASTRUKTUR OG FREMKOMMELIGHET

Oppdragsgiver ivaretar kollektivtrafikkens interesser i plansammenheng overfor offentlige myndigheter med hensyn til reguleringsplaner, fremkommelighetstiltak, veistandard, terminaler, stoppesteder og informasjonssystemer.

Operatøren skal ivareta egne trafikkinteresser når det gjelder forhold som påvirker den daglige drift, så som veivedlikehold, asfaltering, snøbrøyting, gravearbeider og midlertidige traséomlegginger.

Operatøren skal holde Oppdragsgiver informert om avviklingsproblemer

langs buss traséene og hvordan disse løses best for kunden. Avviklingsproblemer varsles fortløpende til Oppdragsgivers driftssentral, jf. punkt 2.5.

Oppdragsgiver tilrettelegger for overordnede møter med veiholder og andre offentlige etater. Operatøren er pliktig til å stille med personer med operativ lederrolle for deltagelse i slike møter.

Slike møter avholdes regelmessig og det gis ikke økonomisk godtgjørelse for slik deltagelse.

3. VOGNLØP OG TILLEGGSKJØRING

3.1 RUTEDATA OG VOGNLØPSPLANER

Oppdragsgiver har ansvar for at gjeldende vognløpsplaner blir vedlikeholdt i baksystemene for ruteopplysning og sanntidsinformasjon.

Det skal leveres vognløp i forkant av hovedruteendringer. Disse sendes Oppdragsgiver senest 3 uker før oppstartsdato. Eventuelle endringer i vognløpsplanen utenom avtalt ruteendring må klareres med Oppdragsgiver før de iverksettes, men skal normalt ikke forekomme.

Filformat som benyttes i dag til rutedata og vognløp er Netex. Operatør må tilpasse sine filer i forhold til formatet som Oppdragsgiver benytter.

3.2 TILLEGGSKJØRING

I tillegg til Rutekjøring etter Ruteplan vil det i perioder være behov for å sette inn ekstra kapasitet på enkelte avganger.

Behov for tilleggskjøring kan for eksempel oppstå ved behov for økt kapasitet på hele eller deler av en Linje i forbindelse med arrangementer, flytting av skoler, uforutsett økning i kundetilstrømning og lignende.

3.3 OMKJØRINGER

Egenskaper ved vegnettet av midlertidig karakter, som betyr at operatør må foreta omkjøringer for å gjennomføre ruteproduksjonen, godtgjøres med Justeringsprisene i kontrakten. Med andre ord, omkjøringer regnes ikke som en del av ruteproduksjonen og inngår ikke i årsgodtgjørelsen.

Ved ikke planlagte/kjente tilfeller, har operatør plikt til å gjennomføre nødvendige omkjøringer uten å innhente forutgående godkjennelse. Forholdet rapporteres umiddelbart til oppdragsgiver i etterkant.

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

I begge tilfeller skal dokumentasjon for utførte omkjøringer dokumenteres av operatør og oversendes oppdragsgiver. Dokumentasjon skal sendes månedsvis.

3.4 EKSTRA KJØRING AV SPORADISK KARAKTER

Oppdragsgiver kan bestille ekstrakjøring i forbindelse med arrangementer, festivaler, konserter, høytider og annet. Ekstrakjøring av sporadisk karakter inngår ikke i ruteproduksjonen. Ekstrakjøring vil bli bestilt av oppdragsgiver ved behov, og oppdraget vil bli beskrevet i den enkelte bestilling

4. BILLETTERING OG TILHØRENDE SYSTEMER

4.1 GENERELT

Operatør har ansvar for billettering av kundene. Dette kan endres i kontraktsperioden. Kostnader i forbindelse med installering av billetteringsutstyr i buss tilfaller Oppdragsgiver.

Operatør har ansvar for kabling til billetteringsutstyr.

Oppdragsgivers billetteringskonsept er størst mulig bruk av selvbetjente løsninger for kunden og de fleste kundene vil skaffe seg billett på forhånd.

Operatør er ansvarlig for at alle busser som blir brukt i rutetrafikk har installert fungerende billettsystem,
dvs. at operatør er ansvarlig for at alle vogner som er i drift har billettmaskin med tilbehør som fungerer
slik det skal.
Oppdragsgiver står ansvarlig for kostnader for innkjøp og vil stå som eier av billettutstyr.
Dette inkluderer reserveutstyr.
Reserveutstyr vil bli sendt ut til Operatør og skiftes ut ved behov i samarbeid med Oppdragsgiver.

Operatør skal følge retningslinjer gitt av Oppdragsgiver knyttet til billettsalg. Det vises for øvrig til Vedlegg 7 Databehandleravtalen.

4.2 PRIS- OG SONESYSTEM

Priser og sonesystem er Oppdragsgivers ansvar. Oppdragsgiver er forpliktet til å informere Operatøren skriftlig når det skjer endringer i prisreglementet.

Operatøren forplikter seg til å sørge for at alle bussjåfører til enhver tid er kjent med gjeldende prisreglement og forretningsregler for billettering.

4.3 BILLETTSALG

Alt billettsalg foregår på det til enhver tid gjeldende salgsutstyr. Det vil være tillatt å kjøpe ulike billettprodukter om bord. Det gjennomføres per i dag salg med Visa/Mastercard i bussene. Oppdragsgiver jobber for å

innføre ID-basert billettering. Endring i rutiner, ansvar, og betalingsmetoder vil håndteres gjennom endringsordre.

Operatør er ansvarlig for at det billetteres i henhold til gjeldende takstregler og transportvedtekter, og skal sørge for at sjåførene gis god opplæring i korrekt billettering.

Operatørkort for sjåførene bestilles hos oppdragsgiver.

Påstigning skal følge de retningslinjer som til enhver tid gjelder for driftsart og område.

For linjer med påstigning kun på fordør skal Operatøren kontrollere at påstigende kunder har korrekte billetter, og eventuelt selge enkeltbilletter. Dette gjøres ved at påstigende passasjerer validerer billett, eller kjøper billett.

For busstyper med påstigning på alle dører skal Operatøren selge billetter til de som benytter fordør eller henvender seg til fører.

4.4 BILLETT- OG KVALITETSKONTROLL

Oppdragsgiver har ansvaret for gjennomføring av billett- og kvalitetskontroll. Kontroll utføres av Oppdragsgivers eksternt innleide kontrollører, og eventuelt Oppdragsgivers eget personell i ruteområdene. Billettkontrollørene skal legitimere at de har myndighet til å utføre slike oppgaver (gjelder ikke ved skjult kontroll). Forsinkelser som oppstår som følge av billettkontroll skal meldes trafikkleder og loggføres.

Operatøren er som arbeidsgiver ansvarlig for å sørge for at kontrolltiltak som iverksettes i forbindelse med inntektssikring gjennomføres i samsvar med gjeldende lov og avtaleverk gjeldende for Operatøren og Oppdragsgiver. Operatøren må ivareta nødvendige juridiske forhold, blant annet drøftings- og informasjonsplikt ovenfor arbeidstakerne (sjåførene).

4.5 DRIFT, SERVICE, VEDLIKEHOLD OG SUPPORT

Operatør vil få nødvendig tilgang til relevante drifts- og økonomiske rapporter. Brukere og tilganger til systemets moduler vil bli gitt ut fra behov. Oppdragsgiver vil kunne se alle transaksjoner utført i billettsystemet av Operatør.

Enhver tur skal startes med fungerende billetteringsutstyr. Det betyr at utstyret fungerer og at man er pålogget riktig skift/tur. Defekt utstyr skal byttes før neste tur kjøres. Operatør er ansvarlig for å bytte ikke-fungerende billettutstyr.

Operatør er ansvarlig for det daglige vedlikeholdet samt å melde fra til Oppdragsgiver dersom det oppstår ytterligere behov for vedlikehold, service og reparasjoner utover hva som på forhånd er planlagt og avtalt. Tilbakemelding til Oppdragsgiver skal skje så fort som mulig via Oppdragsgivers angitte verktøy, etter at feil/mangel er avdekket. Oppdragsgiver er hovedansvarlig for baksystemer og software for billettsalg. Reserveutstyr og nødvendig support av billetteringsutstyret er Operatørs ansvar.

Operatør skal ha tilstrekkelig antall kvitteringsruller i de enkelte bussene, samt bufferlager som dekker behovene i den daglige drift. Kostnader for kjøp av kvitteringsruller dekkes av Operatør.

Operatør har ansvaret for vedlikehold, som omfatter renhold og enkel feilsøking.

4.6 FRI REISE PÅ OPPDRAGSGIVERS BUSSLINJER

Operatør kan utstede fribillett til sine ansatte j.fr buss bransjeavtalen. Operatør betaler en pris for hver fribillett i henhold til følgende prisliste:

Prisliste fribillett Tromsø-området:

	Voksen	Barn	Honnør
3 måneder	500	250	250
6 måneder	1000	500	500
Ett år	2000	1000	1000

Prisliste fribillett buss hele Troms fylke.

	Voksen	Barn	Honnør
3 måneder	1000	500	500
6 måneder	2000	1000	1000
Ett år	4000	2000	2000

Pris for kort kr 50,- kommer i tillegg. Kategori voksen gjelder for ansatte, ansattes ektefelle, samboer og partner. Barn gjelder for ansattes barn og stebarn i henhold til bussbransjeavtalen.

Oppdragsgiver refunderer ikke utstedte frikort som ikke benyttes for eksempel dersom ansatt slutter i selskapet eller lignende.

Oppdragiver forbeholder seg retten til å endre vilkårene for fribillettordningen ved endringer i tariffavtaler for bussbransjen.

5. SANNTIDSINFORMASJON

5.1 GENERELT

Alle busser i trafikk for Oppdragsgiver, omfattet av denne kontrakten, skal inngå i Sanntidssystemet i Troms (SIS). SIS har som hovedmål å gi kundene informasjon om planlagt og/eller estimat for passeringstider på holdeplasser, telefon eller via internett. I tillegg skal systemet bidra til prioritering i utvalgte lyskryss.

SIS er Oppdragsgivers eiendom og ansvar, og driftes av Oppdragsgiver. Unntaket er skiltkasser, skjermer og kabling frem til Oppdragsgivers SIS-utstyr. Dette er Operatørs ansvar å anskaffe, installere, drifte og vedlikeholde.

Oppdragsgiver plikter å informere Operatøren skriftlig ved endringer i

rutinene for bruk av SIS- utstyret. Operatør plikter å legge til rette ved eventuelle endringer av SIS (utskiftning/endringer av komponenter, endring av dataformat, etc.).

Operatøren plikter å gi nødvendig opplæring, samt dokumentere at eget personal til enhver tid er kjent med gjeldende rutiner for bruk av SIS-systemet. Videre skal også kjøretøyene til enhver tid har oppdaterte grunnlagsdata og fungerende utstyr.

5.2 DAGLIG BRUK OG OPPFØLGING AV SIS

Alle avganger skal være pålogget i SIS-systemet, og eventuelle avvik skal rapporteres fortløpende til Oppdragsgiver, eller den som Oppdragsgiver har utnevnt. I tillegg skal Operatøren ha daglig service og vedlikehold av SIS i bussene.

Oppdragsgiver er ansvarlig for at gjeldende rutedata og vognløpsplaner blir vedlikeholdt i baksystemet. Det er Operatørens ansvar å forsikre seg om at rutedata og vognløpsdata blir gjort tilgjengelig for oppdragsgiver i god tid (minimum 3 uker) før iverksettelse (første virkedag). I det formatet som oppdragsgiver bestemmer.

Manglende pålogging kan gebyrlegges iht. gjeldende satser for gebyr, omtalt i Kontraktens pkt.19.

5.3 HOLDEPLASSANNONSERING OG KUNDEINFORMASJON UNDER REISEN

I henhold til regelverket om universell utforming skal alle stoppesteder på linjen annonseres. Annonseringen skal skje med tilstrekkelig høyt volum og selv under krevende driftsforhold skal dette kunne oppfattes.

I tillegg skal neste holdeplass vises på samtlige innvendige skjermer i bussen. Sanntidssystemet vil gjøre dette automatisk. Dersom den automatiske holdeplassannonseringen ikke skulle fungere, skal Operatørens personale være i stand til å bruke innvendig mikrofon for å annonsere kommende holdeplasser og korrespondanser. Operatøren må utbedre feilen/bytte buss før neste tur starter.

Oppdragsgiver kan ilegge gebyr for manglende eller feil holdeplassannonsering. Dette gjøres iht. gjeldende satser for gebyr, omtalt i Kontraktens pkt.

5.4 UTVENDIG SKILT FOR LINJENUMMER OG DESTINASJON

Operatøren er ansvarlig for att alle busser er korrekt skiltet i henhold til Oppdragsgivers retningslinjer. Dette gjelder alle bussens skiltkasser. Oppdragsgiver definerer linjenummer og destinasjonsbenevnelse for busser i rute, samt hvordan busser skal skiltes ved tomkjøring relatert til rutedrift, for eksempel mellom bussdepot og busslinjens startsted.

Dersom den automatiske skiltingen ikke skulle fungere, skal Operatørens personale være i stand til å skilte samtlige av bussens skiltkasser manuelt.

5.5 DRIFTS- OG AVVIKSMELDINGER

Oppdragsgiver skal utgi nødvendig informasjon om endringer i trafikkavviklingen som følge av planlagte avvik.

Operatøren er ansvarlig for å umiddelbart videreformidle «ikke planlagte avvik» trafikkomlegginger og trafikkforstyrrelser til oppdragsgivers driftssentral/vakt.

Driftsavvik som påvirker skoletransport må av operatør meldes til de skoler som rammes.

6. UTFØRELSE AV OPPDRAGET

Operatør har ansvaret for leveransen av busstjenester i henhold til det linjenett og de rutetabellene som Oppdragsgiver spesifiserer.

6.1 KVALITET I UTFØRELSE, KONTROLL/REVISJON OG RAPPORTERING

Oppdragsgiver har rett til å foreta kvalitetsrevisjoner som ledd i oppstarts forberedelsene og som del av den pågående kontraktsoppfølgingen, hvor Operatøren stiller nødvendig personell til disposisjon for revisjonsteamet. Både administrativt personell og personell som arbeider etter en tjenesteliste stilles vederlagsfritt til disposisjon.

Oppdragsgiver kan til enhver tid gjennomføre punktkontroller, målinger og registrere kvaliteten på gjennomføringen av Oppdraget, herunder tjeneste på Bussdepot, sjåførfasiliteter og anlegg som stilles til rådighet for Operatør.

Oppdragsgiver kan foreta passasjertellinger og/eller andre markedsundersøkelser på Operatørens busser.

Operatøren forplikter seg til den tjenestekvalitet som kommer frem av Kontrakten med Vedlegg.

6.2 OPPLÆRING

Operatøren er forpliktet til å ha tilstrekkelig antall sjåfører, herunder reservesjåfører.

Operatøren skal sørge for at personell med kundekontakt får nødvendig opplæring før de utfører oppdraget. Opplæringen skal som minimum omfatte kundebehandling, relevant billett- og reiseinformasjon, håndtering av driftsavvik, Oppdragsgivers reisegaranti og transportvilkår, tilgjengelighet og hensyn til ulike kundegrupper samt relevante retningslinjer for Oppdragsgivers merkevare.

Operatøren skal sørge for nødvendig oppdatering av kompetansen når rutiner, produkter eller retningslinjer endres. På forespørsel skal Operatøren kunne dokumentere hvordan opplæringen er gjennomført.

Betjeningen skal ha gjennomgått opplæring i, og til enhver tid inneha nødvendige kunnskaper om:

- Oppdragsgivers rutenett i området, priser og billettprodukter, kundevennlige tjenester som svipper.no, apps og spesielt aktuelle billettløsninger for den enkelte kunde.
- Oppdragsgivers pågående og planlagt kampanjer hvor operativt

personell skal ha en aktiv rolle.

- Kundebehandling hvor kunden er i sentrum.
- Passasjer- og miljøvennlig kjørestil, hvor manøvrering og fart skal være avpasset slik at passasjerene føler en stor grad av trygghet og sikkerhet og har en positiv reiseopplevelse.
- Grunnleggende kompetanse om de Linjer som kjøres i Troms og korresponderende linjer.
- Grunnleggende bruk av sanntidsverktøy og -produkter som inngår i den daglige driften.
- Oppdragsgivers transportvedtekter, overgangsregler, takstregler og reisegaranti.
- Fastsatte varslingsrutiner og beredskapstiltak ved større ulykker og brann.
- Krisehåndtering i henhold til punkt 6.5.

6.3 OPPLÆRING BILLETTERING

Oppdragsgiver plikter å varsle om endringer i priser, billettprodukter eller annet som er relevant knyttet til billettering i god tid før endring inntreffer.

Oppdragsgiver praktiserer opplæring gjennom opplæring av superbrukere som igjen har opplæringsansvaret i egen organisasjon. Operatør oppnevner superbruker(e) som etter Oppdragsgivers opplæring skal forestå opplæring av sjåfører og eventuelle Underoperatører.

Operatør er ansvarlig for opplæring av eget personell og eventuelle Underoperatører som skal forestå føreropplæring mht. billetter, priser, forretningsregler, sonestruktur samt bruk og feilretting/drift av billettsystem. Oppdragsgiver skal avholde opplæring/kurs av nøkkelpersonell i takstbestemmelser og betjening av billettmaskinene ved Oppdragets begynnelse. Kostnader knyttet til opplæring av eget operativt personell tilfaller Operatør.

Superbrukere vil igjen bli innkalt til oppfriskningskurs og forut for evt. endringer i billettsystemet. Operatøren skal kunne stille all betjening vederlagsfritt til disposisjon for Oppdragsgiver for opplæring.

6.4 OPPLÆRING I BRUK AV SIS

Oppdragsgiver praktiserer opplæring gjennom opplæring av superbrukere som igjen har opplæringsansvaret i egen organisasjon. Operatør oppnevner superbruker(e) som etter Oppdragsgivers opplæring skal forestå opplæring av sjåfører og eventuelle Underoperatører.

Oppdragsgiver kan gi opplæring i forbindelse med større endringer i form av systemendringer eller rutineendringer. Det forutsettes at Operatøren deltar med alle representanter som skal utføre service- og vedlikeholdsarbeid på SIS-utstyret, og at dette skjer uten kostnad for Oppdragsgiver.

Operatør er ansvarlig for opplæring av eget personell og eventuelle Underoperatører i Oppdragsgivers retningslinjer for betjening og feilretting/drift av SIS. Oppdragsgiver skal avholde opplæring/kurs av nøkkelpersonell i betjening av sjåførmaskinene ved Oppdragets

begynnelse.

Kostnader knyttet til opplæring av eget operativt personell tilfaller Operatør.

Operatøren skal kunne fremvise dokumentasjon på at nøkkelpersonale har gjennomgått opplæring for nøkkelpersonale, og at alle førere har gjennomgått opplæring for førere.

6.5 SIKKERHET OG KRISEHÅNDTERING

Operatøren er pliktig til å ha kontinuerlig oppdaterte rutiner og beredskapsplaner for håndtering av avvik som brann, ran, ulykker, terror og annen krisehåndtering i forbindelse med utførelse av Oppdraget.

Operatør skal i samarbeid med Oppdragsgiver tilpasse sin beredskapshåndtering slik at Oppdragsgivers og Operatørs beredskapsplaner er koordinert.

Operatøren er pliktig å arbeide systematisk og helhetlig med beredskap i egen virksomhet for å kunne håndtere uønskede hendelser (en uønsket hendelse er en hendelse som avviker fra det normale, og som har medført, eller kan medføre tap av liv eller skade på helse, miljø eller materielle verdier).

Det skal utarbeides risiko- og sårbarhetsanalyse som belyser hvilke risikoer og sårbarheter operatøren har, i forhold til ulike uønskede hendelser som kan inntreffe. Basert på risikoene og sårbarhetene skal det foreligge en beredskapsplan som inkluderer varslingsrutiner internt og til Oppdragsgiver, samt håndtering av de uønskede hendelsene. Planen skal beskrive forebyggende tiltak, samt tiltak for å begrense skadevirkninger hvis en uønsket hendelse skulle oppstå. Planen skal være gjort kjent i virksomheten til operatøren. Operatøren skal jevnlig gjennomføre beredskapsøvelser og evaluering av disse.

Alle førere skal ha en grunnleggende opplæring og trening innen brann-, ulykkes- og krisehåndtering med regelmessige repetisjoner.

Operatør har beskrevet hvordan det arbeides med sikkerhet og krisehåndtering, samt hvilket planverk som finnes for å ivareta dette.

6.6 HOLDEPLASS

Det påhviler Oppdragsgiver eller annen offentlig myndighet å forestå etablering, vedlikehold og renhold av holdeplasser, leskur, informasjonssøyler, holdeplass skilt og informasjonstavler. Dette gjelder ikke for reklamefinansierte leskur på holdeplasser hvor det er kommersiell aktør som bærer det hele og fulle ansvar for driften.

Operatøren skal fortløpende rapportere til veieier om feil og mangler med lys, eller andre forhold som bidrar til kundens opplevelse av trygghet og sikkerhet langs de traser som denne Kontrakten omfatter.

Oppdragsgiver er ansvarlig for produksjon av informasjon for den enkelte holdeplass. Operatør er for egen kostnad ansvarlig for utplassering av infoplakat i rutekassett inntil en gang per år. Enkelte holdeplasser kan unntas etter godkjennelse av oppdragsgiver.

6.7 KRAV TIL TRAFIKKAVVIKLING

Kjøringen skal gjennomføres i henhold til Oppdragsgivers ruteplan, transportvedtekter og endringer som Oppdragsgivers driftsledelse

pålegger.

Operatørene må sørge for god trafikkledelse og samhandling med korresponderende Linjer samt venting på korresponderende Linjer, også på tvers av Ruteområdene, se også punkt 3.1.

Bruk av materiell må tilpasses passasjergrunnlaget. Oppdragsgiver tillater at Operatør drifter Linjene med kortere busser, herunder også minibuss klasse B. De avgangen hvor oppdragsgiver i rutebeskrivelsen har kapasitetskrav skal de fortsatt gjelde. Operatør har ansvar for at det er tilstrekkelig kapasitet hele kontraktsperioden på alle linjer.

Dersom frakjøring oppstår på en eller flere holdeplasser langs Ruten skal Operatør uoppfordret sette inn det bussmateriell som primært benyttes. Dersom Oppdragsgiver tar opp forholdet etter gjentatte rapporterte frakjøringer fra Operatør eller på bakgrunn av kundehenvendelser så påløper det automatisk gebyr etter Kontrakten. Oppdragsgiver har etablert en reisegaranti i tråd med nasjonale retningslinjer som gir kunden rett til kompensasjon ved frakjøring, innstilling og forsinkelser, se punkt 11.

Utbetalinger i henhold til den til enhver tid gjeldende reisegaranti som skyldes Operatørs manglende leveranse vil bli fakturert Operatør. Dekning av reisegaranti ovenfor kunden fritar ikke Operatør for gebyr, jf. Kontrakten.

6.8 SJÅFØRAVLØSNING OG SPISEPAUSER

Sjåføravløsning tillates ikke på busser i rute, med unntak av dertil egnede holdeplasser hvor det er innlagt pauser i ruten. Det er ikke anledning til å foreta avvik fra rutetraseen ifm. sjåførbytte.

Sjåføravløsning skal skje på hvilebod, bussdepot, eller Tromsø Prostneset. Oppdragsgiver kan pålegge endringer i driftsopplegget dersom dette er til hinder for annen virksomhet.

Operatør oppfordres til å tilrettelegge for at spisepauser avholdes der sjåførene kan ha kontakt med flere kollegaer. Dette omfatter fellesarealer som Bussdepot og hvileboder der mer enn én Linje ender/starter.

Eventuell transport til avløsningssted er Operatørs ansvar og inngår ikke i Ruteproduksjon.

6.9 INNSTILTE AVGANGER

Alle avganger kunngjort i den til enhver tid gjeldende ruteplan skal bli kjørt. En avgang defineres som innstilt når minimum ett av kriteriene under er oppfylt:

- Avgangen er ikke kjørt innen 20 minutter etter oppsatt avgangstid.
- Mindre enn 50 % av avgangen målt i planlagt kjøretid i henhold til ruteplan er kjørt
- Når avgangen ikke er pålogget SIS (sannstidsinformasjonssystemet). (gjelder ikke teknisk feil ved system eller utstyr som ikke skyldes feilbruk.)

Innstilte avganger gebyrlegges i henhold til kontraktens pkt. 19.4.

Utbetalinger i henhold til den til enhver tid gjeldende reisegaranti som skyldes innstilt avgang vil bli fakturert Operatør. Dekning av reisegaranti ovenfor kunden fritar ikke Operatør for gebyr.

Operatør skal så snart som mulig sette inn erstatningsbuss.

6.10 KRAV TIL OVERHOLDELSE AV RUTETABELL

Ingen busser skal under noen omstendighet forlate en holdeplass tidligere enn det rutetabellen sier.

Operatør skal etterstrebe effektiv drift av Linjen og overholde rutetabellen så langt de trafikale forholdene tillater det.

Avganger fra startholdeplass ansees som forsinket når dette skjer fem minutter senere enn planlagt avgangstid. Forsinkelser som skyldes forhold Operatøren rår over skal rapporteres med årsak i Oppdragsgivers driftsportal. Alle forsinkelser på 5 minutter eller mer skal rapporteres med årsak i Oppdragsgivers driftsportal.

Alle holdeplasser i rutetrase skal betjenes hvis annet ikke er avtalt med Oppdragsgiver.

Utbetalinger i henhold til den til enhver tid gjeldende reisegaranti som skyldes for tidlig kjøring fra holdeplass vil bli fakturert Operatør. Dekning av reisegaranti overfor kunden fritar ikke Operatør for gebyr.

6.11 HÅNDTERING AV AVVIKSSITUASJONER OG INNSTILLINGER

Operatør skal rapportere i Oppdragsgivers driftsportal eller det system som tilrettelegges uten ugrunnet opphold og senest innen 10 minutter om innstilte avganger og forsinkelser fra startholdeplass som er over 5 min. I tillegg skal andre forhold som er viktig for kundene, slik som omkjøringer og unormale forsinkelser rapporteres.

Sjåførene skal kunne kommunisere med Operatørens trafikkledelse for å sikre en rask og effektiv avviksrapportering fra sjåføren.

Anskaffelse, drift og vedlikehold av dette utstyret bekostes av Operatør. Utstyret skal være fastmontert i bussen og kommunikasjonen skal skje etter gjeldende lover og forskrifter.

6.12 KRAV TIL BEHANDLING AV HITTEGODS

Operatøren har ansvar for innsamling, registrering, sikker oppbevaring og utlevering av hittegods fra bussene i samsvar med gjeldende regelverk og Oppdragsgivers rutiner.

Operatøren skal ha rutiner som sikrer oversikt og forsvarlig håndtering av hittegods. Penger, elektronisk utstyr og andre verdifulle gjenstander skal registreres og oppbevares forsvarlig.

Operatøren skal ha et eget utleveringssted for hittegods, adskilt fra trafikkledelsen. Trafikkledelsen skal ikke ha ansvar for kundekontakt eller utlevering av hittegods.

Hittegodskontoret skal være tilgjengelig for kunder ved fysisk oppmøte og

på telefon på virkedager mellom kl. 10.00 og 14.00.

Oppdatert informasjon om telefonnummer, åpningstider og utleveringssted skal være tilgjengelig for Oppdragsgiver og kundene. Endringer skal varsles Oppdragsgiver på forhånd.

6.13 ANSVAR FOR UTLÅNT MATERIELL OG UTSTYR

I de tilfeller hvor Oppdragsgiver stiller materiell og/eller utstyr til disposisjon for Operatør, er Operatør ansvarlig for å vedlikeholde utstyret.

Eventuelle skader på materiell og/eller utstyr skal i sin helhet utbedres, eventuelt erstattes med nytt materiell og/eller utstyr. Operatør er økonomisk ansvarlig for å erstatte eventuelt utstyr, som er utlånt av Oppdragsgiver, dersom dette skulle være utsatt for skader av noe slag eller tapes. Alle kostnader i denne forbindelse dekkes av Operatør.

Materiell og/eller utstyr som er stilt til disposisjon for Operatør skal leveres tilbake til Oppdragsgiver straks ved Kontraktens opphør. Ved overlevering av disponert materiell og/eller utstyr, er Operatør ansvarlig for at dette er i en slik tilstand at det kan settes i operativ drift, umiddelbart etter overtakelse.

6.14 BOMBRIKKER OG BOMÅPNERE

Bomåpnere: Operatør inngår avtale med veiholder om bomåpnere, anskaffer disse og er ansvarlig for montering og tilpassing. Operatør er ansvarlig for å erstatte brikkene ved tap eller skade.

Bombrikker: Operatør er ansvarlig for å inngå avtale med bomselskap om bombrikker og alle kostnader

knyttet til disse.

Kostnader som påløper langs rutetrasé dekkes av Operatør, for eksempel overfart med ferger.

Fremtidige kostnader som operatør ikke kan forutse, dekkes av oppdragsgiver.

6.15 FORBUD MOT BRUK AV HÅNDHOLDT ELEKTRONISK UTSTYR OG HODETELEFONER/ ØREPROPPER

Under kjøring gjelder forbud mot bruk av håndholdt elektronisk utstyr samt bruk av hodetelefoner/øreproppper. Bluetooth øreplugg til samtaler med operatørsentral er tillatt.

6.16 FORBUD MOT TOMGANGSKJØRING

Som et ledd i å begrense støy og utslipp fra bussdriften skal Operatøren påse at bussene ikke

tomgangskjører i mer enn ett minutt ved sommertid (15.mai-15.september).

6.17 UNIFORMSPLIKT

Uniformsplikt (Operatørens uniform) gjelder for sjåfører med kundekontakt. Uniformen skal være ren og velstelt. Operatør dekker uniformkostnadene.

6.18 SPRÅK

Sjåfør skal kunne svare på spørsmål om priser, rutetider, korrespondanser, stoppesteder etc., og henvise til hvor kunden kan få svar på mer kompliserte spørsmål.

For nye sjåfører godtar vi Engelsk som språk de første 6 måneder av ansettelsen. Før 6 måneder har gått så skal de ansatte ha startet Norsk kurs, med krav om å ha bestått NHO sin "Bussnorsktest" innen 12 måneder etter ansettelse.

Operatør må dokumentere hvordan de ivaretar passasjerer, særlig yngre og eldre, som har et informasjonsbehov ved avvik eller stans på kjøretøy som er i trafikk. Det må og dokumenteres at sikkerheten knyttet til evakuering/brann, særlig i tunnel, er ivaretatt med Engelsk språklig fører.

Samme krav gjelder for alle typer ansettelser, også sjåfører som er ansatt midlertidig og for kortere perioder. Det er samlet tid ansatt hos bussoperatøren som er gjeldende når det regnes ut hvilken dato ansettelsen startet. Korte kontrakter på tvers av avdelinger skal legges sammen til samlet sammenhengende tjeneste, også der hvor det er opphold mellom kontraktene. Løpende periode på siste 3 år er tellende.

Administrativt ansatt personell inkludert trafikkledelse skal ha Norsk kunnskap på nivå B1 – muntlig.

Oppdragsgiver har rett til å gjennomføre språktest av alle sjåfører. Sjåfører som ikke tilfredsstiller språkkrav etter oppdragsgivers vurdering, skal tas ut av tjeneste dersom oppdragsgiver krever dette.

6.19 GODS

Operatør skal kunne frakte gods fra rutebilstasjoner og korresponderende busser og til et nærmere avtalt leveringssted langs ruten. Inntektene tilfaller operatør. Operatør har ansvaret for merutgifter knyttet til godshåndtering. I den grad gods medtas på buss i rute, skal ikke dette påvirke fremføringen av ruten slik den er definert i rutetabellen.

Oppdragsgiver fastsetter godsregulativet i forbindelse med frakt av slike varer. Gjeldende godsregulativ følger med som bilag til oppdragsbeskrivelsen.

7. UTPRØVING AV NYE LØSNINGER

Operatøren må være villig til å delta i testing/utprøving av nye løsninger for å forbedre kollektivtrafikken. Nedenfor er det nevnt et eksempel, men andre tiltak kan også bli aktuelle. Dette vil bli behandlet etter kontraktens endringsbestemmelse pkt.

7.1 UTPRØVING AV NYTT BUSSMATERIELL.

Det kan være aktuelt med utprøving av nye typer bussmateriell f.eks med annen miljøteknologi. Operatørens rolle kan være å kjøpe/leie og drifte busser eller drifte busser anskaffet av oppdragsgiver. Operatør må om dette blir aktuelt påregne behov for ekstra rapportering, oppfølgning osv. til oppdragsgiver.

8. MARKEDSFØRING OG KOMMUNIKASJON

8.1 MERKEVARE

Operatøren skal gjennom utførelsen av oppdraget, sin opptreden og kontakten med kundene understøtte Oppdragsgivers merkevare Svipper og bidra til en helhetlig og positiv kundeopplevelse. Operatøren skal følge de til enhver tid gjeldende retningslinjene Oppdragsgiver fastsetter for profilering, kundekommunikasjon og bruk av Oppdragsgivers merkevare innenfor kontraktens rammer.

8.2 MARKEDSFØRING

Oppdragsgiver har ansvar for billett- og reiseinformasjon, profilering og markedsføring av kollektivtrafikken i Troms.

Oppdragsgiver og operatør skal holde hverandre orientert om relevante markedsforhold, og samarbeide om å utvikle et best mulig kollektivtilbud innenfor gjeldende økonomiske rammer.

Operatør skal delta i lokal markedsføring i samarbeid med Oppdragsgiver.

Oppdragsgiver skal dele overordnet plan for markedsaktiviteter med Operatør. Dersom Operatør skal bidra i en aktivitet, skal Oppdragsgiver også dele relevante detaljplaner.

Operatør skal gjennom sin opptreden og i kontakt med kundene ivareta Oppdragsgivers merkevare og bidra til et positivt omdømme for kollektivtrafikken.

8.3 KOMMUNIKASJON OG MEDIA

Oppdragsgiver har det overordnede ansvaret for mediekontakt og presseaktivitet knyttet til kollektivtilbudet, herunder saker som gjelder tilbud, ruter, billetter, priser og andre forhold som ligger innenfor Oppdragsgivers ansvarsområde.

Operatør er ansvarlig for mediehåndtering i saker som gjelder egen virksomhet, egne ansatte og forhold som ligger innenfor Operatørs ansvarsområde.

I saker som berører begge parter, skal Oppdragsgiver og Operatør så langt det er praktisk mulig samordne mediehåndteringen før uttalelser gis. Partene skal bidra til tydelig og konsistent kommunikasjon om kollektivtilbudet.

Operatør skal ha tydelige rutiner for håndtering av mediehenvendelser og oppgi hvem som er kontaktperson overfor Oppdragsgiver i mediesaker.

Operatør skal som hovedregel ha en fast talsperson fra ledelsen overfor media.

Dersom Operatør mottar en mediehenvendelse som gjelder Oppdragsgivers ansvarsområde, eller en sak som berører begge parter, skal henvendelsen så snart som mulig formidles til Oppdragsgiver. Dersom operatør skal uttale seg i saken, skal svaret så langt det er praktisk mulig samordnes med Oppdragsgiver på forhånd.

Ved alvorlige hendelser, ulykker, større driftsavvik eller andre hendelser som kan medføre betydelig medieoppmerksomhet eller påvirke Oppdragsgivers omdømme, skal Operatøren uten ugrunnet opphold varsle Oppdragsgivers avtalte kontaktpunkt. Partene skal så langt situasjonen tillater det avklare ansvar for ekstern kommunikasjon og samordne faktagrunnlaget før informasjon gis til media eller publiseres i egne kanaler.

Dette begrenser ikke Operatørens ansvar for nødvendig kommunikasjon om egen virksomhet, ansattes forhold, sikkerhet eller andre forhold Operatøren selv har ansvar

8.4 BILLETT OG REISEINFORMASJON

Oppdragsgiver har ansvar for å definere innhold, utvikle og produsere ruteinformasjon og annen informasjon om oppdraget.

Oppdragsgiver skal publisere informasjon om kollektivtilbudet og informere kundene om endringer ved planlagte avvik.

Ved uforutsette hendelser og driftsavvik som påvirker kundene, skal Operatøren uten ugrunnet opphold gi Oppdragsgiver tilstrekkelig informasjon til at Oppdragsgiver kan informere kundene. Informasjonen skal, så langt den er kjent og relevant, omfatte:

- berørte linjer, avganger og områder
- hendelsens art og omfang
- forventet konsekvens for kundene
- forventet varighet
- eventuelle alternative transportmuligheter eller andre tiltak
- tidspunkt for neste oppdatering dersom situasjonen ikke er avklart

Operatøren skal oppdatere informasjonen når situasjonen endres eller ny relevant informasjon foreligger.

Operatøren skal gjennom hele driftsdøgnet ha et bemannet kontaktpunkt som kan gi Oppdragsgiver oppdatert informasjon om forhold som påvirker kundene eller gjennomføringen av transporttilbudet. Kontaktpunktet skal kunne nås gjennom de kanalene Oppdragsgiver fastsetter for kontrakten.

Oppdragsgiver har også ansvar for en felles ruteopplysningstjeneste i kollektivtrafikken.

Oppdragsgiver har ansvar for å formidle kundeinformasjon om endringer via skjermer i bussen. Operatør skal melde fra til Oppdragsgiver ved avvik på informasjonsskjermene. Oppdragsgiver har ansvar for å utforme, produsere og publisere ruteinformasjon og annen kundeinformasjon om oppdraget.

8.5 KUNDESENTER, KUNDESERVICE OG KLAGEBEHANDLING

Kundene skal få enhetlig og likeverdig behandling.

Oppdragsgiver har hovedansvaret for kundedialogen. Oppdragsgivers kundesenter skal motta, registrere og besvare henvendelser og klager via telefon, e-post, kontaktskjema, sosiale medier og andre kanaler Oppdragsgiver fastsetter. Oppdragsgiver skal som hovedregel besvare henvendelser og klager overfor kunden, også når saken gjelder operatørens ansvarsområde.

Når en sak gjelder Operatørens ansvarsområde, skal Operatøren:

- Undersøke saken
- Gi Oppdragsgiver et tilstrekkelig og dokumentert svargrunnlag
- Beskrive relevante fakta, vurderinger og eventuelle tiltak

Operatøren skal gi Oppdragsgiver svargrunnlag senest innen tre virkedager etter at saken er gjort tilgjengelig for Operatøren gjennom avtalt kanal eller system.

Dersom Operatøren ikke kan overholde fristen, skal Operatøren varsle

Oppdragsgiver før fristen går ut og opplyse om når svar vil foreligge.

Partene skal avtale hvilke typer henvendelser og klager Operatøren skal besvare direkte. Operatøren skal registrere denne oppfølgingen i Oppdragsgivers saksbehandlingssystem når Oppdragsgiver krever det.

Operatørens ansatte som har kontakt med kundene, skal opptre profesjonelt, høflig, og serviceorientert og gi kundene korrekt informasjon innenfor eget ansvarsområde. Kundene skal behandles likeverdig og med nødvendig hensyn til individuelle behov.

Henvendelser som hører under Oppdragsgivers ansvar, skal videresendes senest innen én virkedag etter mottak.

Operatøren skal bruke arbeidsformene, systemene og kanalene Oppdragsgiver fastsetter. Oppfølgingen skal være sporbar og vise sakens status, ansvar, frister, faktagrunnlag, vurderinger og tiltak.

Ved driftsavvik og andre hendelser som påvirker kundene, skal Operatørens trafikkledelse uten ugrunnet opphold gi Oppdragsgiver nødvendig og oppdatert informasjon. Partene skal avtale kontaktpunkter, kanaler og rutiner for denne informasjonsflyten.

Operatøren skal ha interne retningslinjer for ansattes omtale av oppdraget i sosiale medier. Retningslinjene skal tydeliggjøre skillet mellom rollen som privatperson og representant for Operatøren, og skal ivareta taushetsplikt, personvern og Oppdragsgivers legitime interesser knyttet til gjennomføringen av kontrakten.

Operatørens behandling av personopplysninger i forbindelse med kundeservice og klagebehandling skal skje i samsvar med kontraktens bestemmelser om personvern og eventuell databehandleravtale og til enhver tid gjeldene leverandørkrav hos Oppdragsgiver. Operatøren skal bare ha tilgang til kundeopplysninger som er nødvendige for å utføre avtalte oppgaver.

Operatøren skal følge utviklingen i kundehenvendelser og klager som gjelder eget ansvarsområde. Ved gjentakende eller vesentlige avvik skal Operatøren identifisere årsak, foreslå korrigerende tiltak og følge opp effekten av tiltakene. Oppdragsgiver kan kreve at slike forhold behandles i ordinære kontraktsoppfølgingsmøter.

8.6 PROFILERING

Alt materiell skal være profilert i samsvar med Oppdragsgivers til enhver tid gjeldende profilmanual og øvrige skriftlige retningslinjer for profilering. Profileringen skal være korrekt plassert, helhetlig og i god visuell stand.

Operatøren skal føre løpende kontroll med profileringen og uten ugrunnet opphold melde fra til Oppdragsgiver om skader, feil, slitasje eller mangler.

Operatøren skal for egen regning utbedre eller erstatte profilering som skades, forringes eller fjernes som følge av Operatørens bruk, renhold, vedlikehold, reparasjoner eller andre forhold Operatøren har ansvar for. Utbedringen skal utføres i samsvar med Oppdragsgivers profilmanual og eventuelle anvisninger fra Oppdragsgiver.

Skadet eller mangelfull profilering skal utbedres så snart som praktisk mulig og senest innen 10 virkedager etter at forholdet ble eller burde ha blitt oppdaget. Dersom skaden er vesentlig eller kan føre til misforståelser om bussens identitet eller tilhørighet, skal Operatøren uten ugrunnet opphold kontakte Oppdragsgiver og avtale nødvendige midlertidige og permanente tiltak.

Operatøren skal ikke endre, fjerne, tildekke eller supplere profileringen

uten skriftlig godkjenning fra Oppdragsgiver.

Profilering som må endres eller erstattes som følge av endringer Oppdragsgiver beslutter i profilmanualen, merkevaren eller profileringskonseptet, håndteres etter kontraktens bestemmelser om endringer, med mindre annet er avtalt.

8.7 REKLAMERETTIGHETER

Oppdragsgiver har alle rettigheter til eventuell reklame i og på bussene, inkludert reklame på skjermer. Alle reklameinntekter i kontraktsperioden tilfaller Oppdragsgiver.

Operatør har ansvar for opphenging og nedtaking av plakater og annet reklamemateriell inne i bussene. Oppdragsgiver sørger for reklamemateriell.

Operatør skal stille med bussmateriell uten påmontert reklame eller løpende reklameavtaler.

Operatør skal stille bussene til disposisjon for påføring og nedtaking av utvendig reklame og informasjon. Monteringen skal foregå på tidspunkter hvor bussene ikke er nødvendige i trafikk.

Operatør skal på forhånd vaske bussene og om nødvendig stille garasjeplass til disposisjon for montering.

Operatøren skal ikke selge, leie ut, disponere eller på annen måte gjøre reklameflater i eller på bussene tilgjengelige for kommersielle eller andre eksterne aktører uten skriftlig samtykke fra Oppdragsgiver. Oppdragsgiver har rett til å benytte tilgjengelige flater i og på bussene til kundeinformasjon, profilering, kampanjer og reklame innenfor kontraktens rammer.

Busser som skal påføres reklame skal ha skadefri lakk, og ha en lakkvalitet som tåler påføring og nedtaking av reklame.

- Dersom det oppstår lakkskader som følge av reklame, skal Operatør varsle reklameselskapet så snart som mulig. Skaden skal dokumenteres med bilder og taksering utført av godkjent takstmann.
- Eventuelt erstatningsansvar for lakkskader er et forhold mellom Operatør og reklameselskapet.

Operatørens medvirkning etter dette punktet, herunder ordinær opphenging og nedtaking av innvendig materiell, klargjøring av buss og tilgjengeliggjøring av buss for montering, inngår i kontraktsvederlaget med mindre annet uttrykkelig avtales.

9. TRANSPORTVILKÅR OG REISEGARANTI

Operatøren forplikter seg til å følge Oppdragsgivers til enhver tid godkjente transportvilkår. Operatøren forplikter seg til å følge Oppdragsgivers til enhver tid gjeldende Reisegaranti.

Oppdragsgiver gjør oppmerksom på at det kan komme endringer i transportvilkår og reisegarantien i kontraktsperioden.

Transportvilkår - Svipper

Hjelp og kontakt - Svipper

10. KRAV TIL RENHOLD OG VEDLIKEHOLD AV BUSSER

10.1 MINIMUMSKRAV TIL DAGLIG RENHOLD

- Bussen skal fremstå som ren- inn og utvendig ved innsettelse i trafikk hver dag.
- Ved streng kulde/lange kuldeperioder hvor bruken av vann må begrenses skal bussene likevel støvsuges. Operatør skal i slike krevende perioder prioritere vask og renhold og om nødvendig øke ressursbruken.
- Gulv, vegger, vinduer og under seter skal være rengjort for smuss som er påført det siste driftsdøgnet.
- Seter og utstyr skal være rengjort og uten synlig smuss.
- Bussen skal være fri for tagging, tyggegummi og lignende, både ut- og innvendig, gjelder også skygger.
- Sjåføren skal alltid gå gjennom bussen på endeholdeplass og fjerne løst søppel, sjekke at teknisk utstyr fungerer og rapportere om vogn eller utstyr må skiftes.
- Hvis bussen blir tilsølt av oppkast eller annet søl skal vognen byttes så snart som mulig.
- Vaskeliste skal føres daglig og kunne fremvises på forespørsel til Oppdragsgiver.

10.2 MINIMUMSKRAV TIL PERIODISK RENHOLD

- Samtlige vinduer skal fremstå som rene.
- Innvendig helvask, herunder rens av setetrekk, utføres minimum 1 ganger per år.
- Utført periodisk renhold skal kunne dokumenteres overfor Oppdragsgiver på etterspørsel.

10.3 MINIMUMSKRAV TIL DAGLIG VEDLIKEHOLD TIL VINDUER, KAROSSERI OG INNREDNING

- Busser i trafikk skal fremstå uten synlige skader på lakk, karosseri eller interiør- eller eksteriør detaljer.
- Innvendige skader på stoler og interiør skal utbedres omgående/etter endt Vognløp.
- Frontruter med skader, punkterte sidevinduer som dugger samt vinduer og glassfelt med riss-skader skal byttes eller repareres omgående.
- Ved større skader som får konsekvenser for trafikksikkerheten skal bussen tas ut av trafikk inntil skaden er utbedret. For øvrig vises til kjøretøyforskriften og kravet til forskriftsmessig stand. Utbedringsfrister settes i samråd med Oppdragsgiver.

10.4 PERIODISK VEDLIKEHOLD

Operatør har ansvaret for periodisk vedlikehold av sine busser. Periodisk vedlikehold skal kunne dokumenteres overfor Oppdragsgiver.

10.5 OBJEKTIVE KONTROLLER

Oppdragsgiver har rett til å utføre kvalitetskontroll med eget og innleid personell. Kontrollen kan utføres på buss i trafikk og på depot, og kan utføres uten forvarsel.

Dette er kontroller for å se over bussenes tilstand knyttet til Kontraktens krav er ivaretatt.

Denne kan også foretas av sivil kontrollør.

11. RAPPORTERING OG STATUSMØTER

Operatøren skal rapportere til Oppdragsgiver etter bestemmelsene i dette kapittel. Månedlig faktura godtgjøres kun hvis rapportene foreligger og i en form avtalt mellom partene i Kontrakten.

Hvis Operatøren skifter daglig leder, driftsansvarlig, økonomiansvarlig eller personer med spesielle kvalitetsansvar skal Oppdragsgiver varsles skriftlig.

Underveis i kontraktsperioden kan det forekomme at leveranseformen av rapportene endres som følger av endrede behov eller endringer i teknologi.

Oversikt over Operatørs rapporteringsplikt:

Type rapport	Leveranse form	Hyppighet
Regnskapsrapport	E-post	På forespørsel
Årsberetning	E-post	På forespørsel
Avviksrapporten - Innstilte avganger, årsaker - Forsinkelser, årsaker - Frakjøringer - System feil - Sanntidssystem - Billettsystem - Holdeplass - Skader på utstyr - Omkjøring - Dublering	Driftsportalen Trafikklogg system	Fortløpende
Bussoversikt	Elektronisk format	Årlig/fortløpende ved endring
Ulykker - Ansatte - Passasjerer - Skade på tredjeperson/ting/miljø	Telefon E-post	Straks Fortløpende
Miljøregnskap Dokumentasjon på det forbrukte drivstoffets klimagassreduksjon. Dokumentasjon skal være fra leverandør/omsetter av drivstoffet og skal beregnes i tråd med bestemmelse i produktforskriften slik den foreligger 01.01.23.	E-post	Halvårlig For perioden f.o.m 1.1-t.o.m 30.6 sendes innen 30.august. For perioden f.o.m 1.7-t.o.m 31.12 sendes innen 28.februar.
Kjøretøyrapportering	E-post	Årlig

12. ARBEIDSDELING OG SAMARBEID MELLOM OPPDRAGSGIVER OG OPERATØR

12.1 ARBEIDSDELING

Arbeidsfordelingen mellom Operatør og Oppdragsgiver skal sikre god gjennomføring av tjenester og arbeidsoppgaver i tilknytning til Oppdraget.

Arbeidsdelingen sammenfattes i følgende tabell:

Oppgave	Operatør	Oppdragsgiver	Henvisning
Trafikk- og Driftsledelse	H	M	Oppdragsbeskrivelsen
Drifts- og rutetilbudet	M	H	Rutebeskrivelsen og Oppdragsbeskrivelsen
Resultatoppfølging og kontroll	M	H	
Inntektsansvar	M	H	Kontrakt, Incitamentsordningen, Oppdragsbeskrivelsen
Pris- og billetteringssystem	M	H	Oppdragsbeskrivelsen
Billetteringsutstyr	M	H	Oppdragsbeskrivelsen
Billettsalg om bord i buss	H	M	Oppdragsbeskrivelsen
Ruteinformasjon på holdeplasser	H	M	Oppdragsbeskrivelsen
Rute-, pris- og billettinformasjon	M	H	Oppdragsbeskrivelsen, Materiellbeskrivelsen
Markedsføring	M	H	Oppdragsbeskrivelsen
Ruteopplysning	M	H	Oppdragsbeskrivelsen
Holdeplasser og leskur	M	H	Oppdragsbeskrivelsen
Hittegodsservice	H	M	Oppdragsbeskrivelsen
Pauserom, toalettmuligheter for ansatte	H	M	Anleggsbeskrivelsen
Billettkontroll	M	H	Oppdragsbeskrivelsen

H = hovedansvar, M = medansansvarlig

13. SAMSPILL OG SAMARBEID

I kontraktsperioden vil et godt samspill og samarbeid mellom Operatør og Oppdragsgiver være svært viktig for å finne de beste løsningene for kollektivtrafikken i kontraktsområdet. Samspillet og samarbeidet formaliseres igjennom regelmessige møter. Partene dekker her egne reise- og møtekostnader

knyttet til slike møter.

Møte	Hyppighet
Statusmøter	2 ganger pr år
Kontraktsmøter/økonomimøter	2 ganger pr år
Samarbeidsmøter tillitsvalgte/verneombud	1 gang pr år

Utover disse faste møtene vil det kunne oppstå behov for andre mer sporadiske møter knyttet til eksempelvis beredskap, trafikkløsninger og andre oppdukkende tema. Det stilles krav om at hovedtillitsvalgt og verneombud blir fritatt fra sitt daglige virke for å delta i ovennevnte møter.

14. OPPSTARTSFORBEREDELSER

14.1 PROSJEKT- OG FREMDRIFTSPLAN

Denne planen må ta høyde for alle installasjoner og alle bestillingstider, som beskrevet i Vedlegg 2 Materiellbeskrivelsen og Vedlegg 4 Anleggsbeskrivelsen. Planen legges som et Bilag til Vedlegg 1 Oppdragsbeskrivelse og skal minimum omhandle:

- Materiell.
- Rekruttering/overdragelse av personell – samt klare frister for overlevering av lister med ansattefordeling.
- Opplæring av personale.
- Etablering av Operatørs trafikkledelse.
- Gjennomgang av rutenettet – herunder oppkjøring av Ruter, Justering av kjøre- og avgangstider både i rush-, normal- og lavtrafikk. Det planlegges med differensierte kjøretider.
- Informasjonssamarbeid.
- Innarbeidelse av Oppdragsgivers rapporteringssystemer og rutiner.
- Beredskap for håndtering av oppstartsproblemer etter Oppstartsdato.

Prosjektplan og tentativ fremdriftsplan skal leveres som en del av tilbudet. Detaljert og nærmere bestemt fremdriftsplan skal være utarbeidet innen 2 måneder etter Kontraktsinngåelse.

Tilknyttet oppstartsarbeidet skal det stilles dedikerte ressurspersoner fra Operatøren lokalisert i kontraktsområdet.

Organisering av oppstartsarbeidet skal beskrives i tilbudet.

Prosjekt og fremdriftsplan skal følges av en risikovurdering, både for egen og eventuelle Underoperatørers Ruteproduksjon. Risikovurdering skal være utarbeidet innen 2 måneder etter Kontraktsinngåelse.

Risikovurderingen skal vise de kritiske elementene i forhold til kvalitetssikring av oppstarten. Hvert risikoelement skal klassifiseres med hensyn til sannsynlighet for å inntreffe og med tilhørende konsekvens. De ulike risikoelementene skal følges opp med tiltak for å redusere risikoen. Risikovurderingen skal gjennomgås og oppdateres jevnlig.

14.2 KVALITETSSIKRING

Operatør skal ha et iverksatt og dokumentert system for kvalitetssikring (Kvalitetssikringssystem), jf. Kontrakten punkt 13. Oppdragsgivers representant og personer med bemyndigelse fra oppdragsgiver skal, i perioden frem til oppstart, ha rett til å foreta kvalitetsrevisjon og verifikasjon av operatørs og eventuelle underoperatørers kvalitetssikring og fremdrift.

14.3 OPPSTARTSMØTER

Det skal holdes et oppstartsmøte så snart som mulig etter kontraktsinngåelsen. Det skal i perioden frem mot oppstartsdato holdes jevnlige statusmøter for rapportering av framdriften. Operatøren skal på møtene rapportere om fremdrift i henhold til fremdrifts/ milepælsplan.

15. AVSLUTNING AV KONTRAKT

Ved avslutning eller terminering av kontrakten, skal utstyr som eies av oppdragsgiver utmonteres på alle busser når disse tas ut av trafikk i oppdrag for oppdragsgiver.

Busser skal kunne stilles vederlagsfritt til disposisjon for oppdragsgiver for utmontering i inntil 1 måned etter utløpet av kontraktsperioden. Bussene skal stilles til disposisjon i Tromsø.