

Vedlegg 1
Oppdragsbeskrivelse
Anskaffelse av kontrolltjenester i
Stor-Trondheim



1. Innhold

1	Oppdraget	4
1.1	Generelt.....	4
1.2	Transportvedtekter	4
1.3	Fremtidige anskaffelser og endringer som kan få innvirkning på oppdraget	4
1.4	Billettkontroll på buss.....	5
1.4.1	Metrobuss	5
1.4.2	El-busser og øvrige bybusser	6
1.5	Billettkontroll på trikk.....	7
1.6	Prosjekt- og tentativ fremdriftsplan /oppstartsforberedelser	7
1.7	Kontrollområder	8
1.7.1	Tidsmessig fordeling av Billettkontroll	8
1.7.2	Rute-/ Linjeinformasjon.....	9
2	Utførelse av Oppdraget	9
2.1	Generelle krav til utførelsen.....	9
2.2	Krav ved gebyrutstedelse	10
2.3	Krav ved veiledning	11
2.4	Krav til bemanning.....	11
2.5	Krav til bruk av lærlinger	11
2.6	Kompetansekrav og opplæring	11
2.7	Kontrollmøter	12
3	Oppdragsanalyse og planlegging av Billettkontroll	12
3.1	Generelt.....	12
3.2	Bruk av kjøretøy	12
4	Ansvarsfordeling.....	12
4.1	Oppdragsgivers ansvar	12
4.1.1	Oppdragsgivers ansvar knyttet til betalingsterminaler/kontrollørmaskin.....	13
4.1.2	Oppdragsgivers ansvar ved nytt billettsystem	13
4.2	Leverandørens ansvar	13
4.2.1	Krav til uniform.....	13
4.2.2	Krav til utstyr	13
4.2.3	Krav knyttet til betalingsterminaler/kontrollørmaskin	13
4.2.4	Varslingsplikt	14
4.2.5	Krav til instruksverk og årsplan	14
4.2.6	Øvrige krav.....	14
5	Administrativ oppfølging og statusmøter	15

5.1	Månedssrapporter	15
5.2	Statusmøter.....	15
6	Mindre endringer/tilpasninger i Oppdraget.....	15
7	Øvrige kontrolltjenester	15
7.1	Objektiv kontroll/Kvalitetskontroll.....	15
7.1.1	Fremgangsmåte for avrop	15
7.1.2	Unntak fra avrop.....	16
7.2	Passasjertelling	16
7.2.1	Fremgangsmåte for avrop	16
7.2.2	Unntak fra avrop.....	17
7.3	Vakt- og sikkerhetstjenester.....	17
7.3.1	Fremgangsmåte for avrop	17
7.3.2	Unntak for avrop	17
8	Opsjon på tjenester knyttet til billettautomater.....	17
9	Opsjon på tjenester knyttet til bymiljøvakt.....	19
10	Kunnskapsoverføring ved endt kontrakt/bytte av Leverandør	19
11	BILAG TIL VEDLEGG 1 OPPDRAGSBESKRIVELSEN	20

1 Oppdraget

1.1 Generelt

Driften av kollektivtrafikk og mobilitetstjenester er i all hovedsak finansiert dels igjennom brukerbetaling (billettinntekter) og dels igjennom tilskudd fra Trøndelag fylkeskommune og Miljøpakken. Moderne transportsystemer stiller store krav til effektivitet og brukervennlighet for brukeren, også i forhold til billettering/billettkjøp og ombordstigning. Disse aspektene veies alltid opp mot Oppdragsgivers behov for kontroll og inntektssikring.

Oppdragsgiver skal inngå avtale med vaktsselskap om kjøp av både sivile- og uniformerte billettkontrolltjenester for mobilitetstjenester som kjøres på kontrakt for Oppdragsgiver, herunder blant annet buss og trikk.

Oppdragsgiver har til tider også behov for tjenester som faller utenfor billettkontroll, og ønsker også å kunne kjøpe tilleggsleveranse av objektive kontroller (kvaliteskontroller), passasjertelling, samt vakt- og sikkerhetstjenester knyttet til passasjer- og sjåførtrygghet både om bord på transportmidler og på holdeplasser og terminaler. Hva gjelder konserter og arrangementer og lignende vil det kunne være behov for veiledning- og kø kontroll av passasjerer. Ved endringer i rutetilbudet, og spesielt ved innføring av nye busstilbud vil det kunne være behov for veiledning- og informasjon til passasjerer på holdeplass. Oppdragsgiver ønsker derfor mulighet for å kjøpe tjenester knyttet til Vakt- og sikkerhet.

Oppdragsgiver ønsker videre en opsjon på å kjøpe tjenester knyttet til billettautomater, se punkt 8, og tjenester knyttet til bymiljøvakt, se punkt 0.

1.2 Transportvedtekter

Oppdragsgiver har pr. dags dato Transportvedtekter godkjent fra Samferdselsdepartementet den 8. januar 2014. Transportvedtektene gjelder som en avtale mellom Oppdragsgiver og hver enkelt reisende. Oppdragsgiver har søkt om endringer av sine Transportvedtekter og søknaden er til behandling i Samferdselsdepartement. Når disse endringene godkjennes, vil dette medføre endringer i gjennomføringen av billettkontroll. I forhold til dagens Transportvedtekter er den vesentligste endringen av betydning for Billettkontroll, at de reisende som blir ilagt tilleggsgebyr skal få muligheten til å betale gebyret på stedet, for en lavere avgift enn hvis de betaler senere. Det kan i løpet av kontraktsperioden bli aktuelt for Oppdragsgiver å innføre nye metoder for betaling av tilleggsgebyr på stedet, som Leverandør må ta i bruk. Dagens Transportvedtekter ligger tilgjengelig på Oppdragsgivers nettside www.atb.no.

1.3 Fremtidige anskaffelser og endringer som kan få innvirkning på oppdraget

Oppdragsgiver skal anskaffe et nytt billettsystem i løpet av kontraktsperioden. Det nye billettsystemet vil kunne føre til endringer i oppdraget i form av eksempelvis utbytte av betalingsterminaler eller gebyrordning. All den tid dette er noe Oppdragsgiver ikke har kunnskap om på nåværende tidspunkt, er dette endringer som må avtales særskilt mellom Oppdragsgiver og Leverandør når de oppstår.

1.4 Billettkontroll på buss

Billettkontroll på buss gjennomføres både som ombordkontroll, på holdeplasser og omstigningspunkter. Ut i fra formålet med den aktuelle kontrollen kan kontrollørene opptre i uniform eller sivilt.

I tillegg til billettkontroll skal kontrollørene rapportere åpenbare kvalitetsavvik knyttet til hvordan bussen fremstår, herunder blant annet renhold, skader, billettutstyr, sanntidssystem osv.

Oppdragsgiver understreker at listen ikke er uttømmende, og at det kan komme instruksjoner fra oppdragsgiver om andre kontrollelementer som skal rapporteres på. Videre overlates det til kontrollørenes skjønn å rapportere andre opplagte avvik.

I perioden fra oppstart og frem til nytt rutetilbud 3. august 2019 vil det bli utført billettkontroll på ordinært rutetilbud, i tråd med avtalte månedsplaner mellom Oppdragsgiver og Leverandør.

Den 3. august 2019 får Trondheimsområdet nytt kollektivsystem. Tilbudet er tilpasset hvor folk reiser for jobb, skole og fritid, og gjør det enklere å reise effektivt både i og mellom bydelene.

Bussene vil gå oftere og det totale tilbudet blir mer attraktivt. Langt flere vil få mulighet til å reise kollektivt på en mer effektiv måte enn i dag.

1.4.1 Metrobuss

Metrobussene vil være ryggraden i kollektivtilbudet i Stor-Trondheim fra august 2019. 58 metrobusser vil trafikker tre metrobusslinjer, og mange av passasjerene fra ulike bydeler fremføres til knutepunkter med bydelsbusser for omstigning til metrobuss.

Bussene er i underkant av 24 meter lange og har plass til 142 passasjerer. Metrobussene har 51 sitteplasser og 91 ståplasser. Til sammenligning har dagens leddbusser plass til 96 og 97 passasjerer, avhengig av operatør. Det beregnes fire stående per kvadratmeter i angivelser av kapasitet.

Se illustrasjon:



I metrobussene får man også store, lette tilgjengelige områder for rullestol og barnevogn.

Metrobussene har fire døråpninger med «sliding doors», likt det som brukes på t-bane/metrobaner, for effektiv og trygg av- og påstigning. Bussene er rikelig utrustet med videoovervåking som øker tryggheten for publikum.

Dette nettverket fordrer høy frekvens på bussene, og minimalt med forsinkelser. Det skal i planlegging av utførelse kontrolltjeneste legges vekt på at ikke kontrollen medfører forsinkelser hverken på metrobuss eller på fremføring av passasjerer til metrobussnettverket, og at kontrollørene igjennom veiledning og rettledning av passasjerer både på holdeplass og om bord bidrar til smidighet i avstigning- og på lasting av passasjerer.

1.4.2 El-busser og øvrige bybusser

Fra og med den 3.august 2019 vil 12 % av den totale bussparken til AtB være batterielektriske busser, noe som gjør Trondheim til den byen i Norge med flest elbusser i trafikk.

El-bussene er mellom 12 og 18 meter og har plass til henholdsvis 60 og 100 passasjerer. På følgende fire linjer vil det gå elbusser:

- Linje 12 Dragvoll - sentrum - Marienborg/Øya
- Linje 20 Romolslia - sentrum - Strindheim
- Linje 25 Vikåsen - Singsaker - sentrum - Brattøra
- Linje 40 Flatåsen - Tonstadkrysset

Totalt vil det være 35 elbusser som daglig betjener disse fire linjene.

Resten av Trondheim by får moderne bybusser på mellom 10,5 og 18 meter. Bybussene tar mellom 70 og 110 reisende. Standarden vil være tilnærmet lik som i dagens bybusser. Nyvinningen er at de største bybussene (fra 11,9 til 18 meter) får en ekstra dørløsning fra det som brukes i dag, det vil si tre eller fire dører.

Det skal i planlegging av utførelse kontrolltjeneste legges vekt på at ikke kontrollen medfører forsinkelser hverken på metrobuss eller på fremføring av passasjerer til metrobussnettverket, og at kontrollørene igjennom veiledning og rettleiding av passasjerer både på holdeplass og om bord-bidrar til smidighet i avstigning- og på lasting av passasjerer.

1.5 Billettkontroll på trikk

Gråkallbanen opererer Trondheims eneste trikkelinje (line 1) som kjører tur/retur Lian – St. Olavs Gate. Trikketilbudet omfatter pr. i dag avganger fire ganger i timen hver vei i rush, og to avganger i timen hver vei utenfor rush. Nattribuss kjøres natt til lørdag og natt til søndag, og til forskjell fra nattbuss kjører nattribussen med passasjertrafikk både til og fra sentrum.

Passasjerer på trikken reiser med billetter som på AtBs øvrige tilbud, og Leverandøren skal utføre billettkontroll i form av både sivil- og uniformert ombordkontroll på trikk i ordinær rute.

1.6 Prosjekt- og tentativ fremdriftsplan /oppstartsforberedelser

Oppdragsgiver er opptatt av at Leverandøren får nok tid til gode oppstartsforberedelser, herunder opplæring av vaktledere og kontrollører.

Leverandøren skal utarbeide en Prosjekt- og fremdriftsplan, som minimum skal inneholde følgende milepæler/frister:

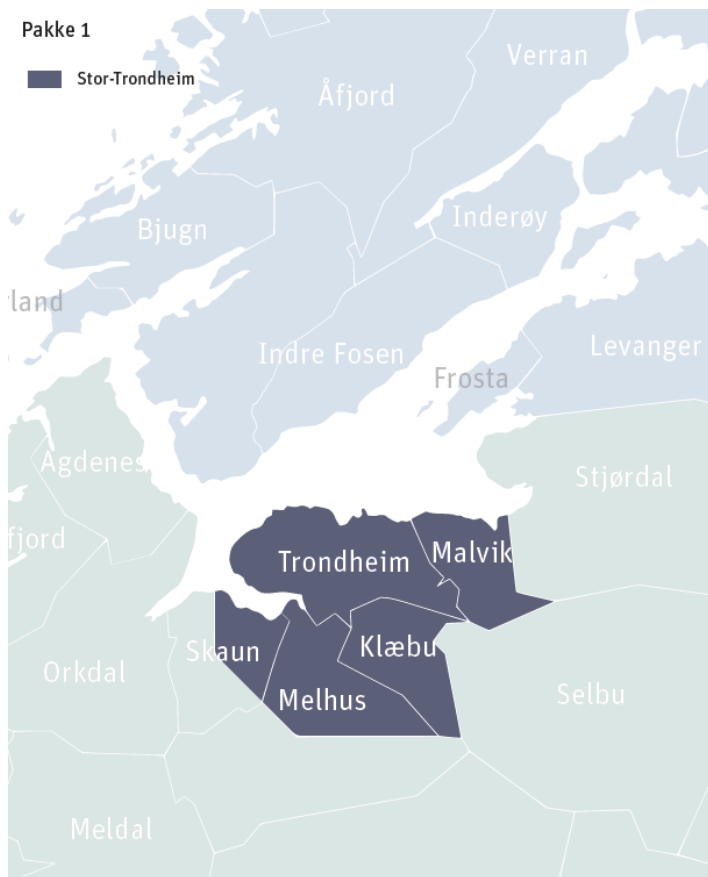
- Uke xx 2019 Oppstartmøte / oppdragsavklaring mellom AtB og Leverandør
- Uke xx 2019 Innlevering av nettbrett fra Leverandør til AtB for oppsett av VPN mot AtBs systemer
- Uke xx 2019 Informasjon om kontrollører oversendes AtB for produksjon av kontrollørkort
- Uke xx 2019 Opplæring av vaktleder(e)
- Uke xx 2019 Opplæring av kontrollører
- Uke xx 2019 Statusmøte før oppstart
- 20.06.2019 Oppstart av Oppdraget

Prosjektplan og tentativ fremdriftsplan skal leveres som en del av tilbudet, se Oppdragsbeskrivelsens Bilag 1.2 Mal for prosjekt- og tentativ fremdriftsplan. Detaljert og nærmere bestemt fremdriftsplan skal være utarbeidet innen to måneder etter Kontraktsinngåelse.

Organisering av oppstartsarbeidet skal beskrives i bilag 1.2. Leverandøren skal i skjema Bilag 1.2 fylle inn både ukenummer og tentative datoer for de ulike aktivitetene. I kolonnen for «forklaring» skal leverandøren gi en kortfattet beskrivelse av tids- og ressursforbruk til aktiviteten.

1.7 Kontrollområder

Anskaffelsen innbefatter leveranse av kontrolltjenester knyttet til mobilitetstjenester innenfor et geografisk område som vist i kart under. Kartutsnittene viser en grov geografisk fordeling av kontrollområdene. Oppdragsgiver forbeholder seg retten til å gjøre mindre tilpasninger knyttet til enkeltlinjer i et område, eller til å legge til områder som i kontraktsperioden måtte tilkomme som følge av kommunesammenslåinger, økt ansvarsområde for Oppdragsgiver eller for effektivisering av kontroll.



Totalt sett i Stor-Trondheim kjøres det om lag 13 500 000 rutekilometer årlig. Antall busspassasjerer som reiser årlig er om lag 29 426 694. Antall trikkepassasjerer som reiser årlig er om lag 970 685.

Hva gjelder totalt omfang av rutekilometer og passasjerstatistikk understreker Oppdragsgiver at dette er estimer basert på historiske tall, og at det kan forekomme endringer i volum i kontraktsperioden.

Mer detaljerte avklaringer knyttet til ruter/linjer gjøres som en del av oppstartsforberedelsene.

1.7.1 Tidsmessig fordeling av Billettkontroll

Oppdragsgiver estimerer at man vil kjøpe inn mellom 12 000 – 19 200 timer med billettkontroll pr. år, men Oppdragsgiver skal ikke ta avrop på under 12 000 timer. For øvrig viser Oppdragsgiver til SSA-O punkt 2.

Leverandøren skal igjennom egen oppdragsanalyse- og planlegging legge til rette for en mest mulig effektiv og kvalitetssikker kontrolltjeneste innenfor sitt ansvarsområde, med hovedmålsetning at:

- Linjer med mange reisende skal prioriteres
- Tider på døgnet med mange reisende skal prioriteres
- Linjer med få passasjerer skal kontrolleres minimum halvårlig
- 5-10% av kontrolltimene skal totalt benyttes på kveld/natt/helg
- 20-25% av kontrolltimene skal utføres som sivil kontroll
- Planlagt kvartalsvis fordeling av kontrollomfang:

januar-mars : 30%

april – juni : 20%

juli – september : 30%

oktober – desember : 20%

Fordelingen vil være tema på statusmøter og vil kunne endre seg i kontraktsperioden.

1.7.2 Rute-/ Linjeinformasjon

Oppdragsgiver vil gjøre tilgjengelig for Leverandøren rute- og eller linjeinformasjon som Leverandøren trenger i sin planlegging av Oppdraget. Oppdragsgiver kan ved forespørsel gjøre tilgjengelig passasjerstatestikk for Leverandøren. Oppdragsgiver viser for øvrig til eget nettsted www.atb.no for informasjon om ruteinformasjon.

2 Utførelse av Oppdraget

2.1 Generelle krav til utførelsen

Leverandør skal utføre Oppdraget på en god fagmessig og aktsom måte, og i henhold til de krav som følger av kontrakten. Oppdragsgiver er opptatt av at den reisende skal oppleve at det er kontroll av at de reisende løser riktig billett, og at kontrollørene opptrer profesjonelt. Det er videre en forventning fra Oppdragsgiver om at kontrollørene opptrer som gode ambassadører for Oppdragsgiver, og kan rettlegde kunder i forhold til hvor kunden kan finne informasjon om ruter, takst, reglement og rutetider m.m. Leverandøren skal ved utførelsen legge særlig vekt på sikkerhet, og gå frem slik at det ikke oppstår skade eller fare for skade, på person, eiendom eller

Oppdragsgivers renommé. Leverandøren skal til enhver tid overholde Vedlegg 2 Oppdragsgivers etiske retningslinjer for leverandører for AtB.

Oppdragsgiver stiller høye krav til serviceinnstilling, kommunikasjon, konflikthåndtering og likebehandling ved utførelse av Oppdraget. Det er videre essensielt at kontrollørene har en høy grad av nøyaktighet når det gjelder tjenestutførelsen og tilhørende rapportering av denne, samt god skriftlighet og formuleringsevne.

I møte med passasjerer er Oppdragsgiver opptatt av uskyldspresumpsjon, og at kontrollørene lar tvil komme passasjerer til gode. Det er videre et essensielt krav til likebehandling, og at kontrollørene er i stand til å ivareta disse grunnleggende prinsippene i møtet med de reisende.

2.2 Krav ved gebyrutstedelse

Ved enhver utstedelse av tilleggsgebyr skal kontrollør umiddelbart registrere gebyrdetaljer i Oppdragsgivers elektroniske registreringssystem

Rapportene skal skrives så raskt som praktisk mulig. Rapport fra gebyrutstedelsen føres direkte inn i registreringssystemet og skal inneholde en beskrivelse av avviket. Dette rapportnotatet danner sammen med gebyrblanketten hovedgrunnlaget for Oppdragsgivers vurdering av eventuelle klager på gebyret. Ved forfalskning av billett lastes bildebevis direkte opp i registreringssystemet.

Oppdragsgiver krever høy kvalitet av rapportene. Rapporten skal blant annet inneholde informasjon om hvilken form billettkontrollen er (sivil/uniformert), ID-nummer til kontrollørene som gjennomfører kontrollen og hvilken kontrollør som ila gebyret, en objektiv beskrivelse av hendelsesforløpet, hvordan passasjerer legitimerte seg og at passasjerer ble informert om betalingsløsninger og klageadgang. Videre må øvrig opplysninger om passasjerer fylles ut korrekt.

Oppdragsgivers registreringssystem for gebyr ser p.t. slik ut:

*Gebyrnummer: Status:

*Fornavn: *Etternavn:

*Adresse: T-kort:

*Postnr: *Fødselsdato:

Telefon: Epost:

Foresattes navn: Foresattes telefon:

*Gebyr ilagt dato: Klokkeslett:

*Gebyr ilagt av: *Årsak til gebyr:

Rute: Lokasjon: *Beløp: Betalt:

Avvik:

Notat fra kontrollør:

Notat fra kundesenteret:

Notat fra jurist:

Felt merket med * MÅ være utfyllt

Lagre gebyrdetaljer

2.3 Krav ved veiledning

Leverandørens ansatte skal fremstå som gode representanter for Oppdragsgiver. I dette ligger det å ha kunnskap til å kunne veilede passasjerer i forhold til billettkjøp- samt hvordan passasjerer kan planlegge og finne informasjon om reisen sin i Oppdragsgivers løsninger og kanaler. Ved uforutsette hendelser forutsettes det at kontrollørene bistår sjåfører med veiledning av passasjerer for å ivareta både sikkerhet og informasjonsbehovet til den reisende.

2.4 Krav til bemanning

Leverandøren skal bemanne tjenesten for Oppdragsgiver med minimum 1 vaktleder pr. vaktlag, og et antall kontrollører tilpasset den aktuelle tjenesten. Kontroll skal aldri utføres av mindre enn to kontrollører.

2.5 Krav til bruk av lærlinger

Operatøren skal ved oppstart av oppdraget være tilknyttet en offentlig godkjent lærlingeordning. Det skal hvert år benyttes minst en lærling i gjennomføringen av Oppdraget etter Kontrakten, såfremt det finnes tilstrekkelig antall lærlinger.

Dersom Leverandøren etter utlysning av lære plass- og etter dialog med Fylkeskommunen ikke greier å tilknytte seg lærling i sikkerhetsfaget skal dette skriftlig meldes Oppdragsgiver. Oppdragsgiver godtgjør kun bruk av lærlinger etter ordinære satser.

2.6 Kompetansekrav og opplæring

Leverandøren skal bemanne Oppdraget i henhold til følgende kompetansekrav:

Vaktleder

- Fagbrev i «Sikkerhetsfaget»
- 22,5 timers opplæring hos Oppdragsgiver. Ved behov utover 22,5 timer avtales dette særskilt.
- Minimum 15 timer intern opplæring på billettkontroll hos Leverandøren
- Som del av oppstartsforberedelsene vil oppdragsgiver gi opplæring til vaktleder(e). Ved behov for opplæring av ytterligere vaktledere i kontraktsperioden må Leverandøren gjennomføre og ivareta opplæring med likt omfang-, innhold og kvalitet som det Oppdragsgiver leverer ved førstegangsopplæring.

Kontrollører

- Godkjent vekterkurs i tråd med gammel eller ny modell. Jf. 5. januar 2001 nr.1 Lov om vaktvirksomhet
- Minimum 37,5 timer intern opplæring på billettkontroll hos Leverandøren Lærlinger
- Minimum 37,5 timer intern opplæring på billettkontroll hos Leverandøren

Som en del av oppstartsforberedelsene eller endringer eksempelvis ved oppstart av nytt billettsystem kan det være aktuelt at Oppdragsgiver ønsker å gjennomføre deler av opplæringen selv. Oppdragsgiver anslår at en slik opplæring vil vare i 3-4 timer. Utover denne opplæringen er Leverandør ansvarlig for videre opplæring.

Før en kontrollør settes i operativ tjeneste for Oppdragsgiver skal utfylt og signert opplærings skjema være sendt til Oppdragsgiver, se Bilag 1.3. Videre skal ID-kort for billett kontrollør være utstedt av Oppdragsgiver.

2.7 Kontrollmøter

Det skal gjennomføres kontrollmøter med Oppdragsgiver og kontrollørene inntil to ganger pr. år. Dette for å opprettholde dialogen mellom Oppdragsgiver og kontrollørene, hvor partene kan ta opp aktuelle tema. Dersom Oppdragsgiver ser behov for det, vil det også bli aktuelt for vekternes verneombud å stille på sjåførmøter med Oppdragsgiver og Operatør som kjører på kontrakt for Oppdragsgiver.

3 Oppdragsanalyse og planlegging av Billett kontroll

3.1 Generelt

Leverandøren skal på bakgrunn av egen oppdragsanalyse og innmeldte behov/ønsker fra Oppdragsgiver planlegge den faktiske utførelsen av tjenesten. Det skal minst 14 dager før oppstart av ny kalendermåned leveres månedsplan til Oppdragsgiver, som inneholder oversikt over kontroller som skal gjennomføres, område / linjer som skal kontrolleres, samt dimensjonering av bemanning for kontrollen.

3.2 Bruk av kjøretøy

Planlagt bruk av kjøretøy skal godkjennes av Oppdragsgiver. Kjøregodtgjørelse etter vedlegg 2 Godtgjørelse og gebyr. Ved bruk av bil forventer Oppdragsgiver at det synliggjøres følgende:

- effektene av bil
- eller mer effektive kontroller
- eller at det ikke er mulig å gjennomføre kontrollene på annen måte.

Bruk av bil forutsettes beregnet fra det lokale kontoret Leverandøren utfører tjenesten fra. Oppdragsgiver ønsker å minimere og effektivisere ressursbruken knyttet til reise/transport. Dette skal synliggjøres i planleggingen rundt bruk av kjøretøy.

4 Ansvarsfordeling

4.1 Oppdragsgivers ansvar

Oppdragsgiver sender signert tildelingskontrakt til Leverandør i henhold til SSA-R med tilhørende bilag. Etter Oppdragsgiver har mottatt signert tildelingskontrakt og årsplan som viser omfang og fordeling av grunnleveranse på billett kontroll, tas avropet i form av at Oppdragsgiver godkjenner årsplanen. Oppdragsgiver vil på forespørsel gjøre tilgjengelig for Leverandøren reise- og passasjerstatistikker, som grunnlag for Leverandørens oppdragsplanlegging.

Oppdragsgiver utsteder ID-kort for kontrollører som bæres under tjeneste for Oppdragsgiver, og som benyttes som legitimasjon ved sivil billett kontroll.

Oppdragsgiver stiller med kontrollørmaskin og service og vedlikehold av denne. Oppdragsgiver har ansvar for å kalle inn til statusmøter, se punkt 5.

4.1.1 Oppdragsgivers ansvar knyttet til betalingsterminaler/kontrollørmaskin

Oppdragsgiver stiller med kontrollørmaskin og service og vedlikehold av denne.

Oppdragsgiver er ansvarlig for å levere betalingsterminaler til Leverandør. Oppdragsgiver stiller med minimum en fungerende betalingsterminal pr. vaktlag.

Oppdragsgiver er, med unntak fra enkelt vedlikehold, ansvarlig for service og vedlikehold og reservedeler knyttet til betalingsterminalene. Mer detaljerte avklaringer gjøres som en del av oppstartsforberedelsene.

4.1.2 Oppdragsgivers ansvar ved nytt billettsystem

Det kan i løpet av kontraktsperioden bli endringer i Oppdragsgivers billettsystem. Endringene kan medføre at Oppdragsgiver for egen regning stiller med andre betalingsløsninger for Leverandør enn hva som skal brukes ved oppstart av Oppdraget.

4.2 Leverandørens ansvar

Det forventes at Leverandøren har en høy grad av selvstendighet når det gjelder planlegging, gjennomføring, og rapportering av kontrolltjenester for Oppdragsgiver.

4.2.1 Krav til uniform

Leverandøren skal for egen regning stille med uniform som egnet til arbeid i trafikkerte områder. Uniformen skal godkjennes av Oppdragsgiver. Stikksikker vernevest skal benyttes på alle oppdrag for Oppdragsgiver. Ved sivil billettkontroll skal kontrollørene kunne hurtiguniformeres ved bruk av refleksvest.

4.2.2 Krav til utstyr

Leverandøren plikter å stille med nødvendig utstyr for intern kommunikasjon mellom kontrollørene, samt for ekstern kommunikasjon (mobiltelefon). Hver kontrollør må være utstyrt med Android telefon, hvor Oppdragsgivers app for kontroll av Mobillett er installert. Leverandøren bærer kostnader til både utstyr, abonnementer og bruk av mobiltelefonene. I tillegg må Leverandøren for hvert vaktlag stille med utstyr for rapportering i felt (nettbrett) med tilkobling til nett via 3G/4G. Leverandøren bærer kostnader til også dette utstyret, samt abonnement og bruk.

I tillegg skal Leverandør bidra til at Oppdragsgivers kunder skal kunne betale gebyrer på stedet med Vipps eller andre betalingsløsninger som Oppdragsgiver legger til rette for. Oppdragsgiver vil aktivt søke sikrere og mer effektive løsninger for betalingsløsninger i kontraktsperioden, og Leverandør må regne med deltakelse i dette utviklingsarbeidet.

4.2.3 Krav knyttet til betalingsterminaler/kontrollørmaskin

Leverandør er ansvarlig for å snarlig melde fra til Oppdragsgiver dersom det oppstår behov for vedlikehold, service og reparasjoner ut over enkelt vedlikehold. Mer detaljerte avklaringer gjøres som en del av oppstartsforberedelsene.

Ved feil eller skade på utstyr på kontrollørmaskin, plikter Leverandør å snarest meldes til Oppdragsgiver, i henhold til nærmere avtalt rutine. Tapte eller ødelagte utstyr skal erstattes av Leverandør.

4.2.4 Varslingsplikt

Videre plikter Leverandør å uten ugrunnet opphold kontakte Oppdragsgivers vakttelefon eventuelt kontaktperson ved hendelser som oppstår under tjeneste for Oppdragsgiver som vurderes å være mediesensitive eller å kunne tiltrekke negativ oppmerksomhet mot Oppdragsgiver.

4.2.5 Krav til instruksverk og årsplan

Leverandøren skal før oppstart av oppdraget utkast til instruksverk, som skal godkjennes av Oppdragsgiver. Godkjenning fra Oppdragsgiver skal foreligge før eventuell opplæring kan begynne. Endringer i instruksverk underveis i oppdraget skal skriftlig godkjennes av Oppdragsgiver.

Instruksverket skal som minimum inneholde beskrivelser av hvordan tjenesten skal utføres, herunder:

- Uniformert billettkontroll
- Sivil billettkontroll
- Ileggelse av kontrollgebyr
- Håndtering av forfalskede reisebevis
- Rapportering og loggføring, herunder mal for rapporter
- Instruks for bruk av bil

Leverandør plikter å oversende årsplan for oppdraget samtidig med instruks etter nærmere avtalte frister mellom partene, etter Leverandør har mottatt tildelingskontrakt for oppdraget. Etter Oppdragsgiver har godkjent instruks og årsplan, skal Leverandøren uten ugrunnet opphold returnere signert tildelingskontrakt. Se for øvrig til SSA-R Bilag 2.

4.2.6 Øvrige krav

Leverandøren skal inneha / søke om tilgang til folkeregisteret (Det sentrale folkeregister) for å sikre at korrekte personalia registreres både i forhold til ileggelse av gebyr og eventuelle anmeldelser. Leverandørens tilgang eller søknad om tilgang til folkeregisteret skal foreligge ved oppstart av Oppdraget.

Dersom det i forbindelse med søknad om tilgang til folkeregisteret er nødvendig med bistand fra Oppdragsgiver, skal Oppdragsgiver bistå Leverandør. Dette gjelder kun i tilfeller hvor Leverandøren ikke har mulighet til å selv stille med nødvendig dokumentasjon e.l.

Dersom Leverandørens søknad mot formodning skulle bli avslått, må Leverandørens kontrollører kontakte Politiet dersom den reisende ikke kan legitimere seg, eller det er usikkerhet knyttet til den reisendes identitet.

Leverandør har ansvar for å stille på statusmøter som Oppdragsgiver kaller inn til, se. punkt 5.

5 Administrativ oppfølging og statusmøter

5.1 Månedssrapporter

Leverandøren skal senest seks virkedager etter månedsskifte utarbeide og sende Oppdragsgiver en månedsrapport som inneholder oversikt over tjenesteleveransen i perioden, oversikt over avvik fra månedsplan og oversikt over akkumulert leveranse i forhold til avrop.

5.2 Statusmøter

Det skal avholdes jevnlig statusmøter mellom Oppdragsgiver og Leverandør. Møtene innkalles av Oppdragsgiver, og avholdes i Oppdragsgivers lokaler i Trondheim. Formålet med møtene er både å ha en gjensidig dialog om tjenesteutførelsen, gi oppdateringer hva gjelder endringer og sammen gå igjennom aktuelle månedsplaner som Leverandøren utarbeider.

Statusmøtene vil også være gjenstand for gjennomgang av eventuelle avvik og klager som er innkommet til Oppdragsgiver, og utarbeidelse av felles handlingsplaner og forbedringsaktiviteter.

Leverandøren plikter å stille med administrativ kontaktperson og minst en vaktleder for oppdraget på møtene. Partene bærer egne kostnader tilknyttet statusmøter.

6 Mindre endringer/tilpasninger i Oppdraget

Da behovet for kontrolltjenester er svært dynamisk og kan endre seg på kort tid, forbeholder Oppdragsgiver seg retten til å kunne be Leverandøren omdisponere kontrollørlag som er i tjeneste for Oppdragsgiver til andre geografiske områder- og andre ruter/linjer, innenfor tidsrom hvor Leverandøren har angitt i månedsplan at de tjenestegjør for Oppdragsgiver. Leverandøren er forpliktet til å etterkomme Oppdragsgivers anmodning om justering av oppdraget uten ugrunnet opphold, så lenge endringen ikke medfører vesentlig ulempe eller endrede økonomiske betingelser for Leverandøren. Se for øvrig SSA-R med tilhørende bilag, samt aktuelle tildelingskontrakter.

7 Øvrige kontrolltjenester

7.1 Objektiv kontroll/Kvalitetskontroll

Oppdraget omfatter også leveranse av objektiv kontroll/kvalitetskontroll med henblikk på kundeinformasjon, renhold, service, billettering etc. om bord på transportmidler som kjører på kontrakt for Oppdragsgiver. Denne tjenesten regnes som en tilleggstjeneste, utover den kvalitetskontrollen som kontrollørene gjør underveis i billettkontroll. Oppdragsgiver har ansatte egen kontrollør som jobber innenfor fagområdet og omfanget av rene kvalitetskontroller som bistand til oppdragsgivers kontrollør regnes å bli marginalt i forhold til totalleveranse.

7.1.1 Fremgangsmåte for avrop

Ved behov for bistand til rene kvalitetskontroller utover den rapporteringen som gjøres under ordinær billettkontroll, vil oppdragsgiver gi avrop på dette

Kvalitetskontrollen knytter seg til Oppdragsgivers kontrakter med operatører av busser og eventuelt andre mobilitetstjenester og spesifikke kvalitets- eller miljøkrav i disse kontraktene. Det vil bli utarbeidet sjekkliste/rapporteringsskjema fra Oppdragsgivers side når det gjelder hvilke parameter som skal kontrolleres ved denne typen kontrolltjeneste.

Bistandsavtalen SSA-B skal brukes til å foreta avrop for av denne kontrolltjenesten.

7.1.2 Unntak fra avrop

Det kan gjøres unntak for bruk av SSA-B til å foreta avrop, men kun dersom behovet for bistanden oppstår plutselig og uforventet. Dersom behovet oppstår innen 24 timer før Oppdragsgiver har behov for bistanden, vil dette være å regne som et plutselig og uforventet behov. Oppdragsgiver skal i slikt tilfelle skriftlig beskrive behovet som skal dekkes, varighet på oppdraget og eventuelle beskrivelser av hvordan oppdraget skal gjennomføres. Bemyndiget representant fra Oppdragsgiver skal sende avropet til bemyndiget representant hos Leverandør. Dersom det i forbindelse med andre kontroller under SSA-R oppdages forhold ved sjåfør, renhold, kundeinformasjon eller annet som kontrolleres i forbindelse med Objektiv kontroll, skal Leverandøren rapportere forholdet til Oppdragsgiver i henhold til rapporteringssystem.

7.2 Passasjertelling

I enkelte tilfeller vil Oppdragsgiver ha behov for bistand til telling av passasjerer, av- eller påstigende for å verifisere eller supplere datagrunnlag. I slike tilfeller ønsker Oppdragsgiver å kunne kjøpe denne tjenesten innenfor et fastsatt tidsrom, hvor Leverandøren utfører dette og rapporterer data tilbake til Oppdragsgiver etter avtale.

Oppdragsgiver estimerer at det trengs om lag 1200-1500 timer til effektiv telling per år. Oppdragsgiver bemerker at dette er et anslag, og at timeomfanget kan variere all den tid behovet for passasjertelling varierer. Eventuelle timer til administrering av telling i forkant og etterkant er ikke medregnet. Som et foreløpig utgangspunkt ser Oppdragsgiver for seg at det skal gjennomføres to større tellinger årlig som pågår over en periode på 10 dager. I tillegg til dette ser Oppdragsgiver for seg at Leverandør gjennomfører flere mindre omfattende tellinger spredt utover året. Som et eksempel på omfanget av en mindre telling nevnes økter på seks timer. De mindre omfattende skal gjennomføres på kortere varsel sammenlignet med de store årlige tellingene. Alle tellingene skal kunne gjennomføres på hverdager, kvelder og i helger.

Oppdragsgiver anslår at Leverandør må benytte 6-8 ansatte for å gjennomføre passasjertelling på metrobussene. Hva gjelder passasjertelling på bydelsbussene anslår Oppdragsgiver at Leverandør må benytte 3-4 ansatte.

7.2.1 Fremgangsmåte for avrop

Bistandsavtalen SSA-B skal brukes til å foreta avrop av denne tjenesten. Detaljene rundt tellingene kan variere og spesifiseres av Oppdragsgiver i det enkelte avrop. Som eksempler på detaljer som varierer nevnes ruter/linjer, tidspunkt, hva som skal telles, fokus på bestemte passasjergrupper osv.

7.2.2 Unntak fra avrop

Det kan gjøres unntak for bruk av SSA-B til å foreta avrop, men kun dersom behovet for tjenesten oppstår plutselig og uforventet. Dersom behovet oppstår innen 24 timer før Oppdragsgiver har behov for tjenesten, vil dette være å beregne som et plutselig og uforventet behov. Oppdragsgiver skal i slikt tilfelle skriftlig beskrive behovet som skal dekkes, varighet på oppdraget og eventuelle beskrivelser av hvordan oppdraget skal gjennomføres. Bemyndiget representant fra Oppdragsgiver skal sende avropet til bemyndiget representant hos Leverandør.

7.3 Vakt- og sikkerhetstjenester

Oppdragsgiver kan ved spesielle anledninger ha behov for publikumsrettet vekttertjeneste som ikke er direkte rettet mot kontroll av billetter. Dette kan dreie seg om publikumsinformasjon og veiledning, kø-kontroll, reservebillettering, eller ordensmessig/ trygghetsskapende tjeneste.

Leverandør må før slike oppdrag kunne delta på drifts/- og planleggingsmøte(r), da disse vurderes til å være av vesentlig betydning for gjennomføring av oppdraget. På bakgrunn av informasjon fra Oppdragsgiver skal Leverandøren selv utarbeide instruks/plan for løsning innen rimelig tid i forkant oppdraget. Leverandøren plikter å ordrebekreftede oppdraget innen tre virkedager. Dette gjøres ved at aktuell tildelingskontrakt signeres og returneres til Oppdragsgiver.

Denne tjenesten vil være en tilleggsleveranse, og omfang vil være avhengig av det til enhver tid foreliggende behov

7.3.1 Fremgangsmåte for avrop

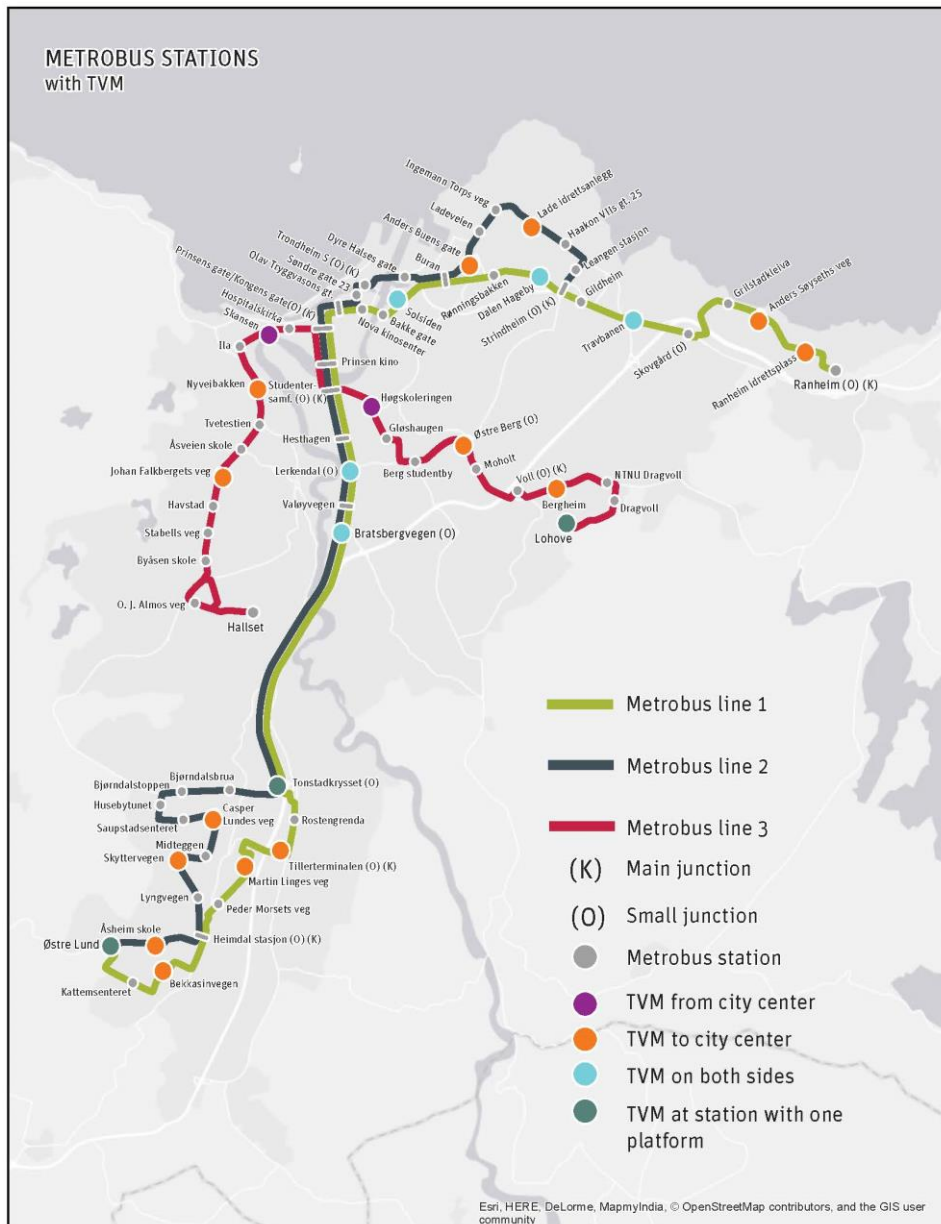
Bistandsavtalen SSA-B skal brukes til å foreta avrop av denne tjenesten. Detaljene kan variere og spesifiseres av Oppdragsgiver i det enkelte avrop.

7.3.2 Unntak for avrop

Det kan gjøres unntak for bruk av SSA-B til å foreta avrop, men kun dersom behovet for tjenesten oppstår plutselig og uforventet. Dersom behovet oppstår innen 24 timer før Oppdragsgiver har behov for tjenesten, vil dette være å beregne som et plutselig og uforventet behov. Oppdragsgiver skal i slikt tilfelle skriftlig beskrive behovet om skal dekkes, varighet på oppdraget og eventuelle beskrivelser av hvordan oppdraget skal gjennomføres. Bemyndiget representant fra Oppdragsgiver skal sende avropet til bemyndiget representant hos Leverandør.

8 Opsjon på tjenester knyttet til billettautomater

Som følge av parallelle anskaffelser hos Oppdragsgiver, kan det oppstå et behov for at Leverandørene jevnlig foretar enkelt vedlikehold som eksempelvis påfyll av papirbilletter, tømning og håndtering av kontanter knyttet til billettautomater. Oppdraget gjelder for 29 billettautomater plassert på metrobussholdeplasser rundt om i Trondheim, se kart over plassering av billettautomatene:



(TVM= Billettautomater. Oppdragsgiver understreker at det kan oppstå endringer i plassering av billettautomater)

Oppdragsgiver vil komme tilbake med mer opplysninger om oppdraget til vinnende tilbyder ved en eventuell utløsning av opsjon.

Beskrivelsen av ovennevnte oppdrag vil ikke være grunnlag for evaluering av tilbud. Oppdragsgiver forventer likevel konkurransedyktige priser, samt god kvalitet på leveransen.

Selv om denne delen av tilbudet ikke skal evalueres, stilles det krav til at Leverandør fyller ut prisskjema for dette oppdraget, se Bilag 2.1 Prisskjema. Ved tildeling av rammeavtalen, vil prisskjema være gjeldende ved eventuell utløsning av opsjon på tjenester knyttet til billettautomater. Oppdragsgiver har i løpet av hele kontraktsperioden en rett, men ikke plikt, til å utløse deler av eller hele opsjonen.

SSA-O Oppdragsavtalen skal brukes til å foreta avrop på opsjonen.

9 Opsjon på tjenester knyttet til bymiljøvakt

Oppdragsgiver vil i løpet av kontraktperioden kunne ha behov for tjenester knyttet til bymiljøvakt i vårt kundesenter, herunder daglige vaktrunder med uniformerte og sivile vektere i ordinær åpningstid. Oppdraget vil tidligst ha oppstart den 01.01.2020.

Oppdraget består av 2 daglige inspeksjoner og daglig dialog med betjening om aktuelle, sikkerhetsrelaterte ting. Tjenesten skal forebygge tyveri og andre uønskede hendelser. Oppdragsgivers ansatte skal fritt tilkalle Leverandørens vektere ved behov. Dette skjer ved telefon eller ved å benytte utlevert assistanseknapp. Leverandørens medarbeidere foretar da de nødvendige grep for å opprettholde et godt og trygt handleklima for Oppdragsgivers ansatte og kunder. Tilkalling av vektere prises særskilt, se Bilag 2.1 Prisskjema. Varsling skjer med utlevert alarmsender eller telefon, ut fra type behov for assistanse.

Leverandøren må være særlig bevisst på at omfanget av oppdraget kontinuerlig må tilpasses Oppdragsgivers behov.

Beskrivelsen av ovennevnte oppdrag vil ikke være grunnlag for evaluering av tilbud. Oppdragsgiver forventer likevel konkurransedyktige priser, samt god kvalitet på leveransen, herunder særlig krav til kort responstid ved tilkallelse.

Selv om denne delen av tilbudet ikke skal evalueres, stilles det krav til at Leverandør fyller ut prisskjema for dette oppdraget, se Bilag 2.1 Prisskjema. Ved tildeling av rammeavtalen, vil prisskjema være gjeldende ved eventuell utløsning av opsjon på tjenester knyttet til bymiljøvakt. Oppdragsgiver har i løpet av hele kontraktperioden en rett, men ikke plikt, til å utløse deler av eller hele opsjonen.

SSA-O Oppdragsavtalen skal brukes til å foreta avrop på opsjonen.

10 Kunnskapsoverføring ved endt kontrakt/bytte av Leverandør

Leverandør av kontrolltjenester for Oppdragsgiver skal stille ressurser tilgjengelig for overføring av kunnskap om oppdraget til en eventuell ny Leverandør ved kontraktens utløp. Leverandøren skal ha kontrollører fra ny Leverandør på opplæring inntil 14 dager i løpet av de to siste månedene av kontraktperioden. Oppdragsgiver godtgjør opplæringstimer i forbindelse med leverandørbytte som ordinære tjeneste.

11 BILAG TIL VEDLEGG 1 OPPDRAGSBESKRIVELSEN

Bilag 1.1 Egenerklæring etiske retningslinjer for leverandører

Bilag 1.2 Mal for prosjekt- og tentativ fremdriftsplan

Bilag 1.3 Opplæringsskjema

Bilag 1.4 Billettyper, Takstregler og Overgangsregler