

Vedlegg 1, Oppdragsbeskrivelse

Billett- og kvalitetskontroll på buss og hurtigbåt for FRAM

SAK: 2020/17237

INNHold

1	Bakgrunn.....	2
2	Om oppdraget	2
2.1	Generelt.....	2
2.2	Fremtidige anskaffelser og endringer som kan få innvirkning på oppdraget.....	2
2.3	Billettkontroll på buss	3
2.4	Billettkontroll på hurtigbåt	3
2.5	Kvalitetskontroll	3
2.6	Øvrige kontrolltjenester	4
2.7	Objektiv merking	4
3	Planlegging av kontroller	4
3.1	Generelt.....	4
3.2	Passasjertall	4
4	Kontrollformer	4
5	Fordeling av kontroller	5
6	Godtgjøring	5
7	Bemanning.....	5
8	Organisering og gjennomføring av oppdraget.....	5
8.1	Generelt krav til utførelsen	5
8.2	Utstyr.....	6
8.3	Kontroll av personopplysninger mot Folkeregisteret	6
8.4	Organisering av kontrollene	6
8.5	Kontaktperson	6
8.6	Opplæring av kontrollmedarbeidere	6
9	Rapportering.....	7
9.1	Generelt.....	7
9.2	Rapporteringsomfang.....	7
9.3	Planlagte og gjennomførte kontroller.....	7
9.4	Resultat av kontrollene	7
9.5	Øvrig rapportering.....	8
9.6	Evalueringsav kvalitet på leverte kontrolltjenester	8
10	Databehandleravtale	8
11	Fremdrift og milepæler	8
12	Bilag	9

1 BAKGRUNN

FRAM er ansvarlig for kollektivtilbudet på veg og sjø i Møre og Romsdal. FRAM er merkevare eid og driftet av Møre og Romsdal fylkeskommune. FRAM FLEXX/bestillingstransport er en del av det ordinære kollektivtilbudet i Møre og Romsdal.

FRAM er ikke selv et operatørselskap, men kjøper transporttjenester av flere buss-, ferje- og båtselskaper som utfører den daglige driften. I tillegg til ordinær rutetransport har FRAM ansvaret for skolekjøring i Møre og Romsdal.

Gjeldende takster for hurtigbåt og buss for kommende år blir vedtatt hver høst av Samferdselsutvalget i Møre og Romsdal.

FRAM er ansvarlig for at det gjennomføres billett- og kvalitetskontroll (heretter kalt kontroll) på buss, båt og ferje på alle bruttoanbud. Retningslinjer for hvordan kontrollen skal gjennomføres er nedfelt i en egen instruks: Bilag 1 Instruks for billett- og kvalitetskontroll – og er gjeldende for alle kontroller som utføres på FRAMs rutenett.

Revisjon av Bilag 1 Instruks for billett- og kvalitetskontroll kan forekomme ilt. kontraktsperioden.

Mer informasjon om FRAM finnes på www.frammr.no

2 OM OPPDRAGET

2.1 GENERELT

Oppdragsgiver er Møre og Romsdal fylkeskommune, avdeling FRAM.

Møre og Romsdal fylkeskommune er ansvarlig for kollektivtilbudet med båt, buss og ferge i fylket. Kollektivtilbudet markedsføres under merkevaren FRAM.

All operativ drift blir utført av ulike operatørselskaper som kjører på kontrakt for FRAM. FRAM har om lag 20 millioner reisende i året.

I FRAM jobber vi for å gjøre kollektivtrafikken, sammen med sykkel og gange, til et naturlig førstevalg.

Oppdragsgiver har behov for å inngå avtale med vaktsselskaper om kjøp av sivile- og uniformerte billettkontrolltjenester på buss og hurtigbåt som kjører på kontrakt for FRAM. Leverandør skal gjennomføre billettkontroll hvor det kontrolleres hvorvidt de reisende har gyldig billett/er korrekt billettet. I tillegg skal leverandør gjennomføre kvalitetskontroller på buss, båt og ferje.

Oppdragsgiver skal også ha mulighet til å kjøpe tilleggsleveranser av passasjertelling, samt vakt- og sikkerhetstjenester knyttet til passasjer- og sjåførtrygghet både ombord på transportmidler og på holdeplass og terminaler.

2.2 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.

2.3 BILLETTKONTROLL PÅ BUSS

Leverandør skal gjennomføre billettkontroll hvor det kontrolleres hvorvidt de reisende har gyldig billett/er korrekt billettet.

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

I distriksbusser skal kontroll kun skje når bussen står stille selv om den aktuelle bussen er registrert med ståplasser. På ruter hvor bussen skal rekke en ferge kan sjåfør avvise kontroll dersom en kontroll fører til at den ikke rekker denne.

I bybusser kan kontrollene skje mens bussen er i bevegelse.

Når kontrollene er fullført skal kontrollørene forlate transportmiddelet så snart som praktisk mulig.

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.

2.4 BILLETTKONTROLL PÅ HURTIGBÅT

Leverandør skal gjennomføre billettkontroll hvor det kontrolleres hvorvidt de reisende har gyldig billett/er korrekt billettet.

Billettkontroll på hurtigbåt gjennomføres enten som avstigningskontroll på kaianlegg-, eller som sivil ombordkontroll mens fartøyet er i rute. Billettkontroll av hurtigbåtpassasjerer fordrer god kommunikasjon mellom kontrollører og mannskapet på fartøyet. Det forventes at Leverandøren er i stand til å planlegge kontrollene på en slik måte, at kontroll av hurtigbåt sees i sammenheng med kontroll av buss ute i regionen.

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

2.5 KVALITETSKONTROLL

I tillegg til å gjennomføre billettkontroll skal Leverandør gjennomføre kvalitetskontroller både på buss, hurtigbåt og ferje. Kvalitetskontroller skal gjennomføres samtidig med billettkontrollene for å få en så effektiv kontroll som mulig. Det kan likevel være behov for at Leverandør gjennomfører kun kvalitetskontroller på forespørsel fra Oppdragsgiver.

Eksempler på kvalitetselementer som skal kontrolleres og rapporteres til Oppdragsgiver (ikke uttømmende liste):

- Riktig/galt holdeplassoppslag
- Skader på holdeplass
- Profilering i samsvar med buss-, båt- og ferjekontraktene
- Riktig/gal destinasjon i skiltkassene
- Tilstand på skiltkassene
- Defekte reklamemonitorer
- Ødelagte/manglende seter
- Grafittihærverk
- Karosseri/lakkskader
- Punkterte ruter
- Sjåførens/besetningens uniform
- Generelt renhold

- Manglende renhold/toalettpapir/såpe på toalettene
- Kjørestil
- Skade på profilering på hekken på bussene
- Lydnivå på holdeplassoppopp innvendig og utvendig

2.6 ØVRIGE KONTROLLTJENESTER

Oppdragsgiver skal også ha mulighet til å kjøpe tilleggsleveranser av passasjertelling, samt vakt- og sikkerhetstjenester knyttet til passasjer- og sjåførtrygghet både ombord på transportmidler og på holdeplass og terminaler.

2.7 OBJEKTIV MERKING

Leverandør skal sørge for at alle objekter blir merket ved inngangen(e) på alle fremkomstmidlene som skal kontrolleres. Det skal brukes klistremerke som viser Leverandørens navn og en tekst hvor det fremgår at her kan det forekomme billettkontroll. Klistremerket skal erstattes med et nytt når det ikke lenger fremgår som fint eller er fjernet. Diameteren på et slikt klistremerke kan være inntil 15cm.

3 PLANLEGGING AV KONTROLLER

3.1 GENERELT

Ved planlegging av kontrollene skal Leverandør fordele kontrollene i forhold til antall reiser (per rute, ukedag og tidsperiode), og hvor andel uten gyldig billett er antatt høyest. Det kan for eksempel være hensiktsmessig å gjennomføre flere kontroller i perioder hvor andel uten gyldig billett antas å være høyest/økende.

Kontrollene skal planlegges slik at kontrollene blir mest mulig effektive. Det vil si at så mange reisende som mulig blir kontrollert på samme kontroll. Det kan derfor være aktuelt å kombinere ulike ruter og transportmiddel på samme kontroll.

Det skal, så langt det lar seg gjøre, utføres kontroll på tilfeldige holdeplasser slik at tid og sted for kontroll ikke er forutsigbart for de reisende. I enkelte tilfeller kan det være nødvendig å benytte biltransport for å oppnå ønsket effekt.

De mest trafikkerte strekningene av rutene skal prioriteres, men det skal gjennomføres kontroller på alle deler av rutene som inngår i kontrakten.

3.2 PASSASJERTALL

For å gi leverandør et grunnlag for å planlegge kontroller og estimerer tidsbruk per kontroll, følger en oversikt over antall påstigende for 2019 (se Bilag 3 Antall påstigende passasjerer).

4 KONTROLLFORMER

Det er 2 aktuelle kontrollformer:

1. Sivil kontroll
2. Uniformert kontroll

Uniformert og sivil kontroll er ordinær billettkontroll om bord i transportmiddelet, se Instruks for billettkontroll for mer informasjon om gjennomføring.

5 FORDELING AV KONTROLLER

Kontrollene skal fordeles på uker, ukedager og tidsperioder i forhold til antall reiser.

Det skal gjennomføres kontroller i alle årets måneder. Omfanget skal reduseres i forbindelse med skolens sommerferier. Kontrollene i forbindelse med jul- og påskeferie skal reduseres, men antall kontrollerte passasjerer per måned skal alltid overstige 1/24 av årsumfanget.

6 GODTGJØRING

Leverandør blir godtgjort etter antall kontrolltimer innenfor den avtalte rammen, jf. Kontraktens punkt 8.1.

7 BEMANNING

Leverandøren skal bemanne tjenesten for Oppdragsgiver med minimum 1 vaktleder per vaktlag, ett vaktlag skal bestå av to kontrollører.

8 ORGANISERING OG GJENNOMFØRING AV OPPDRAGET

8.1 GENERELT 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 rettlede 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 Bilag 1 Instruks for billett- og kvalitetskontroll.

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 tjenesteutførelsen 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.

Hvordan Oppdragsgiver ønsker at kontrollene blir utført fremgår av Bilag 4 Gjennomføring av oppdraget.

8.2 UTSTYR

Leverandør skal dekke alle kostnader til nødvendig utstyr for å kunne løse oppdraget i henhold til Bilag 1 Instruks for billett og kvalitetskontroll.

Leverandør plikter å påse at alt utstyr som er nødvendig for å utføre oppdraget er i god stand.

Billettkontrollen skal utføres med håndholdt kontrollenhet som lånes av FRAM. Dersom det oppstår feil på kontrollenheten skal utstyret leveres til utstyrsleverandøren på et nærmere angitt sted for feilretting, se Bilag 1 Instruks for billett- og kvalitetskontroll.

8.3 KONTROLL AV PERSONOPPLYSNINGER MOT FOLKEREISTERET

Leverandør skal kontrollere personopplysninger mot Folkeregisteret ved behov, jf. Bilag 1 Instruks for billett- og kvalitetskontroll. Det skal inngås en Databehandleravtale mellom Oppdragsgiver og Leverandør.

8.4 ORGANISERING AV KONTROLLENE

Leverandør kan tilpasse kontrollagets størrelse avhengig av hvor, når og hvordan kontrollen skal gjennomføres, men kontrollaget skal alltid bestå av minimum 2 personer. Leverandøren skal sørge for at tilstrekkelig reservepersonell, som kan tiltre ved sykdom etc., er tilgjengelig.

Kontrollene skal gjennomføres både uniformert og sivilt. Leverandør står fritt til å velge den metoden man mener er mest hensiktsmessig for å oppnå FRAM sine målsettinger med billettkontroll. Oppdragsgiver kan likevel pålegge Leverandør å endre fordelingen mellom uniformert og sivil kontroll ved behov.

8.5 KONTAKTPERSON

Leverandør skal, senest i forbindelse med oppstartsmøtet, utnevne en kontaktperson (prosjektleder) som er ansvarlig for alle aspekter ved leveransen. Prosjektleder skal godkjennes av Oppdragsgiver.

Leverandørs kontaktperson skal samarbeide med Oppdragsgivers kontaktperson.

Dersom bytte av kontaktperson blir aktuelt, skal Oppdragsgiver informeres umiddelbart og forslag til ny kontaktperson skal forelegges Oppdragsgiver for godkjenning. Oppdragsgiver skal varsles skriftlig minimum en måned før endringer i prosjektet kan finne sted.

8.6 OPPLÆRING AV KONTROLLMEDARBEIDERE

Leverandør skal til Oppstartsmøtet utarbeide en plan for opplæring som skal godkjennes av Oppdragsgiver.

Oppdragsgiver har anledning til å ha representanter tilstede under opplæringen, eventuelt ha ansvar for deles av opplæringen.

Leverandør er ansvarlig for at den enkelte kontrollør som skal utføre kontroller i denne Kontrakt skal ha gjennomgått kurs i de til enhver tid gjeldende billett- og takstbestemmelser, sonestruktur, samt rutenett i Møre og Romsdal. I tillegg er leverandør ansvarlig for at kontrollørene har gjennomført opplæring i kundeservice, herunder konfliktdepende atferd.

Videre kreves det at den enkelte kontrollør har tilegnet seg de kunnskaper som kreves for å utføre arbeidsoppgavene på en korrekt og god måte, jf. Bilag 1 Instruks for billett og kvalitetskontroll.

Oppdragsgiver er ansvarlig for å gi nødvendig opplæring i bruk av kontrollenhet som kontrollørene skal benytte for å utføre kontroller. Det må påberegnes at opplæring i bruk av kontrollenhet vil ta omlag én dag, og vi finne sted på Oppdragsgivers adresse.

Leverandør skal rapportere til Oppdragsgiver hvilke kontrollører (med kontroll-ID/ansattnr.) som er satt på oppdraget, og når kontrollørene sist ble gitt opplæring. Leverandør skal på forespørsel dokumentere for Oppdragsgiver at nødvendig opplæring er gitt.

Eventuelle utgifter knyttet til nødvendig opplæring av kontrollører skal dekkes av Leverandør.

9 RAPPORTERING

9.1 GENERELT

Rapporteringsomfang og innhold i rapportering er beskrevet i de påfølgende underkapitler. Leverandør er ansvarlig for å etablere et rapporteringssystem.

Alle rapporter skal kunne eksporteres til PDF og/eller Excel-format.

Oppdragsgiver skal ha tilgang til all rådata som rapporten bygger på, både gjennom kontraktsperioden og etter at kontrakten er avsluttet.

9.2 RAPPORTERINGSOMFANG

Leverandøren er ansvarlig for å gjøre følgende informasjon tilgjengelig for Oppdragsgiver:

- Planlagte og faktisk gjennomførte kontroller per rutepakke, ukedag, tidspunkt
- Resultatet av kontrollene (antall kontrollerte, antall tilleggsavgifter, snikprosent mv)
- Fortløpende rapportering av maktbruk ihht. Bilag 1 Instruks for billett- og kvalitetskontroll
- Fortløpende rapportering av beslaglagte forfalskede reisebevis
- Feil/mangler ved kortleser/billettutstyr mv. ihht. Bilag 1 Instruks for billett- og kvalitetskontroll

Andre forhold vedr. billettkontrollen av betydning, ihht. Bilag 1 Instruks for billett- og kvalitetskontroll.

9.3 PLANLAGTE OG GJENNOMFØRTE KONTROLLER

En oversikt over planlagte kontroller for påfølgende måned skal være tilgjengelig for Oppdragsgiver minst 14 dager før kontrollene skal gjennomføres.

Oversikten skal minimum beskrive:

- Når det er planlagt kontroll (dato/tidspunkt)
- Hvor det er planlagt kontroll (rute/sted)
- Hvilken type kontroll som er planlagt
- Antall medarbeidere

Når perioden er over skal oversikten oppdateres med informasjon om hva som faktisk ble gjennomført. Denne rapporten skal være tilgjengelig for Oppdragsgiver senest 2 virkedager etter månedsskiftet.

9.4 RESULTAT AV KONTROLLENE

Leverandør skal rapportere ukentlig resultatet av gjennomførte kontroller.

Disse rapportene skal være inndelt etter rute, ukedag og tidsperiode, og vise:

- Antall kontrollerte passasjerer fordelt på kategorier.
- Antall tilleggsavgifter, fordelt på:
 - Typer (ordinær, forfalskning, mindreårig)
 - Oppgjør på stedet eller faktura
 - Papir/elektronisk billett

- Antall som fikk kjøpe ny billett
- Snikprosent (antall tilleggsavgifter + antall ny billett) / (antall kontrollerte)

Denne rapporten skal være tilgjengelig for Oppdragsgiver senest 2 virkedager etter månedsskiftet.

9.5 ØVRIG RAPPORTERING

Beskrivelse av hvordan øvrige forhold skal rapporteres finnes i Bilag 1 Instruks for billett- og kvalitetskontroll.

9.6 EVALUERING AV KVALITET PÅ LEVERTE KONTROLLTJENESTER

Oppdragsgiver kan til enhver tid være tilstede med eget personell for å observere hvordan kontrollene gjennomføres, og/eller gjennomføre målinger og andre typer registreringer av kvaliteten på gjennomføringen av billettkontrollen.

Oppdragsgiver kan bruke eventuelle funn som grunnlag for evaluering av kontrakten i sin helhet, jf. Prosedyrereglene punkt 6.3.

10 DATABEHANDLERAVTALE

Leverandør forplikter seg til å behandle personopplysninger og virksomhetskritiske opplysninger i henhold til lovmessige krav og med tilbørlig aktsomhet.

Det skal inngås en databehandleravtale mellom Oppdragsgiver og Leverandør. Oppdragsgiver er ansvarlig for å inngå databehandleravtale med valgt Leverandør.

Databehandleravtale samt ytterligere informasjon om databehandleravtale fremgår av Vedlegg 2 Databehandleravtale.

11 FREMDRIFT OG MILEPÆLER

Det forutsettes at Leverandør kan starte gjennomføring av kontroller senest 2 måneder etter kontraktsinngåelse.

Leverandøren skal utarbeide en plan for oppstart av kontroll som angir hovedaktiviteter og milepæler. Planen skal leveres til Oppdragsgiver senest ved oppstartsmøtet hvor planen skal gjennomgås. Planen skal godkjennes av Oppdragsgiver før kontroller kan gjennomføres.

Hvilken informasjon Oppdragsgiver må fremskaffe, og når denne informasjonen må være tilgjengelig for Leverandør, skal beskrives i tilbudet. Tilbudet skal beskrive omfanget av annen assistanse/bistand fra Oppdragsgiver som Leverandør mener er påkrevet frem til kontrakten trer i kraft.

12 BILAG

Bilag til dette vedlegget er:

Bilag 1 Instruks for billett- og kvalitetskontroll

Bilag 2 Prisskjema

Bilag 3 Antall påstigende

Bilag 4 Gjennomføring av oppdraget

Bilag 5 Plan for rekruttering