



Vedlegg 1

Oppdragsbeskrivelse

INNHold

Innhold

1. Krav til planlegging av kjøringen	4
1.1 Ruteplanlegging	4
1.2 Trafikkledelse	4
1.3 Planlegging av infrastruktur og fremkommelighetstiltak.....	5
1.4 Markedsføring	5
1.5 Trafikantinformasjon	5
1.6 Stoppesteder og lehus.....	6
2. Sanntidsinformasjon og automatisk passasjertelling (SIS -.....	6
APC), IT	6
2.1 Service, vedlikehold og support av SIS	6
2.2 Opplæring SIS system.....	6
3. Billettsystem	6
3.1 Opplæring billettering	6
4. Billettering	7
4.1 Priser	7
4.2 Billettkontroll	7
4.3 Fribillett – fri reise	7
4.4 Ansattebilletter	7
5. Krav til utførelse av oppdraget	7
5.1 Krav til tjenestekvalitet.....	7
5.2 Krav til trafikkavvikling	8
5.3 Krav til betjeningen	9
5.4 Kundeinformasjon – under reisen.....	9
5.5 Venting ved korrespondanse	10
5.6 Håndtering av avvikssituasjoner og innstillinger	10
5.7 Sikkerhet og krisehåndtering	10
5.8 Kundesenter og klagebehandling	10
5.9 Krav til behandling av hittegods.....	10
5.10 Krav til fasiliteter	11
5.11 Ansvar for utlånt materiell.....	11
5.12 Bombrikker og bomåpnere	11
5.13 Krav i forhold til ladeinfrastruktur	11

6.	Krav til vedlikehold av busser.....	11
6.1	Daglig renholdskrav.....	11
6.2	Periodiske renholdskrav	12
6.3	Daglige vedlikeholdskrav til vinduer, karosseri og innredning	12
7.	Oppstartsforberedelser	12
7.1	Fremdriftsplan	12
7.2	Kvalitetssikring	12
7.3	Møter	13
8.	Reklamerettigheter.....	13
9.	Informasjon og mediekontakt	13
10.	Rapportering	14
11.	Arbeidsdeling mellom Oppdragsgiver og Operatør.....	15
12.	Transportvedtekter og reisegaranti	17
13.	Lønns- og arbeidsvilkår	17
14.	Prisgrupper for gebyrer.....	17
14.1	Prisgruppe 1.....	17
14.2	Prisgruppe 2.....	18
14.3	Prisgruppe 3.....	18
14.4	Prisgruppe 4.....	18
14.5	Prisgruppe 5.....	18
15.	Bruk av lærling(er)	18
	Bilag	19

1. Krav til planlegging av kjøringen

1.1 Ruteplanlegging

Oppdragsgiver definerer ruteplanen, se Vedlegg 3 Rutebeskrivelse. Operatøren kan til enhver tid foreslå endringer i ruteplanen overfor Oppdragsgiver.

Alle ruteendringer skjer på datoer som fastlegges av Oppdragsgiver. Oppdragsgiver gir prosedyrer med tidsplan for ruteendringer. For å sikre en kontinuerlig prosess innbyr Oppdragsgiver Operatøren til regelmessige møter.

Oppdragsgiver er ansvarlig for at gjeldende rutedata og vognløpsplaner blir vedlikeholdt i Oppdragsgivers baksystemer for ruteopplysning og sanntidsinformasjon. Operatør oversender endringer i vognløpsplaner til Oppdragsgiver minst **4 uker** før ruteendring finner sted. Endringer i vognløpsplaner utenom avtalt ruteendring må først klareres med Oppdragsgiver, men skal normalt ikke skje.

Oppdragsgiver bestemmer hvilke holdeplasser som skal benyttes og eventuelle restriksjoner i på- og avstigningsmønster. Linjer som ved oppstart av rutekjøringen **01.07.2024** har restriksjoner i på- og avstigningsmønster i Viken, vil kunne endres i løpet av avtaleperioden.

1.2 Trafikkledelse

Operatøren skal ha en operativ lokal trafikkledelse i hele driftstiden. Oppdragsgiver skal godkjenne opplegget for trafikkledelse før oppstart. Operatørens busser skal kunne kommunisere med egen trafikkledelse. Drift og vedlikehold av utstyr til dette bekostes av Operatør.

Operatøren plikter å informere Oppdragsgiver om åpningstider for driftskontor og trafikkledelse samt hvordan Oppdragsgiver kan kommunisere med disse. Oppdragsgiver skal kunne nå en ansvarlig ledelsesrepresentant for Operatøren via Operatørens trafikkledelse i hele driftsdøgnet, på alle dager.

Operatør skal sørge for at korrespondanser som fremgår i rutebeskrivelse blir ivarettatt og det påligger Operatør å etablere en kommunikasjon med operatører av korresponderende linjer.

Ved forsinkelser som får betydning for korresponderende trafikk plikter Operatørens trafikkledelse å informere den korresponderende trafikk, ved dennes trafikkledelse, umiddelbart.

Operatøren skal ha en skriftlig rutine for trafikkledelsen og dens funksjoner.

Oppdragsgiver kan vurdere å opprette en egen avvikssentral i løpet av kontraktsperioden. Oppdragsgiver kan i tillegg inngå samarbeid med Operatør om avviksinformasjon.

Ved større avvik, innstillinger eller forsinkelser på mer enn 20 minutter, plikter Operatøren å informere Oppdragsgiver og andre involverte umiddelbart.

1.3 Planlegging av infrastruktur og fremkommelighetstiltak

Oppdragsgiver ivaretar kollektivtrafikkens interesser overfor offentlige myndigheter. Oppdragsgiver skal herunder ivareta busstrafikkens interesser i plansammenheng vis a vis offentlige myndigheter med hensyn til reguleringsplaner, fremkommelighetstiltak, veistandard, terminaler, stoppesteder og informasjonssystemer. Operatøren tar opp eventuelle forhold med Oppdragsgiver.

Operatøren skal ivareta egen trafikkens interesser overfor offentlige myndigheter når det gjelder forhold som påvirker den daglige drift, så som veivedlikehold, asfaltering, snøbrøyting, gravearbeider og midlertidige traseomlegginger. Oppdragsgiver skal holdes løpende orientert om vesentlige forhold. Forhold som kan påvirke passasjerene meldes Oppdragsgiver umiddelbart.

Operatøren skal holde Oppdragsgiver informert om avviklingsproblemer langs busstraseene. Operatøren er pliktig til å stille med personer med operativ lederrolle for deltagelse i fremkommelighetsmøter og lignende som skjer i regi av Oppdragsgiver. Slike møter avholdes ved behov og det gis ikke økonomisk godtgjørelse for slik deltagelse.

1.4 Markedsføring

Oppdragsgiver forestår profilering og markedsføring av kollektivtrafikken i oppdragsområdet. Oppdragsgiver skal utføre jevnlige markedsundersøkelser. Operatøren og Oppdragsgiver skal gjensidig informere hverandre om relevante markedsforhold, samt utveksle og drøfte markedskunnskap/-data seg imellom.

1.5 Trafikantinformasjon

Oppdragsgiver skal forestå annonsering av trafikktilbudet, samt utgi nødvendig informasjon om endringer i trafikkavviklingen som følge av planlagte avvik. Operatøren er ansvarlig for nødvendig publikumsinformasjon ved ikke planlagte trafikkomlegginger/trafikkforstyrrelser. Ved akutte avvik skal Leverandørs driftssentral publisere trafikkinformasjon i SIS i tråd med forhåndsdefinerte meldinger avtalt med Oppdragsgiver. Slik informasjon/opplysning skal gis på vegne av Oppdragsgiver.

Operatør er ansvarlig for opplæring av eget personell i publiseringsplattform for avviksmeldinger.

Oppdragsgiver har ansvaret for en felles ruteopplysningstjeneste for kollektivtrafikken.

Det er Operatørs ansvar at prisinformasjon, informasjon om rutehefter og reisegarantifoldere alltid er tilgjengelig på anviste steder i bussene. Se for øvrig Vedlegg 2 del 2 kap 2.5.

Operatør er ansvarlig for at Oppdragsgivers plakater med informasjon om bl.a. nye rutetilbud, omlegginger/-endringer og annen publikumsinformasjon henges opp og tas ned etter anvisning fra Oppdragsgiver.

1.6 Stoppesteder og lehus

Det er veieiers eller annen offentlig myndighet sitt ansvar å forestå etablering, vedlikehold og renhold av stoppesteder, lehus og stoppestedsskilt.

Oppdragsgiver er ansvarlig for produksjon av holdeplassoppslag. Operatøren skal, hvis ikke annet avtales, etter Oppdragsgivers retningslinjer montere rutekassetter, skrive ut holdeplassoppslag, laminere holdeplassoppslag, og bytte ut holdeplassoppslag, rutekassetter og trafikantinformasjon for Operatørens linjer med tilhørende stoppesteder.

Operatøren skal fortløpende rapportere feil og mangler ved holdeplassutstyr og informasjon langs de linjer som denne kontrakten omfatter.

2. Sanntidsinformasjon og automatisk passasjertelling (SIS - APC), IT

Operatør er ansvarlig for alle kostnader ved innføring av sanntidssystem og automatisk passasjertelling, APC. Det vises også til Vedlegg 1 Bilag 1 Krav til IT-tjenester.

2.1 Service, vedlikehold og support av SIS

Operatør er ansvarlig for service, vedlikehold, reservedeler og nødvendig support av systemet.

2.2 Opplæring SIS system

Operatør er ansvarlig for opplæring av eget personell i sanntidsinformasjonssystem (SIS).

3. Billettsystem

Operatør er ansvarlig for infrastruktur knyttet til salg- og billetteringsutstyret i buss. Operatør skal nytte Oppdragsgiver sin eksisterende løsning for salg- og billettering, BrakarSalg. Det vises til Vedlegg 1 Bilag 1 Krav til IT-tjenester.

3.1 Opplæring billettering

Operatør er ansvarlig for opplæring av eget personell i Oppdragsgivers prisbestemmelser samt i betjeningen av billettmaskinene. Oppdragsgiver kan avholde opplæring/kurs av nøkkelpersonell i prisbestemmelser og betjening av

billettmaskinene. Operatør skal utnevne en gruppe superbrukere som har oppdatering og opplæring med Oppdragsgiver ved behov.

4. Billettering

4.1 Priser

Oppdragsgiver fastsetter priser og produkter. Operatør er ansvarlig for at betjeningen har nødvendig kunnskap om Oppdragsgivers pris og billettsystem.

4.2 Billettkontroll

Operatør skal selge billetter og påse at kort og mobilbilletter blir lest av ved ombordstigning der kunde passerer sjåfør. Operatør har et ansvar for at alle passasjerer har gyldig billett under hele reisen med mindre Oppdragsgiver åpner for å gå på bak. Om nødvendig skal Operatørens personale foreta nærmere kontroll.

Oppdragsgiver har egen billettkontroll og skal ha anledning til å foreta uanmeldte kontroller om bord. Oppdragsgiver skal underrette Operatør skriftlig om eventuelle feil ved gjennomføringen av billettering, og Operatør plikter uten opphold å rette slike feil. Ved feil eller manglende billettering kan gebyr iht. pkt. 14 ilegges.

4.3 Fribillett – fri reise

Personell i uniform fra Operatør med oppdrag for Oppdragsgiver, reiser gratis i jobbsammenheng, herunder til/fra jobb med linjer som kjøres på kontrakt med Oppdragsgiver.

4.4 Ansattebilletter

Operatøren kan, etter forhandlinger med Oppdragsgiver, kjøpe særskilte reisebevis for bedriftens ansatte, pensjonister og deres familiemedlemmer.

5. Krav til utførelse av oppdraget

5.1 Krav til tjenestekvalitet

Operatøren forplikter seg til den tjenestekvalitet som fremgår av Kontrakten.

Oppdragsgiver har rett til å foreta kvalitetsrevisjoner som ledd i kontraktsoppfølgingen, hvor Operatøren stiller nødvendig personell til fri disposisjon for revisjonsteamet.

Administrativt personell stilles til disposisjon vederlagsfritt mens personell som arbeider etter en tjenesteliste stilles vederlagsfritt til disposisjon inntil 20 timer pr år.

Oppdragsgiver kan til enhver tid gjennomføre målinger og registreringer av kvaliteten på gjennomføringen av oppdraget. Oppdragsgiver kan i tillegg foreta passasjertellinger og/eller andre markedsundersøkelser på Operatørens busser. Oppdragsgiver har anledning til å gjennomføre tilfredshetsundersøkelser hos Operatørens sjåfører.

5.2 Krav til trafikkavvikling

Kjøringen skal gjennomføres i henhold til Oppdragsgivers transportvedtekter. Forsinkelser, frakjøringer og innstilte avganger skal rapporteres umiddelbart, se punkt 10.

5.2.1 Innstilte avganger

Alle avganger kunngjort i den til enhver tid gjeldende ruteinformasjon skal kjøres. En avgang defineres som innstilt når:

- Avgangen ikke er kjørt innen neste avgang på linjen eller 20 minutter etter oppsatt avgangstid.
- Mindre enn 75 % av avgangen målt i planlagt kjøretid er kjørt.
- Når avgangen ikke er pålogget billettsystemet (gjelder ikke ved teknisk feil ved system eller utstyr).
- Når avgangen ikke er pålogget et eventuelt SIS (sanntidsinformasjonssystem) (gjelder ikke ved teknisk feil ved system eller utstyr som ikke skyldes feilbruk).
- Ikke alle holdeplasser på avgangen er betjent.

5.2.2 Punktlighet

Bussen skal starte fra startholdeplass på angitt tid iht. rutetabell.

Fra startholdeplass regnes bussen forsinket når holdeplassen forlates ett minutt eller mer etter oppsatt avgangstid.

Ingen busser skal forlate noen holdeplasser tidligere enn det tidtabellen viser.

Underveis regnes bussen som forsinket når den er 3 minutter eller mer etter oppsatt ruteplan.

Gjentatte forsinkelser ved start, underveis og slutt som skyldes feil eller svakheter ved Operatørs driftsopplegg, er å anse som mislighold, og vil kunne føre til sanksjoner i form av gebyr, se punkt 14.

5.2.3 Krav til kjøretider og stoppestedsopphold

Operatør skal utføre kjøreoppdraget i henhold til avtalt kjøretid og kjøreplan iht rutetabell. Alle holdeplasser skal betjenes. Operatøren kan ikke endre kjøretidene i forhold til gjeldende ruteplan, uten at dette er godkjent av Oppdragsgiver.

Operatøren kan ikke gjennomføre tiltak som kan skape problemer i trafikkavviklingen på fellesstoppesteder / fellesstrekninger, eller som forlenger den totale reisetiden for kundene.

5.3 Krav til betjeningen

Med betjening menes operativt personell og trafikklederpersonell. Operatøren er forpliktet til å ha tilstrekkelig antall førere, herunder reserveførere. Betjeningen skal være serviceinnstilt og ha gjennomgått opplæring i, og til enhver tid ha nødvendige kunnskaper om:

- serviceinnstilt kundebehandling
- passasjervennlig kjørestil – manøvrering og fart som er avpasset slik at passasjerene føler seg trygge og har en behagelig reiseopplevelse.
- Oppdragsgivers pris- og billettsystem
- sanntidsinformasjonssystem,
- de lokale busslinjene Operatøren betjener, samt korresponderende/samkjørende linjer.
- generelle kunnskaper om det øvrige linjenettet i ruteområdet.
- Oppdragsgivers transportvedtekter og Oppdragsgivers reisegaranti.
- miljøvennlig drift/kjørestil
- fastsatte varslingsrutiner og beredskapstiltak ved ulykker og brann
- krisehåndtering iht. punkt 5.7 nedenfor.

Betjeningen skal beherske norsk, både skriftlig og muntlig. Operatøren har ansvar for all opplæring samt at kunnskapene vedlikeholdes hos den enkelte. Rutiner for opplæring skal fremgå av Operatørens kvalitetsdokumentasjon. Alt operativt personell som brukes i gjennomføring av Oppdraget i denne Kontrakten skal minst ha bestått språkkrav i «Bussnorsktesten», med mindre personellet åpenbart har språkkompetanse i norsk som overgår kravene. Den enkelte medarbeiders språkkompetanse i norsk skal opprettholdes i hele Kontraktperioden.

Operatør skal kunne stille all betjening kostnadsfritt til disposisjon for Oppdragsgiver inntil 20 timer pr person pr kalenderår. Dette for å gjennomgå supplerende opplæring eller lignende innen de områder Oppdragsgiver finner nødvendig.

Det er Operatørs ansvar å påse at betjeningen har nødvendige sertifikater og offentlig godkjenning.

Uniformsplikt (Operatørs uniform) gjelder for betjening med kundekontakt. Operatør dekker uniformskostnadene.

5.4 Kundeinformasjon – under reisen

Under reisen holdes passasjerene informert av fører og SIS der dette er installert. Hver holdeplass skal annonseres tydelig og i god tid over høytaleranlegg, sammen med viktige overganger dersom automatisk holdeplassopprop er ute av drift. Viktige overganger er definert av Oppdragsgiver i Vedlegg 3 Rutebeskrivelse. Eventuelt unntak fra holdeplassopprop kan gis av Oppdragsgiver.

Operatøren er ansvarlig for at alle busser er korrekt skiltet. Dette gjelder alle bussens skiltkasser. Når busser ikke kjører i rute skal det skiltes med tekst fastsatt av Oppdragsgiver.

Operatøren er ansvarlig for å informere kunden om bord om alle avvik som påvirker kundens planlagte reise. Sjåførene må være fortrolige med å bruke høyttaler og bør trenes i dette. Operatør skal ved eventuelle innstillinger sørge for varsling og at konsekvensene for kunden blir så små som mulig.

5.5 Venting ved korrespondanse

Det skal normalt ventes inntil 5 minutter utover kunngjort avgangstid på korresponderende busser og tog. Venting ut over dette kan avtales særskilt med Oppdragsgiver. Operatør er ansvarlig for at det etableres varslingsrutiner ved forsinkelser.

5.6 Håndtering av avvikssituasjoner og innstillinger

I tilfelle passasjerer av kapasitetsmessige eller andre årsaker ikke kommer med, skal Operatøren snarest mulig besørge alternativ transport. Tilleggskapasitet skal i samråd med Oppdragsgiver tilsettes ved større, varslede reisebehov (eksempel skoleturer).

5.7 Sikkerhet og krisehåndtering

Operatøren er pliktig til å ha rutiner (beredskapsplan) for håndtering av brann, ulykker, terror og annen krisehåndtering i forbindelse med utførelse av oppdraget. Alle førere skal ha en grunnleggende opplæring innen brann-, ulykkes- og krisehåndtering med regelmessige repetisjoner. Førerne skal ha førstehjelpskurs minimum på nivå av «Norsk grunnkurs i førstehjelp» (6 timer, innført av Norsk Førstehjelpsråd i 1998).

5.8 Kundesenter og klagebehandling

Kundene i kollektivtrafikken skal sikres grunnleggende lik behandling. Oppdragsgiver mottar, registrerer og besvarer klager. Henvendelser som omhandler kundeforholdet hos Operatøren fordeles dit for kommentar, eller i noen tilfeller for besvarelse. Operatøren skal besvare disse henvendelsene så fort som mulig og senest innen 3 virkedager. Hvilke kategorier for klager som skal besvares direkte av Operatør avtales mellom partene.

5.9 Krav til behandling av hittegods

Hittegods skal håndteres og tas vare på i henhold til gjeldende lover og forskrifter. Operatøren skal ha egen hittegodsservice som muliggjør utlevering av hittegods lokalt. Det kan avtales at hittegods fra enkelte linjer skal sendes et sentralt kontor. Ved innlevering av hittegods skal hver enkelt gjenstand være merket med tydelig og nøyaktig utfylt hittegodslapp hvor det fremgår dato, klokkeslett, funn sted/linjenummer og hvem som har funnet gjenstanden. Ved henting av verdisaker av eier skal dette signeres ut.

Funn av penger og verdisaker, skal straks meldes til trafikkleder, som så melder dette til hittegodskontoret.

5.10 Krav til fasiliteter

Alle anlegg Operatør selv velger å benytte skal være i henhold til offentlige bestemmelser og krav, og skal ivareta personalets behov på en tilfredsstillende måte samt krav i gjeldende tariffavtaler.

5.11 Ansvar for utlånt materiell

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

Eventuelle skader på materiell skal i sin helhet utbedres, eventuelt erstattes med nytt materiell. 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 er tapt. Alle kostnader i denne forbindelse dekkes av Operatør.

Materiell som er stilt til disposisjon for Operatør skal leveres tilbake til Oppdragsgiver straks ved kontraktens opphør. Annet tidspunkt for overlevering kan avtales mellom partene. Ved overlevering av disponert materiell, er Operatør ansvarlig for at dette er i en slik tilstand at det kan settes i operativ drift, umiddelbart etter overtakelse.

5.12 Bombrikker og bomåpnere

Det er Operatørens ansvar å inngå avtale med bompengeselskaper i området og å dekke eventuelle kostnader i denne forbindelse. Oppdragsgiver refunderer kostnader til bompasseringer som skjer iht. oppsatt ruteproduksjon. Bomåpnere anskaffes av Operatør.

5.13 Krav i forhold til ladeinfrastruktur

Operatør er ansvarlig for all kommunikasjon og oppfølging mot leverandører av ladeinfrastruktur Oppdragsgiver har avtale med, inkludert feilmeldinger til disse leverandørene i henhold til kontakthinformasjon og rutiner angitt av Oppdragsgiver.

Operatør er også ansvarlig for at Oppdragsgiver sine service- og vedlikeholdsavtaler med leverandør ivaretas i forhold til planlagt vedlikehold. Ønsker Operatør mere på løpende vedlikehold enn i Oppdragsgiver sine avtaler, er dette Operatør sitt ansvar.

6. Krav til vedlikehold av busser

6.1 Daglig renholdskrav

En gang pr dag:

- Skal bussene være vasket ut- og innvendig. Med vask innvendig menes at gulvflater, stolper, knapper, vegger og vinduer skal være rengjort for synlig smuss tilført bussen det forutgående trafikkdøgn.
- Seter skal være rengjort og uten synlig smuss.
- Bussen skal være fri for tagging, både ut- og innvendig, gjelder også skygger.

- Gulvene skal i tillegg til å være vasket, være rengjort for tyggegummi, tagging (gjelder skygger) og lignende.

6.2 Periodiske renholdskrav

- Samtlige vinduer vaskes innvendig minimum 1 gang pr. mnd.
- Innvendig helvask, inkl. rens av setetrekk, utføres minimum 2 ganger pr. år.
- Utført vask skal kunne dokumenteres overfor Oppdragsgiver.

6.3 Daglige vedlikeholdskrav til vinduer, karosseri og innredning

- Busser i trafikk skal fremstå uten synlige skader på lakk, karosseri eller innredningsdetaljer. Operatør dekker kostnader til ny foliering
- Punkterte vinduer eller vinduer med riss-skade skal skiftes umiddelbart.

7. Oppstartsforberedelser

7.1 Fremdriftsplan

Operatør skal utarbeide en fremdrifts-/milepælsplan gjeldende fra kontraktssignering og minimum frem til 01.07.2024. Planen skal være vedlagt som et bilag til Tilbudet.

Operatør skal utarbeide **endelig** fremdriftsplan 30 dager etter kontraktsinngåelse.

Fremdriftsplanen skal beskrive Operatørs aktiviteter i perioden fra kontraktsinngåelse til 01.07.2024. Planen skal som minimum dekke følgende områder:

- Materiell – bestilling/anskaffelse og klargjøring
- Rekruttering av personale
- Trafikkstyringssystem
- Opplæring av personale
- Trekkerør for kabling helt frem til Billettmaskiner, GPS og eventuelle kortlesere
- Installasjon av billetteringsutstyr
- Trekkerør for kabling til SIS og APC
- Underoperatører (hvis aktuelt)
- Linjene
- Kommunikasjon
- Innarbeide Oppdragsgivers rapporteringssystemer og rutiner
- Beredskap for håndtering av oppstartsproblemer etter driftsstart

7.2 Kvalitetssikring

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 evt. Underoperatørers fremdrift.

7.3 Møter

Det skal holdes et oppstartsmøte så raskt som mulig etter kontraktsinngåelse. Det skal i perioden frem til oppstartsdato, holdes jevnlig statusmøter. Det må påregnes hyppig møteaktivitet de siste 2 månedene før oppstart.

Operatør skal på møtene rapportere fremdrift iht. fremdrifts-/milepælsplanen. Følgende agenda skal normalt gjennomgås:

- 1 Referat fra forrige møte
- 2 Aksjoner i forhold til forrige møte
- 3 Statusrapportering iht fremdriftsplan – spesielt oppståtte forsinkelser
- 4 Andre forhold angitt i kontrakten
- 5 Tekniske/leveransemessige forhold
- 6 Eventuelt
- 7 Neste møte

Møtene skal holdes i Oppdragsgivers lokaler i Drammen. Det skal skrives møtereferat fra møtene, Oppdragsgiver er ansvarlig for utarbeidelse av referatene.

Eventuelle kommentarer til møtereferat skal gis skriftlig og så raskt som mulig. Har Oppdragsgiver ikke mottatt tilbakemelding innen 5 arbeidsdager anses møtereferatet som godkjent.

8. Reklamerettigheter

Oppdragsgiver har alle rettigheter til salg av reklame i og på bussene. Oppdragsgiver kan benytte reklameselskap til reklamehåndtering. Operatør skal stille bussene vederlagsfritt til disposisjon for påføring/nedtaking av reklame. Slik montering skal foregå på tidspunkter det ikke er nødvendig å bruke bussene i trafikk. Operatør skal varsles om montering/nedtaking og på forhånd vaske bussene og stille garasje plass til disposisjon for påføring/nedtaking, samt stille med personell som kan flytte bussene ved behov.

Busser som skal påføres reklame skal ha skadefri lakk, og ha en lakk kvalitet som tåler påføring og nedtaking av reklame. Eventuelle lakkskader på bussene som følge av reklame, må Operatøren snarest mulig varsle til reklameselskapet og dokumentere med bilder og taksering utført av godkjent takstmann. Erstatningsansvaret ved eventuelle lakkskader er et anliggende mellom Operatør og reklameselskap.

Operatør er ansvarlig for å erstatte reklamefolier som blir skadet ved trafikkuhell og inngår som en del av Operatørs forsikringsoppgjør.

9. Informasjon og mediekontakt

Oppdragsgiver og Operatør skal samarbeide om kontakt med media og informasjon til myndigheter og organisasjoner som er aktører i kollektivtrafikken.

Ansvarsdelingen (dvs. hvem som uttaler seg i det enkelte tilfelle) skal gjenspeile ansvarsdelingen i denne Kontrakten. Operatør skal imidlertid ikke uttale seg til media om forhold vedrørende trafikkavviklingen eller forholdet til passasjerer uten forhåndsdrøfting med Oppdragsgiver.

I tilfeller der begge parter er berettiget til å uttale seg skal partene fremstå samstemte og uttale seg til det beste for kollektivtrafikkens omdømme og overordnede målsettinger. Det påligger begge parter en gjensidig informasjonsplikt for saker som kan ha media og andre aktuelle aktørers interesse. Operatør skal ved kommunikasjon med media stille til rådighet en operativt ansvarlig som behersker norsk muntlig og skriftlig, og som har tilstrekkelig myndighet til å forplikte Operatør i forhold til Oppdraget.

Operatør skal ha retningslinjer for ansattes interaksjon med hverandre og oppdragsgiver på oppdragsgivers kontoer i sosiale medier.

10. Rapportering

Operatøren skal rapportere til Oppdragsgiver etter bestemmelsene i dette kapittel. Månedlig faktura godtgjøres kun hvis rapportene foreligger. Ved vesentlige endringer i Operatørens eierstruktur eller hvis Operatøren skifter daglig leder, driftsansvarlig, økonomiansvarlig eller personer som innehar et spesielt kvalitetsansvar, skal Oppdragsgiver orienteres skriftlig om dette.

Type rapport	Hvordan	Når / frekvens
Regnskap og årsberetning	Pr. brev	Årlig
Totalt billettsalg, kortbeholdning/ makulatur / refusjon etc.	E-post	Vedlagt faktura hver måned
Kjørte rutekilometer pr. linje pr dag	Pr. brev el. E- post	Vedlagt faktura hver måned
Innstilte og tilsatte rutekilometer pr. linje aktuelle dager	Pr. brev el. E- post	Vedlagt faktura hver måned
Løpende rapportering av forsinkelser og andre forhold	Pr. e-post eller telefon (med etterfølgende bekreftelse pr. e-post)	Umiddelbart

Trafikkrapporter - Innstilte avganger og forsinkelser utover 20 minutter varsles umiddelbart - Tilsatte avganger - frakjøring, inkl. antall frakjorte passasjerer - øvrige forsinkelser - feil eller mangler på stoppestedsutstyr	Pr e-post og i avvikslogg Pr e-post og i avvikslogg	Løpende og vedlagt faktura Vedlagt faktura hver måned Løpende og vedlagt faktura
Anleggsrapport iht Oppdragsgivers mal	Pr e-post	1 gang pr år
Oppsummering av trafikkrapportene	Pr. brev el. E-post	Vedlagt faktura hver måned
Produksjonsrapportering – etter Oppdragsgivers mal	Pr e-post	Hver måned, per den 10.
Energiforbruk fordelt på energitype etter oppdragsgivers mal	Pr. brev el. e-post	Hver måned pr den 10.
Bussoversikt	Pr. brev el. e-post	Ved endring
Hendelser som kan medføre medieomtale, for eksempel alvorlige ulykker	Pr. tlf	Umiddelbart
Trafikkulykker med skade og døde - egne ansatte - passasjerer - tredjeperson Etter oppdragsgivers mal	Pr. tlf med påfølgende epost eller brev.	Umiddelbart
Miljørapport ihht Oppdragsgivers mal	Pr. brev el. e-post	1. gang pr. år
Vognløpsplaner	Pr e-post	Senest 4 uker før ruteendring
Statistikk og økonomiske forhold om den operative driften.	Pr. E-post eller brev	På forespørsel

11. Arbeidsdeling mellom Oppdragsgiver og Operatør

Arbeidsfordeling mellom Operatør og Oppdragsgiver skal sikre en god gjennomføring av tjenester og arbeidsoppgaver i tilknytning til Oppdraget. Arbeidsfordelingen sammenfattes i følgende tabell:

Oppgave	Operatør	Oppdrags- giver	Henvisning:
1. Trafikk/driftsledelse	A		Oppdragsbeskrivelsen
2. Drifts- og rutetilbudet	M	A	Rutebeskrivelse og Oppdragsbeskrivelsen
3. Resultatoppfølging og kontroll	M (kontroll)	A	
4. Inntektsansvar	M	A	Kontrakt og Oppdragsbeskrivelsen
5. Pris- og billettsystem	M	A	Oppdragsbeskrivelsen
6. Billetteringsutstyr	M	A	Materiellbeskrivelsen og Oppdragsbeskrivelsen
7. Billettsalg	M	A	Oppdragsbeskrivelsen
8. Skriftlig ruteinformasjon eller annen nødvendig informasjon på holdeplasser	M	A	Oppdragsbeskrivelsen
9. Montere nye rutekassetter / skifte rutekassetter ved behov	A	M	Oppdragsbeskrivelsen
10. Skrive ut holdeplassoppslag	A	M	Oppdragsbeskrivelsen
11. Rute-, pris og billettinformasjon	M	A	Materiellbeskrivelsen Oppdragsbeskrivelsen
12. Markedsføring	M	A	Oppdragsbeskrivelsen
13. Telefonisk og elektronisk ruteopplysning		A	Oppdragsbeskrivelsen
14. Terminaler		Ekstern	Rutebeskrivelsen og Oppdragsbeskrivelsen
15. Holdeplasser og leskur	M	Ekstern	Oppdragsbeskrivelsen
16. Hittegodsservice	A		Oppdragsbeskrivelsen
17. Pauserom, toalettmuligheter for betjening	A		Oppdragsbeskrivelsen Se side 11
18. Billettkontroll	M	A	Oppdragsbeskrivelsen
19. Sanntidsinformasjonssystem	M	A	Oppdragsbeskrivelsen og Materiellbeskrivelsen

A = hovedansvar, **M** = medvirkning

Endringer kan avtales mellom partene.

12. Transportvedtekter og reisegaranti

Oppdragsgivers transportvedtekter gjelder.

Operatør må dekke Oppdragsgivers kostnader til reisegaranti dersom kostnadene blir utløst av forhold hos Operatør.

Transportvedtekter og reisegaranti fås ved henvendelse til konkurranser@brakar.no.

13. Lønns- og arbeidsvilkår

Operatøren skal tilby sitt operative personell lønns- og arbeidsvilkår som minst svarer til de vilkår som fremgår av en av de landsomfattende tariffavtalene i Norge.

Operatør må følge yrkestransportloven § 8 som innebærer at arbeidstakere tilsatt hos eksisterende operatør(er), har rett til overføring av sitt ansettelsesforhold til ny operatør jf. arbeidsmiljøloven § 16-2 til 16-7. Reglene gjelder både operativt og administrativt personell.

Oppdragsgiver har innhentet relevante opplysninger om det aktuelle personell hos nåværende operatør som omfattes av denne lovendringen, herunder (anonymisert) stilling, alder og lønn. Oppdragsgiver har ikke ansvar for at denne oversikten er fullstendig og korrekt.

Oppdragsgiver er ikke part i forholdet mellom tidligere og ny Operatør og deres ansatte.

Av hensyn til senere konkurranser etter Kontraktens utløp, har Operatør innenfor de til enhver tid gjeldende lover og forskrifter, plikt til å gi opplysninger om alle sine ansatte som er helt eller delvis involvert i gjennomføringen av Oppdraget, og som Oppdragsgiver anser kan ha relevans ved utarbeidelse av nytt konkurransegrunnlag. Oppdragsgiver plikter å behandle alle opplysninger iht. lover og forskrifter om personvern.

14. Prisgrupper for gebyrer

Gebyrene er delt inn i prisgrupper etter viktighetsgraden til kvalitetselementene som vil bli målt og hvilke gebyrer som tildeles de ulike forseelsene. Oppdragsgiver har rett til å justere prisene på gebyrene i takt med konsumprisindeksen. Gebyr avregnes pr kalendermåned. (maks gebyr pr mnd i % av kontraktsverdi?)

14.1 Prisgruppe 1

I følgende situasjoner har Oppdragsgiver rett til å belaste Operatøren for **kr 50 000** for hvert registrerte tilfelle:

- a) **Manglende melding om innstilt avgang**
(viser til rapporteringsplikten)

Oppdragsgiver må dokumentere forholdet

14.2 Prisgruppe 2

I følgende situasjoner har Oppdragsgiver rett til å belaste Operatøren for **kr 10 000** for hvert registrerte tilfelle av:

a) Innstilt avgang

(viser til krav om trafikkavvikling, innstilte avganger).

14.3 Prisgruppe 3

I følgende situasjoner har Oppdragsgiver rett til å belaste Operatøren for **kr 5 000** for hvert registrerte tilfelle av:

a) Kjørt for tidlig fra stoppested i henhold til kjøreplan

(viser til krav om trafikkavvikling, innstilte avganger).

b) Innsettelse av busstype med mindre kapasitet enn fastlagt i kontrakt eller etter avtale, eller at bussen har tekniske mangler.

(viser til krav i Materiellbeskrivelse, samt Oppdragsbeskrivelse)

c) Manglende eller feil pålogging på vognløp eller lagt inn feil vognløp i sanntidsinformasjonssystem

(viser til krav Materiellbeskrivelse, samt krav til IT-tjenester)

d) Manglende varsling ved større avvik, innstillinger eller forsinkelser på mer enn 20 minutter til Oppdragsgiver og andre involverte

(viser til krav i Oppdragsbeskrivelse).

14.4 Prisgruppe 4

I følgende situasjoner har Oppdragsgiver rett til å belaste Operatøren for **kr 3 000** for hvert registrerte tilfelle:

a) Mer enn 1 minutt for sent fra startstoppestedet

(viser til regularitetskrav)

b) Manglende eller feil skilting av buss

(viser til materiellbeskrivelse)

c) Manglende eller feil billettering

(viser til krav i Oppdragsbeskrivelse)

d) Manglende eller feil på APC rapportering

(viser til krav i Vedlegg 1 Bilag1? Krav til IT-tjenester).

14.5 Prisgruppe 5

I følgende situasjoner har Oppdragsgiver rett til å belaste Operatøren for **kr 1 000** for hvert registrerte tilfelle:

a) Manglende annonsering av stoppesteder

(viser til Oppdragsgivers reisegaranti)

15. Bruk av lærling(er)

Det skal benyttes minst én lærling under gjennomføringen av Oppdraget så fremt dette etter omstendighetene ikke kan anses å være uforholdsmessig. Operatøren plikter å dokumentere at eventuell manglende bruk av lærling er uforholdsmessig. Manglende tilgjengelighet på lærlinger i det aktuelle området er en omstendighet

som gjør bruk av lærling uforholdsmessig, men Operatøren må dokumentere forsøk på å skaffe en lærling til Oppdraget.

Bilag

1) Krav til IT-tjenester