



Versjon 3

Endringer fra opprinnelig versjon av dokumentet:

- Det er gjort endringer under punkt 3.4, siste avsnitt.
- Det er gjort endringer under punkt 2.2, fjerde avsnitt.

Vedlegg 1

Oppdragsbeskrivelse

«Ruteområde 1 Finnmark Vest»

KJØP AV KOLLEKTIVTRANSPORT

BUSS Finnmark

Innholdsfortegnelse

1.	Oppdragets omfang	3
2.	Planlegging og trafikkledelse	3
2.1	Drift og planlegging av rutetilbudet	3
2.1.1	Overordnet om roller og ansvar	3
2.1.2	Oppdragsgivers rolle	3
2.1.3	Operatørens rolle	3
2.2	Ruteplanlegging.....	4
2.3	Oppdragsgivers driftssentral.....	5
2.4	Operatørens trafikkledelse	5
2.5	Operatørens informerings- og opplysningsplikt.....	6
2.5.1	Innledende	6
2.5.2	Avviksrapportering.....	7
2.5.3	Frist for avviksrapportering.....	7
2.6	Samarbeid mellom Oppdragsgiver og Operatøren	7
2.7	Vognløpsplaner	8
2.8	Infrastruktur og fremkommelighet	9
3.	Tilleggskjøring	10
3.1	Overordnet.....	10
3.2	Omkjøringer	10
3.3	Dublering.....	10
3.4	Sporadisk ekstrakjøring	11
4.	Billetter og billettssystem.....	11
4.1	Overordnet.....	11
4.2	Priser, soner og billettprodukter	11
4.3	Billettssystem.....	11
4.4	Billettsalg.....	11
4.5	Billettkontroll	13
4.6	Drift, service, vedlikehold og support	13
4.7	Frikortbestemmelser	14
5.	Sanntidsinformasjon.....	14
5.1	Innledning.....	14
5.2	Daglig bruk om oppfølging av sanntidssystemet	15
5.3	Holdeplassannonsering og oppfølging av sanntidssystemet	15
5.4	Utvendig skilt for rutenummer og destinasjon	16

6.	System for booking av reise for bestillingstransport	16
7.	Utførelse av oppdraget	17
7.1	Innledende	17
7.2	Krav til likebehandling.....	17
7.2.1	Overordnet.....	17
7.2.2	Retten til transport	17
7.2.3	Rett til assistanse	17
7.2.4	Rett til informasjon.....	18
7.2.5	Vedlikehold	18
7.3	Kvalitet og kontroll	18
7.4	Opplæring.....	18
7.5	Opplæring i billettering	19
7.6	Opplæring i bruk av sanntidssystemet.....	19
7.7	Læringer	20
7.8	Sikkerhet og krisehåndtering	20
7.9	Holdeplass	21
7.10	Trafikkavvikling.....	21
7.11	Sjåføravløsning.....	22
7.12	Innstilte avganger	22
7.13	Krav til overholdelse av Rutetabell	22
7.14	Håndtering av avvik	23
7.15	Skoleskyss	24
7.16	Hittegoods	25
7.17	Utlån av materiell og utstyr	25
7.18	Forbud mot bruk av håndholdt elektronisk utstyr og hodetelefoner/ørepropper	25
7.19	Uniformsplikt	25
7.20	Språk.....	26
7.21	Gods	26
8.	Rapportering.....	27
8.1	Overordnet.....	27
8.1.1	Generelt om rapportering	27
8.1.2	Endringer i Operatørens organisasjon	27
8.2	Utfyllende om løpende rapportering	27
8.2.1	Særlig om rapportering av innstilte avganger.....	27
8.2.2	Feil på stoppesteder	27
8.2.3	Fremkommelighet.....	28

8.3	Periodisk rapportering	28
8.3.1	Rapportering av forbrukt energi	28
8.3.2	Rapportering av drivstoffets egenskaper	28
8.3.3	Statistikk	28
8.3.4	Merkeordninger	29
8.3.5	Særlig om rapportering knyttet til miljøstyresystem	29
8.3.6	Beredskapsplan	29
8.3.7	Oversikt over rapportering, mottakere, rapporteringskanal og frekvens	29
8.4	Rapportering som skjer på forespørsel fra Oppdragsgiver	30
8.4.1	Renhold og vedlikehold	30
8.4.2	Skift- og turnusplaner	30
8.4.3	Eksempler over informasjon som skal oppgis på forespørsel	30
9.	Renhold og vedlikehold	31
9.1	Minimumskrav til daglig renhold	31
9.2	Minimumskrav til daglig vedlikehold	31
9.3	Minimumskrav til periodisk renhold	31
9.4	Periodisk vedlikehold	32
9.5	Kontroll	32
10.	Markedsføring og kommunikasjon	32
10.1	Markedsføring	32
10.2	Kommunikasjon	32
10.3	Kundeinformasjon	33
10.4	Kundesenter, kundeservice og klagebehandling	33
10.5	Reklamerettigheter	34
11.	Transportvilkår og reisegaranti	35
12.	utprøving av nye løsninger	35
13.	Oppstartsforberedelser	35
14.	Avslutning av kontrakten	36
14.1	Overordnet	36
14.2	Virksomhetsoverdragelse	37
14.2.1	Tilgang til personalet som omfattes av virksomhetsoverdragelse	37
14.2.2	Informasjon om innvilget ferie, permisjoner o.l.	37
14.3	Tilgang til busser	37

1. OPPDRAGETS OMFANG

Operatøren skal drifte ruteplanen som oppgitt i Vedlegg 3 Rutebeskrivelse.

Statistikk over antall reisende fordelt på hver rute for driftsåret 2021 finnes i Bilag 1.1.

Splitting av turer, dvs. at en Tur omfattes av flere Vognløp, er ikke tillatt.

2. PLANLEGGING OG TRAFIKKLEDELSE

2.1 Drift og planlegging av rutetilbudet

2.1.1 Overordnet om roller og ansvar

Oppdragsgiver har hovedansvaret for planlegging av rutetilbudet.

Operatøren er ansvarlig for at transporttjenester leveres til kundene i henhold til Oppdragsgivers planlagte rutetilbud.

2.1.2 Oppdragsgivers rolle

- Kontakt med myndigheter for å ivareta kollektivtransportens overordnede interesser.
- Kontakt med kunder og berørte. Oppdragsgiver skal sørge for koordinering av innrapportert avviksinformasjon fra Operatøren, og informere reisende om relevante avvik i tide.
- Vedlikeholde rutedata i alle baksystemer.
- Planlegging av rutenett og stoppesteder.
- Planlegging av infrastruktur for kollektivtransport.
- Fatte endelig beslutning om venting ved korrespondanser.

2.1.3 Operatørens rolle

Operatøren skal:

- Sørge for at tilstrekkelig antall kjøretøy alltid er tilgjengelig for å gjennomføre den ruteproduksjonen som omfattes av Kontrakten med Oppdragsgiver.
- Sørge for utarbeidelse og overlevering av vognløpsplaner for ruteproduksjonen som omfattes av Kontrakten.

- Sørge for utarbeidelse av skiftplaner som sikrer tilstrekkelig bemanning av vognløpene som inngår ruteproduksjonen.
- Sette inn reservevogner ved avvik, driftsstans, forsinkelser og lignende.
- Følge utviklingen i reisebehov og trafikkmønster og foreslå endringer/tilpasninger i rutenettet for Oppdragsgiver.
- Kommunikasjon med kommuner, skoler eller andre aktører når det kreves.
- Etablere rutiner for særlig vinterdrift som sikrer at montering av kjetting, oppvarming, fjerning av is og snø o.l. ikke resulterer i forsinkelser.
- Ivareta interessene til egen tjenesteproduksjon når det gjelder forhold som påvirker den daglige gjennomføringen av Oppdraget. Dette inkluderer, men er ikke begrenset til, midlertidige traséendringer, vegvedlikehold, gravearbeider, brøyting, strøing og forhold som har med veihold å gjøre.

Operatøren har i tilbudet beskrevet ressurser og interne arbeidsprosesser i sitt arbeid med rute- og driftsplanlegging i dette Oppdraget.

2.2 Ruteplanlegging

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

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

Ruteendringsprosessen følger Driftsåret, oktober-september, 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.

Ved hovedruteendring januar og august gis det normalt 6-8 ukers varsel fra Oppdragsgiver til Operatøren. For justeringer i forbindelse med skoleskyss eller ved midlertidige justeringer må det påberegnes kortere tid.

I Kontraktens første Driftsår må Operatøren regne med hyppigere ruteendringer grunnet tilpasning og justering for å få optimert kollektivtilbudet.

2.3 Oppdragsgivers driftssentral

Oppdragsgiver skal ha en driftssentral som er tilgjengelig gjennom hele driftsdøgnet. Driftssentralen skal ha følgende funksjoner:

- Overvåking og samordning av trafikken.
- Oppdatering om trafikksituasjonen på app, web, monitorer, sosiale medier, tradisjonelle medier e.l.
- Fortløpende dialog med de ulike Operatørens trafikkledelse.
- Koordinering av korrespondanse i samarbeid med Operatørens trafikkledelse. Dette inkluderer modalitetene buss, hurtigbåt, ferge, fly og taxi.
- Treffe endelig beslutning om venting ved korrespondanser basert på innspill fra Operatørens trafikkledelse, eventuelt direktekontakt med sjåfører og båtmannskap som er på oppdrag under merkevaren Snelandia.
- Ruteplanlegging.
- Skrive og følge opp endringsforespørsler og -ordrer.
- Samarbeid med ekstern ruteopplysning og kundesenter.
 - I løpet av kontraktperioden kan det bli aktuelt å samlokalisere driftssentralen med kundesenter og ruteopplysning.
- Produksjon av fysiske billettprodukter og refusjon av billetter.
- Vurdere reisegarantisaker.

For å ivareta målet om en best mulig gjennomføring av tjenesteleveransen til kunden, er det nødvendig at Operatørens trafikkledelse og Oppdragsgivers driftssentral samarbeider strukturert og sømløst.

2.4 Operatørens trafikkledelse

Operatøren skal ha en operativ trafikkledelse hele driftsdøgnet som skal være lokalisert i Ruteområdet. Alle sjåfører eller andre som er involvert i Kontraktens ruteproduksjon skal være kjent med trafikksentralen og dens funksjon, samt ha direkte tilgang til representanter fra sentralen hele driftsdøgnet.

Følgende funksjoner skal inngå i trafikkledelsen:

- En eller flere representanter fra trafikksentralen skal være tilgjengelig for Oppdragsgiver hele driftsdøgnet, på alle dager med ruteproduksjon.
- Trafikkledelse som sørger for god trafikkavvikling i henhold til ruteplanen.
- Overvåking og kontroll av egen trafikk ved hjelp av Oppdragsgivers sanntidssystem.

- Iverksette nødvendige tiltak ved driftsforstyrrelser og avvik. Alternativ transport skal settes inn dersom lovpålagt skoleskyss eller korrespondanser ikke kan ivaretas, så lenge vær- og føreforhold tillater det.
- Informere Oppdragsgivers driftssentral og melde inn i aktuelt system dersom det oppstår viktige driftsavvik.
- Dialog med Oppdragsgivers driftssentral og Oppdragsgivers kundesenter for å sikre oppdatert og korrekt informasjon ut mot kunder.
- Etablere kommunikasjon for koordinering med operatører på korresponderende ruter.
- Kommunikasjon med skoler når det oppstår viktige avvik i skoleskyssen. Dette kan gjelde forsinkelser, kanselleringer, kapasitetsbegrensninger, alternativ transport o.l.
- Kommunikasjon med veiholder ved manglende vedlikehold av veier og holdeplasser som medfører redusert fremkommelighet eller kvalitet for kollektivtilbudet.
- Iverksette tiltak ved frakjøringer og informere Oppdragsgivers driftssentral.
- Komme med innspill og forslag om ruteendringer til Oppdragsgiver.
- Delta på driftsmøter med Oppdragsgiver.

2.5 Operatørens informerings- og opplysningsplikt

2.5.1 Innledende

Operatøren skal løpende orientere Oppdragsgivers driftssentral om forhold som er til hinder for gjennomføringen av tjenesteproduksjonen, samt hvilke avbøtende tiltak Operatøren har satt i verk.

Operatøren skal løpende orientere Oppdragsgivers driftssentral dersom deler av den planlagte tjenesteleveransen ikke kan skje som forutsatt. Dette inkluderer, men er ikke begrenset til:

- avgang som kan regnes som innstilt etter definisjonen i pkt. 7.12.
- større operative tiltak som gjennomføres for å sikre en så god tjenesteleveranse som mulig
- forsinkelser fra startstoppested på mer enn 5 (5) minutter, eller mer enn differansen i tid til påfølgende avgang
- forsinkelser til knutepunkt med korrespondanse på mer enn ti (10) minutter
- frakjøringer
- ulykker, hendelser og tilløp til hendelser der Operatørens personell og/eller kjøretøy er involvert

- hendelser der Operatørens personell og/eller kjøretøy, bussanlegg eller Operatøren på noen annen måte er involvert i - eller kjenner til - som kan føre til omtale i pressen eller andre medier
- utslipp eller andre hendelser som kan påvirke miljøet

2.5.2 Avviksrapportering

Operatøren skal rapportere driftsavvik i Oppdragsgivers valgte rapporteringssystem. Oppdragsgiver skal stille systemet til Operatørens rådighet kostnadsfritt.

Avviksrapporteringen skal inneholde opplysninger om innstilte avganger (med årsaker og varighet), ekstraavganger, frakjøring, forsinkelser fra endeholdeplass (med eller uten årsaker), bruk av avvikende bussmateriell, feil i sanntid- og billettsystem, feil og mangler på stoppesteder og annen infrastruktur, samt andre forhold som er å regne som avvik fra Kontrakten.

2.5.3 Frist for avviksrapportering

Rapportering av avvik skal skje uten ugrunnet opphold slik at Oppdragsgiver kan informere reisende om relevante driftsavvik. Operatøren skal rapportere avvik i Oppdragsgivers rapporteringssystem senest 5 minutter etter turens planlagte avgangstidspunkt fra startholdeplass eller omgående underveis på oppstartede turer ved innstilte avganger og forsinkelser fra startholdeplass som er over 5 min. I tillegg skal andre forhold som er viktig for kundene, slik som omkjøring og unormale forsinkelser rapporteres.

Mangelfull rapportering av avvik vil bli gebyrlagt i tillegg til gebyr for selve avviket i henhold til Kontrakten.

2.6 Samarbeid mellom Oppdragsgiver og Operatøren

I kontraktperioden vil et godt samspill og samarbeid mellom Operatøren og Oppdragsgiver være svært viktig for å finne de beste løsningene for kollektivtrafikken i Ruteområdet. Samspillet og samarbeidet formaliseres gjennom regelmessige møter. Partene dekker her egne reise- og møtekostnader knyttet til slike møter.

Møte	Hyppighet
Driftsmøter	1 gang pr måned
Kontraktsmøter/økonomimøter	1 gang pr år
Samarbeidsmøter tillitsvalgte/verneombud	1 gang pr år

Møtene skal som hovedregel avholdes fysisk i Vadsø, men Oppdragsgiver avgjør møtested fra gang til gang. Oppdragsgiver kan også bestemme at møtet skal skje digitalt.

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 samarbeidsmøter 1 gang årlig.

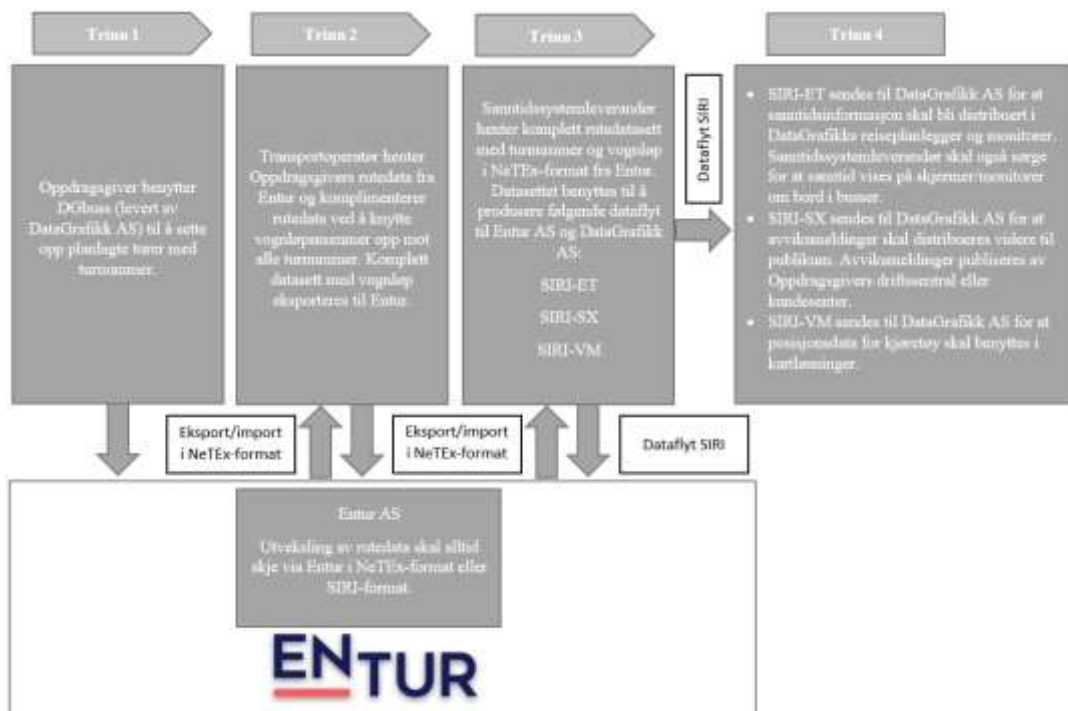
2.7 Vognløpsplaner

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

Operatøren skal levere Vognløp i forkant av alle ruteendringer. Disse sendes Oppdragsgiver senest 3 uker før iverksettelsesdato for endringer.

Operatøren skal legge på Vognløp på alle turer som ligger i Oppdragsgivers rutedata. Operatøren henter Oppdragsgivers rutedata i NeTEx-format fra Entur AS. Komplette rutedatasett med Vognløp skal oversendes fra Operatøren til Oppdragsgiver.

Skissen nedenfor viser hvordan Oppdragsgiver planlegger dataflyt i kontraktsperioden. Oppdragsgiver tar forbehold om at det kan komme endringer i kontraktsperioden.



2.8 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, som veivedlikehold, asfaltering, snøbrøyting, gravearbeider og midlertidige traséomlegginger.

Operatøren skal holde Oppdragsgiver informert om avviklingsproblemer langs busstraséene og hvordan disse løses best for kunden. Avviklingsproblemer varsles fortløpende til Oppdragsgivers driftssentral.

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. Det gis ikke økonomisk godtgjørelse for slik deltagelse.

3. TILLEGGSKJØRING

3.1 Overordnet

I tillegg til Rutekjøring etter Rutetabell vil det i perioder være behov for å sette inn ekstra kapasitet på enkelte turer. Behov for Tilleggskjøring på hele eller deler av en rute kan for eksempel oppstå i forbindelse med arrangementer, flytting av skoler, uforutsett økning i kundetilstrømning og lignende.

3.2 Omkjøringer

Omkjøringer regnes ikke som en del av ruteproduksjonen og inngår ikke i godtgjørelsen. Ved egenskaper ved vegnettet av midlertidig karakter som medfører at Operatøren må foreta omkjøringer for å gjennomføre ruteproduksjonen, justeres godtgjørelsen etter gjeldende priser pr. Rutekilometer og Rutetimer, jf. Kontrakten punkt 6.2.

Ved ikke planlagte/kjente tilfeller, har Operatøren 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 Operatøren og oversendes Oppdragsgiver. Dokumentasjon skal sendes månedsvis.

3.3 Dublering

Oppdragsgiver kan bestille dublering (assistansekjøring) som følge av kapasitetsbehov eller behov for ekstra sitteplasser. Dublering anses ikke som en Endring.

Ved dublering godtgjøres Operatøren etter gjeldende pris pr. Rutekilometer og Rutetimer. Ved oppmøte til tilfeldig kjøring godtgjøres Operatøren med minimum 2 Rutetimer.

Hvilke rutiner som skal gjelde for bestilling av dublering vil avklares som del av dialogen mellom Oppdragsgiver og Operatøren under oppstartsforberedelsene.

3.4 Sporadisk ekstrakjøring

Oppdragsgiver kan bestille rutemessig ekstrakjøring i forbindelse med arrangementer, festivaler, konserter 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.

Ved sporadisk ekstrakjøring godtgjøres Operatøren etter gjeldende pris pr. Rutekilometer og Rutetimer. Ved oppmøte til tilfeldig kjøring godtgjøres Operatøren med minimum 2 Rutetimer.

4. BILLETTER OG BILLETTSYSTEM

4.1 Overordnet

Operatøren har ansvar for billettering av reisende.

4.2 Priser, soner og billettprodukter

Priser, pris-soner og billettprodukter er Oppdragsgivers ansvar. Oppdragsgiver er forpliktet til å informere Operatøren skriftlig når det skjer endringer i reglementet for priser, soner og billetter.

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

4.3 Billettsystem

Oppdragsgiver vil gå til anskaffelse av billettapplikasjon, førerpanel og validatorer i god tid før kontraktsoppstart, og Operatøren er forpliktet til å benytte applikasjon og utstyr fra Oppdragsgiver i ombordbillettering. Operatøren er ansvarlig for kabling til billetteringsutstyr. Se for øvrig Vedlegg 2 Materiellbeskrivelse for detaljer om billettsystem.

Operatøren er ansvarlig for at alle kjøretøy som blir brukt i rutetrafikk har installert fungerende billettsystem, dvs. at Operatøren er ansvarlig for at alle kjøretøy som er i drift har billettutstyr med tilbehør som fungerer slik det skal.

Mangler i bruk av billettsystemet som skyldes operatørfeil gebyrlegges iht. gjeldende satser for gebyr.

4.4 Billettsalg

Alt billettsalg foregår på det til enhver tid gjeldende salgsutstyr.

Det vil være tillatt for reisende å kjøpe ulike billettprodukter om bord i form av kontantbetaling eller med betalingskort. Bankterminaler med printer anskaffes, monteres og vedlikeholdes av Operatøren. Dette gjelder for alle ruter i Rutebeskrivelsen. Kontanthåndtering skal besørges av Operatøren.

Operatøren bærer kostnad ved kassabeholdning og bankterminal. Oppdragsgiver dekker transaksjonskostnader. Bankterminalen skal tillate bruk av de vanligste betalingskortene, som f.eks. Visa, Visa Electron, Mastercard, Eurocard og American Express.

I kontraktperioden kan det bli aktuelt å gå bort fra kontantbetaling om bord. Endringer i rutiner og ansvar vil da håndteres gjennom Endringsordre.

Operatøren 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. Plassering av billettmaskin, validatorer m.m. skal avtales med Oppdragsgiver.

Operatøren skal gjennomføre salg av reisekort/periodekort om bord i bussene. Operatøren er ansvarlig for å ha tilstrekkelig antall reisekort i egen beholdning. Bestilling gjøres til Oppdragsgiver. Det er kun tillatt å benytte kort som er spesifisert og godkjent av Oppdragsgiver. Oppdragsgiver dekker kostnaden med kjøp av kort.

Reisende har anledning til å forhåndskjøpe billetter i Snelandia sin billett-app. Slike billetter skal valideres og registreres i billettssystemet av Operatøren.

Frikort for sjåførene bestilles hos Oppdragsgiver.

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

For ruter med kun påstigning på fordør skal Operatøren kontrollere at påstigende kunder har korrekte billetter, og eventuelt selge billetter. Sjåføren skal også påse av billetter som kan leses av med validator blir validert. Det skal selges korrekte billetter til de passasjerer som ikke har dette ved påstigning.

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

4.5 Billettkontroll

Oppdragsgiver har ansvaret for gjennomføring av billettkontroll. Kontroll utføres av Oppdragsgivers eksternt innleide kontrollører, og eventuelt Oppdragsgivers eget personell. Billettkontrollørene skal legitimere at de har myndighet til å utføre slike oppgaver (gjelder ikke ved skjult kontroll). Fører på den buss som kontrolleres skal rette seg etter de instruksjoner som billettkontrollørene gir ved gjennomføringen. Driftsavvik som oppstår som følge av billettkontroll skal meldes egen trafikkleder og registreres.

Oppdragsgiver ønsker å ha god inntektssikring. Operatøren skal som en del av inntektssikringen ha rutiner for veskekontroll, svinn og egenkontroll av billetteringen for å påse korrekt billettering. Operatøren skal etablere en sikker rutine og tiltak for å unngå tyveri, underslag eller andre feil. 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).

Oppdragsgiver skal til enhver tid kunne foreta kontroll av billettsalg. Kontrollen kan foretas uanmeldt. Ansvarsforholdet mellom Oppdragsgiver og Operatøren ved kontroll av billettsalg og behandling av personopplysninger fra billetteringssystemet er nærmere regulert i Vedlegg 7 Databehandleravtalen.

4.6 Drift, service, vedlikehold og support

Operatøren vil få nødvendig tilgang til relevante systemer. Brukere og tilganger til systemets moduler vil bli gitt ut fra behov. Oppdragsgiver vil kunne se alle transaksjoner utført i billettsystemet av Operatøren.

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. Operatøren er ansvarlig for å bytte ikke-fungerende billettmaskiner. Ved avvikssituasjoner som verkstedbesøk, lengre opphold, ulykker etc. skal Operatøren sikre at billettutstyret har overført alle transaksjoner, eventuelt ved manuell synkronisering mot sentralsystem.

Operatøren er ansvarlig for vedlikehold, reservedeler, service og nødvendig support for utstyr de selv må stille med. Der Oppdragsgiver stiller med utstyr har Operatøren ansvar for førstelinjevedlikehold og håndtering av reservedelslager for Oppdragsgivers utstyr.

Operatøren 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 Operatøren.

4.7 Frikortbestemmelser

Ansatte i uniform fra trafikkelskaper med oppdrag for Oppdragsgiver, reiser gratis i jobbsammenheng, herunder til/fra jobb.

Operatørens ansatte i Ruteområdet som har rett til frikort iht. bussbransjeavtalen kan benytte frikortet på alle Oppdragsgivers anbudsutsatte bussruter i Finnmark.

Operatøren bestiller frikort hos Oppdragsgiver. Oppdragsgiver kan kreve dokumentasjon på at kriteriene for å få tildelt frikort er oppfylt, og videre kan Oppdragsgiver når det foreligger saklig grunn avvise søkere eller inndra frikort.

Operatøren faktureres for bestilte frikort med egenandel for frikort iht. den til enhver tid gjeldende bussbransjeavtalen.

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

5. SANNTIDSINFORMASJON

5.1 Innledning

All rutetransport som inngår i Vedlegg 3 Rutebeskrivelsen skal inngå i Sanntidssystemet i Finnmark. Sanntidssystemet skal gi reisende informasjon om estimerte passeringstider ved de ulike holdeplassene for kjøretøyene.

Programvaren til Sanntidssystemet eies og driftes av Oppdragsgiver. Operatøren har ansvar for montering, kabling, drift og vedlikehold av utstyr som kreves om bord i kjøretøyene for at sanntid skal fungere på alle kjøretøy. Se for øvrig Vedlegg 2 Materiellbeskrivelse.

Oppdragsgiver plikter å informere Operatøren skriftlig ved endringer i rutinene for bruk av sanntidsutstyret. Operatøren plikter å legge til rette ved eventuelle endringer av sanntidssystemet.

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

5.2 Daglig bruk om oppfølging av sanntidssystemet

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

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). Rutedata og vognløpsdata skal være tilgjengelig på Oppdragsgivers foretrukne format.

Manglende pålogging til sanntidssystemet gebyrlegges iht. gjeldende satser for gebyr.

5.3 Holdeplassannonsering og oppfølging av sanntidssystemet

I henhold til regelverket om universell utforming skal alle stoppesteder på ruten annonseres. Annonseringen skal skje med tilstrekkelig høyt volum.

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 bruke innvendig mikrofon for å annonsere kommende holdeplasser. Operatøren må utbedre feilen/bytte buss før neste dag.

Oppdragsgiver kan ilegge gebyr for manglende eller feil holdeplassannonsering. Dette gjøres iht. gjeldende satser for gebyr.

Personbiler i rutedrift er unntatt krav under punkt 5.3, men sjåførere på personbiler må bistå med nødvendig reiseinformasjon på forespørsel fra reisende.

5.4 Utvendig skilt for rutenummer og destinasjon

Operatøren er ansvarlig for at alle busser er korrekt skiltet i henhold til Oppdragsgivers retningslinjer. Dette gjelder alle bussens skiltkasser. Oppdragsgiver definerer rutenummer og destinasjonsbenevnelse for busser i rute.

Ved tomkjøring skal skiltkassene vise «Ikke i trafikk». For eksempel mellom stasjoneringssted og bussrutens startsted.

Dersom den automatiske skiltingen ikke skulle fungere, skal Operatørens personale skilte samtlige av bussens skiltkasser manuelt med ICU 602 eller tilsvarende.

6. SYSTEM FOR BOOKING AV REISE FOR BESTILLINGSTRANSPORT

Deler av ruteproduksjonen i rutebeskrivelsen skal kun kjøres etter forhåndsbestilling fra kunder. Hvilke ruter dette gjelder, følger av Vedlegg 3 Rutebeskrivelsen. Oppdragsgiver anskaffer, eier og vedlikeholder programvaren til bestillingssystemet. Oppdragsgiver vil også anskaffe tablet/nettbrett som benyttes av sjåfør for tilgang på kjøreliste underveis. Oppdragsgiver planlegger for at dette nettbrettet/tableten er samme enhet som benyttes av sjåfør ved billettering.

Operatøren har ansvar for montering og førstelinjevedlikehold av tablet/nettbrett som benyttes for å bruke Oppdragsgivers programvare for bestillingstransport. Se for øvrig Vedlegg 2 Materiellbeskrivelsen.

Operatøren skal benytte Oppdragsgivers bestillingssystem for innhenting av informasjon om kundebestillinger og kjørelistene på bestillingsruter.

Det skal være mulig å bestille transport i forkant av rutegjennomføringen og underveis i rutegjennomføringen (gitt at turen ble utløst av en annen bestilling). I løpet av kontraktsperioden planlegger Oppdragsgiver innføring av bestillingsruter som er løsrevet fra faste stoppesteder og rutetider. Sjåføren skal da motta bestillinger underveis på turene og turene skal gjennomføres i henhold til instruks fra Oppdragsgivers programvare for bestillingstransport.

7. UTFØRELSE AV OPPDRAGET

7.1 Innledende

Operatøren har ansvaret for at leveransen av busstjenester er i henhold til det rutenett og de rutetabellene som Oppdragsgiver spesifiserer.

7.2 Krav til likebehandling

7.2.1 Overordnet

Oppdragsgiver og operatøren skal overholde plikten til ikke å diskriminere kunder, slik det er beskrevet i likestilling og diskrimineringsloven §§ 6-8. I tillegg har kundene rettigheter etter Busspassasjerrettighetsforordningen. Kundens rettigheter er dessuten presisert i Norsk Standard 11032 og NS 11033.

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

7.2.2 Retten til transport

Etter yrkestransportloven § 32 a og busspassasjerrettighetsforordningen artikkel 9-10, har kunden rett til transport. Dette innebærer at Operatøren ikke skal avvise en kunde som har gyldig billett, eller skal kjøpe billett hos sjåføren. Fører må sørge for å kjøre så langt inn til holdeplassen som mulig, slik at kundene kan komme seg på og av bussen på en enklest mulig måte.

Retten gjelder med de begrensninger som følger av sikkerhet og utforming av rullestolområdet i bussene etter kravene i vedlegg 2. Dersom Operatøren rent unntaksvis ikke kan få med seg en kunde med nedsatt funksjonsevne, så skal man sørge for å bestille alternativ transport før man forlater stoppestedet.

7.2.3 Rett til assistanse

Kunder som har behov, skal få assistanse som følger:

- På/ avstigning, hjelpe til med rampe ol.
- Feste rullestol og andre hjelpemidler i godkjent festeutstyr

- Annen bistand som er rimelig å forvente.

7.2.4 Rett til informasjon

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

7.2.5 Vedlikehold

Operatøren skal sørge for at sikringsutstyr og alle hjelpemidler er klare for bruk og godt vedlikeholdt. De motoriserte rampene skal i tillegg testes jevnlig for å sikre at de fungerer tilfredsstillende i drift.

7.3 Kvalitet og kontroll

Leverandøren skal gjennom hele kontraktsperioden opprettholde eget system for kvalitetssikring og internkontroll.

Oppdragsgiver kan til enhver tid gjennomføre målinger og registreringer av kvaliteten på gjennomføringen av Oppdraget. Oppdragsgiver kan i tillegg foreta ulike registreringer og/eller andre markedsundersøkelser på leverandørens busser.

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

7.4 Opplæring

Operatøren er forpliktet til å ha tilstrekkelig antall sjåfører, herunder reservesjåfører. Operatøren må legge til rette for god informasjon til sine ansatte. Betjeningen skal være utpreget serviceinnstilt og beherske norsk. Med betjening menes operativt personell og trafikklederpersonell som utfører arbeid i henhold til Kontrakten.

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

- Oppdragsgivers rutenett i området, priser og billettprodukter, kundevennlige tjenester som snelandia.no, apper, bestillingsløsninger for bestillingstransport og spesielt aktuelle billettprodukter for den enkelte kunde.
- Oppdragsgivers pågående og planlagte 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.
- Gode kunnskaper om samlet buss- og båttilbud i tilknytning til den ruten man drifter.
- Oppdragsgivers transportvedtekter, overgangsregler, takstregler og reisegaranti.
- Fastsatte varslingsrutiner og beredskapstiltak ved større ulykker og brann.
- Rutiner for håndtering av driftsavvik.

7.5 Opplæring i billettering

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

Operatøren 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 salgsapplikasjonen ved Oppdragets begynnelse. Kostnader knyttet til opplæring av eget operativt personell tilfaller Operatøren.

Oppdragsgiver praktiserer opplæring gjennom opplæring av superbrukere som igjen har opplæringsansvaret i egen organisasjon. Superbrukere vil bli innkalt til oppfriskningskurs og forut for evt. endringer i billettsystemet. Operatøren skal kunne stille all betjening kostnadsfritt til disposisjon for Oppdragsgiver for opplæring.

7.6 Opplæring i bruk av sanntidssystemet

Operatøren 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 sanntidsutstyret, og at dette skjer uten kostnad for Oppdragsgiver.

Operatøren er ansvarlig for opplæring av eget personell og eventuelle Underoperatører i Oppdragsgivers retningslinjer for betjening og feilretting/drift av sanntidssystemet. Oppdragsgiver skal avholde opplæring/kurs av nøkkelpersonell i betjening av sjåførmaskinene ved Oppdragets begynnelse. Kostnader knyttet til opplæring av eget operativt personell tilfaller Operatøren.

Operatøren skal kunne fremvise dokumentasjon på at opplæring er gjennomført i henhold til avtalen.

7.7 Lærlinger

Operatøren skal benytte seg av lærlinger i tekniske og/eller merkantile funksjoner i Kontrakten, for å sikre en nødvendig rekruttering av kvalifisert personell til næringen. Kostnader ved å benytte seg av lærlinger skal innarbeides i tilbudet.

Minst 2 % av selskapets ansatte knyttet til Oppdraget skal være lærlinger. Minst 50 % av disse skal ha arbeidssted i Finnmark. Dersom Operatøren kan dokumentere at dette ikke er gjennomførbart kan Oppdragsgiver gi dispensasjon for hele eller deler av kravet.

7.8 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.

Operatøren er pliktig til 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.

Operatøren plikter å stille nødvendig materiell til rådighet ved beredskapssituasjoner (evakuering, løsninger for avvikstransport m.m.) der myndighetene finner dette nødvendig. Hvis dette blir aktuelt, vil Operatøren få dekket nødvendige kostnader og en rimelig fortjeneste knyttet til sin bistand.

7.9 Holdeplass

Det påhviler Oppdragsgiver eller annen offentlig myndighet å forestå etablering, vedlikehold og renhold av holdeplasser, leskur, informasjonssøylor, holdeplass skilt og informasjonstavler.

Operatøren skal fortløpende rapportere til Oppdragsgiver om feil og mangler med lys, ruteinformasjon 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 rutetabeller for den enkelte holdeplass. Operatøren er for egen kostnad ansvarlig for oppsett/utplassering av rutetabellen, samt utplassering og til enhver tid utskiftning til siste utgave av Rutetabell på den enkelte holdeplass. Enkelte holdeplasser kan unntas etter godkjenning av Oppdragsgiver.

Nye rutetabeller skal settes opp så snart som mulig i forkant av hvert ruteskift. Ved hærverk eller andre forhold som gjør at rutetabeller mangler, skal nye rutetabeller settes opp snarest mulig og senest uken etter melding om dette er mottatt.

7.10 Trafikkavvikling

Kjøringen skal gjennomføres i henhold til Oppdragsgivers ruteplan, transportvedtekter og endringer som Oppdragsgiver pålegger. Operatøren må sørge for god trafikkledning og samhandling med korresponderende Ruter også på tvers av Ruteområdene.

Det skal gjennom rutiner og opplæring legges til rette for en miljøvennlig kjørestil blant sjåfører involvert i Ruteproduksjonen.

Dersom frakjøring av skoleelever med rett på gratis skoleskyss oppstår langs Ruten skal Operatøren uoppfordret sette inn ekstraavganger med materiell med kapasitet til de som har blitt frakjørt. Med frakjøring menes når en kunde ikke kommer på kjøretøyet ved stoppestedet. Dersom Oppdragsgiver

tar opp forholdet etter gjentatte rapporterte frakjøringer fra Operatøren eller på bakgrunn av kundesøknader så påløper det automatisk gebyr etter Kontrakten.

Utbetalinger i henhold til den til enhver tid gjeldende reisegaranti som skyldes Operatørens manglende leveranse vil bli fakturert Operatøren. Dekning av reisegaranti ovenfor kunden fritar ikke Operatøren for gebyr, jf. Kontrakten punkt 19.8.

7.11 Sjåføravløsning

Sjåføravløsning tillates ikke underveis på turene, med mindre det er gitt tillatelse til dette i Vedlegg 3 Rutebeskrivelsen. Det er ikke anledning til å foreta avvik fra rutetraseen ifm. sjåførbytte.

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

7.12 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 ikke er kjørt innen 40 minutter etter oppsatt avgangstid.
- Mindre enn 50 % av turen målt i planlagt kjøretid i henhold til ruteplan er kjørt.
- Når avgangen ikke er pålogget billettsystemet eller sanntidssystemet (gjelder ikke teknisk feil ved system eller utstyr som ikke skyldes feilbruk.)

Operatøren skal så snart som mulig sette inn erstatningskjøretøy.

Dersom avgangen blir regnet som innstilt vil Oppdragsgiver gi trekk i godtgjørelsen, jf. Kontrakten pkt. 6.2.1

7.13 Krav til overholdelse av Rutetabell

Ingen kjøretøy skal under noen omstendighet forlate en holdeplass tidligere enn det Rutetabellen sier. Avganger som skjer tidligere enn 15 sekunder fra oppsatt avgangstidspunkt registreres og gebyrlegges i henhold til Kontraktens gebyrsats for avganger som kjøres for tidlig fra holdeplass.

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

Avganger fra startholdeplass ansees som forsinket når avgang skjer 5 minutter senere enn planlagt avgangstid. Forsinkelser på 5 minutter eller mer skal rapporteres, og forsinkelser på 15 minutter eller mer skal rapporteres med årsak i Oppdragsgivers rapporteringssystem.

Alle holdeplasser i gjeldende Rutetabell 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 Operatøren. Dekning av reisegaranti overfor kunden fritar ikke Operatøren for gebyr.

7.14 Håndtering av avvik

Sjåførene skal kunne kommunisere med Operatørens trafikkleddelse for å sikre en rask og effektiv avviksrapportering. Anskaffelse, drift og vedlikehold av dette utstyret bekostes av Operatøren. Utstyret skal være fastmontert i bussen og kommunikasjonen skal skje etter gjeldende lover og forskrifter.

Oppdragsgivers driftssentral eller Oppdragsgivers kundesenter har ansvar for å informere kunder ved innstillinger og forsinkelser over 15 minutter umiddelbart etter innmelding av avvik fra Operatøren. Passasjerer om bord på kjøretøy skal informeres om avvik som oppstår underveis på turen uten ugrunnet opphold av Operatøren/sjåfør.

Oppdragsgiver fastsetter, i samarbeid med Operatøren, trasé ved planlagte avvik. Oppdragsgiver skal utgi nødvendig informasjon til publikum om endringer i trafikkavviklingen som følge av planlagte avvik.

Operatøren er ansvarlig for nødvendig informasjon til Oppdragsgiver ved «ikke planlagte avvik», trafikkomlegginger og trafikkforstyrrelser. Ved «ikke planlagte avvik» skal Operatøren informere om hendelsen til Oppdragsgiver så fort som mulig og etter nærmere avtalt plan.

Ved driftsavvik på Ruter som frakter skoleelever med vedtak om gratis skoleskyss har Operatøren et særskilt ansvar for å informere den eller de skoler som blir berørt av avviket uten ugrunnet opphold. Operatøren vil få tilgang til Oppdragsgivers skoleskyssportal for oversikt over strekninger med skoleelever med vedtak om gratis skoleskyss.

I tilfeller der skoleskyss med rutetransport innstilles og det ikke eksisterer annen offentlig transport elever med skyssrett kan benytte, vil Operatøren ha et særskilt ansvar for å organisere alternativ transport for disse elevene. Dette forutsetter at vær- og føreforhold tillater dette.

Om vær- og føreforhold er årsak til at elever med skyssrett ikke kommer seg hjem med rutetransport etter skoleslutt har Operatøren et særskilt ansvar i å tilby hjemtransport for elevene på det tidspunktet hvor vær- og føreforhold tillater hjemtransport. Oppdragsgiver vil dekke kostnader tilsvarende godtgjørelsen Operatøren ville fått om oppsatt ruteavgang nødvendig for skoleskyssbehovet ble gjennomført som normalt.

Ved spesielle hendelser, transportberedskap og trafikksituasjoner har Oppdragsgiver rett til å omdisponere kjøretøy gjennom Operatørens trafikksentral, også på tvers av operatørenes Ruteområder. Dersom det kommer henvendelser fra Statsforvalter eller blålysetatene skal materiell og mannskap fristilles. Det vil også i beredskapssituasjoner være aktuelt å trekke inn personell fra ledelsen hos Operatøren.

7.15 Skoleskyss

Skoleelever med offentlig vedtak om gratis skoleskyss og medbragt gyldig reisebevis/billett skal reise kostnadsfritt på Oppdragsgivers Ruter på strekningen mellom elevens hjem og elevens skole. I tilfeller der (1) skoleelev ikke har gyldig reisebevis/billett, (2) skoleelev har glemt å medbringe sitt reisebevis/billett eller (3) skoleelev har mistet sitt reisebevis/billett skal elevene alltid medbringes til eller fra skolen og ikke nektes ombordstigning. Operatøren har i tilfelle (1) og (3) plikt til å innhente elevens fulle navn og skole og melde fra om hendelsen til Oppdragsgiver uten ugrunnet opphold. Hvis tilfelle (2) gjentar seg over tid for samme elev eller sjåføren ikke er kjent med hvorvidt eleven har gyldig vedtak om gratis skoleskyss skal Operatøren innhente elevens fulle navn og skole og melde fra om hendelsen til Oppdragsgiver uten ugrunnet opphold. Brudd på disse rutinene kan medføre gebyrer i henhold til Kontrakten.

Operatørens trafikkledelse vil få tilgang til Oppdragsgivers skoleskyssportal for bedre oversikt over rutestrekninger med elever med vedtak om gratis skoleskyss. Trafikkledelsen plikter å benytte portalen aktivt i planlegging, kommunikasjon og avvikshåndtering. Opplæring og tilgang til skoleskyssportalen vil bli gitt til Operatøren kostnadsfritt.

7.16 Hittegods

Operatøren har ansvaret for hittegods. Hittegods skal håndteres i tråd med lov 29. mai 1953 nr. 3 om hittegods. Operatøren sørger for å etablere og drive utleveringssteder for hittegods. Operatøren plikter å etablere en intern ordning, som sikrer at Oppdragsgivers driftssentral og Operatørens trafikkledelse kjenner til omfanget av gjenglemte eiendeler på Operatørens busser gjennom driftsdøgnet. Dette skal være web-basert og gjort tilgjengelig for Snelandia kundeservice og Oppdragsgivers driftssentral.

Funn av penger/mobiltelefoner/PCer og andre lettomsettelige eiendeler og matvarer skal straks varsles trafikkleder.

7.17 Utlån av materiell og utstyr

I de tilfeller hvor Oppdragsgiver stiller materiell og/eller utstyr til disposisjon for Operatøren, er Operatøren 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. Operatøren 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 Operatøren.

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

7.18 Forbud mot bruk av håndholdt elektronisk utstyr og hodetelefoner/ørepropper

Under kjøring gjelder forbud mot bruk av håndholdt elektronisk utstyr samt bruk av hodetelefoner/ørepropper.

7.19 Uniformsplikt

Uniformsplikt gjelder for sjåfører med kundekontakt. I Oppdragsgivers profilhåndbok er det nærmere oppgitt hvilket design som skal benyttes på uniformene. Operatøren dekker uniformkostnadene og sørger for distribusjon til de ansatte. Uniformen skal til enhver tid være ren og velstelt.

7.20 Språk

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

Sjåføren skal beherske godt muntlig norsk, svensk eller dansk. Dersom en Tur kjøres med en sjåfør som ikke tilfredsstiller dette kravet medfører det gebyr.

I den grad det er tvil om sjåførens språkkunnskaper, kan Oppdragsgiver kreve en bestått språktest av typen Bussnorsktesten til NHO Transport eller tilsvarende.

Finnmark er en del av det samiske språkområdet, og det er derfor ønskelig at Operatøren har fokus på samiske språkkunnskaper.

Sjåførene må kunne kommunisere, selge billetter og svare på enkle spørsmål på engelsk.

7.21 Gods

Operatøren skal kunne frakte gods på regionale bussruter. Inntektene tilfaller Operatøren. Operatøren 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.

For driftsåret 2021 har eksisterende operatør(er) rapportert følgende godsmengder på rutetraseer relevant for «Ruteområdet 1 Finnmark Vest»:

Rute	Godsmengde
201 Alta – Øksfjord	80 kg
202 Alta – Kautokeino	25 kg
TOTALT:	105 kg

8. RAPPORTERING

8.1 Overordnet

8.1.1 Generelt om rapportering

Operatøren skal rapportere til Oppdragsgiver etter bestemmelsene i dette kapitlet.

Oppdragsgiver kan endre kanal/format til mer automatiserte formater i løpet av kontraktperioden.

8.1.2 Endringer i Operatørens organisasjon

Oppdragsgiver skal varsles skriftlig dersom:

- eierstrukturen til Operatøren eller konsernet endrer seg vesentlig,
- Operatøren skifter daglig leder,
- Operatøren skifter økonomiansvarlig,
- Operatøren skifter nøkkelpersonale med særskilt kvalitetsansvar for
- gjennomføring av tjenesteleveransen eller
- Operatøren skifter nøkkelpersonale med særskilt ansvar for planleggingen av gjennomføringen av tjenesteleveransen.

8.2 Utfyllende om løpende rapportering

8.2.1 Særlig om rapportering av innstilte avganger

Dersom en avgang kan regnes som innstilt (jf. definisjonen i pkt.7.12) skal Operatøren uten ugrunnet opphold fra det tidspunkt det er kjent at avgangen vil bli innstilt melde fra til Oppdragsgiver.

8.2.2 Feil på stoppesteder

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

Eksempel på feil og mangler på stoppested:

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

8.2.3 Fremkommelighet

Operatøren skal rapportere fysiske forhold som hindrer fremkommelighet og som krever oppfølging fra Oppdragsgiver eller andre offentlige etater og aktører. Mangelfull snøbrøyting og veivedlikehold, som ikke ivaretar kollektivtransportens interesser og behov, er eksempler på tilfeller, som kan kreve oppfølging fra Oppdragsgiver eller andre offentlige etater og aktører, og som skal rapporteres.

Rapporteringen skal gjøres i det systemet som velges av Oppdragsgiver, og Oppdragsgiver skal stille systemet til Operatørens rådighet kostnadsfritt.

8.3 Periodisk rapportering

8.3.1 Rapportering av forbrukt energi

Operatør skal gjøre informasjon om kjørte kilometer, energiforbruk og type energibærer per avgang/kjøretøy som er direkte knyttet til tjenesteleveransen (inkludert posisjonskjøring og tilsvarende kjøring uten passasjerer) tilgjengelig.

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

8.3.2 Rapportering av drivstoffets egenskaper

Oversikt over forbrukt mengde drivstoff fordelt på energibærere skal rapporteres senest den 15. i påfølgende måned. Det skal minimum rapporteres om forbruk (liter/Kwt) og type energibærer per rute, for både ruteproduksjonen, oppvarming og Tomkjøring/posisjonskjøring.

Ved årets slutt og senest innen 28. februar skal Operatøren rapportere miljønøkkeltall for foregående Driftsår på det format/den metode som Oppdragsgiver fastsetter.

8.3.3 Statistikk

Operatøren skal levere spesifisert rutestatistikk månedlig, senest den 15. i påfølgende måned. Statistikken skal inneholde månedens planlagte Rutekilometer, gjennomførte rutekilometer, tomkjørings-/posisjonskilometer, planlagte turer, gjennomførte turer, innstillinger, godsvolum og godsinntekter per rute.

8.3.4 Merkeordninger

Operatøren skal ved hver avsluttet revisjon oversende resultater fra revisjonen som har blitt gjennomført.

8.3.5 Særlig om rapportering knyttet til miljøstyresystem

Operatør skal halvårlig rapportere miljøregnskap på gjennomførte forbedringstiltak. Avvik fra kvalitetsstyringssystemet for miljø skal rapportertes årlig på skjema fra Oppdragsgiver.

8.3.6 Beredskapsplan

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

8.3.7 Oversikt over rapportering, mottakere, rapporteringskanal og frekvens

Ref.	Tema	Mottaker	Kanal/Format	Frekvens / når
2.5.2	Løpende rapportering	Oppdragsgivers driftssentral	Telefon / Trafikksystem	Umiddelbart og uten ugrunnet opphold.
7.12	Innstilt avgang	Oppdragsgivers driftssentral	Trafikksystem	Umiddelbart og uten ugrunnet opphold.
7.6	Hittegods	Oppdragsgivers driftssentral og Oppdragsgivers kundesenter / Snelandia kundesenter	Operatørs system.	Fortløpende gjennom driftsdøgnet.
8.2.2	Feil på stoppesteder eller informasjon	Oppdragsgivers driftssentral	E-post Telefon	Ved behov.
8.2.3	Fremkommelighet	Oppdragsgivers driftssentral	E-post	Ved behov.
8.3.2	Oversikt over forbrukt mengde drivstoff fordelt på energibærere	Oppdragsgiver	E-post	Den 15. i hver kalendermåned for foregående kalendermåned.
8.3.4	Resultat fra miljøsertifisering / resertifisering.	Oppdragsgiver	E-post	Ved kontraktsignering, deretter ved hver fullført revisjon og ikke sjeldnere enn annet hvert år
8.3.5	Miljøtiltak	Oppdragsgiver	E-post	15. aug og 15. jan for foregående termin.
8.3.5	Avvik	Oppdragsgiver	E-post	Senest 15. jan for

				foregående kalenderår.
8.3.6	Beredskapsplan	Oppdragsgiver	E-post	Senest 2 mnd før oppstart av tjenesteproduksjon, deretter minst hver 24 mnd, eller ved endringer.
2.7 og 5.2	Vognløp / endringer i vognløpsplaner	Oppdragsgiver	E-post	Senest tre (3) uker før endringen inntreffer

8.4 Rapportering som skjer på forespørsel fra Oppdragsgiver

8.4.1 Renhold og vedlikehold

Operatøren skal på forespørsel fra Oppdragsgiver oversende fullstendig oversikt blant annet, men ikke begrenset til

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

Operatøren skal kunne gi detaljer som angitt i første avsnitt for hvert enkelt kjøretøyindivid.

8.4.2 Skift- og turnusplaner

Operatøren skal på oppfordring oversende skift- og eller turnusplan for hvilken som helst periode som Kontrakten omfatter.

8.4.3 Eksempler over informasjon som skal oppgis på forespørsel

Referanse	Tema	Normal frist	Frist ved særlig omfattende rapportering
8.4.1	Renhold og vedlikehold	Fem (5) virkedager	Ti (10) virkedager
8.4.2	Skift- og turnusplaner	Fem (5) virkedager	Ti (10) virkedager

9. RENHOLD OG VEDLIKEHOLD

9.1 Minimumskrav til daglig renhold

- Kjøretøyet 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 kjøretøyene likevel støvsuges. Operatøren 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.
- Kjøretøy skal være fri for tagging, tyggegummi og lignende, både ut- og innvendig, gjelder også skygger.
- Sjøføren skal alltid gå gjennom kjøretøy på endeholdeplass og fjerne løst søppel, sjekke at teknisk utstyr fungerer og rapportere om vogn eller utstyr må skiftes.
- Hvis kjøretøy blir tilsølt av oppkast eller annet søl skal vognen byttes så snart som mulig.
- Vaskeliste skal føres daglig og kunne fremvises på forespørsel.

9.2 Minimumskrav til daglig vedlikehold

- Kjøretøy i trafikk skal fremstå uten synlige skader på lakk, karosseri eller interiør- eller eksteriør detaljer. Dette inkluderer også foliert eller på annen måte påført profileringsmateriell.
- 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 trafiksikkerheten skal kjøretøyet tas ut av trafikk inntil skaden er utbedret. For øvrig vises til kjøretøyforskriften og kravet til forskriftsmessig stand. Utbedringsfrister settes i samråd med Oppdragsgiver.

9.3 Minimumskrav til periodisk renhold

- Samtlige vinduer skal fremstå som rene.
- Innvendig helvask, herunder rens av setetrekk, utføres minimum 2 ganger per år.
- Utført periodisk renhold skal kunne dokumenteres overfor Oppdragsgiver på etterspørsel.

9.4 Periodisk vedlikehold

Operatøren har ansvaret for periodisk vedlikehold av sine kjøretøy. Periodisk vedlikehold skal kunne dokumenteres overfor Oppdragsgiver.

9.5 Kontroll

Oppdragsgiver har rett til å utføre kvalitetskontroll med eget og innleid personell. Kontrollen kan utføres på kjøretøy i trafikk og på depot, og kan utføres uten forvarsel. Dette er kontroller for å se over kjøretøyenes tilstand knyttet til Kontraktens krav er ivaretatt. Denne kan også foretas av uavhengig kontrollør.

10. MARKEDSFØRING OG KOMMUNIKASJON

10.1 Markedsføring

Oppdragsgiver er ansvarlig for profilering og markedsføring av kollektivtrafikken i Finnmark. Operatøren og Oppdragsgiver skal gjensidig informere hverandre om relevante markedsforhold, for sammen å utvikle et best mulig kollektivtilbud overfor publikum innen gitte økonomiske rammer. Operatøren skal delta i markedsføring sammen med Oppdragsgiver ved behov.

Operatøren skal gjennom sin opptreden og i møte med kundene ivareta merkevaren Snelandia og et positivt omdømme for kollektivtrafikk i samarbeid med Oppdragsgiver.

10.2 Kommunikasjon

Oppdragsgiver ivaretar kontakt mot medier og er ansvarlig for presseaktivitet. Avhengig av sak skal Oppdragsgiver og Operatøren samarbeide om kontakt med media.

Oppdragsgivers mediestrategi skal sikre at Oppdragsgiver og Operatøren skal fremstå med en samordnet holdning og profil.

Operatøren skal utarbeide mediestrategi som skal forelegges Oppdragsgiver. Mediestrategien skal inneholde oversikt over hvem som har ansvar og er kontaktpunkt mot media og Oppdragsgiver i mediesituasjoner. Operatøren bør som hovedregel ha en fast talsperson overfor mediene. Får Operatøren en forespørsel fra media, skal man, hvis praktisk mulig, søke å samordne svar og håndtering av media med Oppdragsgiver før uttalelser avgis til journalisten. Er dette praktisk umulig,

skal Oppdragsgiver underrettes om den konkrete mediekontakten snarest mulig. Dette skal selvsagt ikke gå på bekostning av ytringsfriheten.

10.3 Kundeinformasjon

Oppdragsgiver er ansvarlig for å definere innhold, utvikle og produsere ruteinformasjon og informasjon om Oppdraget.

Oppdragsgiver skal forestå annonsering av trafikktilbudet, samt utgi nødvendig informasjon om endringer i trafikkavviklingen som følge av planlagte avvik.

Operatøren er ansvarlig for nødvendig informasjon til Oppdragsgiver og eventuelt skoler ved ikke-planlagte trafikkomlegginger/trafikkforstyrrelser. Oppdragsgiver er ansvarlig for informasjon videre ut mot kunder generelt. I tilfeller der skoleelever med skyssrett påvirkes skal Operatøren i tillegg varsle aktuelle skoler. Dette krever tett samarbeid mellom Oppdragsgiver og Operatøren gjennom driftsdøgnet. Oppdragsgiver har ansvaret for en felles ruteopplysningstjeneste for kollektivtrafikken.

Informasjon om takst, reisegaranti, billettering og ruteinformasjon skal alltid være tilgjengelig på angitt sted om bord i bussen. Oppdragsgiver er ansvarlig for å formidle informasjon om endringer via skjermer i bussen. Operatøren er ansvarlig for å gi tilbakemelding til Oppdragsgiver ved avvik på informasjonsskjermer.

10.4 Kundesenter, kundeservice og klagebehandling

Kundene i kollektivtrafikken skal sikres grunnleggende lik behandling. Oppdragsgivers kundesenter er ansvarlig for all kundekontakt via telefon (ruteopplysning 177 og kundeservice), e-post/kontaktskjema og sosiale medier.

Oppdragsgivers kundesenter mottar, registrerer og besvarer klager via Oppdragsgivers valgte kundebehandlingssystem. Henvendelser som omhandler kundeforholdet hos Operatøren fordeles dit for besvarelse, eller i noen tilfeller for kommentarer. Operatøren skal besvare disse henvendelsene seinest innen to virkedager. Hvilke kategorier for klager som skal besvares direkte av Operatøren avtales mellom partene. Hovedregel er at kundekontakt skjer via Oppdragsgiver.

Operatøren plikter å håndtere enhver kundeservice, klage og lignende på en servicemessig tilfredsstillende måte, og skal rapportere om slike henvendelser etter et mønster

nærmere avtalt med Oppdragsgiver. Dersom Operatøren mottar henvendelser som gjelder noe Oppdragsgiver er ansvarlig for, skal den videresendes uten ugrunnet opphold.

Oppdragsgivers kundesenter må ha direkte kontakt med Operatørens trafikkledelse i de tilfeller hvor det oppstår uforutsette hendelser som påvirker kundene. Gjennom god informasjonsflyt vil Oppdragsgiver informere via ulike kanaler ut mot kundene for å kunne gjøre reisen forutsigbar og i tillegg redusere antall henvendelser. Hvordan denne dialogen gjennomføres mest hensiktsmessig avtales mellom partene.

Oppdragsgivers informasjonskanaler, herunder også sosiale medier, skal gi informasjon til kundene i tillegg til dialog, spørsmål og tilbakemeldinger. Oppdragsgiver svarer på vegne av Operatøren. Eventuelle henvendelser som må følges opp av Operatøren flyttes over til kundebehandlingssystemet for oppfølging. Oppdragsgiver har klare retningslinjer for oppfølging av saker som kommer inn på sosiale medier og ansvar overfor egne og Operatøren sine ansatte og kunder med tanke på personvern. Oppdragsgiver har retningslinjer for sine ansatte knyttet til uttalelser på sosiale medier og oppfordrer Operatøren til å ha det samme.

10.5 Reklamerettigheter

Oppdragsgiver har alle rettigheter til eventuell reklame i og på bussene, også på skjermer. Alle former for reklameinntekter i kontraktsperioden tilfaller Oppdragsgiver. Opphenging og nedtaking av plakater/reklamemateriell inne i bussene utføres av Operatøren. Oppdragsgiver sørger for reklamemateriell.

Operatøren plikter å stille med materiell uten påmontert reklame og/eller løpende reklameavtaler. Operatøren skal stille bussene til disposisjon for påføring/nedtaking av utvendig reklame/informasjon. Slik montering skal foregå på tidspunkter det ikke er nødvendig å bruke bussene i trafikk. Operatøren skal på forhånd vaske bussene og om nødvendig stille garasjeplass til disposisjon for montering.

Busser som skal påføres reklame skal ha skadefri lakk, og ha en lakkvalitet 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 Operatøren og reklameselskap.

Det er ikke anledning for Operatøren å selge innvendig reklameplass. Oppdragsgiver kan bruke dette til informasjons-/ reklameformål.

11. TRANSPORTVILKÅR OG REISEGARANTI

Operatøren er forpliktet til å følge Oppdragsgivers til enhver tid godkjente transportvilkår.

Operatøren skal følge Oppdragsgivers til enhver tid gjeldende Reisegaranti.

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

Reisegaranti:

<https://snelandia.no/kundeservice/reisegaranti>

12. UTPRØVING AV NYE LØSNINGER

Operatøren må være villig til å delta i testing/utprøving av nye løsninger for å forbedre kollektivtrafikken i Finnmark. Eksempler på tilfeller hvor dette blir aktuelt:

- Utprøving av nye typer bussmateriell, energibærere og eventuell annen miljøteknologi. Test av hydrogenbusser er særlig aktuelt.
- Testing av ulike modeller for bestillingstransportløsninger. Helt fleksibel transport uten faste stoppesteder eller rutetider er eksempel på dette.
- Testing og implementering av teknologi og IT-systemer i bussmateriell.

Oppdragsgiver vil dekke eventuelle merkostnader som følger med utprøving av nye løsninger. Dersom utprøvingen av nye løsninger medfører besparelse for Operatøren skal besparelsen tilfalle Oppdragsgiver.

13. OPPSTARTSFORBEREDELSE

Operatøren skal utarbeide en prosjekt- og fremdriftsplan fram mot kontraktsoppstart. Planen skal minimum omhandle:

- Materiell.
- Montering av IT-utstyr for sanntid, billettering og bestillingstransport.
- Rekruttering/overdragelse av personell – samt klare frister for overlevering av lister med ansatte fordeling.

- Opplæring av personale.
- Etablering av Operatørens trafikkledelse.
- Gjennomgang av rutenettet – herunder oppkjøring av Ruter, justering av kjøre- og avgangstider både i rush-, normal- og lavtrafikk.
- Informasjonssamarbeid.
- Innarbeidelse av Oppdragsgivers rapporteringssystemer og rutiner.
- Beredskap for håndtering av oppstartsproblemer etter oppstartdato.

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

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

Møter i oppstartsforberedelsen skal hovedsakelig avholdes i Vadsø. Oppdragsgiver kan også bestemme at møtet skal skje digitalt.

14. AVSLUTNING AV KONTRAKTEN

14.1 Overordnet

I forbindelse med opphør av Kontrakten, plikter Operatøren, uavhengig av årsak til opphøret, å bistå Oppdragsgiver og levere informasjon, samarbeide og avslutte sin virksomhet på en slik måte at Oppdragsgiver settes i stand til å overlate fremtidig transportoppdrag til en annen operatør. Samarbeidsplikten gjelder både i forbindelse med konkurranseutsetting og overføring av oppdrag til annen operatør.

Samarbeidsplikten innbefatter blant annet vederlagsfritt å levere den informasjon som er nødvendig i forbindelse med slik forberedelse, herunder driftskostnader på anlegg og informasjon som er nødvendig i forbindelse med konkurranseutsetting, inngåelse av ny kontrakt og virksomhetsoverdragelse. Oppdragsgiver avgjør hvilken informasjon/data som er relevant å få overlevert (normalt data, informasjon mv. knyttet til transportoppdraget i det samme geografiske området).

Operatøren plikter å sørge for tilstrekkelig rettslig grunnlag for at data kan overføres til Oppdragsgiver og ny operatør, i tråd med til enhver tid gjeldende personopplysningslovgivning.

Slik normal bistand som beskrevet i dette punktet skal ytes uten ekstra godtgjørelse.

14.2 Virksomhetsoverdragelse

14.2.1 Tilgang til personalet som omfattes av virksomhetsoverdragelse

Operatøren skal gi eventuell ny operatør tilgang til personalet som har takket ja til virksomhetsoverdragelse i inntil ti (10) timer for å drive opplæring i løpet av de siste tre (3) måneder før kontraktens utløp. Personalkostnaden dekkes av Operatøren (avtroppende operatør).

14.2.2 Informasjon om innvilget ferie, permisjoner o.l.

Operatøren skal gi eventuell ny operatør informasjon om innvilget ferie, permisjoner o.l. for de tilsatte som har takket ja til virksomhetsoverdragelse. Informasjonen skal gis ikke noe senere enn fire (4) måneder før kontraktens utløp.

Operatøren skal løpende informere eventuell ny operatør om endringer i innvilget ferie o.l.

14.3 Tilgang til busser

Ved avslutning eller terminering av Kontrakten, skal utstyr som eies av Oppdragsgiver ut-monteres på alle busser når disse tas ut av trafikk i oppdrag for Oppdragsgiver. Busser skal kunne stilles vederlagsfritt til disposisjon for Oppdragsgiver for ut-montering i inntil 1 måned etter utløpet av kontraktperioden. Bussene skal stilles til disposisjon på ett sted i Finnmark.