



Vestfold

FYLKESKOMMUNE

Åpen anbudskonkurranse

**Transporttjenester personbil/minibuss
rammeavtale**

Vestfold 2025-2027

Kontrakt

Vedlegg 1

Oppdragsbeskrivelse

Innholdsfortegnelse

1	OM OPPDRAGET	3
1.1	Kort om transportoppdragene.....	3
1.2	Inndeling i kontraktsonråder	3
2	KRAV TIL UTFØRELSE	4
2.1	Ansvar for planlegging og organisering av transportoppdrag.....	4
2.2	Krav til optimal samkjøring	5
2.3	Punktlighet og reisetid	5
2.4	Oppdragsgivers styringsrett.....	6
2.5	Tildeling av transportoppdrag (avrop) og endringer/bortfall/tilbakekall av avrop.....	6
2.6	Bestilling av transportoppdrag	7
2.7	Venneskyss.....	9
2.8	Avbestilling og bomturer	9
2.9	Kommunikasjon/varsling ved transportoppdrag	10
2.10	Møter med Oppdragsgiver og representanter for reisende	10
2.11	Beredskap, sikkerhet og krisehåndtering.....	11
2.12	Krav til skriftlig rutine for varsel om bomtur/avsluttet transportoppdrag	11
2.13	Taushetserklæring	11
2.14	Krav til sjåfør	12
2.14.1	Kjøringens karakter	12
2.14.2	Miljøhensyn.....	12
2.14.3	Sjåførens fremtreden.....	12
2.14.4	Informasjon fra sjåfør ved bomtur.....	13
2.14.5	Informasjon fra sjåfør ved stoppet/avsluttet skyss	13
2.14.6	Bruk av mobiltelefon.....	13
2.14.7	Dyr i kjøretøyet.....	13
2.14.8	Røyking i bilen.....	13
2.14.9	Bruk av ledig kapasitet	13
2.14.10	Bistand ved hente/leveringssted.....	13
2.14.11	Skade på passasjeren og/eller dennes utstyr	13
2.14.12	Kontroll av sikkerhetsutstyr.....	13
2.15	Krav om utskifting av sjåfør	14
2.16	Klagehåndtering	14
2.17	Informasjon om organisatoriske eller driftsmessige endringer	14

1 OM OPPDRAGET

1.1 Kort om transportoppdragene

Transportene skal ivareta de rettigheter elevene har etter Opplæringsloven og Retningslinjer for skoleskyss gitt av Vestfold fylkeskommune (se www.vkt.no om Skoleskyss for detaljer).

Rammeavtalen gjelder transportoppdrag knyttet til skoleskyss av elever og ledsagere i både grunnskole og videregående skole, som enten mangler et kollektivtilbud eller er innvilget skoleskyss med personbil/minibuss på et medisinsk eller et kommunalt vedtak om skoleskyss.

Transporttjenester gjennom bruk av rammeavtalene skal, sammen med avtaler om bruk av ordinære rutebusser, skolebusser og innleide minibusser på egne avtaler, ivareta Oppdragsgivers behov i forbindelse med lovpålagt skoleskyss. Det gjelder også skoleskyss som Oppdragsgiver til enhver tid organiserer på bestilling fra aktuelle kommuner. Kommuner kan innvilge skoleskyss for elever utover det som er fylkeskommunens ansvar, hvor Oppdragsgiver administrerer transporten. Det kan for eksempel være skyss på grunn av særlig farlig eller vanskelig skolevei, skyss til/fra barnehage, eller skyss til/fra annen skole enn elevens nærscole.

Transportoppdragene vil i hovedsak bli avvirket mellom kl. 06:45 og kl. 16:45 på skoledager slik det er angitt i felles skolerute for kommunene i Vestfold og fylkeskommunen, for det enkelte skoleår. Den enkelte skole kan ha avvirkende skoledager. Det kan i tillegg forekomme enkelte transportoppdrag i skolens ferier.

Elevene skal skysses mellom hjemmet, avlastningsbolig, holdeplass, oppsamlingsplass, utplassering, og skole. Hoveddelen av transportoppdragene vil foregå innenfor og ut/inn av seks aktuelle Kontraktsområder/kommuner, med enkelte transportoppdrag til/fra skoler utenfor kontraktsområdene.

1.2 Inndeling i kontraktsområder

Anskaffelsen er delt inn i 6 kontraktsområder, som samsvarer med dagens kommunegrenser i Vestfold.

	Kontraktsområder/kommuner	Priskategori 1	Priskategori 2
1	Holmestrand		
2	Horten		
3	Tønsberg		
4	Færder		
5	Sandefjord		
6	Larvik		

Som hovedregel er det elevens skole og dens beliggenhet som avgjør hvilket kontraktområde transportoppdraget tilhører, ikke elevens bostedskommune. Kun i de tilfeller hvor skolen har beliggenhet utenfor de seks kontraktsområdene, er det elevens bostedskommune som avgjør hvilket kontraktområde transportoppdraget tilhører.

Det samme gjelder for transport av elever med skoleskyss mellom hjem og bussholdeplass, oppsamlingsplass og liknende, og eventuell egen transport av elevens ledsager.

2 KRAV TIL UTFØRELSE

2.1 Ansvar for planlegging og organisering av transportoppdrag

Transportør skal utføre transportoppdragene på en fagmessig god og aktsom måte, og i henhold til de krav som følger av Kontrakten.

Transportør skal vektlegge sikkerhetsmessige forhold for å ivareta liv, helse, eiendom og miljø.

Transportør er ansvarlig for at kjøringen skjer i samsvar med det bestilte transportoppdrag og transportopplegg.

Transportør er ansvarlig for å sette inn korrektive tiltak ved forsinkelser som kan gi følger for gjennomføringen av bestilt transportoppdrag.

Ved driftsstans, sykdom eller liknende, skal Transportør sørge for å sette inn reservemateriell, reservesjåfør, eller organisere alternativt transportopplegg slik at avtalt leveranse kan utføres, og de reisende og Oppdragsgiver holdes skadefri. Dersom det likevel oppstår forsinkelse eller annet mislighold som en følge av driftsstans, sykdom eller liknende, gjelder bestemmelsene om mislighold, tiltak og sanksjoner i Kontraktens kapittel 27.

Partene er forpliktet til å samarbeide og vise lojalitet under gjennomføringen av Kontrakten.

Oppdragsgiver har ansvar for bestilling av transportoppdrag, og bestilling av endringer i transportopplegget som kan forekomme på eksisterende transportoppdrag.

Det er Transportør sitt ansvar å detaljplanlegge og gjennomføre transportoppdraget som tildeles, med blant annet hensyn til hentetidspunkter hjemme/på skolen/holdeplass etc., samkjøring med flere elever, den enkelte elevs skyssplan(er), innmeldte eller kjente avvik, og midlertidige endringer fra opprinnelig bestilling (for eksempel bortfall av skyssbehov på grunn av sykdom eller tilførsel av midlertidig transportoppdrag).

Transportøren er ansvarlig for daglig kommunikasjon med den reisende vedrørende de transportoppdrag som Transportøren skal utføre.

Det enkelte transportoppdrag skal fortrinnsvis gjennomføres mest mulig likt i hele bestillingsperioden, slik at tilbudet blir forutsigbart for elever, foresatte og skolen.

Det er Transportør sitt ansvar å sikre at deres kjørelister stemmer overens med transportoppdragene og transportoppleggene i Oppdragsgivers skolekyssløsning, samt motta og koordinere nye og gamle transportoppdrag og -opplegg. Eventuelle feil skal meldes Oppdragsgiver, og rettes fortløpende.

Transportør skal melde alle avvik mellom bestilte turer og gjennomførte turer til Oppdragsgiver.

Oppdragsgiver kan pålegge Transportør å endre transportopplegg og organisering av transportoppdrag om disse ikke fungerer tilfredsstillende. Ved avvik, som ikke rettes etter pålegg, kan Oppdragsgiver benytte seg av misligholdbestemmelsene i Kontraktens kapittel 27, og kan gi transportoppdraget til neste rangerte Transportør, jf. punkt 2.5.

2.2 Krav til optimal samkjøring

Transportør og Oppdragsgiver skal begge tilstrebe en mest mulig effektiv bruk av transportmidlene.

God samordning og samkjøring, og minst mulig posisjonskjøring/tomkjøring, er viktig for effektiv utnytting av offentlige ressurser og miljøet.

Den enkelte tur/avgang skal utføres slik at den gir lavest totalkostnad for Oppdragsgiver. Dette for å oppnå effektiv bruk av offentlige ressurser.

Transportøren er ansvarlig for optimalisering og samkjøring av skyssen. Transportøren skal fortløpende og uoppfordret varsle om forhold, samt gjennomføre samkjøring av reisende tildelt av Oppdragsgiver, så langt det er mulig innenfor Kontraktens krav til punktlighet og reisetid, jf. punkt 2.3.

Midlertidige transporter skal, der mulig, samordnes med allerede etablerte transportoppdrag. Det samme gjelder nye transportoppdrag som tildeles i løpet av skoleåret, både kort- og langvarige.

Reisende som i henhold til bestilling fra Oppdragsgiver har vedtak om alenetransport, skal ikke samkjøres.

Oppdragsgiver kan gi pålegg om samkjøring/endringer i transportopplegget dersom det ikke er optimalt for Oppdragsgiver.

I løpet av kontraktperioden vil det være behov for tilpasninger i forbindelse med endringer i transportbehovet, eller i forbindelse med Oppdragsgivers kontinuerlige arbeid med å effektivisere transportløsningene med hensyn til samkjøring, økonomi, og bruk av busser og skolebusser i kollektivtilbudet, samt innleide minibusser jf. Kontraktens kapittel 10.

2.3 Punktlighet og reisetid

Transportør skal ut fra hensynet til den reisende og/eller ut fra en totalvurdering, planlegge transportopplegg slik at den reisende får minst mulig belastning med hensyn til kjøre- og ventetid.

Ved forsinkelse skal ulempen gjøres minst mulig for den reisende. Transportør har plikt til å varsle den reisende og/eller foresatte og skolen ved forsinkelser over 15 minutter etter fastsatte rutiner. Oppdragsgiver skal også varsles. Dette gjelder både ved forutsette og uforutsette forsinkelser.

Ved gjentatte forsinkelser som ikke rettes etter pålegg kan Oppdragsgiver gi transportoppdraget til neste rangerte Transportør. Transportøren kan også miste sin rangering og ilegges sanksjoner etter kontrakten, jf. punkt 2.5 under og Kontraktens kapittel 27.

De reisende er hovedsakelig elever med ulike funksjonsvariasjoner med rett til skoleskyss, hvor alle har behov for et stabilt skyssopplegg. De enkelte transportene utvikles ofte til å bli faste, forutsigbare og med samkjøring av flere elever til faste tider, hvor kravet til punktlighet omfatter både elever og Transportør.

Transportør skal tilby og gjennomføre et transportopplegg som sikrer at elevene leveres på skolen senest slik at de rekker skolestart og hentes for hjemkjøring tidligst etter skoleslutt.

2.4 Oppdragsgivers styringsrett

Oppdragsgiver har styringsrett over utførelse av rammeavtalen og kan ut fra hensynet til elev, foresatte eller skole og/eller ut fra en totalvurdering gi pålegg om transportopplegg. Dette kan f.eks. innebære å gi pålegg som sikrer at eleven ankommer skolen inntil 15 minutter før elevens ordinære starttid og/eller hentes inntil 15 minutter etter elevens ordinære sluttid og at den enkelte elev ikke påføres ekstra reisetid utover 30 minutter per tur som følge av Transportørens samkjøringsopplegg, jf. punkt 2.2.

2.5 Tildeling av transportoppdrag (avrop) og endringer/bortfall/tilbakekall av avrop

Oppdragsgiver vil i hvert enkelt tilfelle velge det utgangspunkt for kostnadsberegning som gir lavest kostnad for Oppdragsgiver.

- Oppdragsgiver vil ved bestilling vurdere behov for personbil/minibuss og tildele transportoppdrag innen priskategori 1 eller 2.
- Oppdragsgiver tildeler transportoppdrag til Transportør rangert som nr. 1 for hver aktuell delkontrakt, inntil Transportørens tilbudte kapasitet er benyttet for rammeavtalen (samtlige delkontrakter). Deretter tildeles transportoppdrag til Transportør rangert som nr. 2 etc. for delkontrakten. Så snart tilbudt kapasitet er benyttet, skal Transportøren gi Oppdragsgiver beskjed.
- Transportør er forpliktet til å påta seg transportoppdrag som ligger innenfor tilbudt kapasitet som angitt i tilbudet, jf. Kontraktens Vedlegg 3 (Bilag 2 Prisskjema). Plikten omfatter ikke å påta seg transportoppdrag i priskategori 1, dersom Transportørens tilbudte (rest)kapasitet bare er store biler. Manglende overholdelse av plikten til å levere tilbudt kapasitet, anses som mislighold, og gir Oppdragsgiver rett til å ilegge sanksjoner, jf. Kontraktens punkt 27.5.5.
- Kapasitet for stor bil kan dersom Transportøren ønsker det, tas ut som kapasitet for liten bil til priser i priskategori 1. For Transportører som bare har tilbudt kapasitet i form av stor bil, og gitt priser også i priskategori 1, vil avslag på transportoppdrag i priskategori 1, medføre at Transportøren ikke tilbys flere oppdrag i priskategori 1 for resten av skolehalvåret. For Transportører som har oppgitt kapasitet for liten og stor bil, men har brukt opp sin kapasitet for liten bil og avvist oppdrag i priskategori 1 ved bruk av stor bil,

vil han tilsvarende ikke bli tilbudt flere transportoppdrag i priskategori 1, for resten av skolehalvåret.

- Med «skolehalvåret» menes tiden fra oppstart skole i august og frem til 31.12.202x, og tiden fra 31.12.202x og til avslutning skole, henholdsvis høst og vår.
- Ved endringer, for eksempel bortfall av elevmasse, kan Oppdragsgiver endre bestilt tur fra priskategori 2 til priskategori 1. Det samme gjelder motsatt; ved økning av elevmasse kan Oppdragsgiver gjøre om på bestilling fra priskategori 1 til priskategori 2.
- Oppdragsgiver vil ved bestilling prioritere og instruere til samkjøring, der en ser dette er hensiktsmessig. Det tas likevel forbehold om at Transportør gjør dette uten instruks fra Oppdragsgiver jf. punkt 2.2 krav til optimal samkjøring.
- Velger Transportør å benytte større bil enn transportbehovet tilsier/bestilt fra Oppdragsgiver, utløser det ikke godtgjørelse etter priskategori 2.

Ved avslag på tildelt transportoppdrag legger Oppdragsgiver i utgangspunktet til grunn at Transportøren har benyttet tilbudt kapasitet fullt ut til oppdrag under rammeavtalen. Transportøren mister da sin rangering, og blir rangert sist for aktuelle delkontrakter, for inneværende skolehalvår. Opprinnelig rangering gjelder igjen fra neste skolehalvår. Ved avslag på transportoppdrag kan Oppdragsgiver kreve dokumentasjon og sanksjonere ved ev. brudd på Kontrakten, jf. Kontraktens punkt 27.5.5. Dersom det viser seg at avslaget ikke var rettmessig, vil Transportøren få igjen sin rangering så snart forholdet er avklart.

Ved vedvarende mangelfull kvalitet på leveransen, som for eksempel levering for sent etc., og Transportøren ikke følger opp/retter opp leveransen etter oppfordring fra Oppdragsgiver, kan Oppdragsgiver i tillegg til å ilegge gebyrer og ev. andre sanksjoner, jf. Kontraktens punkt 27, velge å frata Transportøren sin rangering og rangere Transportøren sist for den eller de aktuelle delkontraktene for inneværende skolehalvår. Opprinnelig rangering gjelder igjen fra nyttår/skolestart.

Oppdragsgiver har til enhver tid rett til å tilbakekalle bestilte transportoppdrag.

Alle bestilte/tildelte transportoppdrag er underlagt vilkårene i Kontrakten. I tilfelle konflikt mellom bestilte/tildelte transportoppdrag og Kontrakten, skal Kontraktens vilkår gå foran.

Bestillingsrutiner er nærmere beskrevet under punkt 2.6.

2.6 Bestilling av transportoppdrag

Alle transportoppdrag som omfattes av denne Kontrakt fastsettes og bestilles av Oppdragsgiver, med mindre annet er spesielt avtalt med Oppdragsgiver.

Transportør skal tilpasse seg de rutiner Oppdragsgiver fastsetter for distribusjon og mottak av transportopplegg, samt dialog og oppfølging av bestillinger.

Rutinene kan endres av Oppdragsgiver i kontraktsperioden.

Transportoppdragene bestilles/tildeles via Oppdragsgivers skoleskyssløsning med oppfølgende bestilling via e-post med eventuelle skyssplan(er) og tilleggsinformasjon til Transportør. Alle Transportører med Kontrakt får tilgang til Oppdragsgivers skoleskyssløsning.

I ukene før skolestart hvert år vil Oppdragsgiver sende over den største andelen av transportoppdrag til Transportør. Gjennom skoleåret kan det likevel forventes å bli sendt over nye transportoppdrag.

Bestillinger og endringer er merket med et turnummer som inneholder transportørnummer og en referanse til kontraktsområdet bestillingen tilhører. Ved behov for kjøretøy tilrettelagt for rullestol eller minibuss, vil dette merkes med S i turnummeret.

Eksempel 1: 42 Tbg

Eksempel 2: 42 Sfj S

Bestillinger og endringer vil i tillegg minimum angi hvilken tidsperiode bestillingen gjelder, hvilken elev bestillingen gjelder, elevens adresse(r), elevens individuelle behov, tidspunkt for henting og levering på skole/holdeplass, samt kontaktinformasjon.

Oppdragsgiver setter opp skyssen til alle potensielle adresser en elev måtte ha, men det er Transportørs ansvar å detaljplanlegge til/fra de korrekte adressene ut fra skyssplan(er). Transportør er ansvarlig for å innhente opplysninger om skoleplaner, avlastningsplaner og annet som er nødvendig for å planlegge og utføre oppdraget. Oppdragsgiver skal imidlertid legge til rette for nødvendig dialog og samarbeid i forbindelse med Transportørens løsning av oppdraget og innhenting av informasjon/planer.

Endringer, herunder også avbestillinger og nye bestillinger i løpet av driftsdøgnet må påregnes. Transportør skal igangsette nye transportoppdrag eller endringer av eksisterende transportoppdrag, så raskt som mulig. Hvis Oppdragsgiver bestiller nytt transportoppdrag, eller endrer på eksisterende før kl. 12:00, skal bestillingen/endringen senest tre i kraft neste virkedag (mandag-fredag). Kommer bestillingen etter kl. 12:00, skal bestillingen/endringen senest tre i kraft andre virkedag fra bestillingstidspunkt.

Transportøren skal skriftlig bekrefte iverksetting av transportoppdrag senest påfølgende virkedag (mandag-fredag). Avvisning av tildelte transportoppdrag skal skje skriftlig pr e-post med begrunnelse uten ugrunnet opphold, senest påfølgende virkedag.

Oppdragsgiver forutsetter at daglige og midlertidige avvik eller endringer håndteres av Transportør (for eksempel bortfall av skyssbehov på grunn av sykdom).

Transportør må påregne tilpasninger og løpende endringer på det enkelte transportoppdrag gjennom skoleåret. Dette grunnet for eksempel endringer i elevers reisebehov, endringer på adresse(r), endringer i skyssstider og optimalisert utnyttelse av samlet transportkapasitet. Tilpasninger og endringer vil også kunne medføre nye transportoppdrag, og /eller at transportoppdrag tilbakekalles.

Elev/foresatte/skoler skal ikke bestille transport eller be om endringer direkte fra Transportør eller sjåfør. Ved slike henvendelser skal de bes ta kontakt med skolen, med mindre annet er spesielt avtalt med Oppdragsgiver. Skolen skal formidle skyssbehov eller endring til Oppdragsgiver for videre behandling.

Oppdragsgiver vil tilstrebe aktiv og konstruktiv dialog med Transportør ved fastsettelse av transportopplegget.

2.7 Venneskyss

Oppdragsgiver har en ordning kalt Venneskyss. Denne gir elever som har innvilget skoleskyss i grunnskolen lov til å ha med seg én eller flere venner i transporten mellom hjem-skole hvis det er plass i kjøretøyet og det blir bestilt på forhånd. Dette er ikke en fast ordning, kun enkeltdager innimellom.

Det er Oppdragsgiver som bestiller venneskyssen av Transportør. Andre som henvender seg direkte til Transportør eller sjåfør om Venneskyss skal henvises til Oppdragsgiver.

Det skal ikke settes inn større eller fler kjøretøy for å utføre en Venneskyss. Er det ikke plass i kjøretøyet, kan ikke Venneskyssen utføres.

2.8 Avbestilling og bomturer

Turer skal avbestilles i god tid før planlagt tur, men senest 30 minutter før avtalt hentetidspunkt.

Den reisende, skoler og foresatte kan avbestille enkeltturer direkte til Transportør ved for eksempel sykdom, spesialistbesøk og liknende. Ved lenger/varige avbestillinger, skal Oppdragsgiver informeres.

Rettidig avbestilling godtgjøres ikke.

Dersom Transportør mottar en avbestilling på mer enn 10 dager, eller beskjed om stans av transportoppdrag, skal Oppdragsgiver umiddelbart informeres.

Opphør av transportoppdrag skal avbestilles og stanses allerede neste virkedag selv om beskjed om opphør kommer etter kl. 12:00.

Transportøren kan kreve godtgjørelse for fremmøte når den reisende ikke møter til avtalt oppmøtetid uten at turen er avbestilt (bomturer). I slike tilfeller ved skolestart om morgenen, skal oppsatt retur ved skoleslutt samme dag anses som rettidig avbestilt om ikke annet fremkommer.

Det pålegges Transportøren å avklare med den reisende eller Oppdragsgiver slik at bomturer unngås.

Transportør skal varsle Oppdragsgiver om gjentakende bomturer hos samme reisende, uten ugrunnet opphold.

Ved behov kan Oppdragsgiver pålegge rutiner for hvordan Transportør skal melde om avbestilte transportoppdrag til Oppdragsgiver.

2.9 Kommunikasjon/varsling ved transportoppdrag

Transportør skal før oppstart av Oppdraget oversende kontaktinformasjon for Transportør til Oppdragsgiver. Ved endringer skal Transportør uoppfordret oppdatere Oppdragsgiver.

Oppdragsgiver benytter også Microsoft Teams som en kommunikasjonskanal, i tillegg til telefon og e-post. Det kan bli aktuelt å opprette en egen gruppe med Transportør i Teams, for formidling av avviksmeldinger, avbestillinger eller liknende.

Transportør skal være tilgjengelig på e-post, telefon og eventuelt Teams i perioden fra en halvtime før første transportoppdrag starter, frem til siste levering for dagen er ferdig. Henvendelser fra Oppdragsgiver skal besvares uten ugrunnet opphold innenfor angitt tidsrom.

Sjåfører skal være tilgjengelig på telefon for Transportør under utførelsen av Oppdraget.

Transportør har ansvar for nødvendig daglig kommunikasjon med den reisende og Oppdragsgiver for de transportoppdrag som Transportøren skal utføre. Herunder å avklare anløp og tilpasse hente- og leveringstidspunkter mest tjenlig for transportavviklingen.

Transportør er ansvarlig for å informere om transportopplegg og hentetidspunkt ovenfor alle reisende, minimum dagen før oppstart av transporten. Dette gjelder spesielt før skolestart, men også for elever som kommer til i løpet av skoleåret. Transportør skal selv ha rutine for dette.

Ved endringer skal Transportør gi den reisende beskjed om hva endringen medfører i god tid, og senest innen virkedagen før endring gjennomføres.

Når det er sannsynlig at forsinkelse vil inntreffe, eller ved forsinkelser på mer enn 15 minutter skal Transportør omgående varsle berørte, som den reisende, skoler og foresatte. Oppdragsgiver skal også varsles.

Transportør skal uten ugrunnet opphold varsle Oppdragsgiver om forhold Transportøren forstår eller bør forstå kan få betydning for Oppdragets gjennomføring.

Transportør skal omgående varsle Oppdragsgiver om uhell, ulykker eller andre hendelser som det kan forventes at politi, presse eller publikum kan kontakte Oppdragsgiver om.

2.10 Møter med Oppdragsgiver og representanter for reisende

Oppdragsgiver innkaller Transportør til møter per e-post. Innkallelsen skal – med mindre det er påkrevd med snarlig møte – skje med minst fem virkedagers varsel før planlagt dato.

Transportøren er forpliktet til å delta uten godtgjørelse. Oppdragsgiver er referent.

Oppstartsmøter

Oppdragsgiver innkaller til møter før oppstart av Kontrakt for gjennomgang av Transportørs planer og oppstartsforberedelser for personell, materiell, beredskap etc.

Driftsmøter

Det skal avholdes regulære driftsmøter. I møtene skal det spesielt fokuseres på kvalitet og gjennomføring av transportoppdraget. Møtefrekvens og omfang av driftsmøter fastsettes av Oppdragsgiver ut fra behov.

Møter om transportopplegg

Oppdragsgiver innkaller til møter for gjennomgang og avstemming av transportopplegg etter behov. I møtene skal det spesielt fokuseres på effektivisering og økt samkjøring.

Møter med representanter for eleven(e)

Transportøren er forpliktet til å delta i møter med skoler og andre representanter for eleven(e) som Oppdragsgiver innkaller til.

Kontraktsmøter

Begge parter kan innkalle til møter om Kontraktens forståelse ved behov.

2.11 Beredskap, sikkerhet og krisehåndtering

Transportør må ha nødvendig beredskap slik at feil og mangler ved utførelse av transportoppdrag kan rettes opp med minst mulig ulempe for den reisende.

Transportør skal ha system og rutiner for håndtering av uhell, ulykker og andre alvorlige hendelser (beredskapsplan) som kan inntreffe i forbindelse med utførelse av oppdraget, herunder rutiner for varsling av Oppdragsgiver (varslingsplan).

Oppdragsgiver kan pålegge rutiner som sikrer at systemet fungerer sammen med Oppdragsgivers beredskapssystem og beredskapsplaner.

2.12 Krav til skriftlig rutine for varsel om bomtur/avsluttet transportoppdrag

Transportør skal ha innført en skriftlig rutine for å sikre at Kontraktens krav om fortløpende rapportering fra sjåfør til sin sentral (eller tilsvarende) om bomtur og stoppet/avsluttet transportoppdrag blir fulgt opp, jf. punkt 2.14.4 og 2.14.5.

Rutinen fremlegges for Oppdragsgiver i første oppstartsmøte.

2.13 Taushetserklæring

Hver sjåfør skal underskrive en taushetserklæring før de begynner å kjøre transportoppdrag for Oppdragsgiver, jf. **Vedlegg 5 Taushetserklæring**. Transportør har ansvar for lagring av dokumentene. Transportør skal på forespørsel sende Oppdragsgiver en oversikt over sjåførgruppen som utfører kjøring, med navn og bekreftelse på avlagt taushetserklæring.

2.14 Krav til sjåfør

Sjåføren er Oppdragsgivers fremste kundebehandler og skal være serviceinnstilt og kundeorientert.

Sjåføren skal være trent og kjent med:

- Sikkerhetsbestemmelser og håndtering av uhell og ulykker
- Elementær førstehjelp og brannvern
- Bistand til personer med ulike funksjonsvariasjoner
- Miljøvennlig drift/kjørestil
- Transport- og kjøreplaner, traséer og hente/bringe lokasjoner
- Håndtering og sikring av rullestoler og rullestolbrukere

2.14.1 Kjøringens karakter

Kjøringen skal skje innenfor veitrafikklovens bestemmelser, herunder legge på kjetting på kjøretøyet om nødvendig.

Sjåføren skal vise spesiell varsomhet ved kjøring over fortauskanter og humper, gjennom krappe svinger, ved oppbremsing og liknende. Sjåføren skal ta hensyn til at det utføres persontransport av personer som kan ha ekstra behov for varsom og «myk» kjørestil.

Sjåføren skal motta, transportere og sette av passasjeren på ankomststedet på en sikker og tilfredsstillende måte.

Ved gjentatte klager på en sjåfør kan Oppdragsgiver kreve sjåføren utelukket fra Oppdragsgivers transportoppdrag, jf. punkt 2.15.

2.14.2 Miljøhensyn

Oppdragsgiver har fokus på at det ved anskaffelse, bruk og vedlikehold av materiell tas hensyn som reduserer skadelig miljø- og klimautslipp.

Sjåføren skal ha nødvendig opplæring i riktig bruk av aktuelle kjøretøy når det gjelder miljøvennlig kjøring.

Tomgangskjøring er ikke tillatt.

2.14.3 Sjåførens fremtreden

Sjåføren skal:

- minimum beherske norsk muntlig og skriftlig tilsvarende nivå som språktest i norsk for fremmedspråklige, nivå B1 og kunne kommunisere på norsk med elever og foresatte, slik at språket ikke blir et hinder for en velfungerende utføring av Transportoppdraget.
- være positive, imøtekommende og aktivt hjelpe med veiledning og informere om det som kan være av betydning for kunden.
- være oppmerksomme og yte ekstraservice/hjelpe reisende med spesielle behov.
- til enhver tid ha den opplæring og kompetanse som Oppdraget krever.
- til enhver tid ha de sertifikater, kjøreseddel og offentlige godkjenninger som Oppdraget krever.

- ha uniform eller representativt arbeidsantrekk som skal være ordnet, helt og rent.
- kunne legitimere seg med bevis fra Transportør og kunne bekrefte at en utfører oppdrag etter avtale med Oppdragsgiver.
- medvirke til et godt psykososialt miljø om bord i kjøretøyet, jf. opplæringsloven § 12.

2.14.4 Informasjon fra sjåfør ved bomtur

Sjåføren plikter å informere sin sentral (eller tilsvarende) når det foreligger bomtur. Se krav om skriftlig rutine i punkt 2.12.

2.14.5 Informasjon fra sjåfør ved stoppet/avsluttet skyss

Sjåføren plikter å informere sin sentral (eller tilsvarende) umiddelbart de mottar informasjon fra den reisende, foresatte eller skole om å stanse/avslutte et transportoppdrag. Transportør skal informere Oppdragsgiver fortløpende, og transportoppdraget skal avsluttes hos både Oppdragsgiver og Transportør. Se krav om skriftlig rutine i punkt 2.12.

2.14.6 Bruk av mobiltelefon

Sjåføren skal følge forskrift om «*Forbud mot førers bruk av håndholdt mobiltelefon under kjøring med motorvogn*». Mobiltelefon skal kun benyttes til å motta eller gi korte nødvendige muntlige beskjeder om driftsmessige forhold. Mobilen skal ikke benyttes til private samtaler når det er reisende i kjøretøyet.

2.14.7 Dyr i kjøretøyet

Transport av dyr skal unngås i kjøretøy som benyttes i kjøring for Oppdragsgiver av hensyn til allergikere og astmatikere. Unntak er førerhunder og servicehunder.

2.14.8 Røyking i bilen

Røyking er ikke tillatt i kjøretøy som benyttes i kjøring for Oppdragsgiver. Forbudet gjelder uansett om kjøretøyet er parkert, er i rutekjøring eller benyttes til annen type kjøring.

2.14.9 Bruk av ledig kapasitet

Sjåføren skal ikke transportere andre personer enn de som turen er bestilt for. Unntak ved sjåføropplæring, forutsatt at Oppdragsgiver er informert på forhånd.

2.14.10 Bistand ved hente/leveringssted

Dersom den reisende ikke har ledsager til transporten, er det sjåførens ansvar å motta, transportere og sette av den reisende på ankomststedet på en sikker måte. Skal den reisende møte/overleveres en annen person / ledsager, er det sjåførens ansvar å sørge for at dette skjer på en tilfredsstillende måte for den reisende, før sjåfør kjører.

2.14.11 Skade på passasjerer og/eller dennes utstyr

Transportør er erstatningsansvarlig for skade på reisende og deres utstyr ved av- og påstigning og under transport i bilene, i den utstrekning dette følger av alminnelige erstatningsregler, herunder bilansvarsloven.

2.14.12 Kontroll av sikkerhetsutstyr

Sjåfør er ansvarlig for at alt sikkerhetsutstyr som blant annet heis, ramper, remmer, bilbelter, barneseter, barneputer, etc., til enhver tid er i forskriftsmessig stand.

2.15 Krav om utskifting av sjåfør

Transportør skal på egen bekostning sørge for utskifting av enkeltpersoner som opptrer på klanderverdig måte eller viser seg uegnet til å utføre sine arbeidsoppgaver som sjåfør i transportoppdrag for Oppdragsgiver.

Ved gjentatte klager på en sjåfør skal Oppdragsgiver ta opp sjåførens egnethet for kjøring av transportoppdrag med Transportør.

Oppdragsgiver kan, hvis det foreligger saklig grunn, kreve at enkeltpersoner blir skiftet ut. Se særskilt misligholdbestemmelse i Kontraktens punkt 27.5.2 *Utskifting av underleverandør eller personell*.

2.16 Klagehåndtering

Henvendelser og klager direkte til sjåføren, som kan løses på stedet, skal umiddelbart rettes opp av Transportøren. Saker som løses på denne måten trenger ikke å bli videreformidlet til Oppdragsgiver dersom hendelsen ikke har betydning for resten av transportoppdraget, eller vurderes som uten betydning for Oppdragsgiver.

Henvendelser og klager som Transportør og / eller Oppdragsgiver mottar, skal følges opp og løses så raskt som mulig, senest innen to virkedager.

Henvendelser og klager som tilligger forhold Transportøren er ansvarlig for, behandles og løses av Transportør, eventuelt etter konsultasjon med Oppdragsgiver. Saksgang og dialog mellom Transportør og klager skal dokumenteres så langt dette er mulig, og arkiveres.

Klager som gjelder forhold som Oppdragsgiver har ansvar for, følges opp av Oppdragsgiver.

Transportør skal umiddelbart varsle Oppdragsgiver om klagesaker som har betydning for gjennomføring av skyss for den reisende, og i saker som kan forventes å få oppmerksomhet fra media.

2.17 Informasjon om organisatoriske eller driftsmessige endringer

Transportør skal informere Oppdragsgiver skriftlig ved vesentlige endringer i Transportørens organisasjon, eller hvis Transportør planlegger eller gjennomfører driftsmessige omlegginger eller lignende som vil ha innvirkning på gjennomføringen av leveransen i henhold til Kontrakten.