VEDLEGG 1
OPPDRAGSBESKRIVELSE

KJØP AV KOLLEKTIVTRANSPORT

FERGELINJE 181
Botnhamn-Brensholmen

Innholdsfortegnelse

1 Operatørs ytelse og plikter 4
1.1 Oppdraget 4
1.2 Krav til trafikkavvikling 4
1.2.1 Stuing av fartøy 4
1.2.2 Punktlighet 5
1.2.3 Innstilte avganger 5
1.3 Åpningstid fartøy 5
1.4 Monitorer om bord 5
1.5 Informasjon om avvik 5
1.6 Renhold og vedlikehold 6
1.6.1 Renhold 6
1.6.2 Vedlikehold 6
1.7 Presse- og mediehåndtering 6
1.8 Rapportering 6
2 Billettering og tilhørende systemer 6
2.1 Pris- og takster 7
2.2 Billettsalg 7
2.3 Opplæring 7
2.4 Billett og kvalitetskontroll 7
2.5 Drift, service, vedlikehold og support 8
3 Reklame 8
4 Oppgavefordeling mellom oppdragsgiver og operatør 8
4.1 Trafikk/driftsledelse 9
4.2 Ruteplanlegging 9
4.3 Inntektsansvar 9
4.4 Takstsystem 9
4.5 Billetteringsmaskiner og billettsystem 9
4.6 Billettsalg 10
4.7 Ruteinformasjon på anløpssted/terminaler 10
4.8 Rutehefter/markedsføring 10
4.9 Hittegods 10

5 Møter mellom partene 10
5.1 Driftsmøte 10
5.2 Mannskapsmøte 10
6 Vilkår for mannskap 10
6.1 Kundeservice 11
6.2 Uniform 11
7 Infrastruktur 11
7.1 Kaier/ terminaler 11
7.2 Økonomisk forhold ved kai 11
8 Oppstartsforberedelse 12
8.1 Fremdriftsplan 12
8.2 Bemanningsplan 12

1 Operatørs ytelse og plikter

1.1 Oppdraget

Oppdraget gjennomføres etter bruttokontraktmodellen, dvs. oppdragsgiver er ansvarlig for inntektene i sambandene.
Operatør skal gjennomføre sitt oppdrag på en slik måte at det ikke oppstår skade eller fare for skade på person eller eiendom.

Operatør har ansvaret for leveransen av oppdraget i henhold til det linje/rutenett og de rutetabellene som Oppdragsgiver spesifiserer.

Bruk av underoperatører skal godkjennes av oppdragsgiver.

Landstrøm skal benyttes ved landligge over 30 minutter der det er landstrøm tilgjengelig på fergekaien.

1.2 Krav til trafikkavvikling

1.2.1 Stuing av fartøy

For stuing av fartøy vises det til forskrift av 15. juni 1987 nr. 507 om sikkerhetstiltak m.m. på passasjer- lasteskip og lektere, § 13.

Det kreves at VTE-krav lastes/plasseres på en slik måte at det blir en maksimal utnyttelse av dekksarealet, og at det følgelig blir plass til flest mulig personbilenheter utover VTE-krav.

Fartøyenes fulle transportkapasiteter skal benyttes i ruteproduksjonen, også om disse kapasiteter er høyere enn de minimumskrav gitt i konkurransegrunnlaget.

Det skal beregnes minimum 0,25 m mellom hvert kjøretøy i lengderetningen.

Operatør skal forestå booking av buss og minibuss, og ha et system for dette. Det tillates booket i hovedsak max en stor buss pr. tur, men dette kan fravikes på turer der mannskapet ser det kan gå to busser.

Nye fartøy:
For avstand mellom personbilenhetene i bredden skal det beregnes minimum 0,6 m klaring mellom kjøretøy og til skott og andre obstruksjoner. For avstanden mellom vogntognenhetene i bredden skal det beregnes etter forskrift av 15. juni 1987 nr. 507 om sikkerhetstiltak m.m. på passasjer- lasteskip og lektere, § 13

Eksisterende fartøy:
For avstand mellom kjøretøyene i bredden, vises det til forskrift av 15. juni 1987 nr. 507 om sikkerhetstiltak m.m. på passasjer- lasteskip og lektere, § 13.

1.2.2 Punktlighet

Operatør er ansvarlig for at rutetidene holdes. Operatør skal levere sitt tilbud basert på alle ruteoppsettene i Bilag 3.1.1, og med materiell som kan holde de oppsatte rutetidene. Rutetidene i Bilag 3.1.1 er avgangstidspunkt, utenom siste anløpssted på ruten som er ankomsttid eller merket -a. Ingen avganger skal forlate kai tidligere enn oppsatt tid i rutetabellene.

Operatør er ansvarlig for å regne inn nødvendig tid til overfartstid, manøvrering til og fra kai og ombord- og ilandstigning innenfor de rutetider som er oppgitt.

Operatør skal registrere alle driftssvikt fra rutetidene, dette skal rapporteres i henhold til punkt 2.2 i Bilag 1.1. Avvik fra oppsatt ruteplan, behandles etter bestemmelsene i Kontrakt punkt 18.5.

1.2.3 Innstilte avganger

Alle avganger kunngjort i gjeldende rutetabell skal kjøres. En avgang defineres som innstilt når:

- Avgangen ikke er gjennomført.
- Når avgangen ikke er pålogget billettsystemet (unntak er teknisk feil som er varslet oppdragsgiver).
- Når avgangen ikke er pålogget sanntidsinformasjonssystemet (unntak er teknisk feil som er utenfor operatørs kontroll og dette er varslet oppdragsgiver).

1.3 Åpningstid fartøy

Fartøyet skal åpnes tidsnok til at fartøyet kan lastes og turen kan starte som gitt i rutetabell.

1.4 Monitorer om bord

Oppdragsgiver vil benytte skjermer om bord i fartøyet til informasjon om oppdragsgivers egne produkter knyttet til kollektivtrafikk. Blant annet det som er beskrevet i vedlegg 4 om sanntidssystem.

Operatør har ikke adgang til å selge eller leie ut reklameplass til kommersielle aktører ombord i fartøy som betjener rutene. Dette gjelder også informasjonsskjermene.

1.5 Informasjon om avvik

Operatør skal ha system for å varsle publikum og oppdragsgiver om driftsavvik via SMS og e-post. Alle forsinkelser over 10 min i rutene og alle driftsavbrudd skal varsles via dette systemet. Ved innsetting av reservefartøy i rutedrift skal varsling sendes ut. Ved endring av rutene, ifbm. rutetermin eller etter andre pålegg fra oppdragsgiver, samt ruteendringer ifbm. hellig- og høytidsdager skal varsles. Større avvik som kanselleringer og forsinkelse over 10 min skal også varsles telefonisk til driftsvakt TFT. Disse avvikene skal også varsles via sanntidssystemet om bord ref. Vedlegg 4 Sanntidssystem.

1.6 Renhold og vedlikehold

1.6.1 Renhold

Operatør er ansvarlig for god orden ombord i fartøyene og på kaiene/pumpehus. Fartøyet skal fremstå som rent utvendig og innvendig ved innsetting i ruten om morgenen. Innvendig rydding skal skje ved behov.

Overholder ikke operatøren sine forpliktelser til opprydding, kan oppdragsgiver etter skriftlig varsel iverksette slik opprydding for operatørs regning.

1.6.2 Vedlikehold

Innvendige skader på stoler og interiør skal repareres så snart som praktisk mulig. Ødelagte/punkterte vinduer skal byttes så snart som praktisk mulig.

1.7 Presse- og mediehåndtering

Oppdragsgiver og Operatør skal samarbeide om kontakt med media og informasjon til myndigheter og organisasjoner som er aktører i kollektivtrafikken. Dette for å sikre at Oppdragsgiver og Operatør framstår samordnet.

Operatør skal ha en egen medieprosedyre som skal fremlegges Oppdragsgiver i første oppstartsmøte, etter kontratktsignering.

Dersom Operatør får en henvendelse fra media skal Operatør der hvor det er praktisk mulig samordne svar og håndtering av media med Oppdragsgiver før uttalelser blir gitt til journalisten. Operatør skal orientere Oppdragsgiver om den konkrete mediekontakten så snart som mulig.

1.8 Rapportering

Operatør skal følge rapporteringsrutiner som oppdragsgiver fastsetter. Bilag 1.1 Rapportering beskriver gjeldende retningslinjer om rapportering og økonomi rutiner mellom operatør og oppdragsgiver.

2 Billettering og tilhørende systemer

Operatør har ansvar for billettering av kundene. Operatør har ansvar for at alle kjøretøy er registrert i billetteringssystemet og passasjerer har gyldig billett under hele reisen.

Operatør får ansvar for å anskaffe og drifte billettløsning knyttet til AutoPASS-regulativet. Operatør er ansvarlig for at alle fartøyene som blir brukt har fungerende billettsystem, dvs. at operatør er ansvarlig for at alle fartøy som er i drift har billettmaskin med tilbehør som fungerer slik det skal.

Løsningen skal baseres på lesing av kjøretøyets nummerskilt, via en håndholdt løsning(mobiltelefon). Mobiltelefonen skal være i henhold til anbefaling fra leverandør for optimal billedkvalitet av bilder og kjøretøyinformasjon. Operatør skal ha reserveløsning tilgjengelig som kan være operativ innen svært kort tid. Billettør skal ha tilgang til måleutstyr for å bekrefte kjøretøyets totale lengde.

Operatør skal følge retningslinjer gitt av Oppdragsgiver knyttet til billettsalg.
Det vises for øvrig til Vedlegg 8 Databehandleravtalen.

2.1 Pris- og takster

Priser, sonesystem, takster og rabatter er Oppdragsgivers ansvar. Oppdragsgiver er forpliktet til å informere Operatøren skriftlig når det skjer endringer i prisreglementet.

Operatøren forplikter seg til å sørge for at alle billettører til enhver tid er kjent med gjeldende prisreglement og forretningsregler for billettering.

Autopass regulativet er planlagt benyttet på dette samband.

2.2 Billettsalg

Operatør er ansvarlig for at det billetteres i henhold til gjeldende takstregler og transportvedtekter, og skal sørge for at billettørene gis god opplæring i korrekt billettering. At plassering av billettmaskin, mm. er håndteres på riktig måte.

2.3 Opplæring

Operatør 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. Kostnader knyttet til opplæring av eget operativt personell tilfaller Operatør.

2.4 Billett og kvalitetskontroll

Oppdragsgiver har ansvaret for gjennomføring av billett- og kvalitetskontroll. 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). Billettør som kontrolleres skal rette seg etter de instrukser som billettkontrollørene gir ved gjennomføringen. Eventuelle forsinkelser som oppstår som følge av billettkontroll skal meldes egen trafikkleder og loggføres.

Oppdragsgiver ønsker å ha god inntektssikring. Operatør skal som en del av inntektssikringen ha rutiner for 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 (billettør).

Oppdragsgiver skal til enhver tid kunne foreta kontroll av billettsalg. Kontrollen kan foretas uanmeldt. Ansvarsforholdet mellom Oppdragsgiver og Operatør ved kontroll av billettsalg og behandling av personopplysninger fra billetteringssystemet.

2.5 Drift, service, vedlikehold og support

Operatør er ansvarlig for drift, service og vedlikehold av billetteringsutstyr. Operatør har ansvar for tilstrekkelig opplæring av eget personell. Operatør har ansvar for at alle kjøretøy blir korrekt billettert, inkludert kjøretøy som av ulike årsaker ha tildekt eller delvis tildekt nummerskilt. Operatør skal daglig gå gjennom bilder som ikke systemet godkjenner pga. for dårlig kvalitet. Registrert lengdegruppe for aktuell passering skal på forespørsel fra trafikant, eller i tvilstilfeller, presenteres trafikant i forbindelse med passeringen. Klasseinformasjonen skal presenteres som lengdeintervall. Registrerte billett-transaksjoner sendes sentral tjenesteleverandør daglig. Nye funksjoner som tilbys i appen, skal installeres etter avtale med oppdragsgiver.

3 Reklame

Operatør plikter å stille med materiell uten påmontert reklame og/eller løpende reklameavtaler.

Oppdragsgiver har alle rettigheter til eventuell reklame i og på fartøyene. Alle former for reklameinntekter i kontraktsperioden tilfaller Oppdragsgiver.

Oppdragsgiver kan pålegge Operatør opphenging av reklame og trafikkinformasjon innvendig i fartøy. Oppdragsgiver forbeholder seg retten til innvendig monitor for reklameformål og for trafikantinformasjon.

4 Oppgavefordeling mellom oppdragsgiver og operatør

Oppdragsgiver legger til grunn en arbeidsfordeling mellom operatøren og oppdragsgiveren som skal sikre en god gjennomføring av ulike tjenester og arbeidsoppgaver i tilknytning til rutetrafikken. Arbeidsfordelingen sammenfattes i følgende tabell:

Oppgave	Operatør	Oppdragsgiver
Trafikk/driftsledelse	H	
Ruteplanlegging	M	H
Inntektsansvar	M	H
Takst- og rabattsystem		H
Billetteringsmaskiner og billettsystem	H	M
Billettsalg	H	M
Ruteinformasjon på anløpsted/terminaler	M	H
Rutehefter, markedsføring:	M	H
Terminaler, havner, anløpssteder	M	H
Hittegodsservice	H	

H = hovedansvar, M = medvirkning

Anbudet skal bygge på ovenstående arbeidsfordeling. Dette skal ikke være til hinder for at partene om nødvendig kan avtale avvik fra, og presiseringer av ovenstående arbeidsfordeling for det enkelte ruteområde og i løpet av kontraktsperioden.

4.1 Trafikk/driftsledelse

Den daglige ledelsen av båtdriften tilligger operatøren. Dette innebærer ansettelse og ledelse av maritimt personale og driftspersonell, anskaffelse og allokering av båter osv. Operatør skal i tilbudet redegjøre for sitt opplegg for den daglige driften. Det er ønskelig med lokal tilstedeværelse med en driftsorganisasjon.

Operatør skal planlegge slik at fartøy og tilstrekkelig personell alltid er tilgjengelig for å gjennomføre produksjonen.

Operatøren har ansvar for fartøy, mannskap, last og passasjerer under utøvelse av rutetrafikken og plikter å holde forsikring for dekning av mulige ansvarskrav.

Operatør må være tilgjengelig på vakttelefon heile driftsdøgnet.

4.2 Ruteplanlegging

Ruteplanlegging er oppdragsgiverens ansvar, men skal utføres i nært samarbeid med operatøren. Det påligger operatøren å følge utviklingen i reisebehov og trafikkmønster og foreslå tilpasninger i rutene i henhold til de prosedyrer oppdragsgiveren fastlegger.

Operatøren skal utføre transportoppgavene i henhold til oppdragsgiverens mål for gjennomføringen. Operatør har ansvar for driftsplanlegging.

4.3 Inntektsansvar

Oppdragsgiveren har inntektsansvaret for trafikken. Det påligger operatøren å rapportere trafikkvolum og inntekter og å arbeide for høyest mulige inntekter i rutene. Operatøren har det økonomiske ansvaret for restaurasjonsvirksomhet om bord.

4.4 Takstsystem

Oppdragsgiveren fastsetter takster og rabatter samt reisekort/rabattkort. Operatøren skal følge takstregulativet og har ikke adgang til å inngå særavtaler med eller utstede frikort til reisende eller grupper av reisende (unntak gjelder for tariffestede frikortordninger).

4.5 Billetteringsmaskiner og billettsystem

Operatør skal eie utstyr og bærer ansvaret med eierskapet og driften av utstyret. Se punkt 2.

4.6 Billettsalg

Operatør skal følge retningslinjer for billettsalg. Se punkt 2.

4.7 Ruteinformasjon på anløpssted/terminaler

Operatøren er ansvarlig for utsetting av ruteinformasjon som oppdragsgiveren produserer til det enkelte anløpssted/terminal.

4.8 Rutehefter/markedsføring

Oppdragsgiveren har ansvaret for markedsføring av rutetilbudet. Medvirkning i større kampanjer kan avtales med særskilt godtgjørelse til operatøren. Operatør og Oppdragsgiver skal gjensidig informere hverandre om relevante markedsforhold, samt utveksle og drøfte markedskunnskap/-data seg imellom for sammen å utvikle et best mulig tilbud overfor publikum innen gitte økonomiske rammer.

Dersom operatøren produserer ruteinformasjon skal denne henvise til oppdragsgiverens opplegg for ruteinformasjon og skal ha en utforming som fylkeskommunen fastsetter.

Oppdragsgiver organiserer og står ansvarlig for ruteopplysning med telefonnummer 177, på Internett, monitorer og mobile tjenester osv. Dette inkluderer også slike tjenester om bord i fartøyene. Dersom operatøren har et system for avviksmeldinger skal ruten(e) inkluderes i dette.

4.9 Hittegods

Hittegodsservice drives av operatør, eventuelt i et samarbeid med andre utøvere, terminaler el.

5 Møter mellom partene

5.1 Driftsmøte

Det gjennomføres driftsmøter mellom partene. Oppdragsgiver innkaller og skriver referat fra møtene. Eventuelle merknader til møtereferatet skal operatør meldes innen 10 dager etter mottatt referat. Om oppdragsgiver ikke mottar tilbakemelding blir referatet regnet som godkjent.

Operatør dekker sine kostnader til eventuelle reiser og opphold i forbindelse med driftsmøte.

5.2 Mannskapsmøte

Oppdragsgiver gjennomfører årlig mannskapsmøte. Oppdragsgiver og operatør skal prøve å legge til rette slik at flest kan delta.

Operatør har kostnader for mannskapets som stiller til møte.

6 Vilkår for mannskap

Det vises spesielt til at sjøfolk som i beredskapssituasjoner eller nødssituasjoner skal rettlede passasjerer på passasjerskip som går i rutefart til norsk havn skal beherske engelsk og et

skandinavisk språk, jf. forskrift av 22.12.2011 nr. 1523 om kvalifikasjoner og sertifikater for sjøfolk § 11.

6.1 Kundeservice

Mannskapet skal ha relevant kompetanse, positiv serviceinnstilling og god kundeopptreden.

Operatør skal ha rutiner som sikrer at mannskapet har oppdatert informasjon om de til enhver tid gjeldende rute, takster og billettprodukt og annen kunderelatert informasjon om rutene.

6.2 Uniform

Mannskap på fartøyene skal være uniformert slik at reisende i enhver situasjon skal kunne identifisere disse. Uniform skal være ren og velstelt, samt iht gjeldende krav for mannskap på ferger.

7 Infrastruktur

7.1 Kaier/ terminaler

Operatør må sette seg inn i kaiforhold ved det enkelte anløpssted. Operatør er ansvarlig for at fartøyene kan anløpe de ulike kaiene under alle tidevannsforhold og nødvendig utstyr for om bord og ilandstigning. Kaienes tilstand ved inngåelse av kontrakt vil være utgangspunkt for fartøyenes tilpasning til kai. Herunder gjelder også fartøyets UU-tilpasning.

Operatør er ansvarlig for å gjøre seg kjent med forholdene og fasilitetene på den enkelte kai. Dette skal gjøres før innlevering av tilbud. Øvrige opplysninger om kaiforhold se, Bilag 3.2 Kaier og infrastruktur.

Operatøren er økonomisk ansvarlig for skader operatør eller operatørs kontraktmedhjelpere måtte påføre kaiene og tilhørende anlegg i forbindelse med utførelsen av kontrakten.

Dersom det oppstår skader på kaien skal dette umiddelbart meddeles kaieier og oppdragsgiver (pr. telefon). Operatør skal senest innen 72 timer etter at skaden oppstod sende skriftlig rapport om omstendighetene som medførte skaden (dato, tidspunkt, værforhold, manøvrering, hvilket fartøy som var involvert etc.) til oppdragsgiver. Oppdragsgiver kan straks iverksette reparasjoner av kaier og installasjoner for operatørs regning, dersom operatør selv ikke forestår utbedring snarest mulig etter uhellet. Utbedringer utført av eller på oppdrag for operatør skal kontrolleres og godkjennes av oppdragsgiver.
Det er ikke tillatt å lagre/oppbevare materiell på kaien eller i pumpehus uten at det er avtalt med oppdragsgiver/kaieier.

7.2 Økonomisk forhold ved kai

Oppdragsgiver bestemmer hvilke kaier og terminaler som skal benyttes i rutene. Oppdragsgiver inngår avtaler om, og står for leie av kai, terminalbygg og ekspeditørtjenester der dette er nødvendig.

Operatør betaler vannavgift, landstrøm og er ansvarlig for avfallshåndtering. Operatør må selv innhente opplysninger om slike avgifter.

Oppdragsgiver betaler havne- og anløpsavgifter.

8 Oppstartsforberedelse

8.1 Fremdriftsplan

Foreløpig fremdriftsplan
Operatør skal utarbeide en foreløpig fremdrifts- /milepælsplan gjeldende fra kontraktsignering og minimum fram til Oppstartdato. Fremdriftsplanen skal inneholde alle hovedmilepæler frem til oppstart og eventuelt spesifisere Oppdragsgivers ansvar for aktiviteter og/eller godkjenningsområder, samt frist for disse.

En foreløpig fremdriftsplan skal legges ved tilbudet til Del 2 Oppdragskrav.
Fremdriftsplanen skal som minimum inneholde følgende hovedmilepæler:
Materiell
– Bestilling/anskaffelse
– Klargjøring
– Installering av publikumsinformasjon-/sanntidssystem inklusiv kabling

8.2 Bemanningsplan

Plan for rekruttering
Plan for opplæring