

Vedlegg 1 til Kontrakt

Oppdragsbeskrivelse

Anskaffelsen av

Fergetjenester 2025



Innhold

1 Oppdragsbeskrivelse	4
1.1 Innledning	4
1.2 Ruter	5
1.2.1 Rute 850 Dypfest – Tarva	5
1.2.2 Rute 855 Garten – Storfosna	6
1.2.3 Rute 860 Garten – Storfosna – Leksa – Værnes	6
1.2.4 Rute 950 Levanger – Hokstad	6
1.2.5 Rute 960 Skei – Gutvik	7
1.2.6 Rute 963 Eidshaug – Gjerdinga	7
1.2.7 Rute 965 Hofles – Geisnes – Lund	7
1.2.8 Rute 966 Borgan – Ramstadlandet	8
1.2.9 Rute 985 Ølhammeren – Seierstad	8
2 Krav til planlegging av driften	8
2.1 Ansvars- og leveransemodell	8
2.2 Ruteplanlegging	10
2.2.1 Rutenettet	10
2.2.2 Ruteplanlegging	10
2.3 Bruk av fartøy i oppdraget	11
2.3.1 Generelt om fartøy	11
2.3.2 Overgangsfartøy	11
2.3.3 Klima- og miljøkrav til fartøyene	11
2.4 Planlegging av infrastruktur	11
2.4.1 Drift og vedlikehold av infrastruktur	12
3 Krav til leveransen	12
3.1 Krav til trafikkavvikling	13
3.1.1 Innstilte turer	13
3.1.2 Innstilling av anløp	13
3.1.3 Punktlighet	14
3.1.4 Korrespondanse	14

Kontrakt - Anskaffelsen av Fergetjenester 2025, Vedlegg 1 Oppdragsbeskrivelse

3.1.5	Frakt av gods	15
3.1.6	Drifts- og trafikkledelse.....	15
3.1.7	Drift- og avviksmeldinger	16
3.1.8	Generelle krav til bruk av reservefartøy	16
3.1.9	Supplerings- og ekstraturer	17
3.2	Krav til renhold og vedlikehold av fartøy	18
3.2.1	Daglig renhold	18
3.2.2	Periodisk renhold	18
3.2.3	Vedlikehold	18
3.3	Tilrettelegging for allergikere og behandling av hittegods.....	18
3.4	Restaurasjon	19
3.5	Sikkerhet og krisehåndtering.....	19
3.5.1	Risikovurdering.....	19
3.5.2	Beredskapsplan	19
3.5.3	Beredskapstelefon.....	19
3.5.4	Øvelser	20
3.5.5	Varsling / rapportering av hendelser	20
3.6	Trafikantinformasjon.....	20
3.7	Kvalitetssikring og internkontroll.....	21
4	Krav til bemanning og mannskap.....	21
4.1	Bemanning.....	21
4.2	Språk	21
4.3	Krav om bruk av lærlinger	22
4.4	Mannskapets kvalifikasjoner.....	22
4.5	Uniformsplikt.....	22
4.6	Fri reise.....	22
4.7	Opplæring.....	23
5	Beredskap.....	23
5.1	Beredskapsruter.....	23
5.2	Oppgaver knyttet til beredskapsruter.....	24

Kontrakt - Anskaffelsen av Fergetjenester 2025, Vedlegg 1 Oppdragsbeskrivelse

6	Rapportering	24
6.1	Operatørens ansvar for rapportering av feil og mangler	25
6.2	Fartøy-, klima- og miljørapportering	25
6.3	Rapportering i driftsportal	25
7	Billettering, datautveksling og IT-systemer	26
7.1	Prissystem og takster	27
7.2	Billettsalg	27
7.3	Inntektssikring	27
7.3.1	Billettkontroll	27
7.4	Opplæring i billettering	27
7.5	Drift, vedlikehold og service	27
7.6	Tilgang til data	28
7.6.1	Data i sanntid	28
7.6.2	Tilgang til historisk data	28
7.7	Oppdragsgivers IT-systemer	28
8	Samspill og samarbeid i kontraktperioden	29
8.1	Møter og samarbeidsarenaer	29
8.1.1	Ruteplanmøter	29
8.1.2	Statusmøter	29
8.1.3	Møter med tillitsvalgte	29
8.1.4	Årlige kontraktsmøter	29
9	Markedsføring og kommunikasjon	30
9.1	Reklamerettigheter	30
9.2	Kommunikasjon og media	30
9.3	Kundesenter, kundeservice og klagebehandling	31
10	Utvikling av leveransen	31
11	Bilag	32

1 Oppdragsbeskrivelse

1.1 Innledning

Sømløse reiser, forutsigbarhet og forventninger

AtB AS er Trøndelags mobilitetsselskap som tilbyr et framtidsrettet og bærekraftig mobilitetstilbud for hele fylket, og heleid av Trøndelag fylkeskommune. AtB skal gjøre det enklere å klare seg uten egen bil og skal gi befolkningen et tilgjengelig og velfungerende kollektivtilbud som både bidrar til bedre miljø og bedre by- og distriktsutvikling i takt med endringene i samfunnet.

AtBs viktigste oppgave er å legge til rette for smidige, sømløse reiser tilpasset ulike behov og reisemønster både lokalt, regionalt og fylkeskryssende. Det betyr hver dag å sikre god drift og tilpasning av det etablerte kollektivtilbudet i Trøndelag, med buss, trikk, hurtigbåt og ferge. Et velfungerende kollektivtilbud består av mange ulike aktører og god samhandling mellom disse samtidig. Ansvar for dette ligger både til AtB og de ulike Operatørene.

For å velge kollektivreise forventer kundene forutsigbarhet, sømløse reiser og at de trygt kommer seg fra der de er til dit de skal. Der hvor det går få Turer og er planlagt for korrespondanser mellom ulike transportmidler, er det å sikre at kundene kommer helt frem spesielt viktig da det er få andre alternativer. Kundene forventer at disse etappene er planlagt slik at de henger sammen på mest mulig effektiv måte, og de som reiser må være trygge på at hele reisekjeden fungerer og er til å stole på. Dette krever forutsigbare løsninger dersom det blir avvik på planlagt reisekjede, og innarbeidede rutiner mellom ulike Operatører og AtB for å sikre god samhandling, og at kunden opplever god informasjon og god oppfølging når avvik oppstår. Flere av rutene involverer skoleskyss, en lovpålagt og viktig oppgave. Sømløse reiser der skoleelevene er ivaretatt både om bord, på kai og ved avvikssituasjoner er viktig for skoleelevene, deres foresatte, skoleverket, Operatør og Oppdragsgiver.

De aktuelle Ruter i oppdraget

Rutene vil betjene ulike kundegrupper med ulike behov. For Oppdragsgiver er det viktig at Operatør har kjennskap til de ulike kundegruppenes behov og betydningen av de ulike Rutene.

Operatør bærer selv ansvaret for å finne og/eller kontrollere lengder og tider ut fra egne vurderinger av seilingsled og fartøy. Det henvises til Vedlegg 2 Krav til fartøy og Vedlegg 3 Rutebeskrivelse. Det samme gjelder kaier og kaiforhold samt eierforhold til disse. Det forutsettes at tilbudt fergemateriell tilpasses eksisterende kaier. For mer informasjon se Vedlegg 4 Kaier og infrastruktur.

Kontrakt - Anskaffelsen av Fergetjenester 2025, Vedlegg 1 Oppdragsbeskrivelse

Kontraktsinndeling

Rutene er fordelt i fire (4) Ruteområder.

Ruteområde 1 består av:

Rute 850 Dypfest – Tarva
Rute 855 Garten – Storfosna
Rute 860 Garten – Storfosna – Leksa – Værnes

Ruteområde 2 består av:

Rute 950 Levanger – Hokstad

Ruteområde 3 består av:

Rute 960 Skei – Gutvik
Rute 965 Hofles – Geisnes – Lund
Rute 985 Ølhammeren – Seierstad

Ruteområde 4 består av:

Rute 963 Eidshaug – Gjerdinga
Rute 966 Borgan – Ramstadlandet

1.2 Ruter

Befolkningstall er hentet fra <https://trondelagitall.no/statistikk/befolkning-i-delomrader-og-grunnkretser>

For utfyllende informasjon om Rutene se Vedlegg 3 Rutebeskrivelsen.

1.2.1 Rute 850 Dypfest – Tarva

Ruten knytter øya Tarva sammen med Fosenhalvøya. Tarva har 15 innbyggere. Mellom Tarva og fastlandet er det daglig arbeidspendling samt skoleskyss. Det er ca. 35 hytter og feriehus på Tarva. Ruten er også viktig for Forsvarets funksjoner.

Fartøyet seiler under postflagg. Operatør inngår en avtale direkte med Posten Norge AS for vederlag av denne tjenesten. På grunn av konfidensialitet kan godtgjørelsen av dette ikke offentliggjøres.

Ruten ble gratis for kjøretøyer og passasjerer fra 1. juli 2022.

1.2.2 Rute 855 Garten - Storfosna

Ruten knytter øyene Storfosna og Kråkvåg til Fosenhalvøya. Storfosna har broforbindelse til øya Kråkvåg. Samlet har disse to øyene 179 innbyggere. Det er arbeidspendling morgen og ettermiddag, og gjennom dagen går det mye trafikk av postbiler, melkebiler og lastebiler. På Kråkvåg er det en fiskeforedlingsbedrift som genererer trafikk i sambandet.

Ruten ble gratis for kjøretøyer og passasjerer fra 1. juli 2022.

Det jobbes fra Ørland kommunes side med en tunell fra Garten til Storfosna. Denne er per 2023 ikke finansiert eller vedtatt.

Fartøyet seiler under postflagg. Operatør inngår en avtale direkte med Posten Norge AS for vederlag av denne tjenesten. På grunn av konfidensialitet kan godtgjørelsen av dette ikke offentliggjøres.

1.2.3 Rute 860 Garten – Storfosna – Leksa – Værnes

Ruten knytter Storfosna sammen med Leksa og Værnes. Etter at denne strekningen ble gratis, har enkelte benyttet Værnes – Garten som omkjøring for Brekstad – Valset. For 2022 var det likevel ingen stor økning.

Leksa har 18 innbyggere i voksen alder. Det er to gårdsbruk som driver med kjøttproduksjon, ellers ingen næringsvirksomhet. Renovasjon kommer fra Garten, selv om Leksa ligger i Orkland kommune. Det er per nå fartøyet som står for postlevering til Leksa. Det er 40-50 fritidsboliger på Leksa, noe som medfører at trafikken er størst fra påske og gjennom sommeren.

Fartøyet seiler under postflagg. Operatør inngår en avtale direkte med Posten Norge AS for vederlag av denne tjenesten. På grunn av konfidensialitet kan godtgjørelsen av dette ikke offentliggjøres.

Ruten ble gratis for kjøretøyer og passasjerer fra 1. juli 2022.

1.2.4 Rute 950 Levanger – Hokstad

Ruten knytter Ytterøya sammen med fastlandet og Levanger. Fergeleiet på Ytterøya ligger på Hokstad. Ytterøya har per 2022 510 innbyggere og er nærmest en bydel i Levanger. Ytterøykylling AS har vært en hjørnesteinsbedrift på Ytterøy, men slakteriet på Ytterøya legges nå ned og aktiviteten flyttes til Røra. Fremdeles vil det være stor aktivitet på øya på grunn av flere store kyllinggårder som skal levere kylling til Røra. Ytterøya har tilknyttet seg flere arbeidere ved kyllingslakteriet og det er uvisst om disse vil flytte eller pendle. Ytterøyas nærhet til Levanger gjør at det allerede i dag er utstrakt pendling fra øya til fastlandet og næringsaktiviteten på øya er avhengig av rettidige leveranser og hentinger. Det er derfor særlig viktig med høy regularitet i sambandet, også ved verkstedsopphold til hoved- og reservefartøyet.

Det jobbes aktivt fra kommunen og andre interessenter for å skape ny aktivitet i det gamle slakteriet. Ytterøya har i dag barne- og ungdomsskole, men for videregående utdanning må elevene reise til Levanger. Det er derfor korrespondanse med skolebuss på Hokstad.

Ruten er en beredskapsrute.

Kontrakt - Anskaffelsen av Fergetjenester 2025, Vedlegg 1 Oppdragsbeskrivelse

Ruten blir gratis for kjøretøyer og passasjerer fra 16. august 2023, dersom regjeringen får gjennomslag for dette i revidert statsbudsjett for 2023.

Fra senest 1. september 2023 vil rutetilbudet økes tilsvarende opsjonen omtalt i Kontrakten pkt. 1.3.2. Denne økningen er ikke en del av Grunnproduksjonen i denne Kontrakten, men legges inn som en opsjon. Se Vedlegg 3 pkt. 1.2.2.2 for mer informasjon om opsjonen på mulig utvidelse av rutetilbudet.

1.2.5 Rute 960 Skei - Gutvik

Ruten knytter øya Leka sammen med fastlandet på Gutvik. Gutvik er en del av Leka kommune med 55 innbyggere, ingen i skolealder. Det er flere eldre som bor på Gutvik, slik at hjemmesykepleien har viktige turer til Gutvik. Leka er kjent for sin unike geologi og det er flere kulturarrangementer særlig om sommeren, deriblant spelet om Ørnerovet. I forbindelse med disse arrangementene er det ofte stor trafikk.

Ruten er en beredskapsrute.

Ruten ble gratis for kjøretøyer og passasjerer fra 1. juli 2022.

1.2.6 Rute 963 Eidshaug - Gjerdinga

Ruten knytter øya Gjerdinga sammen med fastlandet på Eidshaug og ligger i Nærøysund kommune. På Gjerdinga bor det 17 innbyggere, deriblant flere skolebarn. Det er flere fritidshus på Gjerdinga, slik at det er en del trafikk i forbindelse med utfartsdager og gjennom sommeren.

Fartøyet seiler under postflagg. Operatør inngår en avtale direkte med Posten Norge AS for vederlag av denne tjenesten. På grunn av konfidensialitet kan godtgjørelsen av dette ikke offentliggjøres. Fartøyet har også posthyller om bord.

Ruten ble gratis for kjøretøyer og passasjerer fra 1. juli 2022.

1.2.7 Rute 965 Hofles – Geisnes – Lund

Ruten er et trekant-samband som knytter Salsbruket og Lund til Rørvik og Nærøysund kommune. I en tid med høye drivstoffpriser er det attraktivt for flere tunge kjøretøy å ta snarveien via Hofles – Lund heller enn å kjøre om Foldereid og Grong for å komme seg fra Rørvik retning Trondheim, og det samme på returen. Nærøysund er en kommune i vekst der særlig havbruksnæringen er en motor. Også andre næringer nyter godt av denne veksten, deriblant verftsindustrien. Mellom Salsbruket og Hofles er det skoleskyss, og fergeruten er viktig for Salsbrukets tilknytning til Kolvereid og Rørvik også for andre formål enn skoleskyss og arbeidsreiser.

1.2.8 Rute 966 Borgan – Ramstadlandet

Ruten knytter øya Borgan sammen med Ytre-Vikna på Ramstadlandet. På Borgan er det 24 innbyggere, derav flere skolebarn. Det er også mange fritidseiendommer på Borgan, slik at det er økt trafikk i ferier og helger.

Ruten ble gratis for kjøretøyer og passasjerer fra 1. juli 2022.

1.2.9 Rute 985 Ølhammeren - Seierstad

Ruten knytter sammen øya Jøa med fastlandet på Ølhammeren og ligger i Namsos kommune. Jøa er en øy med like over 450 innbyggere og var administrasjonssenter i den gamle Fosnes kommune, som ble slått sammen med Namsos kommune 1.1.2020. Det er særlig stor trafikk om sommeren og det kjøres hyppig ekstraturer.

Det jobbes aktivt i lokalsamfunnet med en bro under prosjektet Jøa t'land. Dette prosjektet har pågått i flere år, men det er fremdeles ikke finansiert eller vedtatt.

Ruten er en beredskapsrute.

Ruten blir gratis for kjøretøyer og passasjerer fra 16. august 2023, dersom regjeringen får gjennomslag for dette i budsjettet for 2023.

2 Krav til planlegging av driften

Oppdragsgiver har hovedansvaret for planleggingen av rutetilbudet. Operatøren står ansvarlig for den planleggingen som er nødvendig for å levere tjenester etter Oppdragsgivers krav til rutetilbudet. Dette vil være ansvarsdelingen for planlegging av kollektivtrafikken:

2.1 Ansvars- og leveransemodell

Oppdragsgivers hovedansvar:

- Kontakt med relevante myndigheter
- Kontakt med kunder og berørte kommuner
- Planlegging av rutenett og anløpssteder
- Planlegging av rutetabeller for enkeltruter
- Produksjon av reise- og ruteinformasjon
- Dialog med relevante kaieiere ved planlegging av infrastrukturtiltak

Kontrakt - Anskaffelsen av Fergetjenester 2025, Vedlegg 1 Oppdragsbeskrivelse

Operatørs hovedansvar:

- Kontakt med relevante myndigheter
- Planlegging av ruteproduksjon
- Planlegging av skiftplaner
- Gjennomføring av den daglige driften og sikre at korrespondanser overholdes, samt sørge for videre transport ved korrespondanseavvik
- Operatør skal varsle Oppdragsgiver og eventuelt kaieier ved skade på kaiinfrastruktur. Skade på annen infrastruktur som vil påvirke driften, skal varsles Oppdragsgiver.
- Varsle om innstilte Turer og andre forhold som gir konsekvenser for pågående reiser
- Oppheng av rute- og reiseinformasjon på fartøy og kai/venterom
- Bestilling og effektivering av Beredskapsturer når behov for dette inntreffer. Se pkt. 5 for informasjon om ordningen.

Oppgave	Operatør	Oppdragsgiver	Henvisning
Trafikk- og Driftsledelse	H	M	Oppdragsbeskrivelsen
Rutetilbudet	M	H	Rutebeskrivelsen og Oppdragsbeskrivelsen
Drift, planlegging og gjennomføring	H	M	Rutebeskrivelsen og Oppdragsbeskrivelsen
Resultatoppfølging og kontroll	M	H	Oppdragsbeskrivelsen, Godtgjørelse og gebyr
Inntektsansvar	M	H	Kontrakt, Godtgjørelse og gebyr, Oppdragsbeskrivelsen
Pris- og billetteringssystem	H	M	Oppdragsbeskrivelsen
Billetteringsutstyr	H	M	Oppdragsbeskrivelsen
Billettsalg	H	M	Oppdragsbeskrivelsen
Ruteinformasjon på kaier	M	H	Oppdragsbeskrivelsen
Rute-, pris- og billettinformasjon	M	H	Oppdragsbeskrivelsen Materiellbeskrivelsen
Markedsføring	M	H	Oppdragsbeskrivelsen
Ruteopplysning	M	H	Oppdragsbeskrivelsen
Venterom, kaier og terminaler	M	H	Oppdragsbeskrivelsen Kaier og infrastruktur
Hittegodsservice	H	M	Oppdragsbeskrivelsen
Pauserom, toalettmuligheter for ansatte	H	-	Oppdragsbeskrivelsen
Billettkontroll	M	H	Oppdragsbeskrivelsen
Avviksinformasjon	H	M	Oppdragsbeskrivelsen

Ansvarsmatrise:

H = hovedansvar, M = medansvarlig

2.2 Ruteplanlegging

2.2.1 Rutenettet

Som en del av det helhetlige kollektivtilbudet med trikk, buss, fleksibel transport, hurtigbåt og ferge vil Oppdragsgiver ha ansvaret for planlegging av rutenettet i kollektivtrafikken. Oppdragsgiver vil ha hovedansvaret for å følge med på markedsutviklingen og endre tilbudet deretter. Dette innebærer hvor Rutene skal gå, hvilke anløp som skal betjenes, samt frekvens og åpningstider på tilbudet.

Oppdragsgiver ønsker at Operatøren kontinuerlig kommer med innspill til arbeidet basert på erfaringer med den daglige driften. Operatøren representerer Oppdragsgiver lokalt og skal bidra med innspill til Oppdragsgiver som bidrar til forbedring/styrking av kollektivtilbudet.

Flere samband driftes med dispensasjon fra arbeids- og hviletidsbestemmelsene per mai 2023. Dette gjelder følgende samband:

- Rute 950 Levanger – Hokstad
- Rute 960 Skei – Gutvik
- Rute 965 Hofles – Geisnes – Lund
- Rute 985 Ølhammeren - Seierstad

Se Vedlegg 3 for ytterligere informasjon.

2.2.2 Ruteplanlegging

Oppdragsgiver er ansvarlig for utarbeidelse av Ruteproduksjon. Alle ruteendringer skjer på datoer fastsatt av Oppdragsgiver. Oppdragsgiver gir prosedyrer med tidsplan for ruteendringer. Operatøren kan til enhver tid foreslå endringer i Ruteproduksjonen. Det tilligger Oppdragsgiver å godkjenne forslag til endringer i Ruteproduksjonen.

Oppdragsgiver er ansvarlig for at gjeldende rutedata blir vedlikeholdt i baksystemer for ruteopplysning og sanntidsinformasjon. Operatøren er ansvarlig for å gjennomføre den Ruteproduksjonen som omfattes av kontrakten med Oppdragsgiver.

Se Kontraktsvilkår punkt 6.1 og Vedlegg 3 Rutebeskrivelse for mer informasjon.

Rutetabellene vil vise tidligste avgangstid fra kai. Dette er viktig da det skaper forutsigbarhet for de reisende og Operatører.

For mer informasjon henvises det til Vedlegg 3 Rutebeskrivelse.

2.3 Bruk av fartøy i oppdraget

2.3.1 Generelt om fartøy

Alle fartøyer må oppfylle minstekravene i alle gjeldende offentlige bestemmelser. Operatøren plikter å holde forsikring for dekning av mulige ansvarskrav.

For mer informasjon henvises til Vedlegg 2 Krav til fartøy.

2.3.2 Overgangsfartøy

I påvente av innsettelse av tilbudt Hovedfartøy, tillates det å benytte Overgangsfartøy i maksimalt 365 dager fra driftsstart. Bruk av Overgangsfartøy i mer enn 365 dager anses som bruk av fartøy som ikke oppfyller Operatørens tilbud og Oppdragsgiver kan kreve dagmulkt jf. Kontrakten pkt. 9.3.4. Dette gjelder ikke dersom Overgangsfartøyet har minst de samme (tilsvarende eller bedre) egenskaper og kapasiteter som Hovedfartøy i Operatørens tilbud, og dette er godkjent av Oppdragsgiver.

Krav til overgangsfartøy er beskrevet i Vedlegg 2 Krav til fartøy pkt. 3.

2.3.3 Klima- og miljøkrav til fartøyene

Oppdragsgiver stiller ikke krav til hvilke løsninger Operatørene velger med hensyn til fremdriftsmaskineri.

Oppdragsgiver dekker ikke merkostnader knyttet til bruk av energibærere basert på biologisk materiale (biodrivstoff).

Det vises for øvrig til Vedlegg 2 Krav til fartøy for mer utfyllende informasjon om krav til energibærere.

Andre miljøkrav

Oppdragsgiver presiserer at Operatør selv er ansvarlig for håndtering av eget avfall i.h.h.t. vedlegg 2 Krav til fartøy pkt. 5.

2.4 Planlegging av infrastruktur

Oppdragsgiver skal ivareta oppdragets interesser ved offentlige myndigheters planarbeid, og overfor andre myndigheter som beslutter kaier/anløp og informasjonssystemer. Oppdragsgiver kan i den forbindelse be om bistand ved behov.

Operatøren skal sette seg inn i og innrette seg etter offentlige vedtak og beslutninger som endrer, hindrer eller på annen måte berører trafikkavviklingen av kollektivtransporten innenfor denne kontrakten. Operatøren må også gjøre seg kjent med og innrette seg etter planarbeid og andre offentlig tilgjengelige vedtaks-/beslutningsprosesser som er iverksatt forut for gjennomføringen av denne konkurransen, og som kan få betydning for leveransene etter denne Kontrakten.

Kontrakt - Anskaffelsen av Fergetjenester 2025, Vedlegg 1 Oppdragsbeskrivelse

Operatøren skal ivareta egen trafikkens interesser overfor offentlige myndigheter når det gjelder forhold som påvirker den daglige drift. Operatøren skal holde Oppdragsgiver informert om eventuelle avviklingsproblemer. Oppdragsgiver ønsker at Operatøren skal komme med forslag til løsninger for dette når denne situasjonen oppstår.

Operatøren er pliktig til å stille med personer med operativ lederrolle for deltagelse i møter og på befaringer som skjer i regi av Oppdragsgiver, kommune, fylkeskommune eller offentlige virksomheter som Havnevesen og Kystverket. Slike møter avholdes sporadisk, og det gis ikke økonomisk godtgjørelse for slik deltagelse. Det må også påberegnes at det i enkelte tilfeller vil bli behov for å stille fartøy for eksempel i forbindelse med befaringer og prøveseilas.

2.4.1 Drift og vedlikehold av infrastruktur

Oppdragsgiver er selv ikke eier av kaier/kaianlegg, landbaserte fasiliteter eller annen teknisk infrastruktur som omfattes av konkurransegrunnlaget. Alle fergekaianlegg som benyttes i denne kontrakten, med unntak av Dypfest og Tarva fergekaier, eies og vedlikeholdes av Trøndelag fylkeskommune. Dypfest og Tarva fergekaier eies og vedlikeholdes av Ørland kommune. Ørland kommune er i forhandlinger med Trøndelag fylkeskommune om å omklassifisere Dypfest og Tarva fergekai til Fylkesvegkaier, men eierskapet til disse er per dags dato Ørland kommune.

Kaieier er ansvarlig for ordinær drift og vedlikehold av de kaier som benyttes på anløpsstedene. Forvaltning av kaiene gjøres i samråd med Oppdragsgiver. Det samme gjelder landbaserte anlegg som terminaler, venterom og toalettfasiliteter der hvor dette er etablert.

Operatøren er ansvarlig for drift- og vedlikehold i hele kontraktsperioden for utstyr og installasjoner som er lokalisert på kai, som operatøren står som eier av eller har drifts- og vedlikeholdsansvar for etter egne avtaler.

Operatøren er økonomisk ansvarlig for skader Operatøren eller Operatørens underleverandør måtte påføre kaier og tilhørende landanlegg i forbindelse med utførelsen av kontrakten.

Oppdragsgiver viser for øvrig til Vedlegg 4 Kai og infrastruktur for nærmere beskrivelse av ansvarsfordeling knyttet til drift og vedlikehold av kai, kaianlegg og teknisk infrastruktur for energiforsyning.

3 Krav til leveransen

Operatør har ansvaret for Ruteproduksjon i henhold til de rutetabellene som Oppdragsgiver spesifiserer. Operatøren har ansvar for at tilstrekkelig antall fartøy og personell alltid er tilgjengelig for å gjennomføre den ruteproduksjonen som omfattes av kontrakten med Oppdragsgiver.

3.1 Krav til trafikkavvikling

Seilingen skal gjennomføres i henhold til Oppdragsgivers til enhver tid gjeldende transportvedtekter (<https://www.atb.no/transportvedtekter/>). Operatør skal ha et tydelig kundeperspektiv i utførelsen og skal arbeide proaktivt for å sikre regulariteten i de forskjellige Rutene. Ved avvik fra planlagt produksjon skal Operatør sørge for varsling slik at konsekvensene for kunden blir så små som mulig. Dette etter nærmere angitte punkter 3.1.1 til 3.1.5 under.

Oppdragsgivers driftssentral overvåker og bidrar til å samordne trafikken samt gi støtte til Operatørene ved uforutsette avvik i trafikken. I samarbeid med Operatørens driftsledelse vil Oppdragsgivers driftssentral kunne omdisponere fartøy og mannskap hvis situasjonen krever det.

Oppdragsgiver kan gjøre endringer i planen for varsling i løpet av kontraktsperioden. Dersom Oppdragsgiver skulle gjøre endringer i planen skal operatøren varsles om dette i så god tid som mulig før endringen inntreffer.

3.1.1 Innstilte turer

Operatør kan ikke innstille Turer uten saklig grunn. Alle innstilte Turer skal registreres i Oppdragsgivers driftsportal uten ugrunnet opphold samt Operatørs varslingstjeneste beskrevet i pkt. 3.1.9. Innstilte turer, både forhold innenfor eller utenfor Operatørens kontroll skal registreres med årsak og beskrivelse. En Tur anses som innstilt ved forsinkelse utover 30 minutter beregnet fra avgangstidspunkt, eller hvis Turen ikke har gått innen neste Tur.

Turer som i samarbeid med Oppdragsgiver er planlagt innstilt, skal varsles slik som partene har blitt enige om.

Ved innstilte Turer, som skyldes forhold innenfor operatørs kontroll, ilegges Operatør gebyr fra første innstilte Tur som angitt i Vedlegg 5 Godtgjørelse og gebyr pkt. 1.6.3. For eksempel anser Oppdragsgiver forhold som tekniske problem med fartøy eller mannskapsmangel som innenfor operatørs kontroll, mens værforhold eller fremmedlegemer i propellanlegg anses som utenfor.

Ved innstilling grunnet forhold utenfor operatørs kontroll gis det gebyr hvis reservefartøy ikke er satt i drift etter at responstiden har utløpt som angitt i pkt. 3.1.8.

I tillegg vil Operatør reduseres i godtgjørelse i henhold til Vedlegg 5 Godtgjørelse og gebyr pkt. 1.2.1 uansett årsak, for Turer som ikke er kjørt.

3.1.2 Innstilling av anløp

Operatør kan ikke innstille anløp uten saklig grunn. Alle innstilte anløp skal registreres i Oppdragsgivers driftsportal uten ugrunnet opphold samt Operatørs varslingstjeneste beskrevet i pkt. 3.1.9. Innstilte anløp, være seg forhold innenfor eller utenfor Operatørens kontroll, skal registreres med årsak.

Ved innstilte anløp, som skyldes forhold som er innenfor Operatørs kontrollansvar, ilegges Operatør gebyr som angitt i Vedlegg 5 Godtgjørelse og gebyr pkt. 1.6.3. I tillegg vil Operatørs godtgjørelse reduseres i henhold til Vedlegg 5 Godtgjørelse og gebyr pkt. 1.2.1 uansett årsak.

3.1.3 Punktlighet

Punktlighet er en av leveransens mange kvaliteter og verdsettes som en høy servicefaktor. Operatør er ansvarlig for at ruteproduksjonen skjer i samsvar med rutetabellen, se Vedlegg 3 Rutebeskrivelse med bilag.

Dersom Operatør velger elektrisk drivlinje kan det tillates senere Avgangstidspunkt fra start på Turen enn det som er angitt i Rutetabellen dersom dette gjøres for å muliggjøre lading, jf. Vedlegg 3 Rutebeskrivelsen pkt. 5.

Den grunnleggende forutsetningen er at merkede korrespondanser opprettholdes.

Ankomsttidspunkt regnes fra det tidspunktet fartøyet ligger i ro ved kai pluss ett minutt feilmargin.

Alle forsinkelser, være seg forhold innenfor eller utenfor Operatørens kontroll, skal registreres med årsak i Oppdragsgivers driftsportal uten ugrunnet opphold.

Antall forsinkelser per måned dividert på antall ankomster totalt er mål for punktlighet. Det er et krav at andel forsinkelser der operatøren er ansvarlig, skal være mindre enn 2 % av summen av antall ankomster i måneden. Punktlighetsavvik ut over 2 % vil kunne bli gebyrlagt iht. Vedlegg 5 Godtgjørelse og gebyr pkt. 1.6.3.

Det er kun forsinkelser hvor man har synliggjort hvorfor det er utenfor Operatørs kontroll som vil bli trukket fra ved beregning av punktlighet. Avvik som følge av forhold nevnt i pkt. 5 tas ikke med i beregning av punktlighetsavvik.

Ingen Turer skal under noen omstendighet kjøres før angitt tidspunkt i henhold til rutetabellen, og vil bli gebyrlagt i henhold til Vedlegg 5 Godtgjørelse og gebyr pkt. 1.6.3. Unntak, etter henvendelse fra nødetater, veterinær og nettselskap jf. Oppdragsbeskrivelsen pkt. 5. Ved forsinkelse på mer enn 15 minutter skal Operatør varsle reisende via Operatørs varslingstjeneste beskrevet i pkt. 3.1.9 Drifts- og avviksmeldinger.

3.1.4 Korrespondanse

Der hvor det er korrespondanse med forsinket buss, skal fartøyet vente i henhold til tabell i punkt 3.1.6 hvis ikke annet avtales med Oppdragsgiver. Koordinering av korrespondanser skal skje mellom drifts-/trafikkledelsen i korresponderende selskap. Det påligger Operatør å etablere kommunikasjon for koordinering med Operatører for korresponderende Linjer. Operatørens drifts-/trafikkledelse skal være tilgjengelig for Operatører for korresponderende Ruter i hele driftsdøgnet.

Det er Operatørs ansvar å organisere alternativ transport for reisende hvis Operatør er ansvarlig for at en korrespondanse ikke kan overholdes. Det skal da sørges videre transport. Annonsering av korresponderende buss-/togtilbud skal skje over høyttaler.

3.1.5 Frakt av gods

Operatør har ansvar for, og plikt til å frakte gods på alle Rutene så lenge plassen tillater det. Oppdragsgiver og kunder skal varsles dersom frakt av farlig gods har betydning for kundene eller påvirker passasjerkapasiteten.

Operatør skal ha en ordning som gjør det mulig å sende bærbart gods på inntil 15 kg som leveres av avsender direkte om bord på fartøyet, og hentes av mottaker på fartøyet. Godset skal være merket med avsender og mottaker, og Operatør skal sørge for at alt gods fraktes på en trygg måte. Operatør skal utforme takstregulativ for frakt av gods og sikre at betaling skal kunne skje ved sending eller mottak av gods. Inntektene for frakt av gods tilfaller Operatør. Oppdragsgiver skal godkjenne ordningen som en del av oppstartforberedelsene, samt at endringer av takster skal oversendes for godkjenning av Oppdragsgiver.

3.1.6 Drifts- og trafikkledelse

Arbeidsoppgaver for drift-/trafikkledelsen skal være rettet mot forhold som ivaretar trafikkavviklingen samt de reisendes interesser, som f.eks.:

Opptre proaktivt og treffe korrigerende tiltak før avvik oppstår slik at konsekvensene blir minst mulig for kunden.

Iverksette avbøtende tiltak ved driftsforstyrrelser:

- Publisere drifts-/avviksmeldinger via varslingstjenesten beskrevet i pkt. 3.1.7
- Melde fra til kaieier om manglende vedlikehold der Operatøren selv ikke har ansvar for vedlikehold og skade på kai
- Iverksette tiltak ved kapasitetsutfordringer
- Iverksette tiltak ved innstilling av Turer
- Løpende oppdatere Oppdragsgivers driftsportal som beskrevet i pkt. 6.3
- Informere Oppdragsgivers driftssentral ved driftsforstyrrelser som påvirker kundene, herunder forsinkelser, kapasitetsutfordringer og innstilte Turer
- Informere Oppdragsgiver hvis mannskap eller andre melder inn mangler på anløpssteder. Herunder hærverk eller graffiti på informasjonsbærere, manglende, uleselig, feil eller ødelagt informasjon
- Påse at det etableres og følges rutiner for korrespondanser.

Oppdragsgiver skal kunne nå en ansvarlig ledelsesrepresentant for Operatøren via Operatørens trafikk-/driftsledelse i hele driftsdøgnet, på alle dager. Denne skal være tilgjengelig på en vakttelefon som har ett fast nummer. Operatøren skal ha en skriftlig rutine for trafikkledelse og dens funksjoner.

3.1.7 Drift- og avviksmeldinger

Forutsigbarhet er viktig for de reisende. Informasjon ved uforutsette hendelser, trafikkomlegginger og trafikkforstyrrelser skal gis på vegne av Oppdragsgiver og følge Oppdragsgivers maler. Driftsmeldinger skal formuleres i tråd med retningslinjer og mal fra Oppdragsgiver. Utover dette skal Oppdragsgiver kunne benytte informasjonskanalen til kundeinformasjon som prisendring og ruteendring samt annen relevant informasjon for reisende. Informasjonskanal er beskrevet i Oppdragsbeskrivelsen punkt 3.6.

Det kreves at Operatør for egen regning oppretter en varslingstjeneste hvor publikum kostnadsfritt kan abonnere på informasjon. Det skal være mulig å få varsel via:

- SMS (påkrevd)
- E-post (påkrevd)
- App (valgfri)

Operatør skal levere informasjon via en RSS-feed som gjør at Oppdragsgiver kan ta denne inn på Oppdragsgivers nettsider/avviksmeldinger.

3.1.8 Generelle krav til bruk av reservefartøy

Reservefartøy kan benyttes i antall dager som beskrevet i tabell under pr. kalenderår, før Operatør skal betale dagmulkt, jfr. Kontrakten pkt. 9.

Reservefartøy som har minst de samme (tilsvarende eller bedre) egenskaper og kapasiteter som Hovedfartøy i Operatørens tilbud, kan benyttes i inntil 180 dager pr. kalenderår pr. fartøy etter avtale med Oppdragsgiver.

Operatør har mulighet til å søke Oppdragsgiver om benyttelse av reservefartøy på enkelte avganger der det anses som hensiktsmessig for å vedlikeholde funksjonaliteten til fartøyet, så fremt bruken ikke medfører kapasitetsutfordringer. Operatør skal i sin søknad til Oppdragsgiver fremlegge begrunnelse for forespørselen. Oppdragsgiver har anledning til å nekte slik bruk av reservefartøy. Nærmere dialog om søknadsprosess og praktisk gjennomføring klargjøres som en del av dialogen mellom Operatør og Oppdragsgiver i oppstartsforberedelsene.

Responstid regnes løpende i klokketimer fra det tidspunkt hendelsen fant sted.

Oppdragsgiver presiserer at krav til Reservefartøy og Responstid, også gjelder ved planlagt vedlikehold.

Kontrakt - Anskaffelsen av Fergetjenester 2025, Vedlegg 1 Oppdragsbeskrivelse

Verksteddager og responstid for reservefartøy

Rutepakke	Rute	Antall verksted dager	Maksimal responstid i timer	Forbehold
1	850 Dypfest - Tarva	21	8	Årlig verkstedopphold, ikke i perioden mai – august eller i forbindelse med påske
1	855 Garten - Storfosna	21	8	Årlig verkstedopphold, ikke i perioden mai – august eller i forbindelse med påske
1	860 Garten – Storfosna – Leksa – Værnes	21	8	Årlig verkstedopphold, ikke i perioden mai – august eller i forbindelse med påske
2	950 Levanger - Hokstad	21	5	Årlig verkstedopphold, ikke i perioden mai – august eller i forbindelse med påske
3	960 Skei - Gutvik	21	6	Årlig verkstedopphold, ikke i perioden mai – august eller i forbindelse med påske
3	985 Ølhammeren - Seierstad	21	6	Årlig verkstedopphold, ikke i perioden mai – august eller i forbindelse med påske
3	965 Hofles – Geisnes - Lund	21	6	Årlig verkstedopphold, ikke i perioden mai – august eller i forbindelse med påske
4	966 Borgan - Ramstadlandet	21	12	Årlig verkstedopphold, ikke i perioden mai – august eller i forbindelse med påske
4	963 Eidshaug - Gjerdinga	21	12	Årlig verkstedopphold, ikke i perioden mai – august eller i forbindelse med påske

Alle kostnader i forbindelse med reservefartøy skal medtas i godtgjørelsen.

Ved planlagt verkstedopphold o.l. forutsettes det at Reservefartøy settes inn slik at ruteplanen opprettholdes uten driftsavbrudd, og at fartøyet er egnet til å betjene Ruten slik at rutetidene kan overholdes.

Verkstedopphold og andre planlagte driftsavbrudd skal legges til trafikksvake perioder i.h.h.t. tabellen, og fremlegges Oppdragsgiver for godkjenning senest 15. desember for påfølgende år.

Krav til Reservefartøy fremgår av Vedlegg 2 Krav til fartøy.

3.1.9 Supplerings- og ekstraturer

Fergerute

Det skal alltid utføres supplerings/ekstraturer når det er gjenstående kjøretøy på siste Tur. Hvis det er gjenstående kjøretøy i åpningstiden slik at ikke alle kjøretøy blir med neste Tur, skal det utføres supplerings/ekstratur dersom dette ikke medfører forskyvning av rutetidene, eller går utover hviletidsbestemmelsene.

Supplerings-/ekstraturer godtgjøres i henhold til timepriser for ekstraproduksjon i kontraktens Vedlegg 5 Godtgjørelse og gebyr punkt 1.3.2.

Alle supplerings-/ ekstraturer skal rapporteres i driftsportalen, samt operatørens varslingstjeneste.

3.2 Krav til renhold og vedlikehold av fartøy

Operatøren har ansvar for at renhold og vedlikehold utføres på fartøyene. Fergene skal til enhver tid fremstå som godt renholdt og vedlikeholdt.

Ved ekstraordinære situasjoner hvor kravet for renhold og/eller desinfeksjon øker, skal Operatør følge Oppdragsgivers og nasjonale retningslinjer for egen kostnad.

3.2.1 Daglig renhold

Fartøyenes passasjerfasiliteter skal vaskes innvendig minimum 1 gang i døgnet, men tilpasses behov. Med vask innvendig menes det at gulvflater, vegger og vinduer skal være rengjort for smuss.

Seter og bord skal være rengjort og uten synlig smuss.

Fartøyet skal være fri for tagging, både ut- og innvendig, gjelder også skygger.

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

Utvendig vask skal utføres ved behov. Utvendig renhold skal gi et godt helhetsinntrykk. Vinduer skal også rengjøres utvendig ved behov.

Mannskapet skal gå igjennom fartøyet å plukke løst søppel minst en gang pr. Tur.

3.2.2 Periodisk renhold

- Samtlige vinduer vaskes inn- og utvendig minimum 1 gang pr. måned.
- Innvendig helvask, herunder rens av setetrekk, utføres minimum 1 gang pr. år.

3.2.3 Vedlikehold

Fartøy i trafikk skal fremstå uten skader på skrog eller innredningsdetaljer. Punkterte vinduer skal ikke forekomme. Vinduer med større riss-skader skal skiftes innen 15 dager. Rust og rustflekker skal utbedres/males fortløpende slik at fartøyet gir et godt helhetsinntrykk.

3.3 Tilrettelegging for allergikere og behandling av hittegodts

Alle møbler og kledning skal så langt som mulig være fremstilt av ikke-allergisk materiale. Pelsdyr (bortsett fra førerhund, servicehund som kan legitimeres og politihund) skal ikke ha adgang til passasjersalonger. Reisende med pelsdyr henvises til eget avgrenset område.

Operatør har ansvaret for hittegodtsservice i henhold til gjeldende regelverk. Operatør sørger for å etablere og drive utleveringssteder for hittegodts.

3.4 Restaurasjon

Kiosk, automater og/eller betjent restaurasjon, er Operatørs ansvar og risiko. Operatør skal dekke alle kostnader i tilknytning til dette. Alle inntekter fra restaurant, kiosk eller automat tilfaller Operatør og er Operatørs risiko.

På Rute 965 Hofles – Geisenes – Lund og Rute 950 Levanger – Hokstad, skal Operatør som minimum, tilby kioskarer inkl. varme- og kalde drikker fra automat(er). Alle kostnader til dette/betjent restaurasjon, skal inkluderes i Godtgjørelsen. På rute 965 er det per dato restaurasjon som drives av eget firma, som også har begrenset ansvar for renhold og matservering til mannskapet.

3.5 Sikkerhet og krisehåndtering

Operatøren er pliktig 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.

3.5.1 Risikovurdering

Operatør skal gjennomføre kontinuerlige risikovurderinger for egen virksomhet, tilknyttet oppdraget for Oppdragsgiver, jf. Vedlegg 6 Oppstartforberedelser pkt. 1.2. Risikovurderingene skal gjøres i tråd med anerkjente standarder og metoder, og inkludere tiltak for å redusere sannsynlighet for- eller konsekvens av en uønsket hendelse. Risikovurderingene skal synliggjøre hvordan Operatør jobber systematisk med å etterleve krav og forventninger til leveransen. Operatørens risikovurdering vil være et fast punkt i statusmøter mellom Oppdragsgiver og Operatør.

3.5.2 Beredskapsplan

Operatør skal utarbeide beredskapsplan som skal tre inn ved ulykker og andre alvorlige hendelser. Beredskapsplanen skal inkludere Oppdragsgiver og de oppgaver Operatør ser for seg Oppdragsgiver skal ha, samt varslings- og kommunikasjonslinjer mellom aktørene. Beredskapsplanen skal oversendes Oppdragsgiver før oppstart. Operatør skal uten opphold, oversende oppdateringer og versjonsendringer av beredskapsplanen til Oppdragsgiver.

3.5.3. Beredskapstelefon

Operatør skal innen oppstart ha etablert egen beredskap som inkluderer en beredskapstelefon som kan benyttes for kontakt mellom Oppdragsgiver og Operatør ved behov for varslings- eller koordinering ved en beredskapshendelse. Telefonen må til enhver tid besvares av en kompetent og bemyndiget representant for Operatøren, som er satt i stand til å håndtere en beredskapshendelse. Beredskapstelefonen skal være operativ hele døgnet.

3.5.4 Øvelser

Operatør skal utarbeide oversikt over planlagte sikkerhet- og beredskapsøvelser, og oversende denne til Oppdragsgiver innen oppstart. Oppdragsgiver skal gis mulighet til å delta med observatør(er) på sikkerhet- og beredskapsøvelser der hvor dette er mulig. Rapporter fra alle sikkerhets- og beredskapsøvelser som gjennomføres av Operatør skal oversendes Oppdragsgiver.

Operatør er forpliktet til å delta i årlige varslings- og beredskapsøvelser initiert av Oppdragsgiver. Ved deltakelse i slike øvelser bærer partene egne kostnader, med mindre annet er skriftlig avtalt.

3.5.5 Varsling / rapportering av hendelser

Operatør skal uten unødig opphold rapportere, først muntlig- senere skriftlig, til Oppdragsgiver om uhell eller ulykker som har medført personskade, dødsfall, miljøutslipp eller materielle skader, samt hendelser som det kan forventes at politi, presse eller publikum kan kontakte Oppdragsgiver om. Oppdragsgiver vil gi nærmere instruks om kanaler for rapportering / varslings.

Operatør skal uten unødig opphold, og senest i løpet av samme driftsdøgn, rapportere skriftlig til Oppdragsgiver om uønskede hendelser som nestenulykker / situasjoner som kunne ledet til en ulykke. Dette inkluderer også situasjoner som harde sammenstøt med kai, eller hendelser i forhold til kai-infrastruktur.

Ved hendelser eller nesten-hendelser som har medført myndighetspålagt rapportering til Sjøfartsdirektoratet, skal Oppdragsgiver uten unødig opphold ha kopi av slik rapportering.

3.6 Trafikantinformasjon

Oppdragsgiver er ansvarlig for å definere innhold, utvikle og produsere reiseinformasjon og annen nødvendig informasjon om gjeldende tilbud og tjenester.

All sikkerhetsinformasjon skal gis på norsk og engelsk, og med både lyd og bilde som kan sees fra alle sitteplasser i passasjersalong. All sikkerhetsinformasjon og annen informasjon, skal også kunne høres på bildekk og utvendige passasjerområder.

Oppdragsgiver kan gi krav om minstestandard for muntlig informasjon til publikum om bord på fartøyet i forhold til rutetider, korrespondanser, forsinkelser o.l. Informasjon til publikum må kunne gis over høyttaleranlegg og via monitor.

I den utstrekning Oppdragsgiver produserer og utleverer rute-, takst- og evt. annen informasjon, plikter Operatør for egen kostnad å sørge for at denne informasjonen blir gjort synlig for de reisende ved oppslag på fartøyene og kaiene i henhold til retningslinjer fra Oppdragsgiver. Informasjon om rute- og takstendringer skal kunngjøres med egne oppslag fra Oppdragsgiver på fartøy, og på skjerm om bord, jf. Bilag 2.1 pkt. 3.11.

På alle Turer skal det underveis, over høyttaleranlegg og via elektroniske skjermer, annonseres anløpssted og korrespondansemuligheter, med mindre Oppdragsgiver bestemmer noe annet.

Kontrakt - Anskaffelsen av Fergetjenester 2025, Vedlegg 1 Oppdragsbeskrivelse

Ved forsinkelser mer enn 15 minutter fra angitt avgangstidspunkt etter rutetabeller skal Oppdragsgiver underrettes. Med mindre Oppdragsgiver bestemmer noe annet, skal underretningen gå til Oppdragsgivers vakttelefon og Oppdragsgivers driftsportal. Operatør skal ved forsinkelser på mer enn 15 minutter bruke varslingstjeneste ut mot kunder.

Turer som i samarbeid med Oppdragsgiver er planlagt innstilt skal varsles slik som partene har blitt enige om. Ikke planlagte innstillinger skal varsles i Oppdragsgivers Driftsportal, eller etter nærmere avtale. Operatør skal bruke varslingstjeneste ut mot kunder ved innstillinger og andre avvik som kan påvirke de reisende.

Operatøren skal etter Oppdragsgivers retningslinjer montere ferdigproduserte plakattrammer/kassetter på anløpssteder for de Rutene som inngår i Ruteområdet. Vask og reparasjon av plakattrammer/kassetter utføres av Operatør. Operatør skal daglig kontrollere elektronisk reise- og ruteinformasjon som etableres i venterom eller på kai av oppdragsgiver. Mangler skal uten ugrunnet opphold rapporteres i driftsportal.

3.7 Kvalitetssikring og internkontroll

Operatør skal ha et implementert styringssystem for å ivareta den kvalitet og sikkerhet som er nødvendig for gjennomføring av leveransen fra første driftsdag.

Styringssystemet skal sikre en effektiv og ansvarlig behandling av avvik slik at gjentakende avvik ikke oppstår.

Oppdragsgiver kan i avtaleperioden foreta systemrevisjoner, og utføre kvalitetskontroll hos Operatør.

Operatør skal ha oppnevnt person som er kvalitetsansvarlig for leveransen.

4 Krav til bemanning og mannskap

4.1 Bemanning

Operatør må medvirke til at det ikke oppstår konflikt som kan påvirke driftsregulariteten.

Operatør er ansvarlig for utarbeidelse av skiftplaner for bemanning av fartøy. Det skal sørges for at det er tilstrekkelig personell til å kjøre den ruteproduksjonen som omfattes av kontrakten. På oppfordring skal Oppdragsgiver kunne få innsyn i planene.

4.2 Språk

For passasjerskip i rutefart mellom norske havner må personell som skal rettlede passasjerer i beredskaps- og nødssituasjoner beherske engelsk og et skandinavisk språk (norsk, svensk eller dansk), jf. forskrift av 22. desember 2011 nr. 1523 om kvalifikasjoner og sertifikater for sjøfolk.

4.3 Krav om bruk av lærlinger

Operatør skal ved oppstart være tilknyttet en offentlig godkjent lærlingeordning. For Ruteområde 2 og Ruteområde 3 skal det hvert år benyttes minst én lærling for hver kontrakt i gjennomføringen av leveransen etter kontrakten, såfremt det finnes tilstrekkelig antall lærlinger.

Operatør dekker kostnader utover det som dekkes av den fylkeskommunale lærlingeordningen.

4.4 Mannskapets kvalifikasjoner

Operatøren skal ha gode rutiner knyttet til kundebehandling og service. Dette omfatter blant annet kursing av egne ansatte i kundebehandling og service.

I tillegg til lovbestemte krav iht. Kontraktsvilkår punkt 5 gjelder følgende:

- Mannskapet skal kunne svare på spørsmål som takster, rutetider, korrespondanser, anløpssteder etc.
- Mannskapet skal vite om nøkkelpersoners ansvarsområde i selskapet.
- Mannskapet skal være utpreget serviceinnstilt, og gjøre sitt ytterste for at kunden blir fornøyd.
- Mannskapet skal være imøtekommende og aktivt hjelpe med veiledning og informere om det som kan være av betydning for kunden. Kunden skal få positiv oppmerksomhet.
- Mannskapet skal være spesielt oppmerksomme på barn/unge som reiser alene og legge forholdene til rette for reisende som har behov for assistanse ved på- og avstigning.

Operatør er ansvarlig og bærer alle kostnader i forbindelse med servicekurs og andre kurs-, opplæring- og samarbeidsprosjekt som Oppdragsgiver måtte arrangere med inntil 10 timer pr. person pr. år.

4.5 Uniformsplikt

Mannskap skal bære uniform. Uniformen skal være ren og velstelt i henhold til Operatørs uniformsreglement. Operatør dekker uniformskostnadene for mannskapet.

4.6 Fri reise

Det gis ingen former for frikort til ansatte.

4.7 Opplæring

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

- Oppdragsgivers priser og billettprodukter, være godt kjent med atb.no, mobile tjenester/apper, og spesielt aktuelle billettløsninger for den enkelte kunde.
- Oppdragsgivers kundesenter, kontaktpunkt via telefon, e-post, sosiale medier, chat og eventuelt andre kanaler.
- Oppdragsgivers pågående og planlagte kampanjer, hvor operativt personell skal ha en aktiv rolle.
- Kundebehandling og servicenivå hvor kunden er i sentrum. Mannskap skal ha god kjennskap til Oppdragsgivers servicestandarder som bidrar til høy kundetilfredshet, og Operatør skal i samarbeid med Oppdragsgiver utarbeide et felles kundeserviceprogram på bakgrunn av disse.
- Detaljkunnskaper om de anløp som Operatøren betjener, samt korresponderende Ruter og fleksibel transport.
- Generelle kunnskaper om det øvrige linjenettet i regionen og Oppdragsgivers mobilitetstjenester.
- Oppdragsgivers transportvedtekter, overgangsregler og takstregler. Fastsatte varslingsrutiner og beredskapstiltak ved større ulykker og brann.
- Krisehåndtering i henhold til egne rutiner og punkt 3.5.
- Kundebehandling og service.

5 Beredskap

Nødetatene, herunder brann, helse og politi, i tillegg til dyrlege/dyretransport og nettselskap (strøm) kan ved akutte hendelser holde igjen/fremskynde avgang eller få fartøy til å snu. Dette gjelder samtlige samband i åpningstiden.

5.1 Beredskapsruter

Følgende samband i anskaffelsen er beredskapsruter:

- Rute 950 Levanger – Hokstad
- Rute 960 Skei – Gutvik
- Rute 985 Ølhammeren – Seierstad

Bestilling av Beredskapsturer gjøres/avtales direkte med aktuelt fartøy.

5.2 Oppgaver knyttet til beredskapsruter

Nødetater, veterinær og nettselskap kan ved akutte behov kjøpe ekstra avganger på sambandene når som helst i døgnet.

Rutene som er definert som beredskapsruter, jf. Pkt. 5.1 skal være klar til drift 24/7 med en utrykningstid på maksimalt 30 minutter. Dette betyr at mannskapet alltid skal være tilgjengelig på telefon.

Se Vedlegg 5 Godtgjørelse og gebyr pkt. 1.2.2 for Godtgjørelse for beredskapsturer.

6 Rapportering

Operatøren skal rapportere til Oppdragsgiver etter bestemmelsene i dette kapittel. Månedlig faktura godtgjøres kun hvis rapportene foreligger. Ved manglende rapportering kan Oppdragsgiver gebyrlegge Operatøren.

Ved vesentlige endringer i Operatørens eierstruktur eller hvis Operatøren skifter daglig leder, driftsansvarlig, økonomiansvarlig eller personer med spesielle kvalitetsansvar, skal Oppdragsgiver orienteres skriftlig om dette.

Type rapport	Hvordan	Når/frekvens
Månedsrapport (Rapporteringsmal) Bilag 1.1	Epost / Excel	Månedlig
Ulykker Ansatte Passasjerer Skade på tredjeperson/ting/miljø	Telefon	Straks
Klimaregnskap*	E-post/ Excel	Oppsummering i februar hvert år
Fartøysoversikt	E-post	Før endring
Gjenstående kjøretøy og passasjerer per Tur	Epost/Excel	Månedlig
Inntekter fra gods og restaurasjon	Epost/Excel	På forespørsel

* Oppdragsgiver oversender gjeldende rapporteringsskjema for den årlige rapporteringen av klimaregnskap til Operatør i januar måned, jf. Pkt. 6.2.

6.1 Operatørens ansvar for rapportering av feil og mangler

Operatøren skal uten ugrunnet opphold varsle Oppdragsgiver om feil og mangler ved anløpssted/kai og kaiutstyr til Oppdragsgivers driftssentral.

Eksempler på feil og mangler:

- Hærverk eller graffiti på informasjonsbærere
- Manglende, uleselig, feil eller ødelagt informasjon
- Andre forhold som kan være omdømmekritiske
- Feil eller mangler ved infrastruktur iht. rutiner fra kaieier

6.2 Fartøy-, klima- og miljørapportering

Operatøren er pliktig til månedlig å rapportere inn fartøys- og forbruksrelaterte opplysninger på det format og de skjema som Oppdragsgiver bestemmer. Om et fartøy brukes på flere Ruter skal Operatør spesifisere fartøys- og forbruksrelaterte opplysninger per Rute, inkludert eventuelle reservefartøy. Rapporteringen skal skje årlig og finner sted i februar måned, der Operatør får i oppdrag å rapportere relevante opplysninger om året som er avsluttet (forrige år).

Operatør plikter årlig å identifisere og rapportere forbruk per energibærer knyttet til driften på fartøy- og rutenivå slik som Oppdragsgiver måtte kreve. Oppdragsgiver kan kreve at Operatørs årlige klimaregnskap skal være revisorgodkjent. Operatør vil motta rapporteringsskjema for årlig klimaregnskap i januar måned hvert år. Frist for utfylling av rapporteringsskjema vil meddeles ved utsendelse.

Oppdragsgiver forbeholder seg retten til å offentliggjøre slik informasjon på rutenivå. Oppdragsgiver forbeholder seg retten til å gjennomføre ombordmålinger med eget eller innleid personell.

Skjema for klimarapportering i forbindelse med kvalifisering for utløsning av betinget opsjon fremgår av Bilag 1.2 Utslippsdata og rapporteringsmal for betinget opsjon.

6.3 Rapportering i driftsportal

Operatør skal rapportere avvik i Oppdragsgivers driftsportal eller liknende system som Oppdragsgiver stiller kostnadsfritt til rådighet. Alle hendelser som berører de Ruter som inngår i Kontrakten skal fortløpende loggføres pr. Tur. Hvis en hendelse berører flere Turer skal hver enkelt Tur loggføres. Alle hendelser rapportert i driftsportalen skal logges med årsak og beskrivelse.

Operatørs rapportering vil ligge til grunn for Oppdragsgivers gebyrutstedelse sammen med objektive kontroller. Manglende rapportering av avvik vil bli gebyrlagt i tillegg til gebyr for avviket i henhold til Vedlegg 5 Godtgjørelse og gebyr pkt. 1.6.3.

Kontrakt - Anskaffelsen av Fergetjenester 2025, Vedlegg 1 Oppdragsbeskrivelse

Driftsportalen skal minimum inneholde opplysninger om:

- Innstilte Turer
- Manglende betjening av anløpssted
- Avvik korrespondanse
- Supplering / ekstraturer
- Beredskapsturer
- Punktlighetsavvik / forsinkelse
- Bruk av avvikende fartøy
- Kapasitetsutfordringer - gjenstående biler/ passasjerer
- Feil eller mangler på billettutstyr
- Feil eller manglende ruteinformasjon

I tillegg til løpende rapportering i driftsportalen skal Operatør oversende månedsrapport iht. bilag 1.1.

Nærmere oversikt over hvilke avvik og hvordan det skal rapporteres, klargjøres i oppstartsforberedelsene i samarbeid mellom Operatør og Oppdragsgiver. Ved uenighet om rapporteringen har Oppdragsgiver rett til å fastsette ordningen.

7 Billettering, datautveksling og IT-systemer

Operatør har ansvaret for å anskaffe og drifte billettsystemet på alle samband.

AutoPass-regulativet skal benyttes slik at dette må hensyntas ved anskaffelse av system. All data skal rutes til Skyttel som forvalter av AutoPass fergekonto. Det må også sikres at all data inngår i grunnlaget til Ferjedatabanken. Dette medfører at det må registreres kjøretøy på samband som eventuelt er gratis. Passasjerer skal registreres og meldes inn til Skyttel via egnet system.

Kostnader knyttet til Skyttel AS og AutoPass samarbeidet dekkes av Oppdragsgiver.

Følgende samband er gratis (fra juli 2022):

- Rute 850 Dypfest - Tarva
- Rute 855 Garten - Storfosna
- Rute 860 Garten - Storfosna - Leksa - Værnes
- Rute 960 Skei - Gutvik
- Rute 963 Eidshaug - Gjerdinga
- Rute 966 Borgan – Ramstadlandet

Følgende samband blir gratis fra 16. august 2023:

- Rute 950 Levanger – Hokstad
- Rute 985 Ølhammeren – Seierstad

7.1 Prissystem og takster

Fylkeskommunen er øverste takstmyndighet. Operatør skal følge de takster og takstbestemmelser som fastsettes av Oppdragsgiver.

Operatøren forplikter seg til å sørge for at mannskapet til enhver tid er kjent med gjeldende prisreglement og forretningsregler for billettsalg. Oppdragsgiver er forpliktet til å informere Operatøren skriftlig når endringer skjer i prisreglementet. Det vil normalt være en justering av prisene en gang pr. år.

7.2 Billettsalg

Alt billettsalg foregår på det til enhver tid gjeldende billettsystem. Operatør er ansvarlig for overføring av transaksjoner / registreringer til Skyttel for registrering i Ferjedatabanken.

Operatør skal i samarbeid med Oppdragsgiver arbeide for høyest mulige inntekter i Rutene der betaling utføres. Operatør er ansvarlig for korrekt billettering og registrering samt at alle passasjerer og kjøretøy er billettet/registrert, jf. Vedlegg 5 Godtgjørelse og gebyr pkt. 1.6.3.

Dette gjelder også ved benyttelse av reservefartøy.

7.3 Inntektssikring

7.3.1 Billettkontroll

Oppdragsgiver har ansvar for billettkontroll og har anledning til å foreta uanmeldte kontroller om bord. Oppdragsgiver kan på eget initiativ gjennomføre telling, registrering og kontroll av billetteringen på kai og om bord på fartøy på utvalgte Turer. Billettkontrollørene skal legitimere at de har myndighet til å utføre slike oppgaver. Mannskapet på fartøyet som kontrolleres skal rette seg etter de instruksjoner som billettkontrollørene gir ved gjennomføringen så lenge dette ikke kommer i konflikt med sikkerheten om bord. Forsinkelser som oppstår som følge av billettkontroll skal meldes egen driftsledelse og loggføres.

7.4 Opplæring i billettering

Operatør er ansvarlig for opplæringen av eget personell og eventuelle underoperatører som skal stå ansvarlig for billettering, informasjon om priser, forretningsregler, taktstruktur samt bruk og feilretting/drift av billettsystemet. Kostnader knyttet til opplæring av eget operativt personell tilfaller Operatør.

7.5 Drift, vedlikehold og service

Enhver Tur skal startes med fungerende billetteringsutstyr. Defekt utstyr skal byttes så snart som mulig. Operatør er ansvarlig for å bytte ikke-fungerende billettutstyr.

7.6 Tilgang til data

Tilgang og omfang av nødvendig data avtales mellom Oppdragsgiver og Operatør i forbindelse med oppstartsforberedelsene.

7.6.1 Data i sanntid

Operatør skal som minimum tilgjengeliggjøre historisk data og sanntidsdata over fartøyets posisjon, passasjertall (pax) og hastighet via ShipLog eller tilsvarende system.

Posisjon i sanntid skal tilgjengeliggjøres for Oppdragsgiver gjennom et API, enten direkte fra fartøy eller et bak-system som Operatør benytter.

En slik løsning skal kunne gi fra seg GPS-koordinater på standarden «EPSG:4326» og skal kunne publisere oppdateringer på disse koordinatene hvert minutt – der hvor dette er mulig for fartøyet.

Operatør skal rapportere inn passasjerantall gjennom et API i tillegg til den lovpålagte rapporteringen. Innrapporteringen skal være pr Tur og skje kortest mulig tid etter avgang.

7.6.2 Tilgang til historisk data

Alt som skjer i de ulike systemene, skal generere et datainnslag. Oppdragsgiver skal ha lesetilgang til disse, og tilgangen må gjøre det mulig å automatisere datafangst. Data skal gjøres tilgjengelig så tidlig og ofte som mulig, minimum på daglig basis og per avgang. Data skal gjøres tilgjengelig i en database hvor tabeller, kolonner og relasjoner er behørig dokumentert. Eksempler på slike data er posisjonsdata, passasjerdata, inntektsdata, avviktsdata o.l.

7.7 Oppdragsgivers IT-systemer

Operatør skal tilrettelegge for at Oppdragsgiver kan benytte sine digitale systemer om bord i fartøyene. De digitale systemene gjør det mulig for Oppdragsgiver å utveksle informasjon mellom fartøyet og landsiden, informere de reisende, samt for å følge opp Kontrakten med Operatør.

Oppdragsgivers krav til IT infrastruktur i fartøyet fremgår av Vedlegg 2 Krav til fartøyet punkt 4.4.

8 Samspill og samarbeid i kontraktperioden

8.1 Møter og samarbeidsarenaer

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

8.1.1 Ruteplanmøter

Det avholdes ruteplanmøter hvor utvikling av og endringer av rutetilbudet diskuteres. Møtefrekvens vil være ved behov.

8.1.2 Statusmøter

Tema i disse møtene er: daglig drift, oppfølging av leveransene, oppfølging og analyse av nøkkeltall (f.eks. antall reisende, kundemålinger, oppetid, punktlighet, kvalitet og oppfølging av tiltak), innovasjon og utvikling, status i prosjektarbeid og informasjon om planlagte prosjekter. Møtene avholdes hver 4. til 8. uke.

8.1.3 Møter med tillitsvalgte

Oppdragsgiver kaller inn til møter med tillitsvalgte for Operatørens ansatte inntil to ganger årlig.

8.1.4 Årlige kontraktsmøter

Oppdragsgiver kaller inn til overordnede kontraktsmøter minst en gang i året med ledelsen i begge selskapene.

9 Markedsføring og kommunikasjon

Oppdragsgiver er ansvarlig for profilering og markedsføring av kollektivtilbudet i Trøndelag. Operatøren og Oppdragsgiver skal gjensidig informere hverandre om relevante markedsforhold, for sammen å utvikle et best mulig kollektivtilbud overfor publikum.

Operatør kan gjennomføre lokal markedsføring på eget initiativ etter nærmere dialog og avtale med Oppdragsgiver. Godtgjørelse/kostnadsfordeling avtales før hver enkelt aktivitet. All markedsføring skal være i henhold til Oppdragsgivers profil og merkevare.

Oppdragsgiver skal dele overordnet plan for markedsaktiviteter med Operatør og eventuelle detaljplaner knyttet til aktivitetene som Operatør er en del av. Operatøren kan med sin lokalkjennskap og -kunnskap komme med innspill til lokale tiltak som Oppdragsgiver og Operatøren kan gjennomføre sammen.

Operatør skal gjennom sin opptreden og i møte med kundene ivareta merkevaren til Oppdragsgiver, og et positivt omdømme for kollektivtrafikken i samarbeid med Oppdragsgiver.

9.1 Reklamerettigheter

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

Operatør plikter å stille med fartøyene uten påmontert reklame og/eller løpende reklameavtaler med eksterne parter ved oppstart av avtalen.

Det er ikke tillatt med visning av kommersiell reklame på elektroniske skjermer i publikumsarealene om bord på fartøyet/ene. Reklamering i forbindelse med restaurasjon om bord på fartøyene avtales nærmere med Oppdragsgiver.

9.2 Kommunikasjon og media

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

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

Operatør skal utarbeide en plan for mediearbeid som forelegges Oppdragsgiver kort tid etter kontraktsignering. Medieplanen skal inneholde oversikt over hvem som har ansvar og er kontaktpunkt mot media og oppdragsgiver i mediesituasjoner. Operatør bør som hovedregel ha en fast talsperson overfor mediene. Får Operatør 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

Kontrakt - Anskaffelsen av Fergetjenester 2025, Vedlegg 1 Oppdragsbeskrivelse

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

9.3 Kundesenter, kundeservice og klagebehandling

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

Oppdragsgivers kundesenter mottar, registrerer og besvarer tilbakemeldinger og klager via Oppdragsgivers kundebehandlingssystem. Henvendelser som gjelder kundeforholdet hos Operatøren fordeles dit for kommentar, eller i noen tilfeller for besvarelse. Operatør skal gi sin kommentar eller besvare disse henvendelsene innen tre virkedager. Hvilke kategorier for kundehenvendelser som skal besvares direkte av Operatør, avtales mellom partene.

Oppdragsgivers kundesenter må ha direkte kontakt med Operatørs trafikkledelse i de tilfeller hvor det oppstår uforutsette hendelser som påvirker kundene som f.eks. spørsmål om hittegods (verdigenstander som bagasje, lommebøker, nøkler og medisiner). Gjennom god informasjonsflyt vil Oppdragsgiver kunne informere kunder via ulike kanaler og med det gjøre reisen mer forutsigbar samt redusere antall henvendelser. Hvordan denne dialogen gjennomføres mest hensiktsmessig avtales mellom partene.

Oppdragsgiver skal, via sosiale medier eller andre aktuelle kanaler, gi informasjon til kundene i tillegg til dialog, spørsmål og tilbakemeldinger. Oppdragsgiver svarer på vegne av Operatør. Henvendelser som må følges opp av Operatør 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 Operatørs ansatte og kunder hva gjelder personvern. Oppdragsgiver har retningslinjer for sine ansatte knyttet til uttalelser på sosiale medier, og forventer at Operatør har det samme.

I tilfeller hvor det oppstår hendelser på bakgrunn av Oppdragsgivers tjenesteutførelse, som f.eks. at en passasjer blir skadet, må Operatør ha rutine knyttet til oppfølging direkte mot kunde.

10 Utvikling av leveransen

Operatøren må være villig til å delta i testing/utprøving av nye løsninger for å forbedre leveransen. Dette vil bli behandlet etter Kontraktens endringsbestemmelser, Kontraktsvilkår kapittel 7.

Utprøving av nye IT-konsepter (Piloter)

Oppdragsgiver driver med kontinuerlig utvikling og ønsker i kontraktsperioden å gjennomføre piloter av nye IT-konsepter på tvers av elektronisk utstyr og programvare som gjør at Operatøren må påregne å delta i utprøving og implementering av nye løsninger. Dette vil forkomme etter tett dialog mellom Operatør og Oppdragsgiver og vil gå på Oppdragsgivers bekostning.

Kontrakt - Anskaffelsen av Fergetjenester 2025, Vedlegg 1 Oppdragsbeskrivelse

Mulige piloter vil f.eks. kunne være:

- Digitalt tellesystem av passasjerer
- Håndtering av avviksmeldinger
- Sanntid for fartøy
- Nettvarder / Beacons
- Informasjonsskjermer med dynamisk og interaktivt innhold
- Booking av HC-plass (melding om behov for tilrettelegging om bord)

11 Bilag

Bilag 1.1 Månedsrapport (rapporteringsmal)

Bilag 1.2 Utslippsdata og rapporteringsmal for betinget opsjon