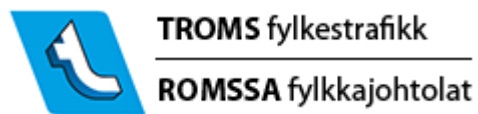


VEDLEGG 1

KRAVSPESIFIKASJON



Innhold

1. INFORMASJON OM LEVERANSEN	4
1.1 Dagens rutetrafikk.....	4
2. NØKKELINFORMASJON	4
2.1 Fartsområde og seilingsdistanser	4
2.1.1 Rute nr 3: Tromsø-Skjervøy.....	4
2.1.2 Rute nr. 4: Tromsø-Lysnes-Tennskjær.....	5
2.2 Infrastruktur	6
2.3 Trafikkstatistikk.....	6
2.4 Trafikkinntekter	7
3. MATERIELL OG PRODUKSJON	7
3.1 Generelle krav.....	7
3.2 Krav til båtmateriellet ut over de generelle krav	8
3.2.1 Miljøkrav	8
3.2.2 Ombord- og ilandstigningsforhold for passasjerene - gulv	8
3.2.3 Sitteplasser, stolarrangement mv.....	9
3.2.4 Informasjon og anløpsoppbøt, radio og telefonsamband	10
3.2.5 Skilting og merking	11
3.2.6 Varme og ventilasjon	11
3.2.7 Renhold	11
3.2.8 Periodisk kontroll og vedlikehold	11
3.2.9 Alder på fartøy	12
3.2.10 Krav til gjennomføring, dokumentasjon og kontroll.....	12
3.3 Ruteproduksjon.....	12
3.3.1 Endring i ruteoppsett og ruteproduksjon	13
3.3.2 Kjøp av tilleggsavganger.....	13
3.3.3 Regularitet og driftsavvik.....	13
4. SERVICE OG INFORMASJON	14
4.1 Service	14
4.2 Informasjon	14
4.3 Sanntids- og Informasjonssystem.....	14
5. MANNSKAP	14
5.1 Lønns- og arbeidsvilkår	14
5.2 Virksomhetsoverdragelse	15
5.3 Språk.....	15
5.4 Uniform	15
5.5 Lærlinger	15

6.	BILLETTERING OG STATISTIKK.....	15
6.1	Billettering	15
6.1.1	Drift, service og vedlikehold	15
6.1.2	Opplæring og superbruker	16
6.1.3	Forsikring	16
6.1.4	Billetttruller	16
6.1.5	Kort.....	17
6.2	Statistikk	17
6.3	Billettprodukter og takst	17
6.3.1	Takst og billettering	17
6.3.2	Frikort.....	17
6.3.3	Billettkontroller	17
6.4	Ruteinformasjon på internett, mobiltelefon, monitor, telefon	18
7.	OPPGAVEFORDELING MELLOM OPPDRAGSGIVER OG TILBYDER...	18
8	Rapportering.....	20
8.1	Generelt	20
8.2	Billettinntekter og økonomirutiner/månedsoppgjør	20
8.2.1	Overordnede prinsipper	21
8.2.2	Intern kontroll.....	21
8.2.3	Merverdiavgift.....	21
8.2.4	Regnskapsførsel	21
8.2.5	Kontantomsetning	22
8.2.6	Kredittomsetning.....	22
8.2.7	Tromskortet	22
8.3	Driftsrapportering	22

1. INFORMASJON OM LEVERANSEN

Oppdraget skal gjennomføres etter bruttokontraktmodellen, dvs. oppdragsgiver er ansvarlig for inntektene i sambandene.

1.1 Dagens rutetrafikk

Hurtigbåttrafikken som omfattes av tilbudet utføres dag i følgende ruter (fylkeskommunens rutenummerering er benyttet):

3	Tromsø-Skjervøy	Hurtigbåtrute som gir kyststedene i Skjervøy, Lyngen og Karlsøy kommuner sjøverts forbindelse til Tromsø
4	Tromsø-Vikran-Tennskjær-Lysnes	Hurtigbåtrute med bl.a. pendlertrafikk til Tromsø

I det følgende gis en kort redegjørelse for tilbud og trafikk i hver enkelt rute.

2. NØKKELINFORMASJON

2.1 Fartsområde og seilingsdistanser

Transportoppgavene er delt inn i 1 pakke:

Rute nr.3 og 4 Tromsø-Skjervøy og Tromsø-Lysnes-Tennskjær	1 hovedfartøy i rutedrift + 1 reservefartøy Reservefartøy som oppfyller minimum 80% av kapasitets og hastighetskravene for hovedfartøy.
--	--

2.1.1 Rute nr 3: Tromsø-Skjervøy

Ruten er bygget opp sammen med rute 4, slik at ett fartøy kan betjene begge disse rutene. Mandag og onsdag ettermiddag går fartøyet opp til Skjervøy, for så å returnere til Tromsø neste morgen, i korrespondanse med rute 8 og 9 på Kvænangen. I tillegg til dette er det tirsdag, torsdag og fredag ettermiddag en tur fra Tromsø til Skjervøy, med retur samme kveld. Lørdager ingen rutekjøring. Søndag formiddag en tur til Skjervøy, med retur søndags ettermiddag.

Ruten krever at fartøyet er godkjent for fartsområde 4.

Minstekrav til fartøy og utførelse av ruten:

- Minimum 31 knops hastighet i rute
- Minimum 147 passasjerplasser
- 1 hovedfartøy i rutedrift + 1 reservefartøy som kan gå inn i rute med 24 timers frist

Ruteoppsettet som skal legges til grunn ved beregning av tilbud er vist som rute nr 3 i vedlegg 1C Produksjonsberegning rute 3 og 4. Anløpstidspunkt i dette ruteoppsettet er satt ut fra dagens fartøy og inkluderer terminaltid ved hvert anløp. Fartøyet må overholde denne ruteplanen, da korrespondanser med rute 2, 8 og 9 skal overholdes.

For kart over rute 3 se vedlegg 1E Kart rute 3.

Ved beregning av årlig produksjon i fartøykilometer er følgende distanser lagt til grunn:

	Tromsø	Finnkroken	Vannvåg	Nord-Lenangen	Arnøyhamn	Vorterøy	Nikkeby	Skjervøy
Tromsø		30010		65790	83420			98000
Finnkroken	30010		39660	36850				
Vannvåg		39660		20870	27470			
Nord-Lenangen	65790	36850	20870		27050	27470		
Arnøyhamn	83420		27470	27050		9062	9564	21050
Vorterøy				27470	9062			24340
Nikkeby					9564			12960
Skjervøy	98000				21050	24340	12960	

(distanser i meter)

2.1.2 Rute nr. 4: Tromsø-Lysnes-Tennskjær

Ruten er en lokarute som betjener Nord-Senja og Lenvikhalvøya mandag, onsdag og fredag morgen og ettermiddag. Det er også en ettermiddagsrunde på søndager. Ruten opereres i dag med samme fartøy som rute 3.

Ruten krever at fartøyet er godkjent for fartsområde 3, men siden dette er samme fartøy som rute 3, kreves fartsområde 4.

Minstekrav til fartøy og utførelse av ruten:

- Minimum 31 knops hastighet i rute
- Minimum ~~m~~ 147 passasjerplasser
- 1 hovedfartøy i rutedrift + 1 reservefartøy som kan gå inn i rute med 24 timers frist (samme som rute 3)

Ruteoppsettet som skal legges til grunn ved beregning av tilbud er vist som rute nr 4 i vedlegg 1C Produksjonsberegning rute 3 og 4. Anløpstidspunkt i dette ruteoppsettet er satt ut fra dagens fartøyer og inkluderer terminaltid ved hvert anløp. Fartøyet må overholde denne ruteplanen, da korrespondanser med rute 3 og bussruter skal overholdes.

For kart over rute 4 se vedlegg 1F Kart rute 4.

Ved beregning av årlig produksjon i fartøykilometer er følgende distanser lagt til grunn:

	Tromsø	Lysnes	Tennskjær	Vikran
Tromsø		45500	33136	13760
Lysnes	45500		14670	
Tennskjær	33136	14670		21170
Vikran	13670		21170	

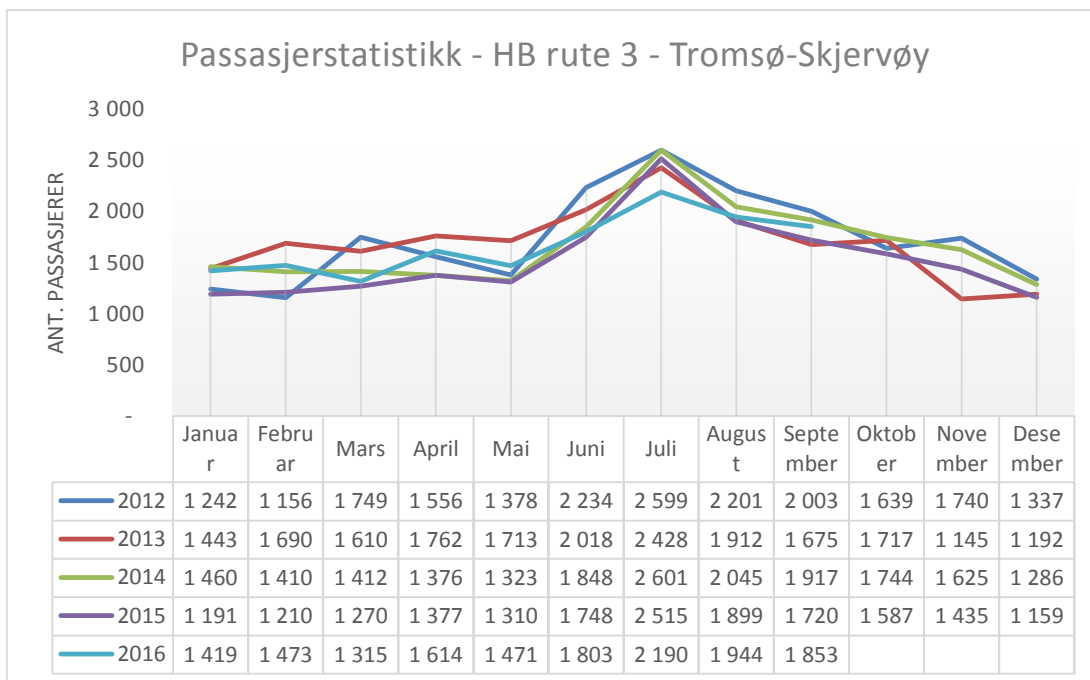
(Distanser i meter)

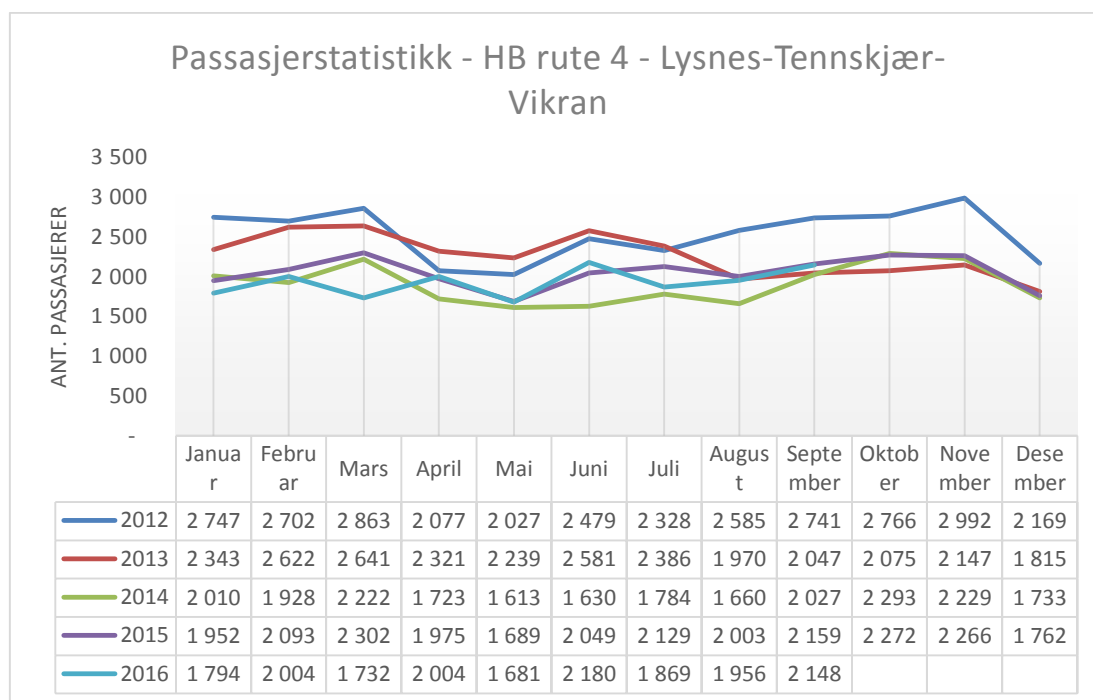
2.2 Infrastruktur

Liste over anløpssteder med angivelse av viktige forhold se vedlegg 1G Status kaier nov 2016.

2.3 Trafikkstatistikk

Statistikk for 2012-2016 – antall passasjerer per rute per måned.





2.4 Trafikkinntekter

2012

Passasjerinntekter: 6.290.000,-

Godsinntekter: 6.000,-

2013

Passasjerinntekter: 6.282.000,-

Godsinntekter: 8.000,-

2014

Passasjerinntekter: 5.824.256

Godsinntekter: 11.000,-

2015

Passasjerinntekter: 5.948.000

Godsinntekter: 9.000,-

3. MATERIELL OG PRODUKSJON

Se vedlegg 1B for fartøybeskrivelse av dagens fartøy.

3.1 Generelle krav

- Alle fartøy i den trafikk anbudet gjelder, må oppfylle minstekravene i alle offentlige bestemmelser som har gyldighet for fartøyer.

- Fartøy skal ha gyldig passasjersertifikat utstedt av Sjøfartsdirektoratet v/skipskontrollen for det fartsområdet ruten går i, og skal ha gyldige, lovfestede forsikringer.
- Sikkerhets- og redningsutstyr skal finnes ombord i tilstrekkelige antall og forskriftsmessig stand.
- Utøveren har ansvaret for at sikkerhets- og redningsøvelser blir avholdt, og at pålegg fra Skipsskontrollen utføres innen fastsatte frister.
- Utøveren har ansvar for fartøy, mannskap, last og passasjerer under utøvelse av rutetrafikken og plikter å holde forsikring for dekning av mulige ansvarskrav.
- Utøver plikter å ha tilgang til reservefartøy som kan settes inn i alle avganger når hovedfartøyet ikke er operativt på grunn av planlagt vedlikehold/ettersyn. Reservefartøyet skal oppfylle farts- og kapasitetskrav til minimum 80 % og skal ellers oppfylle de sjødyktighets- og sikkerhetskrav som stilles av Skipsskontrollen.

3.2 Krav til båtmateriellet ut over de generelle krav

Ut over de generelle krav i lover og forskrifter for fartøyer vil oppdragsgiver stille ytterligere krav til båtene i den aktuelle trafikk slik det er angitt i punktene 3.2.1-3.2.10.

3.2.1 Miljøkrav

Fartøy i trafikken skal benytte drivstoff av mest mulig miljøvennlig type. Leverandøren skal oppgi valg av drivstoff i sitt tilbud.

Fartøyene skal være utformet slik at forbruket av drivstoff er lavest mulig. Leverandøren skal oppgi forbruksdata for de fartøyene de tilbyr dersom oppdragsgiver etterspør dette. Leverandøren skal også beregne samlet utslipp av CO₂ og NO_x per år basert på årsproduksjonen og rutehastighetene i anbudet samt valgt motor- og renseteknologi. Dette skal innberegnes i den totale kostnaden.

3.2.2 Ombord- og ilandstigningsforhold for passasjerene - gulv

Båtene skal være konstruert og utstyrt slik at rullestolbrukere og andre funksjonshemmede personer kan komme seg om bord og i land enkelt, trygt enten uten assistanse eller ved hjelpemidler som heis eller løfterampe. Maksimal stigning for rullestol bør ikke overstige 1:20, men 1:15 kan aksepteres for korte landganger. Det skal være minst en adgang til skipet som er tilgjengelig for rullestolbrukere og funksjonshemmede. Adgangen skal være uten trapper eller trinn og skal være merket med det internasjonale tilgjengelighetssymbolet for funksjonshemmede personer. Dersom det er flere adkomster skal de øvrige være merket med hvor den tilgjengelige adkomsten finnes.

Passasjerområdene skal ha sklisikkert gulvbelegg. Alle trinn skal ha sklisikkert belegg som er kontrastfarget i forhold til øvrig gulvbelegg. Alle trinnkanter skal ha

gult, kontrastfarget felt med bredde minst 25 mm. Alle trinnflater skal være sikret mot ising.

Fartøy skal ha sikre og hensiktsmessige ordninger for ombord- og ilandstigning, og innredningen skal tilfredsstille kravene til universell utforming slik at funksjonshemmede kan benytte skipene. Landgang skal sikres iht. reglene i vedlegg til Forskrift av 2. oktober 1987 nr. 507 om sikkerhetstiltak mv.

3.2.3 Sitteplasser, stolarrangement mv.

Alle arealer definert som passasjerarealer skal være tilgjengelige for alle passasjerer. Det skal ikke forekomme uventede hindringer i form av forhøyninger eller innsnevringer uten at det finnes alternative, innvendige, adkomster til arealet. Alle passasjer arealer skal ha farger og lyssetting slik at de forskjellige arealer fremtrer naturlig, klart og tydelig. Søylar, støttehåndtak og rekker, samt utspring som kan innebære fare for sammenstøt eller annen utilsiktet hendelse skal ha kontrasterende farger i forhold til bakgrunn og omgivelser.

Det skal finnes forskriftsmessige festemuligheter på hensiktsmessig plass for 1 rullestol per 100 passasjerplasser fartøyet er godkjent for.

Minst 4% av passasjerplassene fartøyet er godkjent for skal være tilrettelagt for funksjonshemmede personer. Dette betyr at det ved disse setene skal være tilstrekkelig plass til å sitte med rette bein. Setene skal ha kraftige nok armlener til at funksjonshemmede personer ved å bruke disse som støtte, kan sette og reise seg selv. Dersom setene er en del av en seterad, og armlene kan være en hindring for funksjonshemmede personer, skal det være mulig å folde armlenet vekk. Dette gjelder også det ytterste armlenet på seteraden. Armlenene skal ha farge i kontrast til bakgrunn og omgivelser. Seter beregnet for eldre og funksjonshemmede skal være i nærheten av evakueringsvei og toalett.

Alle døråpninger til publikumsarealer skal være brede nok for rullestol. De skal ha en lysåpning på minimum 80 cm. Dørene skal ha automatisk åpning eller stå i åpen posisjon der dette ikke er i konflikt med sikkerhetsbestemmelsene. Hindringer i passasjerarealer må unngås og dersom det er behov for ramper eller faste terskeleliminatorer skal disse ha kontrasterende merking i forhold til bakgrunn og omgivelser.

Fartøy som har alle passasjerarealer i ett plan er å foretrekke. Trapper tilknyttet eller som en del av passasjerområdene skal ikke være bratte og bør ha hel vegg på begge sider. Trappene skal være trygge i forhold til trappehøyde, -dybde, farge, lys og friksjon. Trappen (kanten på trappetrinnet) skal ha farge i lys kontrast til trappens og omgivelsernes øvrige farger (ca 25 mm. bredde både vertikalt og horisontalt). Det skal være rekkverk på begge sider av trappen. I et materiale som er lett å holde fast i og i en farge som er i kontrast til bakgrunn og øvrige omgivelser. Lenger enn trappen både i forkant og i enden av trappen. Det skal være en avstand mellom skott og rekkverk på minimum 45 mm. Det skal være taktil merking både på rekkverk og i gulv/trapp både ved trappens start og slutt. Rekkverket skal være sammenhengende i hele trappens lengde.

I korridorer/ganger om bord skal det være plass til at eldre og funksjonshemmede kan bevege seg fritt og de skal være brede nok til at rullestol kan passere andre passasjerer. I korridorer og ganger skal det være håndrekke på begge sider. Håndrekken skal fortrinnsvis være rund, med en diameter på 35-50 millimeter og i materiale som er lett å holde fast i og ha farge i kontrast til bakgrunn og omgivelser. Håndrekken skal kunne utstyres med taktil merking for synshemmede.

Dersom det er kiosk eller liknende om bord skal deler av skranke/disk ikke være høyere enn 90 cm. Det skal være mulig for eldre og funksjonshemmede å få mat, kaffe og lignende fra kiosken brakt til seteplassen.

Alle møbler, inventar og bekledning i passasjerareal skal være framstilt av ikke-allergifremkallende materialer. Reisende med pelsdyr skal henvises til eget avgrenset område. Pelsdyr, med unntak av førerhund, skal ikke ha adgang til passasjersalonger. Reisende med pelsdyr skal plasseres lengst bak i salongen, i tilknytning til området der bur for hund er plassert. Pelsdyr mindre enn 8 kg kan med bringes i godkjent bærebag. Disse passasjerene skal fortrinnsvis henvises til bakre del av salongen. Ref bestemmelser på TFT hjemmeside for hund og dyr på båt. (www.tromskortet.no)

Minst ett av skipets toaletter skal være tilrettelagt for rullestolbrukere. Toalett kan plasseres separat fra de andre toalettene. Det foretrekkes imidlertid at et dame- og herretoalett gjøres tilgjengelig ved at ordinære toalettrom gjøres større. Dersom tilgjengelig toalett ligger separat fra øvrige toaletter skal det i dette området være skilt som viser hvor tilgjengelig toalett finnes. Dørene til tilgjengelig toalett skal slå utover eller være skyvedør. Dørene skal være mulige å åpne med spesialnøkkel i en nødssituasjon selv om døren viser opptatt. Det skal være oppsvingbare støttehåndtak på begge sider av toalettet. Håndvasken skal plasseres slik at den kan rekkes fra toalettet. Oppheng av vasken skal være så kraftig at det tåler å bli brukt som støtte. Speil plasseres i passende høyde der nederste kant ikke er høyere enn 90 cm over gulvet. Det skal være fri høyde under vasken slik at det er mulig å sitte i rullestol ved vasken. Såpe, håndkle etc plasseres slik at det nåes fra rullestol. Det skal være utstyr for tilkalling av hjelp i en nødssituasjon i hvert toalettrom.

Minst ett av fartøyets toaletter skal ha fasiliteter slik at det kan brukes som stellerom for småbarn.

Det skal være sitteplasser for minst den andelen av det største antall passasjerer skipet er registrert for som følger av Forskrift av 2. oktober 1972 om beregning av passasjerantall og om passasjerbekvemmeligheter mv. §§6-10.

Oppdragsgiver kan kreve sikkerhetsbelter på minst 50 % av sitteplassene der hvor fartøyet skal brukes i åpent farvann. Øvrige krav til salong og seter går frem av § 21 i forskrift av 2. oktober 1972.

3.2.4 Informasjon og anløpsopprop, radio og telefonsamband

Skipet skal ha høyttalere og mikrofonanlegg av en kvalitet som gjør det lett å høre anløpsannonsering mv. også ved maksimal innvendig støy.

Viktig reiseinformasjon som for eksempel sikkerhetsinstruks, ankomstanrop og lignende som gis auditivt, skal også gis visuelt. Monitorer for å gi visuell

informasjon skal være montert slik at de er godt synlige fra alle passasjerplasser om bord.

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

Oppdragsgiver kan i samarbeid med løyvehaver benytte skjermer om bord i fartøyet til informasjon om oppdragsgivers egne produkter knyttet til kollektivtrafikk.

Plakater og annen informasjon til passasjerene i form av oppslag skal være utformet slik at de er lette å lese og lette å oppdage, fortrinnsvis ved ankomst om bord. Bokstavene skal være lette å lese og store nok, samt ha kontrasterende farge i forhold til bakgrunnen som gjør dem lette å lese (f.eks. sort på hvitt eller gult på sort). Det skal ikke brukes komplementærfarger (f.eks. rødt og grønt). Plakater og lignende plasseres fortrinnsvis med senterhøyde ca 155 cm over gulvet.

Det skal være teleslynge i alle passasjerområder, og all høytalerinformasjon skal også gå gjennom teleslynge. Passasjerområdene skal ha korrekt merking som gir informasjon om at teleslynge er tilgjengelig. Informasjonen skal leses tydelig og det skal før informasjon gis signal og en liten pause slik at høreapparatbrukere får anledning til å sette høreapparat i riktig posisjon.

Telefonanlegg som kan brukes av passasjerene skal finnes tilgjengelig ombord.

3.2.5 Skilting og merking

I den grad destinasjonsskilt skal benyttes, skal disse utformes slik oppdragsgiver bestemmer, og med rutenummerering etter oppdragsgivers system.

Utvendig skiltmerking med unntak av destinasjonsskilt skal utføres ved hjelp av symboler (piktogram).

Innvendig skilting skal utføres ved hjelp av symboler (piktogram). Skiltene skal være i tredimensjonal utførelse og være taktile i forhold til at synshemmede personer ved berøring skal kunne oppfatte skiltets mening.

3.2.6 Varmer og ventilasjon

Skipets varmeanlegg skal være slik dimensjonert at en innvendig temperatur på +15° C kan oppnås ved rutekjøringens start.

Varmeanlegget skal være dimensjonert slik at det har kapasitet til å stabilisere innnetemperaturen på +20 ° C uansett utetemperatur etter 30 minutters fart.

3.2.7 Renhold

Fartøyet skal fremstå som rent utvendig og innvendig ved innsetting i ruten om morgenen.

Anbyder skal følge et renholdsprogram som skal beskrives i anbudet.

3.2.8 Periodisk kontroll og vedlikehold

Alle fartøyer skal vedlikeholdes slik at de er rene og hele innvendig. Innvendige skader på stoler og interiør skal repareres omgående.

Fartøyene skal være underlagt et forebyggende vedlikeholdssystem som sikrer at de til enhver tid er i forskriftmessig stand. Anbyder skal dokumentere dette, og oppdragsgiver har innsynsrett for å kontrollere vedlikeholdssystemet og de periodiske kontrollene.

Punkterte vinduer som dogger skal byttes.

Utvendige skrogskader mv. skal være reparert senest 10 dager etter at skaden er oppstått. Ved større skader skal fartøyet tas ut av trafikk inntil skaden er reparert.

Det påligger utøveren å varsle Skipskontrollen og oppdragsgiveren dersom det er mistanke om at fartøyet ikke er sjødyktig (jfr. lov av 9. juni 1903 nr. 7 om Statskontrol med Skibes Sjødyktighed m.v. § 96).

3.2.9 Alder på fartøy

Fartøyene i alle ruter skal ikke være eldre enn 1998. Dette gjelder også reservefartøy.

3.2.10 Krav til gjennomføring, dokumentasjon og kontroll

Anbyder skal fylle ut et skjema som beskriver fartøyene som skal brukes i rutene og som angir hvilke av kravene som eventuelt ikke er oppfylt. Det skal også angis hvilke fartøyer som vil bli skiftet ut i løpet av anbudsperioden og tidspunkt for dette, dersom dette er aktuelt.

Alle fartøyer som skal brukes i anbudsrutene skal kontrolleres og godkjennes av oppdragsgiver eller den han bemyndiger. Utøver skal fremlegge dokumentasjon vedrørende forhold som ikke kan kontrolleres ved besiktigelse.

Bruk av underentreprenører skal godkjennes av oppdragsgiveren.

3.3 Ruteproduksjon

Tilbyder skal ved innlevering av sitt tilbud legge til grunn ruteproduksjon i henhold til ruteoppsett vist i vedlegg 1C3 og 1C4 Produksjonsberegning rute 3 og 4.

Se vedlegg 1D for dagens rutetabell. Der er standard hellig og høytidsdager presentert.

Produksjon er beregnet basert på 52 uker pr år, ikke fratrukket hellig- og høytidsdager med endret eller redusert ruteproduksjon.

Ruteendringer i forbindelse med hellig- og høytidsdager vises i oppsettet under. Disse ruteavvikene er veiledende, men ikke bindende, for hvordan hellig- og høytidsdager blir håndtert i kontraktperioden.

Samlet ruteproduksjon i kalenderåret kan avvike fra den budsjetterte produksjon iht ovenstående med inntil 4 %, på grunn av bevegelige hellig- og høytidsdager, uten at dette medfører justering av godtgjørelsen.

3.3.1 Endring i ruteoppsett og ruteproduksjon

Oppdragsgiver kan i kontraktperioden foreta endringer i ruteoppsettet for den enkelte rute.

Dersom produksjonsendringer i kontraktperioden øker eller reduserer behovet for antall mannskapsskift i trafikken, skal det forhandles om endret godtgjørelse. Ved behov for mannskapsskifte skal oppdragsgiver ha innsyn i dokumentasjon vedrørende merkostnad/mindrekostnad ved endring av mannskapsskifte.

Endringer i ruteoppsett i kontraktperioden kan gjøres innenfor en åpningstid på 0700-2330 for rute 3, og 0700-2230 for rute 4. Dersom sambandet i den vedlagte ruteplanen har første avgang før kl 0700 og/eller siste ankomst etter kl 2330, gjelder dette/disse klokkeslettene som ytre ramme endringer kan foretas innenfor. (eksempelvis rute 3 som dag fredag har første avgang kl 1810, men ikke ankomster etter kl 2300 på noen dager. Endringer i rutestrukturen kan da foretas innenfor tidsrommet 0535 – 2300 på disse dagene.

Tilbyder skal i sitt tilbud ta høyde for at for at Troms fylkestrafikk kan legge til nye turer innenfor dette tidsrommet. Ved slike endringer skal kilometerpris danne grunnlag for endring av godtgjørelse.

Endring i ruteproduksjonen regulerer godtgjørelsen på følgende måte

$$\frac{\text{Regulert brutto godtgjørelse for kontraktsåret}}{\text{Inngangsverdi budsjettert ruteproduksjon}} \times 50 \% \times \text{produksjonsendring i km} = \text{Endring i godtgjørelse}$$

3.3.2 Kjøp av tilleggsavganger

I tillegg til endring i ruteoppsett kan oppdragsgiver kjøpe tilleggsavganger i det enkelte samband. Kjøp av en tilleggsavgang skal kompenseres med 1,5 ganger gjennomsnittlig kilometerpris for kontraktsåret ganger antall kilometer seilt for tilleggsavgangen.

3.3.3 Regularitet og driftsavvik

Løyvehaver er ansvarlig for at rutetidene holdes. Løyvehaver skal levere sitt tilbud basert på ruteoppsettet i Vedlegg 1C, og med materiell som kan holde de oppsatte rutetidene. Rutetidene i Vedlegg 1C er avgangstidspunkt der ikke annet er oppgitt. Løyvehavere er ansvarlig for å regne inn nødvendig tid til ombord- og ilandstigning innenfor de rutetider som er oppgitt.

Ved planlagte driftsavbrudd for hovedfartøyet (verkstedopphold etc) skal reservefartøy settes inn i ruten fra det tidspunkt hovedfartøyet går ut av ruten.

Ved uforutsette driftsavbrudd for hovedfartøyet skal reservefartøy være på plass og klart til å gå inn i ruten senest 24 timer etter at driftsavbruddet oppsto.

Løyvehaver 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, ifm rutetermin eller etter andre pålegg fra oppdragsgiver, samt ruteendringer ifm hellig- og høytidsdager skal varsles.

4. SERVICE OG INFORMASJON

4.1 Service

Oppdragsgiver legger til grunn at tilbyder legger vekt på service og god kundebehandling.

Klager fra kunder skal rettes til oppdragsgiver, og vil bli forelagt tilbyderen. Hvis oppdragsgiver finner klandreverdige forhold vil dette bli påtalt og forlangt umiddelbart rettet/kompensert.

Tilbyder skal utføre transportoppgavene på en slik måte at publikum får den tjeneste ruteplanen angir, og på en slik måte at de får en positiv opplevelse av reisen.

Mannskapet skal i alle situasjoner yte service, opptre korrekt og vennlig overfor publikum og aktivt medvirke til at passasjerene får en positiv reiseopplevelse.

4.2 Informasjon

Tilbyder skal medvirke til god ruteinformasjon via oppdragsgivers informasjonskanaler, deriblant 177-tjenesten (ruteinformasjon). Dette gjelder særlig ruteavvik og driftsavbrudd. Oppdragsgiver har informasjonsansvaret for rutetider, priser og rabatter.

Prisinformasjon og rutehefter skal alltid være tilgjengelig ombord. Oppdragsgiver er ansvarlig for produksjon av rutehefter og – plakater. Operatør er ansvarlig for at denne informasjon gjøres tilgjengelig for publikum både ombord (rutehefter og oppslag) og på kaiene. Mannskapet må også kunne gi informasjon om viktige korresponderende kommunikasjoner.

4.3 Sanntids- og Informasjonssystem

For sanntids- og publikums informasjonssystem henvises det til vedlegg 11 Sanntidssystem.

5. MANNSKAP

Mannskap skal ha gjennomgått sikkerhetsopplæring i samsvar med Sjøfartsdirektoratets regler for de fartsområder fartøyet skal trafikkere.

Skipsfører, billettører og andre med passasjerkontakt skal ha god kjennskap til rutenettet, takstsystemet og billetteringssystemet for det ruteområde de betjener, samt viktige korresponderende ruter.

5.1 Lønns- og arbeidsvilkår

Utøvere skal ha lønns- og arbeidsvilkår for de ansatte som minst svarer til det som følger av en landsomfattende tariffavtale for ansatte innenfor denne delen av transportnæringen.

5.2 Virksomhetsoverdragelse

I henhold til Yrkestransportlovas § 8 er konkurransen underlagt reglene i arbeidsmiljøloven §§ 16-2 til 16-7, om arbeidstakernes rettigheter ved virksomhetsoverdragelse.

Informasjon om besetningsmedlemmer pr 2014 finnes i vedlegg 7
Besetningsmedlemmer.

Oppdragsgiver tar ikke stilling til hvilke forpliktelser som påhviler ny operatør knyttet til ansatte. Ny operatør vil ha risikoen for disse forholdene.

5.3 Språk

For passasjerskip i rutefart mellom norske havner må personell som skal rettlede passasjerer i beredskaps- og nødssituasjoner beherske engelsk og et skandinavisk språk, jf. [forskrift av 9. mai 2003 nr. 687 om kvalifikasjonskrav og sertifikatrettigheter for personell på norske skip, fiske- og fangstfartøy og flyttbare innretninger.](#)

Det andre språket skal være norsk.

5.4 Uniform

Mannskap på fartøyene skal være uniformert slik at reisende i enhver situasjon skal kunne identifisere disse. Uniformer skal være utstyrt med navneskilt eller annen tilsvarende identifikasjon over brystlommen.

5.5 Læringer

Tilbyder skal tilby minst 1 lærlingplass. Kostnader knyttet til lærlingplasser skal inngå i tilbudet.

6. BILLETTERING OG STATISTIKK

6.1 Billettering

Tilbyder er ansvarlig for korrekt billettering av reisende. Tilbyder plikter å bruke billetteringssystem stilt til rådighet av oppdragsgiver. Oppdragsgiver benytter i dag billetteringssystem fra FARA.

Operatørens ansvar

- Lade punkter med 220 volt fra UPS til billettmaskinene.
- Betalingsterminal for billettering.
- Kassabeholdning.

6.1.1 Drift, service og vedlikehold

Service- og vedlikeholdsavtale for billettsystem er oppdragsgivers ansvar. Første linjes service og vedlikehold er operatørs ansvar.

Oppdragsgiver vil plassere reserveutstyr hos operatør eller på sentralt sted som er tilgjengelig for operatør. Når det gjelder defekt billetteringsutstyr som ikke lar seg utbedre på stedet, plikter operatør å erstatte det defekte utstyret med utstyr fra nevnte reservelager.

Defekt utstyr skal oversendes leverandør etter nærmere avtale. Oversendelse av billetteringsutstyr skal skje senest neste virkedag og på den måten oppdragsgiver fastsetter. Kostnader til forsendelse dekkes av operatør.

Oppdragsgiver er, med unntak fra første linjes vedlikehold, ansvarlig for service, vedlikehold, reserveutstyr og nødvendig support av de elektroniske billettmaskinene. Operatør er ansvarlig for å melde fra til oppdragsgiver dersom det oppstår behov for vedlikehold, service og reparasjoner. Dette skal umiddelbart meldes pr. telefon til TFT vakt og deretter på e-post til servicepersonale hos oppdragsgiver. Oppdragsgiver forbeholder seg retten til å endre ansvarsforholdene ved vedlikehold på billetteringsutstyret. Evt. økonomiske konsekvenser er gjenstand for forhandlinger.

6.1.2 Opplæring og superbruker

Operatør er ansvarlig for at alle som har behov for det har gjennomgått obligatorisk opplæring på elektronisk billettmaskin. Manglende eller feil billettering som følge av manglende opplæring, vil generere gebyr til operatør.

Det er operatør som skal bære kostnadene ved opplæring. Opplæringsprogrammet har en varighet på inntil 3 timer, og det vil være operatørs oppnevnte superbruker som skal forestå opplæringen. Etter dette vil det være operatørs oppnevnte superbruker som skal forestå opplæring. Dersom noen av mannskapet trenger ytterligere opplæring, vil det være operatør sitt ansvar. Oppdragsgiver vil stille brukermanualer og opplæringsmaskiner til rådighet for operatør. Opplæringen vil foregå i operatør sine lokaler eller annet egnet sted i Troms.

Operatør skal oppnevne minimum en superbruker. Superbrukeren vil bli gitt spesiell opplæring av oppdragsgiver dersom denne ikke har gjennomgått slik opplæring. Superbrukeren lønnes av operatør. Superbruker(ne) skal være ressurspersoner som kan besvare spørsmål fra mannskap vedrørende funksjonalitet i billettmaskinen og billetteringssystemet.

6.1.3 Forsikring

Operatør er ansvarlig for at billettmaskinene blir benyttet i henhold til oppdragsgivers spesifikasjoner. Uansvarlig, uaktsom eller uforsvarlig behandling av utstyr og system kan medføre erstatningsansvar. Det er operatør ansvar å forsikre billettutstyret.

6.1.4 Billettruller

Billettruller til billettmaskinene er operatørs ansvar og kostnad. Operatør skal ha tilstrekkelig antall billettruller i fartøyet, samt bufferlager som er nødvendig for å billettere alle kunder. Det er kun tillatt å benytte billettruller som er spesifisert og godkjent av oppdragsgiver. Oppdragsgiver vil stille krav til billettruller som skal brukes, tilpasset den gjeldende printer.

Manglende billettruller i fartøy er å betrakte som manglende billettering.

6.1.5 Kort

Operatør er ansvarlig for å ha tilstrekkelig antall reisekort i egen beholdning. Bestilling gjøres til oppdragsgiver, som ordner/betaler dette ift. leverandør. Det er kun tillatt å benytte kort som er spesifisert og godkjent av oppdragsgiver. Oppdragsgiver dekker kostnaden med kjøp av kort. Inntekter fra salg av kort tilfaller oppdragsgiver. Manglende kort er å betrakte som manglende billettering. Oppdragsgiver er ansvarlig for vedlikehold av kort. Operatørkort bestilles hos oppdragsgiver. Defekte kort skal leveres inn til oppdragsgiver med beskrivelse av feilsituasjon, navn og adresse på kortinnehaver.

6.2 Statistikk

Tilbyder skal levere trafikkstatistikdata på elektronisk form etter enhver tids gjeldende regler. Oppdragsgiver skal motta trafikkstatistikdata månedlig og innen 15 i påfølgende måned.

6.3 Billettprodukter og takst

6.3.1 Takst og billettering

Operatør skal følge de retningslinjer for billettprodukter og takster som er fastsatt av oppdragsgiver. Operatør plikter å kontrollere at billettøren til enhver tid er kjent med takstreglementet, oppdragsgivers produktutvalg og vet hva som er korrekt billettering. Oppdragsgiver er ansvarlig å informere operatør skriftlig når endringer skjer i takstreglementet. Operatør er ansvarlig for salg av billetter og at gjeldende takstbestemmelser følges. Det er feil eller manglende billettering dersom kunden ikke får gyldig eller korrekt billett. Operatør plikter å oppbevare kvittering for skiftovergjør iht regnskapsloven. Oppdragsgiver kan selge billetter og kort på terminaler o.l. og kan inngå avtaler med andre om salg av billetter og kort i kommisjon. I løpet av anbudsperioden vil reisende ha mulighet for å kjøpe billetter på mobil og evt andre salgskanaler.

Operatør skal i samarbeid med oppdragsgiver arbeide for høyest mulige inntekter i rutene.

6.3.2 Frikort

Operatør kan utstede fribillett som vil være gyldig for anbudsområdet. Operatør betaler en pris for hver fribillett, prisen for fribillett avtales med oppdragsgiver. Pris for kort kr 50,- kommer i tillegg. Oppdragsgiver refunderer ikke utstedte frikort som ikke benyttes for eksempel dersom ansatt slutter i selskapet eller lignende. Dersom operatøren har kontrakt for flere rutepakker og dersom han ønsker å kjøpe kort for flere områder, må det betales for hvert av anbudsområdene. Ved utstedelse av slike kort faktureres disse operatør inkl. merverdiavgift. Operatør har ansvar for eventuell innberetning/fordelsbeskatning.

6.3.3 Billettkontroller

Operatør har et ansvar for at alle passasjerer har gyldig billett under hele reisen.

Oppdragsgiver har anledning til å gjennomføre billettkontroller. Passasjerer uten gyldig billett kan ilegges straffetakst. Oppdragsgiver skal underrette operatør skriftlig om eventuelle feil ved gjennomføringen av billettering, og operatør plikter uten opphold å rette feil som er operatørs ansvar.

6.4 Ruteinformasjon på internett, mobiltelefon, monitor, telefon

Oppdragsgiver er ansvarlig for ruteinformasjon på internett, mobiltelefon etc. Sentralt i denne ruteinformasjonen er nettstedet www.tromskortet.no, et nettsted utviklet av oppdragsgiver for å gi informasjon om billettprodukter, priser, reiseinformasjon, ruter, og med lenker til reiseplanlegger og andre digitale tjenester. Via www.tromskortet.no kan man klikke seg videre til digital reiseplanlegger, og ved hjelp av en kartløsning finne ruter og avgangstider for den reisen man planlegger. Reiseplanleggeren finnes også i en noe enklere versjon til mobiltelefonbruk. Oppdragsgiver har også installert monitører på en del holdeplasser og terminaler. Monitorene viser de neste avgangene fra holdeplass/ terminal. Oppdragsgiver har planer om å bygge ut og videreutvikle dette opplegget, bl.a. i forbindelse med innføring av system for sanntidsinformasjon. Oppdragsgiver har også ansvaret for ruteopplysningen www.177troms.no. www.tromskortet.no og www.177troms.no har felles nettside under logoen til tromskortet.

7. OPPGAVEFORDELING MELLOM OPPDRAGSGIVER OG TILBYDER

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

Oppgave	Utøver	Oppdragsgiver
1. Trafikk/driftsledelse	H	
2. Ruteplanlegging	M	H
3. Resultatoppfølging og kontroll		H
4. Inntektsansvar	M	H
5. Takst- og rabattsystem		H
6. Billetteringsmaskiner og billettssystem	M	H
7. Billettsalg	H	M
8. Ruteinformasjon på holdeplasser	M	H
9. Ruteinformasjon, markedsføring:	M	H
10. Telefonisk ruteopplysning m.v.		H
11. Terminaler, havner, anløpssteder	M	H
12. Hittogdsservice	H	

H = hovedansvar, M = medvirkning

Den daglige ledelsen av båtdriften tilligger utøveren. Dette innebærer ansettelse og ledelse av maritimt personale og driftspersonell, anskaffelse og allokering av båter osv. Anbyder skal i anbudet redegjøre for sitt opplegg for den daglige driften.

Ruteplanlegging er oppdragsgiverens ansvar, men skal utføres i nært samarbeid med utøveren. Det påligger utøveren å følge utviklingen i reisebehov og trafikkmønster og foreslå tilpasninger i rutene i henhold til de prosedyrer oppdragsgiveren fastlegger, i vedlegg 3 beskrives fremgangsmåten.

Utøveren skal utføre transportoppgavene i henhold til oppdragsgiverens mål for gjennomføringen.

Oppdragsgiveren har inntektsansvaret for trafikken. Det påligger utøveren å rapportere trafikkvolum og inntekter og å arbeide for høyest mulige inntekter i rutene. Det etableres et inntektsbasert incitamentssystem for trafikkinntektene (jfr pkt 1.3.8 i vedlegg 3). Operatøren har det økonomiske ansvaret for eventuell restaurasjonsvirksomhet om bord.

Oppdragsgiveren fastsetter takster og rabatter samt reisekort/rabattkort. Utøveren 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). Billetter skal være merket med oppdragsgiverens navn, dette ivaretas av oppdragsgiver i billettsystem.

Oppdragsgiveren er ansvarlig for valg av system for og innføring av elektronisk billettering. Systemet skal ha en oppgjørsmulig modul hvor utøveren har ansvaret for å følge opp innlevering av kontantbetaling på fartøyene og annet kontant billett kjøp. Utøveren skal kun benytte dette systemet. Dataene fra slike systemer er oppdragsgivers eiendom.

Utøveren er ansvarlig for billettsalg ombord. Utøveren skal rapportere og avregne salgsinntektene til oppdragsgiveren slik oppdragsgiver bestemmer. Oppdragsgiver har ansvaret for håndtering av merverdiavgift på trafikkinntekten.

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

Oppdragsgiveren har ansvaret for markedsføring av rutetilbudet. Medvirkning i større kampanjer kan avtales med særskilt godtgjørelse til utøveren. Kunngjøring i henhold til bestemmelsene i yrkestransportloven med tilhørende forskrifter, er oppdragsgivers ansvar. Dersom utøveren 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 som WAP, SMS osv. Dette inkluderer også slike tjenester om bord i fartøyene. Dersom operatøren har et system for avviksmeldinger skal ruten(e) inkluderes i dette.

Oppdragsgiver bestemmer hvilke kaier og terminaler som skal benyttes i rutene. Oppdragsgiver inngår avtaler om leie av kai, terminalbygg og ekspeditørtjenester der dette er nødvendig. Operatørene må selv sette seg inn i kaiforholdene ved det enkelte anløpssted, herunder høydeforskjell mellom flo og fjære og nødvendig utstyr for om bord- og ilandstigning. Vedlagt følger en liste over anløpssteder med informasjon (Vedlegg 1G). Tilbyder er ansvarlig for at fartøyene kan anløpe de ulike kaiene

under alle tidevannsførhold. Kaienes tilstand ved inngåelse av kontrakt vil være utgangspunkt for fartøyenes tilpasning til kai. Herunder gjelder også fartøyets UU-tilpasning. Tilbyder er ansvarlig for å gjøre seg kjent med forholdene og fasilitetene på den enkelte kai.

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

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.

8 Rapportering

8.1 Generelt

Operatør skal rapportere til oppdragsgiver i samsvar med tabellen i dette punkt.

Månedlig fakturabeløp blir utbetalt under forutsetning av at rapportene foreligger.

	Type rapport	Rapporteringsmåte	Frekvens
a)	Regnskap og årsberetning (m/ revisjonsberetning)	Pr brev eller e-post.	På forespørsel
b)	▪ Oversikt over antall innstillinger pr tur/rutenr med angivelse av tidspunkt og årsak. ▪ Beskrivelse av eventuelle omstendigheter som påvirker utføringen av oppdraget.. Se også pkt. 8.3.	Pr e-post	Hvert kvartal
c)	Daglige trafikkrapporter: ▪ Forsinkelser ▪ Innstilte avganger ▪ Andre relevante driftsavvik ▪ Kundeklager Se også pkt. 8.3.	Pr epost/ telefon	Fortløpende og omgående
d)	Hendelser som kan medføre media omtale, for eksempel ulykker. Se også pkt. 8.3.	Pr telefon,	Umiddelbart
e)	Statistikk og økonomiske forhold om den operative driften	Pr e-post	På forespørsel
f)	Billettinntekter, se også pkt. 8.2.	Pr e-post	Hver mnd

Det vil bli utarbeidet rapporteringsskjema for de enkelte rapporteringspunktene.

Oppdragsgiver kan i løpet av avtaleperioden kreve annen type rapportering og andre måte og skjema det skal rapporteres på. Operatør vil få beskjed om dette i god tid før endret rapportering skal iverksettes.

Oppdragsgiver kan i løpet av kontraktsperioden utarbeide en hendelseslogg som oppdragsgiver stiller til disposisjon. Operatør vil få melding når denne er klar og hvordan denne skal brukes.

8.2 Billettinntekter og økonomirutiner/månedsoppgjør

Rapporteringsløsning levert av oppdragsgiver skal uten endring benyttes til rapportering (vedlegg 9). Skjema kan endres i løpet av kontraktsperioden. Månedsoppgjør på fastlagte skjemaer skal sendes oppdragsgiver innen den 15. i påfølgende måned. Økonomisk oppgjør i henhold til skjema skal overføres oppdragsgiver innen den 20. i påfølgende måned.

Oppgjørene skal være rene i formen og ikke inneholde andre forhold mellom partene. Andre krav og reguleringer løses ved hjelp av fakturering mellom partene. Operatørs skal årlig og innen 31. januar levere en bekreftelse fra sin revisor i forhold til fullstendigheten av samtlige oppgjør fra forrige år.

Kontanthåndtering, overføring av kontanter, bankkortterminal, bookingsystem og passasjerregistrering håndteres av operatøren. Månedsvis overføring av kontanter, oppgjør for vouchers m.v. avstemt mot registrert billettsalg, gjøres senest per den 15. i påfølgende måned.

Oppgjør med vedlegg scannes og sendes som PDF til oppgitt e-post, pr i dag er den okonomi@fylkestrafikk.no

Oppsettet av hvordan PDFen skal bygges opp bestemmes av oppdragsgiver.

8.2.1 Overordnede prinsipper

Operatør har alt formelt og økonomisk ansvar for omsetning og oppgjør fra salg skjer til oppgjør er avklart gjennom bankinnskudd eller annen godkjent oppgjørsform. Oppdragsgiver forholder seg til godkjent oppgjør som avgrensing mot operatør i forhold til regnskapsføring, pliktig rapportering og oppgjør.

8.2.2 Intern kontroll

Operatør har ansvar for etablering av en god intern kontroll i alle ledd av egen organisasjon som direkte eller indirekte er berørt av kontrakten. Operatør forplikter seg til å følge de rutiner og retningslinjer som blir gjort gjeldende samt oppdragsgivers krav om praktisering av disse. All omsetning skal registreres på kassesystem når denne oppstår og dokumenteres på en tilfredsstillende måte.

8.2.3 Merverdiavgift

Alle bilag skal være merket med oppdragsgivers navn og organisasjonsnummer. All omsetning hvor oppdragsgivers organisasjonsnummer er benyttet skal ende i oppdragsgivers regnskap. Det er ikke anledning å trekke ut deler av omsetningen, selv om denne tilhører operatørs regnskap. Viser for øvrig til vedlegg 9 økonomirapportering.

8.2.4 Regnskapsførsel

Operatør har ansvaret for å sikre en regnskapsførsel i forhold til lovverk og krav slik at oppdragsgiver kan følge spor fra oppdragsgivers regnskap til ytterste ledd av operatørs regnskap og samme veien tilbake.

Krysningspunktet mellom operatørs regnskap og oppdragsgivers regnskap ligger i dagsoppgjør, skiftoppgjør eller sumoppgjør. Sporing skal i alle tilfeller være mulig ihht forrige punkt.

Vedlegg 9 benyttes pr i dag, men endring kan forekomme.

Operatør rapporterer omsetning i henhold til oppgjørene med tilfredsstillende sporbarhet inn i fastlagt skjema fra oppdragsgiver.

Bilag oppbevart på papir eller digitalt medium hos operatør er i henhold til ovenstående også en del av oppdragsgivers regnskap. Bilag og tilhørende dokumentasjon stilles disponibel for oppdragsgiver og oppdragsgivers revisjonsselskap.

8.2.5 Kontantomsetning

Operatør har ansvar for at all kontantomsetning blir overført oppdragsgiver med utgangspunkt i oppgjør.

Operatør har selv økonomisk ansvar for eventuelle differanser i oppgjørene.

Differanser som kan spores tilbake til feilaktig eller manglende registrering av omsetning skal korrigeres av operatør i kassesystem.

Operatør bærer selv kostnader til kredittkortprovisjon og bankkostnader knyttet til telling av oppgjør og evt. dataløsninger rundt dette.

Operatør stiller selv med og har ansvar for vekslebeholdninger.

8.2.6 Kredittomsetning

Kredit skal kun gis i henhold til generell instruks fra oppdragsgiver.

Kredit skal registreres i kassesystem og bilag skal følge oppgjøret.

Kredit trekkes ut av oppgjør i henhold til rapporter og dokumentasjon og sendes oppdragsgiver for fakturering i henhold til avtale.

8.2.7 Tromskortet

Innbetaling ved påfyll/kjøp av verdikonto skal uavkortet overføres oppdragsgiver gjennom oppgjør og oppgjør rutiner.

Oppdragsgiver regnskapsfører og ivaretar økonomisk forpliktelse ovenfor kortinnehavere.

All utstedelse av kort utenom ordinære rutiner skal godkjennes av oppdragsgiver.

Andre typer verdikort håndteres etter tilsvarende prinsipper og etter avtale med oppdragsgiver.

8.3 Driftsrapportering

Nærmere beskrivelser av rutiner for rapportering av skader skjer etter nærmere avtale.

Operatør skal omgående rapportere, først muntlig senere skriftlig, til oppdragsgiver uhell eller ulykker som det kan forventes at politi, presse eller publikum kan kontakte oppdragsgiver om.