



Kontrakt

Del B Leveransebeskrivelse

Vedlegg 1: Rutekart inklusiv anløpssteder

Vedlegg 2: Rutetabeller

Vedlegg 2.1 Rutetabell Borgan - Ramstadlandet

Vedlegg 2.2 Rutetabell Eidshaug - Gjerdinga

**Vedlegg 2.3 Rutetabell Hurtigbåt Namsos – Rørvik
- Leka**

Vedlegg 2.4 Helligdagstabeller

Vedlegg 3: Universell utforming

Vedlegg 4: Månedsrappport

Vedlegg 5: Kaidata

INNHALDSFORTEGNELSE

1.	RUTEPRODUKSJONEN	4
1.1.	Opplysninger om anbudsrutene	4
1.1.1.	Generelle opplysninger	4
1.1.2.	Pakke 1 Ramstadlandet – Borgan og Eidshaug - Gjerdinga	4
1.1.3.	Pakke 2 Hurtigbåtsambandet Namsos – Rørvik – Leka.....	4
1.1.4.	Oppdragsgivers rett til endring av ruteproduksjonen.....	4
1.2.	Innstilte turer	5
1.2.1.	Pakke 1 Sambandet Ramstadlandet – Borgan og Sambandet Eidshaug - Gjerdinga 5	
1.2.2.	Pakke 2 Hurtigbåtsambandet Namsos – Rørvik - Leka	5
1.3.	Punktlighet.....	6
2.	TERMINALER / ANLØPSTEDER	7
2.1.	Kaier.....	7
2.1.1.	Generelt	7
3.	KRAV TIL FARTØY	8
3.1.	Generelle krav til fartøy	8
3.2.	Særskilte krav til fartøyene	8
3.2.1.	Pakke 1	9
3.2.1.1.	Ramstadlandet – Borgan.....	9
3.2.1.2.	Eidshaug - Gjerdinga	9
3.2.2.	Pakke 2	9
3.2.2.1.	Namsos – Rørvik – Leka.....	9
3.3.	Periodisk kontroll og vedlikehold	9
3.4.	Årlig kontroll, planlagte reparasjoner o.l.	9
3.5.	Restaurasjon	10
3.6.	Myndighetskrav	10
4.	RESERVEFARTØY.....	11
4.1.	Generelt.....	11
4.2.	Særskilte krav til Reservefartøy	11
4.2.1.	Pakke 1 Borgan – Ramstadlandet og Eidshaug - Gjerdinga	11
4.2.2.	Pakke 2 Namsos – Rørvik - Leka	11
5.	MILJØKRAV TIL FARTØYENE	12
6.	KRAV TIL INFORMASJON OG SERVICE	13
6.1.	Informasjon til reisende.....	13
6.2.	Hittegodsservice	13
6.3.	Mediehåndtering.....	13
7.	MARKEDSFØRING OG REKLAME	13
8.	FORSIKRINGER.....	14
9.	ANSVAR FOR FRAKT AV GODS.....	14
10.	BILLETTERING	14
10.1.	Billetteringskontroll.....	14
10.2.	Trafikkstatistikk	14
10.3.	Opplæring av personell	15
11.	BILLETTPRODUKTER OG TAKST	15
11.1.	Generelt.....	15
11.2.	Årskort/Frikort	15
12.	RAPPORTERING, OPPGJØR, SIKKERHET OG BEREDSKAP	15

12.1.	Billettinntekter	15
12.2.	Driftsrapportering.....	15
12.3.	Sikkerhet og beredskap.....	16
13.	KRAV TIL KVALITET I LEVERANSEN	17
13.1.	Kvalitetssikring og internkontroll.....	17
13.2.	Kundehenvendelser	17
14.	KRAV TIL BEMANNING OG MANNSKAP	17
14.1.	Bemannings.....	17
14.2.	Mannskapenes kvalifikasjoner.....	17
14.3.	Trafikkavvikling.....	18
14.4.	Mannskapets kompetanse ved uhell/ulykker/ran	18
14.5.	Uniformering	18
14.6.	Fasiliteter for ansatte	18

1. RUTEPRODUKSJONEN

1.1. Opplysninger om anbudsrutene

1.1.1. Generelle opplysninger

Anbudet er delt i to pakker, Pakke 1 og Pakke 2. Pakke 1 er fergesambandene Ramstadlandet – Borgan og Eidshaug - Gjerdinga og Pakke 2 er hurtigbåten som trafikkerer sambandet Namsos-Rørvik-Leka.

Kartskisse over anløpsstedene i Pakke 1 og Pakke 2 er vist i vedlegg 1.

Operatør bærer selv ansvaret for å finne og/eller kontrollere seilingslengder og seilingstider ut fra egne vurderinger av seilingsled og valgt fartøy.

1.1.2. Pakke 1 Ramstadlandet – Borgan og Eidshaug - Gjerdinga

Rutetabellen som skal legges til grunn for tilbudet er vist i vedlegg 2.1, 2.2 og helligdagsrute 2.4. Operatør skal legge til grunn at dette rutetilbudet skal gjelde hele avtaleperioden.

Borgan - Ramstadlandet

Dette fergesambandet knytter øysamfunnet Borgan sammen med Ramstadlandet på Ytre Vikna. Ruten er å forstå som en helårsrute med avvik på helligdager som angitt i vedlagt rutetabell. Sambandets lengde er omtrent 3,2 Nm. Den rutetabellen som skal legges til grunn er vist i vedlegg 2.1. Operatør skal legge til grunn at dette rutetilbudet skal gjelde hele avtaleperioden. Operatør står fritt til å bestemme liggested for fergen.

Eidshaug – Gjerdinga

Dette fergesambandet knytter øysamfunnet Gjerdinga sammen med fastlandet på Eidshaug. På Eidshaug vil det være mulig for overgang til hurtigbåtsambandet Namsos – Rørvik – Leka. Ruten er å forstå som en helårsrute med avvik på helligdager som angitt i vedlagt rutetabell. Sambandets lengde er på omtrent 1,5 Nm. Den rutetabellen som skal legges til grunn er vist i vedlegg 2.2. Operatør skal legge til grunn at dette rutetilbudet skal gjelde hele avtaleperioden. Operatør står selv fritt til å bestemme liggested for fergen.

1.1.3. Pakke 2 Hurtigbåtsambandet Namsos – Rørvik – Leka

Hurtigbåtsambandet betjener anløpene Namsos, Jøa, Abelvær, Rørvik, Eidshaug, Fjølrika, Skei, Gutvik. I perioden 01.05 – 31.08 inngår også anløp av Gjæslingan. I dagens rute betjenes også Nordøyan i perioden 07.07-11.08. Ruten til Nordøyan er kommersiell og ikke en del av dette anbudet. Operatør kan selv velge om dette er en rute de ønsker å betjene for egen regning. Operatør plikter i så fall og videresende separat rutetabell for denne strekningen til oppdragsgiver.

Rutetabellen er justert mot busskorrespondansene slik at det oppnås en god korrespondanse mellom hurtigbåt, buss og tog. Ruten er hovedsakelig delt opp i sommer- og vinterruter, i tillegg er det egne helligdagsruter.

Den rutetabellen som skal legges til grunn er vist i vedlegg 2.3 og vedlegg 2.4 helligdagsruter. Operatør skal legge til grunn at dette rutetilbudet skal gjelde hele avtaleperioden.

1.1.4. Oppdragsgivers rett til endring av ruteproduksjonen

Oppdragsgiver forbeholder seg rett til endring av ruteproduksjonen. Det vises til Del A Generelle kontraktsvilkår punkt 11 om rett til endring av Leveransen.

1.2. Innstilte turer

Operatøren kan ikke innstille Avganger uten saklig grunn. Alle innstilte avganger skal registreres i AtB's driftsportal. Avvik som skyldes værforhold eller andre forhold som ligger utenfor Operatørens kontroll, skal registreres med årsak. Andre innstillinger vil bli regnet som Operatørens ansvar.

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

Ikke planlagte innstillinger skal varsles til Oppdragsgiver jfr. Pkt 1.3 nedenfor.

Ved innstilte Avganger som skyldes forhold Operatør rår over ilegges Operatør gebyr som angitt i Del A Generelle kontraktsvilkår pkt 20.

For øvrig vises til pkt. 19 og 20 i Del A Generelle kontraktsvilkår.

Ved innstilte avganger i Pakke 2, skal Operatør sørge for alternativ transport for de reisende.

1.2.1. Pakke 1 Sambandet Ramstadlandet – Borgan og Sambandet Eidshaug - Gjerdinga

Operatør skal sikre at sambandet ikke er helt ute av drift i mer enn 12 timer. Ved driftsstans utover 12 timer skal Operatør ha satt inn reservefartøy, i.h.t. krav og kapasiteter som beskrevet i pkt 4.1, og 4.2.1.

Blir ikke slikt reservefartøy satt inn innen 12 timer, påløper dagmulkt i henhold til Del A – Generelle kontraktsvilkår pkt. 19.2.

Operatør skal i tilbudet, bekrefte at reservefartøy vil bli satt inn innen 12 timer og at kravene i pkt. 4, vil bli overholdt.

Operatør må kunne dokumentere overfor Oppdragsgiver at de har gjort det som er mulig for å hindre at Ruter er helt ute av drift.

Ved planlagt driftsstans skal driften opprettholdes med reservefartøy som oppfyller kravene i pkt. 4.

1.2.2. Pakke 2 Hurtigbåtsambandet Namsos – Rørvik - Leka

Operatør skal sikre at sambandet ikke er helt ute av drift i mer enn 12 timer. Ved driftsstans utover 12 timer, skal Operatør sette inn reservefartøy i h.h.t krav og kapasiteter beskrevet i pkt. 4.1 og 4.2.2.

Blir ikke slikt reservefartøy satt inn i innen 12 timer, påløper dagmulkt i henhold til Del A – Generelle kontraktsvilkår pkt. 19.2.

Operatør skal i tilbudet, bekrefte at reservefartøy vil bli satt inn innen 12 timer og at kravene i pkt. 4, vil bli overholdt.

Operatør må kunne dokumentere overfor Oppdragsgiver at de har gjort det som er mulig for å hindre at Ruter er helt ute av drift.

Ved planlagt driftsstans skal driften opprettholdes med reservefartøy som oppfyller kravene i pkt. 4.

1.3. Punktlighet

Avgang for Ferge regnes fra det tidspunktet bommen på fergekaiaen for ilandkjøring lukkes. Avvik i forhold til Rutetabellen utover 5. min for Ferge regnes som en forsinkelse.

For Hurtigbåt regnes avgang fra når landgang heves fra kai. Avvik i forhold til rutetabellen utover 15. min for Hurtigbåt regnes som en forsinkelse.

Alle forsinkelser skal registreres i Oppdragsgivers driftsportal så raskt det lar seg gjøre og senest innen 8 timer. Forsinkelse som skyldes værforhold, forsinket korresponderende buss eller andre forhold som ligger utenfor Operatørens kontroll, skal registreres med årsak. Andre forsinkelser vil bli regnet som operatørens ansvar.

Der hvor det er korrespondanse med forsinket buss skal det normalt ventes i inntil 10 minutter om ikke annet avtales med Oppdragsgiver. Koordinering av korrespondanser skal skje mellom trafikkledelsen i korresponderende selskaper.

Ved forsinkelser på mer enn 15 minutter skal Oppdragsgiver varsles. Med mindre Oppdragsgiver bestemmer noe annet, skal varsel gå til Oppdragsgivers driftsportal, Vegmeldingssentralen samt Operatørs SMS varslingstjeneste.

2. TERMINALER / ANLØPSTEDER

Kaieier bærer ansvaret for ordinært vedlikehold av de kaier som benyttes på anløpsstedene. Det samme gjelder eventuelle landbaserte anlegg som terminaler, venterom og toalett.

Operatøren har drifts- og vedlikeholdsansvar i hele kontraktperioden for utstyr og installasjoner som operatøren står som eier av, uavhengig av om disse er installert på fartøy eller på land.

Operatør betaler alle avgifter knyttet til Operatørens virksomhet og anvendelse av kaiene, herunder landstrøm. Operatøren må selv innhente opplysninger om hvilke avgifter som påløper i forbindelse med drift av sambandene.

Fergekaiene er utstyrt med Sesam 800 fjernstyringsanlegg. Operatør må selv sørge for nødvendig utstyr om bord i fartøyet for å kunne operere anlegget.

Operatør bærer ansvaret for at tilbudt fartøy tilpasses kaier og kaiforhold. Operatør kan gi tilbud som medfører behov for endringer av kaiene forutsatt at slike ombygginger bekostes av operatør. Ombygging av kai må skje innenfor gjeldende reguleringsplan, og iht. avtalt fremdriftsplan. Slik ombygging må ikke påvirke ordinær ruteproduksjon. Oppdragsgiver forbeholder seg rett til å verifisere og godkjenne operatørs ombyggingsplaner og eventuelle installasjoner. Plassering av alle typer utstyr og installasjoner skal godkjennes av Oppdragsgiver. Ved avslutning av kontrakt kan Oppdragsgiver kreve utstyret fjernet.

Operatør er ansvarlig for å innhente nødvendige tillatelser fra kaieier og offentlige tillatelser i forbindelse med installasjoner på og ombygginger av kai. Operatør bærer all risiko for usikkerhet knyttet til om slike tillatelser blir gitt.

Publikumsfasiliteter i tilknytning til kaiene er kaieiers ansvar og kostnad. Operatør er ansvarlig for å henge opp ruteinformasjon/oppslag og rutekassetter på alle anløpssteder i henhold til retningslinjer fra Oppdragsgiver.

2.1. Kaier

2.1.1. Generelt

Alle faste fergekai- og landanlegg som benyttes i forbindelse med denne kontrakt eies og vedlikeholdes av Trøndelag fylkeskommune. Hurtigbåtkaiene som benyttes i denne kontrakten eies og vedlikeholdes av private, kommunale og fylkeskommunale aktører. Se del B vedlegg 5 kaidata for kontaklinformasjon til respektive kaieiere.

Operatør er ansvarlig for de skader som påføres kai- og landanleggene i forbindelse med Operatørs bruk av disse.

Operatør bærer selv alle kostnader for eventuelle tilpasninger av kaier til Fartøyene.

Tilstandsrapport, bilder og dybdescanning av fergekaiene, samt tegninger og dybdescanning av hurtigbåtkaiene, finnes i Vedlegg 5 – Kaidata.

3. KRAV TIL FARTØY

3.1. Generelle krav til fartøy

Forskrifter og andre offentlige bestemmelser

Alle fartøyer må oppfylle minstekravene i alle offentlige bestemmelser som har gyldighet for fartøyer. Fartøy skal ha gyldig passasjersertifikat utstedt av Sjøfartsdirektoratet og skal ha gyldige, lovfestede forsikringer.

Det foreskrevne sikkerhets- og redningsutstyr skal finnes ombord i tilstrekkelig grad og i forskriftsmessig stand. Operatøren har ansvaret for at sikkerhets- og redningsøvelser blir avholdt, og at pålegg fra Sjøfartsdirektoratet utføres innen fastsatte frister.

Fartøyene skal tilfredsstille krav gitt av Sjøfartsdirektoratet for angjeldende fartsområde.

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

Generelt

- Servicefart skal være slik at gjeldende rutetabell for de forskjellige Rutene overholdes uansett last.
- Bagasje må kunne oppbevares under tak.
- Eksosutløpene skal være arrangert på en slik måte at risikoen for eksos/eksoslukt i passasjerfasiliteter normalt ikke forekommer
- Passasjerfasiliteter skal være av en slik kvalitet at den reisende får en behagelig reiseopplevelse, herunder støy og sjøegenskaper.
- Alle oppholdsarealer for passasjerer skal være røykfrie.
- Fartøyene skal være utstyrt med godkjent hjertestarter
- Informasjonsskjermer som viser fartøyets posisjon på rutekart samt navn på anløpssted. Informasjonsskjermene skal også vise aktuell sikkerhetsinformasjon i tillegg til lyd. Skjermene skal være plassert slik at de er synlige for passasjerer.
- Oppdragsgivers og fylkeskommunens logo skal profileres på fartøyene
- Det stilles krav om AIS, "Automatic Identification System"

Det er ikke tillatt å plassere gevinstautomater eller lignende typer spilleautomater om bord i Fartøyene.

3.2. Særskilte krav til fartøyene

Pakke 1 –Gjennomkjøringshøyde

- Fri gjennomkjøringshøyde på hoveddekk skal være minimum 3,90 m (for nye fartøy 4,60 m).
- Fri gjennomkjøringshøyde på andre bildekk skal være 2,10 m (for nye fartøy 2,50 m).

Pakke 1 - Stuing av kjøretøy

Fartøyenes fulle transportkapasiteter skal benyttes i ruteproduksjonen, også om disse er høyere enn de minimumskrav som er gitt i konkurransegrunnlaget. Dette betyr at ledig transportkapasitet etter å ha fylt opp fergene med minimumskravet til VTE, skal fylles opp med PBE.

3.2.1. Pakke 1

3.2.1.1. Ramstadlandet – Borgan

- Kjøretøykapasitet på minimum 10 pbe*
- Vogntogkapasitet på minimum 1 VTE* på hoveddekk
- Universell utforming i henhold til vedlegg 3 pkt. 2 «Kontrastmerking og fargevalg», samt pkt. 3 «Plasser for bevegelseshemmede uten rullestol»
- Tilpasset fergekaienes dimensjonering se Del B vedlegg 5 kaidata
- 220V/16A tilkobling for nødkjøring av fergelem ved bortfall av strøm på land
- Minimum passasjersertifikat på 30 pax

3.2.1.2. Eidshaug - Gjerdinga

- Kjøretøykapasitet på minimum 10 pbe*
- Vogntogkapasitet på minimum 1 VTE* på hoveddekk
- Universell utforming i henhold til vedlegg 3 pkt. 2 «Kontrastmerking og fargevalg», samt pkt. 3 «Plasser for bevegelseshemmede uten rullestol»
- Tilpasset fergekaienes dimensjonering se vedlegg 5 kaidata
- 220V/16A tilkobling for nødkjøring av fergelem ved bortfall av strøm på land
- Minimum passasjersertifikat på 30 pax

* Mål for pbe: Lengde 4,3 meter og bredde 1,85 meter. Fri åpning på sidene: 0,25 meter.
VTE: Lengde 19,5 meter og bredde 2,6 meter. Fri åpning på sidene: 0,25 meter.
Vogntogene skal beregnes i henhold til BK8/32 tonn

3.2.2. Pakke 2

3.2.2.1. Namsos – Rørvik – Leka

- Tilpasset kaienes dimensjonering se Del B vedlegg 5 kaidata
- Minimum passasjersertifikat på 97 pax
- Universell utforming i henhold til Del B, vedlegg 3
- Gratis trådløst internett tilgjengelig for passasjerene
- Det skal være 220 V strømuttak på passasjerplasser i tilknytning til bord i salong.

3.3. Periodisk kontroll og vedlikehold

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

Den tekniske standarden på Fartøyene inkludert maskineri, og rutiner for teknisk ettersyn, skal til enhver tid være slik at risikoen for driftsavbrudd blir minimal.

Alle Fartøyer skal til enhver tid fremstå som rene og godt vedlikeholdt. En plan for renhold skal beskrive krav til standard på renhold i alle areal. Alle gulv, benker, stoler og bord i publikumsareal skal rengjøres minst en gang hvert døgn. Innvendige skader/tagging på stoler og interiør skal omgående repareres. Ødelagte/punkterte vinduer skal byttes.

Det påligger Operatøren å varsle Sjøfartsdirektoratet og Oppdragsgiver dersom det er mistanke om at Fartøyet ikke er sjødyktig.

3.4. Årlig kontroll, planlagte reparasjoner o.l.

Rederiet skal hvert år utarbeide en driftsplan for alle Fartøy som inngår i ruteproduksjonen i sambandene som sikrer at Fartøyene til enhver tid er i god operativ stand. Planen skal

konkretisere vedlikeholdsoppgavene og de tidsrom Fartøyene må være ute av drift for å ivareta preventivt vedlikehold.

Årsplan for drift, vedlikehold og renhold av Fartøy som er planlagt brukt i sambandene skal forelegges Oppdragsgiver seinest 1. februar det gjeldende år. Oppdragsgiver kan pålegge endringer i planen når det er saklig grunnlag for dette.

Korrektivt vedlikehold utføres etter behov. Oppdragsgiver orienteres om mindre skader som kan utbedres mens Fartøyet er i drift. Det opplyses samtidig om når skaden kan være utbedret.

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.

Skade som krever driftsstans, men ikke umiddelbar driftsstans, utbedres på tidspunkt som avtales med Oppdragsgiver. Skader som ikke skal håndteres i.h.t myndighetskrav om sikkerhet m.v., kan samles opp for utbedring i driftspause for Fartøyet som avtales med Oppdragsgiver.

3.5. Restaurasjon

Eventuelle kiosk og salgsautomater er Operatørs ansvar og risiko. Operatør skal dekke alle kostnader i tilknytning til dette utenfor herværende kontrakt. Alle inntekter fra restaurasjon, kiosk og/eller salgsautomater tilfaller Operatør.

3.6. Myndighetskrav

Det skal tas hensyn til alle kjente krav fra Sjøfartsdirektoratet, herunder alle kjente EU-direktiv som gjelder eller kommer til å gjelde for angjeldende fartsområde. Regelverksendring som er kjent gjennom høringer, publikasjoner og/eller kunngjøringer, ved tilbudsinnlevering og som blir gjort gjeldende i kontraktsperioden, er Operatørs risiko og ansvar i hele kontraktsperioden.

4. RESERVEFARTØY

4.1. Generelt

Reservefartøy kan benyttes i 15 Dager pr. kalenderår pr. fartøy før Operatør skal betale dagmukt, jfr. Del A – Generelle kontraktsvilkår pkt. 19.2, hvis ikke annet er avtalt med Oppdragsgiver.

Reservefartøy er ikke omfattet av miljøkravene under pkt. 5.

Reservefartøy må være tilpasset kaianleggene. Det vises til Del B, Vedlegg 5 kaidata.

Ved planlagt verkstedopphold o.l. forutsettes det at reservefartøy settes inn slik at ruteplanen opprettholdes uten driftsavbrudd og er egnet til å betjene sambandet slik at rutetidene kan holdes.

Responstid regnes løpende fra det tidspunkt hendelsen fant sted.

Ved ikke planlagt driftsavbrudd, skal reservefartøy settes inn innen 12 timer etter at driftsavbruddet fant sted.

Reservefartøy som blir satt inn i sambandet ved driftsavbrudd for de ordinære fartøyene skal tilfredsstille følgende minimumskrav:

- Passasjersertifikat for aktuelt fartsområde i.h.t sjøfartdirektoratets bestemmelser.
- Servicefart skal være slik at gjeldende rutetabell for de forskjellige Rutene overholdes uansett last.
- Bagasje må kunne oppbevares under tak.
- Eksosutløpene skal være arrangert på en slik måte at risikoen for eksos/eksoslukkt i passasjerfasiliteter normalt ikke forekommer
- Alle oppholdsarealer for passasjerer skal være røykfrie
- Fartøyene skal tilfredsstille krav gitt av Sjøfartsdirektoratet for angjeldende fartsområde.
- Det stilles krav om AIS, "Automatic Identification System"

Kostnader ved bruk av reservefartøy skal dekkes fullt ut av Operatør.

4.2. Særskilte krav til Reservefartøy

4.2.1. Pakke 1 Borgan – Ramstadlandet og Eidshaug - Gjerdinga

Krav til Reservefartøy

- Det aksepteres at det benyttes fartøy med en kapasitet på minimum 20 pax
- Det stilles ikke krav til frakt av PBE eller VTE for reservefartøy

4.2.2. Pakke 2 Namsos – Rørvik - Leka

Krav til Reservefartøy

- Tilpasset kaienes dimensjonering se Del B vedlegg 5 kaidata
- Minimum passasjersertifikat på 97 pax
- Det aksepteres avvik ift Universell utforming jf Del B leveransebeskrivelse vedlegg 3, så lenge avvikene ikke er vesentlige.

5. MILJØKRAV TIL FARTØYENE

Det skal ikke benyttes trematerialer med tropisk tømmer i nybygg eller ved ombygginger.

Landstrøm skal benyttes ved landligge over 30 minutter.

Oppdragsgiver presiserer at Operatør selv er ansvarlig for håndtering av eget avfall. Før oppstart av drift i sambandet skal plan for håndtering av materiell/avfall godkjennes av Oppdragsgiver.

Pakke 2:

Fartøy i pakke 2 skal tilfredsstille IMO Tier II krav.

6. KRAV TIL INFORMASJON OG SERVICE

Oppdragsgiver forventer at Operatør legger vekt på service og god kundeorientering.

6.1. Informasjon til reisende

All sikkerhetsinformasjon skal gis på norsk og engelsk og med både lyd og bilde.

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

Det kreves at Operatør for egen regning oppretter en varslingstjeneste via mobiltelefon som publikum kostnadsfritt kan melde seg på og som gir informasjon ved uforutsette hendelser. Oppdragsgiver må kunne benytte denne kanalen kostnadsfritt i forbindelse med kundeinformasjon som prisendring, ruteendring o.l. Denne informasjonen skal være i et format (RSS-feed) som gjør det mulig for Oppdragsgiver å ta denne inn på Oppdragsgivers nettsider.

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 kaier.

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

Ved forsinkelser mer enn 15 minutter fra angitt avgangstidspunkt etter rutetidene skal Oppdragsgiver underrettes. Med mindre Oppdragsgiver bestemmer noe annet skal underretningen gå til Oppdragsgivers vakttelefon og AtBs Driftsportal eller etter nærmere avtale. Operatør skal ved større forsinkelse 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 til Oppdragsgivers og AtBs Driftsportal, eller etter nærmere avtale. Operatør skal bruke varslingstjeneste ut mot kunder ved innstillinger og andre avvik som kan påvirke de reisende.

6.2. Hittegodsservice

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

6.3. Mediehåndtering

Oppdragsgiver og Operatør skal være omforent om mediehåndtering knyttet til forhold rundt de ulike sambandene, og hvordan dette håndteres av partene hver for seg og i samarbeid. Medieplaner og varslingslister skal utveksles for begge parter.

7. MARKEDSFØRING OG REKLAME

Markedsføring og generell informasjon om kollektivtransporten er Oppdragsgivers ansvar. Operatør har den direkte kundekontakt og skal medvirke i markedsføringen av kollektivtilbudet.

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

Informasjonstavler og elektroniske skjermer i publikumsarealene skal forbeholdes sikkerhetsinformasjon, reiseinformasjon, ruteopplysninger, og eventuelle trafikk- og nyhetsmeldinger. Oppdragsgiver skal kunne benytte disse (fortrinnsrett) for samferdselsrelatert informasjon.

Oppdragsgiver forbeholder seg retten til all reklame på/i fartøyene. Operatør er ansvarlig for opphenging av reklameplakater og trafikantinformasjon på/i fartøyene i samarbeid med Oppdragsgiver. Operatør gis ikke anledning til salg av reklame / reklameplass om bord i fartøyene.

Oppdragsgiver vil levere reklamemateriell/trafikantinformasjon til Operatør.

Oppdragsgiver har rett til reklame/informasjon på billetter, og dekker dokumenterte merkostnader ved trykk av dette.

8. FORSIKRINGER

Operatør skal ha forsikringer som dekker befrakteransvar for passasjerer, kjøretøy og gods m.m. (P&I-forsikring). I tillegg skal Operatør være forsikret for eventuelle skader fartøyene måtte påføre kaiene.

Det vises til "Lov om yrkestransport med motorvogn eller fartøy" og Sjøloven med tilhørende forskrifter.

9. ANSVAR FOR FRAKT AV GODS

Operatør har ansvar for, og plikt til å frakte gods på alle Rutene så lenge plassen tillater det og det ikke går utover passasjertransporten. Fraktregulativ utarbeides av Operatør, og godkjennes av Oppdragsgiver.

Inntektene for denne tjenesten tilfaller Operatør.

10. BILLETTERING

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

Operatør skal bekoste og være ansvarlig for billetteringssystemet som skal benyttes i begge pakkene, herunder billettmaskiner, baksystem og betalingsterminaler. Reisende skal kunne betale reisen med debetkort, kredittkort og/eller kontanter.

På billettene skal Oppdragsgiver være påtrykt som selger, sammen med Oppdragsgivers MVA nummer.

Operatør er ansvarlig for salg av billetter på fartøyene og at gjeldende takstbestemmelser følges. Oppdragsgiver kan selge billetter på terminaler o.l. og kan inngå avtaler med andre om salg av billetter i kommisjon.

10.1. Billetteringskontroll

Oppdragsgiver kan på eget initiativ gjennomføre telling, registrering og kontroll av billetteringen på kai og om bord på fartøy på utvalgte avganger. Dersom Operatør ikke utfører billettering og/eller ikke besørger at gjeldende takstbestemmelser følges er dette å betrakte som manglende billettering, og gebyrlegges i.h.t. Del A – Generelle Kontraktsvilkår pkt. 21.

10.2. Trafikkstatistikk

Operatør skal levere trafikkstatistikdata på elektronisk format etter enhver tids gjeldende regler.

Rapporteringsdata pr. måned skal inneholde alle transaksjoner (reiser) som er utført i sambandet. Tilleggsopplysninger som antall passasjerer, gjenstående biler/passasjerer, innstilte turer, ekstra turer osv. skal også innrapporteres på turnivå.

Operatør er ansvarlig for å legge inn egne data ved hjelp av internettbasert løsning som blir stilt til disposisjon av Statens Vegvesen ferjedatabank (nFDB). Komplette datagrunnlag skal være lagt inn i systemet innen den 15. etter månedens utløp.

Operatør plikter også å drive ajourhold av alle registre som er nødvendige for å levere data på formatet i nFDB. Registerne må være i samsvar med den standard (innhold) som finnes i nFDB. Ved evt. endring av registerinnhold som ikke samsvarer med standarden i nFDB skal dette tas opp med Statens Vegvesen. Operatør skal så vidt mulig foreta en kvalitetskontroll slik at alle reiser/transaksjoner i Operatørs egen statistikk overensstemmer med de tall som gis til nFDB.

10.3. Opplæring av personell

Operatør er ansvarlig for at alle billettører har gjennomgått opplæring i bruk av billetteringssystemet, samt tilhørende takstreglement, før den ansatte settes til å billettere.

Kostnader ved opplæring av billettører, superbrukere og andre i forhold til billetteringssystemet er Operatørs ansvar.

11. BILLETTPRODUKTER OG TAKST

11.1. Generelt

Operatør skal følge de takster som fastsettes av Trøndelag fylkeskommune og/eller Oppdragsgiver. Oppdragsgiver bestemmer gyldighetsområde for de enkelte billettprodukter og billettmedium.

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

Operatør er ansvarlig for korrekt billettering.

Se for øvrig Del A Generelle Kontraktsvilkår pkt. 21.

11.2. Årskort/Frikort

Det gis ingen former for frikort.

12. RAPPORTERING, OPPGJØR, SIKKERHET OG BEREDSKAP

12.1. Billettinntekter

Operatør skal innen den 15. i hver måned oversende månedsrapport på fastsatt skjema med opplysninger om siste måneds billettinntekter. Rapporten skal inneholde avstemte billettinntekter, og korrigeringer av billettinntekter overført til Oppdragsgiver. Avvik mellom det som er registrert som innkjørt i billettssystemet og det som innbetales som billettinntekter er Operatørs ansvar. Månedsrapporten vil danne grunnlag for månedens billettinntekter som Oppdragsgiver skal motta fra Operatør.

12.2. Driftsrapportering

Skader på materiell skal rapporteres omgående. Nærmere beskrivelser av rutiner for rapportering av skader skjer etter nærmere avtale. Dersom Oppdragsgiver har behov for tettere oppfølging kan Oppdragsgiver kreve daglig skriftlig kvalitets- og avviksrapportering.

Operatør skal videre rapportere kapasitetsproblemer til Oppdragsgiver.

Operatør skal innen den 15. i hver måned oversende månedsrapport for foregående måned med følgende innhold:

- Logg over innstilte turer med årsak til innstillingene
- Logg over forsinkede avganger og ankomster med lengde på og årsak til forsinkelsene.

- Logg over turer med manglende billettering, helt eller delvis, og årsak til dette.
- Oppdatert årsstatistikk for forsinkelser og innstilte avganger
- Antall kjøretøy i ulike takstgrupper og antall reisende personer om bord.
- Logg over antall gjenstående kjøretøy og passasjerer
- Klager fra kunder mottatt skriftlig, på e-post eller annen dokumenterbar måte
- Oversikt over omfang av manglende betaling (for eksempel sniking) avdekket av operatør

Det vises til vedlegg 4 Månedssrapport. Alle avvik skal løpende rapporteres i AtBs Driftsportal.

12.3. Sikkerhet og beredskap

Risiko- og sårbarhetsanalyser (ROS)

Operatør skal gjennomføre Risiko- og sårbarhetsanalyser for egen virksomhet, tilknyttet oppdraget for Oppdragsgiver. Risiko- og sårbarhetsanalyser skal gjøres i tråd med anerkjente standarder og metoder, og inkludere tiltak for å redusere sannsynlighet for- eller konsekvens av en uønsket hendelse. Operatørens ROS analyser skal oversendes Oppdragsgiver før oppstart og ved endringer i risikobildet.

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. Operatør skal uten opphold, oversende oppdateringer og versjonsendringer av beredskapsplanen til Oppdragsgiver.

Beredskapstelefon

Operatør skal ha etablert egenberedskap 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 en hver tid besvares av en kompetent og bemyndiget representant for Operatøren, som er satt i stand til å håndtere en beredskapshendelse.

Øvelser

Operatør skal utarbeide oversikt over planlagte Sikkerhet- og beredskapsøvelser, og oversende denne til Oppdragsgiver. 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.

Varsling / rapportering av hendelser

Operatør skal uten unødig opphold rapportere, først muntlig- senere skriftlig, til Oppdragsgiver uhell eller ulykker som har medført personskade, dødsfall, miljøutslipp eller større 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 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.

13. KRAV TIL KVALITET I LEVERANSEN

13.1. Kvalitetssikring og internkontroll

Operatør skal ha et internkontroll- og et kvalitetssikringssystem som ivaretar den kvalitet og sikkerhet som er nødvendig for gjennomføring av Leveransen.

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

Operatør skal ha en oppnevnt person som er kvalitetsansvarlig for Leveransen.

13.2. Kundehevndelser

Oppdragsgiver håndterer enhver kundehevndelse, som for eksempel klager og lignende. Skriftlige hevndelser som ankommer direkte til operatør fra kunde skal hovedsakelig henvises til AtBs kundesenter.

Kundehevndelser direkte til Oppdragsgiver vil bli oversendt Operatør for videre behandling der det er nødvendig. Operatør skal gi tilbakemelding til Oppdragsgiver om hvordan saken er håndtert innen 5 virkedager.

Enhver hevndelse skal kategoriseres hvor beslutning og eventuelle tiltak skal beskrives av Operatør.

Klager fra kunder/trafikanter vil bli forelagt Operatør. Hvis Oppdragsgiver finner klanderverdige forhold vil dette bli påtalt og forlangt rettet umiddelbart.

For ordinær kundeservice henvises kundene til AtBs kundesenter.

14. KRAV TIL BEMANNING OG MANNSKAP

14.1. Bemanning

Operatør skal til enhver tid minst oppfylle kravene til minimum sikkerhetsbemanning som er gitt av Sjøfartsdirektoratet. Kravet gjelder bare for ansatte som direkte medvirker til å oppfylle kontrakten.

Operatør forplikter seg til å følge lønns- og arbeidsvilkår for operativt personell som minst svarer til en av de landsomfattende tariffavtaler. Dette gjelder også for eventuelle underleverandører.

Operatør må medvirke til at det ikke oppstår konflikt som kan føre til innstilte Turer.

Mannskap skal ha sertifikater, opplæring og kursing iht enhver tid gjeldende regelverk fastsatt av Sjøfartsdirektoratet. Dette gjelder også pålagt utsjekk på fartøyene. Dette skal Operatør kunne dokumentere overfor Oppdragsgiver.

For fartøysbesetningen stilles det krav om å beherske engelsk og et skandinavisk språk (norsk, svensk, dansk).

Krav til lærling i pakke 1:

Operatør skal ved oppstart av Rutekjøringen være tilknyttet en offentlig godkjent lærlingeordning. Det skal hvert år benyttes minst én lærling for pakke 1 i gjennomføringen av Leveransen etter Kontrakten, såfremt det finnes tilstrekkelig antall lærlinger.

I Godtgjørelsen skal det tas med kostnader til 1 – én lærling i pakke 1.

14.2. Mannskapenes kvalifikasjoner

I tillegg til lovbestemte krav iht Del A - Generelle kontraktsvilkår pkt 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 serviceinnstilt og gjøre sitt til 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 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/samarbeidsprosjekt som Oppdragsgiver måtte arrangere med inntil 20 timer pr. samband pr. år.

14.3. Trafikkavvikling

Operatøren må løpende vurdere behov for trafikkdirigering på kai og oppstillingsområde. Operatøren har ansvar for å holde orden på oppstillingsplass slik at ombordkjøring kan gjennomføres iht. gjeldende regelverk. Operatør er ansvarlig for nødvendig opplæring.

14.4. Mannskapets kompetanse ved uhell/ulykker/ran

Mannskapets håndtering av uhell/ulykke/ran skal fremkomme av Operatørs intern- og kvalitetskontroll og være en viktig del av opplæringen.

Mannskapet skal være kjent med og følge faste varslingsrutiner og følge beredskapstiltak ved større ulykker og brann.

Mannskapet skal kunne elementær førstehjelp og brannvern, samt betjene fartøyets hjertestarter.

14.5. Uniformering

Mannskap skal bære uniform. Uniformen skal være ren og velstelt i henhold til Operatørs uniformsreglement. Uniformsreglementet skal være en del av Operatørs kvalitetssystem.

14.6. Fasiliteter for ansatte

Operatør er selv ansvarlig for å fremskaffe, bekoste og drive nødvendige fasiliteter som kontor, overnattingsted, toalett, pauserom o. l. for egne ansatte der dette måtte være ønskelig eller nødvendig.