



Kontrakt xx/xx – Ryfylkeferjen

## **Vedlegg 1 Oppdragsbeskrivelse**

**Bilag 1: Rutekart inklusiv anløpssteder**

**Bilag 2: Universell utforming**

**Bilag 3: Måned rapport**

**Bilag 4: Kaiinformasjon**

1. RUTEPRODUKSJONEN .....	5
1.1. Generelt .....	5
1.2. Opplysninger om ruten .....	5
1.2.1. Generelle opplysninger .....	5
1.3. Opsjoner .....	5
1.4. Endring av ruteproduksjonen .....	6
2. TERMINALER / ANLØPSTEDER .....	6
3. KRAV TIL FARTØY .....	6
3.1. Generelle krav til fartøy .....	6
3.2. Periodisk kontroll og vedlikehold .....	8
3.3. Destinasjonsskilt/informasjon ombord .....	8
3.4. Årlig kontroll, klassing og planlagte reparasjoner o.l. ....	8
3.5. Uforutsette hendelser. Driftsstans .....	9
3.6. Restaurasjon .....	9
3.7. Sikkerhetskrav .....	9
3.8. Kapasitet/Overfartstid .....	9
3.8.1. Betingelser .....	9
3.8.2. Kjøretøydefinisjoner .....	9
3.9. Sikkerhetsinformasjon ombord .....	10
3.10. Hoveddimensjoner .....	10
3.11. RORO Rampe .....	10
3.12. Lasteutstyr .....	11
3.13. Aksellast .....	11
3.14. Gjennomkjøringshøyder .....	11
3.15. Manøvrering .....	11
3.16. Universell Utforming .....	11
3.17. Farlig last .....	12

4. RESERVEFARTØY.....	12
<b>4.1.2. Krav som kan fravikes på reservefartøy .....</b>	<b>12</b>
5. BEMANNING.....	13
6. KRAV TIL SPRÅK .....	13
7. KRAV TIL INFORMASJON OG SERVICE .....	13
8. MARKEDSFØRING .....	14
9. REKLAME .....	14
10. FORSIKRINGER.....	14
11. FRAKT AV GODS.....	14
<b>11.1. Sykkel.....</b>	<b>15</b>
12. SUPPLERING .....	15
13. BILLETTERINGSSYSTEMET .....	15
<b>13.1. Generelt.....</b>	<b>15</b>
<b>13.2. Service, vedlikehold og support.....</b>	<b>15</b>
13.2.1. Første linjes vedlikehold.....	16
13.2.2. Andre og tredje linjes vedlikehold.....	16
13.3.3. Sentralsystem.....	16
<b>13.3. Billettmaskiner.....</b>	<b>16</b>
<b>13.4. Opplæring av personell.....</b>	<b>17</b>
<b>13.5. Billettører .....</b>	<b>17</b>
14. BILLETTPRODUKTER OG TAKST .....	17
<b>14.1. Generelt.....</b>	<b>17</b>
<b>14.2. Årskort/Frikort .....</b>	<b>17</b>
15. PASSASJER- OG KJØRETØYTELLING.....	18

16.	RAPPORTERING .....	18
16.1.	<b>Billettinntekter .....</b>	<b>18</b>
16.2.	<b>Driftsrapportering.....</b>	<b>19</b>
17.	KRAV TIL KVALITET I LEVERANSEN .....	19
17.1.	<b>Generelt.....</b>	<b>19</b>
17.2.	<b>Kvalitetssikring og internkontroll.....</b>	<b>19</b>
17.3.	<b>Kundehenvendelser .....</b>	<b>20</b>
17.4.	<b>Kundetilfredshetsmålinger .....</b>	<b>20</b>
18.	KRAV TIL REISEN .....	20
18.1.	<b>Kjørestil .....</b>	<b>20</b>
18.2.	<b>Punktlighet og regularitet .....</b>	<b>20</b>
18.3.	<b>Informasjon – ved forsinkelser .....</b>	<b>21</b>
18.4.	<b>Informasjon – ved innstillinger .....</b>	<b>21</b>
19.	MANNSKAP .....	21
19.1.	<b>Mannskapenes kvalifikasjoner .....</b>	<b>21</b>
19.2.	<b>Mannskapets kompetanse ved uhell/ulykker/ran .....</b>	<b>22</b>
19.3.	<b>Kvalifikasjoner for personell til betjening av ferjebru og bruk av landstrømarrangement .....</b>	<b>22</b>
19.4.	<b>Uniformering.....</b>	<b>22</b>
19.5.	<b>Lasting/Lossing.....</b>	<b>23</b>
19.6.	<b>SEPERASJON AV PASSASJERER UNDER LASTING/LOSSING .....</b>	<b>23</b>
19.	DIVERSE BESTEMMELSER .....	23
19.4.	<b>Fasiliteter .....</b>	<b>23</b>
19.5.	<b>Hittegodsservice.....</b>	<b>23</b>

## 1. Ruteproduksjonen

### 1.1. Generelt

Se Vedlegg 1 Bilag 1, Vedlegg 3 og Vedlegg 3 Bilag 1, Oppdraget gjelder rutetransport fra Hebnes i Nord til Stavanger i sør med mellomsteder. Oppdraget skal kjøres med bilferje med RORO rampe i ene enden. Båten må kunne ha en rutefart på minst 11 knop, men bør også være energieffektiv i lavere hastigheter, da det legges opp til mange bestillingsanløp og mulighet for å gå saktere en betydelig del av tiden.

Grunnet den spesielle formen for rutekjøring er ingen krav i dette dokument absolutte minstekrav. Tilbud som oppfyller kravene vil bli prioritert foran eventuelle tilbud som ikke gjør det.

### 1.2. Opplysninger om ruten

Kontrakten omfatter rutedrift for transport av kjøretøy, last, passasjerer og sykler fra Hebnes i nord til Stavanger i sør med mellomsteder. Det vises til kart og rutetabell i vedlegg 3 og vedlegg 1, bilag 1. Videre vises det til vedlagt informasjon om de forskjellige kaiene. Det legges også opp til at båten skal betjene øyene utenfor Stavanger og Sandnes en dag i uken.

Båten vil få mulighet til å ligge på Hebnes om natten, og det vil bli tilrettelagt for dette. Det er for øvrig opp til operatør hvor båten skal ligge om natten.

Rutetidene er ikke like alle ukedagene, dette kommer frem i vedlagt rutetabell.

Rekkefølgen i rutetabellen skal som hovedregel følges, reisende som skal reise i henhold til rutetabell skal alltid ha prioritet. Mannskapet skal likevel være fleksible med rekkefølgen i situasjoner der dette er mulig uten konsekvenser for andre reisende eller resten av ruten. Et eksempel på dette er at rekkefølgen Østhusvik-Brimse kan justeres etter de reisendes behov.

#### 1.2.1. Generelle opplysninger

Kartskisse over anløpsstedene i ruten er vist i Vedlegg 1, bilag 1. Leverandør bærer selv ansvaret for å finne og/eller kontrollere seilingsdistanser ut fra egne vurderinger av seilingsled og fartøy. Det samme gjelder kaier og kaiforhold samt eierforhold til disse.

Operatør skal kun benytte turnummer i nummerserier definert av Oppdragsgiver. Ved eventuell benyttelse av sanntid vil det komme en egen nummerserie for fartøydysponering.

### 1.3. Opsjoner

Det ønskes opsjonspris på utvidet ruteproduksjon, i dette opplegget starter båten på Nedstrand om morgningen, og det vil bli kjørt en retur til Jelsa med mellomsteder før ferjen går sørover, se vedlegg 3 bilag 1 for mer informasjon.

Bli denne opsjonen utøvd blir det tilrettelagt for nattlige på Nedstrand og ikke Hebnes.

#### **1.4. Endring av ruteproduksjonen**

Oppdragsgiver har til enhver tid rett til å gi pålegg om endring av Oppdraget, herunder blant annet rett til å pålegge økning eller reduksjon i Ruteproduksjonen, jf. Kontraktsvilkår kapittel 10.

Oppdragsgivers rett til endring av Ruteproduksjonen vil for eksempel kunne omfatte endring av Ruteavgangs- og anløpstidspunkt, Ruteavgangs- og anløpssted, opprettelser av nye eventuelt avvikling av eksisterende Turer mv.

Det er kun endringer i Ruteproduksjonen som resulterer i endret åpningstid og/eller utseilt distanse som eventuelt vil danne grunnlag for endring i godtgjørelsen.

Operatør kan overfor Oppdragsgiver foreslå endring av Oppdraget.

## **2. TERMINALER / ANLØPSTEDER**

Oppdragsgiver er ansvarlig for å henge opp ruteinformasjon/oppslag utarbeidet av Oppdragsgiver på anløpsstedene.

Operatør skal for øvrig være behjelpelig med å henge opp slik ruteinformasjon/oppslag, hvis dette skulle bli nødvendig. Det vil ikke bli gitt ekstra godtgjørelse for slik hjelp. Det forventes ikke hjelp utover hva mannskapet kan gjøre i forbindelse med normal drift.

Operatør skal varsle Oppdragsgiver dersom kaieier ikke overholder sin vedlikeholdsplikt av kaier. Eventuelle kaiavgifter er Operatørs ansvar. Oppdragsgiver bestemmer hvilke anløpssteder og kaier som skal benyttes. Eventuelle offentlige og/eller private anløpsavgifter er Operatørs ansvar.

Tidevannskondisjoner kan føre til kanseleringer på enkelte anløpssteder. Oppdragsgiver krever likevel et opplegg som gjør at alle kaier skal ha en regularitet på minst 95% for hver måned. På anløp med bestilling er det kun dagene som blir bestilt som regnes med i statistikken. Det understrekes at dette kun gjelder enkeltstopp og ikke hele ruten.

## **3. Krav til fartøy**

### **3.1. Generelle krav til fartøy**

Alle fartøyer må oppfylle minstekravene i alle offentlige bestemmelser som har gyldighet for fartøyer, jfr Generelle kontraktsvilkår kapittel 6.

Fartøy skal ha gyldig passasjersertifikat utstedt av Sjøfartsdirektoratet og skal ha gyldige, lovpålagte forsikringer.

Operatøren har ansvaret for at sikkerhets- og redningsøvelser blir avholdt, og at pålegg fra Sjøfartsdirektoratet utføres innen fastsatte frister.

Alle påbud gitt av Sjøfartsdirektoratet skal utføres innen de fristene som blir gitt.

Oppdragsgiver stiller følgende minimumskrav til fartøyene for alle Rutene:

- Passasjersertifikat for aktuelt fartsområde i.h.t Sjøfartdirektoratets bestemmelser.
- Det skal være mulighet for servicefart på minst 11 knop, farten kan tilpasses slik at rutetabellen opprettholdes på dager med lite etterspørsel.
- Fartøyene må kunne ta med gods, det behøves ikke godskapasitet utover VTE kapasiteten.
- Det skal være minst 4stk 220 V strømuttak tilgjengelig i passasjersalongen.
- Det skal være fasiliteter for spedbarns stell inkludert stellebord og tett søppelbøtte, dette kan kombineres med handicaptoalett.
- Det stilles krav om Automatic Identification System, (AIS). Destinasjonsnavn i systemet spesifiseres av Oppdragsgiver og skal til enhver tid være korrekt utfyllt.
- Eksosutløpene skal være arrangert på en slik måte at risikoen for eksos/eksoslukt i passasjerfasiliteter ikke forekommer
- Fartøyet skal ikke slippe ut mer NOx enn det som er tillatt under IMOs konvensjon MARPOL 73/78.
- 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.
- Reisende skal kunne betale reisen med bankkort, kontanter eller Kolumbus' reiseprodukter om bord i fartøyene.
- Nye fartøy skal ha klasse etter DNV GL eller tilsvarende.
- Fartøyene skal være utstyrt med godkjent hjertestarter og Operatøren har ansvaret for at minst en av mannskapet ombord til enhver tid kan betjene denne.
- Fartøyene skal tilfredsstille krav gitt av Sjøfartsdirektoratet for angjeldende Fartsområde.
- Fartøyet skal kun benytte biodiesel som oppfyller bærekraftskriteriene i Forskrift om begrensning i bruk av helse- og miljøfarlige kjemikalier og andre produkter (Produktforskriften) §§ 3-5 til 3-9.
- Oppdragsgiver forbeholder seg retten til å bestemme utvendige farger og profilering. Ved oppstart av kontrakten skal nedre del av skroget være mørkgrå NCS7502-B. Styrehustaket skal være grønt NCS S2070-G10Y. Øvre del av skroget og overbygningen skal være hvit, uten noen form for merker eller profilering. Utformingen av skipets navn, kallesignal, IMO-nummer og andre lovpålagte markeringer skal godkjennes av oppdragsgiver. Operatør tar kostnaden med maling og vedlikehold av malte overflater, oppdragsgiver tar kostnad med profilering.
- Hvis skrogfargen skal endres i kontraktperioden, bærer oppdragsgiver disse kostnadene, men vedlikeholdskostnadene forblir operatørs ansvar. Oppdragsgiver bærer kostnadene med produksjon og montering av oppdragsgivers profilprogram. Operatør skal sørge for å stille fartøy til disposisjon for montering av profilering.

- Innredning, inkludert setetrekk, gulvbelegg/teppe og lignende skal til enhver tid være i god stand, og ikke være eldre enn 10 år ved oppstartsdato. Oppdragsgiver kan fravike fra 10 års kravet dersom innredningen fremstår i svært god stand.
- Passasjerfasiliteter skal som minimum tilfredsstillende Forskrift 2.10.1972 nr. 4 om beregning av passasjertall og om passasjerbequemmeligheter mv. dørken i passasjersalongen skal ligge over sommerlastemerket.

Det skal tas hensyn til alle kjente sikkerhetskrav fra Sjøfartsdirektoratet herunder alle kjente EU-direktiv som gjelder eller kommer til å gjelde for angjeldende fartsområde. Krav som er kjent ved tilbudsinnlevering og som blir gjort gjeldende i kontraktsperioden er Operatørs risiko og ansvar i hele kontraktsperioden.

Operatøren må være villig til å delta i testing/utprøving av nye løsninger for å forbedre kollektivtrafikken.

### **3.2. 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 fartøyet inkludert maskineri, og rutiner for teknisk ettersyn, skal til enhver tid være slik at risikoen for driftsavbrudd blir minimal.
- Alle fartøyer skal vedlikeholdes og gjennomgå systematisk rengjøring slik at de er rene og hele innvendige ved rutestart. Innvendige skader på stoler og interiør skal repareres så snart som praktisk mulig.
- Ødelagte/punkterte vinduer skal byttes så snart som praktisk mulig.
- 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 Operatøren å varsle Sjøfartsdirektoratet og Oppdragsgiver dersom det er mistanke om at fartøyet ikke er sjødyktig.

### **3.3. Destinasjonsskilt/informasjon ombord**

For å gi informasjon til de reisende, stilles det krav om elektronisk destinasjonsskilt ved landgang. Destinasjonsskiltet skal minimum vise navn på ruten samt turnummer og endeanløpssted. Fartøyet skal ha dedikert areal for oppslag av ruteinformasjon m.v. Nærmere avklaringer vil bli tatt i samarbeid mellom Oppdragsgiver og Operatør.

### **3.4. Årlig kontroll, klassing og planlagte reparasjoner o.l.**

Operatør skal sende inn oversikt over kontroll, klassing og planlagte reparasjoner o.l. til Oppdragsgiver innen 15. februar hvert år.



### 3.5. Uforutsette hendelser. Driftsstans

Ved uforutsette hendelser i Rutene som medfører at turer må innstilles, skal Operatør varsle oppdragsgiver senest 10 minutter etter oppgitt avgangstid.

Operatør skal sikre at den enkelte Rute ikke er helt ute av drift i mer enn 6 timer. Dette gjelder ved uforutsette hendelser. Innen 6 timer skal det som minimum settes inn hurtigbåt/passasjerbåt. Etter maks 48 timer skal det i slike tilfeller settes inn reserveferje, eventuelt kan hurtigbåt/passasjerbåt suppleres med lastefartøy.

### 3.6. Restaurasjon

Operatøren står fritt til å tilby restaurasjon, kiosk og/eller automater. Drift av slikt tilbud skjer på Operatørs risiko. Det skal være tilbud om enkel snacks og varm drikke som kaffe og te om bord, dette kan løses med automater. Det skal være gratis drikkevann tilgjengelig i passasjersalongen.

Alle inntekter fra restaurasjon, kiosk og/eller automater tilfaller Operatør.

### 3.7. Sikkerhetskrav

Det skal tas hensyn til alle gjeldene og kjente kommende sikkerhetskrav fra Sjøfartsdirektoratet, samt alle EU-direktiv som gjelder eller kommer til å gjelde for angjeldende Fartsområde. Krav som er kjent ved frist for innlevering av tilbud og som blir gjort gjeldende i Kontraksperioden, er Operatørs risiko og ansvar i hele kontraksperioden. Se for øvrig Generelle kontraktsvilkår kapittel 6.

### 3.8. Kapasitet/Overfartstid

#### 3.8.1. Betingelser

- Minimum kapasitet til 96 Passasjerer
- Minimum kapasitet til 2 stk STE
- Minimum kapasitet til 25 PBE
- Minimum kapasitet til 1stk VTE farlig last
- Kunne gjøre en rutefart på minimum 11 knop

#### 3.8.2. Kjøretøydefinisjoner

Definisjon av PBE (personbileining): Lengde: 4,30 m, bredde: 1,85 m, vekt: 1,3 tonn, tyngdepunkt: 0,75 m over bildekk. Lengde- og breddemåla inkluderer ikke avstand mellom kjøretøy. Definisjon av VTE (vogntogeining): Lengde: 19,5 m, bredde: 2,60 m, vekt: 52,5 tonn tyngdepunkt: 2,2 m over bildekk. Definisjon av STE (semitrailerenheter): Lengde: 17,5 m, bredde: 2,60 m, vekt: 50,0 tonn tyngdepunkt: 2,2 m over bildekk.

### **3.9. Sikkerhetsinformasjon ombord**

Operatør har ansvar for å annonsere sikkerhetsinformasjon ved alle avganger i samsvar med til enhver tid gjeldende lover, forskrifter og pålegg fra offentlige myndigheter.

### **3.10. Hoveddimensjoner**

Fartøyet skal være konstruert slik at de passer til alle aktuelle ferjekaier, ferjeleier ved alle tidevannstilstander i alle lastekondisjoner som er aktuelle for oppdraget. Dette gjelder både med hensyn til dybde ved kaien og hvordan fartøyet passer til kjørebreen. Fartøyet skal ha nok oppdrift til at en 52,5 tonn VTE kan lastes uten problem. Eventuell bulb eller annen innretning skal være konstruert slik at den ikke kommer i konflikt ferjestøen eller kaier når RORO rampen brukes. Det er operatørs ansvar å undersøke at fergen passer i ferjestøene. Det er noen unntak til denne bestemmelsen, dette er beskrevet i kapittel 2.

For å sikre en forsvarlig lasting og lossing av fartøyet skal vertikalavstanden fra vannlinja til overkant av bildekk målt ved enden av bildekk ikke være mindre enn 1,70 m og ikke mer enn 2,80 m. For nytt fartøy gjelder dette ved alle lastekondisjoner som er aktuelle i henhold til kontrakten. Dersom eksisterende fartøy ikke oppfyller kravet ved alle lastekondisjoner, må Operatør utdype hvilke lastekondisjoner som er kritiske, og hvordan lasting og lossing kan gjennomføres på en forsvarlig måte ved disse lastekondisjonene.

Recess skal være minimum 2/3 av kai-broens bredde ved normalt tillegg. Maks recessdybde er 600 mm.

Recess i enden med RORO rampe skal være bygd/fendret slik at skader på kai/fender minimeres, plan for hvordan dette skal gjøres må dokumenteres i tilbudet.

Fenderlister skal være kontinuerlige og avsluttes med en avfasing med vinkel 5:1.

Fenderlista blir vurdert som kontinuerlig dersom de parallelt overlapper hverandre.

### **3.11. RORO Rampe**

Det skal være RORO rampe i ene enden av båten, denne skal være bygget på en slik måte at det skal være mulig å komme inntil alle kaiene i ruteområde i alle normale tidevannstilstander. Videre bør den være bygget på en slik måte at ferjen kan gå inn i ferjestøen på Nedstrand og Hebnes med denne enden.

Rampen skal også kunne brukes av personbiler, bobiler og lignede i alle normale vannstander. Det legges særlig vekt fleksibilitet og en generell god løsning for RORO rampen.

RORO rampen skal minimum dimensjoneres for 13 tonn aksellast på doble luftfylte hjul. Hjullastens anleggsflate blir beregnet som et rektangel med sidene 0,2 m i kjøreretningen og 0,5 m på tvers av denne, senteravstanden settes lik 2,0 m. Den skal ha styrke til å ta om bord en VTE på 52,5 tonn.

Kaiene på Judaberg, Helgøy (Finnøy/Stavanger), Tau og Stavanger betjenes med andre enden som skal ha normal ferjelem. Operatør må for øvrig godta å bruke RORO rampen også på disse kaiene hvis det oppstår et slikt behov i kontraktsperioden.

RORO rampen bør designes på en fleksibel måte slik at den kan brukes ved forskjellige kaihøyder og forskjellige tidevannstilstander.

### **3.12. Lasteutstyr**

Det skal være lastekran med mulighet for å ta om bord last fra kaien, det er operatørs oppgave å finne en god løsning på dette.

Det skal være gaffeltruck om bord, denne må være av en slik art at den kan kjøre om bord og på land med pallelast i alle normale vannstandstilstander på alle kaier. Gaffeltrucken bør fortrinnsvis være 4x4, men andre løsninger kan godtas hvis operatør dokumenterer løsning som fører til driftssikkerhet under alle forhold.

### **3.13. Aksellast**

Bildekksarealet skal som minimum dimensjoneres for 13 tonn aksellast på doble luftfylte hjul. Hjullastens anleggsflate blir beregnet som et rektangel med sidene 0,2 m i kjøreretningen og 0,5 m på tvers av denne, senteravstanden settes lik 2,0 m. Dekket skal dimensjoneres for det maksimale tall vogntogenheter som kan lastes innenfor avgrensingene gitt om stabilitet og lastelinje. Sidehusdekk/hengedekk og eventuelt andre areal som kun kan benyttes til stuing av personbilenheter kan dimensjoneres for en lavere aksellast.

### **3.14. Gjennomkjøringshøyder**

Nytt fartøy:

Fri gjennomkjøringshøyde for personbiler skal være minimum 2,50 m. For lastebiler og vogntog skal fri gjennomkjøringshøyde være minimum 4,60 m.

Eksisterende fartøy:

For lastebiler og vogntog skal fri gjennomkjøringshøyde være minimum 4,20 m. Disse fartøyene skal også kunne frakte kjøretøyer opp til 4,50 m, og Operatør skal beskrive hvordan slike kjøretøyer skal fraktes.

### **3.15. Manøvrering**

Fartøyet skal ha tilstrekkelig sjømargin og manøvreringsmargin til at ferje kan trafikkere sambandet, opprettholde ruteplanen, samt manøvrere og legge til samtlige kaier i sambandet under alle normale vær- og sjøtilstander som kan påregnes for sambandet. Det er Operatørs plikt å skaffe til veie nødvendig værdata og sette seg inn i sambandets vær- og sjøtilstander.

### **3.16. Universell Utforming**

Fartøyet skal være universelt utformet i henhold gjeldene regelverk og i henhold til vedlegg 1, bilag 2 Universell utforming.

Ved bruk av reservefartøy kan dette fravikes, men det er krav til et godt opplegg for reisende med barnevogn, gåstol og rullestol (inkludert elektrisk rullestol). Disse må kunne få tilgang til passasjerfasiliteter og toalett.

Utforming av ferjer skal baseres på de samme krav og anbefalinger som gjelder for andre ledd i transportsystemet jf. N100 Veg- og gateutforming, V129 Universell utforming av vegger og gater og V123 Kollektivhåndboken.

For nye fartøy skal følgende følges: Forskrift 1. juli 2014 nr. 1072 om bygging av skip § 7 eller Forskrift 28. mars 2000 nr. 305 om besiktelse, bygging og utrustning av passasjerskip i innenriks fart § 8D.

I tillegg gjelder krav til universell utforming i Vedlegg 1, bilag 2 – Krav til Universell utforming.

Ved etablering av nye handikoptolett eller heis på eksisterende fartøy gjelder de samme presiseringer ut over MSC/Circ. 735 som for nytt fartøy.

### **3.17. Farlig last**

Fartøyet skal som minimum kunne ta et vogntog med farlig last, jf. forskrift av 1.7.2014 nr. 944 om farlig last på norske skip. Med farlig last menes stoffer, materialer og varer som omfattes av IMDG-koden eller ADR- bestemmelsene

## **4. Reservefartøy**

Det stilles ikke krav til eget reservefartøy fast plassert i Ruteområdet. Kostnadene til reservefartøy bæres av Operatøren.

Ved driftsstans må operatør ha et opplegg som sikrer et reservefartøy i drift innen 6 timer, dette kan være en passasjerbåt/hurtigbåt. Passasjerkapasiteten på en slik båt skal være 80% av kravet. Innen 48 timer skal et fartøy som tilfredsstillt kravene til reservefartøy være på plass.

Skyldes bruk av reservefartøy årlige kontroller, jfr. punkt 3.4, eller force majeure, kan reservefartøy benyttes i 15 dager pr. kalenderår, før Operatør skal betale gebyr for bruk av fartøy som ikke tilfredsstillt kravene til hovedfartøy, jfr Vedlegg 6, hvis ikke annet er avtalt med Oppdragsgiver.

Reservefartøyet skal tilfredsstillt alle øvrige generelle krav til fartøy, inkludert passasjerkapasitet, men med unntak av punktene angitt i 4.1.2.

Alle kostnader ved bruk av reservefartøy skal dekkes fullt ut av Operatør.

### **4.1.2. Krav som kan fravikes på reservefartøy**

- Det er krav om 80% PBE-kapasitet for reservefartøy
- Kravet til universell utforming kan fravikes på reservefartøy, men det er krav til et godt opplegg for reisende med barnevogn, gåstol og rullestol (inkludert elektrisk rullestol). Disse må kunne få tilgang til passasjerfasiliteter og toalett.

- Det stilles ikke krav til at passasjersalongen skal være over sommerlastemerket.
- 10års alder kravet om innredning, inkludert setetrekk, gulvbelegg/teppe og lignende gjelder ikke reservefartøy.
- Det stilles ingen krav til oppdragsgivers profilering på reservefartøy.
- Ved bruk av reservefartøy kan det brukes en kombinasjon av hurtigbåt/passasjerbåt og lastefartøy, et slikt lastefartøy trenger ikke passasjersertifikat, men må ha RORO rampe eller annen effektiv løsning for å ta med biler, lastebiler og last fra kaiene i ruteområdet.

## 5. 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 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. Dette gjelder også pålagt utsjekk på fartøyene. Dette skal Operatør kunne dokumentere overfor Oppdragsgiver.

## 6. KRAV TIL SPRÅK

For fartøysbesetningen stilles det krav om å beherske et skandinavisk språk og engelsk.

All sikkerhetsinformasjon skal gis på norsk og engelsk.

## 7. KRAV TIL INFORMASJON OG SERVICE

Oppdragsgiver forventer at Operatør legger vekt på service og god kundeorientering. Informasjon til publikum må kunne gis over høytaleranlegg og via monitor.

Oppdragsgiver kan stille krav om minstestandard for muntlig informasjon til publikum ombord på fartøyet i forhold til rutetider, korrespondanser, forsinkelser o.l.

Oppdragsgiver produserer og utleverer informasjon. Rutehefter, takstinformasjon og kampanjeinformasjon kan være eksempler på dette. Operatør skal for egen kostnad sørge for at ruteoppslag blir hengt opp ombord på fartøyene og at informasjon om ruteendringer blir kunngjort med egne oppslag på fartøyene etter de retningslinjer som Oppdragsgiver fastsetter. Oppdragsgiver skal ha direkte kontakt med en person som er ansvarlig for oppsettelse av informasjon på fartøyene.

Operatør er for egen kostnad ansvarlig for oppsett av Rutetabeller utarbeidet av Oppdragsgiver, samt utplassering og til enhver tid utskiftning til siste utgave av ruteinformasjon / Rutetabeller på det enkelte anløpssted. Nye Rutetabeller skal settes opp

uten ugrunnet opphold. Ved hærverk/ der ruter mangler skal nye Rutetabeller settes opp snarest mulig. Skipspersonell må også kunne gi informasjon om korresponderende transport. Klager fra kunder/trafikanter vil bli forelagt Operatør. Hvis Oppdragsgiver finner klanderverdige forhold vil dette bli påtalt og forlangt rettet umiddelbart.

## **8. MARKEDSFØRING**

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

Dersom Operatør ønsker å informere eller markedsføre, om bord eller på kai, på eget initiativ, enten på papir eller på elektroniske skjermer, skal dette godkjennes av Oppdragsgiver på forhånd.

## **9. REKLAME**

Oppdragsgiver forbeholder seg retten til all reklame på/i fartøyene.

Fartøyene skal ved Oppstartsdato være fri for påmontert reklame og/eller løpende reklameavtaler. Oppdragsgiver vil bekoste, og er ansvarlig for, opphenging av reklameplakater og trafikantinformasjon på/i fartøyene i samarbeid med Operatør.

Oppdragsgiver har rett til reklame på billetter og dekker dokumenterte merkostnader ved trykk av slik reklame.

Oppdragsgiver bestemmer all profilering og profilprogram på fartøyene herunder men ikke begrenset til farge, foliering og egen logo. Oppdragsgiver bærer kostnadene med produksjon og montering av dette. Operatør skal sørge for å stille fartøy til disposisjon for montering av profilering så sant det er praktisk mulig.

## **10. 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.

## **11. FRAKT AV GODS**

Operatør skal frakte gods som ikke blir transportert ved bil/tilhenger eller sykkel, Inntektene for denne tjenesten vil gå til Operatør. Operatør bestemmer til enhver tid gjeldene takstregler for frakt av gods, likevel slik at disse skal godkjennes av Oppdragsgiver.

### **11.1. Sykkel**

Sykkel skal når det er mulig lastes slik at det ikke går utover kjøretøykapasiteten, er det konflikt mellom kjøretøy og sykkel skal sykkel prioriteres foran kjøretøy. Sykkel regnes ikke som gods, men som regulær trafikk hvor Kolumbus er ansvarlig for billettering og billettinntekter.

## **12. Supplering**

Oppdragsgiver bærer alle kostnader ved eventuell supplering.

Behov for supplering skal meldes og godkjennes av Oppdragsgiver før suppleringsfartøy blir satt inn. Oppdragsgiver vil i samarbeid med Operatør lage nærmere retningslinjer for supplering.

Eventuell supplering, godtgjøres i henhold til endringspris for økning i Ruteproduksjonen, jfr Vedlegg 5 kapittel 3.

## **13. BILLETTERINGSSYSTEMET**

### **13.1. Generelt**

Oppdragsgiver er eier av billetteringssystemet.

Oppdragsgiver er ansvarlig for installasjons-, drifts, og ordinære vedlikeholdskostnader av billetteringssystemet, med unntak av 24 volts og 220 volts uttak for ladning av billettutstyr.

Operatør er ansvarlig for innkjøp og kostnad for billettruller (papirruller for printere).

Oppdragsgiver står fritt til å bestemme antall og plassering av billettmaskiner og kortlesere om bord. Oppdragsgiver står for utgiftene ved førstegangsinstallasjon.

Operatør er ansvarlig for at billetteringssystemet fungerer og blir brukt i henhold til gjeldende brukerhåndbok fra Oppdragsgiver. Operatør er ansvarlig for at alle passasjerer validerer/leser av sine billetter i henhold til de til enhver tid gjeldende billetteringssystemer og rutiner for dette fra Kolumbus.

Manglende på-/avlogging av tur eller skift på billettmaskin, eller manglende registrering av passasjerer, er hver for seg å regne som manglende billettering for hver tur hvor dette er tilfelle.

### **13.2. Service, vedlikehold og support**

Oppdragsgiver er, med unntak fra første linjes vedlikehold, ansvarlig for service, vedlikehold, reservedeler 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.

Feil med billetteringsutstyret meldes umiddelbart til Oppdragsgiver. Operatør skal ikke starte en ny Tur med defekt billetteringsutstyr, dersom dette ikke på forhånd er avtalt med Oppdragsgiver.

### **13.2.1. Første linjes vedlikehold**

Første linjes vedlikehold er Operatørs ansvar. En beskrivelse av første linjes vedlikehold fremgår av vedlegg 1 kapittel 13.

Oppdragsbeskrivelsens kapittel 13 kan bli oppdatert med nærmere beskrivelser av vedlikehold, samt nye oppgaver innenfor første linjes vedlikehold. Oppdragsgiver vil sende ut nye utgaver av beskrivelser, når disse foreligger. Endringene skal være oppgaver av tilsvarende art som det er beskrevet i første utgaven, samt at omfanget ikke skal endres vesentlig.

### **13.2.2. Andre og tredje linjes vedlikehold**

Oppdragsgiver er ansvarlig for annet vedlikehold og service på billettmaskinene. Ved behov for utmontering av billettmaskin p.g.a. reparasjon eller vedlikehold utført av Oppdragsgiver (eller Oppdragsgivers representant) er det Oppdragsgivers ansvar at det blir installert en ny billettmaskin for å sikre kontinuitet i den elektroniske billetteringen. Oppdragsgiver vil da ajourføre oversikten som identifiserer billettmaskinens lokasjon.

### **13.3.3. Sentralsystem**

Oppdragsgiver er ansvarlig for sentralsystem, og dekker kostnadene til programvare for installasjon av en lisens på PC hos Operatør. Oppdragsgiver dekker også kostnadene for årlige leie av programvare for tilgang til sentralsystem. Operatør kan bestille og få nødvendig opplæring av Oppdragsgiver. Operatør må selv dekke egne kostnader i forbindelse med slik opplæring, samt kostnader for PC for installasjon av programvare.

### **13.3. Billettmaskiner**

Det er Operatørs ansvar å påse at tilbudt fartøy til enhver tid har nødvendig billetteringsutstyr tilgjengelig. Oppdragsgiver bekoster selve utstyret samt monteringskostnadene. Operatør er videre ansvarlig for at nødvendig billetteringsutstyr overføres fra tilbudt fartøy til reservefartøy når reservefartøy benyttes.

Dersom Operatør finner det nødvendig å bytte en billettmaskin fra et fartøy til en annen, skal dette avtales med Oppdragsgiver. Operatør skal rapportere serienummer på den enkelte billettmaskin og navn på de fartøyene hvor denne er hhv. ut- og innmontert.

All rapportering og meldinger om feil og mangler skal skje via e-post til [driver@kolumbus.no](mailto:driver@kolumbus.no) eller etter nærmere avtale.

Operatør skal påse at billetteringsutstyret behandles med forsiktighet, og er ansvarlig for alle skader utover ordinær slitasje. Feil- og mangler utover ordinær slitasje er Operatørs ansvar, og vil kunne bli fakturert Operatør.



#### **13.4. Opplæring av personell**

Operatør er ansvarlig for at alle billettører har gjennomgått obligatorisk opplæring i bruk av billetteringssystemet, samt tilhørende takstreglement, i henhold til opplæringsprogram definert av Oppdragsgiver, før den ansatte settes til å billettere på Ruter. Operatør vil ha tilgang på opplæringsmaskiner, support og hjelp fra Oppdragsgiver i forhold til opplæring av billettører. Operatør skal oppnevne minst to -2- personer som skal være superbrukere på billetteringssystemet. Superbrukerne skal være ressurspersoner som skal besvare spørsmål fra billettører vedrørende billetteringssystemet. I regi av Oppdragsgiver vil det bli gjennomført ett obligatorisk to dagers superbrukerkurs.

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

#### **13.5. Billettører**

Alle som skal billettere Ruter som omfattes av avtalen rapporteres skriftlig til Oppdragsgiver senest 7 dager før billetteringen starter slik at Oppdragsgiver kan utstede operatørkort (elektronisk brikke eller egen kode). Det skal rapporteres på fastsatt skjema.

Dersom ansatte slutter som billettør, skal dette rapporteres skriftlig til Oppdragsgiver innen 7 dager på fastsatt skjema.

### **14. BILLETTPRODUKTER OG TAKST**

#### **14.1. Generelt**

Operatør skal følge de takster som fastsettes av fylkeskommunen og/eller Oppdragsgiver. Oppdragsgiver bestemmer hvilke billetteringssystemer som skal benyttes samt gyldighetsområde for de enkelte billettprodukter og billettmedium (kort og lignende).

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

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

Operatør er ansvarlig for korrekt billettering.

#### **14.2. Årskort/Frikort**

Oppdragsgiver utsteder årskort for Operatørs fast ansatte som kjører Turer i Ruteproduksjonen. For å ha rett til frikort i henhold til denne bestemmelsen, er det en forutsetning at den ansatte har en stilling på minst 50 % knyttet til utførelsen av Oppdraget. Frikortet er gyldig på de Turer som kjøres ved utførelsen av Oppdraget etter denne Kontrakt.

Det utstedes ikke årskort til ansattes samboer, ektefelle eller barn.

Det utstedes ikke frikort som gjelder for kjøretøy.

Årskortene bekostes av Oppdragsgiver og utstedes av Oppdragsgiver i tråd med bestillingslister utarbeidet av Operatør. Det antall årskort som utstedes knyttet til denne bestemmelsen skjer etter nærmere avtale.

## 15. Passasjer- og kjøretøytelling

Oppdragsgiver ser behov for kjøretøy- og passasjerstatistikk utover den statistikken som billetteringssystemet gir, og krever derfor kjøretøy- og passasjerstatistikk levert som en tjeneste fra Operatør som en del av Oppdraget.

Alle fartøy som tas i bruk i Oppdraget og som kjører ordinære avganger, inkludert skoleavganger, i henhold til rutetabell, skal leveres med og til enhver tid ha montert og fungerende utstyr for kjøretøy- og passasjertelling. Operatør skal levere kjøretøy- og passasjerstatistikk for alle turer fra alt materiell i Oppdraget.

### Webinterface

Kolumbus vil utvikle et kjøretøy- og passasjerregistreringssystem som skal brukes av operatør. Kolumbus vil tilgjengeliggjøre et webinterface der operatør er ansvarlig for å logge inn, velge korrekt avgang og registrere antall påstigende og avstigende kjøretøy og passasjerer.

### Krav til Operatør

- Det skal utføres telling av samtlige kjøretøy og passasjerer. Både påstigende og avstigende for alle stopp langs ruten.
- Tellingene skal utføres med en nøyaktighet på minimum 95%
- Det skal utføres telling for alle avganger
- Seneste 5 minutter etter avgang skal kjøretøy- og passasjertelletebellell være utfylt og sendt til Kolumbus.
- Operatør er ansvarlig for å registrere kjøretøy- og passasjerstatistikk mot riktig avgang i webinterface.
- Operatør er ansvarlig for å til enhver tid ha en PC/nettbrett eller lignende som er egnet for bruk til formålet.
- Operatør er ansvarlig for en stabil internettilgang egnet til formålet.
- Det skal utføres en test av kjøretøy- og passasjerregistrering via webinterface senest 2mnd før oppstart av kontrakt. Da er operatør ansvarlig for å stille med tilgjengelig PC/internettilkobling.

Tabellen under viser et eksempel på hvordan registreringsskjemaet vil kunne se ut i webinterface.

	Kjøretøy		Passasjerer	
	Inn	Ut	Inn	Ut
<b>Kai 1</b>				
<b>Kai 2</b>				
<b>Kai 3</b>				
<b>Kai 4</b>				
<b>Kai 5</b>				

TABELL 1 EKSEMPEL PÅ HVORDAN REGISTRERINGSSKJEMA I WEBINTERFACE KAN SE UT

## 16. RAPPORTERING

### 16.1. Billettinntekter

Operatør skal innen den 10. i hver måned oversende månedsrapport på fastsatt skjema med opplysninger om siste måneds billettinntekter. Rapporten skal inneholde avstemte

billetinntekter og korrigeringer av billetinntekter overført til Oppdragsgiver. Avvik mellom det som er registrert som innkjørt i billettsystemet og det som innbetales som billetinntekter er Operatørs ansvar. Månedrapporten vil danne grunnlag for månedens billetinntekter som Oppdragsgiver skal motta fra Operatør.

Månedrapporten vil bli kontrollert mot informasjon Oppdragsgiver selv kan hente ut fra det elektroniske billetteringssystemet.

Siste måneds billetinntekter skal overføres Oppdragsgiver innen den 10. i påfølgende måned. Ved forsinket innbetaling beregnes forsinkelsesrente i henhold til Forsinkelsesrenteloven.

## **16.2. Driftsrapportering**

Skader på materiell skal rapporteres omgående. 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 har medført personskade, dødsfall eller større materielle skader, samt hendelser som det kan forventes at politi, presse eller publikum kan kontakte Oppdragsgiver om.

Innstillinger og forsinkelser skal varsles løpende til Oppdragsgiver i henhold til kapittel 18, punkt 18.3. og 18.4.

I perioder med hyppige avvik kan Oppdragsgiver kreve daglig skriftlig kvalitets- og avviksrapportering.

Operatør skal videre rapportere kapasitetsproblemer til Oppdragsgiver.

Operatør skal innen den 10. i hver måned oversende en månedsrapport over forhold som angår driften. Driftsrapporten skal minst inneholde en beskrivelse av følgende forhold;

- Antall innstilte avganger med årsak til innstillingen
- Kapasitetsutnyttelse på rutene
- Forsinkelser og beskrivelse av årsaken til disse
- Ulykker.
- Andre forhold som påvirker utførelsen

Det vises til Vedlegg 1, Bilag 3 Månedrapport.

## **17. KRAV TIL KVALITET I LEVERANSEN**

### **17.1. Generelt**

Operatør skal sørge for at kvaliteten er slik at den tilfredsstillende de reisendes behov for en sikker og behagelig reiseopplevelse.

### **17.2. Kvalitetssikring og internkontroll**

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

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

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

Er ikke kvalitetskrav til materiell og utføring gitt i kontrakten, gjelder slike kvalitetskrav som er vanlige for tilsvarende materiell og tjenester.

### **17.3. Kundehevndelser**

Operatør plikter å håndtere enhver kundehevndelse, klage og lignende på en servicemessig god måte. Kundehevndelser, klager og lignende som angår Oppdraget vil bli oversendt Operatør for behandling. Operatør skal gi tilbakemelding til Oppdragsgiver med forklaring om hendelsen innen én virkedag. Det skal være mulig for Oppdragsgiver å ta kontakt med Operatør på telefon, chat eller annen kanal med direkte kommunikasjon for å få svar på slike hevndelser umiddelbart. I de fleste tilfeller gir Oppdragsgiver selv tilbakemelding til kunde.

### **17.4. Kundetilfredshetsmålinger**

Oppdragsgiver kan via tredjepart gjennomføre jevnlig kundemålinger/markedsundersøkelser som har til hensikt å måle og forbedre kundens oppfattelse av reisen og gjennom det bidra til at overordnet mål nås. Eksempler på kvalitetselementer som det skal måles på kan være:

- Mannskapenes væremåte
- Mannskapenes kunnskap om ruter, takster og generell info om rutetilbudet og korrespondanser
- Renhold innvendig og utvendig
- Informasjon til de reisende
- De reisendes opplevelse av komfort.

## **18. KRAV TIL REISEN**

### **18.1. Kjørestil**

Kjørestilen skal være slik at de reisende føler seg trygge og har en behagelig reiseopplevelse.

### **18.2. Punktlighet og regularitet**

Punktlighet er et av produktets mange kvaliteter og verdsettes som en høy servicefaktor. Operatør er ansvarlig for at Ruteproduksjonen skjer i samsvar med Rutetabellen, se vedlegg 3.

Turer som har ankomst mindre enn 10 minutter etter oppgitt ankomsttid er å anse som punktlig. For Turer som ikke overholder disse kravene skal det anses å foreligge forsinkelse. Vi krever punktlighet på 95% av avgangene hver dag. Antall dager med punktlighet under 95% skal rapporteres i månedsrapporten.

Ved driftsstans, sykdom og lignende, skal Operatør foreta tiltak slik at Ruteproduksjonen kan utføres i samsvar med Rutetabellen.

Ingen Turer skal under noen omstendighet kjøres før angitt tidspunkt.

Det er opp til Operatør å fastsette nødvendig fart for å holde Rutetabellen. Overfartstid, manøvrering til og fra kai og ombord- og ilandstiging/-kjøring må til sammen ikke ta mer tid enn at ankomsttider blir holdt under alle normale vær- og sjøtilstander som kan medregnes for sambandet. I tillegg er det Operatørs ansvar å oppnå forsvarlig terminaltid på ulike tider av døgnet.

Ruten er spesiell, og lokale laste- og losseforhold kan føre til mer forsinkelser enn i et ordinært ferjesamband. Ved forsinkelser skal operatør kunne dokumentere at båten har hatt en marsjfart på minst 11 knop mellom havnene i alle farleder der dette kan gjøres på en lovlig og forsvarlig måte. Videre skal operatøren kunne dokumentere årsaken til forsinkelsen. Årsaken kan ikke være grunnet problem med laste og losseutstyret, og operatør skal dokumentere at de har gjort hva de kan for å gjennomføre rask og trygg laste/losseoperasjon. Hvis slik dokumentasjon foreligger vil ikke forsinkelsen tas med i denne statistikken.

### **18.3. Informasjon – ved forsinkelser**

Ved forsinkelser på 10 minutter eller mer, jf punkt 16.2, skal Oppdragsgiver varsles uten ugrunnet opphold. Med mindre Oppdragsgiver bestemmer noe annet, skal varselet sendes til Oppdragsgivers ruteopplysningstjeneste [avvik@kolumbus.no](mailto:avvik@kolumbus.no), samt automatisk, elektronisk og umiddelbart via en web-tjeneste (API) åpent tilgjengelig for Oppdragsgiver i egnet format, eller i webinterfacet som Oppdragsgiver leverer i forbindelse med passasjertelling.

### **18.4. Informasjon – ved innstillinger**

Ved innstillinger skal Oppdragsgiver varsles senest 10 minutter etter Avgangstid. Med mindre Oppdragsgiver bestemmer noe annet, skal varselet sendes til Oppdragsgivers ruteopplysningstjeneste [avvik@kolumbus.no](mailto:avvik@kolumbus.no), samt automatisk, elektronisk og umiddelbart via en web-tjeneste (API) åpent tilgjengelig for Oppdragsgiver i egnet format eller i webinterfacet som Oppdragsgiver leverer i forbindelse med passasjertelling.

## **19. MANNSKAP**

### **19.1. Mannskapenes kvalifikasjoner**

I tillegg til lovbestemte krav i henhold til kapittel 5 i dette vedlegg, 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.

Overnevnte krav vil bli målt i forbindelse med kundeundersøkelser som Oppdragsgiver forbeholder seg retten til å utføre.

Oppdragsgiver kan gi pålegg om deltakelse på servicekurs og andre kurs/opplæring på inntil 20 timer pr. år. Operatør har anledning til å fakturere Oppdragsgiver reelle kostnader pr ansatt for deltakelse og eventuell reise i forbindelse med slike kurs.

### **19.2. 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.

### **19.3. Kvalifikasjoner for personell til betjening av ferjebra og bruk av landstrømarrangement**

Operatør skal benytte instruert eller sakkyndig personell (BA4/BA5 jf. NEK400:2014) til betjening og bruk av landstrømarrangementet, jf. Forskrift om sikkerhet ved arbeid i og drift av elektriske anlegg (FSE) og Forskrift om systematisk helse-, miljø- og sikkerhetsarbeid i virksomheter (Internkontrollforskriften).

- Operatør skal utarbeide instruksjoner og gi nødvendig årlig opplæring, øvelse og instruksjon for enkle driftsoppgaver knyttet til betjening av ferjekaibru med tilhørende systemer. Operatør skal implementere slike instruksjoner og rutiner for opplæring i sitt HMS-system.
- Nødvendig opplæring, øvelse og instruksjon skal gis av kvalifisert personell.
- Eksempler på hva Operatørs HMS-system skal inneholde (ikke uttømmende):
  - Oppdatert navneliste på instruert personell (BA-4)
  - Dokumentasjon på årlig opplæring, øvelse og instruksjon iht. FSE
  - Informasjon om hvilke tavler og utstyr personellet har anledning til å betjene
  - Instruks som viser hvordan sikker betjening skal gjennomføres

Slike enkle driftsoppgaver kan være (listen er ikke uttømmende):

- Sette ferjekaibru i «friflyt» utenfor driftsdøgnet (ved nattlige)
- Sjekke elektrisk/hydraulisk utstyr i aggregathus
- Sjekke om det er varmgang/røykutvikling (lukt) i det elektriske anlegget
- Betjene sikringer, effektbrytere, lastbrytere, motorvern e.l.
- Vurdere behov for å benytte «opplegg for drift av ferjekaibru med nødstrøm fra ferje»

### **19.4. Uniformering**

Mannskap skal bære uniform. Uniformen skal være ren og velstelt i henhold til Operatørs uniformsreglement. Uniformsreglementet skal være en del av Operatørs kvalitetssystem. Ved manuell dirigering skal synbart vernetøy bæres og dette skal være i samsvar med NS-EN 471 klasse 3, refleks klasse 2

### **19.5. Lasting/Lossing**

Operatør må til enhver tid vurdere behovet for trafikkdirigering på kai og oppstillingsområde. Operatør har ansvar for å holde orden på oppstillingsplass slik at ombordkjøring kan gjennomføres i samsvar med gjeldene regelverk. Operatør skal ha tilstrekkelig mannskap for å kunne laste/losse fartøyets potensielle/ godkjent kapasitet (PBE/VTE/Pax) på en god og sikker måte. Operatør plikter å utnytte fartøyets dekkareal og lasteevne maksimalt, slik at Operatør unngår gjenstående kjøretøy. I de tilfellene sambandet har gjenstående kjøretøy, har Oppdragsgiver rett til å be Operatør dokumentere at fartøyets lasteevne og PBE-kapasitet var fullt utnyttet. Fartøyets fulle lastekapasiteter skal alltid benyttes i ruteproduksjonen, også om fartøyet har høyere kapasitet enn kontraktens minstekrav. Dersom Operatør benytter ferje med mer enn 25% større lastekapasitet enn minstekrav, blir det ikke betraktet som forsinkelse de to neste ankomstene dersom Operatør har fullastet ferje.

Stuing av kjøretøy: Det skal beregnes minimum 0,25 m mellom hvert kjøretøy i lengderetninga. For avstand mellom kjøretøyene i bredden, vises det til forskrift av 15. juni 1987 nr. 507 om sikkerhetstiltak m.m. på passasjer- lasteskip og lektere, § 13.

### **19.6. SEPERASJON AV PASSASJERER UNDER LASTING/LOSSING**

Gående passasjerer skal holdes fraskilt kjøretøyene under ombord- og ilandstiging. Dette skal gjøres med gangvei med rekkverk om bord ved anløp hovedstøen i Stavanger, ellers kan det gjøres ved manuell trafikkdirigering i forbindelse med ombord- og ilandstigning.

## **19. DIVERSE BESTEMMELSER**

### **19.4. Fasiliteter**

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.

### **19.5. Hittegodsservice**

Operatør har ansvaret for hittegodsservice i henhold til gjeldende regelverk. Operatør sørger for å etablere og drive utleveringssteder for hittegod. Dette kan gjøres om bord i fartøyet.