



Rutetransport med Ryfylkeferjen

2019/1020

Vedlegg 1 Oppdragsbeskrivelse

Bilag 1: Rutekart inklusiv anløpssteder

Bilag 2: Universell utforming

Bilag 3: Månedsrapport

Bilag 4: Kaiinformasjon

Bilag 5: Første-linje support for operatør

| | | |
|-----|--|----|
| 1. | RUTEPRODUKSJONEN | 3 |
| 2. | TERMINALER/ANLØPSSTED | 5 |
| 3. | KRAV TIL FARTØY | 6 |
| 4. | RESERVEFARTØY | 12 |
| 5. | BEMANNING | 14 |
| 6. | KRAV TIL SPRÅK | 14 |
| 7. | KRAV TIL INFORMASJON OG SERVICE | 14 |
| 8. | MARKEDSFØRING | 14 |
| 9. | REKLAME | 15 |
| 10. | FORSIKRINGER | 15 |
| 11. | FRAKT AV GODS | 15 |
| 12. | SUPPLERING | 15 |
| 13. | BILLETTERINGSSYSTEMET | 16 |
| 14. | BILLETTPRODUKTER OG TAKST | 17 |
| 15. | PASSASJER- OG KJØRETØYTELLING | 18 |
| 16. | RAPPORTERING | 19 |
| 17. | KRAV TIL KVALITET I LEVERANSEN | 20 |
| 18. | KRAV TIL REISEN | 21 |
| 19. | MANNSKAP | 23 |
| 20. | DIVERSE BESTEMMELSER | 24 |

1. Ruteproduksjonen

1.1. Opplysninger om ruten

Kontrakten omfatter rutedrift for transport av kjøretøy, last (inkludert eventuell renovasjon), passasjerer og sykler fra Hebnes i nord til Stavanger i sør med mellomsteder. Oppdraget skal kjøres med bilferje med RORO-rampe i ene enden. Ferjen må kunne ha en rutefart på minst 11 knop, men bør også være drivstoffeffektiv i lavere hastigheter, da det legges opp til mange bestillingsanløp og mulighet for å gå saktere en betydelig del av tiden.

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 ferjen skal betjene øyene utenfor Stavanger og Sandnes én dag i uken.

Det er opp til operatør hvor ferjen skal ligge om natten. Ferjen vil få mulighet til å ligge på Hebnes om natten. Det vil ikke gjort endringer på selve ferjekaien, men det vil bli tilrettelagt for hurtigbåtanløp ved siden av ferjekaien dersom Operatør velger å benytte Hebnes som nattkai.

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.

Ruten har mange bestillingsanløp, Kolumbus tar utgangspunkt i minimumsdistanse basert på de forskjellige dagene. For dager med utseilt distanse utover dette, kompenseres det ekstra i henhold til tilbudt endringspris per kilometer.

Godtgjørelsen er basert på antall utseilte kilometer som spesifisert i vedlegg 3 rutespesifikasjon. Dette er beregnet minimumsdistanse basert på de forskjellige dagene (minimumsdistanse er beregnet basert på distansen mellom alle faste anløp den aktuelle dagen). På dager med lengre utseilt distanse enn spesifisert i vedleggene (vedlegg 3 rutespesifikasjon og vedlegg 3 bilag 1 rutespesifikasjon opsjon) kompenseres dette for i henhold til endringspris per kilometer, jf vedlegg 5 pkt 3.3.

Godtgjørelsen forutsetter at operatør benytter korteste farbare led mellom anløpsstedene. Benyttes en lengre led skal denne ekstra distansen trekkes fra regnskapet. Informasjon hvis dette er gjort, skal legges ved månedsrapporten.

Operatøren må loggføre utseilt distanse hver dag, dette skal gjøres med GPS distanse ved bruk av distanse over grunn. Disse tallene skal legges ved månedsrapporten og danne grunnlaget for endelig kompensasjon.

Ved bruk av elektrisk ferje som beskrevet i opsjon «1.2.2. Opsjon batterielektrisk ferje» i dette vedlegg kan ruteopplegget endres for å muliggjøre lading. Operatøren vil få anledning til å legge inn ladepauser på totalt 90 minutter, dette vil ellers ikke føre til økt kompensasjon som følge av økt åpningstid.

1.1.1. Generelle opplysninger

Kartskisse over anløpsstedene i ruten er vist i Vedlegg 1, bilag 1. Operatør 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 fartøydisponering.

1.1.2. Byøyene

Det legges opp til at all ruteproduksjon utføres av hovedfartøyet, Kolumbus kan for øvrig godta et opplegg der turen til Byøyene blir utført av et eventuelt reservefartøy. I det betinger imidlertid at reservefartøy har RORO-rampe, mulighet for lasting av en VTE og kran.

Ønsker en operatør en slik løsning, vil tidspunktet for avgang til Stavanger på hovedruten bli endret på tirsdager. For opsjon med miljøvennlig energibærer vil eventuelt forbruk/utslipp i forbindelse med denne delen av ruten regnes med avhengig av energikilde og uavhengig av hvilket fartøy som brukes.

1.2. Opsjoner

Oppdragsgiver har rett, men ikke plikt, til å bestille følgende ytelse:

1.2.1. Opsjon utvidet ruteproduksjon

Opsjonen gjelder utvidet ruteproduksjon hvor ferjen starter på Nedstrand om morgenen i stedet for Hebnes, og kjører retur til Jelsa, med mellomsteder, før ferjen fortsetter i ordinær rute sørover. Se vedlegg 3 bilag 1 for mer informasjon.

Bli denne opsjonen utøvd, blir det tilrettelagt for at ferjen kan ligge på Nedstrand om natten og ikke på Hebnes.

1.2.2. Opsjon batterielektrisk ferje

Klimaloven krever at de samlede norske klimagassutslippene i 2030 blir redusert med ca. 50 % sammenliknet med dagens utslipp. Denne opsjonen vil bidra til å innfri Klimalovens krav.

Oppdragsgiver krever en elektrifisering på 90 % i denne opsjonen. Det innebærer at av det totale energiforbruket for å betjene sambandet per år, skal 90 % komme fra elektrisk kraft overført til batteriene på hovedfartøyet. Bruk av dieseldrevet reservefartøy ved planlagte verkstedopphold og når hovedfartøyet er ute av drift for øvrig, skal telle med i beregningen av det totale energiforbruket i sambandet.

Den resterende energimengden – maksimalt 10 % - må være biodiesel som oppfyller bærekraftskriteriene i Forskrift om begrensning i bruk av helse- og miljøfarlige kjemikalier og andre produkter (Produktforskriften) §§ 3-5 til 3-9. Kravet om biodiesel som beskrevet her, gjelder både for hovedfartøyet og reservefartøy som settes inn i sambandet.

Kravet om 90 % elektrifisering gjelder ikke i overgangsperioden på 12 måneder, jf. pkt. 4.1.3.

Oppdragsgiver ber om priser på opsjoner angitt i vedlegg 5 Godtgjørelse punkt 4.

Bruk av batterielektrisk ferje vil utløse støtte fra Enova til ladeinfrastruktur. Støtten gis til Rogaland fylkeskommune, og forutsetter at fylkeskommunen eier ladeinfrastrukturen. Operatør vil være ansvarlig for innkjøp og installasjon av ladeinfrastruktur.

Om lag to måneder etter kontraktens oppstart vil fylkeskommunen overta eierskapet av ladeinfrastrukturen mot et vederlag til Operatør. Vederlaget fremkommer i Vedlegg 5 punkt 2.2, som er resultatet av Operatørens utfylling av Vedlegg 11 Miljøskjema. Operatøren har det fulle og hele ansvar for sine egne beregninger av kostnader til ladeinfrastruktur, med unntak av kostnader oppgitt av nett-eier for nettoppgradering. Overskridelser på dette punktet vil være Oppdragsgivers ansvar.

Operatøren vil ha det fulle og hele ansvar for drift og vedlikehold av ladeinfrastrukturen, og kostnadene knyttet til dette, under hele Kontraktens løpetid, inklusive eventuelle opsjonsår. Opsjonsprisen skal oppgis som en marginalpris.

1.2.3. Opsjon bærekraftig biodrivstoff

Det bes om pris på opsjon der fartøyene som betjener sambandet, skal kun benytte bærekraftig biodrivstoff som oppfyller bærekraftskriteriene i Forskrift om begrensning i bruk av helse- og miljøfarlige kjemikalier og andre produkter (Produktforskriften) §§ 3-5 til 3-9.

Opsjonsprisen skal oppgis som en marginalkostnad i Vedlegg 5 punkt 4.2.

1.3. 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 9.

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.

Mindre endringer i rutetabellen som ikke berører åpningstiden, men fører til økt/reduert utseilt distanse, kompenseres det ikke for utover bestemmelsene under punkt 1.1 i dette vedlegg.

2. Terminaler/anløpssted

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 og anløpsavgifter refunderes av Oppdragsgiver etterskuddsvis. Operatør skal varsle Oppdragsgiver ved endringer i disse avgiftene. Oppdragsgiver bestemmer hvilke anløpssteder og kaier som skal benyttes.

Ekstreme tidevannskondisjoner på de forskjellige kaiene kan føre til kanselleringer på enkelte anløpssteder uten ferjekaibro. Oppdragsgiver krever et opplegg som gjør at disse kaiene 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 spedbarnsstell inkludert stellebord og tett søppelbøtte, dette kan kombineres med handicaptalett.
- 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 bygges etter klasse som DNV GL eller tilsvarende. Dette kravet gjelder byggeprosessen og ikke driftsfasen i ettertid.
- 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 tilfredsstillende krav gitt av Sjøfartsdirektoratet for angjeldende Fartsområde.
- Oppdragsgiver forbeholder seg retten til å bestemme utvendige farger og profilering. Ved oppstart av kontrakten skal nedre del av skroget og bildekket 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.
- Innredningen (inkludert seter, bord, skap, gulv, tak, vegger, belysning, dører og listverk) skal til enhver tid være i god stand. Hvis deler av innredningen er eldre enn fem år ved oppstartsdato, skal hele innredningen moderniseres. Moderniseringen skal minimum inkludere overflatebehandling (maling, lakkering mv) og omtrekking/utskifting av alt setetrekk og andre tekstiloverflater. Ved utskifting/nybygg skal design, material og farger være moderne og nøytrale. Kolumbus skal inkluderes i denne prosessen og godkjenne design-, material- og fargevalg.
- Passasjerfasiliteter skal som minimum tilfredsstillende Forskrift 2.10.1972 nr. 4 om beregning av passasjertall og om passasjerbekvemmeligheter 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 kontraktperioden er Operatørs risiko og ansvar i hele kontraktperioden.

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 om bord

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.

All informasjon (utover lovpålagt) skal utformes i Oppdragsgivers malverk og godkjennes av Oppdragsgiver.

Alle fartøy skal ha informasjonsskjermer som viser en nettside hvis adresse («URL») defineres av Oppdragsgiver. Adressen skal være unik for hvert fartøy.

Operatør er ansvarlig for at informasjonsskjermene og tilkoblet utstyr er tilstrekkelig for å vise og oppdatere nettsider i henhold til de mest utbredte web-standarder, herunder alle sider under www.kolumbus.no, inkludert sanntidskart med animasjoner. Innebygde nettlesere, som finnes i enkelte skjermer/monitorer, vil i utgangspunktet ikke være tilstrekkelig for å tilfredsstille dette kravet, og vi ser derfor for oss at skjermene er tilkoblet PC eller annen maskinvare som viser spesifisert nettside på skjermene.

Nettsiden skal oppdateres løpende så lenge fartøyet har mobildekning fra den teleoperatøren med best mobildekning på Ruten. Systemet skal kommunisere via 4G og en utvendig mobilantenne av god kvalitet.

Antallet skjermer og plasseringen av disse skal være slik at en passasjer fra enhver sitteplass til enhver tid kan se minst én skjerm. Alle skjermer skal ha minimum 27 tommer diagonal skjermstørrelse og en oppløsning på minimum 1920x1080. Oppdragsgiver kan ensidig tillate Operatør å fravike størrelseskravet og oppløsningskravet. Plassering av skjermer gjøres i dialog med Oppdragsgiver.

Skjermene skal vise informasjon fra både Oppdragsgiver og Operatør. I den grad Oppdragsgiver ikke ønsker å levere nødvendig sikkerhets-, anløps- og kartinformasjon selv skal dette leveres av Operatør. Oppdragsgiver bestemmer alt innhold som vises på skjermer inkludert tidsstyring av innhold.

Oppdragsgiver forbeholder seg retten til å koble til fysisk utstyr direkte til skjermen som styrer visning av informasjon på skjerm. Alle informasjonsskjermer må derfor ha, eller kunne byttes ut med skjermer som har, HDMI- eller DisplayPort-kontakt, uten ekstra kostnad for Oppdragsgiver.

Oppdragsgiver skal ha tilgang til et web-grensesnitt som viser oppdatert status på de ulike skjermene, og hvor Oppdragsgiver kan legge inn og endre URL for hver enkelt båt selv.

Kun nettside spesifisert av Oppdragsgiver skal vises og være synlig på skjermene.

Operatør er ansvarlig for alle kostnader knyttet til skjermene og tilkoblet utstyr, herunder innkjøp, montering, drift og vedlikehold og at alle skjermene til enhver tid fungerer slik spesifisert. Operatør bærer alle kostnader knyttet til mobildatakommunikasjon til/fra skjermene og tilkoblet utstyr.

Oppdragsgiver skal ha avtale med firma som utfører drift og vedlikehold av skjermene, samt baksystem for administrasjon. Dersom Operatør ønsker å utføre drift og vedlikehold av skjermer, tilkoblet utstyr og baksystem selv, skal Operatør på forhånd legge frem planer inkludert ressurs- og kompetanseoversikt, som skal godkjennes av Oppdragsgiver. Oppdragsgiver står fritt til å godkjenne eller avvise slik intern drift av dette utstyret.

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 24 timer skal det i slike tilfeller settes inn reserveferje.

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 Kontraktperioden, er Operatørs risiko og ansvar i hele kontraktperioden. Se for øvrig Generelle kontraktvilkår kapittel 6.

3.8. Kapasitet/Overfartstid

3.8.1. Betingelser

- Minimum kapasitet til 96 Passasjerer
- Minimum kapasitet til 2 stk VTE
- 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 (personbilenheter): 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 (vogntogenhet): Lengde: 19,5 m, bredde: 2,60 m, vekt: 52,5 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 kjørebroen. 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 for kaiene uten ferjekaibro, 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 unngås. 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 ferjen, denne skal være bygget på en slik måte at det skal være mulig å komme inntil alle kaiene i ruteområde i alle normale tidevannstilstander, og minst 95 % av tilfellene hver måned. 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.

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. RORO-rampen må være minst 3,2 meter bred.

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.

3.12. Lasteutstyr

Det skal være lastekran med mulighet for å ta om bord last fra kaien, lastekranen skal ha en rekkevidde på minst 14 meter fra skutensiden og ha en løfteevne på minst 23TM.

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 skal være 4WD og kunne laste minst 2,5 MT.

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 trafikere 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.

Det er noen unntak til denne bestemmelsen, dette er beskrevet i kapittel 2.

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 veger 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 handikoptoalett 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 samme som kravet til reservefartøy. Innen 24 timer skal et fartøy som tilfredsstiller 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.

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

4.1.2. Krav til reservefartøy

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

Fartøy som skal føre passasjerer 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.

- Krav til reservefartøy er i hovedsak funksjonskrav, operatør står fritt til å løse dette på mest hensiktsmessig måte, for eksempel med kombinasjon av fartøyer, etter samråd med oppdragsgiver.
- Reservefartøyløsning skal ha en kapasitet på minst 20 PBE, 1 VTE og 48 PAX.
- På kaier uten ferjekaibro er det ikke krav til full RORO-rampe, men det skal være en løsning som muliggjør lasting av personbiler og en lastebil opp til 25 MT.
- Det er ingen krav til restaurasjon på 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.
- Kravet til 5 års alder på innredning, inkludert setetrekk, gulvbelegg/teppe og lignende, gjelder ikke reservefartøy.
- Det stilles ingen krav til oppdragsgivers profilering på reservefartøy.

4.1.3. Krav til midlertidig fartøy

Ved eventuell bestilling av batterielektrisk ferje som beskrevet i «1.2.2. Opsjon batterielektrisk ferje» i dette dokument og/eller ved bygging av ny ferje, tillates det bruk av midlertidig fartøy i inntil 12 måneder fra oppstartsdato. Midlertidig fartøy skal oppfylle samme minimumskrav som reserveferje.

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 om bord på fartøyet i forhold til rutetider, korrespondanser, forsinkelser o.l.

Oppdragsgiver produserer og leverer informasjon til Operatør, slik at Operatør kan dele ut eller henge opp materiellet om bord. Takstinformasjon og kampanjeinformasjon kan være eksempler på dette. Operatør skal for egen kostnad sørge for at ruteoppslag blir hengt opp om bord på fartøyene og at informasjon om ruteendringer blir kunngjort med egne oppslag på fartøyene etter de retningslinjer og på de steder som Oppdragsgiver fastsetter.

Oppdragsgiver skal ha direkte kontakt med en person som er ansvarlig for oppsettelse av informasjon på fartøyene. Alt trykket materiell og skilting (utover lovfestet merking) skal godkjennes av Oppdragsgiver før montering.

Operatør er 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, og distribusjonen kan utføres i forbindelse med ordinær rutekjøring. 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 kaier, 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 Oppdragsgiver. Oppdragsgiver bestemmer til enhver tid gjeldene takstregler for frakt av gods.

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.

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. Det kan blir aktuelt å bruke reservefartøy til dette formål hvis et slikt fartøy er ledig og behov oppstår.

Eventuell supplering, godtgjøres i henhold til endringspris for økning i Ruteproduksjonen, jfr Vedlegg 5 punkt 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 billetteruller (papiruller 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 Bilag 5.

Bilaget 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 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.
- Tellingen skal utføres med en nøyaktighet på minimum 95%
- Det skal utføres telling for alle avganger
- Seneste 5 minutter etter avgang skal kjøretøy- og passasjertelletebll 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 utføre en test av kjøretøy- og passasjerregistrering via webinterface senest 2mnd før oppstart av kontrakt. Da er operatør ansvarlig for å stille med tilgjengelig PC/internetttilkobling.

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

| | Kjøretøy | | Passasjerer | |
|--------------|----------|----|-------------|----|
| | Inn | Ut | Inn | Ut |
| Kai 1 | | | | |
| Kai 2 | | | | |
| Kai 3 | | | | |
| Kai 4 | | | | |
| Kai 5 | | | | |

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

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

Siste måneds billettinntekter 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 punktene 18.3. og 18.4 i dette vedlegg.

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 Månedsrapport.

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 kvalitetssikringsystem 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. Kundehevendelser

Alle kundehevendelser skal håndteres av Oppdragsgivers kundesenter. Saker som Oppdragsgiver videresender til Operatør, skal besvares senest innen tre virkedager. Operatør skal opprette et fast kontaktpunkt hvor disse henvendelsene skal sendes. I tillegg skal Oppdragsgiver kunne ta direkte kontakt gjennom en umiddelbar kanal (for eksempel chat eller telefon).

Alle saker som utløser forsikringskrav håndteres av Operatør (for eksempel skade på person eller gjenstander). Kunden skal følges opp direkte innen tre virkedager, og saksbehandlingen skal avsluttes innen rimelig tid. Operatør melder til Oppdragsgivers kundesenter når saken er ferdigbehandlet.

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. Kjøretil

Kjøretilen 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.

Anløp som har ankomst mindre enn 10 minutter etter oppgitt anløpstid er å anse som punktlig. Anløp som ikke overholder disse kravene, anses som forsinket. Vi krever punktlighet på 95 % av anløpene 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 avganger skal under noen omstendighet kjøres før angitt tidspunkt. Dette gjelder ikke bestillingsanløp etter at alle som har bestilt er om bord.

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 «vanlig» ferjesamband. Ved forsinkelser skal operatør kunne dokumentere at ferjen 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 umiddelbart. Dette skal gjøres ved at sjåføren trykker på et hurtigvalg på Oppdragsgivers

billetteringsutstyr, eller i webinterfacet som Oppdragsgiver leverer i forbindelse med passasjertelling.

Dersom Operatør ønsker det, kan slike meldinger også videresendes umiddelbart til Operatør på e-post eller via et API. Dette for at mannskapet kun skal trenge å varsle hvert avvik én gang.

18.4. Informasjon – ved innstillinger

Ved innstillinger skal Oppdragsgiver varsles umiddelbart.

Dette skal gjøres ved at sjåføren trykker på et hurtigvalg på Oppdragsgivers billetteringsutstyr, eller i webinterfacet som Oppdragsgiver leverer i forbindelse med passasjertelling.

Dersom Operatør ønsker det, kan slike meldinger også videresendes umiddelbart til Operatør på e-post eller via et API. Dette for at mannskapet kun skal trenge å varsle hvert avvik én gang.

19. Mannskap

19.1. Mannskapenes kvalifikasjoner

I tillegg til lovbestemte krav i henhold til punkt 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 nattligge)
- 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. Separasjon 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.

20. Diverse bestemmelser

20.1. 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.

20.2. Hittegodsservice

Operatør har ansvaret for hittegodsservice i henhold til gjeldende regelverk. Operatør sørger for å etablere og drive utleveringssteder for hittegod langs ruten eller om bord i fartøyet. Operatør må oppgi telefonnummer for hittegod. Hittegodstelefonen skal minimum følge fartøyets åpningstid.