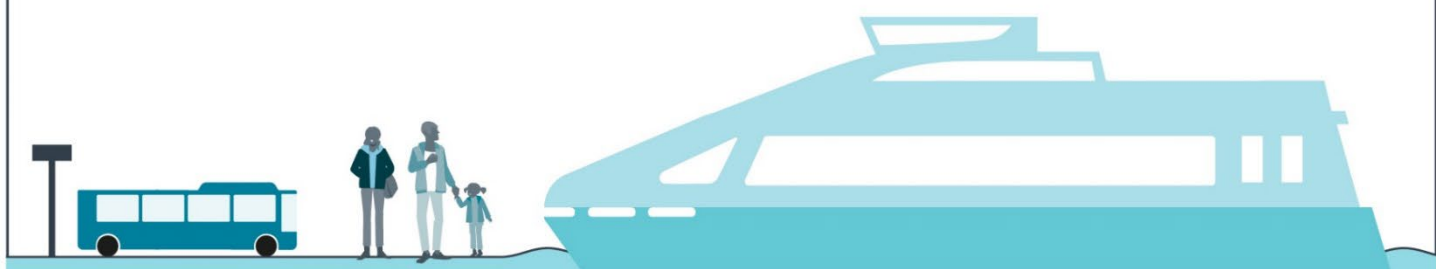


Vedlegg 1
Versjon 1.0
18.02.2022

Oppdragsbeskrivelse

Anbud Sjøkontrakter 2024



1 Oppdragsbeskrivelse	3
1.1 Innledning	3
1.2 Ruter	5
1.2.1 Rute 800 Trondheim – Brekstad – Kristiansund	5
1.2.2 Rute 805 Trondheim – Brekstad	5





Anbud Sjøkontrakter 2024 Vedlegg 1 Oppdragsbeskrivelse

1.2.3 Rute 810 Trondheim – Vanvikan	6
1.2.4 Rute 820 og 825 Dyrøy - Øyrekken	6
1.2.5 Rute 830 og 835 Bygderuten i Osen	7
1.2.6 Rute 980 Namsos – Rørvik – Leka.....	7
2 Krav til planlegging av driften	8
2.1 Ansvars og leveransemodell	8
2.2 Ruteplanlegging	9
2.2.1 Rutenettet	9
2.2.2 Ruteplanlegging	10
2.3 Bruk av fartøy i oppdraget	10
2.3.1 Generelt om fartøy	10
2.3.2 Overgangsfartøy	10
2.3.3 Klima- og miljøkrav til fartøyene.....	11
2.4 Planlegging av infrastruktur	11
2.4.1 Drift og vedlikehold av infrastruktur	12
3 Krav til leveransen	13
3.1 Krav til trafikkavvikling	13
3.1.1 Innstilte turer.....	13
3.1.2 Manglende betjening av anløpssted.....	14
3.1.3 Punktlighet	14
3.1.4 Korrespondanse.....	15
3.1.5 Alternativ transport	15
3.1.6 Ruter og krav	16
3.1.7 Frakt av gods og sykler	17
3.1.8 Drifts- og trafikkledelse.....	17
3.1.9 Drift- og avviksmeldinger	18
3.1.10 Generelle krav til bruk av reservefartøy	18
3.1.11 Supplerings- og ekstraturer	19
3.2 Krav til renhold og vedlikehold av fartøy	19
3.2.1 Daglig renhold	20



Anbud Sjøkontrakter 2024 Vedlegg 1 Oppdragsbeskrivelse

3.2.2	Periodisk renhold	20
3.2.3	Daglig vedlikehold	20
3.3	Reise med dyr, behandling av hittegods og tilrettelegging for allergikere	20
3.4	Restorasjon	21
3.5	Sikkerhet og krisehåndtering.....	21
3.5.1	Risiko- og sårbarhetsanalyser (ROS)	21
3.5.2	Beredskapsplan	21
3.5.3	Beredskapstelefon	21
3.5.4	Øvelser	22
3.5.5	Varsling / rapportering av hendelser	22
3.6	Trafikantinformasjon.....	22
3.6.1	Utvendig informasjonsflate	23
3.7	Kvalitetssikring og internkontroll.....	23
4	Krav til bemanning og mannskap	24
4.1	Bemanning.....	24
4.2	Språk	24
4.3	Krav til lærling(er).....	24
4.4	Mannskapets kvalifikasjoner.....	24
4.5	Uniformsplikt	25
4.6	Fri reise	25
4.7	Opplæring.....	25
5	Rapportering.....	27
5.1	Operatørens ansvar for rapportering av feil og mangler	27
5.2	Fartøy-, klima- og miljørapportering.....	28
5.3	Rapportering i driftsportal.....	28
6	Billettering, datautveksling og oppdragsgivers IT-systemer.....	29
6.1	Prissystem og takster.....	29
6.2	Billettsalg.....	29
6.2.1	Billettsalgets tilgjengelighet	30
6.2.2	Manglende billettsalg	30



Anbud Sjøkontrakter 2024 Vedlegg 1 Oppdragsbeskrivelse

6.3	Billettkontroll	30
6.4	Kontanthåndtering.....	30
6.5	Opplæring i billettering.....	31
6.6	Drift, vedlikehold og service	31
6.7	Tilgang til data.....	32
6.7.1	Data i sanntid.....	32
6.7.2	Tilgang til historisk data	32
6.8	Oppdragsgivers IT-systemer	33
6.8.1	IT-Infrastruktur	33
7	Samspill og samarbeid i kontraktperioden	34
7.1	Møter og samarbeidsarenaer.....	34
7.1.1	Ruteplanmøter.....	34
7.1.2	Statusmøter.....	34
7.1.3	Møter med tillitsvalgte	34
7.1.4	Årlige kontraktsmøter	34
8	Markedsføring og kommunikasjon	35
8.1	Reklamerettigheter.....	35
8.2	Kommunikasjon og media.....	35
8.3	Kundesenter, kundeservice og klagebehandling.....	36
9	Utvikling av leveransen.....	37
9.1	Utprøving av nye løsninger	37
9.2	Fylkeskommunale utviklingsprosjekter.....	37
9.3	Utprøving av nye konsepter	38
Bilag	38

1 Oppdragsbeskrivelse

1.1 Innledning

Sømløse reiser, forutsigbarhet og forventninger

AtB AS er Trøndelags mobilitetsselskap som tilbyr et framtidsrettet og bærekraftig mobilitetstilbud for hele fylket, og heleid av Trøndelag fylkeskommune. AtB skal gjøre det enklere å klare seg uten egen bil og skal gi



Anbud Sjøkontrakter 2024 Vedlegg 1 Oppdragsbeskrivelse

befolkningen et tilgjengelig og velfungerende kollektivtilbud som både bidrar til bedre miljø og bedre by- og distriktsutvikling i takt med endringene i samfunnet.

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

For å velge kollektivreise forventer kundene forutsigbarhet, sømløse reiser og at de trygt kommer seg fra der de er til dit de skal. Der hvor det går fra Turer og er planlagt for korrespondanser mellom ulike transportmidler, er det å sikre at kundene kommer helt frem spesielt viktig da det er få andre alternativer. Kundene forventer at disse etappene er planlagt slik at de henger sammen på mest mulig effektiv måte, og de som reiser må være trygge på at hele reisekjeden fungerer og er til å stole på. Dette krever forutsigbare løsninger dersom det blir avvik på planlagt reisekjede, og innarbeidede rutiner mellom ulike Operatører og AtB for å sikre gode samhandling, og at kunden opplever god informasjon og god oppfølging når avvik oppstår.

De aktuelle Ruter i oppdraget

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

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

Rutene 800 Trondheim-Kristiansund, 805 Trondheim-Brekstad og 810 Trondheim-Vanvikan benyttes i størst grad til passasjertrafikk, både pendlere og øvrige reisende. Særlig strekningene Trondheim – Brekstad, Trondheim – Vanvikan og Edøy - Kristiansund trafikkeres av pendlere, og er den raskeste veien mellom hjemsted og arbeids-, skole- eller studiested. De øvrige strekningene trafikkeres i større grad av reisende med enkeltbilletter. Det er frakt av mindre gods og sykler på Turene.

Rutene 820 Dyrøy - Øyrekken, 825 Dyrøy-Sula og 835 Sandviksberget – Skjærvøy – Sandviksberget betjener øyer uten veiforbindelse og er livlinjerute. Transportbehovet er omfattende og dekker arbeidspendling, skoleskyss, offentlig transport, vare- og godstransport og fritidsreiser. Fritids- og turistreiser er sesongbasert, og er omfattende i sommersesongen.

Rute 980 Namsos-Rørvik-Leka knytter Leka og Nærøysund sammen med Namdalen og Namsos, og er særlig viktig for reiser til sykehuset i Namsos. Om sommeren er det trafikk til museet på det gamle fiskeværret Sør-Gjæslingan. Sommerstid er det også et stort innslag av sykkelturister.

Kontraktsinndeling

Rutene er fordelt i tre Ruteområder.



Anbud Sjøkontrakter 2024 Vedlegg 1 Oppdragsbeskrivelse

Ruteområde 1 består av:

- Rute 800 Trondheim – Kristiansund
- Rute 805 Trondheim – Brekstad
- Rute 810 Trondheim – Vanvikan

Ruteområde 2 består av:

- Rute 820 Dyrøy - Øyrekken
- Rute 825 Dyrøy – Sula

Ruteområde 3 består av:

- Rute 830/835 Bygderutene i Osen
- Rute 980 Namsos – Rørвик - Leka

1.2 Ruter

1.2.1 Rute 800 Trondheim – Brekstad – Kristiansund

Ruteopplegget vil bygge på dagens Rute der Trøndelag fylke knyttes sammen med Møre og Romsdal fylke. Det klart største trafikkgrunnlaget er mellom Trondheim og Brekstad, der Ruten muliggjør pendling mellom Brekstad og Trondheim på morgenen med retur på ettermiddagen. De andre største trafikkstrømmene i synkende rekkefølge er Trondheim – Hitra, Trondheim – Kristiansund og Kristiansund - Edøy. Ruten er viktig for Forsvarets funksjoner på Brekstad.

Rutetabellen er lagt opp for korrespondanser på Brekstad, Hitra, Edøy og Kristiansund. På Brekstad er det korrespondanse videre med buss til Krinsvatnet og Bjugn. På Hitra hurtigbåtterminal er det korrespondanse videre med buss til Fillan og Sistranda. Buslinje 422 til Dyrøy har igjen korrespondanse med Rute 820 og 825 til Øyrekken. I Møre og Romsdal er det korresponderende busser på Edøy og i Kristiansund. Det er også korrespondanse med fleksibel transport i Lensvik, på Brekstad og Hitra hurtigbåtterminal.

Ruten er en helårsrute, men med avvik ved helligdager.

1.2.2 Rute 805 Trondheim – Brekstad

Rute 805 er kjent som omvendt pendlerute og muliggjør pendling fra Trondheim til Brekstad på morgenen og retur på ettermiddagen. Den klart største trafikkstrømmen er mellom Trondheim og Brekstad, men det er også en viktig reisestrøm mellom Hasselvika og Brekstad. Ruten er viktig for Forsvarets funksjoner på Brekstad.

Rutetabellen er lagt opp for korrespondanser med buss til Krinsvatnet og Bjugn. På Brekstad er det også korrespondanse med fleksibel transport. Ruten er en helårsrute, men med avvik ved helligdager.



Anbud Sjøkontrakter 2024 Vedlegg 1 Oppdragsbeskrivelse

1.2.3 Rute 810 Trondheim – Vanvikan

Vanvikan ligger i Indre Fosen kommune. Hurtigbåtruten er raskeste reisevei mellom Indre Fosen og Trondheim.

Ruten benyttes av pendlere og skoleelever fra Indre Fosen til Trondheim, samt pendlere fra Trondheim til Leksvik og Rissa. I helgene er det noe fritidsreiser fra Indre Fosen til Trondheim i forbindelse med aktiviteter, kino, teater og handling.

I 2023 er det planlagt at ny videregående skole skal stå ferdig i Vanvikan. Skolen skal ligge nær dagens hurtigbåtanløp. Det forventes at det vil bli noen skoleelever som vil reise fra Trondheim over til Vanvikan. I Vanvikan er det busskorrespondanse til/fra Åfjord, Osen, Steinkjer, Rissa og Leksvik. Det er også korrespondanse med fleksibel transport i Vanvikan. Kaien i Vanvikan og Trondheim er flytekaier. Det er også etablert parkeringsanlegg i Vanvikan i umiddelbar nærhet av hurtigbåtkaien. For mer informasjon om kaier og infrastruktur, se Vedlegg 4.

Rutetabellen er lagt opp for korrespondanser til Rissa, Åfjord/Osen, Leksvik og Steinkjer. Ruten er en helårsrute, men med avvik ved helligdager.

1.2.4 Rute 820 og 825 Dyrøy - Øyrekken

Per i dag utføres Rute 820 Dyrøy – Sula – Gjæsingen – Sørburøy med hurtiggående bilførende kombikatamaran og Rute 825 Dyrøy – Mausund - Bogøy – Sula med en ferge. Disse sambandene overlapper hverandre og ses derfor naturlig samlet. Samlet dekker de hele Øyrekken utenfor fast-Frøya, men Rute 825 dekker kun Sør-Væran. Rute 820 dekker Nord-Væran, men kjører også i Sør-Væran for å øke kapasiteten der. Hovedtyngden av befolkningen bor i Sør-Væran, og Mausund er det klart største befolkningssenteret med ca. 200 innbyggere, etterfulgt av Sula med cirka 70 innbyggere. På Mausund starter det høsten 2022 opp en folkehøgskole som på sikt vil ha 100 elevplasser. Det planlegges også en familiepark med estimert besøksantall på 10 000 per år, men oppstart er usikkert. Bogøyvær har ca. 20 innbyggere. I Nord-Væran bor det ca. 40 fastboende på Sørburøy og Gjæsingen har 2 fastboende. Sauøya har 1 beboer i sommerhalvåret, mens Halten har ingen fastboende, men det er flere fritidsboliger og et museum der.

Trafikken i Rutene varierer med årstidene, og det er særlig stor trafikk rundt ferier og helligdager fra og med påske til og med høstferien som følge av mange fritidsboliger i området. I perioden mai til august forlenges Rute 820 til Halten. Det er også flere festivaler i Øyrekken som fører til ytterligere økt trafikk gjennom sommeren.

Rutene dekker en rekke særbehov som beskrevet i Vedlegg 3 Rutebeskrivelse og Vedlegg 2 Krav til fartøy.

Rutetabellen er lagt opp for korrespondanse med buss til Sistranda og videre til Hitra hurtigbåtterminal. Fra Hitra hurtigbåtterminal er det igjen korrespondanse med Rute 800 til både Kristiansund og Trondheim. For å hensynta trafikkvariasjonene gjennom året er Rutene i hovedsak delt opp i vinter- og sommerruter. Sommerperioden til Rute 820 er igjen delt i to, der den ene perioden dekker april og september og den andre dekker mai, juni, juli og august.



Anbud Sjøkontrakter 2024 Vedlegg 1 Oppdragsbeskrivelse

1.2.5 Rute 830 og 835 Bygderuten i Osen

Med utgangspunkt i Sandviksberget, betjenes stedene Ramsøyaunet og Sætervika nord for Sandviksberget samt Bessaker, Ramsøy, Hepsøy og Skjærvøy sør for Sandviksberget av et hurtiggående fartøy. .. Tabellen er delt i to av publikumshensyn, fordi tabellen blir mer lesbar for kunder og interessenter, men betjenes av det samme fartøyet.

Osen er kommunesenteret i Osen kommune og ligger 6,2 km fra Sandviksberget. Osen kommune har ca. 1000 innbyggere. Næringslivet i Osen består av landbruk, fiske, fiskeoppdrett og noe småindustri. Det er barne- og ungdomsskole på Strand ved Sandviksberget. Rute 830 har skoleskyss fra Sætervika til Sandviksberget. Ellers er det størst trafikkmengde i sommermånedene.

Rutetabellen er lagt opp for å muliggjøre de lange reisene til og fra Trondheim, samt dekke opp for lokalbefolkningen og de tilreisenes behov. Rutene er helårsruter, men enkelte av Turene kjøres kun ved skolefri. I tillegg er det egne helligdagsruter.

1.2.6 Rute 980 Namsos – Rørвик – Leka

Hurtigbåtrute betjener anløpene Namsos, Jøa, Abelvær, Rørвик, Eidshaug, Fjølrika, Skei og Gutvik. I perioden 01.05 – 31.08 betjenes også Sør-Gjæslingan.

Rutetabellen er lagt opp for korrespondanse med buss i Namsos. Korrespondanse med buss gjør det mulig for videre reise med tog fra Steinkjer til eksempelvis Trondheim lufthavn Værnes eller Trondheim. Det er også korrespondanser med bybussen i Namsos for reiser til og fra sykehuset. Ruten er hovedsakelig delt opp i vinter - og sommerruter. I tillegg er det egne helligdagsruter.

Det er jevnlig problemer vinterstid med is rundt Namsos når det kommer is ned Namsen. Tidligere har dette fenomenet i hovedsak funnet sted på vårparten når det er isløsning i Namsen, men de senere år med mindre stabile vintre har dette forekommet jevnlig gjennom vintersesongen. Når forholdene ikke tillater anløp av Namsos slutter og starter Turene på Jøa, og det må settes opp alternativ transport på strekningen Ølhammeren - Namsos.



2 Krav til planlegging av driften

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

Oppdragsgivers hovedansvar:

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

Operatørs hovedansvar:

- Kontakt med relevante myndigheter
- Planlegging av ruteproduksjon
- Planlegging av skiftplaner
- Gjennomføring av den daglige driften og sikre at korrespondanser overholdes, og iverksette alternativ transport ved korrespondanseavvik
- Besørge alternativ transport ved innstillinger
- Varsle om innstilte Turer og andre forhold som gir konsekvenser for pågående reiser
- Oppheng av rute og reiseinformasjon

2.1 Ansvars og leveransemodell

Oppdragsgiver vil ha det overordnede administrative ansvaret for kollektivtrafikk, herunder:

- Planlegging av kollektivtrafikken
- Markedsføring og kommunikasjon
- Billettering
- Trafikantinformasjon

Operatør vil ha ansvaret for leveranse av båtjenester innenfor sine Ruteområder.



Anbud Sjøkontrakter 2024 Vedlegg 1 Oppdragsbeskrivelse

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

Ansvarsmatrise:

H = hovedansvar, M = medansvarlig

2.2 Ruteplanlegging

2.2.1 Rutenettet

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

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



Anbud Sjøkontrakter 2024 Vedlegg 1 Oppdragsbeskrivelse

2.2.2 Ruteplanlegging

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

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

Se Kontraktsvilkår punkt 7.1 og Vedlegg 3 Rutebeskrivelse for mer informasjon.

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

For mer informasjon henvises det til Vedlegg 3 Rutebeskrivelse.

2.3 Bruk av fartøy i oppdraget

2.3.1 Generelt om fartøy

Alle fartøyer må oppfylle minstekravene i alle offentlige bestemmelser som har gyldighet for fartøyer. Fartøy skal ha gyldig passasjersertifikat utstedt av Sjøfartsdirektoratet og skal ha gyldige lovfestede forsikringer. Det foreskrevne sikkerhets- og redningsutstyr skal finnes om bord i tilstrekkelig grad og i forskriftsmessig stand. Operatøren har ansvaret for at sikkerhets- og redningsøvelser blir avholdt, og at pålegg fra Sjøfartsdirektoratet utføres innen fastsatte frister.

Fartøyene skal tilfredsstillere krav gitt av Sjøfartsdirektoratet, eller annen kompetent myndighet, for angjeldende fartsområde.

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

Det settes krav til nummering av seter. Dette for å legge til rette for fremtidig implementering av plassreservasjonssystem som er under utvikling og er planlagt satt i drift før oppstart.

For mer informasjon henvises til Vedlegg 2 Krav til fartøy.

2.3.2 Overgangsfartøy

I påvente av leveranse av tilbudt fartøy, kan det benyttes overgangsfartøy i en periode på inntil 12 måneder før tilbudt fartøy settes inn på følgende Ruter: Rute 805, 810, 820, 825 og 980.

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



Anbud Sjøkontrakter 2024 Vedlegg 1 Oppdragsbeskrivelse

2.3.3 Klima- og miljøkrav til fartøyene

Oppdragsgiver stiller ikke krav til hvilke løsninger Operatørene velger med hensyn til fremdriftsmaskineri. Oppdragsgiver legger imidlertid til rette for oppnåelse av klimaambisjoner og reduksjon av regionale utslipp ved bruk av klimabonus jf. Vedlegg 7 punkt 2, samt opsjon på forlengelse av kontrakt i 4 år (for Ruteområde 1) ved oppnåelse av klimareduksjoner, se Kontraktens punkt 1.3.2.

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

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

Andre miljøkrav

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

2.4 Planlegging av infrastruktur

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

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

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

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

Oppdragsgiver viser for øvrig til Vedlegg 4 Kaier og infrastruktur med bilag. I dette vedlegget redegjøres det for vilkår for anløp og anvendelse av kaier og tilhørende landanlegg samt etablering av teknisk infrastruktur for energiforsyning. Bilagene i vedlegg 4 presenterer veiledende opplysninger om dimensjonerende forhold ved kai og kaienes generelle beskaffenhet.



Anbud Sjøkontrakter 2024 Vedlegg 1 Oppdragsbeskrivelse

2.4.1 Drift og vedlikehold av infrastruktur

Oppdragsgiver er selv ikke eier av kaier/kaianlegg, landbaserte fasiliteter eller annen teknisk infrastruktur som omfattes av konkurransegrunnlaget. Alle fergekaianlegg som benyttes i denne kontrakten eies og vedlikeholdes av Trøndelag fylkeskommune. Eierskap til hurtigbåtkaianlegg er fordelt mellom flere aktører, herunder Møre og Romsdal fylkeskommune, Trøndelag fylkeskommune og kommuner med hurtigbåtanløp. I tillegg eies enkelte kaier av private.

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

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

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

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



3 Krav til leveransen

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

3.1 Krav til trafikkavvikling

Seilingen skal gjennomføres i henhold til Oppdragsgivers reisegaranti og transportvedtekter. Operatør skal ha et tydelig kundeperspektiv i utførelsen og skal arbeide proaktivt for å sikre regulariteten i de forskjellige Rutene. Ved avvik fra planlagt produksjon skal Operatør sikre den reisende alternativ transport samt sørge for varsling slik at konsekvensene for kunden blir så små som mulig. Dette etter nærmere angitte punkter 3.1.1 til 3.1.5 under.

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

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

3.1.1 Innstilte turer

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

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

Ved innstilte Turer, som skyldes forhold innenfor Operatørs kontroll, ilegges Operatør gebyr fra første innstilte Tur som angitt i Vedlegg 5 Godtgjørelse og gebyr pkt. 1.6.3. Dette gjelder også om alternativ transport er satt inn.

Ved forhold utenfor Operatørs kontroll ilegges gebyr per Tur hvis reservefartøy ikke er satt i drift innen første Tur etter utløp av responstiden som angitt i pkt. 3.1.10. For eksempel anser Oppdragsgiver forhold som tekniske problem med fartøy eller mannskapsmangel som innenfor Operatørs kontroll, mens værforhold eller fremmedlegemer i fremdriftsmaskin anses som utenfor Operatør kontroll.

I tillegg vil Operatør reduseres i godtgjørelse i henhold til Vedlegg 5 Godtgjørelse og gebyr pkt. 1.2.1 uansett årsak.



3.1.2 Manglende betjening av anløpssted

Operatør kan ikke innstille anløp uten saklig grunn. Ved manglende betjening av anløpssted skal Operatør sørge for alternativ transport beskrevet i pkt. 3.1.5. Alle innstilte anløp skal registreres i Oppdragsgivers driftsportal uten ugrunnet opphold samt Operatørs varslingstjeneste beskrevet i pkt. 3.1.9. Innstilte anløp, være seg forhold innenfor eller utenfor Operatørens kontroll, skal registreres med årsak.

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

3.1.3 Punktlighet

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 Rutebeskrivelse med bilag.

Det tillates senere Avgangstidspunkt fra start på Turen enn det som er angitt i Rutetabellen dersom dette gjøres for å muliggjøre lading. Tidsangivelsen på mellomanløpsstedene angir både seneste ankomsttid og tidligste avgangstid (tidligste passeringstid). Tidsangivelsen på det siste anløpsstedet angir seneste ankomsttid. Punktlighet beregnes ut fra ankomsttider på siste ankomststed.

Den grunnleggende forutsetningen er at merkede korrespondanser opprettholdes.

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

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

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

Det er kun forsinkelser hvor man har synliggjort hvorfor det er utenfor Operatørs kontroll som vil bli trukket fra ved beregning av punktlighet.

Ingen Turer skal under noen omstendighet kjøres før angitt tidspunkt i henhold til rutetabellen, og vil bli gebyrlagt i henhold til Vedlegg 5 Godtgjørelse og gebyr pkt. 1.6.3.

Ved forsinkelse på mer enn 10 minutter skal Operatør varsle reisende via Operatørs varslingstjeneste beskrevet i pkt. 3.1.9 Drifts- og avviksmeldinger.



Anbud Sjøkontrakter 2024 Vedlegg 1 Oppdragsbeskrivelse

3.1.4 Korrespondanse

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

Det påligger Operatør å organisere alternativ transport for reisende hvis Operatørs korrespondanse ikke kan overholdes. Alternativ transport skal dekke Oppdragsgivers korresponderende reiser for den gjeldende Turen. Annonsering av korresponderende buss-/togtilbud skal skje over høytaler.

Operatøren er forpliktet til å følge Oppdragsgivers til enhver tid gjeldende reisegaranti – se bilag 1.3 Reisegaranti.

3.1.5 Alternativ transport

Ved uforutsette hendelser som medfører at Turer eller anløp må innstilles, skal Operatør sørge for alternativ transport for de reisende i henhold til pkt. 3.1.6. På Ruter hvor reisen kan gjennomføres alternativt på land skal Operatør sørge for at det settes inn alternativ transport uten ugrunnet opphold og senest innen 60 minutter, hvis ikke annet er avtalt med Oppdragsgiver, se tabell i punkt 3.1.6.

Kundens reisebehov langs Ruten skal dekkes, dette gjelder også at informasjonen må være tilgjengelig og forståelig for kunden. Operatør har ansvaret for billettering av passasjerer som benytter alternativ transport.

Manglende alternativ transport gebyrlegges i henhold til Vedlegg 5 Godtgjørelse og gebyr pkt. 1.6.3. Gebyret kommer i tillegg til eventuelle gebyr for innstilte Turer eller manglende betjening av anløp, pkt. 3.1.1-3.1.2.

Ved innstillinger som følge av feil og mangler på infrastruktur som ligger utenfor Operatørs kontroll, skal Operatør sørge for alternativ transport og billettering. Ved slike tilfeller, viderefakturerer Operatør Oppdragsgiver for kostnadene for selve transporten.



Anbud Sjøkontrakter 2024 Vedlegg 1 Oppdragsbeskrivelse

Statistikk innstillinger værforhold

Ruter	2018	2019	2020	2021
800	41	129	70	91
805	15	63	39	44
810	65	161	188	147
820	7	23	34	28
825	4	10	29	1
830	2	7	2	5
835	0	6	4	6
980	-	-	53	26

3.1.6 Ruter og krav

Ruter	Ved forsinket buss skal det normalt ventes i inntil XX minutter	Alternativ transport på land
800 - Trondheim - Brekstad - Kristiansund	10 minutter	Ja
805 - Trondheim - Brekstad	10 minutter	Ja
810 - Trondheim - Vanvikan	10 minutter	Ja
820 - Dyrøy - Øyrekken	15 minutter	Nei
825 - Dyrøy - Mausund - Sula	15 minutter	Nei
830 - Sandviksberget	15 minutter	Nei
835 - Sandviksberget	15 minutter	Nei
980 - Namsos - Rørvik - Leka	15 minutter	Ja



Anbud Sjøkontrakter 2024 Vedlegg 1 Oppdragsbeskrivelse

3.1.7 Frakt av gods og sykler

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

Operatør skal ha en ordning som gjør det mulig å sende bærbart gods på inntil 15 kg som leveres av avsender direkte om bord på fartøyet, og hentes av mottaker på fartøyet. Godset skal være merket med avsender og mottaker. Frakt skal kunne betales ved sending eller mottak. Oppdragsgiver skal godkjenne ordningen.

Operatør skal utforme takstregulativ for frakt av gods som skal godkjennes av Oppdragsgiver. Inntektene for frakt av gods tilfaller Operatør. For mer informasjon henvises til Vedlegg 2 Krav til fartøy.

Operatør skal tilrettelegge for muligheter for frakt av sykler på samtlige Ruter. Krav til antall sykler per Rute definert i Vedlegg 2 Krav til fartøy pkt. 1.6 for hovedfartøy og pkt. 2.2 for reservefartøy.

3.1.8 Drifts- og trafikledelse

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

- Opptre proaktivt og treffe korrigerende tiltak før avvik oppstår slik at konsekvensene blir minst mulig for kunden
- Iverksette avbøtende tiltak ved driftsforstyrrelser
- Publisere drifts-/avviksmeldinger via varslingstjenesten beskrevet i pkt.3.1.9
- Melde fra til kaieier om manglende vedlikehold der Operatøren selv ikke har ansvar for vedlikehold og skade på brygger
- Iverksette tiltak ved fraseiling av passasjerer / innstilling av Turer
- Løpende oppdatere Oppdragsgivers driftsportal som beskrevet i pkt. 5.3
- Informere Oppdragsgivers driftssentral ved driftsforstyrrelser som påvirker kundene, herunder forsinkelser, fraseilinger og innstilte Turer
- Informere Oppdragsgiver hvis mannskap eller andre melder inn mangler på anløpssteder. Herunder hærverk eller graffiti på informasjonsbærere, manglende, uleselig, feil eller ødelagt informasjon
- Påse at det etableres og følges rutiner for korrespondanser.

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



Anbud Sjøkontrakter 2024 Vedlegg 1 Oppdragsbeskrivelse

3.1.9 Drift- og avviksmeldinger

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

Det kreves at Operatør for egen regning oppretter en varslingstjeneste hvor publikum kostnadsfritt kan abonnere på informasjon. Det må være mulig å få varsel via SMS (app) / epost og i en RSS-feed, som gjør det mulig for Oppdragsgiver å ta denne inn på Oppdragsgivers nettsider. Oppdragsgiver må kunne benytte kanalen kostnadsfritt.

Oppdragsgiver ønsker å se på muligheten for å gjennomføre en pilot der man utprøver innmelding av avviksmeldinger fra fartøy i samarbeid med Operatør.

3.1.10 Generelle krav til bruk av reservefartøy

Ved ikke planlagt driftsavbrudd, skal reservefartøy settes inn med en responstid på:

- Rute 800, 820, 825 – 4 timer
- Rute 805, 810, 830, 835, 980 - 8 timer

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

Reservefartøy kan benyttes i som beskrevet i tabell under pr. kalenderår, før Operatør skal betale dagmulkt, jfr. Kontraktsvilkår pkt.9, såfremt ikke reservefartøyet tilfredsstiller alle minimumskravene til hovedfartøy i kontrakten eller annet er avtalt med Oppdragsgiver.

Verksteddager

Rute	Antall dager	Forbehold
800	35 for Rute	skal ikke utføres i perioden 1. april – 30. september og ikke i forbindelse med Påske
805	21	skal ikke utføres i perioden 1. april – 30. september og ikke i forbindelse med Påske
810	21	skal ikke utføres i perioden 1. april – 30. september
820	21	skal ikke utføres i perioden 1. april – 30. september og ikke i forbindelse med Påske
825	21	skal ikke utføres i perioden 1. april – 30. september og ikke i forbindelse med Påske og høstferien
830/835	21	ikke mellom 30. april og 1. september
980	21	ikke mellom 30. april og 1. september

Reservefartøy som tilfredsstiller alle minimumskravene til hovedfartøy i kontrakten, kan benyttes i inntil 6 måneder pr. kalenderår pr. fartøy etter avtale med Oppdragsgiver.

Alle kostnader i forbindelse med reservefartøy skal medtas i godtgjørelsen.



Anbud Sjøkontrakter 2024 Vedlegg 1 Oppdragsbeskrivelse

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

Verkstedopphold og andre planlagte driftsavbrudd skal legges til trafikksvake perioder i.h.h.t. tabell Verksteddager i punkt 3.1.10, og fremlegges Oppdragsgiver for godkjenning senest 15. desember for påfølgende år.

Krav til reservefartøy fremgår av Vedlegg 2 Krav til fartøy.

3.1.11 Supplerings- og ekstraturer

Fergerute

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

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

Alle supplerings-/ ekstraturer skal rapporteres i driftsportalen.

Hurtigbåtrute

Det skal alltid utføres supplerings/ekstraturer når det er gjenstående passasjerer på siste Tur. På Ruter hvor det er mulig, skal det settes opp alternativ transport ved frakjøring av passasjerer. På øvrige Ruter henvises passasjerene til neste Tur.

All annen supplerings/ekstratur, skal godkjennes av Oppdragsgiver.

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

3.2 Krav til renhold og vedlikehold av fartøy

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

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



3.2.1 Daglig renhold

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

Seter skal være rengjort og uten synlig smuss.

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

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

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

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

3.2.2 Periodisk renhold

- Samtlige vinduer vaskes innvendig minimum 1 gang pr. måned.
- Innvendig helvask, herunder rens av setetrekk, utføres minimum 2 ganger pr. år.

3.2.3 Daglig vedlikehold

Fartøy i trafikk skal fremstå uten skader på skrog eller innredningsdetaljer. Punkterte vinduer skal ikke forekomme. Vinduer med større riss-skader skal skiftes innen 15 dager.

3.3 Reise med dyr, behandling av hittegods og tilrettelegging for allergikere

Alle møbler og kledning skal så langt som mulig være fremstilt av ikke-allergisk materiale. Pelsdyr (bortsett fra førerhund, servicehund som kan legitimeres og politihund) skal ikke ha adgang til passasjersaloner. Reisende med pelsdyr henvises til eget avgrenset område. Det skal være egnet plass under tak for minst to hundebur.

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



3.4 Restaurasjon

På Rute 800 Trondheim – Brekstad – Kristiansund, settes det krav til betjent restaurasjon på Turene mellom Trondheim og Kristiansund.

På resterende Ruter med en overfartstid på over 20 minutter, skal det tilbys varme og kalde drikker og et enkelt utvalg av snacks til de reisende.

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

3.5 Sikkerhet og krisehåndtering

Operatøren er pliktig å arbeide systematisk og helhetlig med beredskap i egen virksomhet for å kunne håndtere uønskede hendelser (en uønsket hendelse er en hendelse som avviker fra det normale, og som har medført, eller kan medføre tap av liv eller skade på helse, miljø eller materielle verdier).

3.5.1 Risiko- og sårbarhetsanalyser (ROS)

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

3.5.2 Beredskapsplan

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

3.5.3. Beredskapstelefon

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



Anbud Sjøkontrakter 2024 Vedlegg 1 Oppdragsbeskrivelse

3.5.4 Øvelser

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

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

3.5.5 Varsling / rapportering av hendelser

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

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

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

3.6 Trafikantinformasjon

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

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

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

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

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

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



Anbud Sjøkontrakter 2024 Vedlegg 1 Oppdragsbeskrivelse

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

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

3.6.1 Utvendig informasjonsflate

For å gi informasjon til de reisende, stilles det krav om elektroniske destinasjonsskilt ved landganger. Destinasjonsskiltet skal minimum vise rutenummer og endeanløpssted. Nærmere avklaringer vil bli tatt i samarbeid med Oppdragsgiver.

Operatøren er ansvarlig for at alle fartøy er korrekt skiltet i henhold til Oppdragsgivers retningslinjer. Dette gjelder alle båtens informasjonsflater. Oppdragsgiver definerer rutenummer og destinasjonsbenevnelse for fartøy i Rute, samt hvordan fartøyene skal skiltes ved tomkjøring relatert til rutedrift, for eksempel mellom Rutens siste anløpssted og startsted.

Dersom den automatiske skiltingen ikke skulle fungere, skal Operatørens personale være i stand til å skilte samtlige av båtens utvendige informasjonsflater manuelt. Oppdragsgiver meddeler Operatøren oversikt over de destinasjonstekster som skal brukes innen åtte (8) uker før kontraktsoppstart. Ved senere ruteendringer, vil tilsvarende oversikt meddeles Operatøren ikke senere enn to (2) uker før ruteendringen (dersom endringer).

3.7 Kvalitetssikring og internkontroll

Operatør skal ha et internkontroll- og et kvalitetssikringssystem som ivaretar den kvalitet og sikkerhet som er nødvendig for gjennomføring av leveransen fra første driftsdag. Kvalitetssikringssystemet skal sikre en effektiv og ansvarlig behandling av avvik slik at gjentakende avvik ikke oppstår.

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

Operatør skal ha oppnevnt person som er kvalitetsansvarlig for leveransen.



4 Krav til bemanning og mannskap

4.1 Bemanning

Operatør skal til enhver tid minst oppfylle kravene til minimum sikkerhetsbemanning som er gitt av Sjøfartsdirektoratet eller annen kompetent myndighet. 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 fastsatt av Sjøfartsdirektoratet eller annen kompetent myndighet. Dette gjelder også pålagt utsjekk på fartøyene. Dette skal Operatør kunne dokumentere overfor Oppdragsgiver.

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

4.2 Språk

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

Det er mange spørsmål fra de reisende om omgivelsene og rutetilbudet, og det settes krav om at mannskapet skal kunne forstå og gjøre seg godt forstått.

4.3 Krav til lærling(er)

Operatør skal ved oppstart av rutekjøringen være tilknyttet en offentlig godkjent lærlingeordning. Det skal hvert år benyttes minst én lærling pr. ferge rute i gjennomføringen av leveransen etter Kontrakten, såfremt det finnes tilstrekkelig antall lærlinger.

Operatør dekker kostnader utover det som dekkes av den fylkeskommunale lærlingeordningen for én lærling per ferge rute.

4.4 Mannskapets kvalifikasjoner

Operatøren skal beskrive sine rutiner knyttet til kundebehandling og service i sitt tilbud. Dette omfatter hvordan egne ansatte kurses i kundebehandling og service.



Anbud Sjøkontrakter 2024 Vedlegg 1 Oppdragsbeskrivelse

I tillegg til lovbestemte krav iht Kontraktsvilkår punkt 6 gjelder følgende:

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

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

4.5 Uniformsplikt

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

4.6 Fri reise

Det gis ingen former for frikort til ansatte.

4.7 Opplæring

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

- Oppdragsgivers priser og billettprodukter, kundevennlige tjenester som atb.no, mobile tjenester/apper, og spesielt aktuelle billettløsninger for den enkelte kunde.
- Oppdragsgivers kundesenter, kontaktpunkt via telefon, mail, sosiale medier, chat og eventuelt andre kanaler.
- Oppdragsgivers pågående og planlagte kampanjer, hvor operativt personell skal ha en aktiv rolle.
- Kundebehandling og servicenivå hvor kunden er i sentrum. Mannskap skal ha god kjennskap til Oppdragsgivers servicestandarder som bidrar til høy kundetilfredshet, og Operatør skal i samarbeid med Oppdragsgiver utarbeide et felles kundeserviceprogram på bakgrunn av disse.
- Detalj-kunnskaper om de anløp som Operatøren betjener, samt korresponderende Ruter.



Anbud Sjøkontrakter 2024 Vedlegg 1 Oppdragsbeskrivelse

- Generelle kunnskaper om det øvrige linjenettet i regionen og Oppdragsgivers mobilitetstjenester.
- Oppdragsgivers transportvedtekter, overgangsregler, takstregler og reisegaranti.
- Fastsatte varslingsrutiner og beredskapstiltak ved større ulykker og brann.
- Krisehåndtering i henhold egne rutiner og punkt 3.7.



5 Rapportering

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

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

Type rapport	Hvordan	Når/frekvens
Månedsrapport Billag 1.2	Epost / Excel	Månedlig
Ulykker - Ansatte - Passasjerer - Skade på tredjeperson/ting/miljø	Telefon	Straks
Klimaregnskap Bilag 1.1	E-post/ Excel	Månedlig og årlig i februar/mai
Fartøyoversikt		Ved endring
Gjenstående kjøretøy og passasjerer per Tur	Epost/Excel	Månedlig
Inntekter fra gods og restaurasjon	Epost/Excel	På forespørsel

5.1 Operatørens ansvar for rapportering av feil og mangler

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

- Eksempler på feil og mangler: hærverk eller graffiti på informasjonsbærere
- Manglende, uleselig, feil eller ødelagt informasjon
- Ikke fungerende sanntidsutstyr, eller feil i informasjon på dette
- Andre forhold som som kan være omdømmekritiske
- Feil eller mangler ved infrastruktur ihht. rutiner fra kaieier



5.2 Fartøy-, klima- og miljørapportering

Operatøren er pliktig til månedlig å rapportere inn fartøys- og forbruksrelaterte opplysninger på det format og de skjema som Oppdragsgiver bestemmer. Om et fartøy brukes på flere Ruter skal Operatør spesifisere fartøys- og forbruksrelaterte opplysninger per Rute, inkludert eventuelle reservefartøy. Rapporteringen skal skje innen den 15. i påfølgende måned.

Operatør plikter årlig å identifisere og rapportere forbruk per energibærer knyttet til driften på fartøy- og rutenivå slik som Oppdragsgiver måtte kreve. Oppdragsgiver krever at Operatørs årlige klimaregnskap skal være revisorgodkjent.

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

Skjema for klimarapportering og klimabonusberegning fremgår av Bilag 1.1.

5.3 Rapportering i driftsportal

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

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

Driftsportalen skal minimum inneholde opplysninger om:

- Innstilte Turer
- Manglende betjening av anløpssted
- Avvik korrespondanse
- Alternativ transport bestilt av operatør ved innstilling av Tur/anløp
- Supplering / ekstraturer
- Punktlighetsavvik
- Bruk av avvikende båtmateriell
- Gjenstående biler/ passasjerer
- Feil eller mangler på billettutstyr
- Feil eller manglende ruteinformasjon

I tillegg til løpende rapportering i driftsportalen skal Operatør oversende månedsrapport ihht bilag 1.2.

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



6 Billettering, datautveksling og oppdragsgivers IT-systemer

Oppdragsgiver har ansvaret for levering av billettsystem. Det vil være ulike system for ferge og hurtigbåt og det må påregnes endring i billetteringssystem i løpet av kontraktperioden.

Programvaren for billettering hurtigbåt er utviklet i samarbeid mellom Entur, Nordland fylkeskommune og Oppdragsgiver som bygger på felles standarder slik at billetter og andre reiserettigheter på ulike medier kan brukes og godkjennes på tvers av selskaper. Enhetene for salg og kontroll er bærbare, og installert med de fellesutviklede applikasjonene som brukes for tog, buss og båt som er tilkopleet en felles kilde for billetter.

Utstyret for salg og kontroll kan typisk bestå av:

- Ett nettbrett med installert programvare
- En bankterminal som er tilknyttet nettbrettet som også fungerer som billettprinter

Alle reiser betalt med mobil-billett (enkel og periode) skal registreres på samme telleknapp i billettsystemet. For Ruter som inneholder kjøretøy skal kun antall personer på mobilbillett (fører og passasjerer) registreres på telleknappen. Kjøretøyet skal ikke registreres.

Alle skoleskyssturer som ikke registreres/skannes direkte i billettsystemet skal registreres på en egen telleknapp for skoleskyssturer.

Ruter med kjøretøyskategorier: det skal billetteres på alle Turer/strekninger i Ruten.

6.1 Prissystem og takster

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

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

6.2 Billettsalg

Oppdragsgiver definerer og bestemmer salgsstrategi og krav til salgssystem.

Alt billettsalg foregår på det til enhver tid gjeldende salgsenhet, og avlesing av kundens forhåndskjøpte billetter skjer elektronisk, eller ved fremvisning av mobilbillett eller papirkvittering ved overgang. Oppdragsgiver står ansvarlig for alt salgsutstyr og salgsprogramvare om bord i fartøyet.

Operatør er ansvarlig for salg av billetter og reisekort på fartøyene og at gjeldende takstbestemmelser følges. Operatør skal i samarbeid med Oppdragsgiver arbeide for høyest mulige inntekter i Rutene. Operatør er ansvarlig for korrekt billettering og registrering samt at alle passasjerer og kjøretøy er billettet.



6.2.1 Billettsalgets tilgjengelighet

Det er Operatørens ansvar at båtene kjøres med utstyr som er oversendt fra Oppdragsgiver. Utstyret skal til enhver tid være tilgjengelig, oppdatert og korrekt konfigurert. Det skal tilrettelegges for strøm til faste ladepunkter for utstyret som er oversendt fra Oppdragsgiver.

Operatøren skal kunne dokumentere, og ha rutiner for, at salg av billetter ved hjelp av Oppdragsgivers salgsprogramvare foregår på korrekt måte.

Dersom feil ved salgssystemet skyldes feil på Oppdragsgivers utstyr, skal dette meldes uten ugrunnet opphold til Oppdragsgiver, og Operatøren skal uten ugrunnet opphold sørge for å reparere eller bytte ut utstyr som ikke fungerer.

Ved driftsavvik har Operatøren ansvaret for at erstatningsfartøy støtter gjeldende salgssystem.

Avvik på billettsalgets tilgjengelighet gebyrlegges i henhold til Vedlegg 5 Godtgjørelse og gebyr pkt. 1.6.3.

6.2.2 Manglende billettsalg

Det er manglende eller feil billettsalg hvis kunden ikke får utstedt (kjøpt eller aktivert) gyldig billett som definert i salgsapplikasjonen.

Manglende eller feil billettsalg gebyrlegges i henhold til Vedlegg 5 Godtgjørelse og gebyr pkt. 1.6.3.

6.3 Billettkontroll

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

6.4 Kontanthåndtering

Operatøren skal ha ansvar for kontanthåndtering og utstyret (pengevesker) i forbindelse med gjennomføring av Oppdraget, og til enhver tid sørge for å ha tilstrekkelig veksel tilgjengelig.



6.5 Opplæring i billettering

Oppdragsgiver praktiserer opplæring gjennom opplæring av superbrukere som igjen har opplæringsansvaret i egen organisasjon. Operatør oppnevner superbruker(e), som etter Oppdragsgivers opplæring skal stå for opplæringen av billettører.

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

Superbrukere vil kunne bli innkalt til oppfriskningskurs forut for eventuelle endringer i billettsystemet og andre IT-systemer. Operatøren skal kunne stille all betjening kostnadsfritt til disposisjon for Oppdragsgiver inntil 2 (to) dager hvert kalenderår for opplæring. Ved spesielt store endringer må Operatøren påregne ytterligere tidsbruk for å sikre god kvalitet på alle tjenester.

Oppdragsgiver har plikt til å varsle Operatøren om endringer i priser, billettprodukter eller annet som er relevant knyttet til billettering i god tid før endring inntreffer

6.6 Drift, vedlikehold og service

Oppdragsgiver er, med unntak fra førstelinjes vedlikehold, ansvarlig for service og vedlikehold, reservedeler og nødvendig support på alt materiell som inngår i det eksterne billetteringsmateriellet. Operatør er, så snart som mulig og senest innen 24 timer, ansvarlig for å melde fra til Oppdragsgiver dersom det oppstår behov for vedlikehold, service og reparasjoner ut over førstelinjes vedlikehold.

Førstelinje vedlikehold vil omfatte renhold, enkel feilsøking og utskifting av komponenter per fartøy og utføres av Operatør. Oppdragsgiver vil utarbeide en veileder for dette i oppstartsfasen. Tilbakemelding til Oppdragsgiver skal skje så fort som mulig, og senest innen 24 timer etter at feil/mangel er avdekket. Oppdragsgiver er ansvarlig for å stille til disposisjon et nødvendig antall reservemaskiner/utstyr til bytte ved skade og mangler. Detaljerte avklaringer gjøres som en del av oppstartsforberedelsene og som del av opplæringen.

Enhver Tur skal startes med fungerende billetteringsutstyr. Defekt utstyr skal byttes så snart som mulig. Operatør er ansvarlig for å bytte ikke-fungerende billettutstyr og sende/overlevere det til Oppdragsgiver sammen med en feilrapport.

Operatør skal ha tilstrekkelig antall kvitteringsruller i de enkelte fartøy, samt lager som dekker behovene i den daglige drift. Kostnader for kjøp av kvitteringsruller dekkes av Operatør. Operatør skal få nødvendig tilgang til billetteringssystemets baksystem for rapporter og status. Brukere og tilganger til systemets moduler vil bli gitt ut fra behov. Oppdragsgiver vil kunne se alle transaksjoner utført i billettsystemet av Operatør. Billetteringssystemet er under kontinuerlig utvikling. Det utvikles løpende metoder og systemer for billettering, herunder kontanthåndtering og utstyr for dette og utvikling av rapporter for overvåkning av avvik, inntekter og passasjerstatistikk. Oppdragsgiver vil aktivt søke sikrere og mer effektive løsninger for dette i kontraktperioden, og Operatør må regne med deltakelse i dette utviklingsarbeidet.



6.7 Tilgang til data

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

6.7.1 Data i sanntid

Operatør skal tilgjengeliggjøre historiske og sanntidsdata over fartøyets posisjons/posisjonsdata, passasjertall (pax) og hastighet via ShipLog eller tilsvarende system.

Posisjon/posisjonsdata

Operatør skal tilgjengeliggjøre fartøyets posisjon for Oppdragsgiver. Dette kan gjennomføres ved å tilby API-punkter for Oppdragsgiver, enten direkte fra båt eller et bak-system som Operatør benytter.

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

Passasjertelling

Operatør skal rapportere inn passasjerantall til Oppdragsgivers system i tillegg til den lovpålagte rapporteringen. Innrapporteringen skal være pr kai og skje kortest mulig tid etter avgang fra den respektive kaien.

Oppdragsgiver ønsker å gjennomføre en pilot der man utprøver telling med elektronisk utstyr og dataoverføring.

Sanntid

Oppdragsgiver ønsker å gjennomføre en pilot der man utprøver rapportering av sanntid fra fartøy i samarbeid med Operatør.

6.7.2 Tilgang til historisk data

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



6.8 Oppdragsgivers IT-systemer

Oppdragsgivers teknisk plattform er bygget på Entur som omhandler salg av billetter og reiseplanlegging på kryss av forskjellige reisemuligheter. Programvaren for salg og validering av billetter kommuniserer igjennom internett for hvert salg og validering av billett. Ett slikt online-basert billetteringssystem danner grunnlaget for det nasjonale ID-baserte systemet.

6.8.1 IT-Infrastruktur

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

Oppdragsgivers krav til IT infrastruktur i fartøyet fremgår av Vedlegg 2 Krav til fartøyet. Pkt 4.6



7 Samspill og samarbeid i kontraktperioden

7.1 Møter og samarbeidsarenaer

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

7.1.1 Ruteplanmøter

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

7.1.2 Statusmøter

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

7.1.3 Møter med tillitsvalgte

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

7.1.4 Årlige kontraktsmøter

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



8 Markedsføring og kommunikasjon

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

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

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

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

8.1 Reklamerettigheter

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

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

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

8.2 Kommunikasjon og media

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

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

Operatør skal utarbeide en plan for mediearbeid som forelegges Oppdragsgiver kort tid etter kontraktsignering. Medieplanen skal inneholde oversikt over hvem som har ansvar og er kontaktpunkt mot media og oppdragsgiver i mediesituasjoner. Operatør bør som hovedregel ha en fast talsperson overfor mediene. Får Operatør en forespørsel fra media, skal man, hvis praktisk mulig, søke å samordne svar og håndtering av media med Oppdragsgiver før uttalelser avgis til journalisten. Er dette praktisk umulig, skal



Anbud Sjøkontrakter 2024 Vedlegg 1 Oppdragsbeskrivelse

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

8.3 Kundesenter, kundeservice og klagebehandling

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

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

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

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

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



9 Utvikling av leveransen

9.1 Utprøving av nye løsninger

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

9.2 Fylkeskommunale utviklingsprosjekter

Fremtidens hurtigbåt

Et samarbeidsprosjekt med fire fylkeskommuner, Trøndelag, Vestland, Nordland og Troms og Finnmark. De fire involverte fylkeskommunene har intensjon om bygge hver sin hurtigbåt med ulike design og byggespesifikasjoner og har som mål å oppnå:

- Lavere energiforbruk
- Økt komfort
- Hurtigere fartøy
- Billigere fartøy
- Nullutslipp

Det planlagte forløpet inkludere følgende faser: design-, bygging- og piloteringsfase av utslippsfrie hurtigbåter og vil pågå i perioden 2022-2027. Prosjektet har mottatt 60 mill. i støtte fra Klimasats og vil lyse ut en eller flere utviklingskontrakter som setter søkelys på designfasen i et utviklingsløp.

I prosjektet er det planlagt to parallelle utviklingsløp hvor hensikten er å ta frem ulike design som deretter kan bygges, piloteres og settes i drift. Ett av pilotløpene retter seg mot Trøndelag og Nordland fylkeskommuner, og har fått navnet «effektivt design». Hensikten med dette løpet er å redusere energiforbruket mest mulig for utvidet rekkevidde for batteridrift. Trøndelag fylkeskommune ønsker å se på muligheten for å pilotere et energieffektivt batterifartøy på strekningen Trondheim – Frosta. Pilotdrift på en ny rute gir fleksibilitet i forhold til oppstart slik at tidspress ikke forringer utviklingsløpet unødvendig.

Trøndelag fylkeskommune har en ambisjon om å ha et fartøy på vannet i løpet av 2025.

Detaljene i prosjektet er ikke endelig besluttet og kan bli endret.

Metro til sjøs – pendlerbåtprosjekt Ytre Namdal

Et samarbeidsprosjekt mellom aktører innen persontransport og næringstransport og har som hovedmålsetning å være et supplement til det ordinære hurtigbåttilbudet. Mindre, og utslippsfrie fartøy som kan tilby et kostnadseffektiv tilbud til områder som ellers ikke kan betjenes med ordinære hurtigbåter grunnet lavt trafikkgrunnlag.

Som ett ledd i samfunnsutviklingen langs kysten jobber Trøndelag fylkeskommune med utviklingen av kollektivtransporten til sjøs fra flere perspektiv. Trøndelag fylkeskommune har satt av to millioner og fått



Anbud Sjøkontrakter 2024 Vedlegg 1 Oppdragsbeskrivelse

ytterligere seks millioner i støtte fra Klimasats til å utrede muligheter for å etablere en nettverksmodell til sjøs med mindre matefartøy i samdrift med større rutegående fartøy.

Prosjektet kan bidra til økt kapasitetsutnyttelse, høyere frekvens og et mer tilgjengelig mobilitetstilbud langs kysten. Ytre Namdal er pekt ut som pilotarena. Det er en forutsetning om at konseptene som utvikles skal eliminere klimautslipp og stimulere til utvikling av nullutslippsteknologi for hurtigbåter.

Både Fremtidens hurtigbåt og Metro til sjøs kan eventuelt komme som mulige endringer i form av tilleggskontrakt med egne presiseringer om konsekvenser, planlagt tidspunkt og vilkår for utløsning. Dette konkurransegrunnlaget tar dermed ikke høyde for disse utviklingsprosjektene.

9.3 Utpøving av nye konsepter

Det kan være aktuelt med utpøving av nye typer fartøy f.eks. med annen klimateknologi. Operatørens rolle kan være å kjøpe/leie og drifte fartøy eller drifte fartøy anskaffet av Oppdragsgiver. Operatøren må om dette blir aktuelt, påregne behov for ekstra rapportering, oppfølging mv. til Oppdragsgiver. Dette vil bli behandlet etter Kontraktens endringsbestemmelser, Kontraktsvilkår kapittel 7.

Utpøving av nye IT-konsepter

Oppdragsgiver driver med kontinuerlig utvikling og vil i perioder kjører piloter av nye IT-konsepter på kryss av nytt utstyr og programvare som gjør at Operatøren må påregne og delta i utpøving og implemtering av nye løsninger. Dette vil forkomme etter tett dialog mellom Operatør og Oppdragsgiver og vil gå på Oppdragsgivers bekostning.

Mulige piloter vil f.eks. kunne være:

- Digitalt tellesystem av passasjerer
- Håndtering av avviksmeldinger
- Sanntid for fartøy
- Informasjonsskjermer med dynamisk og interaktivt innhold

Bilag

Bilag 1.1 Klimabergninger (mal)

Bilag 1.2 Rapporteringsmal (månedsrapport)

Bilag 1.3 Reisegaranti