



Vedlegg 1 Oppdragsbeskrivelse

Saksnr: 16/245

Bilag 1: Rutekart inklusiv anløpssteder

Bilag 2: Universell utforming

Bilag 3: Måned rapport

**Bilag 4: Førstelinjes drift og
vedlikehold billetteringsutstyr**

INNHOLDSFORTEGNELSE

1.	RUTEPRODUKSJONEN	4
1.1.	Generelt	4
1.2.	Opplysninger om Rutene	4
1.2.3.	Generelle opplysninger	4
1.3.	Endring av Ruteproduksjonen	4
2.	TERMINALER / ANLØPSTEDER.....	5
3.	KRAV TIL FARTØY	5
3.1.	Generelle krav til fartøy	5
3.2.	Periodisk kontroll og vedlikehold	6
3.3.	Destinasjonsskilt	6
3.4.	Årlig kontroll, klassing og planlagte reparasjoner o.l.	6
3.5.	Uforutsette hendelser. Driftsstans	6
3.6.	Restaurasjon	7
3.7.	Sikkerhetskrav	7
3.8.	Særskilte krav til fartøyene	7
3.8.1.	Rute 1, Røværuta	7
3.8.2.	Rute 2, Feøyruta	7
4.	RESERVEFARTØY	7
5.	BEMANNING	8
6.	KRAV TIL SPRÅK	8
7.	KRAV TIL INFORMASJON OG SERVICE	8
8.	MARKEDSFØRING	8
9.	REKLAME	8
10.	FORSIKRINGER.....	9
11.	ANSVAR FOR FRAKT AV GODS	9
12.	SUPPLERING	9
13.	BILLETTERINGSSYSTEMET	9
13.1.	Generelt	9
13.2.	Service, vedlikehold og support	9
13.3.	Billettmaskiner	10
13.4.	Opplæring av personell	10
13.5.	Billettører	11
14.	BILLETTPRODUKTER OG TAKST	11
14.1.	Generelt	11
14.2.	Årskort/Frikort	11
15.	RAPPORTERING	11
15.1.	Billettinntekter	11
15.2.	Driftsrapportering	12
16.	KRAV TIL KVALITET I LEVERANSEN.....	12
16.1.	Generelt	12
16.2.	Kvalitetssikring og internkontroll	12

16.3.	Kundehenvendelser	12
16.4.	Kundetilfredshetsmålinger	13
17.	KRAV TIL REISEN	13
17.1.	Kjørestil	13
17.2.	Punktlighet og regularitet	13
17.3.	Informasjon – utrop av anløpssteder	13
17.4.	Informasjon – ved forsinkelser	14
17.5.	Informasjon – ved innstillinger	14
17.6.	Venting ved korrespondanser	14
18.	KRAV TIL MANSKAP	14
18.1.	Mannskapenes kvalifikasjoner	14
18.2.	Mannskapets kompetanse ved uhell/ulykker/ran	14
18.3.	Uniformering	15
19.	DIVERSE BESTEMMELSER	15
19.1.	Fasiliteter	15
19.2.	Hittegodsservice	15

1. RUTEPRODUKSJONEN

1.1. Generelt

Rutene er angitt i Vedlegg 3.

1.2. Opplysninger om Rutene

1.2.1. Rute 1, Røværuta

Dette er Kontraktens hovedrute og omfatter rutedrift for transport av passasjer og gods mellom Røvær og Haugesund indre kai. Noen turer har anløp av Feøy og Kveiteviken i Karmøy. Se Rutetabell i vedlegg 3.

Opsjon Vibrandsøy

Oppdragsgiver skal ha opsjon på anløp av Vibrandsøy. Ved uttak av opsjon vil det kun være aktuelt å anløpe Vibrandsøy inntil 2 ganger pr dag ved forhåndsbestilling. Se rutetabell i vedlegg 3. Alle ruter i rutetabellen er aktuelle for anløp Vibrandsøy, men det er kun aktuelt med inntil 2 anløp pr dag.

1.2.2. Rute 2, Feøyruta

Dette er en Rute som primært går mellom Feøy og Kveiteviken i Karmøy kommune, men noen turer går også til Haugesund indre kai. Se rutetabell i vedlegg 3.

1.2.3. Generelle opplysninger

Kartskisse over anløpsstedene i de forskjellige Rutene, er vist i vedlegg 1.

Leverandør bærer selv ansvaret for å finne og/eller kontrollere seilingsdistanser ut fra egne vurderinger av seilingsled og fartøy. Det samme gjelder kaier og kaiforhold samt eierforhold til disse.

Tilbudt båtmateriell skal tilpasses eksisterende kaier for Operatørens kostnad i Kontraktperioden.

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 Generelle 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 antall Rutetimer som eventuelt vil danne grunnlag for endring i Godtgjørelsen.

Oppdragsgiver har rett til å pålegge endringer i Ruteproduksjonen som resulterer i en endring i antall Rutetimer på maksimalt 1 Rutetime pr uke pr Rute pr år, uten at det vil medføre endring

i Godtgjørelsen. Endringer i Ruteproduksjonen utover dette kompenseres som angitt i Vedlegg 5 - Godtgjørelse.

Operatør kan overfor Oppdragsgiver foreslå endring av Oppdraget.

2. TERMINALER / ANLØPSTEDER

Operatør er ansvarlig for å henge opp ruteinformasjon/oppslag utarbeidet av Oppdragsgiver på alle anløpssteder.

Operatør skal varsle Oppdragsgiver dersom kaieier ikke overholder sin vedlikeholdsplikt kaier.

I Ruteområdet benyttes sidetillegg og sidelandgang på alle kaiene.

Eventuelle kaiavgifter er Operatørs ansvar.

Oppdragsgiver bestemmer hvilke anløpssteder og kaier som skal benyttes. Eventuelle offentlige og/eller private anløpsavgifter er Operatørs ansvar.

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 punkt 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.
- Servicefart skal være slik at gjeldende Rutetabell for de forskjellige Rutene overholdes uansett last.
- Bagasje må kunne oppbevares under tak.
- Fartøyene må kunne ta med gods i begrenset mengde
- Det skal være 220 V strømuttak på minst ¼ av passasjerplasser
- Det skal være gratis trådløst internett for passasjerene på alle fartøyene, synlig med navnet «Operatør» - Kolumbus
- Universell utforming i henhold til Vedlegg 1 Bilag 2.
- Det stilles krav om, Automatic Identification System, (AIS)
- Utslipp til luft skal tilfredsstillende krav i.h.t. IMO Tier II
- Eksosutløpene skal være arrangert på en slik måte at risikoen for eksos/eksoslukt i passasjerfasiliteter ikke forekommer
- Passasjerfasiliteter skal være av en slik kvalitet at den reisende får en behagelig reiseopplevelse, herunder støy og sjøegenskaper.
- Alle oppholdsarealer for passasjerer skal være røykfrie.
- Reisende skal kunne betale reisen med bankkort, kontanter eller Kolumbus´ reiseprodukter om bord i fartøyene.
- Nye fartøy skal ha klasse etter Det Norske Veritas eller tilsvarende.
- Fartøyene skal være utstyrt med godkjent hjertestarter og Operatøren har ansvaret for at minst en av mannskapet ombord til enhver tid kan betjene denne.

- Alle fartøy skal ha informasjonsskjermer som viser fartøyets posisjon på rutekart samt navn på neste anløpssted. Informasjonsskjermene skal også vise aktuell sikkerhetsinformasjon.
- Fartøyene skal tilfredsstillende krav gitt av Sjøfartsdirektoratet for angjeldende Fartsområde.
- Oppdragsgiver forbeholder seg retten til å pålegge eget profilprogram inkl. farge og egen logo på fartøyene. Oppdragsgiver bærer kostnadene med produksjon og montering av dette.
- Det skal være avsatt plass for å kunne ta med inntil 5 sykler.

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.

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

For å gi informasjon til de reisende, stilles det krav om elektroniske destinasjonsskilt ved landgang. Destinasjonsskiltet skal minimum vise navn på Ruten samt turnummer og endeanløpssted. Nærmere avklaringer vil bli tatt i samarbeid mellom Oppdragsgiver og Operatør.

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

Operatør skal sende inn oversikt over kontroll, klassing og planlagte reparasjoner o.l. til Oppdragsgiver innen 15. februar hvert år. Årlig kontroll, klassing og planlagte reparasjoner o.l. på de fartøyene som trafikkerer i sambandet må ikke gjøres i perioden mai til og med september uten samtykke fra Oppdragsgiver.

3.5. Uforutsette hendelser. Driftsstans

Ved uforutsette hendelser i Rutene som medfører at turer må innstilles, skal Operatør sørge for alternativ transport for de reisende.

Operatør skal sikre at den enkelte Rute ikke er helt ute av drift i mer enn 8 timer. Dette gjelder uforutsette hendelser i Rutene. Ved driftsstans utover 8 timer skal Operatør ha satt inn reservefartøy, med kapasiteter som beskrevet i punkt 4.

Blir ikke slikt reservefartøy satt inn innen 8 timer, påløper et gebyr på 10.000,- kroner pr. innstilt Tur.

3.6. Restaurasjon

Operatøren står fritt til å tilby restaurasjon, kiosk og/eller automater. Drift av slikt tilbud skjer på Operatørs risiko.

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

3.7. Sikkerhetskrav

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 frist for innlevering av tilbud og som blir gjort gjeldende i Kontraksperioden, er Operatørs risiko og ansvar i hele kontraksperioden. Se for øvrig Generelle kontraktsvilkår kapittel 6.

3.8. Særskilte krav til fartøyene

3.8.1. Rute 1, Røværruta

Passasjerkapasitet:	Minst 85 passasjerer
Lastekapasitet:	Kran for løfting av minst 3,5 tonn Plass til en person-/varebil inntil 3,5 tonn Plass til pallelast Plass til 5 sykler Mulighet for frakt av begrenset mengder farlig gods
Sertifikat:	Sjøfartsdirektoratets fartsområde 4
Fartskapasitet:	Tilstrekkelig for å opprettholde rutetabell men minst 19,9 knop

3.8.2. Rute 2, Feøyruta

Passasjerkapasitet:	Minst 48 passasjerer
Lastekapasitet:	Plass til lettere gods Mulighet for frakt av begrenset mengde farlig gods
Sertifikat:	Sjøfartsdirektoratets fartsområde 4

4. RESERVEFARTØY

Det stilles ikke krav til eget reservefartøy fast plassert i Ruteområdet. Kostnadene til reservefartøy bæres av Operatøren. Skyldes bruk av reservefartøy årlige kontroller, jfr. punkt 3.5 i dette vedlegg, eller forhold Operatør ikke har herredømme over, kan reservefartøy benyttes i 15 Dager pr. kalenderår pr. Rute pr. fartøy, før Operatør skal betale gebyr for bruk av materiell som ikke tilfredsstillende kravene til materiell, jfr Vedlegg 1, hvis ikke annet er avtalt med Oppdragsgiver.

Reservefartøy som blir satt inn ved gjennomføring av Oppdraget skal tilfredsstillende minst 80% av passasjerkapasiteten og krav til å kunne ta med begrenset last. Det stilles ikke krav om plass til bil eller pallelast for reservefartøy. Reservefartøyet skal tilfredsstillende alle øvrige krav til fartøy i punkt 3.8.

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

5. BEMANNING

Operatør skal til enhver tid minst oppfylle kravene til minimum sikkerhetsbemanning som er gitt av Sjøfartsdirektoratet.

Kravet gjelder bare for ansatte som direkte medvirker til å oppfylle Kontrakten.

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

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

6. KRAV TIL SPRÅK

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

All sikkerhetsinformasjon skal gis på norsk og engelsk.

7. KRAV TIL INFORMASJON OG SERVICE

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

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

Det kreves at Operatør for egen regning oppretter en varslingstjeneste som publikum kan melde seg på og som gir informasjon ved uforutsette hendelser. Slik meldingstjeneste kan være SMS.

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

Operatør er for egen kostnad ansvarlig for oppsett av Rutetabeller utarbeidet av Oppdragsgiver, samt utplassering og til enhver tid utskiftning til siste utgave av ruteinformasjon / Rutetabeller på det enkelte anløpssted. Enkelte anløpssteder kan unntas etter godkjenning av Oppdragsgiver. Nye Rutetabeller skal settes opp uten ugrunnet opphold. Ved hærverk/ der ruter mangler skal nye Rutetabeller settes opp snarest mulig.

Skipspersonell må også kunne gi informasjon om korresponderende transport.

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

8. MARKEDSFØRING

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

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.

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. ANSVAR FOR FRAKT AV GODS

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

Inntektene for denne tjenesten tilfaller Operatør.

12. SUPPLERING

Oppdragsgiver bærer alle kostnader ved eventuell supplering.

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

Eventuell supplering, godtgjøres i henhold til endringspris for økning i Ruteproduksjonen, jfr Vedlegg 5 punkt 3.2

13. BILLETTERINGSSYSTEMET

13.1. Generelt

Oppdragsgiver er eier av billetteringssystemet.

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

Operatør er ansvarlig for innkjøp og kostnad for billetteruller (papiruller for printere).

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.

Første linjes vedlikehold

Første linjes vedlikehold er Operatørs ansvar. En beskrivelse av første linjes vedlikehold fremgår av vedlegg 1 Bilag 4.

Oppdragsbeskrivelsens vedlegg 1 Bilag 4 Drift og vedlikehold billetteringsutstyr” 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.

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.

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 drift@kolumbus.no og 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.

For øvrig utstedes årskort med gyldighet etter første avsnitt til ansattes ektefelle/samboer og deres barn mellom 4 og 16 år. Hver person må ha sitt eget årskort.

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. RAPPORTERING

15.1. Billettinntekter

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

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

Siste måneds billettinntekter skal overføres Oppdragsgiver innen den 15. i påfølgende måned. Ved forsinket innbetaling beregnes forsinkelsesrente i henhold til Forsinkelsesrenteloven.

15.2. 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 punkt 17.4 og 17.5.

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

Operatør skal videre rapportere kapasitetsproblemer til Oppdragsgiver.

Operatør skal innen den 15. 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 5 Månedsrapport.

16. KRAV TIL KVALITET I LEVERANSEN

16.1. Generelt

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

16.2. Kvalitetssikring og internkontroll

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

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

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

16.3. Kundehenvendelser

Operatør plikter å håndtere enhver kundehenvendelse, klage og lignende på en servicemessig god måte.

Kundehenvendelser, klager og lignende som angår Oppdraget vil bli oversendt Operatør for behandling. Operatør skal gi tilbakemelding til Oppdragsgiver med forklaring om hendelsen innen én virkedag. Det skal være mulig for Oppdragsgiver å ta kontakt med Operatør på telefon, chat eller annen kanal med direkte kommunikasjon for å få svar på slike henvendelser umiddelbart. I de fleste tilfeller gir Oppdragsgiver selv tilbakemelding til kunde.

16.4. Kundetilfredshetsmålinger

Oppdragsgiver kan via tredjepart gjennomføre jevnlige 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.

17. KRAV TIL REISEN

17.1. Kjøretil

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

17.2. 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.

Turer som starter fra Avgangskai inntil ti minutter etter angitt Avgangstidspunkt er å anse som punktlig. For Turer som starter senere skal det anses å foreligge forsinkelse, Forsinkelser skal varsles i henhold til punkt 17.4 og rapporteres til Oppdragsgiver i forbindelse med månedsrapport.

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

Ingen Turer skal under noen omstendighet kjøres før angitt tidspunkt.

Den enkelte Turs maksimale overfartstid går frem av vedlegg 1 Bilag 1.

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.

17.3. Informasjon – utrop av anløpssteder

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

17.4. Informasjon – ved forsinkelser

Ved forsinkelser, jf punkt 17.2, skal Oppdragsgiver varsles uten ugrunnet opphold. Med mindre Oppdragsgiver bestemmer noe annet, skal varselet sendes til Oppdragsgivers ruteopplysningstjeneste avvik@kolumbus.no

17.5. Informasjon – ved innstillinger

Ved innstillinger skal Oppdragsgiver varsles senest 10 minutter etter Avgangstid. Med mindre Oppdragsgiver bestemmer noe annet, skal varselet sendes til Oppdragsgivers ruteopplysningstjeneste avvik@kolumbus.no

17.6. Venting ved korrespondanser

Der hvor det er korrespondanse med buss eller ferge, skal det ved forsinkelser i hovedsak ventes i maksimalt 5 min. Ved spesielle situasjoner skal Operatør utvide ventetiden.

18. KRAV TIL MANNSKAP

18.1. 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.

18.2. 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.

18.3. Uniformering

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

19. DIVERSE BESTEMMELSER

19.1. Fasiliteter

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

19.2. Hittegodsservice

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

20.3 Nattleie

Fartøy 1 skal normalt ha nattleie på Røvær

Fartøy 2 skal normalt ha nattleie på Feøy.