



Vedlegg 1 Oppdragsbeskrivelse

Saksnr: 17/90

Bilag 1.1: Rutekart inklusiv anløpssteder

Bilag 1.2: Distanser

Bilag 2: Universell utforming

Bilag 3: Månedsrapport

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

INNHOLDSFORTEGNELSE

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

17.1.	Generelt	15
17.2.	Kvalitetssikring og internkontroll	15
17.3.	Kundehenvendelser	15
17.4.	Kundetilfredshetsmålinger	15
18.	KRAV TIL REISEN	15
18.1.	Kjørestil	15
18.2.	Punktlighet og regularitet	15
18.3.	Informasjon – utrop av anløpssteder	16
18.4.	Informasjon – ved forsinkelser	16
18.5.	Informasjon – ved innstillinger	16
18.6.	Venting ved korrespondanser	16
18.7.	Bestillingsanløp	16
19.	KRAV TIL MANNSKAP	17
19.1.	Mannskapenes kvalifikasjoner	17
19.2.	Mannskapets kompetanse ved uhell/ulykker/ran	17
19.3.	Uniformering	17
20.	DIVERSE BESTEMMELSER	17
20.1.	Fasiliteter	17
20.2.	Hittegodsservice	17

1. RUTEPRODUKSJONEN

1.1. Generelt

Rutene er angitt i Vedlegg 3.

1.2. Opplysninger om Rutene

1.2.1. Rute 1, Stavanger - Byøyene

Dette er Kontraktens hovedrute og omfatter rutedrift for transport av passasjer og gods mellom Stavanger og de bynære øyene Steinsøy, Langøy, Vassøy, Lindøy, Hellesøy, Tunsøy og Kalvøy. På denne ruten kjøres det i helgene og bevegelige helligdager nattfløtt frem til avgang kl. 03:00 fra Stavanger. Det vises til vedlegg 3 for ruteplan

Rute 2, Stavanger – Usken / Hommersåk

Dette er en viktig pendler rute mellom Hommersåk og Stavanger, og har relativt stor og økende trafikk morgen og kveld, men noe lavere produksjon midt på dagen og i helgene. Noen av turene på kveldstid og i helgene utføres av samme båt i begge rutene.

1.3. Opsjoner

Opsjon 1

Det ønskes opsjonspris på nattfløtten i Rute 1, jfr. natruter i ruteplan.

Opsjon 2

Det ønskes opsjonspris på utvidelse av nattfløtten til også å omfatte Rute 2, jfr. ruteplan.

Opsjon 3

Følgende krav skal være grunnlag for prisingen av opsjon 3:

Fartøyet skal hvert sekund, forutsatt at fartøyet har mobildekning fra den teleoperatøren med best mobildekning på Ruten, overføre følgende informasjon automatisk og elektronisk via en egnet webservice (API), som skal være åpent tilgjengelig for Kolumbus. Formatet på disse dataene avklares i dialog med Oppdragsgiver. I utgangspunktet skal det være basert på åpne standarder, som for eksempel en REST webservice som API og JSON som dataformat, eller en pub-sub-tjeneste (for eksempel MQTT). Dette er informasjonen som minimum skal overføres hvert sekund:

- Nøyaktig tidspunkt
- Nøyaktig posisjon
- MMSI-nummer
- Neste anløpssted, og strekningen som betjenes, i den grad Operatør ikke til enhver tid sender dette oppdatert via AIS.

Systemet skal kommunisere via en utvendig mobilantenne av god kvalitet. Adresse til, og format på data fra, web-tjenesten skal være tilgjengelig for Oppdragsgiver senest 3 måneder før oppstart av Oppdraget.

Opsjon 4

Oppdragsgiver ber om pris på informasjonsskjermer. Følgende krav skal være grunnlag for prisingen av opsjon 4:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

1.3.1. Generelle opplysninger

Kartskisse over anløpsstedene i de forskjellige Rutene, er vist i Vedlegg 1, Bilag 1.1.

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.

De fleste kaiene er relativt korte og det forutsettes baugtillegg på samtlige kaier.

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

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

1.4. Endring av Ruteproduksjonen

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

I Ruteområdet benyttes vanligvis baugtillegg på de fleste 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 Sjøfartsdirektoratets bestemmelser.
- Servicefart skal være slik at gjeldende Rutetabell for de forskjellige Rutene overholdes uansett last.
- Bagasje må kunne oppbevares under tak.
- Fartøy i Rute 1 må ha plass til 10 sykler
- Fartøy i Rute 2 må ha plass til 20 sykler
- 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 navn definert av Kolumbus – i utgangspunktet «Kolumbus». Kvalitet og hastighet på det trådløse nettet skal være av en slik art at det gir brukerne en god opplevelse ved lasting

av vanlige nettsider. Et eksempel på minimumskrav for en god brukeropplevelse er at forsiden på www.kolumbus.no lastes på mindre enn fem sekunder. Oppfyllelse av dette kravet fritar ikke Operatør for en generell god brukeropplevelse ved bruk av det trådløse internettet.

- Universell utforming i henhold til Vedlegg 1 Bilag 2.
- Det stilles krav om Automatic Identification System, (AIS). Destinasjonsnavn i systemet spesifiseres av Oppdragsgiver og skal til enhver tid være korrekt utfyllt.
- Fartøyene må kunne benytte fornybar energi som minimum 30% av totalt energiforbruk
- 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.
- Fartøyene skal tilfredsstillende krav gitt av Sjøfartsdirektoratet for angjeldende Fartsområde.
- Oppdragsgiver forbeholder seg retten til å bestemme all profilering og profilprogram på fartøyene herunder men ikke begrenset til farge, foliering og egen logo. Oppdragsgiver bærer kostnadene med produksjon og montering av dette. Operatør skal sørge for å stille fartøy til disposisjon for montering av profilering så sant det er praktisk mulig.

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

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

3.2. Periodisk kontroll og vedlikehold

- Fartøyene skal være underlagt et forebyggende vedlikeholdssystem som sikrer at de til enhver tid er i forskriftmessig stand. Operatør skal kunne dokumentere dette, og Oppdragsgiver har innsynsrett for å kontrollere vedlikeholdssystemet og de periodiske kontrollene.
- Den tekniske standarden på fartøyet inkludert maskineri, og rutiner for teknisk ettersyn, skal til enhver tid være slik at risikoen for driftsavbrudd blir minimal.
- Alle fartøyer skal vedlikeholdes og gjennomgå systematisk rengjøring slik at de er rene og hele innvendige ved rutestart. Innvendige skader på stoler og interiør skal repareres så snart som praktisk mulig.
- Ødelagte/punkterte vinduer skal byttes så snart som praktisk mulig.
- Utvendige skrogskader mv. skal være reparert senest 10 dager etter at skaden er oppstått. Ved større skader skal fartøyet tas ut av trafikk inntil skaden er reparert.
- Det påligger Operatøren å varsle Sjøfartsdirektoratet og Oppdragsgiver dersom det er mistanke om at fartøyet ikke er sjødyktig.

3.3. Destinasjonsskilt

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 4 timer. Dette gjelder uforutsette hendelser i Rutene. Ved driftsstans utover 4 timer skal Operatør ha satt inn reservefartøy, med kapasiteter som beskrevet i punkt 4. Blir ikke slikt reservefartøy satt inn innen 4 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 Kontraktperioden, er Operatørs risiko og ansvar i hele kontraktperioden. Se for øvrig Generelle kontraktsvilkår kapittel 6.

3.8. Særskilte krav til fartøyene

3.8.1. Rute 1, Byøyene

Passasjerkapasitet:	Minst 97 passasjerer
Lastekapasitet:	Bagasjeplass under tak Plass til 10 sykler

Sertifikat:	Sjøfartsdirektoratets fartsområde 2
Fartskapasitet:	Tilstrekkelig for å opprettholde rutetabell med fullastet fartøy

3.8.2. Rute 2, Usken / Hommersåk

Passasjerkapasitet:	Minst 135 passasjerer
Lastekapasitet:	Bagasjeplass under tak Plass til 20 sykler
Sertifikat:	Sjøfartsdirektoratets fartsområde 2

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 sykkelkapasitet. Reservefartøyet skal tilfredsstillende alle øvrige krav til fartøy i punkt 3.1.

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.

Oppdragsgiver produserer og utleverer informasjon. Rutehefter, takstinformasjon og kampanjeinformasjon kan være eksempler på dette. Operatør skal for egen kostnad sørge for at ruteoppslag blir hengt opp ombord på fartøyene og 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. Nye Rutetabeller skal settes opp uten ugrunnet opphold. Ved hærverk/ der ruter mangler skal nye Rutetabeller settes opp snarest mulig.

Skipspersonell må også kunne gi informasjon om korresponderende transport.

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

8. MARKEDSFØRING

Markedsføring og generell informasjon om kollektivtransporten er Oppdragsgivers ansvar. Operatør har den direkte kundekontakten og skal medvirke i markedsføringen av rutetilbudet. Dersom Operatør ønsker å informere eller markedsføre, om bord eller på kaier, på eget initiativ, enten på papir eller på elektroniske skjermer, skal dette godkjennes av Oppdragsgiver på forhånd.

9. REKLAME

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

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

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

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 LETTGODS

Operatør har plikt til å frakte lettgods 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 4.2.

13. BILLETTERINGSSYSTEMET

13.1. Generelt

Oppdragsgiver er eier av billetteringssystemet.

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

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

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

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

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

13.2. Service, vedlikehold og support

Oppdragsgiver er, med unntak fra første linjes vedlikehold, ansvarlig for service, vedlikehold, reservedeler og nødvendig support av de elektroniske billettmaskinene. Operatør er ansvarlig for å melde fra til Oppdragsgiver dersom det oppstår behov for vedlikehold, service og reparasjoner.

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

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 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. PASSASJERTELLING (APC)

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

Operatør velger selv hvilken teknologi som brukes for passasjertelling (kamera, infrarød etc.). Operatør er ansvarlig for all investering, installasjon, drift og vedlikehold av systemet.

Operatør er eier av APC-systemet. Oppdragsgiver eier og har full råderett over alle data fra APC-systemet.

Alle fartøy som tas i bruk i Oppdraget, skal leveres med og til enhver tid ha montert og fungerende utstyr for passasjertelling.

Operatør skal levere passasjerstatistikk for alle turer fra alle fartøy i Oppdraget. Operatør skal tilby et webgrensesnitt med tabellarisk og grafisk fremstilling av passasjerstatistikk frem til og med foregående dag. Statistikk fra APC-systemet skal også elektronisk overføres automatisk daglig for foregående dag. Man skal som minimum kunne velge å se data for en eller flere kaier, Ruter eller Turer, i kombinasjon med et eller flere tidsrom (timer på dagen, dager, uker, måneder, år). Med data menes i denne sammenheng antall passasjerer/reisende og fyllingsgrad. For kaier skal man også kunne se antall på- og avstigende passasjerer. Alle data skal kunne eksporteres umiddelbart av Oppdragsgiver via webgrensesnittet til Excel og tilsvarende format.

Operatør skal også tilby et webgrensesnitt hvor Oppdragsgiver kan se status på APC-utstyret. Som minimum skal man kunne se oppdatert informasjon om når data sist ble overført fra det fartøyet, MMSI-nummer, navn på fartøy og annen status for utstyret i bussen.

I tillegg skal det overføres «live» data fra passasjersystemet. Innen 10 sekunder etter at fartøyet har lagt fra kai skal det elektronisk automatisk overføres antall på- og avstigende passasjerer, antall passasjerer om bord, nøyaktig tidspunkt, nøyaktig posisjon og MMSI-nummer i et egnet format via en web-tjeneste (API). Formatet på disse dataene avklares i dialog med Oppdragsgiver. I utgangspunktet skal det baseres på åpne standarder, som for eksempel en REST webservice som API og JSON som dataformat, eller en pub-sub-tjeneste (for eksempel MQTT).

Passasjertellingssystemet skal ikke kreve pålogging eller interaksjon med billettør. Det vil si at systemet må hente rutedata fra billetteringssystem, eller selv regne ut hvilken Rute og Tur som ble kjørt basert på rutedata (slik levert på Oppdragsgivers normale format og leveringsmåte), klokkeslett og fartøyets posisjon og trasé.

Risiko og kostnad ved eventuell integrasjon mot billetteringssystem eller andre systemer ligger på Operatør.

Dersom Oppdragsgiver ikke har mottatt passasjerstatistikk for en eller flere Turer innen utløpet av påfølgende arbeidsdag, vises det til Vedlegg 6 «Bonus og sanksjoner». Dersom APC-data samlet for en Rute i løpet av en dag, eller for et hvilket som helst utvalg med minimum 1000 passasjerer, har mindre enn 95 prosent nøyaktighet i forhold til virkelig passasjerantall, vises det til Vedlegg 6 «Bonus og sanksjoner». For Ruter med mindre enn ti Turer på valgt dag utvides tidsrommet slik at ett tilfelle er en sammenhengende periode med ti Turer på den valgte ruten.

16. RAPPORTERING

16.1. Billettinntekter

Operatør skal innen den 10. i hver måned oversende månedsrapport på fastsatt skjema med opplysninger om siste måneds billettinntekter. Rapporten skal inneholde avstemte billettinntekter og korrigeringer av billettinntekter overført til Oppdragsgiver. Avvik mellom det som er registrert som innkjørt i billettsystemet og det som innbetales som billettinntekter er Operatørs ansvar. Månedsrapporten vil danne grunnlag for månedens billettinntekter som Oppdragsgiver skal motta fra Operatør.

Oppdragsgiver kan pålegges å foreta manuelle tellinger av påstigende passasjerer pr rute, avgangstid og kai i perioder opptil en uke, men for maksimalt 12 uker i året.

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

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

16.2. Driftsrapportering

Skader på materiell skal rapporteres omgående. Nærmere beskrivelser av rutiner for rapportering av skader skjer etter nærmere avtale.

Operatør skal omgående rapportere, først muntlig - senere skriftlig, til Oppdragsgiver uhell eller ulykker som har medført personskade, dødsfall eller større materielle skader, samt hendelser som det kan forventes at politi, presse eller publikum kan kontakte Oppdragsgiver om.

Innstillinger og forsinkelser skal varsles løpende til Oppdragsgiver i henhold til punkt 18.4 og 18.5.

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 1, Bilag 3 Månedrapport.

17. KRAV TIL KVALITET I LEVERANSEN

17.1. Generelt

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

17.2. Kvalitetssikring og internkontroll

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

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

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

17.3. 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.

17.4. Kundetilfredshetsmålinger

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

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

18. KRAV TIL REISEN

18.1. Kjøretil

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

18.2. Punktlighet og regularitet

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

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 18.4 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 1.2.
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.

18.3. Informasjon – utrop av anløpssteder

På alle Ruter skal det underveis, over høytaleranlegg og via monitor, annonseres anløpssted og korrespondansemuligheter, med mindre Oppdragsgiver bestemmer noe annet. I utgangspunktet ser Oppdragsgiver for seg at annonsering av anløpssted via monitor vil bli dekket av informasjonsskjermer, som Oppdragsgiver er ansvarlige for innholdet på, slik spesifisert i punkt 3.1

18.4. Informasjon – ved forsinkelser

Ved forsinkelser, jf punkt 16.2, skal Oppdragsgiver varsles uten ugrunnet opphold. Med mindre Oppdragsgiver bestemmer noe annet, skal varselet sendes til Oppdragsgivers ruteopplysningstjeneste avvik@kolumbus.no, samt automatisk, elektronisk og umiddelbart via en web-tjeneste (API) åpent tilgjengelig for Oppdragsgiver i egnet format.

18.5. 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, samt automatisk, elektronisk og umiddelbart via en web-tjeneste (API) åpent tilgjengelig for Oppdragsgiver i egnet format.

18.6. 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.

18.7. Bestillingsanløp

Operatør skal håndtere bestilling av bestillingsanløp. Kundene skal kun forholde seg til ett – 1 – felles telefonnummer for alle bestillingsanløp i hele Oppdraget, med mindre Oppdragsgiver velger å fravike dette kravet. Telefonnummeret skal kunne motta bestilling på SMS, og gi bekreftelse tilbake til kunde på SMS, med mindre Oppdragsgiver velger å fravike dette kravet.

Bestillingsløp utføres for øvrig i henhold til fotnoter i rutetabell. Se vedlegg 3.

19. KRAV TIL MANNSKAP

19.1. Mannskapenes kvalifikasjoner

I tillegg til lovbestemte krav i henhold til punkt 5 i dette vedlegg, gjelder følgende:

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

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

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

19.2. Mannskapets kompetanse ved uhell/ulykker/ran

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

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

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

19.3. Uniformering

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

20. DIVERSE BESTEMMELSER

20.1. Fasiliteter

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

20.2. Hittegodsservice

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