



VEDLEGG 1

OPPDRAGSBESKRIVELSE

KJØP AV KOLLEKTIVTRANSPORT

FERGELINJE 186

Hansnes – Reinøy (Reinskard)

Innholdsfortegnelse

1	Operatørs ytelse og plikter	4
1.1	Oppdraget	4
1.2	Krav til trafikkavvikling	4
1.2.1	Stuing av fartøy	4
1.2.2	Punktlighet	5
1.2.3	Innstilte avganger	5
1.3	Åpningstid fartøy	5
1.4	Monitorer om bord.....	5
1.5	Informasjon om avvik.....	5
1.6	Reservefartøy.....	5
1.7	Renhold og vedlikehold.....	6
1.7.1	Renhold	6
1.7.2	Vedlikehold	6
1.8	Presse- og mediehåndtering.....	6
1.9	Rapportering	7
2	Billettering og tilhørende systemer	7
2.1	Pris- og takster	7
2.2	Billettsalg.....	7
2.2.1	Billetttruller	8
2.3	Opplæring	8
2.4	Billett og kvalitetskontroll	8
2.5	Frikort	9
2.6	Forsikring.....	9
2.7	Drift, service, vedlikehold og support	9
3	Reklame.....	10
4	Oppgavefordeling mellom oppdragsgiver og operatør	10
4.1	Trafikk/driftsledelse.....	11
4.2	Ruteplanlegging	11
4.3	Inntektsansvar	11
4.4	Takstsystem	11

4.5	Billetteringsmaskiner og billettsystem	11
4.6	Billettsalg	11
4.7	Ruteinformasjon på anløpssted/terminaler	12
4.8	Rutehefter/markedsføring	12
4.9	Terminaler, havner, anløpssteder	12
4.10	Hittegodts	12
5	Møter mellom partene	12
5.1	Driftsmøte	12
5.2	Mannskapsmøte	12
6	Vilkår for mannskap	12
6.1	Kundeservice	13
6.2	Uniform	13
6.3	Lærling	13
7	Infrastruktur	13
7.1	Kaier/ terminaler	13
7.2	Økonomisk forhold ved kai	14
8	Oppstartsforberedelse	14
8.1	Fremdriftsplan	14
8.1.1	Foreløpig fremdriftsplan	14
8.1.2	Endelig fremdriftsplan	14

1 Operatørs ytelse og plikter

1.1 Oppdraget

Oppdraget gjennomføres etter bruttokontraktmodellen, dvs. oppdragsgiver er ansvarlig for inntektene i sambandene.

Operatør skal gjennomføre sitt oppdrag på en slik måte at det ikke oppstår skade eller fare for skade på person eller eiendom.

Operatør har ansvaret for leveransen av oppdraget i henhold til det linje/rutenett og de rutetabellene som Oppdragsgiver spesifiserer.

Bruk av underoperatører skal godkjennes av oppdragsgiver.

Landstrøm skal benyttes ved landligge over 30 minutter der det er landstrøm tilgjengelig på fergekaien.

1.2 Krav til trafikkavvikling

1.2.1 Stuing av fartøy

For stuing av fartøy vises det til forskrift av 15. juni 1987 nr. 507 om sikkerhetstiltak m.m. på passasjer- lasteskip og lektere, § 13.

Operatør skal senest 12 måneder før oppstart fremlegge GA-plan (stuasjeplan) for ferjene som inkluderer plassering og oppfylling av minimum PBE-krav, samt en GA-plan (stuasjeplan) som beskriver kombinasjonslast hvor plassering og oppfyllelse av minimum VTE-krav klart fremgår og som i tillegg inkluderer plassering av personbilenheter som utnytter resterende ledig dekkareal.

Det kreves at VTE-krav lastes/plasseres på en slik måte at det blir en maksimal utnyttelse av dekkarealet, og at det følgelig blir plass til flest mulig personbilenheter utover VTE-krav.

Fartøyenes fulle transportkapasiteter skal benyttes i ruteproduksjonen, også om disse kapasiteter er høyere enn de minimumskrav gitt i konkurransegrunnlaget.

Det skal beregnes minimum 0,25 m mellom hvert kjøretøy i lengderetningen.

Nye fartøy:

For avstand mellom personbilenhetene i bredden skal det beregnes minimum 0,6 m klaring mellom kjøretøy og til skott og andre obstruksjoner. For avstanden mellom vogntogenheterene i bredden skal det beregnes etter forskrift av 15. juni 1987 nr. 507 om sikkerhetstiltak m.m. på passasjer- lasteskip og lektere, § 13

Eksisterende fartøy:

For avstand mellom kjøretøyene i bredden, vises det til forskrift av 15. juni 1987 nr. 507 om sikkerhetstiltak m.m. på passasjer- lasteskip og lektere, § 13.

1.2.2 Punktlighet

Operatør er ansvarlig for at rutetidene holdes. Operatør skal levere sitt tilbud basert på alle ruteoppsettene i Bilag 3.1.1, og med materiell som kan holde de oppsatte rutetidene. Rutetidene i Bilag 3.1.1 er avgangstidspunkt, utenom siste anløpssted på ruten som er ankomsttid eller merket -a. Ingen avganger skal forlate kai tidligere enn oppsatt tid i rutetabellene.

Operatør er ansvarlig for å regne inn nødvendig tid til overfartstid, manøvrering til og fra kai og ombord- og ilandstigning innenfor de rutetider som er oppgitt.

Operatør skal registrere alle driftssvikt fra rutetidene, dette skal rapporteres i henhold til punkt 2.2 i Bilag 1.1. Avvik fra oppsatt ruteplan, behandles etter bestemmelsene i Kontrakt punkt 18.5.

1.2.3 Innstilte avganger

Alle avganger kunngjort i gjeldende rutetabell skal kjøres. En avgang defineres som innstilt når:

- Avgangen ikke er gjennomført.
- Når avgangen ikke er pålogget billettsystemet (unntak er teknisk feil som er varslet oppdragsgiver).
- Når avgangen ikke er pålogget sanntidsinformasjonssystemet (unntak er teknisk feil som er utenfor operatørs kontroll og dette er varslet oppdragsgiver).

1.3 Åpningstid fartøy

Fartøyet skal åpnes tidnok til at fartøyet kan lastes og turen kan starte som gitt i rutetabell.

1.4 Monitorer om bord

Oppdragsgiver vil benytte skjermer om bord i fartøyet til informasjon om oppdragsgivers egne produkter knyttet til kollektivtrafikk. Blant annet det som er beskrevet i vedlegg 4 om sanntidssystem.

Operatør har ikke adgang til å selge eller leie ut reklameplass til kommersielle aktører ombord i fartøy som betjener rutene. Dette gjelder også informasjonsskjermene.

1.5 Informasjon om avvik

Operatør skal ha system for å varsle publikum og oppdragsgiver om driftsavvik via SMS og e-post. Alle forsinkelser over 10 min i rutene og alle driftsavbrudd skal varsles via dette systemet. Ved innsetting av reservefartøy i rutedrift skal varsling sendes ut. Ved endring av rutene, ifm rutetermin eller etter andre pålegg fra oppdragsgiver, samt ruteendringer ifm hellig- og høytidsdager skal varsles. Større avvik som kanselleringer og forsinkelse over 10 min skal også varsles telefonisk til driftsvakt TFT. Disse avvikene skal også varsles via sanntidssystemet om bord ref Vedlegg 4 Sanntidssystem.

1.6 Reservefartøy

Ved planlagte driftsavbrudd for hovedfartøyet (verkstedopphold, ettersyn etc) skal reservefartøy settes inn i ruten fra det tidspunkt hovedfartøyet går ut av ruten.

Planlagte driftsavbrudd skal legges til trafikksvake perioder (sommerferien) eller avtales med oppdragsgiver. Planlagt reservefartøyløsning i denne perioden skal koordineres med oppdragsgiver. I verkstedperioden for reservefartøyet skal operatør ha annet reservefartøy tilgjengelig.

Et hovedfartøy i sambandet/ene kan ikke erstattes av reservefartøy i mer enn 21 dager pr. kalenderår, med mindre reservefartøy oppfyller alle krav til tilbudt hovedfartøy stilt i kontrakten.

Reservefartøy kan kun nyttes dersom hovedfartøy i et samband skal ha planlagt verkstedsopphold, nødvendig vedlikehold (må avklares med Oppdragsgiver) eller rammes av ikke planlagt driftsavbrudd. Oppdragsgiver har rett men ikke plikt til å samtykke i bruk av reservefartøy ved lavtrafikk.

Operatør skal senest 6 måneder før oppstart kunne fremlegge dokumentasjon på at de disponerer reservemateriell som minimum oppfyller kravene til reservefartøy. Der annet ikke er spesifisert skal alle reservefartøy tilfredsstillende de krav som er stilt til hovedfartøyet.

Ved uforutsette driftsavbrudd for hovedfartøyet, skal reservefartøy være på plass og klart til å gå inn i ruten senest 12 timer etter at driftsavbruddet oppsto.

Oppdragsgiver stiller ikke med liggeplass for reservefartøy. Kai plass for reserve dekkes av operatør.

Reservefartøy skal ikke være bundet til andre kontrakter.

1.7 Renhold og vedlikehold

1.7.1 Renhold

Operatør er ansvarlig for god orden ombord i fartøyene og på kaiene/pumpehus. Fartøyet skal fremstå som rent utvendig og innvendig ved innsetting i ruten om morgenen. Innvendig rydding skal skje ved behov.

Overholder ikke operatøren sine forpliktelser til opprydding, kan oppdragsgiver etter skriftlig varsel iverksette slik opprydding for operatørs regning.

1.7.2 Vedlikehold

Innvendige skader på stoler og interiør skal repareres så snart som praktisk mulig. Ødelagte/punkterte vinduer skal byttes så snart som praktisk mulig.

1.8 Presse- og mediehåndtering

Oppdragsgiver og Operatør skal samarbeide om kontakt med media og informasjon til myndigheter og organisasjoner som er aktører i kollektivtrafikken. Dette for å sikre at Oppdragsgiver og Operatør framstår samordnet.

Operatør skal ha en egen medieprosedyre som skal fremlegges Oppdragsgiver i første oppstartsmøte, etter kontraktsignering.

Dersom Operatør får en henvendelse fra media skal Operatør der hvor det er praktisk mulig samordne svar og håndtering av media med Oppdragsgiver før uttalelser blir gitt til journalisten. Operatør skal orientere Oppdragsgiver om den konkrete mediekontakten så snart som mulig.

1.9 Rapportering

Operatør skal følge rapporteringsrutiner som oppdragsgiver fastsetter. Bilag 1.1 Rapportering beskriver gjeldende retningslinjer om rapportering og økonomi rutiner mellom operatør og oppdragsgiver.

2 Billettering og tilhørende systemer

Operatør har ansvar for billettering av kundene. Operatør plikter å bruke billetteringssystem stilt til rådighet av oppdragsgiver. Operatør har et ansvar for at alle passasjerer har gyldig billett under hele reisen.

Oppdragsgiver benytter i dag FARA billettutstyr, dette kan endres i kontraktsperioden. Kostnader i forbindelse med installering av billetteringsutstyr tilfaller Oppdragsgiver. Operatør er ansvarlig for at alle fartøyene som blir brukt har fungerende billettsystem, dvs. at operatør er ansvarlig for at alle fartøy som er i drift har billettmaskin med tilbehør som fungerer slik det skal.

Operatør skal følge retningslinjer gitt av Oppdragsgiver knyttet til billettsalg. Det vises for øvrig til Vedlegg 8 Databehandleravtalen.

2.1 Pris- og takster

Priser, sonesystem, takster og rabatter er Oppdragsgivers ansvar. Oppdragsgiver er forpliktet til å informere Operatøren skriftlig når det skjer endringer i prisreglementet.

Operatøren forplikter seg til å sørge for at alle billettører til enhver tid er kjent med gjeldende prisreglement og forretningsregler for billettering.

2.2 Billettsalg

Alt billettsalg foregår på det til enhver tid gjeldende salgsutstyr. Det vil være tillatt å kjøpe ulike billettprodukter om bord. Det gjennomføres per i dag kontantsalg. Operatør bærer kostnad ved kassabeholdning. Ved tillatelse til eventuell kontantløs billettering, vil Oppdragsgiver se på muligheten til å innføre dette i kontraktsperioden. Endringer i rutiner og ansvar vil da håndteres gjennom endringsordre.

Operatør er ansvarlig for at det billetteres i henhold til gjeldende takstregler og transportvedtekter, og skal sørge for at billettørene gis god opplæring i korrekt billettering. At plassering av billettmaskin, validator og printer m.m. er håndteres på riktig måte.

Operatør er ansvarlig for å ha tilstrekkelig antall reisekort i egen beholdning. Bestilling gjøres til oppdragsgiver. Det er kun tillatt å benytte kort som er spesifisert og godkjent av oppdragsgiver. Oppdragsgiver dekker kostnaden med kjøp av kort.

Operatørkort for billettører bestilles hos oppdragsgiver.

Påstigning skal følge de retningslinjer som til enhver tid gjelder for driftsart og område. Det finnes pr i dag mulighet for billett kjøp på mobil. Operatør skal gjøre seg kjent med hvordan dette håndteres.

Det gjennomføres tur/retur billettering på sambandet, dvs at billetter kun løses på turer fra Hansnes, mens det kun gjennomføres telling på retur fra Reinskard.

Operatør skal stille med bankterminaler og bærer alle kostnader rundt dette.

Viser til Bilag 1.1 om de økonomiske rutiner mellom operatør oppdragsgiver.

2.2.1 Billettruller

Billettruller til billettmaskinene er operatørs ansvar og kostnad. Operatør skal ha tilstrekkelig antall billettruller i fartøyet, samt bufferlager som er nødvendig for å billettere alle kunder. Det er kun tillatt å benytte billettruller som er spesifisert og godkjent av oppdragsgiver. Oppdragsgiver vil stille krav til billettruller som skal brukes, tilpasset den gjeldende printer.

Manglende billettruller i fartøy er å betrakte som manglende billettering.

2.3 Opplæring

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

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

Operatør er ansvarlig for opplæring av eget personell og eventuelle Underoperatører som skal forestå føreropplæring mht. billetter, priser, forretningsregler, sonestruktur samt bruk og feilretting/drift av billettsystem. Oppdragsgiver skal avholde opplæring/kurs av nøkkelpersonell i takstbestemmelser og betjening av billettmaskinene ved Oppdragets begynnelse. Kostnader knyttet til opplæring av eget operativt personell tilfaller Operatør.

Superbrukere vil igjen bli innkalt til oppfriskningskurs og forut for evt. endringer i billettsystemet. Operatøren skal kunne stille all betjening kostnadsfritt til disposisjon for Oppdragsgiver for opplæring.

2.4 Billett og kvalitetskontroll

Oppdragsgiver har ansvaret for gjennomføring av billett- og kvalitetskontroll. Kontroll utføres av Oppdragsgivers eksternt innleide kontrollører, og eventuelt Oppdragsgivers eget personell.

Billettkontrollørene skal legitimere at de har myndighet til å utføre slike oppgaver (gjelder ikke ved skjult kontroll). Billettør som kontrolleres skal rette seg etter de instruksjoner som billettkontrollørene gir ved gjennomføringen. Eventuelle forsinkelser som oppstår som følge av billettkontroll skal meldes egen trafikkleder og loggføres.

Oppdragsgiver ønsker å ha god inntektssikring. Operatør skal som en del av inntektssikringen ha rutiner for veskekontroll, svinn og egenkontroll av billetteringen for å påse korrekt billettering. Operatøren skal etablere en sikker rutine og tiltak for å unngå tyveri, underslag eller andre feil. Operatøren er som arbeidsgiver ansvarlig for å sørge for at kontrolltiltak som iverksettes i forbindelse med inntektssikring gjennomføres i samsvar med gjeldende lov og avtaleverk gjeldende for Operatøren og Oppdragsgiver. Operatøren må ivareta nødvendige juridiske forhold, blant annet drøftings- og informasjonsplikt ovenfor arbeidstakerne (billettør).

Oppdragsgiver skal til enhver tid kunne foreta kontroll av billettsalg. Kontrollen kan foretas uanmeldt. Ansvarsforholdet mellom Oppdragsgiver og Operatør ved kontroll av billettsalg og behandling av personopplysninger fra billetteringssystemet.

2.5 Frikort

Operatør kan utstede fribillett som vil være gyldig for anbudsområdet. Operatør betaler en pris for hver fribillett, prisen for fribillett avtales med oppdragsgiver.

Pris for kort kr 50,- kommer i tillegg. Oppdragsgiver refunderer ikke utstedte frikort som ikke benyttes for eksempel dersom ansatt slutter i selskapet eller lignende.

Dersom operatøren har kontrakt for flere rutepakker og dersom han ønsker å kjøpe kort for flere områder, må det betales for hvert av anbudsområdene.

Ved utstedelse av slike kort faktureres disse operatør inkl. merverdiavgift. Operatør har ansvar for eventuell innberetning/fordelsbeskatning.

2.6 Forsikring

Operatør er ansvarlig for at billettmaskinene blir benyttet i henhold til oppdragsgivers spesifikasjoner. Uansvarlig, uaktsom eller uforsvarlig behandling av utstyr og system kan medføre erstatningsansvar. Det er operatør ansvar å forsikre billettutstyret.

2.7 Drift, service, vedlikehold og support

Operatør vil få nødvendig tilgang til relevante drifts- og økonomiske rapporter. Brukere og tilganger til systemets moduler vil bli gitt ut fra behov. Oppdragsgiver vil kunne se alle transaksjoner utført i billettssystemet av Operatør.

Enhver tur skal startes med fungerende billetteringsutstyr. Det betyr at utstyret fungerer og at man er pålogget riktig. Defekt utstyr skal byttes før neste tur kjøres. Operatør er ansvarlig for å bytte ikke-fungerende billettmaskiner og sende/overlevere den til Oppdragsgiver eller den Oppdragsgiver måtte bestemme, sammen med en feilrapport. Ved avvikssituasjoner som verkstedbesøk, lengre opphold, ulykker etc. skal Operatør sikre at billettutstyret har overført alle transaksjoner, eventuelt ved manuell synkronisering mot sentralsystem.

Operatør er ansvarlig for det daglige vedlikeholdet samt å melde fra til Oppdragsgiver dersom det oppstår ytterligere behov for vedlikehold, service og reparasjoner utover hva som på forhånd er planlagt og avtalt. Tilbakemelding til Oppdragsgiver skal skje så fort som mulig via Oppdragsgivers angitte verktøy, etter at feil/mangel er avdekket. Oppdragsgiver er hovedansvarlig for service, reservedeler og nødvendig support av billetteringsutstyret og stille til disposisjon en pool med maskiner/utstyr til bytte ved skade og mangler.

Operatør skal ha tilstrekkelig antall kvitteringsruller i de enkelte bussene, samt bufferlager som dekker behovene i den daglige drift. Kostnader for kjøp av kvitteringsruller dekkes av Operatør. Operatør har ansvaret for førstelinje vedlikehold, som omfatter renhold og enkel feilsøking.

3 Reklame

Operatør plikter å stille med materiell uten påmontert reklame og/eller løpende reklameavtaler.

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

Oppdragsgiver kan pålegge Operatør opphenging av reklame og trafikkinformasjon innvendig i fartøy. Oppdragsgiver forbeholder seg retten til innvendig monitor for reklameformål og for trafikantinformasjon.

4 Oppgavefordeling mellom oppdragsgiver og operatør

Oppdragsgiver legger til grunn en arbeidsfordeling mellom operatøren og oppdragsgiveren som skal sikre en god gjennomføring av ulike tjenester og arbeidsoppgaver i tilknytning til rutetrafikken. Arbeidsfordelingen sammenfattes i følgende tabell:

Oppgave	Operatør	Oppdragsgiver
Trafikk/driftsledelse	H	
Ruteplanlegging	M	H
Inntektsansvar	M	H
Takst- og rabattsystem		H
Billetteringsmaskiner og billettssystem	M	H
Billettsalg	H	M
Ruteinformasjon på anløpsted/terminaler	M	H
Rutehefter, markedsføring:	M	H
Terminaler, havner, anløpssteder	M	H
Hittegodsservice	H	

H = hovedansvar, M = medvirkning

Anbudet skal bygge på ovenstående arbeidsfordeling. Dette skal ikke være til hinder for at partene om nødvendig kan avtale avvik fra, og presiseringer av ovenstående arbeidsfordeling for det enkelte ruteområde og i løpet av kontraktsperioden.

4.1 Trafikk/driftsledelse

Den daglige ledelsen av båtdriften tilligger operatøren. Dette innebærer ansettelse og ledelse av maritimt personale og driftspersonell, anskaffelse og allokering av båter osv. Operatør skal i tilbudet redegjøre for sitt opplegg for den daglige driften. Det er ønskelig med lokal tilstedeværelse med en driftsorganisasjon.

Operatør skal planlegge slik at fartøy og tilstrekkelig personell alltid er tilgjengelig for å gjennomføre produksjonen.

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

Operatør må være tilgjengelig på vakttelefon heile driftsdøgnet.

4.2 Ruteplanlegging

Ruteplanlegging er oppdragsgiverens ansvar, men skal utføres i nært samarbeid med operatøren. Det påligger operatøren å følge utviklingen i reisebehov og trafikkmønster og foreslå tilpasninger i rutene i henhold til de prosedyrer oppdragsgiveren fastlegger.

Operatøren skal utføre transportoppgavene i henhold til oppdragsgiverens mål for gjennomføringen. Operatør har ansvar for driftsplanlegging.

4.3 Inntektsansvar

Oppdragsgiveren har inntektsansvaret for trafikken. Det påligger operatøren å rapportere trafikkvolum og inntekter og å arbeide for høyest mulige inntekter i rutene. Operatøren har det økonomiske ansvaret for restaurasjonsvirksomhet om bord.

4.4 Takstsystem

Oppdragsgiveren fastsetter takster og rabatter samt reisekort/rabattkort. Operatøren skal følge takstregulativet og har ikke adgang til å inngå særavtaler med eller utstede frikort til reisende eller grupper av reisende (unntak gjelder for tariffestede frikortordninger).

4.5 Billetteringsmaskiner og billettsystem

Operatør skal benytte utstyr som oppdragsgiver eier. Se punkt 2.

4.6 Billettsalg

Operatør skal følge retningslinjer for billettsalg. Se punkt 2.

4.7 Ruteinformasjon på anløpssted/terminaler

Operatøren er ansvarlig for utsetting av ruteinformasjon som oppdragsgiveren produserer til det enkelte anløpssted/terminal.

4.8 Rutehefter/markedsføring

Oppdragsgiveren har ansvaret for markedsføring av rutetilbudet. Medvirkning i større kampanjer kan avtales med særskilt godtgjørelse til operatøren. Operatør og Oppdragsgiver skal gjensidig informere hverandre om relevante markedsforhold, samt utveksle og drøfte markedskunnskap/-data seg imellom for sammen å utvikle et best mulig tilbud overfor publikum innen gitte økonomiske rammer.

Dersom operatøren produserer ruteinformasjon skal denne henviser til oppdragsgiverens opplegg for ruteinformasjon og skal ha en utforming som fylkeskommunen fastsetter.

Oppdragsgiver organiserer og står ansvarlig for ruteopplysning med telefonnummer 177, på Internett, monitorer og mobile tjenester osv. Dette inkluderer også slike tjenester om bord i fartøyene. Dersom operatøren har et system for avviksmeldinger skal ruten(e) inkluderes i dette.

4.9 Terminaler, havner, anløpssteder

Punkt 6 beskriver ansvarsfordeling på infrastruktur.

4.10 Hittegoods

Hittegodsservice drives av operatør, eventuelt i et samarbeid med andre utøvere, terminaler el.

5 Møter mellom partene

5.1 Driftsmøte

Det gjennomføres driftsmøter mellom partene. Oppdragsgiver innkaller og skriver referat fra møtene. Eventuelle merknader til møtereferatet skal operatør meldes innen 10 dager etter mottatt referat. Om oppdragsgiver ikke mottar tilbakemelding blir referatet regnet som godkjent.

Operatør dekker sine kostnader til eventuelle reiser og opphold i forbindelse med driftsmøte.

5.2 Mannskapsmøte

Oppdragsgiver gjennomfører årlig mannskapsmøte. Oppdragsgiver og operatør skal prøve å legge til rette slik at flest kan delta.

Operatør har kostnader for mannskapets som stiller til møte.

6 Vilkår for mannskap

For passasjerskip i rutefart mellom norske havner må personell som skal rettlede passasjerer i beredskaps- og nødssituasjoner beherske norsk og engelsk språk, jf. [forskrift av 9. mai 2003](#)

[nr. 687 om kvalifikasjonskrav og sertifikatrettigheter for personell på norske skip, fiske- og fangstfartøy og flyttbare innretninger.](#)

6.1 Kundeservice

Mannskapet skal ha relevant kompetanse, positiv serviceinnstilling og god kundeopptreden.

Operatør skal ha rutiner som sikrer at mannskapet har oppdatert informasjon om de til enhver tid gjeldende rute, takster og billettprodukt og annen kunderelatert informasjon om rutene.

6.2 Uniform

Mannskap på fartøyene skal være uniformert slik at reisende i enhver situasjon skal kunne identifisere disse. Uniform skal være ren og velstelt, samt iht gjeldende krav for mannskap på ferger.

6.3 Lærling

Operatør skal ha minst 1 opplæringsplass for denne kontrakten, der minst 1 skal være lærling. Kostnader knyttet til lærling-plasser skal inngå i tilbudet. Ordningen skal gjelde i hele kontraktperioden. Evt overtakelse av lærlinger som ikke har fullført sin periode i dagens kontrakt skal overtas på lik linje med virksomhetsoverdragelse.

7 Infrastruktur

7.1 Kaier/ terminaler

Operatør må sette seg inn i kaiforhold ved det enkelte anløpssted. Operatør er ansvarlig for at fartøyene kan anløpe de ulike kaiene under alle tidevannsforhold og nødvendig utstyr for om bord og ilandstigning. Kaienes tilstand ved inngåelse av kontrakt vil være utgangspunkt for fartøyenes tilpasning til kai. Herunder gjelder også fartøyets UU-tilpasning.

Operatør er ansvarlig for å gjøre seg kjent med forholdene og fasilitetene på den enkelte kai. Dette skal gjøres før innlevering av tilbud. Øvrige opplysninger om kaiforhold se, Bilag 3.2 Kaier og infrastruktur.

Operatøren er økonomisk ansvarlig for skader operatør eller operatørs kontraktmedhjelpere måtte påføre kaiene og tilhørende anlegg i forbindelse med utførelsen av kontrakten.

Dersom det oppstår skader på kaien skal dette umiddelbart meddeles kaieier og oppdragsgiver (pr.telefon). Operatør skal senest innen 72 timer etter at skaden oppstod sende skriftlig rapport om omstendighetene som medførte skaden (dato, tidspunkt, værforhold, manøvrering, hvilket fartøy som var involvert etc) til oppdragsgiver. Oppdragsgiver kan straks iverksette reparasjoner av kaier og installasjoner for operatørs regning, dersom operatør selv ikke forestår utbedring snarest mulig etter uhellet. Utbedringer utført av eller på oppdrag for operatør skal kontrolleres og godkjennes av oppdragsgiver.

Det er ikke tillatt å lagre/oppbevare materiell på kaien eller i pumpehus uten at det er avtalt med oppdragsgiver/kaieier.

7.2 Økonomisk forhold ved kai

Oppdragsgiver bestemmer hvilke kaier og terminaler som skal benyttes i rutene. Oppdragsgiver inngår avtaler om, og står for leie av kai, terminalbygg og ekspeditørtjenester der dette er nødvendig.

Operatør betaler vannavgift, landstrøm og er ansvarlig for avfallshåndtering. Operatør må selv innhente opplysninger om slike avgifter.

Oppdragsgiver betaler havne- og anløpsavgifter.

8 Oppstartsforberedelse

8.1 Fremdriftsplan

8.1.1 Foreløpig fremdriftsplan

Operatør skal utarbeide en foreløpig fremdrifts- /milepælsplan gjeldende fra kontraktsignering og minimum fram til Oppstartdato. Fremdriftsplanen skal inneholde alle hovedmilepæler frem til oppstart og eventuelt spesifisere Oppdragsgivers ansvar for aktiviteter og/eller godkjenningssområder, samt frist for disse.

En foreløpig fremdriftsplan skal legges ved tilbudet til Del 2 Oppdragskrav. Fremdriftsplanen skal som minimum inneholde følgende hovedmilepæler:

- Materiell
 - Bestilling/anskaffelse
 - Klargjøring
 - Installering av publikumsinformasjon-/sanntidssystem inklusiv kabling

- Bemanningsplan
- Plan for rekruttering
- Plan for opplæring

8.1.2 Endelig fremdriftsplan

Operatør skal ajourføre foreløpig fremdriftsplan og utarbeide en endelig fremdriftsplan innen 30 dager etter kontraktinngåelse.

Operatør skal oppnevne en person som er ansvarlig for utførelsen av Kontrakten.

Endelig fremdriftsplan er ikke gyldig før den er godkjent av Oppdragsgiver.

Endelig fremdriftsplan skal ajourføres og oppdateres minimum hver måned frem til oppstart av Oppdraget. Fremdriftsplanen skal løpende legges frem for Oppdragsgiver.

Operatør skal uten opphold varsle oppdragsgiver om mulig forsinkelser i forhold til fremdriften.