

## 2.1.1 Innhold

2	Oppdragskrav.....	2
2.1	Operatørs ytelser og plikter.....	2
2.1.1	Oppdraget.....	2
2.1.2	Ansvars- og leveransemodell.....	3
2.1.3	IT-tjenester - FaaS (Ferry-as-a-service) konsept.....	3
2.2	Krav til planlegging av driften.....	3
2.2.1	Ruteplanlegging.....	4
2.2.2	Planlegging av infrastruktur.....	4
2.2.3	Bytte av fartøy.....	5
2.3	Salg av billetter.....	5
2.3.1	Pris- og sonesystem.....	5
2.3.2	Billettsalg.....	5
2.3.3	Billettkontroll.....	6
2.3.4	Kontanthåndtering.....	6
2.3.5	Fri reise.....	6
2.4	Rapportering.....	6
2.5	Levering av båtjenester.....	8
2.5.1	Krav til trafikkavvikling.....	8
2.5.2	Reisevilkår og reisegaranti.....	8
2.5.3	Innstilte avganger.....	8
2.5.4	Krav til overholdelse av tidtabell.....	8
2.5.5	Avløsninger.....	9
2.5.6	Trafikkledelse.....	9
2.5.7	Sikkerhet og krisehåndtering.....	9
2.5.8	Beredskap og tilleggekjøring.....	10
2.5.9	Trafikkloggsystem.....	10
2.5.10	Fartøy- og miljørapportering.....	10
2.5.11	Krav til behandling av hittegoods.....	11
2.5.12	Krav til renhold og vedlikehold av båter.....	11
2.6	Drift av brygger og terminaler.....	12
2.7	Spesielle bestemmelser.....	12
2.7.1	Uniformsplikt.....	12
2.7.2	Utprøving av nye løsninger.....	12

2.7.3	Utprøving av nye fartøy .....	12
2.8	Mannskap .....	12
2.8.1	Språk.....	12
2.8.2	Kurs og opplæring .....	13
2.8.3	Lærlinger.....	14
2.8.4	Kvalifikasjoner for personell til betjening av landstrømsarrangement .....	15
2.9	Regnskap.....	15
2.10	Oppfølging .....	15
2.10.1	Forberedelser til oppstart .....	15
2.10.2	Samspill i kollektivtrafikken i Oslo og Akershus .....	16
2.10.3	Møter og samarbeidsarenaer .....	17
2.11	Markedsføring og kommunikasjon .....	17
2.11.1	Markedsføring av kollektivtrafikken.....	17
2.11.2	Reklamerettigheter .....	18
2.11.3	Kommunikasjon og media .....	18
2.11.4	Kundekommunikasjon .....	18
2.12	Trafikantinformasjon .....	18
2.12.1	Informasjon på brygger .....	19
2.12.2	Sanntidsinformasjon.....	19
2.12.3	Annonsering av anløp og kundeinformasjon under reisen.....	19
2.12.4	Utvendig informasjonsflate.....	20
2.12.5	Drifts- og avviksmeldinger .....	20

## 3 Oppdragskrav

### 3.1 Operatørs ytelser og plikter

#### 3.1.1 Oppdraget

Oppdraget omfatter båttrafikken mellom Oslo sentrum og øyene Hovedøya, Lindøya, Nakholmen, Bleikøya, Gressholmen og Langøyene. Langøyene trafikkeres kun om sommeren. Det tas forbehold om at enkelte avganger i linje B2 om sommeren anløper Malmøykalven. Dette vil i så fall bli gjort uten at dette krever flere båter i trafikk. Det tas forbehold om at ruteområdet kan bli endret i løpet av kontraktperioden.

Antall reisende varierer stort, og er vær- og sesongavhengig. Etter at båtlinjene flyttet fra Vippetangen til Aker brygge i 2015, har det vært en stor økning i antall reisende. I 2017 var det 846.874 reisende. Antall reisende pr. dag varierte fra 66 reisende 11. januar til 17.937 den 27. mai. Det må påregnes ekstrainsats i sommerhalvåret, ofte på svært kort varsel.

Befolkningsøkning og det at tilbudet etter hvert blir bedre kjent blant både fastboende og turister, gjør at det forventes at økningen de siste årene vil fortsette.

### 3.1.2 Ansvars- og leveransemodell

Oppdragsgiver vil ha hovedansvaret for leveransen av kollektivtrafikk til øyene.:

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

Operatør vil ha ansvaret for leveranse av båtjenester innenfor sitt kontraktsområde. I tillegg skal operatøren tilby tjenester som støtter opp under de områdene som oppdragsgiver har hovedansvaret for, herunder ligger et større ansvar for IT tjenester om bord i båtene.

#### 3.1.2.1 IT-tjenester – FaaS (Ferry-as-a-service) konsept

Operatøren skal levere IT-tjenester gjennom et Ferry-as-a-Service (FaaS)-konsept. IT-tjenestene skal leveres gjennom en distribuert arkitekturmodell med klare grensesnitt for leveranse og ansvar, bygget på europeiske spesifikasjoner og standarder som definert av ITxPT ([www.itxpt.org](http://www.itxpt.org)). Operatøren har alt operasjonelt-, teknisk- og forvaltningsansvar for hele sin disponerte flåte, og fullt ansvar for anskaffelser, installasjoner og drift av nødvendig utstyr. Det betyr også at Operatør skal utføre driftsplanlegging, trafikkavvikling, -overvåking, -logging og avviks- og beredskapshåndtering. Oppdragsgiver vil i **Bilag 2.1** stille krav til grensesnitt og tjenester som skal produseres innenfor de rammene som er gitt i spesifikasjonene. Dette vil kunne løfte tjenestetilbudet fra og for alle interessenter med klare ansvarsskiller.

Oppdragsgiver ønsker å støtte standarder på alle nivå i verdikjeden. Derfor spesifiseres ikke bare krav til funksjonelle datatjenester men også, via henvisning til ITxPT, krav til komponenter og utstyr. Standarder vil utvikles over tid som konsekvens av ny teknologi samt krav og forventninger fra reisende og myndigheter. Det forventes derfor at Operatøren har tilgang på kompetente ressurser og er i stand til å følge utviklingen med nødvendige oppgraderingen gjennom hele kontraktsperioden.

## 3.2 Krav til planlegging av driften

Oppdragsgiver har hovedansvaret for planleggingen av rutetilbudet. Operatøren står ansvarlig for den planleggingen som er nødvendig for å levere båtjenester etter Oppdragsgivers ønske om linjenett og rutetilbud.

Dette vil være ansvarsdelingen for planlegging av kollektivtrafikken:

Oppdragsgivers hovedansvar:

- Kontakt med myndigheter
- Kontakt med kunder og berørte
- Planlegging av linjenett og anløpssteder
- Planlegging av rutetabeller for enkeltlinjer
- Planlegging av infrastruktur

Operatørs hovedansvar:

- Planlegging av vognløpsplaner
- Planlegging av skiftplaner

### 3.2.1 Ruteplanlegging

#### 3.2.1.1 Linjenett

Som en del av det helhetlige kollektivtilbudet med tog, T-bane, trikk, buss og båt vil Oppdragsgiver har ansvaret for planlegging av linjenettet i kollektivtrafikken. Oppdragsgiver vil ha hovedansvaret for å følge med på markedsutviklingen og endre tilbudet deretter. Dette innebærer hvor linjene skal gå, hvilke holdeplasser/brygger som skal betjenes, samt frekvens og åpningstider på tilbudet.

Oppdragsgiver ønsker at Operatør kontinuerlig kommer med innspill til arbeidet basert på erfaringer med den daglige driften.

#### 3.2.1.2 Ruteplaner og vognløpsplaner

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

Oppdragsgiver er ansvarlig for at gjeldende rutedata blir vedlikeholdt i baksystemer for ruteopplysning, sanntidsinformasjon/fremkommelighet og salgssapplikasjonen for billetter.

Operatøren er ansvarlig for utarbeidelse av vognløpsplaner, og har ansvar for at tilstrekkelig antall båter er tilgjengelige for å gjennomføre den ruteproduksjonen som omfattes av kontrakten med oppdragsgiver.

Operatør er ansvarlig for at de til enhver tid gjeldende vognløpsplaner er tilgjengelige for Oppdragsgiver minst fire (4) uker før endringer finner sted.

Oppdragsgiver skal varsle endring av ruteproduksjon skriftlig senest åtte (8) uker før ruteendringen trer i kraft.

#### 3.2.1.3 Skiftplaner

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

### 3.2.2 Planlegging av infrastruktur

Oppdragsgiver ivaretar kollektivtrafikkens interesser ved offentlige myndigheters planarbeid og annen myndighetsutøvelse som beslutter terminaler, brygger/anløp og informasjonssystemer. Det opplyses om at oppdragsgiver ikke har myndighet til å bestemme hvordan og i hvilken grad kollektivtransportens interesser blir ivare tatt.

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

Operatøren skal ivareta egen trafikkens interesser overfor offentlige myndigheter når det gjelder forhold som påvirker den daglige drift, for eksempel snøbrøyting. Operatøren skal holde Oppdragsgiver informert om eventuelle avviklingsproblemer. Oppdragsgiver ønsker at Operatøren kan komme med forslag til løsninger for dette.

Operatøren er pliktig til å stille med personer med operativ trafikklederrolle for deltagelse i møter og på befaringer som skjer i regi av Oppdragsgiver eller offentlige virksomheter som Oslo havn, Kystverket eller kommunen. Slike møter avholdes regelmessig (ukentlig i enkelte travle perioder), og det gis ikke økonomisk godtgjørelse for slik deltagelse. Det må også påberegnes at det i enkelte tilfeller vil bli behov for å stille båt for i forbindelse med befaringer og prøveseilinger.

### **3.2.3 Bytte av fartøy**

Operatør kan ikke benytte hovedfartøy i andre kontrakter uten godkjenning av Oppdragsgiver.

## **3.3 Salg av billetter**

### **3.3.1 Pris- og sonesystem**

Pris- og sonesystem er Oppdragsgivers ansvar.

Operatøren forplikter seg til å sørge for at mannskapet til enhver tid er kjent med gjeldende prisreglement og forretningsregler for billettsalg. Oppdragsgiver er forpliktet til å informere Operatøren skriftlig når endringer skjer i prisreglementet.

Det vil normalt være en justering av prisene en gang pr. år.

### **3.3.2 Billettsalg**

Oppdragsgiver definerer og bestemmer salgsstrategi og krav til salgssystem.

Alt billettsalg foregår på det til enhver tid gjeldende salgssapplikasjon, og avlesing av kundens forhåndskjøpte billetter skjer elektronisk, eller ved fremvisning av mobilbillett eller papirkvittering ved overgang. Operatør står ansvarlig for alt salgsutstyr om bord i båtene. Oppdragsgiver står ansvarlig for salgssapplikasjonen (se **bilag 2.1** for mer informasjon).

Det skal selges korrekte billetter til de passasjerene som ikke har dette ved påstigning.

Særskilt informasjon om totalt salg av billetter skal følge Operatørens faktura.

#### **3.3.2.1 Billettsalgets tilgjengelighet**

Det er Operatørens ansvar at båtene kjøres med utstyr som støtter gjeldene salgssapplikasjon. Se Bilag 2.1 for detaljert beskrivelse av krav til salgsutstyret. Utstyret skal til enhver tid være tilgjengelig og korrekt konfigurert. Det skal ikke være fartøy med kritisk feil på salgsutstyr ved oppstart av avgang. Operatøren skal dokumentere, og ha rutiner for, at salg av billetter ved hjelp av Oppdragsgivers salgssapplikasjon foregår på korrekt måte.

Dersom feil ved salgssystemet skyldes feil i salgssapplikasjonen, skal dette meldes uten ugrunnet opphold til Oppdragsgiver.

Dersom det ikke er mulig å gjennomføre salg av billetter på korrekt måte på grunn av feil ved Oppdragsgivers salgssapplikasjon, skal dette meldes Oppdragsgiver umiddelbart.

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

### 3.3.2.2 Manglende billettsalg

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

### 3.3.2.3 Kvitteringsruller

Operatøren har ansvaret for mottatte kvitteringsruller. Oppdragsgiver utleverer kvitteringsruller til Operatøren etter nærmere avtale. Operatøren skal føre et eget lagerregnskap over dette og kunne redegjøre for lagerbeholdning og forbruk for kjøring som omfattes av denne kontrakt.

Operatør skal ha tilstrekkelig antall kvitteringsruller i de enkelte båtene, samt bufferlager som dekker behovene i den daglige drift. Kvitteringsruller skal bestilles gjennom Oppdragsgiver eller direkte fra leverandør godkjent av Oppdragsgiver. Kostnader til anskaffelse av kvitteringsruller dekkes av Oppdragsgiver.

### 3.3.3 Billettkontroll

Oppdragsgiver har ansvar for billettkontroll og har anledning til å foreta uanmeldte kontroller om bord. Billettkontrollørene skal legitimere at de har myndighet til å utføre slike oppgaver. Mannskapet på båten som kontrolleres skal rette seg etter de instruksjoner som billettkontrollørene gir ved gjennomføringen. Forsinkelser som oppstår som følge av billettkontroll skal meldes egen trafikkleder og loggføres.

I enkelte tilfeller kan Oppdragsgiver gi Operatøren myndighet til å gjennomføre billettkontroll. I de tilfellene slik myndighet blir gitt, skal billettkontrollen gjennomføres i tråd med den til enhver tid gjeldende instruks for billettkontroll. Alt personale som (i så fall) skal gjennomføre billettkontroll skal gjennomføre et kurs i regi av Oppdragsgiver. Videre skal Operatøren delta på relevante møter vedrørende billettkontroll i regi av Oppdragsgiver i den perioden Operatøren har myndighet til å gjennomføre billettkontroll. Deltakelse på slik kurs og møter godtgjøres ikke særskilt.

### 3.3.4 Kontanthåndtering

Det er en stor sannsynlighet for at det ikke lenger vil være kontanthåndtering på båtene fremover i tid, enten fra oppstart av kontrakten eller i løpet av kontraktens varighet. I kapittel 5, vedlegg 1, tabell 5.2 skal operatør prise tjenesten «Kontanthåndtering». Operatør skal angi hvor mange timer per år som legges inn til kontanthåndtering i tilbudet. Dette vil tas ut av kontrakten hvis tjenesten utgår som en del av oppdraget.

### 3.3.5 Fri reise

Det er etablert en ordning med fribilletter som gjelder i hele Oppdragsgivers område (med unntak for tog). Operatøren kan kjøpe reiserettigheter for sine ansatte og nærmeste familie etter vilkårene angitt i Fribillettavtalen, [Bilag 2.2](#).

## 3.4 Rapportering

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

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

Type rapport	Hvordan	Når / frekvens
Regnskap og årsberetning	Pr. E-Post	Årlig
Feil på Oppdragsgivers salgssaplikasjon	Pr. SMS, tlf. eller E-post	Umiddelbart
Servicegrad på FaaS-tjenester	Se Bilag 1	Umiddelbart/Løp ende
Daglige hendelser <ul style="list-style-type: none"> <li>Innstilte avganger</li> <li>Tilsatte avganger</li> <li>Forsinkelser</li> <li>Frakjøring, inkl. antall frakjørt passasjerer.</li> <li>Feil eller mangler på stoppestedsutstyr</li> </ul>	Telefon, e-post, trafikklogg  Trafikklogg, e- post og/el. telefon (se Bilag 3)	Umiddelbart  Så raskt som mulig
Oppsummering av trafikkrapportene <ul style="list-style-type: none"> <li>Innstilte/tilsatte avganger</li> <li>Innstilte/tilsatte rutetimer/kilometer pr. linje pr. dag</li> <li>Kjørt rutetimer pr. linje per dag</li> </ul>	Pr. E-post	Vedlagt faktura hver måned
Produksjonsrapportering – etter Oppdragsgivers mal	E-post	Hver måned
Miljørapportering som inneholder:  Forbruk av drivstoff og kjørte kilometer fordelt på drivstofftype (f.eks. biodrivstoff, fossilt brensel, strøm mv.) etter oppdragsgivers mal.  Dokumentasjon på det forbrukte drivstoffets klimagassreduksjon. Dokumentasjonen skal være fra leverandør/omsetter av drivstoffet og skal beregnes i tråd med bestemmelsene i produktforskriften.	I Frida og Kjøretøyregistre t (jf. Bilag 1 pkt. 5.3 og 5.4)  E-post/ brev/Ruter Louhin	For perioden f.o.m. 1.1. t.o.m. 30.6. senest 15. august.  For perioden f.o.m. 1.7 t.o.m. 31.12. senest 15. januar.
Utslipp eller andre hendelser på påvirker miljøet	E-post	Umiddelbart
Båtoversikt	Epost, i FRIDA samt Kjøretøyregistre	Ved endring

Type rapport	Hvordan	Når / frekvens
	t iht. pkt. 5.3 i Bilag 1	
Hendelser som kan medføre medie-omtale, for eksempel alvorlige ulykker	Pr. SMS, tlf. eller E-post	Umiddelbart
Miljøregnskap av gjennomførte forbedringstiltak. Status på sertifikat (eks. ISO14001)	E-post	1. gang pr. år
Statistikk og økonomiske forhold om den operative driften.	Pr. E-post eller brev	På forespørsel

### 3.5 Levering av båtjenester

Operatør har ansvaret for leveransen av båtjenester i henhold til det linjenettet og de rutetabellene som Oppdragsgiver spesifiserer. Operatøren har ansvar for at tilstrekkelig antall båter og personell alltid er tilgjengelig for å gjennomføre den ruteproduksjonen som omfattes av kontrakten med oppdragsgiver (Vedlegg 3).

#### 3.5.1 Krav til trafikkavvikling

Kjøringen skal gjennomføres i henhold til Oppdragsgivers Reisegaranti og transportvedtekter. Innstillinger som ikke skyldes værforhold eller forhold som er utenfor Operatørs kontroll må, så langt det er mulig, unngås. Operatør må i slike tilfeller sørge for at det ordnes annen transport innen 30 minutter.

Forsinkelser, frakjøring og innstilte avganger skal rapporteres jf. pkt. 1.4.

#### 3.5.2 Reisevilkår og reisegaranti

Se link til Oppdragsgivers gjeldende Reisevilkår (<https://ruter.no/fa-hjelp/vilkar/reisevilkar/>).

Operatøren forplikter til å følge Oppdragsgivers til enhver tid gjeldende Reisegaranti. Se link Reisegaranti og drosjerefusjon (<https://ruter.no/fa-hjelp/reisegaranti-og-drosjerefusjon/>).

#### 3.5.3 Innstilte avganger

Operatør har ansvar for at alle avganger kunngjort i den til enhver tid gjeldende ruteinformasjon skal kjøres. En avgang defineres som innstilt når mindre enn 50% av avgangen målt i planlagt kjøretid er kjørt.

#### 3.5.4 Krav til overholdelse av tidtabell

Operatøren skal utføre oppdraget i henhold til avtalt tidtabell og de kjøretider og avgangstider fra stoppesteder som er angitt i denne. Ingen avgang skal kjøres mer enn ett minutt for sent fra startstoppested. Unntaket er dersom mannskapet rapporterer om forsinkelser på grunn av stor trafikk, ekstrem vær-situasjon og lignende. Ingen avganger skal kjøres mer enn 15 sekunder for tidlig fra et hvilket som helst stoppested.

Innstilling av dagens siste avgang fra et anløp må unngås.

### 3.5.5 Avløsninger

Mannskapsavløsninger skal normalt kun skje ved den enkelte turs start- og endepunkt. Mannskapsavløsning utenfor start- og endepunkt skal godkjennes av oppdragsgiver.

Det må legges opp til robuste planer der det ikke oppstår forsinkelser som følge av mannskapsavløsning.

### 3.5.6 Trafikkledelse

Operatørens trafikklederkontor skal være lokalisert innenfor Oppdragsgivers ruteområde, og det forutsettes at trafikklederne har god lokalkunnskap.

Operatørens båter skal kunne kommunisere med egen trafikkledersentral.

Arbeidsoppgaver for trafikkledelsen skal i hovedsak være rettet mot forhold som ivaretar trafikkavviklingen samt de reisendes interesser, som f.eks.:

- Iverksette avbøtende tiltak ved trafikkforstyrrelser
- Melde fra til bryggeier om manglende snøbrøyting og skade på brygger
- Iverksette tiltak ved frakjøring av passasjerer
- Løpende oppdatere trafikklogg
- Informere IOSS (Oppdragsgivers informasjons og samordningsentral) ved driftsforstyrrelser som påvirker kundene, herunder forsinkelser, frakjøring og innstilte avganger
- Informere Oppdragsgiver hvis mannskap eller andre melder inn mangler på brygger.

Oppdragsgiver skal kunne nå en ansvarlig ledelsesrepresentant for Operatøren via Operatørens trafikklederkontor i hele driftsdøgnet, på alle dager. Operatøren skal ha en skriftlig rutine for trafikklederkontoret og dens funksjoner.

Operatøren er pliktig til å avsette en dag pr. år uten særskilt godtgjørelse, for alle på operativt ledernivå til deltakelse i kurs/samling i regi av Oppdragsgiver relatert til kjøreoppdraget.

#### 3.5.6.1 Håndtering av avvikssituasjoner og innstillinger

Operatør skal ved avvik fra planlagt produksjon sørge for varsling etter nærmere angitt plan (**Bilag 3**) fra Oppdragsgiver slik at konsekvensene for kunden blir så små som mulig.

Oppdragsgiver har etablert en Informasjons- og samordningsentral (IOSS), som vil overvåke og samordne trafikken samt gi støtte til Operatørene ved uforutsette avvik i trafikken. I samarbeid med Operatørens trafikkledelse vil IOSS kunne omdisponere båter og mannskap hvis situasjonen krever det iht. **Avtalens pkt. 2.**

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

### 3.5.7 Sikkerhet og krisehåndtering

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

Det skal utarbeides risiko- og sårbarhetsanalyse som belyser hvilke risikoer og sårbarheter operatøren har, i forhold til ulike uønskede hendelser som kan inntreffe. Basert på risikoene og sårbarhetene skal det foreligge en beredskapsplan som inkludere varslingsrutiner internt og til Oppdragsgiver, samt håndtering av de uønskede hendelsene. Planen skal beskrive forebyggende tiltak, samt tiltak for å begrense skadevirkninger hvis en uønsket hendelse skulle oppstå. Planen skal være gjort kjent i virksomheten til operatøren. Operatøren skal jevnlig gjennomføre beredskapsøvelser og evaluering av disse.

Risiko- og sårbarhetsanalyser og beredskapsplanverket skal oversendes Oppdragsgiver minimum 2 måneder før oppstart av oppdraget. Etter dette skal de oversendes ved endringer og minimum hvert annet år.

Operatøren skal ha rutiner for håndtering av mistenkelig oppførsel, gjenglemt bagasje og mistenkelige gjenstander. Disse rutinene skal være godt kjent i virksomheten til operatøren og benyttes av betjeningen. Rutinene skal også oversendes Oppdragsgiver, sammen med annet beredskapsplanverk.

### **3.5.8 Beredskap og tilleggkjøring**

Ekstrabåter som settes opp ved behov for å gi økt kapasitet på en eller flere avganger når en gruppe har varslet Oppdragsgiver på forhånd eller andre forhold tilsier behov for planlagt ekstra kapasitet, godtgjøres med rutetimer iht. Vedlegg 5 Prisskjema for den delen av linjen som har behov for denne tilleggskapasiteten. Minimumsgodtgjørelse er én rutetime pr. båt.

Behovet for ekstra kapasitet er væravhengig. Oppdragsgiver forsøker å ta høyde for stor trafikk i sommersesongen i ruteplanen, men det kan allikevel oppstå behov for ekstra kapasitet. Det vises til vedlagt passasjerstatistikk.

### **3.5.9 Trafikkloggsystem**

Operatøren skal besitte og anvende et system for loggføring av hendelser som berører de linjer som inngår i Kontrakten (trafikklogg). Trafikkloggen skal inneholde opplysninger om:

- Innstilte avganger
- Tilsatte avganger / ekstrakjøring
- Frakjøring
- Forsinkelser fra startholdeplass
- Bruk av avvikende båtmateriell
- Feil og mangler på stoppesteder og annen infrastruktur
- Andre forhold som er relevant for Oppdragsgiver å vite om

Oppdragsgiver skal gis ubegrenset og kostnadsfri lese- og rapporttilgang, dog unntatt personopplysninger knyttet til Operatørens personale, til Operatørens trafikklogg gjennom et web-grensesnitt.

### **3.5.10 Fartøy- og miljørapportering**

Operatøren er pliktig til løpende å rapportere fartøyrelaterte opplysninger i den web-baserte miljø- og kjøretøydatabase som Oppdragsgiver benytter. Se følgende link for opplysninger om rapporteringssystemet:

<http://www.port.se/Dokument/FRIDA-trycksak.pdf>

Operatør vil bli gitt brukertilgang til systemet av Oppdragsgiver uten kostnad.

Oppdragsgiver kan endre system for miljørapportering underveis i kontraktperioden, eller hvordan eksisterende systemer skal benyttes. Operatøren vil få skriftlig beskjed fra Oppdragsgiver dersom det skjer endringer.

### **3.5.11 Krav til behandling av hittegods**

Hittegods skal håndteres og tas vare på i henhold til gjeldende lover og forskrifter. Dersom ikke rettmessig eier henter hittegodset hos Operatøren i løpet av driftsdøgnet det er mistet/gjenglemte, skal Operatør senest neste virkedag levere dette til Oppdragsgivers hittegodskontor.

Ved innlevering av hittegods skal hver enkelt gjenstand være merket med tydelig og nøyaktig utfylt hittegodslapp hvor det fremgår dato, klokkeslett, funnsted/linjenummer og hvem som har funnet gjenstanden.

Operatøren skal føre en logg over hittegods slik at det er mulig å spore når og hvor det er funnet, hentet av eier, eller levert til Oppdragsgivers hittegodskontor.

Funn av penger og verdisaker, samt varer som kan bli bedrevet i løpet av døgnet, skal straks meldes til trafikkleder.

### **3.5.12 Krav til renhold og vedlikehold av båter**

Operatør har ansvar for at renhold og vedlikehold utføres på fartøyene.

#### **3.5.12.1 Daglig renhold**

- Båten skal minimum vaskes innvendig 1 gang i døgnet. Med vask innvendig menes at gulvflater, vegger og vinduer skal være rengjort for smuss tilført båten det forutgående trafikkdøgn.
- Seter skal være rengjort og uten synlig smuss.
- Båten skal være fri for tagging, både ut- og innvendig, gjelder også skygger.
- Gulvene skal, i tillegg til å være vasket, være rengjort for tyggegummi, tagging (gjelder også skygger) og lignende.
- Utvendig vask skal utføres ved behov. Utvendig renhold skal gi et godt helhetsinntrykk. Vinduer skal så langt det lar seg gjøre være rene også utvendig.
- Mannskapet skal gå igjennom båten og plukke løst søppel minst en gang pr. tur.

#### **3.5.12.2 Periodisk renhold**

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

Periodisk renhold skal kunne dokumenteres overfor Oppdragsgiver.

#### **3.5.12.3 Daglig vedlikehold**

- Båter i trafikk skal fremstå uten skader på lakk, karosseri eller innredningsdetaljer.
- Punkterte vinduer skal ikke forekomme.
- Vinduer med riss-skader skal skiftes.

#### 3.5.12.4 Periodisk vedlikehold

Operatør har ansvaret for periodisk vedlikehold av sine båter.

- Klimaanlegg skal minst vedlikeholdes to ganger i året.

Periodisk vedlikehold skal kunne dokumenteres overfor Oppdragsgiver.

### 3.6 Drift av brygger og terminaler

Det påhviler Oppdragsgiver, eller annen offentlig myndighet, å forestå etablering, vedlikehold og renhold av brygger og terminaler. Dette innebærer lehus, informasjonssøyer, stoppestedsskilt og informasjonstavler. Operatør må melde til oppdragsgiver om feil og mangler ved brygger og terminaler.

### 3.7 Spesielle bestemmelser

#### 3.7.1 Uniformsplikt

Uniformsplikt (Operatørens uniform) gjelder for trafikkpersonale med kundekontakt. Operatøren dekker uniformkostnadene.

#### 3.7.2 Utprøving av nye løsninger

Operatøren må være villig til å delta i testing/utprøving av nye løsninger for å forbedre kollektivtrafikken. Nedenfor er det nevnt et eksempel, men andre tiltak kan også bli aktuelle. Dette vil bli behandlet etter endringsbestemmelse omtalt i Avtalen.

#### 3.7.3 Utprøving av nye fartøy

Det kan være aktuelt med utprøving av nye typer fartøy f.eks. med annen miljøteknologi. Operatørens rolle kan være å kjøpe/leie og drifte fartøy eller drifte fartøy anskaffet av oppdragsgiver. Operatør må om dette blir aktuelt påregne behov for ekstra rapportering, oppfølging mv. til oppdragsgiver.

### 3.8 Mannskap

#### 3.8.1 Språk

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

Det er mange spørsmål fra de reisende om øyene og tilbudet, og det settes krav om at mannskapet skal kunne forstå og gjøre seg godt forstått på norsk.

### 3.8.2 Kurs og opplæring

BRM/ERM kurs for offiserene, gjennomført ved en utdanningsinstitusjon, skal ikke være eldre enn maksimum 8 år til enhver tid. Hvorfor ?

Oppdragsgiver er ansvarlig for opplæring av operatørens nøkkelpersonell/instruktører. Operatøren er ansvarlig for opplæring av egne ansatte. Oppdragsgiver og Operatør skal ha en kontaktperson/ansvarlig for opplæring og kurs.

Oppdragsgiver benytter en digital læringsplattform som inneholder e-læringskurs og annet opplæringsmaterieil. Operatørens ansatte må ha tilgang til stasjonær/bærbar enhet som muliggjør gjennomføring av e-læringskurs i Oppdragsgivers digitale læringsplattform.

Oppdragsgiver tilbyr kurs innenfor oppdragsgivers ansvarsområder og tjenester. Kursene er tilgjengelig i Oppdragsgivers digitale læringsportal.

Operatørens ansatte skal ha gjennomgått aktuelle e-læringskursene og tester som ligger i Oppdragsgivers digitale læringsplattform før anbudstart. Operatør har videre ansvar for at ansatte gjennomfører aktuelle kurs i innenfor gjeldende anbudsperiode.

Ansatte hos operatørselskapet skal ha gjennomgått opplæring i, og til enhver tid ha nødvendige kunnskaper om:

- Kundebehandling og serviceløfte
- Riktig kjørestil
- Oppdragsgivers pris- og billettsystem, samt sonestruktur
- Betjening av førersalgsmaskin og rutiner ved igangsettelse og «tømming» av denne (Oppdragsgivers digitale læringsplattform)
- Detaljkunnskaper om linjene Operatøren betjener, samt korresponderende/samkjørende linjer
- Gode kunnskaper om det øvrige linjenettet i ruteområdet
- Transportvedtektene og Oppdragsgivers reisegaranti
- Fastsatte varslingsrutiner og beredskapstiltak ved større ulykker og brann
- Krisehåndtering iht. pkt. **1.5.7 Feil! Fant ikke referanseilden.**

Operatør kan komme med innspill til ønsket opplæring. Oppdragsgiver og operatør kan i samarbeid utvikle og planlegge kurs innenfor ulike emner/tema. Alle kurs skal utvikles med fokus på tidsriktige og kostnadseffektiv opplæring, spesielt fokus på bruk av e-læring og Oppdragsgivers digitale læringsplattform.

Operatør skal kunne stille all betjening kostnadsfritt til disposisjon for Oppdragsgiver inntil 2 dager hvert kalenderår. Dette for å gjennomgå supplerende opplæring innen de områder Oppdragsgiver finner nødvendig.

#### 3.8.2.1 Opplæring kundeløftet

Gode kundeopplevelser og fornøyde kunder er viktig. I Ruterskolen ligger det et program i den hensikt å heve servicenivået. Serviceløftet Enkelt og vennlig har til hensikt å gi et løfte til kundene at de i alle møter med oss skal oppleve å reise kollektivt som enkelt og vennlig. Programmet er i tråd vår felles visjon om at vi sammen gjør vi kollektivtrafikken til et naturlig førstevalg og et av Oppdragsgivers overordnede mål om Fornøyde kunder.

Oppdragsgiver ber Operatør sette seg inn i dette programmet og beskrive hvordan dette skal implementeres lokalt. Operatør skal gjøre seg kjent med målekriteriene i MIS og beskrive hvordan de skal jobbe med målekriteriene.

### 3.8.2.2 Opplæring pris- og sonesystem

Oppdragsgiver vil stå for opplæring av Operatørens nøkkelpersonell/instruktører som skal forestå føreropplæring mht. billetter priser, forretningsregler, sonestruktur samt bruk og feilretting av billettsystem. Operatør er deretter ansvarlig for opplæring av eget personell i Oppdragsgivers prisbestemmelser, betjeningen av billettsystemet (jf. Oppdragsgivers håndbok for priser og billetter), samt gjennomføre opplæringstiltak initiert av Oppdragsgiver (herunder e-læringskurs i Ruterskolen). Operatørens ansatte skal ha opplæring i det ovennevnte i minimum to (2) arbeidsdager per kalenderår. Ved spesielt store endringer må Operatøren påregne ytterligere tidsbruk for å sikre god kvalitet på alle tjenester.

Oppdragsgiver vil stå for nødvendig opplæring av teknisk personell ved oppdraget begynnelse, jf. Operatørens arbeidsoppgaver.

### 3.8.3 Læringer

MERK: Ny LOA §7 stiller krav til at offentlige myndigheter stiller krav om bruk av læringer i kontrakter. Skulle det pga. kontraktens størrelse ikke være hensiktsmessig å stille dette kravet, MÅ det vurderes av jurist kravet kan utelates.

Det er et krav at operatøren er tilknyttet en lærlingordning og at læringer skal delta i utførelsen av kontraktarbeidet. Kravet kan oppfylles av operatøren eller en eller flere av hans underleverandører.

Utenlandske selskap kan oppfylle lærlingekravet ved å benytte læringer som er tilknyttet offentlig godkjent lærlingordning i Norge eller tilsvarende ordning i annet EU/EØS- land.

Operatøren skal ved oppstart, og på anmodning under gjennomføringen av kontraktarbeidet, dokumentere at kravene er oppfylt.

Kravet gjelder ikke dersom operatøren kan dokumentere reelle forsøk på å inngå lærekontrakt uten å lykkes. Tilsvarende gjelder dersom operatøren har inngått lærekontrakt, men på grunn av forhold som skyldes lærlingen ikke kan benytte vedkommende under leveransen.

Oppdragsgiver kan gjennomføre kontroll av om krav om bruk av læringer overholdes. Ved brudd på plikten skal operatøren rette forholdet innen den frist oppdragsgiver fastsetter. Der operatøren selv oppdager brudd på plikten, skal operatøren uten opphold opplyse oppdragsgiver om forholdene og rette forholdene innen den frist oppdragsgiver fastsetter.

Ved avslutning av hvert kalenderår skal det fremlegges oversikt over læringer og antall timer utført av læringer. Timelister skal fremlegges på anmodning. Oppdragsgiver vil dekke Operatørs lærlingekostnader etter gjeldende ordning for læringer og kadetter. Kostnadene vil dekkes som et fast beløp pr. lærlingearnsverk på kr. 200.000, dog begrenset oppad til (X) lærlingearnsverk.

200.000,- er beregnet å bakgrunn av de faktiske forhold i 2016. Regionen må vurdere om det er grunnlag for å foreta en ny gjennomgang av beløper lærlingearnsverk, for konkurranser utlyst senere år enn 2016.

Beløp per lærlingearnsverk vil årlig reguleres i henhold til den prosentvise endringen i Statistisk sentralbyrås gjennomsnittlige kostnadsindeks 08576 *Innenriks sjøfart - delindeks mannskap* fra basisår til året før utbetalingsår.

Alternativer:

- Kostnader ved å benytte seg av læringer skal ikke innarbeides i tilbudet, men gjøres til gjenstand for forhandlinger etter at kontrakt er inngått.

- Kostnader knyttet til lærlinger skal innarbeides i tilbudet, det kreves innarbeidet kostnader for minimum (X) lærlinger/kadetter per samband per år.

Dokumentasjonskrav må tilpasses valgt alternativ

### 3.8.4 Kvalifikasjoner for personell til betjening av landstrømsarrangement

Operatør skal benytte instruert eller sakkyndig personell (BA4/BA5 jf. NEK400:2014) til betjening og bruk av landstrømarrangementet, jf. Forskrift om sikkerhet ved arbeid i og drift av elektriske anlegg (FSE) og Forskrift om systematisk helse-, miljø- og sikkerhetsarbeid i virksomheter (Internkontrollforskriften).

- Operatør skal utarbeide instruksjoner og gi nødvendig årlig opplæring, øvelse og instruksjon for enkle driftsoppgaver knyttet til betjening av ferjekaibru med tilhørende systemer. Operatør skal implementere slike instruksjoner og rutiner for opplæring i sitt HMS-system.
- Nødvendig opplæring, øvelse og instruksjon skal gis av kvalifisert personell.
- Eksempler på hva Operatørens HMS-system skal inneholde (ikke uttømmende):
  - Oppdatert navneliste på instruert personell (BA-4)
  - Dokumentasjon på årlig opplæring, øvelse og instruksjon iht. FSE
  - Informasjon om hvilke tavler og utstyr personellet har anledning til å betjene
  - Instruks som viser hvordan sikker betjening skal gjennomføres

Slike enkle driftsoppgaver kan være (listen er ikke uttømmende):

- Sette ferjekaibru i «friflyt» utenfor driftsdøgnet (ved nattligge)
- Sjekke elektrisk/hydraulisk utstyr i aggregathus
- Sjekke om det er varmgang/røykutvikling (lukt) i det elektriske anlegget
- Betjene sikringer, effektbrytere, lastbrytere, motorvern e.l.
- Vurdere behov for å benytte «opplegg for drift av ferjekaibru med nødstrøm fra ferje»

## 3.9 Regnskap

Løyvehaver skal årlig levere inn revisorgodkjente regnskaper, jf. vedlegg 2.1, innen 15. mai etter regnskapsårets slutt.

## 3.10 Oppfølging

### 3.10.1 Forberedelser til oppstart

#### 3.10.1.1 Framdriftsplan

Denne planen må ta høyde for prosess for etablering av BaaS som beskrevet i bilag 1. Planen legges som et bilag til Tilbyders oppdragsbeskrivelse og skal minimum omhandle:

- Rekruttering av personale
- Opplæring av personale
- Etablering av trafikkledelse
- Gjennomgang av linjenettet
- Informasjon
- Innarbeide Oppdragsgivers rapporteringssystemer og rutiner
- Beredskap for håndtering av oppstartsproblemer etter driftsstart
- Operatør skal utarbeide endelig fremdriftsplan innen 30 dager etter kontraktsinngåelse.

- Operatør har utarbeidet en fremdrifts-/milepælsplan gjeldende fra kontraktsignering og minimum frem til seks måneder etter anbudets oppstartdato.

### 3.10.1.2 Kvalitetssikring

Operatør skal ha iverksatt og dokumentert sitt system for kvalitetssikring (Kvalitetssikringsystem) av leveransen senest 30 dager etter Kontraktsinngåelsen.

Oppdragsgivers representant og personer med myndighet fra Oppdragsgiver skal, i perioden frem til oppstart, ha rett til å foreta kvalitetsrevisjon og verifikasjon av Operatørens kvalitetssikring og fremdrift.

### 3.10.1.3 Oppstartsmøter

Det skal holdes et oppstartsmøte så raskt som mulig etter kontraktsinngåelse. Det skal i perioden frem til oppstartdato, holdes jevnlig statusmøter for avrapportering av fremdriften. Operatør skal på møtene rapportere om fremdrift iht. fremdrifts- og milepælsplanen.

Oppdragsgiver kaller inn til oppstartsmøte umiddelbart etter signering av Kontrakten.

## 3.10.2 Samspill i kollektivtrafikken i Oslo og Akershus

### 3.10.2.1 Felles visjon

Sammen med operatørene har Oppdragsgiver utarbeidet en felles visjon for kollektivtrafikkfamilien som skal sikre at alle aktører jobber mot samme målbilde og leverer gode kundeopplevelser.

#### Felles visjon for kollektivtrafikken:

«Sammen gjør vi kollektivtrafikken til et naturlig førstevalg»

Visjonen er ambisiøs, men samtidig realistisk og mulig å oppnå. Den inneholder formuleringen «sammen» som er viktig signal for samspill, samarbeid og kollektivtrafikkfamilien på samme lag – sammen leverer vi bedre enn hver for oss – sammen med kunden. «Et naturlig førstevalg» er kunderettet og en operasjonalisering av preferanse. Visjonen gir en overbygging der det må leveres på en rekke områder for å kvalifisere til å bli kundenes førstevalg. Alle i kollektivtrafikkfamilien kan påvirke og levere på disse områdene hver eneste dag.

For å levere gode tjenester til kundene er vi avhengig av et godt samspill oss aktører i mellom, det er derfor utarbeidet et sett med samspillsregler som alle opererer etter. Alle er forpliktet til å følge disse samspillsreglene.

#### «Vi skal vise hverandre gjensidig respekt»

- Vi skal stille godt forberedt i møter og være løsningsorienterte og forpliktende.
- Vi skal overholde tidsfrister, følge opp og alltid gi tilbakemelding
- Vårt samarbeid skal være basert på balanse og likeverd der vi respekterer hverandres roller

#### «Vi skal være effektive og beslutningsdyktige»

- Vi skal sikre raske og gode beslutninger ved å stille med relevant kompetanse og beslutningsmyndighet i møter
- Vi skal være tydelig på målsetning og forventninger – er dette en utviklingsarena eller en beslutningsarena?
- Vi skal ha fokuserte diskusjoner

### «Vår dialog skal være involverende, åpen og profesjonell»

- Vi skal lytte til hverandre, sikre at alle blir hørt og bidra til god kommunikasjonsflyt
- Vi skal snakke positivt om hverandre, ha konstruktivt fokus og gjør hverandre gode
- Vi skal være lojale mot felles beslutninger

Gjennom samarbeidet skal partene jobbe mot felles visjon «sammen gjør vi kollektivtrafikken til et naturlig førstevalg». Arbeidet innebærer utvikling av ruteområdet, trafikkutvikling, rutetider, opplæring, lokal markedsføring, teknologi og informasjonstjenester, media og informasjon.

### 3.10.3 Møter og samarbeidsarenaer

#### 3.10.3.1 Ruteplanmøter

Det avholdes ruteplanmøter hvor utvikling av og endringer av rutetilbudet diskuteres. Møtefrekvens varierer.

#### 3.10.3.2 Strategiforum

Til Strategiforum inviteres ledere fra operatører som i dag har kontrakt med Oppdragsgiver og operatører som kan tenkes å få kontrakt med oppdragsgiver i fremtiden. Det avholdes seks møter i året.

#### 3.10.3.3 Månedsmøter/samarbeidsmøter

Tema i disse møtene er: daglig drift, oppfølging av leveransene, oppfølging og analyse av nøkkeltall (f.eks antall reisende, kundemålinger, opptid, punktlighet, kvalitet og oppfølging av tiltak)

#### 3.10.3.4 Kvartalsmøter

Kvartalsmøter er utvidede månedsmøter, i tillegg til punkter omhandlet i månedsmøter vil tema være innovasjon og utvikling, status i prosjektarbeid og informasjon om planlagte prosjekter.

#### 3.10.3.5 Brukerforum

Brukerforum er møter rettet mot kundefront (mannskap/kundesenter/servicepersonale) for å oppdatere info og nyheter om pågående og kommende prosjekter. Møtene avholdes seks ganger i året. I Brukerforum møter oftest mellomledere eller andre utvalgte/fagansvarlige der hovedfokus er på hva som kan påvirke operatørene og deres ansatte i møte med kunden i det daglige.

Antallet møter kan endre seg i løpet av kontraktperioden. Likeledes kan samarbeidsarenaene endre seg i løpet av kontraktperioden.

## 3.11 Markedsføring og kommunikasjon

Oppdragsgiver har hovedansvar for markedsføring av trafikktilbudet og kommunikasjon. Operatøren skal støtte opp under de områdene Oppdragsgiver har ansvaret for.

### 3.11.1 Markedsføring av kollektivtrafikken

Oppdragsgiver er ansvarlig for og avsender av profilering og markedsføring av kollektivtrafikken i Oslo og Akershus. Operatøren og Oppdragsgiver skal gjensidig informere hverandre om relevante markedsforhold, samt utveksle og drøfte markeds kunnskap/-data seg imellom, for sammen og utvikle et best mulig kollektivtilbud ovenfor publikum.

Operatøren har mulighet til å drive lokal markedsføring. I de tilfellene Operatøren ønsker å drive lokal markedsføring av kollektivtrafikken, skal slik markedsføring gjennomføres i tråd med Oppdragsgivers til enhver tid gjeldende designmanual. Oppdragsgiver skal godkjenne all markedsføring som gjennomføres av Operatøren før markedsføringen skal finne sted. Oppdragsgiver skal forespørres så tidlig som mulig, og senest fire (4) uker før markedsføringen skal finne sted. Oppdragsgiver kan ikke nekte Operatøren å gjennomføre markedsføringen uten saklig grunn. Operatøren bærer alle kostnader knyttet til markedsføring som gjennomføres av Operatøren.

Oppdragsgiver på sin side skal dele med Operatør overordnet plan for presse- og markedsaktiviteter, tidspunkter for dette avtales nærmere. Det er ønskelig at Operatør med sin lokalkjennskap og -kunnskap kommer med innspill til lokale tiltak som Oppdragsgiver og Operatør kan gjennomføre sammen.

### **3.11.2 Reklamerettigheter**

Oppdragsgiver har alle rettigheter til reklame i båtene. Alle reklameinntekter i kontraktperioden tilfaller Oppdragsgiver. Det er det til enhver tid gjeldende reklameoperatør som forvalter Oppdragsgivers reklamerettigheter, og som er ansvarlig for den praktiske gjennomføringen av reklameringen.

### **3.11.3 Kommunikasjon og media**

Oppdragsgiver ivaretar kontakt mot medier og er ansvarlig for presseaktiviteter. Oppdragsgiver og Operatør skal føre en løpende dialog om medieaktiviteter og nyheter. Både Oppdragsgiver og Operatør er avhengig av hverandres kunnskap for å identifisere og formidle nyheter proaktivt. Operatør oppfordres derfor til å initiere aktivitet mot media, og kontakte Oppdragsgiver for samarbeid rundt dette. Operatør skal alltid kontakte Oppdragsgiver før kontakt mot media.

I reaktivt pressearbeid er Oppdragsgiver hovedkontakt for media med pressekontaktnummeret som er bemannet 24/7. Oppdragsgiver svarer ut spørsmål, men vil innhente nødvendig informasjon fra Operatør og vurdere hvem som bør tar dialogen mot media.

### **3.11.4 Kundekommunikasjon**

Kundene i kollektivtrafikken skal sikres grunnleggende lik behandling. Oppdragsgivers kundesenter mottar, registrerer og besvarer klager og andre henvendelser. Henvendelser som omhandler kundeforholdet hos Operatøren fordeles dit for kommentar, eller i noen tilfeller for besvarelse. Operatøren skal besvare henvendelsene fra kundesenteret innen fem (5) virkedager. Hvilke kategorier for klager som skal besvares direkte av Operatør avtales mellom partene.

## **3.12 Trafikantinformasjon**

Oppdragsgiver har hovedansvaret for trafikantinformasjonen.

Oppdragsgiver skal forestå annonsering av trafikktilbudet i alle kanaler. Oppdragsgiver er ansvarlig for design og layout på innhold som presenteres på digitale flater samt annonseres over høyttaler. Oppdragsgiver har ansvaret for en felles ruteopplysningstjeneste for kollektivtrafikken. Reisesgarantifoldere skal alltid være tilgjengelig på anviste steder i båtene.

### 3.12.1 Informasjon på brygger

Oppdragsgiver har hovedansvaret for trafikantinformasjon på brygger. Operatør er ansvarlig for at Oppdragsgivers plakater med informasjon om bl.a. nye rutetilbud, omlegginger/-endringer av/i tilbudet og annen trafikantinformasjon henges opp på og tas ned etter anvisning.

Operatør skal etter Oppdragsgivers retningslinjer montere ferdigproduserte informasjonsflak med unike monteringsadresser i kassetter, informasjonssøyler og informasjonstavler, samt destinasjonsskilt i toppskilt på stoppesteder for de linjer som inngår i dette ruteområdet. Full utskiftning av informasjonsflak (7-8 ganger pr. år) og destinasjonsskilt i toppskilt (0-2 ganger pr. år). Flak trykket på vannfast medium) og destinasjonsskilt vil bli distribuert operatørs depot 5 til 10 dager før ruteendringsdato. Utskiftning skal foretas natt til ruteendringsdato.

Operatør skal etter Oppdragsgivers retningslinjer fortløpende rapportere feil og mangler ved holdeplassen (1) samt på stoppestedsutstyr (2) for de stoppestedene som betjenes av Operatøren. Vask og reparasjon av informasjonsbærere utføres av Oppdragsgiver, eller annen offentlig myndighet.

#### 3.12.1.1 Ansvar for rapportering av feil og mangler

(1) Eksempler på feil og mangler på stoppested:

- Manglende, skjev eller manglende stolpe

(2) Eksempler på feil og mangler på stoppestedsutstyr

- Hærverk eller graffiti på informasjonsbærere

- Manglende, uleselig, feil eller ødelagt informasjon

### 3.12.2 Sanntidsinformasjon

Fram til nå har alle enheter i trafikk for Oppdragsgiver inngått i et sanntidssystem for kollektivtrafikken i Oslo og Akershus. Dette har som hovedformål å rapportere båtens posisjon, telle antall av- og påstigninger, samt annonsere neste stopp og gi kundene informasjon om estimerte ankomsttider.

I BaaS-konseptet er de ulike funksjonene definert som egne tjenester som Operatøren har ansvaret for. Se Bilag 1.

Disse tjenestene skal til enhver tid være tilgjengelig og korrekt konfigurert. Det skal ikke være fartøy med kritisk feil ved tjenestene ved oppstart av avgang.

Operatørene skal dokumentere overfor Oppdragsgiver og selv kontrollere at rutinene for korrekt bruk av systemene følges. Kritiske feil som påvirker leveransene av tjenestene som rapporteres mens fartøy er i trafikk skal korrigeres og kvitteres ut innen fire timer.

### 3.12.3 Annonsering av anløp og kundeinformasjon under reisen

Annonsering av anløp skal skje med tilstrekkelig høyt volum og skal greit oppfattes selv under krevende driftsforhold. Dersom den automatiske holdeplassannonseringen ikke skulle fungere, skal Operatøren personale være i stand til å bruke innvendig mikrofon for å annonsere kommende holdeplasser.

Oppdragsgiver kan ilegge gebyr ved manglende eller feil holdeplassannonsering. Dette gjøres iht. gjeldende satser for gebyr, omtalt i Avtalen.

Operatør bør sørge for informasjon ombord om siste avgang fra de forskjellige anløpsstedene på aktuell dag.

### **3.12.4 Utvendig informasjonsflate**

Operatøren er ansvarlig for at alle båter er korrekt skiltet i henhold til Oppdragsgivers retningslinjer. Dette gjelder alle båtens informasjonsflater. Oppdragsgiver definerer linjenummer og destinasjonsbenevnelse for båter i rute, samt hvordan båter skal skiltes ved tomkjøring relatert til rutedrift, for eksempel mellom depot og linjens startsted.

Dersom den automatiske skiltingen ikke skulle fungere, skal Operatørens personale være i stand til å skilte samtlige av båtens utvendige informasjonsflater manuelt.

Oppdragsgiver meddeler Operatør oversikt over de destinasjonstekster som skal brukes innen åtte (8) uker før kontraktsoppstart. Ved senere ruteendringer, vil tilsvarende oversikt meddeles leverandøren ikke senere enn fire (4) uker før ruteendringen (dersom endringer).

### **3.12.5 Drifts- og avviksmeldinger**

Oppdragsgiver skal utgi nødvendig informasjon om endringer i trafikkavviklingen som følge av planlagte avvik. Operatøren er ansvarlig for nødvendig informasjon ved "ikke planlagte avvik" trafikkomlegginger og trafikkforstyrrelser. Slik informasjon/opplysning skal gis på vegne av Oppdragsgiver og følge Oppdragsgivers plakatmaler. Ved «ikke planlagte avvik» skal operatør informere om hendelsen til Oppdragsgivers Informasjons- og Samordningsentral (IOSS) så fort som mulig og etter nærmere avtalte plan.

Bilag 1 .....

Bilag 2 .....