

Kapittel 2

Versjon 1.0

24.05.2019

Oppdragsbeskrivelse

Båttjenester Indre Oslofjord 2021

Innhold

2	Oppdragsbeskrivelse.....	4
2.1	Operatørs ytelser og plikter.....	4
2.1.1	Oppdraget.....	4
2.1.2	Ansvars- og leveransemodell.....	4
2.2	Krav til planlegging av driften.....	4
2.2.1	Ruteplanlegging.....	5
2.2.2	Planlegging av infrastruktur.....	6
2.3	Salg av billetter.....	6
2.3.1	Pris- og sonesystem.....	6
2.3.2	Billettsalg.....	6
2.3.3	Billettkontroll.....	7
2.3.4	Kontanthåndtering.....	7
2.3.5	Fri reise.....	8
2.4	Rapportering.....	8
2.5	Levering av båttjenester.....	9
2.5.1	Krav til trafikkavvikling.....	9
2.5.2	Reisevilkår og reisegaranti.....	10
2.5.3	Krav til overholdelse av tidtabell.....	10
2.5.4	Avløsninger.....	10
2.5.5	Trafikkledelse.....	10
2.5.6	Sikkerhet og krisehåndtering.....	11
2.5.7	Beredskap og tilleggskjøring.....	12
2.5.8	Trafikkloggsystem.....	12
2.5.9	Fartøy- og miljørapportering.....	12
2.5.10	Krav til behandling av hittegoods.....	13
2.5.11	Krav til renhold og vedlikehold av båter.....	13
2.6	Spesielle bestemmelser.....	14
2.6.1	Uniformsplikt.....	14

Båttjenester Indre Oslofjord 2021

Kapittel 2 Oppdragsbeskrivelse

2.6.2	Utprøving av nye løsninger	14
2.6.3	Utprøving av nye fartøy	14
2.7	Mannskap	14
2.7.1	Språk.....	14
2.7.2	Kundebehandling og service	14
2.7.3	Kvalifikasjoner for personell til betjening av landstrømsarrangement	16
2.8	Oppfølging	16
2.8.1	Samspill i kollektivtrafikken i Oslo og Akershus	16
2.8.2	Møter og samarbeidsarenaer.....	17
2.9	Markedsføring og kommunikasjon	18
2.9.1	Markedsføring av kollektivtrafikken	18
2.9.2	Reklamerettigheter.....	18
2.9.3	Kommunikasjon og media.....	18
2.9.4	Kundekommunikasjon	18
2.10	Trafikantinformasjon	19
2.10.1	Informasjon på brygger	19
2.10.2	Sanntidsinformasjon.....	19
2.10.3	Annonsering av anløp og kundeinformasjon under reisen	20
2.10.4	Utvendig informasjonsflate.....	20
2.10.5	Drifts- og avviksmeldinger	20
2.11	Vedlegg	20

|

2 Oppdragsbeskrivelse

2.1 Operatørs ytelser og plikter

2.1.1 Oppdraget

Oppdraget omfatter båttrafikken mellom Oslo sentrum og øyene Hovedøya, Lindøya, Nakkholmen, Bleikøya, Gressholmen og Langøyene. Langøyene trafikkeres kun om sommeren. Det tas forbehold om at kontrakten kan bli utvidet med flere linjer i indre Oslofjord og/eller Bunnefjorden i løpet av kontraktsperioden.

Langøyene skal oppgraderes, og vil ifølge nåværende planer være stengt i hele 2020. Oppdragsgiver tar forbehold om at Langøyene ikke kan betjenes fra oppdragets start. En eventuell alternativ ruteplan vil bygge på erfaringene fra 2020. Det vil i så fall bli utstedt en endringsordre.

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 hele 2017 var det 846.874 reisende, mens det i 2018 var 1.185.674 reisende. Antall reisende pr. dag i 2018 varierte fra 90 reisende den 11. januar til 23.857 den 26. mai. Det må påregnes ekstrainsats i sommerhalvåret, spesielt på dager med fint og varmt vær.

Behovet for ekstrainsats vil avhenge av hvilken kapasitet båtene som tilbys har. Det henvises til Kapittel 4 Rutebeskrivelsen pkt. 4.4.

Det har vært en jevn økning av reisende de siste årene. 2018 ble et år med rekordmange reisende, ettersom sommeren var eksepsjonelt varm. Det forventes at antall reisende vil fortsette å øke jevnt, men da sammenliknet med årene fram til og med 2017.

Oppdraget kan endres i omfang eller teknologi i løpet av kontraktsperioden.

2.1.2 Ansvars- og leveransemodell

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

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

Operatør vil ha ansvaret for leveranse av båttjenester 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 – se vedlegg 2.1.

2.2 Krav til planlegging av driften

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

Dette vil være ansvarsdelingen for planlegging av kollektivtrafikken:

Oppdragsgivers hovedansvar:

Båttjenester Indre Oslofjord 2021

Kapittel 2 Oppdragsbeskrivelse

- 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
- Gjennomføring av den daglige drift

2.2.1 Ruteplanlegging

2.2.1.1 Linjenett

Som en del av det helhetlige kollektivtilbudet med tog, T-bane, trikk, buss og båt vil Oppdragsgiver ha 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 Operatøren kontinuerlig kommer med innspill til arbeidet basert på erfaringer med den daglige driften.

2.2.1.2 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 salgapplikasjonen 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.

Operatøren 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 tolv (12) uker før ruteendringen trer i kraft.

Operatøren har i sitt tilbud beskrevet dette punktet.

2.2.1.3 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.

Operatøren har i sitt tilbud beskrevet dette punktet.

Båttjenester Indre Oslofjord 2021

Kapittel 2 Oppdragsbeskrivelse

2.2.1.4 Beredskap

Selv om ruteplanen tar høyde for økt trafikk om sommeren, vil det oppstå situasjoner der planlagt kapasitet ikke er tilstrekkelig. Det er derfor behov for beredskap deler av året i deler av driftsdøgnet.

Responstid for ekstra beredskap skal være 30 minutter i følgende perioder:

- Alle dager i juni, juli og august i tidsrommet 0900 – 2000
- Lørdager, søndager og helligdager i tidsrommet 1000 – 1800 i april, mai og september

Utenom dette settes responstiden til 3 timer.

Responstiden regnes løpende fra det tidspunkt hendelsen fant sted.

Operatøren har i sitt tilbud beskrevet dette punktet.

2.2.2 Planlegging av infrastruktur

Oppdragsgiver skal ivareta Oppdragets interesser ved offentlige myndigheters planarbeid og overfor andre myndigheter som beslutter terminaler, brygger/anløp og informasjonssystemer. Oppdragsgiver kan i den forbindelse be om bistand ved behov, men Operatøren skal ikke ta selvstendige initiativ overfor øvrige myndigheter.

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

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

Operatøren er pliktig til å stille med personer med operativ trafikkledderrolle 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 eksempel i forbindelse med befaringer og prøveseilinger.

2.3 Salg av billetter

2.3.1 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.

2.3.2 Billettsalg

Oppdragsgiver definerer og bestemmer salgsstrategi og krav til salgssystem.

Båttjenester Indre Oslofjord 2021

Kapittel 2 Oppdragsbeskrivelse

Alt billettsalg foregår på det til enhver tid gjeldende salgsapplikasjon, 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 salgsapplikasjonen. Se vedlegg 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.

2.3.2.1 Billettsalgets tilgjengelighet

Det er Operatørens ansvar at båtene kjøres med utstyr som støtter gjeldene salgsapplikasjon. Se vedlegg 2.1 for detaljert beskrivelse av krav til salgsutstyret. Utstyret skal til enhver tid være tilgjengelig og korrekt konfigurert.

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

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

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

2.3.2.2 Manglende billettsalg

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

2.3.3 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 så lenge dette ikke kommer i konflikt med sikkerheten om bord. 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 slike kurs og møter godtgjøres ikke særskilt. Det godtgjøres ikke særskilt for utføring av billettkontroll.

2.3.4 Kontanthåndtering

Operatøren skal ha ansvar for kontanthåndtering i forbindelse med gjennomføring av Oppdraget. Det er imidlertid 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. Dette vil tas ut av kontrakten hvis tjenesten utgår som en del av Oppdraget.

Båttjenester Indre Oslofjord 2021

Kapittel 2 Oppdragsbeskrivelse

2.3.5 Fri reise

Det er etablert en ordning med fribilletter mellom Oppdragsgiver og Operatøren. Operatøren kan kjøpe reiserettigheter for sine ansatte og nærmeste familie etter vilkårene angitt i vedlegg 2.2.

2.4 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 TaaS-tjenester	Se vedlegg 2.1	Umiddelbart/løpende
Daglige hendelser <ul style="list-style-type: none">Innstilte turerEkstraturerForsinkelserFrakjøring, inkl. antall frakjørt passasjerer.Feil eller mangler på stoppestedsutstyr	Telefon, e-post, trafikklogg Trafikklogg, e-post og/el. telefon (se vedlegg 2.3)	Umiddelbart Så raskt som mulig
Oppsummering av trafikkrapportene <ul style="list-style-type: none">Innstilte/tilsatte turerInnstilte/tilsatte rutetimer/kilometer pr. linje pr. dag	Pr. E-post	Vedlagt faktura hver måned
<ul style="list-style-type: none">Miljørapportering pr fartøy og linje som inneholder: Utseilt distanse i kilometer totalt, inkludert tomkjøring, og fordelt på energibærer/drivstofftypeEnergibruk i kWh for strøm og i liter for biodrivstoff/HVO /	I Frida eller i Oppdragsgivers til enhver tid gjeldende system for miljørapportering	Ved bruk av Frida, månedlig. Ved overgang til eventuelle nye systemer, kan tidspunkt og frekvens for rapportering endres.

Type rapport	Hvordan	Når / frekvens
<p>Opprinnelsesgaranti som dokumenterer at all strøm som benyttes kommer fra fornybare kilder.</p> <p>Ved bruk av biodrivstoff, dokumentasjon på det brukte drivstoffets klimagassreduksjon. Dokumentasjonen skal være fra leverandør/omsetter av drivstoffet og skal beregnes i tråd med bestemmelsene i Produktforskriften.</p> <p>Dokumentasjon på at drivstoffet tilfredsstiller Produktforskriftens bærekraftkriterier.</p>	<p>E-post/ brev/Ruter Louhin</p> <p>Oppdragsgivers til enhver tid gjeldende system for rapportering.</p> <p>«Proof of sustainability» lastes opp som dokumentasjon.</p>	<p>Månedlig.</p> <p>Ved overgang til eventuelle nye systemer, kan tidspunkt og frekvens for rapportering endres.</p>
Utslipp eller andre hendelser som påvirker ytre miljø	E-post	Umiddelbart
Båtoversikt	Tjeneste for kjøretøyregister pkt, 5,4 i Kapittel 2, vedlegg 2.1.	Ved endring
Hendelser som kan medføre medieomtale, f. eks.ulykker	Pr. SMS, tlf. eller e-post	Umiddelbart
Miljøregnskap som redegjør for gjennomførte forbedringstiltak. Dokumentasjon av status for miljøsertifisering (f.eks. ISO14001)	E-post	1. gang pr. år innen 31.01.
Statistikk og økonomiske forhold om den operative driften.	Pr. e-post eller brev	På forespørsel

2.5 Levering av båttjenester

Operatør har ansvaret for leveransen av båttjenester 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.

Operatøren har i sitt tilbud beskrevet dette punktet.

2.5.1 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 turer skal rapporteres jfr. pkt. 2.4.

Båttjenester Indre Oslofjord 2021

Kapittel 2 Oppdragsbeskrivelse

Operatøren har i sitt tilbud beskrevet dette punktet.

2.5.2 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/>).

2.5.3 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 tur 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 turer skal kjøres mer enn 15 sekunder for tidlig fra et hvilket som helst stoppested.

På dager med stor trafikk kan det bli utfordrende å følge den ordinære ruteplanen. I slike tilfeller skal operativ trafikkledelse (se pkt. 0) aktivt følge opp trafikken og disponere mannskap og båter slik at trafikken i størst mulig grad seiles i henhold til ruteplanen. Ruters IOSS skal varsles ved oppstart og avslutning av avvikssituasjonen. I avvikssituasjoner vil det ikke bli ilagt gebyr for forsinkelser og innstilte avganger som forårsakes av de trafikale forholdene.

Stor trafikk defineres som når passasjermengdene medfører at ruteplanen ikke kan holdes, og/eller at ekstra båt må settes inn for at alle reisende skal få et tilbud.

En tur defineres som innstilt når mindre enn 50% av turen målt i planlagt kjøretid er kjørt.

Innstilling av dagens siste tur fra et anløp må unngås.

Operatøren har i sitt tilbud beskrevet dette punktet.

2.5.4 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.

Operatøren har i sitt tilbud beskrevet dette punktet.

2.5.5 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 der Operatøren selv ikke har ansvar for snøbrøyting og skade på brygger

Båttjenester Indre Oslofjord 2021

Kapittel 2 Oppdragsbeskrivelse

- Iverksette tiltak ved fraseiling av passasjerer
- Løpende oppdatere trafikklogg
- Informere IOSS (Oppdragsgivers informasjons og samordningsentral) ved driftsforstyrrelser som påvirker kundene, herunder forsinkelser, frakjøring og innstilte turer
- 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 Oppdraget.

På dager med stor trafikk (jfr. pkt. 2.5.3) skal det være operativ trafikkledelse tilstede på Rådhusbrygge 4. Operativ trafikkledelses oppgaver er å overvåke trafikkavviklingen, iverksette tiltak ved behov, og å hjelpe mannskap og passasjerer.

IOSS skal varsles når operativ trafikkleder starter og avslutter tjenesten.

Det anslås at det vil være behov for operativ trafikkleder inntil 50 dager pr. sesong, i perioden mai – september.

Operatøren har i sitt tilbud beskrevet dette punktet.

2.5.5.1 Håndtering av avvikssituasjoner og innstillinger

Operatør skal ved avvik fra planlagt produksjon sørge for varsling etter nærmere angitt plan (vedlegg 2.3) 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. vedlegg 2.3.

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.

Operatøren har i sitt tilbud beskrevet omkring dette punkt.

2.5.6 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 med tanke på ulike uønskede hendelser som kan inntreffe. Basert på risikoene og sårbarhetene skal det foreligge en beredskapsplan som å 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.

Båttjenester Indre Oslofjord 2021

Kapittel 2 Oppdragsbeskrivelse

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

Operatøren har i sitt tilbud beskrevet dette punktet.

2.5.7 Beredskap og tilleggskjøring

Ekstrabåter som settes opp ved behov for å gi økt kapasitet på en eller flere turer når en gruppe har varslet Oppdragsgiver på forhånd eller andre forhold tilsier behov for planlagt ekstra kapasitet, godtgjøres med rutetimer iht. Kapittel 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 for historikk. Det vises til eget punkt i kapittel 4 – Rutebeskrivelsen.

Operatøren har i sitt tilbud beskrevet dette punktet.

2.5.8 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 turer
- Tilsatte turer / 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.

Operatøren har i sitt tilbud beskrevet dette punktet.

2.5.9 Fartøy- og miljørapportering

Operatøren er pliktig til å rapportere inn 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>

Operatøren vil bli gitt nødvendig opplæring og brukertilgang til systemet av Oppdragsgiver uten kostnad.

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

Båttjenester Indre Oslofjord 2021

Kapittel 2 Oppdragsbeskrivelse

2.5.10 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/gjenglemt, skal Operatøren 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.

2.5.11 Krav til renhold og vedlikehold av båter

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

Operatøren har i sitt tilbud beskrevet dette punktet.

2.5.11.1 Daglig renhold

- Båten skal fortrinnsvis vaskes innvendig 1 gang i døgnet, men tilpasses behov. Med vask innvendig menes at gulvflater, vegger og vinduer skal være rengjort for smuss tilført båten det forutgående trafikkdøgnet.
- 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.

2.5.11.2 Periodisk renhold

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

Periodisk renhold skal kunne dokumenteres overfor Oppdragsgiver.

2.5.11.3 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.

Båttjenester Indre Oslofjord 2021

Kapittel 2 Oppdragsbeskrivelse

2.5.11.4 *Periodisk vedlikehold*

Operatør har ansvaret for periodisk vedlikehold av sine båter.

Periodisk vedlikehold skal kunne dokumenteres overfor Oppdragsgiver.

Operatøren har i sitt tilbud beskrevet dette punktet.

2.6 Spesielle bestemmelser

2.6.1 Uniformsplikt

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

Operatøren har i sitt tilbud beskrevet dette punktet.

2.6.2 Utprøving av nye løsninger

Operatøren må være villig til å delta i testing/utprøving av nye løsninger for å forbedre kollektivtrafikken. I pkt. 2.6.3 er det nevnt et eksempel, men andre tiltak kan også bli aktuelle. Dette vil bli behandlet etter endringsbestemmelse omtalt i kapittel 1.

2.6.3 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. Operatøren må om dette blir aktuelt påregne behov for ekstra rapportering, oppfølging mv. til oppdragsgiver.

2.7 Mannskap

2.7.1 Språk

For passasjerskip i rutefart 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.

2.7.2 Kundebehandling og service

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

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

Båttjenester Indre Oslofjord 2021

Kapittel 2 Oppdragsbeskrivelse

2.7.2.1 Kurs og opplæring

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

Oppdragsgiver benytter en digital læringsplattform som inneholder e-læringskurs og annet opplæringsmateriell. 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 kontraktsoppstart. Operatøren har videre ansvar for at ansatte gjennomfører aktuelle kurs i innenfor gjeldende kontraktsperiode.

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

- Kundebehandling og serviceløfte
- 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. 2.5.6.
- Operatøren kan komme med innspill til ønsket opplæring. Oppdragsgiver og Operatøren 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 opplæring ved Oppdragsgiver inntil 2 dager hvert kalenderår. Dette for å gjennomgå supplerende opplæring innen de områder Oppdragsgiver finner nødvendig.

Operatøren har i tilbudet beskrevet dette punktet.

2.7.2.2 Opplæring i serviceløftet

Gode kundeopplevelser og fornøyde kunder er viktig. 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. Serviceløftet er i tråd vår felles visjon om at vi sammen gjør kollektivtrafikken til et naturlig førstevalg, og et av Oppdragsgivers overordnede mål om fornøyde kunder. Oppdragsgiver ber Operatøren gjøre seg kjent med Serviceløftet og innarbeide dette i sin interne opplæring.

Operatør skal gjøre seg kjent med målekriteriene i MIS og beskrive hvordan de skal jobbe med målekriteriene.

2.7.2.3 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.

Operatøren 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 RuterKompetanse). 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.

2.7.3 Kvalifikasjoner for personell til betjening av landstrømsarrangement

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

- Operatøren skal utarbeide instruksjoner og gi nødvendig årlig opplæring, øvelse og instruksjon for enkle driftsoppgaver knyttet til betjening av ferjekaibru med tilhørende systemer. Operatøren 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):

- Sjekke om det er varmgang/røykutvikling (lukt) i det elektriske anlegget
- Betjene sikringer, effektbrytere, lastbrytere, motorvern e.l.

2.8 Oppfølging

2.8.1 Samspill i kollektivtrafikken i Oslo og Akershus

2.8.1.1 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.

Båttjenester Indre Oslofjord 2021

Kapittel 2 Oppdragsbeskrivelse

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 konstruktiv 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.

2.8.2 Møter og samarbeidsarenaer

2.8.2.1 Ruteplanmøter

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

2.8.2.2 Partner- og operatørforum

Til Partner- og operatørforum inviteres ledere fra operatører som i dag har kontrakt med Oppdragsgiver og operatører som potensielt kan få kontrakt med Oppdragsgiver i fremtiden. Det avholdes seks møter i året.

2.8.2.3 Kvartalsmøter/samarbeidsmøter

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

2.8.2.4 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.

2.9 Markedsføring og kommunikasjon

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

2.9.1 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 å 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 finner sted. Oppdragsgiver skal forespørres så tidlig som mulig, og senest fire (4) uker før markedsføringen finner sted. Operatøren bærer alle kostnader knyttet til markedsføring som gjennomføres av Operatøren.

Oppdragsgiver på sin side skal dele med Operatør overordnet plan for markedsaktiviteter, tidspunkter for dette avtales nærmere. Operatøren kan med sin lokalkjennskap og -kunnskap komme med innspill til lokale tiltak som Oppdragsgiver og Operatøren kan gjennomføre sammen.

2.9.2 Reklamerettigheter

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

2.9.3 Kommunikasjon og media

Oppdragsgiver ivaretar kontakt med presse og andre medier, og er ansvarlig for presseaktiviteter. Oppdragsgiver og Operatøren skal føre en løpende dialog om medieaktiviteter og nyheter.

Både Oppdragsgiver og Operatøren er avhengig av hverandres kunnskap for å identifisere og formidle nyheter proaktivt. Operatøren oppfordres derfor til å initiere aktivitet mot media, og kontakte Oppdragsgiver for samarbeid i tilknytning til mediehåndteringen. Dette må skje med rimelige frister, slik at Oppdragsgiver kan sikre gode prosesser for beslutning, planlegging og gjennomføring. Operatøren skal alltid konferere med Oppdragsgiver før kontakt med media eller andre interessenter iverksettes.

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

Dersom det oppstår uenighet mellom partene i forbindelse med håndtering av konkrete medieaktiviteter er det Oppdragsgiver som fatter endelig beslutning.

2.9.4 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.

2.10 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. Reisegarantifoldere skal alltid være tilgjengelig på anviste steder i båtene.

2.10.1 Informasjon på brygger

Oppdragsgiver har hovedansvaret for trafikantinformasjon på brygger. Operatøren 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.

Operatøren 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.

Operatøren 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.

2.10.1.1 Operatørens ansvar for rapportering av feil og mangler

Operatøren skal uten ugrunnet opphold varsle Oppdragsgiver om feil og mangler ved stoppested og stoppestedsutstyr.

(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

2.10.2 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 TaaS-konseptet er de ulike funksjonene definert som egne tjenester som Operatøren har ansvaret for. Se vedlegg 2.1.

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.

Båttjenester Indre Oslofjord 2021

Kapittel 2 Oppdragsbeskrivelse

2.10.3 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 Operatørens 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 kapittel 1, jf. kapittel 5.

Operatøren bør sørge for informasjon ombord om siste tur fra de forskjellige anløpsstedene på aktuell dag.

2.10.4 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 Operatøren oversikt over de destinasjonstekster som skal brukes innen åtte (8) uker før kontraktoppstart. Ved senere ruteendringer, vil tilsvarende oversikt meddeles Operatøren ikke senere enn fire (4) uker før ruteendringen (dersom endringer).

Operatøren har i sitt tilbud beskrevet omkring dette punkt.

2.10.5 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 Samordningssentral (IOSS) så fort som mulig og etter nærmere avtalte plan.

2.11 Vedlegg

Vedlegg 2.1 Krav til IT-tjenester

Vedlegg 2.2 Avtale om fribillett