

Kontrakt



Drift av båtrute Sunnhordland

SKYSS/26/38

1	KONTRAKTSVILKÅR	4
1.1	Alminnelige vilkår	4
1.2	Utføring av oppdraget	7
1.3	Garantistillelse	9
1.4	Miljøsertifisering av Operatør	9
1.5	Handsaming av personopplysningar OG OPPLYSNINGAR KRITISKE FOR VERKSEMDA	9
1.6	Kvalitetssikring, Kontroll- og opplysningsplikt	9
1.7	Bruk av underleverandørar	10
1.8	Love, forskrifter og etiske handlingsreglar	11
1.9	Overdraging av kontrakt	12
1.10	Kontraktforhold til andre	12
1.11	Endringar	12
1.12	KONTRAKTSBROT, TILTAKSPLAN OG SANKSJONAR	19
1.13	Twistar, lovval og verneting	24
2	LEVERANSESKILDRING	26
2.1	ANSVARSFORDELING KNYTT TIL DRIFT	26
2.2	KRAV TIL PLANLEGGING	26
2.3	KRAV TIL GJENNOMFØRING AV RUTEPRODUKSJONEN	27
2.4	OPPDAG FOR TREDJEPART	29
2.5	HANDTERING AV AVVIKSSITUASJONAR	29
2.6	KRAV TIL MANNSKAP	31
2.7	AVVIK RELATERT TIL HELSE, MILJØ OG TRYGGLEIK (HMT)	34
2.8	KRAV TIL FRAKT AV GODS	34
2.9	KRAV TIL SAL AV BILLETTAR	35
2.10	KRAV TIL HANDSAMING AV HITTEGODS	37
2.11	KRAV TIL REINHOLD OG VEDLIKEHALD AV FARTØY	38
2.12	KRAV TIL MARKNADSFØRING OG KUNDEKOMMUNIKASJON	38
2.13	KRAV TIL KUNDEHANDTERING OG REISEINFORMASJON	42
2.14	OVERFØRING AV DATA OG RAPPORTERING	42
3	FARTØY	45
3.2	KRAV TIL RESERVEFARTØY	51
4	RUTEPRODUKSJON	53
4.1	RUTEOMRÅDET, RUTER OG OPNINGSTID	53
4.2	RUTETABELLAR	53
4.3	TAL PLANLAGDE RUTEKILOMETER OG RUTETIMAR	54
5	ENERGI OG UTSLEPP	55
5.1	KRAV TIL ENERGIOPPHAV	55
5.2	KRAV TIL MOTORREINSING OG BEREKRAFTIG ENERGI-LAGER	55
5.3	KRAV TIL DOKUMENTASJON, RAPPORTERING OG EVENTUELL KONTROLL AV ENERGI-FORBRUK OG UTSLEPP	55
5.4	KLIMAGEBYR	57

6	KAIER OG INFRASTRUKTUR.....	58
6.1	BRUK AV KAIENE	58
6.2	EVENTUELL OMBYGGING AV KAI OG TILPASSING AV ANLØPSOMRÅDE ..	58
6.3	EVENTUELL STRAUMFRAMFØRING OG ENERGIINFRASTRUKTUR	59
6.4	UTVENDIG STØY PÅ KAI FRÅ FARTØY OG ENERGIINFRASTRUKTUR	61
6.5	ORDEN PÅ KAIENE	61
6.6	SKADE PÅ KAI, KAIAREAL OG UTSTYR.....	61
6.7	VEDLIKEHALD OG DRIFT AV KAIER	61
7	VEDERLAG, TREKK OG GEBYR.....	62
7.1	VEDERLAG FOR OPPDRAGET	62
7.2	BILLETTINNTEKTER	63
7.3	Prisregulering	64
7.4	EKSTRAORDINÆR REGULERING	67
7.5	FAKTURERINGS- OG BETALINGSVILKÅR	68
7.6	TREKK OG GEBYR	69
7.7	KLIMAGEBYR.....	71
8	SAMSPEL MELLOM PARTANE OG OPPSTARTSFØREBUINGAR.....	72
8.1	STRATEGISK SAMARBEID	72
8.2	Samarbeid og samspel ved Oppstart av oppdraget.....	72
8.3	SAMARBEID GJENNOM KONTRAKTSPERIODEN	77
8.4	Samarbeid og samhandling ved avslutning av oppdraget	78
9	BONUS KNYTT TIL KUNDEOPPLEVING	79
9.1	FORMÅLET	79
9.2	KVALITETSELEMENT	79
9.3	FOKUSOMRÅDE	80
9.4	GRUNNLAGET AV MAKSIMALT BONUSBELØP	80
9.5	BEREKNING AV OPPTENT BONUS.....	80
9.6	GJENNOMFØRING AV KUNDEMÅLINGAR	81
9.7	UTBETALING OG FORDELING AV BONUS	82

1 KONTRAKTSVILKÅR

1.1 ALMINNELIGE VILKÅR

1.1.1 Generelt

Desse kontraktsvilkåra, inkludert øvrige kontraktsdokument, regulerer partanes rettar og plikter ved gjennomføring av Oppdraget som er omfatta av denne Kontrakten.

1.1.2 Kontraktsdokument

Med mindre anna er avtalt er Kontrakten sett saman av følgjande dokument:

- Kapittel 1 Kontraktsvilkår
- Kapittel 2 Leveranseskildring
- Kapittel 3 Fartøy
- Kapittel 4 Ruteproduksjon
- Kapittel 5 Energi og utslepp
- Kapittel 6 Kaier og infrastruktur
- Kapittel 7 Vederlag, trekk og gebyr
- Kapittel 8 Samspel mellom partane og oppstartsførebuingar
- Kapittel 9 Bonus knytt til kundeoppleving
- Kapittel 10 Endringar, presiseringar og suppleringar frå Oppdragsgjevar (avklaringsskjema, forhandlingsreferat, annan korrespondanse)
- Kapittel 11 Operatøren sitt endelege tilbod
- Kapittel 12 Oppdragsgjevars endringsordre utstedt etter Kontraktsinngåing

Vedlegg til Kontrakten:

- Vedlegg 1A Datahansamaravtale
- Vedlegg 1B-1 Handlingsreglar om varetaking av grunnleggjande menneskerettar, etikk og miljø
- Vedlegg 1B-2 Krav til løns- og arbeidsvilkår
- Vedlegg 1C Påkravsgaranti
- Vedlegg 2A Reisegaranti
- Vedlegg 2B Rapporteringsmal
- Vedlegg 2C Statistikk
- Vedlegg 2D HMT-rapporteringsmal
- Vedlegg 2E Sanntidsstjenester og Datastraum
- Vedlegg 3A Døme på avlang skjerm
- Vedlegg 4A Rutetabellar
- Vedlegg 6A Tilstandsrapport kaier
- Vedlegg 6A del 2 Inspeksjonsrapport Flesland hurtigbåtkai
- Vedlegg 6B Krav til teknisk bygg
- Vedlegg 7 Prisskjema og døme indeksering og einingspriser
- Vedlegg 9A Modell bonusberekning og historiske tal

1.1.3 Definisjonar

APC	Automatisk passasjertelling (Automatic passenger counting). Funksjon som teller påstigande og avstigande passasjerar, basert på sensorar plassert ved fartøyets naturlege adkomster
Avbroten Tur	Dersom fartøyet ikkje anløper ein eller fleire av Turens faste og bestilte anløpsstadar, men likevel gjennomfører meir enn 50% av Turens anløpsstader.
Covid-19	Utbrotet av sjukdom som følgje av SARS-CoV-2-viruset, erklært som pandemi av Verdas helseorganisasjon (WHO) 11. mars 2020.
Driftsdøgn	Eit driftsdøgn vert rekna frå kl 04:00 på natten til kl 03:59 påfølgjande natt.
Forseinka tur	Når fartøyet anløper eller forlater kai 1 til 60 minutt seinare enn fastsett avgang- eller framkomsttid i Rutetabell.
Hovudfartøy	Fartøya som er planlagt nytta for å gjennomføre Oppdraget. Hovudfartøy skal oppfylle alle definerte krav i kapittel 3
Innstilt tur	Når fartøyet anløper 50 % av turens faste eller bestilte anløpsstadar eller mindre, eller er meir enn 60 minutt forsinka etter fastsett avgang- eller framkomsttid i Rutetabell, eller anløpe.
Innstilte rutekilometer/Innstilte rutetimar	Rutekilometer som ikkje vert gjennomført som følgje av til dømes Innstilt tur eller Avbroten tur.
Kontrakten	Dette dokument inkludert alle vedlegg.
Kontraktsinngåing	Dato for signering av Kontrakten.
Køyretøykomputer	Ein viktig komponent av sanntidsutstyret i fartøyet som sørger for at andre komponentar i fartøy/køyretøy fungerer som tiltenkt.
Ny pandemi	Eit nytt sykdomsutbrot som sprer seg over stre deler av verda, og som Verdens helseorganisasjon (WHO) definerer som ein pandemi.
Løyve	Tillating gjeven av løyvemynde med rett og plikt til å drive rutetransport for ein eller fleire Ruter.
Operatør	Juridisk eining som har signert Kontrakten og som har ansvaret for gjennomføring av Oppdraget.
Oppdraget	Dei til ei kvar tid gjeldande tenester og leveransar som Operatør skal levere i samsvar med Kontrakten.
Oppdragsgjevar	Vestland fylkeskommune v/ Skyss
Oppstartsdato	Dato for oppstart av Ruteproduksjon som inngår i Oppdraget.
Opningstid	Ei Rute si opningstid vert rekna frå avgang første Tur til framkomst siste Tur innanfor eit Driftsdøgn.
Planlagde rutekilometer	Tal rutekilometer estimert av Oppdragsgjevar basert på dei til ei kvar tid gjeldande Rutetabellane inkludert heilagdagsproduksjon og inkludert maksimal bruk av alle bestillingsstopp. Planlagde rutekilometer inneheld ikkje kilometer knytt til posisjonskøyring eller verkstadkøyring. Planlagde rutekilometer er på tidspunktet for Kontraktssignering definert i Prisskjema og kap 4.

Reservefartøy	Fartøy som skal nyttast når Hovudfartøy ikkje kan drifte rutene. Minstekrav til Reservefartøy er definert i kapittel 3.
Ruteområdet	Det geografiske området Oppdraget skal utførast i.
Ruteproduksjon	Gjennomføring av dei til ei kvar tid gjeldande Rutetabellane som inngår i Oppdraget.
Rute	Dei turar som skal køyrast i eit avgrensa område og/eller på ein strekning med eit bestemt tal kaier. Oppdraget i denne Kontrakten består av 1 Rute opplista i punkt 4.1.
Rutekilometer	Kilometer som inngår i Rutene i Oppdraget. Posisjonskøyning eller verkstadkøyning inngår ikkje i Rutekilometer.
Rutetabell	Tabell med oversikt over samtlige Turer i ei Rute. Rutetabellen viser avgang for kvar kai som alltid skal anløpast, men inneheld ikkje framkomsttid for alle kaier.
Rutetime	Tid som medgår til å gjennomføre Ruteproduksjon i samsvar med Rutetabellane, berekna per time.
Sanntidssystem	Eit sentralisert, landside/bakside kunde- og passasjerinformasjonssystem som Oppdragsgjevar drifter og forvalter. Systemet samanstillir rådata frå fartøy med rutedata, berekner og oppdaterer køyretider, og kommuniserer dette tilbake til fartøy og til andre kundekanaler. Oppdragsgjevars Sanntidssystem består av to hovudkomponenter: sanntidsutstyr i fartøya/kjøretøy – og eitt sentralisert, landside baksystem (på land) som handterer kommunikasjon med alle fartøya/kjøretøy.
Tur	Ein strekning mellom eit bestemt tal kaier i eit område som skal anløpast i ein definert rekkefølge på angitte tidspunkt. Kvar Tur er angjeve i eigen kolonne i Rutetabellane.
Utførde rutekilometer	Faktisk tal Rutekilometer Operatør har gjennomført i Oppdraget.

1.1.4 Partane sine representantar

Kvar av partane skal utpeike ein hovudkontakt som representerar dei i spørsmål vedrørende Kontrakten (representant).

Oppdragsgjevars hovudkontakt	
Namn	
Telefonnummer	
E-post	
Operatørs hovudkontakt	
Namn	
Telefonnummer	
E-post	

Alle varsel og krav, og svar på desse, som skal meddelast etter bestemmelsane i Kontrakten, skal framsettast skriftleg til partanes representantar, jf. pkt.1.1.4, eller til avtalte adresser.

1.1.5 Kontraktsperiode

Kontrakten vil gjelde frå Kontraktsinngåing til og med 01.12.2030. Oppstartsdato skal vere 01.01.2028.

1.1.6 Opsjonar

1.1.6.1 Opsjon for Oppdragsgjevar om forlenging av kontrakt

Oppdragsgjevar har ein ensidig rett til å utøve opsjon på forlenging av Kontrakten inntil 3 gangar med opptil 3 år til saman, basert på dei sama vilkåra som Kontrakten angir.

Oppdragsgjevar skal varsle Operatør minst 6 måneder før utløp av kontraktsperioden dersom opsjon skal nyttast.

1.2 UTFØRING AV OPPDRAGET

1.2.1 Generelt

Operatør plikter å levere dei tenester og leveransar som er skildra i Kontrakten med vedlegg og bere alle kostnadane knytt til dette, med mindre noko anna er særskilt avtalt i Kontrakten. Operatør tek på seg ansvaret for at hans ytingar på ein heilskapleg måte dekkjer dei føremål og spesifikasjonar som er gjeven i Kontrakten. Oppdraget omfattar såleis alle aktivitetar som er naudsynte for oppfylling av krava i Kontrakten, sjølv om dei ikkje er uttrykkeleg nemnd i Kontrakten.

Operatør skal utføre alle oppgåver knytt til Kontrakten på ein fagmessig og aktsam måte i samsvar med krava i Kontrakten, og skal leggje vekt på tryggleik slik at skade eller tap på person eller eigedom vert unngått.

Ved utføring av Oppdraget er kunden i sentrum. Begge partar skal anstrenge seg for å oppnå ei så god kundeoppleving som mogeleg for å stimulere til auka bruk av kollektivtrafikk. Oppdraget må stadig vidareutviklast for å oppnå dette. Partane pliktar å samarbeide og vise lojalitet under gjennomføringa av Kontrakten.

Oppdraget er nærare skildra i Kontrakten sine ulike kapittel.

1.2.2 Bruttokontrakt

Kontrakten er ein bruttokontrakt. Dette inneber at billettinntekter frå passasjer, eventuelle reklameinntekter og andre inntekter tilkjem Oppdragsgjevar. Operatør vil motta vederlag for tenesta i samsvar med Kapittel 7.

Operatør kan utføre godstransport i samsvar med punkt 2.8. Operatør må sjølv fakturere kundane for slik transport, og får sjølv behalde alle godsinntekter.

1.2.3 Oppstartsførebuingar

I perioden frå Kontraktsinngåing og fram til Oppstartsdato skal Operatør oppfylle dei krav som framgår av punkt 8.2 i kapittel 8. Ved forseinkingar og avvik frå prosjektplan, og andre former for kontraktsbrot under oppstartsførebuingane, vil Oppdragsgjevar nytte misleghalds- og sanksjonsreglane punkt 1.12.

Operatør skal uten ugrunna opphald varsle Oppdragsgjevar om moglege forseinkingar knytt til framdrifta i oppstartsførebuingane.

1.2.4 Ansvar og forsikring

Operatør er ansvarleg og ber risikoen for

- Skade på og tap av fartøy, utstyr og materiell som vert eigd av Oppdragsgjevar
- skade på og tap av gods
- skade på personell og passasjerer som oppstår ved utføringa av Oppdraget
- skade på natur og miljø
- skade på Oppdragsgjevars eller tredjemanns person, kai eller eigedom

Oppdragsgjevar er ikkje under nokon omstende ansvarleg for skader på Operatørs fartøy.

Operatør skal ha gyldig og tilstrekkelig forsikring, herunder ansvarsforsikring (P&I) og kaskoforsikring, for det ansvar som følgjer av dette kontraktpunkt. Operatør skal på førespurnad frå Oppdragsgjevar umiddelbart kunne dokumentere forsikringsdekning.

1.2.5 Rapportering og eigedsrett til data frå Oppdraget

1.2.5.1 *Ulike typer data*

Operatør skal rapportere tal, data og informasjon (heretter «data») knytt til gjennomføringa av Oppdraget i samsvar med Kontraktens leveransekrav. Kva data og korleis desse skal rapporterast, kan endrast av Oppdragsgjevar gjennom kontraktsperioden. Data som ikkje vert overført automatisk til Oppdragsgjevar, skal på førespurnad overførast av Operatør, til avtalt tid og i avtalt format. Oppdragsgjevar står fritt til å be om ytterlegare data som kan vere relevant for dimensjonering/optimering og utvikling av rutetilbodet, og for planlegging og gjennomføring av framtidig anbodskonkurranse.

Operatør pliktar å gje Oppdragsgjevar tilgang til relevant data frå Operatørs underleverandørar eller tredjepartar på same vilkår som Operatør sjølv får data frå sine underleverandørar eller tredjepartar.

1.2.5.2 *Oppdragsgjevars adgang til å nytte data til internt føremål*

Oppdragsgjevar kan nytte all data som Operatør eller Operatørs underleverandørar produserer som ledd i utføringa av Oppdraget, til internt føremål. Dette omfattar data som vert rapportert i samsvar med Kontrakten, og data Operatør har oversendt Oppdragsgjevar på førespurnad.

1.2.5.3 *Oppdragsgjevars adgang til å dele data med tredjepartar*

Oppdragsgjevar kan dele all data som vert rapportert i samsvar med Kontrakten med tredjepartar, så langt dette ikkje er opplysningar underlagt teieplikt etter Offentleglova § 13, jf. Forvaltningslova § 13 første ledd nr. 2.

Den lovbestemte teieplikta er ikkje til hinder for at Oppdragsgjevar kan dele Operatørs rekneskapsinformasjon som informasjon knytt til Operatørens kostnader og inntekter per Rute/Samband per år, og godtgjersle frå Oppdragsgjevar fordelt per Rute/Samband per år.

Den lovbestemte teieplikta er heller ikkje til hinder for at Oppdragsgjevar kan dele følgjande data:

- omfanget av gjevne sanksjonar (trekk og gebyr) per avvik per hending, per månad og per år.
- tal på- og avstigande passasjerar per tur, per linje, per haldeplass/kai, eller per delstrekning
- samkøyringsgrad per tur, per delstrekning, eller snitt for einskilde tidsperiodar, der grad av samkøyring er aktuelt
- omfang av posisjonskøyring per Rute/samband per år.
- energiforbruk og tilhøyrande utslepp for posisjons- og rutekøyring per Rute/Samband innanfor eit bestemt geografisk område.

For Bestillingstransport gjeld i tillegg følgjande:

- Andel digitale bestillingar
- Gjennomsnittleg reisedistanse i tid og kilometer
- Gjennomsnittleg ventetid for den reisande

1.2.5.4 **Operatør og underleverandør/underoperatørs adgang til å nytte og dele data i og etter kontraktsperioden**

Operatør og underleverandør har bruksrett til dei same data i den utstrekning det er naudsynt for å optimalisere eigen tenesteyting. Operatør og underleverandør har rett til å behalde data for dette føremålet, også etter utløp av Kontrakten. Operatør eller underleverandør har imidlertid ikkje rett til å endre eller dele data utan skriftleg samtykke frå Oppdragsgjevar. Oppdragsgjevar kan ikkje avvise slike førespurnader utan sakleg grunn.

1.3 **GARANTISTILLELSE**

Operatør skal for eigen rekning stille ein garanti for sine kontraktpliktar, forseinkingsrente og inndrivingskostnader. Garantien skal stillast av bank, forsikringsselskap eller annan kredittinstitusjon med godkjenninger for bank- og finansieringsverksemd av Finanstilsynet i Noreg eller tilsvarende konsesjon gjeven innanfor EØS-området. Garantien skal stillast utan ugrunna opphald, og seinast innan 30 dagar etter Kontraktsinngåing.

Garantien skal vere ein påkravsgaranti og vere utforma som angitt i vedlegg 1C. Garantien skal gjelde frå Kontraktsinngåing til 6 månader etter utløpet av kontraktsperioden. Garantibeløpet avgrensar ikkje Oppdragsgjevars rett til å krevje yttarlegare tap dekt frå Operatør.

Bankgarantien skal dekkje alle krav Oppdragsgjevar måtte verte påført som følgje av Operatørs misleghald av Kontrakten eller som følgje av at Operatør går konkurs.

1.4 **MILJØSERTIFISERING AV OPERATØR**

Operatør skal innan utløpet av det første driftsåret vere miljøsertifisert gjennom ei av dei offisielle ordningane for miljøsertifisering (Miljøfyrtårn, ISO-14001, EMAS, eller liknande). Leverandøren skal årleg dokumentere prestasjon knytt til sertifiseringa. Eventuelle andre sertifiseringsordningar enn dei som er nemnd i dette punkt skal godkjennast av Oppdragsgjevar.

Operatør er ansvarleg for handtering av eige avfall.

1.5 **HANDSAMING AV PERSONOPPLYSNINGAR OG OPPLYSNINGAR KRITISKE FOR VERKSEMDA**

Operatør skal inngå Datahandsamaravtale (Vedlegg 1A) med Oppdragsgjevar som regulerer handsaming av personopplysningar. Operatør er i tillegg pliktig til å følgje Oppdragsgjevar sine til ei kvar tid gjeldande internkontrollrutinar for etterleving av Personvernreglane.

1.6 **KVALITETSSIKRING, KONTROLL- OG OPPLYSNINGSPLIKT**

1.6.1 **Krav til kvalitetssikringssystem**

Operatør skal seinast ved Oppstartsdato ha iverksett eit godkjent og tilfredstillande kvalitetssikringssystem for å sikre høg kvalitet på utføring av Oppdraget. Operatør pliktar å gje Oppdragsgjevar innsyn i kvalitetssikringssystemet på førespurnad.

Operatør har ansvar for at årsakene til regelmessig avvik og uregelmessigheit som skuldast driftsmessige forhold vert analysert og løyst.

1.6.2 Oppdragsgjevars rett til å føre kontroll

Oppdragsgjevar, eller representant for Oppdragsgjevar, har rett til å føre slik kontroll med fartøy, utstyr/infrastruktur og utføring av Oppdraget som Oppdragsgjevar finn naudsynt. Dersom Oppdragsgjevar vert merksam på at fartøy, utstyr/infrastruktur eller utføringa av Oppdraget avviker frå krava fastsett i Kontrakten, skal Oppdragsgjevar straks melde frå til Operatør.

Operatør pliktar å gje Oppdragsgjevar naudsynte opplysningar slik at Operatørs utføring av Oppdraget kan vurderast. Operatør skal ved førespurnad kunne godtgjere at fartøya tilfredsstiller alle Kontraktens krav. Oppdragsgjevar har blant anna rett til innsyn i Operatørs GA-planer og skift- og turnusplaner, og rett til å krevje framlagt naudsynt dokumentasjon for å vurdere tilstand, funksjonar og standard på fartøya.

Kontrollar kan utførast av Oppdragsgjevar eller personar som etter fullmakt har rett til å opptre på vegne av Oppdragsgjevar. Oppdragsgjevar skal innan rimeleg tid gis tilgang til Operatørs fartøy og Operatørs system som er relevant for gjennomføring av Oppdraget. Operatør plikter i samband med dette å stille naudsynte ressursar vederlagsfritt til disposisjon.

Operatør skal på førespurnad frå Oppdragsgjevar utlevere statistikk og ein kvar annan informasjon om økonomiske forhold og om den operative drifta som Oppdragsgjevar vurderer som naudsynt for å kontrollere utføringa av Oppdraget, eller som Oppdragsgjevar vurderer som naudsynt i samband med kontraktstolking. Operatør skal gje informasjonen tilgjengeleg for Oppdragsgjevar på dei skjema og på det format som Oppdragsgjevar fastset. Oppdragsgjevar har også rett til å krevje opplysningar frå Operatør i samband med førespurnader frå offentlege instansar for forskings- og utgreiingsføremål. Oppdragsgjevar kan nytte desse opplysningane for forskings- og utgreiingsføremål i samarbeid med andre fylkeskommunar.

Oppdragsgjevar kan kontrollere at korrekt billettinnkreving blir gjennomført både med eigne eller innleigde kontrollører og automatisk telleutstyr.

Oppdragsgjevars kontrollar kan vere annonserte og uannonserte, vere retta mot både Operatør og underleverandør, og kan verte gjennomført ved lokasjonen der tenesta vert utført. Slik kontroll inkluderar innsyn i løns- og personalsystem.

1.6.3 Revisjonar

Oppdragsgjevar, eller den Oppdragsgjevar utnemner, har rett til å gjennomføre revisjonar av Operatør, herunder gjennomføre inspeksjonar og kontrollar av alle forhold som vedkjem utføringa av Oppdraget. Døme på forhold er rutinar og prosedyrar knytt til drifta (eksempelvis personalforvaltning, skiftplanlegging, trafikkleiing, kommunikasjon med mannskap) og handtering av billettinntektene.

1.7 BRUK AV UNDERLEVERANDØRAR

Operatør har rett til å la deler av sine kontraktsforpliktingar verte utført av ein underleverandør.

Operatørs kontraktansvar overfor Oppdragsgjevar vert ikkje endra ved bruk av underleverandør. Til dømes vil ikkje eventuelt misleghald, forseinkingar, konkurs eller liknande hos underleverandør frita Operatør frå sitt ansvar etter denne Kontrakten.

Før Operatør inngår kontrakt med underleverandør, skal Operatør underrette Oppdragsgjevar om kva deler av Oppdraget som vil verte utført av underleverandør, og kva underleverandører han vil bruke.

Oppdragsgjevar kan nekte å godta Operatørs val av underleverandør. Oppdragsgjevar vert ikkje ansvarleg for Operatørs meirkostnader som følgje av at Operatør må velgje ein annan underleverandør, med mindre nektinga var usakleg begrunna. Oppdragsgjevars godkjenning av vald underleverandør fritenk ikkje Operatør frå sitt ansvar etter denne bestemmelsens første avsnitt.

Dersom Operatør i konkurransefasen støtta seg på andre verksemder for å oppfylle krava til faglege kvalifikasjonar eller krava til relevant fagleg erfaring, skal desse verksemda utføre arbeida som krevjer slike kvalifikasjonar, jf. FOA § 16-10 (5).

1.8 LOVER, FORSKRIFTER OG ETISKE HANDLINGSREGLAR

1.8.1 Overhaldelse av lover, forskrifter, vedtak og krav

Operatør skal halde seg informert om og overhalde dei til einkvar tid gjeldande lover, forskrifter og myndighetsvedtak og -krav som er av betydning for utføringa av Oppdraget.

Operatør skal vidare halde seg informert om og rette seg etter alle andre krav og pålegg som er fastsatt av offentlege myndigheter, og skal i rett tid innhente og oppretthalde dei godkjenningar og tillatingar som er naudsynt for utføring av Oppdraget. Dersom Operatør ikkje innehar naudsynte godkjenningar og tillatingar som er naudsynt for utføring av Oppdraget, til dømes løyve i samsvar med punkt 1.8.2, vil dette kunne utgjere eit vesentleg misleghald.

1.8.2 Krav til løyve

Operatør skal til ei kvar tid oppfylle vilkåra for utøving av persontransport gjeve i forskrift av 26. mars 2003 nr. 401 om yrkestransport innanlands med motorvogn og fartøy, og til ei kvar tid oppfylle vilkåra for ruteløyve.

1.8.3 Verksemdoverdraging

Operatør skal sørge for at gjeldande regelverk om verksemdoverdraging vert fulgt.

Oppdragsgjevar er ikkje part i forholdet mellom eksisterande operatør, ny operatør eller deira tilsetje, og har ikkje ansvaret for at eventuelt vidareformidla informasjon knytt til ovannemnde forhold er korrekt opplyst frå tidligare Operatør.

1.8.4 Handlingsreglar om menneskerettar, etikk og miljø

Operatør og underleverandørar pliktar å oppfylle Oppdragsgjevars krav til menneskerettar, etikk og miljø som framgår av vedlegg 1B-1 og vedlegg 1B-2.

1.8.5 Krav til løns- og arbeidsvilkår

Operatør skal syte for at alle tilsetje som direkte arbeider med å oppfylle Kontrakten, får løns- og arbeidsvilkår som ikkje er dårlegare enn det som følgjer av dei gjeldande landsomfattande tariffavtalene for transportsektoren i Norge. Tilsvarande plikt gjeld også for Operatørs eventuelle underleverandør.

Dersom Operatør eller underleverandør får pålegg frå Sjøfartsdirektoratet eller andre mynde knytt til løns- og/eller arbeidsvilkår, skal Operatør utan opphald informere Oppdragsgjevar om dette.

For krav till løns- og arbeidsvilkår som gjeld for Kontrakten, sjå vedlegg 1B-2.

1.9 OVERDRAGING AV KONTRAKT

Oppdragsgjevar kan heilt eller delvis overdra sine rettar og plikter etter Kontrakten til eit anna selskap eller organisasjon, som då er berettiga tilsvarende vilkår. Til dømes kan endringar i det offentlege si organisering og ansvarsforhold innan samferdsel og kollektivtrafikk medføre at anna selskap eller organisasjon trer inn i Oppdragsgjevars rolle som part i denne kontrakt.

1.10 KONTRAKTFORHOLD TIL ANDRE

Oppdragsgjevar står fritt til å inngå kontrakt med andre operatørar utan at det påverkar Operatørens rettar og pliktar etter Kontrakten. Dette gjeld også der slike kontraktar har trafikkmessige berøringspunkt med Oppdraget. Operatør kan ikkje krevje justering av vederlaget som følgje av slike forhold eller krevje andre kontraktmessige konsekvensar.

Oppdragsgjevar kan påleggje Operatør å samarbeide om drift av rutetilbod med andre operatørar.

1.11 ENDRINGAR

1.11.1 Generelt om endringar

1.11.1.1 *Oppdragsgjevars rett til å påleggje endringar*

Oppdragsgjevar har til ei kvar tid rett til å gje pålegg om endring av Oppdraget. Døme på dette kan vere at Operatør skal yte noko i tillegg eller staden for det avtalte, at ytingas karakter, kvalitet, art eller utføring skal endrast eller at avtalte ytingar skal utgå. Ei endring må stå i samanheng med det Kontrakten omfattar og ikkje føre til at Oppdraget blir av vesentleg anna art enn det opphavlege avtalte Oppdraget.

Dersom endringa medfører at Oppdragsgjevar har behov for tilgang til Operatørs fartøy, til dømes for å installere utstyr eller liknande, skal Operatør stille fartøyet til Oppdragsgjevars disposisjon vederlagsfritt.

1.11.1.2 *Endringar initiert frå Operatør*

Operatør kan foreslå endring av Oppdraget. Slike forslag skal fremjast skriftleg overfor Oppdragsgjevar. Dersom Oppdragsgjevar ønskjer endringa gjennomført skal Oppdragsgjevar utferde ein endringsordre i samsvar med punkt 1.11.1.4.

Eventuell vederlagsjustering som følgje av endring etter dette punkt kan skje i samsvar med relevant punkt i 1.11.2.2, eller på betre vilkår til fordel for Oppdragsgjevar.

Punkt 1.11.1.1 annet avsnitt gjeld tilsvarende.

1.11.1.3 *Verknader av endring av Oppdraget*

Alle dei plikter Operatør har etter Kontrakten gjeld også for Oppdraget etter endringa, med mindre noko anna er særskilt avtalt.

Konsekvensar av endringar skal ta utgangspunkt i gjeldande vilkår fastsett i Kontrakten.

1.11.1.4 *Utferding av endringsordre*

Alle endringar i Oppdraget skal skje ved skriftleg endringsordre utferda av Oppdragsgjevar. Endringsordren skal framkome på eige fastsett skjema eller gjennom elektronisk system gjort tilgjengeleg frå Oppdragsgjevar.

Før endringsordre vert utferda, kan Oppdragsgjevar krevje at Operatør skildrar og utarbeider endringskonsekvensar og overslag over den justering av vederlaget som endringa medfører (herunder konsekvensar når det gjeld til dømes tid, kostnad og kvalitet). Overslaget skal sendast Oppdragsgjevar innan 10 verkedagar.

Endringsordren skal innehalde informasjon om

- kva endringa består av,
- tidspunkt endringa gjeld frå og eventuell varigheit,
- avtalt eller estimert beløp for vederlagsjustering
- vederlagsjusteringa er varig eller berre for eit definert år
- korleis vederlagsjusteringa eventuelt vert fordelt på dei ulike reguleringskategoriene,
- informasjon om justeringsbeløpet er endeleg fastsett eller om det skal gjerast ei avrekning etter ein definert tidsperiode

1.11.1.5 Iverksetting av endring

Når Operatør har motteke eit skriftleg pålegg om endring i Oppdraget, vert han forplikta til å iverksetje ei kvar slik endring i samsvar med Oppdragsgjevar sitt pålegg.

Ingen endring pålagt av Oppdragsgjevar, herunder endringar som er foreslått av Operatør, skal iverksettast før det ligg føre skriftleg endringsordre om vedkommande endring. Endringar som Operatør utfører utan skriftleg endringsordre vil ikkje verte kompensert.

Tidspunkt for iverksetting av endring vil framgå av endringsordre. Dersom tidspunkt ikkje er fastsatt skal Operatør iverksetje endringa utan ugrunna opphald etter at endringsordre er motteke. Dette gjeld sjølv om verknadene av endringa etter punkt 1.11.1.3 ikkje er endeleg fastsett. For tidsfristar knytt til endringar i Ruteproduksjon, sjå punkt 1.11.2.3.

1.11.1.6 Usemje om det ligg føre endring

Dersom Oppdragsgjevar krev utført yting som etter Operatør si oppfatning inneber endring av Oppdraget, skal Operatør skriftleg krevje at Oppdragsgjevar utformar kravet som ein endringsordre etter punkt 1.11.1.4. Eit slikt krav må framsettast utan ugrunna opphald. Dersom Operatør ikkje fremjar kravet utan ugrunna opphald, vert ytinga rekna som ein del av pliktene hans etter Kontrakten, og han taper retten til å påberope seg at det ligg føre endring.

Når Oppdragsgjevar mottok varsel, skal han innan rimeleg tid anten utferda endringsordre, eller skriftleg gje eit grunngjeven svar på kvifor forholdet ikkje utgjer ei endring. Dersom Oppdragsgjevar ikkje gjev eit slikt svar innan rimeleg tid, har Operatør rett til å utsette gjennomføringa av det som av Operatør vert vurdert å vere ei endring. Utsettinga kan maksimalt tilsvare perioden Operatør har venta på svar frå Oppdragsgjevar. Operatør må sende skriftleg varsel om slik utsetting til Oppdragsgjevar før slik utsetting kan gjennomførast.

Dersom det oppstår tvist om det ligg føre endring i Oppdraget eller usemje knytt til vederlaget ved endring, skal Operatør likevel utføre det som vert kravd utført.

Oppdragsgjevar skal foreta ein skjønnsmessig og førebels justering av vederlaget frå endringa vert iverksett til tvisten er avgjort. Ein parts eventuelle krav om etterbetaling eller tilbakebetaling følgjer dei avtalte betalingsvilkåra i 7.5.1 med mindre anna vert særskilt avtalt. Renter etter Lov om renter ved forseinka betaling m.m. (forsinkelsesrentelova) kan bereknast.

1.11.2 Varige endringar av Ruteproduksjonen

1.11.2.1 **Rett til å gjere endringar i Ruteproduksjonen**

Oppdragsgjevar har til ei kvar tid rett til å påleggje endringar i Ruteproduksjonen. Endringar i Ruteproduksjonen kan blant anna vere:

- Endring i tal Turar
- Omgjere bestillingsstopp til faste stopp og faste stopp til bestillingsstopp
- Flytting av kai
- Fleire/færre anløpskaier
- Auke eller reduksjon i overfartstider
- Forskyving av framkomst og/eller avgangstider
- Endring av liggjetider ved kai
- Omstrukturering av ruter
- Oppretting/nedlegging av ruter
- Forlenging, avkorting og/eller samanslåing av ruter

Operatør må pårekne årlege endringar i Ruteproduksjonen. Med «Endring i tal Turar» meinast både reduksjon og auke i tal Rutetimar og/eller Planlagde rutekilometer.

1.11.2.2 **Endring i godtgjersla som følgje av varige endringar i Ruteproduksjonen**

Vederlaget skal justerast basert på Operatørs estimerte meir-/mindrekostnader som følgje av endringa. Operatør skal lage ei kostnadsberekning for kva endringa vil medføre (herunder konsekvenser på til dømes tid, kostnader og kvalitet), før endringsordre eventuelt vert utstedt. Overslaget skal sendast til Oppdragsgjevar så raskt som mogeleg.

Dersom endringa medfører behov for ombygging/justering av fartøy eller ekstra investering i energilager, skal vederlaget justerast basert på Operatørs estimerte meirkostnader knytt til denne ombygginga/justeringa.

Oppdragsgjevar har til ei kvar tid rett på innsyn i alle tilhøve som er relevant for kvalitetsikring av Operatørs overslag, herunder til dømes skiftplanar, relevante kostnader og forbrukstal knytt til aktuelle energikjelder, tekniske simuleringar og bruksdata knytt til eventuelt batteri- og ladekonsept, samt rekneskap for Rute og fartøy. Oppdragsgjevar atterheld seg retten til å samanlikne Operatørs dokumenterte kostnader med tilsvarande kostnader i marknaden/bransjen, ved til dømes å sjølv innhente prisar eller ved å innhente prisvurdering frå uavhengig fagkunng. Operatør har ikkje krav på dekning av kostnader som ikkje var naudsynte som følgje av endringa eller som overstiger det nivå som er vanleg i marknaden/bransjen.

Dersom partane ikkje vert samde om korleis vederlaget skal justerast innan endringa skal gjennomførast, kan partane avtale at meir-/mindrekostnadene skal avreknast etter ein definert tidsperiode basert på Operatørs faktiske og dokumenterte meir-/mindrekostnader. Dei relevante einsingsprisane i Prisskjemaet for aktuelt fartøy skal nyttast for førebels berekning av vederlagsjustering.

Meir- eller mindrekostnadene skal fordelast som eit månadleg beløp over resterande del av gjeldande kontraktperiode.

1.11.2.3 **Fristar ved varige endringar av Ruteproduksjon**

Oppdragsgjevar skal varsle om varige endringar av Ruteproduksjon innan rimeleg tid før dei vert iverksatt.

For justeringar som ikkje krev auke av mannskap, skal Oppdragsgjevar varsle minimum 2 veker før iverksetting av endringane. Ved endringar som krev auke i mannskap, gjeld ein frist på minimum 4 månader.

1.11.3 Kortvarige endringar i Ruteproduksjonen

1.11.3.1 *Oppdragsgjevars rett til å påleggje kortvarige endringar i Ruteproduksjonen*

Oppdragsgjevar kan påleggje Operatør å gjennomføre kortvarige endringar i Ruteproduksjonen, herunder til dømes:

- Endring i tal Turar
- Fleire/færre anløpskaier
- Auke eller reduksjon i overfartstider
- Forskyving av framkomst og/eller avgangstider
- Endring av liggjetider ved kai
- Omstrukturering av ruter
- Oppretting/nedlegging av ruter
- Forlenging, avkorting og/eller samanslåing av ruter

Med kortvarige endringar meinast perioder på inntil 4 samanhengande veker. Dersom endringa skal skje årleg, vert endringa likevel rekna som ei varig endring omfatta av punkt 1.11.5.1. Dersom det etter at endringsordre er utferdta viser seg at perioden likevel varer i meir enn 4 samanhengande veker, skal vederlaget for den overskytande perioden justerast i samsvar med punkt 1.11.5.2.

Endringar etter dette punkt inneber at Oppdragsgjevar kan påleggje Operatør å iverksetje endringar i Ruteproduksjonen ved planlagde og ikkje-planlagte avvikssituasjonar i Ruteområdet omfatta i Oppdraget, men også i andre område innanfor Oppdragsgjevars administrasjonsområde. Føresetnaden for slike endringar er at ansvarsforholdet som kviler på den einskilde part ikkje vert endra, til dømes høve knytt til arbeidsgjevaransvaret.

Det er opp til Oppdragsgjevar å fordele bestillingar av ekstraproduksjon mellom operatørane som Oppdragsgjevar har kontrakt med.

Oppdragsgjevar skal justere Operatør sitt vederlag ved kortvarige endringar i Ruteproduksjonen basert på endringane i tal Rutetimer og Rutekilometer. For den delen av endringa som medfører auke i tal Rutetime og/eller Rutekilometer, skal godtgjersla justerast med grunnlag i dei relevante einingsprisane for aktuell Rute.

Operatør si godtgjersle skal ved slike endringar justerast slik:

Tal gjennomførte Rutekilometer utover det opprinnelig avtalte x pris per Planlagde Rutekilometer for aktuell rute

+

Tal Rutetimer utover det opprinnelig avtalte x (pris per Rutetime for aktuell Rute x 1,5)

Innstilte Rutetimar og/eller Rutekilometer som ikkje vert gjennomført som følge av kortvarig endring skal gå til frådrag frå Operatørs vederlag. Vederlagsjusteringa som følgje av innstilte Rutetimar og/eller Rutekilometer skal bereknast slik:

Tal Innstilte Rutekilometer x pris per Planlagde Rutekilometer for aktuell rute

+

Tal Innstilte Rutetimer x (pris per Rutetime for aktuell rute)

Pris per Rutetime og pris per Planlagde Rutekilometer for aktuelle ruter fremgår av Prisskjema ark Einingspris Rutetime og Rutekilometer.

Dersom dei fastsatte einingsprisane som følgje av tidlegare gjennomførte endringsordre gjev urimelege utslag eller avviker vesentleg frå Operatørs faktiske kostnader per gjennomførte Rutetime og Utførde rutekilometer ved ei ruteendring, kan Oppdragsgjevar justere einingsprisane for denne ruteendringa.

1.11.3.2 Oppdragsgjevars rett til å nytte reservefartøy ved kortvarige endringer

Oppdragsgjevar har rett til å be Operatør setje inn reservefartøy i ruta. Slik bruk skal ikkje omfattast av tal dagar Operatør kan nytte reservefartøy jf. punkt 2.5.6.1 og 2.5.6.2. Operatør sitt vederlag skal i slike tilfelle justerast basert på Operatørs relevante og faktiske meir-/mindrekostnader i samsvar med punkt 1.11.2.2 tredje til femte avsnitt.

1.11.4 Større fartøy og/eller ekstra fartøy

Oppdragsgjevar kan be om at Operatør tek i bruk eit større fartøy og/eller set inn eit ekstra fartøy på ein eller fleire av rutene. Operatørs vederlag skal i så tilfelle justerast basert på Operatørs relevante og faktiske meirkostnader som følgje av endringa, jf. punkt 1.11.2.2 tredje til femte avsnitt. Dersom Operatør og Oppdragsgjevar ikkje vert samd om vederlagsjusteringa, har Oppdragsgjevar rett til å gjennomføre konkurranse om drift av eit ytterlegare fartøy i aktuell ruta.

1.11.5 Fristar ved varige endringer av Ruteproduksjon

Oppdragsgjevar skal varsle om varige endringer av Ruteproduksjon innan rimeleg tid før dei vert iverksatt.

For justeringar som ikkje krevjer ein auke av mannskap, skal Oppdragsgjevar varsle minimum 2 veker før iverksetting av endringane. Ved endringar som krevjer ein auke i mannskap, gjeld ein frist på minimum 4 månader.

1.11.5.1 Varig endring ved reduksjon av Ruteproduksjon utover 60 prosent

1.11.5.1.1 Overordna

Dersom Oppdragsgjevar gjer ein varig reduksjon av Ruteproduksjonen som inneber at tal Rutetimar eller tal Rutekilometer for den einskilde Rute vert redusert med meir enn 60 prosent samanlikna med Rutetabellen ved Kontraktsinngåing, vil Operatør ha krav på erstatning for det økonomiske tapet Operatøren lir som følge av reduksjonen. Dette skal inkludere eventuelt estimert fortjenestetap dersom dette er tilstrekkeleg dokumentert av Operatør. Oppdragsgjevar avgjer om heile eller delar av erstatninga vert fordelt jamt over Kontraktens resterande varigheit eller utbetalt som ein eingongskostnad. Dersom Oppdragsgjevar vel å utbetale erstatninga fordelt over kontraktens resterande varigheit, skal denne inkludere eventuelle finansieringskostnader.

Erstatning omfattar ikkje:

- Tap som er fjerne og avleidd som dømesvis tap av marknadsposisjon, eller andre indirekte konsekvensar som ligg utanfor det direkte økonomiske tapet knytt til reduksjonen.

1.11.5.1.2 Varig reduksjon av Ruteproduksjon utover 60 prosent som inneber færre Fartøy i Ruta
Dersom Oppdragsgjevar gjer ein varig reduksjon av Ruteproduksjonen som inneber at Operatør må redusere tal Fartøy på ruta, omfattar erstatninga i tillegg til punkt 1.14.2.4.1 følgjande:

- Eventuelle resterande fartøyinvesteringar som var planlagd nedskriven over Kontraktens tiltenkte varigheit, dokumentert ved:
 - o investeringsbeløp ved kontraktsoppstart

- plan for nedskriving
- verdiar som er nedskriven fram til endringstidspunktet, samt eventuelle attverande verdiar som ikkje er nedskriven på dette tidspunktet.

Erstatninga skal under ein kvar omstende ikkje overstige den resterande delen av det totale avtalte kontraktsvederlaget for den aktuelle Ruta, med frådrag for Operatørens sparte kostnader.

Dersom reduksjonen i Ruteproduksjonen utover 60% leiar til færre Fartøy i Ruta, og Fartøyet vert nytta i anna oppdrag for tredjepart eller avhenda, skal den utmålte erstatninga frå Oppdragsgjevar avkortast eller betalast tilbake. Dette gjeld under føresetnad om at vederlaget frå tredjepart tilsvare eller overstig den utmålte erstatninga frå Oppdragsgjevar etter dette punkt.

1.11.5.1.3 Operatørens tapsavgrensningsplikt for tilfelle som nemnd i pkt. 1.14.2.4.1 og 1.14.2.4.2
Operatør har plikt til å treffe rimelege tiltak for å avgrense sitt økonomiske tap, herunder å selje, leige ut, eller nytte Fartøy til andre oppdrag dersom dette er mogleg. Tapsavgrensningsplikta omfattar også Operatørens plikt til å treffe rimelege tiltak for reduksjon av mannskapskostnader og andre tapkostnader.

1.11.6 Endringar knytt til teknologiutvikling (ekskludert framdriftsteknologi)

1.11.6.1 Endringar initiert av Oppdragsgjevar

1.11.6.1.1 Overordna

Den teknologiske utviklinga vil fortsetje dei neste åra. Dette vil stille store krav til innovasjon, og Oppdragsgjevar har derfor rett til å krevje endringar i utføringa av Oppdraget for å ta i bruk ny teknologi.

Operatør skal saman med Oppdragsgjevar jobbe aktivt med å implementere ny teknologi og bruke nye digitale løysingar for å løyse utfordringar, problemstillingar og behov som blir identifiserte i Oppdraget for å nå følgjande målsettingar:

- Utvikle eit meir berekraftig og miljøvennleg tilbod
- Levere ei teneste som er sikrare, av høgare kvalitet og regularitet
- Utvikle ei betre kundereise og kundeoppleving
- Gi ei betre teneste til reduserte kostnader

1.11.6.1.2 Ny teknologi

Oppdragsgjevar har rett til å endre Oppdraget for å kunne løyse deler av transportbehovet på ein annan måte eller med annan teknologi. Dette kan til dømes vere ønskje om uttesting og bruk av heil eller delvis autonome løysingar.

1.11.6.1.3 IT-tenester

Oppdragsgjevar har rett til å krevje at Operatør tar i bruk løysingar for å dekkje forretningsbehov knytt til kundeinnsikt, kommunikasjon og rapportering. Dette kan til dømes vere installasjon av løysing for automatisk passasjertelling og sanntidsløysing.

Ved endringar etter dette punkt vil Oppdragsgjevar blant anna spesifisere type data og kommunikasjons- og kvalitetskrav til løysinga. Ansvar knytt til kjøp, installasjon, eigarskap, drift og vedlikehold av utstyr har Oppdragsgjevar rett til å påleggje Operatør.

1.11.6.1.4 Internett

Oppdragsgjevar har rett til å krevje at bandbreidde og teknologi for internettleveransen og/eller internettdistribusjone på fartøya vert oppgradert i løpet av kontraksperioden.

Ved krav om endring frå Oppdragsgjevar skal Operatør føreslå ny teknologisk løysing som imøtekommer Oppdragsgjevars nye krav til internettleveransen. Operatør vil ha ansvar for gjennomføring av endringa, herunder for innkjøp av naudsynt utstyr, montering og implementering. Operatør skal framlegga ein plan for gjennomføring av endringa, som skal godkjennast av Oppdragsgjevar.

1.11.6.1.5 Immaterielle rettigheter og bruksrettar

Ved endringar omfatta av punkt 1.11.7.1 skal dei immaterielle rettighetane og bruksrettighetane knytt til kjøp og/eller utvikling av nye løysingar liggje hos Oppdragsgjevar.

1.11.6.1.6 Vederlagsjustering som følgje av endring i *punkt 1.11.6*

Operatørs vederlag ved endringar etter punkt 1.11.6.1 skal justerast i samsvar med punkt 1.11.8.3. I tillegg kan Operatør også krevje eit tillegg tilsvarende 3 % av investeringskostnadene (innkjøpskostnaden) som endringa inneber.

1.11.6.1.7 Endringar initiert frå Operatør

Operatør kan leggje fram forslag til nye digitale løysingar eller bruk av ny teknologi som er relevant for gjennomføring av Oppdraget. Dersom Oppdragsgjevar ønskjer å gjere ei endring i Oppdraget i samsvar med Operatør sitt forslag skal Operatør sitt vederlag justerast i samsvar med punkt 1.11.8.3. I tillegg kan Operatør også krevje eit tillegg tilsvarende 10 % av meirkostnadene som endringa inneber.

Oppdragsgjevar atterheld seg likevel retten til å kunne avtale fordeling av kostnader, risikofordeling av eventuelle kostnadsoverskridingar, samt fordeling av immaterielle rettar og bruksrettar i det einstilte tilfellet.

1.11.7 Endringar i krav om administrative tenester

1.11.7.1 *Generelt om endringar i krav om administrative tenester*

Oppdragsgjevar har i Kontrakten kapittel 2 skildra fleire typar administrative oppgåver som Oppdragsgjevar skal utføre, samt ein ansvarfordeling mellom Oppdragsgjevar og Operatør. Oppdragsgjevar atterheld seg retten til å overføre desse eller andre administrative oppgåver/tenester knytt til Oppdraget til Operatør. Oppdragsgjevar atterheld seg også retten til å fjerne eller redusere Operatørs administrative oppgåver/tenester i Oppdraget, eller be Operatør løyse oppgåvene på ein annan måte. Operatørs vederlag skal ved endringar etter dette punkt skal justerast i samsvar med punkt 1.11.8.3.

1.11.8 Andre endringar i Oppdraget

1.11.8.1 *Oppdragsgjevars rett til å påleggje andre endringar*

Oppdragsgjevar har rett til å påleggje endringar i Oppdraget ut over det som fremkjem av punkt 1.11.2 til 1.11.7 som ikkje er vesentlege. Slike endringar kan innebære at Operatør skal yte noko i tillegg eller i staden for det avtalte, at ytingas karakter, kvalitet, art eller utføring vert endra eller at avtalte ytingar skal utgå frå Oppdraget. Døme på slik endring kan vere at Oppdragsgjevar endrar ved ansvarfordelinga knytt til eigarskap eller drift av utstyr og software for sanntidsdata. Ei endring må stå i samanheng med det Kontrakten omfatar og ikkje føre til at Oppdraget vert av ein vesentlig annan art enn det opphavleg avtalte Oppdraget.

1.11.8.2 Drift av fartøy eigd eller framleigd av Oppdragsgjevar

Oppdragsgjevar har rett til å krevje at Operatør driftar eit fartøy i Oppdraget som vert eigd eller vert framleigd av Oppdragsgjevar.

1.11.8.3 Vederlagsjustering som følgje av endring etter punkt 1.11.8

Ved endringar i samsvar med punkt 1.11.8 skal vederlaget justerast basert på den faktiske meirkostnad eller innsparing som endringa medfører. Operatør skal gje Oppdragsgjevar eit spesifisert estimat på kva endringa vil medføre i vederlagsjustering.

Oppdragsgjevar atterheld seg retten til å samanlikne Operatørs dokumenterte kostnader med tilsvarende kostnader i marknaden/bransjen, ved til dømes sjølv å innhente prisar eller ved å innhente prisvurdering frå uavhengig takstmann. Oppdragsgjevar har rett til å avrekne vederlagsjusteringa dersom dei estimerte meir-/mindrekostnadane avvik frå dei dokumenterte faktiske kostnadane og/eller frå tilsvarende kostnader i marknaden.

Operatør skal med rimelege midlar avgrense tap og førebyggje verknadane som kjem av pålegg om endringar under Kontrakten.

1.11.9 Endring av fartøy på initiativ frå Operatør

Operatør kan byte ut eitt eller fleire av fartøya med andre fartøy så fremt dei nye fartøya oppfyller alle minstekrav og har tilsvarende eller betre kvaliteter enn fartøya som vert bytta ut. Operatør må kunne dokumentere at fartøyet oppfyller alle krav stilt i kontrakten.

Byte av fartøy i samsvar med dette punkt på initiativ frå Operatør gjev ikkje rett på justering av vederlaget.

Byte kan ikkje skje utan samtykke frå Oppdragsgjevar. Oppdragsgjevar kan ikkje nekte slikt byte utan sakleg grunn.

1.12 KONTRAKTSBROT, TILTAKSPLAN OG SANKSJONAR

1.12.1 Kva er kontraktsbrot

Det ligg føre kontraktsbrot frå Operatørens side dersom utføring av Oppdraget avvikar frå dei forpliktingar, krav, fristar mv. som følgjer av Kontrakten.

Det ligg føre kontraktsbrot frå Oppdragsgjevars side dersom Oppdragsgjevar ikkje oppfyller dei forpliktingar som er tillagt Oppdragsgjevar etter Kontrakten.

1.12.2 Informasjonsplikt

Dersom ein av Partane vert forhindra, eller har grunn til å tru at han vil bli forhindra frå å oppfylle sine plikter etter Kontrakten, skal han straks skriftleg varsle den andre part. Varselet skal opplyse om årsaka til hindringa og skal så vidt mogleg opplyse om kva tid ytinga kan gjennomførast, samt opplysningar om korleis hindringa kan utbetrast. Tilsvarende gjeld dersom det er grunn til å tru at ytterlegare hindringar vil inntreffe etter at første varsel er gitt.

1.12.3 Reklamasjon

Ved kontraktsbrot skal den part som krev rett som følgje av kontraktsbrotet reklamere innan rimeleg tid frå han oppdaga eller burde ha oppdaga kontraktsbrotet.

1.12.4 Retting og tiltak/tiltaksplan

Dersom det ligg føre kontraktsbrot skal Operatør på eige initiativ, snarast mogleg og for eigen rekning, rette avviket han oppdagar, sjølv om avviket ikkje er oppdaga eller påpeika av Oppdragsgjevar.

Operatør har rett og plikt til å utbetre avvik som er påpeikt av Oppdragsgjevar slik at Operatør si yting til ein kvar tid er i samsvar med Kontrakten. Operatør skal innan 14 dagar etter motteke varsel/reklamasjon, gje Oppdragsgjevar melding om dei tiltak han tek sikte på å utføre for å rette på tilhøva, og tidspunkt for gjennomføring. Oppdragsgjevar skal utan ugrunna opphald gje Operatør melding om sitt syn på Operatør sine planar om retting.

Oppdragsgjevar kan pålegge Operatøren å utføre bestemte tiltak for å unngå kontraktsbrot. Det kan også krevjast at Operatøren utarbeidar tiltaksplan for å unngå kontraktsbrot. Tiltak kan relatere seg til alle typar administrative og operative forbetringar i tilknytning til utføringa av Oppdraget, også haldningsarbeid i Operatørens organisasjon. Operatøren kan ikkje krevje godtgjersle for utarbeiding av tiltaksplan eller utføring av tiltak.

Etterlevinga av pålagde tiltak og/eller tiltaksplan, vil kunne vere eit element ved Oppdragsgjevars vurdering av om det skal illeggast gebyr ved kontraktsbrot i punkt 1.15.5.

Dersom Operatør ikkje oppfyller sine pliktar etter Kontrakten, eller det er naudsynt å få avvika retta raskare enn kva Operatør klarar, har Oppdragsgjevar høve til sjølv å rette avvika eller til å la ein tredjemann gjere dette. I så fall skal Operatør betale naudsynte og relevante kostnader knytt til rettinga, så framt Oppdragsgjevar går fram på ein rimeleg måte. Oppdragsgjevar skal varsle Operatør før Oppdragsgjevar ber ein annan part rette avvika.

1.12.5 Trekk og gebyr

Ved kontraktsbrot har Oppdragsgjevar rett til å gi trekk/gebyr/sanksjonar i samband med Kontrakten kapittel 7. Oppdragsgjevar kan krevje at slike trekk/gebyr/sanksjonar fortløpande vert trekt frå godtgjersla ved bruk av kreditnota frå Operatør.

Dersom Oppdragsgjevars tap som følgje av Operatørs avvik i utføringa av Oppdraget er vesentleg høgare enn fastsett gebyr/trekk/sanksjon, eller Operatørs avvik varer i ein periode på meir enn 50 dagar, har Oppdragsgjevar rett til å ta i bruk Kontraktens andre misleghaldssanksjonar. Med tap meinast her økonomisk tap, omdømmetap eller reduksjon i kontraktsverdi og/eller miljøtying.

1.12.6 Krav mot Operatør ved forseinka oppstart av Ruteproduksjon

1.12.6.1 Dersom Operatørs risiko

Dersom heile eller deler av drifta ikkje kan starte opp til rett tid med dei fartøya som er fastsatt, av årsaker som Operatør ber risikoen for og som ikkje utgjer force majeure etter punkt 1.12.14.1 eller covid-19-situasjon/Ny pandemi etter punkt 1.12.14.2 tredje avsnitt, skal Operatør sørge for å utføre tenesta med alternative fartøy. Dei alternative fartøya skal oppfylle Kontraktens krav til reservefartøy, jf. punkt 3.2. Vidare vil tal dagar med bruk av alternative fartøy etter dette punkt inngå i tal dagar Operatør kan nytte reservefartøy per kalenderår, jf. punkt 2.5.6.1.

Dersom Oppdragsgjevar vurderer at det er risiko for at Operatør ikkje vil kunne setje inn alternative fartøy eller at fartøya som vert sett inn avviker vesentleg frå krava til reservefartøy, kan Oppdragsgjevar la andre operatørar utføre Ruteproduksjonen inntil Operatør sine Hovudfartøy kan utføre Ruteproduksjon. Operatør skal dekkje alle Oppdragsgjevars meirkostnader knytt til dette punkt. Bruk av alternative fartøy i samsvar med dette punkt vil ikkje gje fritak for Kontraktens trekk-, gebyr- og sanksjonsføresegn.

1.12.6.2 Dersom Oppdragsgjevars risiko

Dersom heile eller delar av drifta ikkje kan starte opp til rett tid med dei fartøya som er fastsett, av årsaker som Oppdragsgjevar ber risikoen for og som ikkje utgjer force majeure etter punkt 1.12.14.1 eller Covid-19-situasjon/Ny pandemi etter 1.12.4.2 tredje avsnitt, kan Oppdragsgjevar påleggje Operatør å utføre tenesta med alternative fartøy eller andre transportmiddel. Oppdragsgjevar vil dekkje Operatørs relevante og naudsynte meirkostnader som følgje av slike bøtetiiltak, til dømes leigekostnad for alternative fartøy, energikostnader, opplagskostnader etc. Det skal gjerast frådrag for innsparingar Operatør har som ein følgje av at kontraktpliktene blir suspendert i den aktuelle perioden. Vidare har Oppdragsgjevar i slike situasjonar rett til å redusere Ruteproduksjonen i Oppdraget. Reduksjon i Ruteproduksjon etter dette punkt vert ikkje omfatta av endringsføresegna om varig endring ved reduksjon av Ruteproduksjonen utover 60 prosent definert i punkt 1.11.5.1. Operatørs vederlag skal ved slike produksjonsendringar justerast i samsvar med endringsreglane for varige

endringar i Ruteproduksjonen med inntil 60 prosent auke eller reduksjon, jf. punkt 1.11.2.2. Dersom Oppdragsgjevar vurderer at det er risiko for at Operatør ikkje gjennomføra avhjelpstiltak i samsvar med Oppdragsgjevar sine pålegg, kan Oppdragsgjevar la andre operatørselskap utføre avhjelpstiltak. Operatør vil vere fritatt for relevante gebyr dersom avviket som gebyret knytt seg til skuldast forhold som Operatør ikke rår over.

1.12.7 Prisavslag

Ved kontraktsbrot frå Operatør kan Oppdragsgjevar krevje prisavslag. Storleiken på prisavslaget skal fastsetjast på grunnlag av verdien av reduksjon som avviket representerer for Oppdragsgjevar. Dette kan til dømes omfatte tap av omdøme. Prisavslag skal minimum svare til den innsparinga Operatør har oppnådd som ein følgje av at utføringa ikkje er i samsvar med Kontrakten.

Pålagde gebyr og/eller trekk relatert til avviket kjem til fråtrekk ved utmålinga av prisavslag.

Er Oppdragsgjevars tap større enn det prisavslag Oppdragsgjevar kan krevje etter første ledd, kan Oppdragsgjevar krevje erstatning for det overskytande tapet.

1.12.8 Dagbot

Dersom Operatør ved kontraktsbrot ikkje gjennomfører retting i samsvar med punkt 1.15.4, har Oppdragsgjevar rett til å krevje dagbot. Dagbota løpar fram til Operatør har retta avviket, men maksimalt i 100 kalenderdagar. Dagbota per kalenderdag per avvik kan maksimalt utgjere ein promille av årleg vederlag for det/dei avvika som kontraktsbrotet knytt seg til.

Oppdragsgjevar kan krevje at slik dagbot fortløpande vert trekt frå Oppdragsgjevars vederlag ved bruk av kreditnota frå Operatør.

1.12.9 Brot på løns- og arbeidsvilkår

For sanksjonar vedrørande brot på vilkåra knytt til løns- og arbeidsvilkår, sjå Vedlegg 1B-2.

1.12.10 Partane sine rett til å krevje erstatning

Oppdragsgjevar kan ved kontraktsbrot frå Operatør krevje dekkja det dokumenterte økonomiske tapet kontraktsbrotet har medført. Pålagte standardiserte gebyr og/eller eventuelle dagbøter går til frådrag ved erstatningsutmålinga.

Oppdragsgjevar kan krevje erstatning for eitkvart tap, også tap som skuldast meirarbeid eller andre kostnader knytt til Operatørs kontraktsbrot. Det kan ikkje krevjast erstatning for indirekte tap. Nemnde erstatningsavgrensing gjeld ikkje i tilfelle av grov aktløyse eller forsettleg handling utvist av Operatør eller nokon han er ansvarleg for.

Operatør kan krevje erstatning for tap han er påført som følgje av Oppdragsgjevars kontraktsbrot. Operatør kan ikkje krevje erstatning for indirekte tap. Dette gjeld ikkje i tilfelle av grov aktlause eller forsettleg handling utvist av Oppdragsgjevar.

Skadevoldande part plikter å innbetale erstatningskravet til skadelidande part innan 14 dagar rekna frå den dato skadelidande part skriftleg har fremja krav til skadevoldande part.

Ein part vil ikkje vere erstatningspliktig dersom parten kan påvise at det låg føre ei hindring frå å kunne oppfylle Kontrakten grunna omstende som parten ikkje rår over og ikkje med rimelegheit kunne vente, unngå eller avhjelpe med rimelege midlar og kostnader (kontrollansvar), eller der kontraktsbrotet skuldast skadelidande part. Nemnde erstatningsavgrensing gjeld ikkje i tilfelle av grov aktløyse eller forsett utvist av Operatør eller nokon han er ansvarleg for.

1.12.11 Krav frå kundane

Dersom det ligg føre kontraktsbrot og Oppdragsgjevar som følgje av det mottok krav om erstatning eller kompensasjon direkte frå kundar, også krav som følgje av Oppdragsgjevars til ein kvar tid gjeldande garantiar overfor kundane, skal kravet dekkast av Operatøren innan ti (10) verkedagar frå Oppdragsgjevar har sett fram kravet skriftleg med vedlagt dokumentasjon. Det same gjeld krav som følgje av Oppdragsgjevars til ein kvar tid gjeldande garantiar overfor kundane, Krav frå kundane kjem ikkje til frådrag i anna standardiserte gebyr, prisavslag eller erstatning overfor Oppdragsgjevar.

1.12.12 Manglande rapportering og overføring av data

Dersom Operatør ikkje rapporterer og overfører data i samsvar med kapittel 2, har Oppdragsgjevar rett til å halde tilbake betaling inntil forholdet er retta opp. Oppdragsgjevar kan likevel ikkje halde igjen eit beløp som er uforholdsmessig stort sett i høve det kontraktbrotet omhandlar.

1.12.13 Tilbakehaldsrett og motrekning

Oppdragsgjevar har rett til å motrekne vederlaget eller eitkvart anna beløp Oppdragsgjevar måtte skylde til Operatør, mot eitkvart forfallen uteståande beløp Operatør eller Operatørs kontraktsmedhjelparar skulder Oppdragsgjevar. Oppdragsgjevar er ikkje pliktig til å gje noko føregåande varsel for å kunne nytte motrekningsretten.

Operatør seiar frå seg retten til å motrekne krav mot Oppdragsgjevar.

1.12.14 Force majeure og Covid-19/Ny pandemi

1.12.14.1 Force majeure

Dersom ein av partane vert forhindra frå å oppfylle sine pliktar etter Kontrakten som følgje av forhold som ligg utanfor hans kontroll, slik som til dømes krig, naturkatastrofar, terror, nasjonal streik eller lockout, offentlege påbod og forbod, vert parten fritatt frå sine pliktar i denne Kontrakten så lenge forholda utgjer eit hinder for parten i å gjennomføre sine pliktar etter Kontrakten. Manglande oppfyljing av Kontrakten som følgje av force majeure er ikkje kontraktsbrot.

For at ein part skal kunne krevje rett etter force majeure, må han ikkje med rimelegheit kunne ha forutsett force majeure-hendinga og verknaden av hendinga, og heller ikkje med rimelegheit kunne ventast å unngå eller overvinne verknaden av hendinga.

Oppdragsgjevar betalar ikkje for leveransar som ikkje blir utført.

Den av partane som vil krevje rett etter force majeure plikter å gje skriftleg varsel til den andre parten om dette utan ugrunna opphald.

Kvar av partane skal dekkje eigne kostnader forbunde med den ekstraordinære situasjonen. Partane plikter i tilfelle av force majeure utan ugrunna opphald å informere om tilhøve som kan vere av betydning for den andre parten. Parten plikter å medverke til å avgrense verknaden av force majeure.

1.12.14.2 Covid-19/Ny pandemi i samband med Kontraktsoppstart

Partane er samde om at styresmaktene sine pålegg og tilrådingar i forbindelse med Covid-19/Ny pandemi skal følgjast slik dei til ein kvar tid gjeld.

Operatør skal uavhengig av Covid-19-/Ny pandemi-situasjonen sikre at fartøya og/eller naudsynt infrastruktur vil vere i drift frå fastsett Kontraktsoppstart. Operatør skal difor planleggje og leggje til rette for å redusere konsekvensane som eventuelle pålegg, tilrådingar eller andre hendingar knytt til Covid-19/Ny pandemi fører med seg for arbeid og leveransar som skal gjerast i samsvar med denne Kontrakten. Operatør skal i denne samanhengen utarbeide ein tiltaksplan med føremål å redusere konsekvensar som Covid-19/ Ny pandemi kan få for framdrifta i Oppdraget. Denne tiltaksplanen skal leggjast fram for Oppdragsgjevar.

Dersom Operatør likevel kan dokumentere at Covid-19/ Ny pandemi medfører at framdrifta for ferdigstilling av fartøy eller naudsynt infrastruktur vert hindra, og dette skuldast forhold utanfor Operatør sin kontroll, skal det ikkje reknast som misleghald. Dette føreset at Operatør ikkje med rimelegheit burde ha teke hindringa med i rekninga ved Kontraktsinngåinga, eller med rimelegheit kunne ventast å unngå eller overvinne følgjene av den.

Operatør skal varsle Oppdragsgjevar omgåande dersom framdrifta vil eller kan verte forseinka som resultat av Covid-19/Ny pandemi, også årsakene, den trulege tidslengda og tiltak, så snart Operatør veit eller burde ha visst at framdrifta vil verte påverka. Operatør skal gjenoppta arbeid etter Kontrakten så snart som mogleg.

Oppdragsgjevar betalar ikkje for leveransar som ikkje blir utført.

For endringar som følgje av nye lover, forskrifter og offentlege vedtak, eller som følgje av slike endringar knytt til Covid-19/ Ny pandemi, sjå føresegn om ekstraordinær prisregulering i kapittel 7.

1.12.14.3 Tiltak for å bøte på force majeure eller Covid-19/Ny pandemi undervegs i Kontrakten

Dersom heile eller deler av drifta ikkje kan gjennomførast som følgje av force majeure omfatta av punkt 1.15.14.1 eller Covid-19-/Ny pandemi-situasjon omfatta av punkt 1.15.14.2 tredje avsnitt, kan Oppdragsgjevar påleggje Operatør å utføre tenesta med alternative fartøy eller andre transportmiddel.

Kostnader Operatør har med å setje i verk slike tiltak for å bøte på force majeure skal dekkjast av Oppdragsgjevar. Kostnadar utover dette er Operatør sitt ansvar.

Ved tiltak for å bøte på Covid-19/Ny pandemi omfatta av punkt 1.15.14.2 tredje avsnitt dekkjer Oppdragsgjevar kostnadene som skal bøte på den ekstraordinære situasjonen.

Det skal gjerast frådrag for innsparingar Operatør har som følgje av at kontraktpliktene blir suspendert i den aktuelle perioden. Vidare har Oppdragsgjevar i situasjonar kor Operatør berre kan utføre tenesta med alternative fartøy eller andre transportmiddel, rett til å redusere Ruteproduksjonen i Oppdraget. Operatørs vederlag skal ved slike produksjonsendringar justerast i samsvar 1.14.2.3

1.12.15 Betalingsmisleghald

Ved betalingsmisleghald har kreditor krav på rentar i samsvar med lov om forseinka betaling.

1.12.16 Heving

1.12.16.1 Heving som følgje av mislighald frå Operatør

Ved vesentleg mislighald, eller dersom det er klart at vesentleg misleghald vil inntre, har Oppdragsgjevar rett til å heve Kontrakten eller deler av denne med umiddelbar verknad, samt krevje erstatning.

Oppdragsgjevar vil gjere ei konkret vurdering med utgangspunkt i dei alminnelige kontraktsrettslige prinsippa knytt til vesentleg misleghald. Dette betyr at vesentleg misleghald både kan skuldast eitt eller fleire avvik. Døme på tilhøve som kan utgjere vesentleg misleghald (ikkje uttømmande liste) vil kunne vere at Operatør ikkje har naudsynte løyver, forsikringar, bankgaranti eller sertifikat, eller summen av dagbøter overstig 10 % av kontraktens årlege godtgjersle. Vidare vil gebyr/trekk/sanksjon ilagt/gjennomført av oppdragsgjevar i ein kortare tidsperiode kunne vere årsak til heving, antan aleine eller i kombinasjon med fleire andre misleghald. Til dømes vil det kunne utgjere eit vesentleg misleghald dersom Operatør har innstilt meir enn 10 prosent av tal Rutekilometer som inngår i oppdraget over ein 3 månaders periode.

Oppdragsgjevar kan krevje full erstatning for tap som følgje av hevinga sjølv om det aktuelle misleghaldet før heving eventuelt har medført krav om trekk, gebyr, prisavslag og/eller erstatning. Heving skjer ved at Oppdragsgjevar gir Operatør skriftleg melding om dette.

Når heving skjer skal:

- a) Operatør avslutte utføringa av Oppdraget og forlate ruta/rutene på det tidspunkt Oppdragsgjevar fastset. Oppdragsgjevar har rett til å disponere over Operatør sine fartøy og anna materiell nytta i Oppdraget i opptil 18 månader etter at Operatør har avslutta si drift. Oppdragsgjevar skal gje Operatør eit rimeleg vederlag for slik bruk.
- b) Oppdragsgjevar godtgjøre Operatør for det som er kontraktmessig utført etter Kontraktens priser. Av dette vederlaget kan Oppdragsgjevar halde tilbake det som er naudsynt for å dekkje krav etter bokstav c) og d).

- c) Operatør betale erstatning for dei meirkostnader som hevinga medfører for Oppdragsgjevar.
- d) Operatør betale erstatning for tap ut over meirkostnadene nemnd i punkt c), dersom kontraktsbrotet har sin årsak i forsetjeleg eller grov aktlause frå Operatør si side,

Ved heving kan kvar av partane skriftleg krevje at det straks vert avhalden ei registreringsforretning, der det i protokoll vert nedteikna kva Operatør har utført av kontraktarbeid og kven som er til stades. Unnlèt ein part å møte utan gyldig grunn, kan den annan part gjennomføre registreringsforretninga aleine.

1.12.16.2 Heving på grunn av konkurs eller insolvens hos Operatør

Går Operatør konkurs, eller dersom han bevisleg blir eller erkjenner å vere insolvent, kan Oppdragsgjevar skriftleg heve Kontrakten, med mindre det utan ugrunna opphald vert godtgjort at Oppdraget vil bli fullført i samsvar med Kontrakten.

1.12.16.3 Heving som følgje av misleghald frå Oppdragsgjevar

Operatør har rett til å heve Kontrakten dersom Oppdragsgjevar vesentleg misligheld sine kontraktpliktar eller det er klart at vesentleg kontraktsbrot vil inntre.

Før heving kan skje skal Operatør varsle Oppdragsgjevar skriftleg. Varselet skal innehalde ein rimeleg frist for Oppdragsgjevar til å rette opp misleghaldet. Fristen skal ikkje vere kortere enn ein måned.

Når heving skjer

- a) kan Operatør innstille utføringa av Oppdraget innan ei rimeleg frist etter at Oppdragsgiver har motteke Operatørs skriftlige meddelelse om heving.
- b) skal Oppdragsgjevar betale Operatør for den del av Oppdraget som er kontraktmessig utført, Operatør sine avviklingskostnader og eventuelle tap som Operatør vert påført på grunn av kontraktsforpliktelser ovanfor Operatør sine underleverandørar.
- c) skal Oppdragsgjevar betale Operatør erstatning for tapt fortjeneste som han etter Kontrakten ville ha hatt på den gjenståande delen av Oppdraget.
- d) skal Oppdragsgjevar betale erstatning for yttarlegare tap såfremt kontraktsbrotet har si orsak i forsetteleg eller grovt aktlause frå Oppdragsgjevares si side.

Ved heving kan kvar av partane skriftleg krevje at det umiddelbart vert avholdt ei registreringsforretning, der det i protokoll vert nedteikna kva Operatør har utført av kontraktarbeid og hvem som er tilstede. Unnlater ein part å møte utan gyldig grunn, kan den annan part gjennomføre registreringsforretninga aleine.

1.13 TVISTAR, LOVVAL OG VERNETING

1.13.1 Lovval

Partanes rettigheter og plikter etter denne Kontrakten vert regulert etter norsk rett.

1.13.2 Forhandlingar

Dersom det oppstår tvistar mellom partane om tolking eller rettsverknadene av denne Kontrakten skal tvisten først søkjast løyst ved forhandlingar. Fører ikkje slike forhandlingar fram, skal saka avgjerast av dei ordinære domstolane, med mindre partane vert samde om å bringe saka inn for avgjerd ved voldgift. At ein tvist er brakt inn til avgjerd for domstol eller ved voldgift, fritar ikkje partane frå å oppfylle sine plikter etter Kontrakten.

1.13.3 Verneting

Hordaland tingrett er verneting for alle tvistar under denne Kontrakten.

2 LEVERANSESKILDING

2.1 ANSVARSFORDELING KNYTT TIL DRIFT

Oppdragsgjevar vil ha hovudansvaret for:

- Planlegging av rutetilbodet
- Marknadsføring og kommunikasjon
- Sal- og billetteringsløyising
- Trafikantinformasjon

Operatør har ansvar for:

- Gjennomføring av den til ei kvar tid gjeldande Ruteproduksjonen som inngår i Oppdraget
- Gjennomføring av andre aktiviteter som inngår i Oppdraget, medrekna
 - sal av billetter
 - bidra med kundehandling, marknadsføring og formidling av reiseinformasjon

2.2 KRAV TIL PLANLEGGING

2.2.1 Fordeling av ansvar

Oppdragsgjevar har ansvar for planlegginga av rutetilbodet. Operatør er ansvarleg for den planlegginga som er naudsynt for å kunne gjennomføre Oppdraget.

Oppdragsgjevars ansvar:

- Kontakt med andre myndigheiter knytt til infrastruktur (gjeld likevel ikkje for tilhøva omfatta av punkta 6.2)
- Kontakt med kundar
- Planlegging av rutetilbodet
- Syte for at naudsynte leigeavtaler for kai er inngått

Operatørs ansvar:

- Planlegging av fartøydisponering
- Planlegging av skiftplaner
- Gjennomføring av den daglege drifta
- Verkstadplan

2.2.2 Ruteplanlegging

2.2.2.1 Kollektivtilbodet

Oppdragsgjevar har ansvaret for planlegging av det heilskaplege kollektivtilbodet. Oppdragsgjevar har hovudansvaret for å følgje med på marknadsutviklinga og endre tilbodet deretter. Dette inneber kvar rutene skal gå, kva haldeplassar/kaier som skal betenast, samt frekvens og opningstider på tilbodet. Oppdragsgjevar ynskjer at Operatør kontinuerleg kjem med innspel til arbeidet basert på erfaringar med den daglege drifta.

2.2.2.2 Rutetabellar og fartøyplanar

Oppdragsgjevar er ansvarleg for utarbeiding av Rutetabellane. Alle ruteendringar skjer på datoar fastsett av Oppdragsgjevar. Oppdragsgjevar skal som hovudregel sende varsel om endring av Ruteproduksjon skriftleg seinast 4 veker før ruteendringa trer i kraft. I samband med endring i skuleskyss, eller ved kortvarige endringar må Operatør kunne gjennomføre naudsynte endringar på kortare varsel enn 4 veker.

Oppdragsgjevar er ansvarleg for å levere gjeldane rutedata til Operatør.

Operatør kan til ei kvar tid føreslå endringar i Ruteproduksjonen.

Operatør er ansvarleg for utarbeiding av fartøyplanar, Operatør er ansvarleg for at dei til ei kvar tid gjeldande fartøyplanane er tilgjengelege for Oppdragsgjevar minst 4 veker før endringa finn stad. Årleg verkstadsplan skal uoppfordra sendast Oppdragsgjevar kvart år.

2.2.2.3 Skiftplanar

Operatør er ansvarleg for utarbeiding av skiftplanar for tilstrekkeleg bemanning av fartøya. Oppdragsgjevar har rett på innsyn i desse planane.

2.2.3 Planlegging av infrastruktur

Oppdragsgjevar skal ivareta interessene til kollektivtrafikken i samband med at offentlege styresmakter driv planarbeid og annan utøving av mynde som gjer beslutningar om terminalar, kaier/anløp og informasjonssystem.

Operatør skal setje seg inn i og innrette seg etter offentlege vedtak og avgjerder som endrar, hindrar eller på andre måtar påverkar trafikkavviklinga av kollektivtransporten innanfor denne kontrakten i kontrakten si løpetid. Operatør må også gjere seg kjend med og innrette seg etter planarbeid og andre offentleg tilgjengelege vedtaks-/beslutningsprosessar som er sett i verk forut for gjennomføringa av denne konkurransen og som kan få betydning for leveransane etter denne Kontrakten.

Operatør skal ivareta interessene til eigen trafikk i høve til offentlege styresmakter når det gjeld forhold som påverkar den daglege drifta. Operatør skal halde Oppdragsgjevar informert om eventuelle avviklingsproblem. Oppdragsgjevar ønsker at Operatør skal kome med framlegg til løysingar for dette når slike situasjonar oppstår.

Operatør skal delta i møter og på synfaringar som skjer i regi av Oppdragsgjevar eller andre offentlege verksemdar, der det vurderast som føremålsteneleg. Det vert ikkje gjeve økonomisk vederlag for slik deltaking.

2.3 KRAV TIL GJENNOMFØRING AV RUTEPRODUKSJONEN

2.3.1 Krav til etterleving av Rutetabellar

Operatør skal utføre Oppdraget i samsvar med dei til ei kvar tid gjeldande Rutetabellane under alle normale og påreknlege vêrtilhøve. Tider opplyst om i Rutetabellane utgjer avgangstider (med unnatak av kaier med framkomst- og avgangstidspunkt, og endekai som utgjer seinaste framkomsttid). Operatør må sjølv sikre at overfartstid, manøvrering til og frå kai og ombord- og ilandstiging tilsaman

ikkje tar meir tid enn at dei definerte avgangs- og framkomsttidene per kai kan haldast. Dette gjeld uavhengig av faktisk bruk av bestillingsstopp. Sjå punkt 4.2.2 om Bestillingsstopp. Det gjerast merksam på at det tidvis vil vere kort tid til av/påstigning grunna kort snutid og mange reisande. Oppdragsgjevar understrekar at det er Operatørs ansvar å sikre at landgangsløysinga er effektiv nok til at tid til av/påstigning ikkje er til hinder for å overhalde avgangstider.

Ved driftsstans, sjukdom og liknande skal Operatør foreta naudsynte tiltak for at produksjonen skal kunne utførast i samsvar med Rutetabellen. Operatør skal arbeide systematisk med oppfølging av punktlegheit og avviksårsak, og har ansvar for at årsakene til regelmessig førekomande forseinkingar og uregelmessigheiter som skuldast driftsmessige tilhøve blir analysert og løyst.

Ein Tur vert definert som forseinka når fartøyet anløper eller forlater kai 1 til 60 minutt seinare enn fastsett avgang- eller framkomsttid for den einskilde kai i Rutetabell.

Ein tur vert definert som avbroten dersom fartøyet ikkje anløper ein eller fleire av Turens faste og bestilte anløpsstader, men likevel gjennomfører meir enn 50% av Turens anløpsstadar.

Ein Tur vert definert som innstilt når fartøyet anløper 50% av turens faste og bestilte anløpsstader eller mindre, eller er meir enn 60 minutt forsinka etter fastsett avgang- eller framkomsttid i Rutetabell.

Ved manglande etterleving av dei aktuelle Rutetabellane vil Oppdragsgjevar gjennomføre trekk og ileggje gebyr i tråd med punkt 7.6 og/eller nytte dei generelle misleghaldsreglane i punkt 1.12.

2.3.1.1 Forholdet til annan korresponderande trafikk

Oppdragsgjevar fastset kva som er korresponderande trafikk/avgangar. Operatør pliktar å gjere seg kjend med alle korrespondansar knytt til rutene. Operatør pliktar å etablere kommunikasjon med operatør av korresponderande transportmiddel. Ved forseinkingar som vil kunne få betyding for korresponderande trafikk, pliktar Operatør å informera den korresponderande operatøren umiddelbart.

Operatør pliktar å vente inntil 10 minutt på korresponderande kollektivmiddel. Oppdragsgjevar kan ikkje ileggje gebyr for eventuelle forseinkingar som følgje av slik venting. Det gjeld også for eventuelle forskyvingar på seinare avgangar som følgje av ein slik forseinking.

2.3.2 Reisegaranti

Operatør pliktar å følgje Oppdragsgjevars til ei kvar tid gjeldande transportvilkår, *jf.*

<https://www.skyss.no/billett-og-pris/transportvedtekter/>.

Oppdragsgjevar kan utarbeide nærare retningslinjer for korleis Operatør skal handtere saker etter reisegarantien. Oppdragsgjevar har rett til å gjere endringar ved reisegarantiordninga i løpet av kontraktperioden.

Oppdragsgjevar nyttar til ein kvar tid bransjestandarden for båt, sjå Vedlegg 2A. Sjå punkt 2.5 for krav til handtering av avvikssituasjonar.

2.3.3 Trafikkleiing

Oppdragsgjevar skal kunne oppnå kontakt med ein ansvarleg representant for Operatør heile døgnet, alle dagar.

Operatør si trafikkleiing skal i hovudsak vere retta mot forhold som ivaretek trafikkavviklinga samt dei reisende sine interesser, som til dømes:

- Iverksetje avbøtande tiltak ved trafikkforstyringar
- Melde frå til kaieigar om avvik, til dømes manglande snøbrøyting og skade på kai
- Vurdere tiltak ved fråkøyning av passasjerar
- Løpande oppdatere Oppdragsgjevars rapporteringssystem
- Informere Oppdragsgjevar ved driftsforstyringar som påverkar kundane, herunder ved Forseinka tur, fråkøyningar og Innstilt Tur
- Informere Oppdragsgjevar dersom mannskap eller andre melder inn manglar på kai.
- Mannskap- og fartøydisponering
- Iverksetje alternativ transport ved innstilte, avbrotne eller forseinka Turar

Operatør er pliktig til å setje av ein dag per år for alle på operativt leiarnivå til deltaking i kurs/samling i regi av Oppdragsgjevar relatert til køyreoppdraget. Operatør har ikkje krav på særskilt vederlag knytt til slike samlingar/kurs.

Ved større endringar i Operatørs eigarstruktur eller dersom Operatør skiftar dagleg leiar, driftsansvarleg, økonomiansvarleg eller personar med spesielle kvalitetsansvar, skal Oppdragsgjevar orienterast skriftleg om dette før endringa vert gjennomført.

2.4 OPPDRAG FOR TREDJEPART

Operatør kan ta mindre oppdrag for tredjepart dersom det ikkje kjem i konflikt med dei til ein kvar tid gjeldande Rutetabellane. Oppdragsgjevar skal haldast informert om slike oppdrag.

2.5 HANDTERING AV AVVIKSSITUASJONAR

2.5.1 Planlagde avvikssituasjonar

Ved årlege verkstadsopphald og andre planlagte driftsavbrot skal Reservefartøy vere i drift i Ruta før Hovudfartøyet vert tatt ut av drift. Operatør skal søkje å leggje årlege verkstadsopphald til trafikksvake periodar. Operatør pliktar å informere Oppdragsgjevar om fartøybyte eller innsetjing av Reservefartøy ved planlagt verkstadsopphald.

2.5.2 Tryggleik og krisehandtering

Operatør skal arbeide systematisk og heilskapleg med beredskap i eiga verksemd for å kunne handtere uønska hendingar, herunder hendingar som avviker frå det normale, og som har ført til, eller kan føre til tap av liv eller skade på helse, miljø eller materielle verdier.

Operatør skal ha gjennomført risiko- og sårbarheitsanalysar som syner kva for risikoar Operatør står overfor, samt utforma ein førebygging- og beredskapsplan for handtering av uønska hendingar.

Planen skal innehalde varslingsrutinar internt og til Oppdragsgjevar. Planen skal innehalde førebyggjande tiltak, samt tiltak for å avgrense skadeverknader viss ei uønska hending skulle oppstå. Planen skal vere gjort kjend i verksemda til Operatør. Operatør skal jamnleg gjennomføre beredskapsøvingar og evaluering av desse.

Oppdragsgjevar har rett på innsyn i Operatørs til ei kvar tid gjeldande risiko- og sårbarheitsanalysar, samt førebygging- og beredskapsplan.

Operatør skal ha rutinar for handtering av mistenkeleg oppførsel, gjenglemt bagasje og mistenkelege gjenstander om bord på fartøya og i samband med gjennomføring av Oppdraget. Desse rutineane skal vere godt kjende i verksemda til Operatør og følgjast av mannskapet. Oppdragsgjevar har rett på innsyn i desse rutineane.

2.5.3 Varsling ved Ikkje-planlagde avvikssituasjonar

Operatør skal ved ikkje-planlagde driftsavvik, til dømes Forseinka tur og Innstilt tur, sørgje for at Oppdragsgjevar vert varsla innan kort tid og at kundane vert gjeven god informasjon. Sjå punkt 2.14 for varsling og rapportering.

Operatør pliktar å gjere tiltak for å sikre at Oppdraget vert gjennomført i samsvar med dei til ei kvar tid gjeldande Rutetabellane. Dersom rutetabellen ikkje kan gjennomførast med Hovudfartøy, skal Operatør så snart som mogleg setje inn Reservefartøy på aktuell Rute slik at Rutetabellen vert gjennomført. Sjå punkt 3.2 for krav til Reservefartøy.

2.5.4 Alternativ transport

Ved Innstilte rutekilometer som følgje av avvikssituasjonar, til dømes Innstilt tur og Avbroten tur, skal Oppdragsgjevar gjennomføre trekk og/eller gebyr i vederlaget i samsvar med punkt 7.6.2 og 7.6.3.

Dersom ein Tur vert innstilt, avbroten eller forseinka slik at den reisande ikkje når fram til planlagt anløpskai, skal Operatør sikre alternativ transport til aktuell kai for passasjerar som har kome om bord eller som har bestilt reise på førehand. Dersom ein tur vert innstilt, avbroten eller forseinka slik at fartøyet ikkje rekk korresponderande transportmiddel undervegs på turen, er Operatør ansvarleg for at passasjerane som er om bord får tilbod om alternativ transport til kai/haldeplass som passasjerane var meint å reise til med det korresponderande transportmiddelet. Kravet til alternativ transport gjeld sjølv om avviket skuldast ekstremt krevjande vêrforhold på heile eller delar av Ruta.

Med alternativ transport meinast til dømes transport med buss eller drosje. Operatør kan vise passasjerane til rutegåande trafikk der dette er relevant. Passasjerar skal få dekkja kostnader som er gjeldande etter reisegarantien. Der det ikkje er mogleg å nå reisemålet med alternativ transport med buss eller drosje, kan passasjerane verte vist til neste avgang.

Operatør skal bere kostnadene og har det økonomiske ansvaret for den alternative transporten. Operatørs krav og plikter etter dette punkt kjem i tillegg til den til ein kvar tid gjeldande reisegarantien, jf. Punkt 2.3.2.

Dersom avvikssituasjonar skuldast force majeure, pliktar ikkje Operatør å gjennomføre alternativ transport, jf. Punkt 1.13.

2.5.5 Responstid ved ikkje-planlagde avvikssituasjonar

Ved ikkje planlagt driftsavbrot skal Reservefartøy vere i drift i ruta snarast råd og seinast innan 12 timar. Responstid blir rekna frå det tidspunktet Operatør forstod, eller burde forstå, at driftsavbrot ville oppstå.

Dersom driftsavbrot på fartøy i rute A, skal fartøyet i rute B gå inn i rute A så snart som praktisk mogleg. Rutetilbodet på rute B og rute C må løysast med gjenståande fartøy og alternativ transport på best mogleg måte for dei reisande, inntil reservefartøy er sett i drift.

Alternativ transport i samsvar med punkt 2.5.4 tredje avsnitt skal vere på plass og i drift innan 2 timar etter at Operatør forstod, eller burde forstå, at driftsavbrot ville oppstå. Alternativ transport kan vere buss, drosje, skyssbåt eller anna rutegående transport.

2.5.6 Bruk av Reservefartøy

2.5.6.1 Generelt

Operatør skal ha tilstrekkeleg Reservefartøy til å kunne gjennomføre Oppdraget i samsvar med dei til ei kvar tid gjeldande Rutetabellane.

Den einskilde Rute kan ikkje driftast med Reservefartøy i meir enn 20 dagar per kalenderår, med mindre Reservefartøy oppfyller krav til Hovudfartøy stilt i Kontrakten.

Reservefartøy kan berre nyttast i ei Rute dersom Hovudfartøyet for aktuell Rute eller tilhøyrande energiinfrastruktur har behov for vedlikehald/reperasjon. Reservefartøy kan også nyttast dersom Oppdragsgjevar har godkjent ei særskilt omdisponering av Hovudfartøyet for Ruta.

Kontraktens trekk, gebyr og sanksjonsbestemmelser gjeld også for desse dagane.

2.5.6.2 Reservefartøy ved planlagte avvikssituasjonar

Ved verkstadsopphald og andre planlagte driftsavbrot skal Reservefartøy vere i drift i Ruta før Hovudfartøyet vert tatt ut av drift. Operatør pliktar å informere Oppdragsgjevar om fartøybyte eller innsetjing av Reservefartøy ved planlagt verkstadsopphald eller planlagt nedetid i nett/energiinfrastruktur.

2.6 KRAV TIL MANNSKAP

2.6.1 Språk

For passasjerskip i rutefart mellom norske hamner må mannskap som skal rettleie passasjerar i beredskaps- og naudsituasjonar beherske engelsk og eit skandinavisk språk, jf. [forskrift av 22. desember 2011 nr. 1523 om kvalifikasjoner og sertifikater for sjøfolk.](#)

2.6.2 Uniformering

Operatørs mannskap som har kundekontakt skal bere uniform. Uniformen skal til ei kvar tid vere heil og rein. Operatør dekkjer uniformkostnadene.

Operatør kan sjølv fastsetje utforminga av uniform. Oppdragsgjevar atterheld retten til å kunne stille krav til utforming og profilering på mannskapet sin uniform.

2.6.3 Lærlingar/kadettar

Det er eit krav at Operatør er tilknytt ei lærling-/kadettordning, at minst ti prosent av arbeidet utførast av lærlingar og at minst ein person av dei som deltek i arbeidet med å oppfylle kontrakten skal vere lærling, jf. forskrift om plikt til å stille krav om bruk av lærlingar i offentlege kontraktar.

Kravet kan oppfyllest av Operatør eller ein eller fleire av hans underleverandørar.

Utanlandske selskap kan oppfylle lærling- og kadettkravet ved å nytte lærlingar/kadettar som er tilknytt offentleg godkjent lærling-/kadettordning i Noreg eller tilsvarende lærlingordning i opphavslandet eller tilsvarende ordning i anna EU/EØS-land. Operatør skal ved oppstart, og på anmodning under gjennomføringa av Oppdraget, dokumentere at krava er oppfylt.

Kravet gjeld ikkje dersom Operatør kan dokumentere reelle forsøk på å inngå lærling-/kadettkontrakt utan å lykkast. Tilsvarende gjeld dersom Operatør har inngått lærling/kadettkontrakt, men på grunn av forhold som skuldast lærlingen/kadetten ikkje kan nytte vedkommande under Oppdraget. Dette føreset at Operatør kan dokumentere reelle forsøk på å inngå ny lærling/kadettkontrakt utan å lykkast.

Oppdragsgjevar dekkjer lønskostnader for lærling-/kadett per år basert på den til ei kvar tid gjeldande tariff-løn. Operatør sine lønskostnader knytt til lærlingar/kadettar skal ikkje inngå i årsvederlaget, men fakturerast Oppdragsgjevar årleg.

Operatør skal ved avslutning av kvart kalenderår dokumentere bruk av lærlingar/kadettar per år inkludert tal timar utført arbeid og timelister. Oppdragsgjevar har rett til å gjennomføre naudsynte kontrollar, og brot på krav om bruk av lærlingar vert sanksjonert etter reglane i punkt 1.14 flg.

2.6.4 Kurs og opplæring

Operatøren er ansvarleg for opplæring av eige personell. Tilsvarende er Operatøren ansvarleg for at personalet innfrir kompetansekrav gjennom heile kontraktsperioden. Operatør skal utarbeide opplæringsplan for sitt mannskap som ein del av kvalitetssikringssystemet. Opplæringsplanane skal vere tilgjengeleg for Oppdragsgjevar.

Tilsette hos Operatør med kundekontakt skal ha gjennomgått opplæring i, og til ein kvar tid ha naudsynt kunnskap om:

- Retningslinjer for kundebehandling og servicenivå
- Oppdragsgjevars pris- og billettsystem, og sonestruktur
- Detalj-kunnskapar om rutene Operatør betener, i tillegg til korresponderande/samkøyrande ruter
- God kunnskap om rutetilbodet elles i Ruteområdet
- Transportvedtektene og Oppdragsgjevar sin reisegaranti
- Varslingsrutinar og krisehandtering i samsvar med punkt 2.5.2
- Oppdragsgjevars opplæringsplattform
- Bruk av Sanntidssystemet

Operatøren skal ha ein kontaktperson/ansvarleg for opplæring og kurs.

Oppdragsgjevar nyttar ein digital lærings- og kommunikasjonsplattform som er tilgjengeleg for Operatøren. Operatøren er ansvarleg for brukaradministrasjon (legge inn nye brukarar, deaktivere inaktive brukarar) av Operatørens brukarar i plattformen. For Operatørar med fleire enn 300 tilsette, skal det nyttast automatisk brukarhandtering via CSV. Lærings- og kommunikasjonsplattformen skal vere operativ ved kontraktsoppstart.

Oppdragsgjevar utviklar opplæringsmaterieill knytt til mellom anna kundeservice, billettprisar, forretningsreglar, sonestruktur og billettløysing som blir delt i ein lærings- og kommunikasjonsplattform. Operatøren er sjølv ansvarleg for å utarbeide opplæringsmaterieill utover dette. Operatøren har ansvar for kostnader knytt til gjennomføring og testing av eigne tilsette, både før oppstart og undervegs i kontraktsperioden. Operatøren er ansvarleg for å halda seg oppdatert med informasjon frå Oppdragsgjevar i den digital lærings- og kommunikasjonsplattformen, og skal jamleg sjekke denne.

Operatør skal stille all personell kostnadsfritt til disposisjon for Oppdragsgjevar inntil 2 dagar kvart kalenderår. Dette for å gjennomgå supplerande opplæring innan dei områder Oppdragsgjevar finn naudsynt.

Operatør kan kome med innspel til ønskt opplæring. Oppdragsgjevar og Operatør kan saman utvikle og planleggje kurs innanfor ulike emne/tema.

Opplæring og liknande som skjer i regi av Oppdragsgjevar, eller den Oppdragsgjevar gjev fullmakt til, kan skje anten ved bruk av digitale læringsplattform(ar) og/eller ved samlingar. Dersom Oppdragsgjevar arrangerer samlingar for personell omtala ovanfor, refunderer ikkje Oppdragsgjevar reiseutgifter eller kompensasjon for reisetid og diett.

2.6.5 Service og kundekontakt

Mannskap skal oppfylle krava i punkta nedanfor:

Service og kundekontakt:

- Mannskap skal opptre og svare venleg og høfleg på førespurnad frå alle kundar og andre som tek kontakt.
- Mannskap skal kunne svare korrekt på spørsmål om samband som blir omfatta av denne Kontrakten. Mannskap skal også svare korrekt på spørsmål om aktuelle og korresponderande samband og bussruter i området.
- Mannskap skal kunne svare korrekt på spørsmål om Oppdragsgjevar sin reisegaranti og transportvedtekter.
- Mannskap med kundekontakt skal ikkje nytte høyretelefonar eller liknande utstyr, med mindre dette er nødvendig for å utføre arbeidet.
- Mannskap skal vere særskilt merksam og hjelpe personar med nedsett funksjonsnivå, reisande med barnevogner og barn.
- Mannskap skal ha full oversikt over, og kunne bruke, alle innretningar som dei ulike båtane er utstyrt med.
- Mannskap skal ha kunnskap om miljøvenleg drift.
- Mannskap skal ha kunnskap om ansvarsområdet til nøkkelpersonar hjå Operatøren og Operatøren sitt kvalitetssikringssystem.
- Mannskap skal vere aktive i stuing av bagasje når det er naudsynt for å utnytte bagasjekapasiteten fullt ut.

I tillegg blir det krevd at:

- Mannskapet skal kommunisere godt på skandinavisk språk og beherske engelsk
- Mannskapet skal vere særskilt merksam og hjelpe personar med nedsatt funksjonsnivå og reisande med barnevogner

Særleg om pris- og sonesystem

- Mannskap skal kunne svare korrekt på spørsmål om prisar, reisebevis, salskanalar, rutetider og kaier.
- Mannskap skal kunne selje korrekte billetter på Oppdragsgjevars billetteringsutstyr.
- Mannskap skal ha oversikt over sonestruktur for buss i området.

Bruk av digital lærings- og kommunikasjonsplattform

- Mannskap skal gjennomføre relevant opplæring på oppdragsgjevars digitale lærings- og kommunikasjonsplattform. Mannskapet skal bruke plattformen for naudsynt kundeinformasjon ved behov.

- Operatøren skal ha rutinar for at all mannskap har tilgang på nettbrett/smarttelefon til bruk av den digitale lærings- og kommunikasjonsplattforma. Operatør skal dekke kostnad til nettbrett/smarttelefon.
- Dersom oppdragsgjevar utviklar opplæring for andre typar teknologi, som til dømes VR (Virtual Reality) og liknande, er Operatøren ansvarleg for å kjøpe inn utstyret det er behov for å gjennomføre opplæringa på.

2.7 AVVIK RELATERT TIL HELSE, MILJØ OG TRYGGLEIK (HMT)

Alle avvik relatert til HMT skal rapporterast til Oppdragsgjevar. Ein månadleg rapport fordelt per Rute, skal innehalde tal for siste månad og totalt for inneverande år innanfor følgjande kategoriar:

- Personskade med fråver (her må det og oppgjevast antatt og verkeleg tal fråversdagar utover skadedagen)
- Personskade utan fråver
- Nestenulykke og farleg forhold
- Personskade passasjer/tredjepart
- Skader på last
- Støyt/kontaktskade
- Utslepp ytre miljø (luft/sjø)
- Timeverk
- Sjukefråver (korttids-, langtids- og totalfråver), for aktuell månad og akkumulert for året

Ved uønska hendingar skal Operatør kommentere kva hendingar dette er og kva tiltak som er satt i verk for å unngå at liknende skjer igjen. Operatør skal kommentere utviklinga av resultat, trendar o.l. Rapportering til Oppdragsgjevar skal skje innan den 15. i påfølgjande månad. Oppdragsgjevar skal ved førespurnad få innsyn i eventuelle interne og eksterne revisorrapportar.

Oppdragsgjevar skal ha kopi av sjøulykkerapporter som vert sendt til Sjøfartsdirektoratet.

2.8 KRAV TIL FRAKT AV GODS

2.8.1 Rett til å frakte gods

Operatør kan frakte gods om bord så lenge plassen tillet det og det ikkje går utover passasjerkapasiteten og gjeldande Rutetabell vert oppretthalden. Eventuelle inntekter for denne tenesta skal gå til Operatør.

Operatør må sjølv ta ansvar for alle kostnader i samband med godstransporten. Det er i hovudsak mindre pakkar som vert transportert.

2.8.2 Takstar gods

Operatør fastset dei til ei kvar tid gjeldande takstreglane for frakt av gods. Desse skal godkjennast av Oppdragsgjevar. Operatør er sjølv ansvarleg for eventuell betalingsløyising for frakt av gods.

2.9 KRAV TIL SAL AV BILLETTAR

2.9.1 Pris- og prisreglement

Oppdragsgjevar fastset prisar, reglement for prisar og rabattordningar, kjøpskanalar, og krav til billettsystem. Sjå <https://www.skyss.no/billett-og-pris/reglement-for-prisar-og-rabattordningar-for-b%C3%A5t-i-vestland/>.

Oppdragsgjevar er forplikta til å informere Operatør skriftleg når endringar skjer i prisreglementet. Det vil normalt vere ei justering av prisane ein gong i året. Oppdragsgjevar kan regulere prisane inntil 4 gonger per år basert på den prosentvise endringa i total konsumprisindeks.

Operatør forpliktar seg til å sørge for at mannskapet til ei kvar tid er kjent med gjeldande prisreglement og forretningsreglar for billettsal.

2.9.2 Billettsal og billettavlesning

Oppdragsgjevar definerer og fastset salsstrategi og krav til billettsal og -avlesing.

Operatøren skal syte for at det billetterast korrekt og i samsvar med Oppdragsgjevars billettsystem på alle avgangar som inngår i Ruteproduksjonen.

Operatøren skal syte for at billetteringsutstyret kunden sjølv skal bruke (til dømes betalingsautomat), plasserast etter prinsippa om universell utforming.

Operatør skal bruke Oppdragsgjevars salsløyser til sal og avlesing av billettar. Oppdragsgjevar har ansvar for utvikling og vedlikehald av denne løysinga.

Oppdragsgjevar har rett til å innføre eit bestillingssystem som mogleggjer at passasjerar kan bestille plass og bestillingsstopp i sine system i løpet av kontraktsperioden. Inntil Oppdragsgjevar eventuelt innfører ei slik løysing, skal Operatør stille med eit eige bookingsystem. Systemet skal gjere det mogleg for kundar med gyldig billett å bestille plass, og skal vere tilgjengeleg for kundane via web og app. Det blir ikkje stilt krav om at Operatøren sitt system skal integrerast mot TetSalg. Operatør ber kostnaden for sitt eige bookingsystem.

Når Oppdragsgjevar har eit bestillingssystem på plass, vil dette erstatte systemet til Operatør. Ved ein slik overgang skal Operatør bidra med data og flytte eksisterande bestillingar over til Oppdragsgjevar sitt system.

Operatør skal selje billettar til dei passasjerane som ikkje har gyldig billett ved ombordstigning. Operatøren har ansvar for at passasjerar kan kjøpe billettar om bord, og for å kontrollere at alle passasjerar har gyldig billett ved påstigning. Sal av billettar skal skje i samsvar med det til ei kvar tid gjeldande prisreglement. Det vert rekna som feil eller manglande billettsal om kunden ikkje får kjøpt/skrevet ut gyldig billett. Oppdragsgjevar kan gjeve Operatør gebyr ved manglande oppfylging av billetteringsreglane jf. punkt 7.6.3.

Kontant og bankkort er gyldig betalingsmiddel om bord. Avlesing av kundens førehandskjøpt billett skal skje elektronisk, eller ved framvising av mobilbillett eller papirbillett.

Operatør skal oppfylle alle Oppdragsgjevars krav til billettsal og -avlesing også ved bruk av Reservefartøy.

Operatør skal dokumentere rutinar for sal av billetter ved hjelp av Oppdragsgjevars salsløyser. Dersom feil ved salsløyseringa skuldast feil på Operatørs utstyr, skal dette meldast utan ugrunna

opphald til Oppdragsgjevar. Operatør skal utan ugrunna opphald syte for å reparere eller byte ut utstyr som ikkje fungerer.

2.9.2.1 Betalingsterminal og nettbrett

Operatør har ansvar for å anskaffe og eige eller leige utstyr for sal og billettering. Vedlikehald av programvare er Oppdragsgjevar sitt ansvar.

Oppdragsgjevars system for sal og billettering er Tet BetjentSalg og skal installerast på Operatør sine salseiningar. Operatør skal også anskaffe ein kvitteringsskrivar og betalingsterminal.

Bankkortbetaling skal skje gjennom Oppdragsgjevar/Tet sin felles innløysaravtale, sjølv om Operatør eig eller leiger betalingsterminalane. Alle beløp betalt med bankkort går direkte til Oppdragsgjevar. For betalingsterminal og avtalar knytt til dette, er det særskilde reglar frå kortselskapa som gjer at mottakar av betalinga må vere den same som står som juridisk motpart i avtalen. Det er Operatørs ansvar å inngå naudsynte avtalar for leige og drift/support av betalingsterminalar (inkludert løysing for nettverk) med Oppdragsgjevars leverandør av salsløysing. Operatør har også ansvar for å inngå avtale om innløysing med Oppdragsgjevars leverandør av salsløysing.

Følgande krav vert stilt til utstyr for sal og billettering:

- Salseininga skal nytte Android operativsystem, versjon 7.1 eller nyare.
- Oppgradering til nyare versjon av operativsystem på salseining skal utførast når Oppdragsgjevar har behov for dette, seinast innan tretti (30) verkedagar frå dato Oppdragsgjevar melder slikt behov.
- Salseininga skal ha innbygd støtte for å køyre applikasjonar.
- Salseininga skal ikkje køyre andre applikasjonar enn BetjentSalg.
- Salseininga skal kunne kommunisere med 4G-yting eller betre.
- Når Oppdragsgjevar produksjonssett nye versjonar av BetjentSalg-applikasjonen, skal eininga oppdaterast med den nye versjonen innan ti (10) verkedagar frå dato Oppdragsgjevar gjev melding om at ny versjon er tilgjengeleg.
- Salseininga skal ha ei yting tilsvarande AndroidPassmark score 2000 eller betre.
- Salseininga må ha en skjermstorleik i området frå 5.5" til 11".
- NFC-eining skal ha NFC-lese og -skrivekapabilitet, og må vere kompatibel med ISO/IEC18092 standarden og ha support for MIFARE Desfire/Ultralight og ISO 14443 A/B kort.
- Kvitteringsskrivar må ha støtte for tilkopling av salseining, og skal ha ein utskriftshastigheit på minimum 50 mm/sek og ha en papirstorleik mellom 58 og 80 mm bredde.
- Kvitteringsskrivar skal støtte utskriftar av Aztec kode og QR koder, Model 2 med Error correction level M.
- Kvitteringsskrivar skal ha støtte for Bluetooth 3.0 eller høgare.

- Kvitteringsskrivar skal støtte kansellering av utskrift.
- Salseining skal vere dimensjonert for å minimum støtte tilkopling for ytterleg to periferienheter, som betalingsterminal eller liknande.

2.9.2.2 Livssyklusforvaltning – tidsmessighet

Med mindre anna er særskilt avtalt, har Operatøren totalansvar for livssyklusforvaltning av utstyr, programvare og andre ytelser som er naudsynt for å oppretthalde avtalt tenestnivå.

2.9.3 Billettkontroll

Oppdragsgjevar har ansvar for gjennomføring av billettkontrollar og atterheld seg retten til å føreta kontrollar om bord utan førehandsvarsel. Billettkontrollørane skal legitimere at dei har myndigheit til å utføre slike oppgåver. Mannskapet på fartøyet skal samarbeide med billettkontrollørane og rette seg etter dei instruksar som billettkontrollørane gir i samband med gjennomføringa av kontrollen så fremt instruksane ikkje kjem i konflikt med tryggleika om bord. Forseinkingar som oppstår som følge av billettkontroll skal meldast eigen trafikkleiar og verte loggført.

Oppdragsgjevar har til ei kvar tid rett til å be Operatør om å kontrollere dei reisande sine billetter og at gjeldande reglement for takstar og rabattordningar er fulgt.

2.9.4 Frikort

Det er berre Oppdragsgjevar som kan innvilge fri reiserett. Dersom Operatør sine tilsette har rett på frikortreiser som følge av tariffavtale, skal Operatør betale kr 1200 per kort til Oppdragsgjevar. Prisen vert justert årleg i tråd med konsumprisindeksen.

Tal på kort ved årsstart det einskilde avtaleår multiplisert med prisen på frikort, vil verte førehandsfakturert Operatør i løpet av første kvartal. Nye frikort som blir meldt inn av Operatør i løpet av det einskilde avtaleår vil verte fakturert halvårleg. Innmeldingar som kjem etter første halvår det einskilde avtaleår vil verte fakturert halv pris av årskostnad. Utmeldingar som skjer i løpet av året vert ikkje refundert.

Endringar i tal frikort skal løpande meldast inn til Operatør i samsvar med fastsette rutinar utstedt av Oppdragsgjevar. Ved utmeldingar skal frikort innhenta av Operatør og sendast til Oppdragsgjevar.

Operatør har ansvar for eventuelle frikort knytt til pensjonistane i Ruteområdet.

Operatør skal følgje Oppdragsgjevars administrative rutinar knytt til innmelding/utmelding av frikort.

2.10 KRAV TIL HANDSAMING AV HITTEGODS

Hittegods skal handterast og takast vare på av Operatør i samsvar med gjeldande lover og forskrifter.

Kvar einskild gjenstand skal merkast med nøyaktig utfylt hittegodslapp der det fremkjem dato, klokkeslett og funnstad/rutenummer.

Operatør skal føre ein logg over hittegodts slik at det er mogeleg å spore når og kor det er funnet, samt informasjon om når det er henta av eigar.

2.11 KRAV TIL REINHOLD OG VEDLIKEHALD AV FARTØY

Operatør har ansvar for at reinhold og vedlikehald vert utført på fartøya. Fartøya skal til ei kvar tid vere godt reinhaldt og vedlikehaldt.

2.11.1 Dagleg reinhold

- Gulvflater og toalett skal minimum reingjerast 1 gang i døgnet. Ved synleg smuss skal innvendige vegger og vindauge reingjerast dagleg.
- Ved tilgrising av passasjersalong og toalett (til dømes oppkast), skal dette reingjerast så snart som mogeleg.
- Sete skal være reingjort og utan synleg smuss til ei kvar tid.
- Fartøya skal være fri for tagging, både ut- og innvendig,
- Golv skal, i tillegg til å vere vaska, vere reingjort for tyggegummi, tagging og liknande.
- Utvendig vask av fartøya skal utførast dagleg dersom behov for å gje eit godt heilskapleg inntrykk. Ved saltsprut på vindauge til passasjersalong skal vindu reingjerast dagleg så langt det lar seg praktisk gjere.
- Mannskapet skal gå igjennom fartøya og plukke laust søppel minst ein gong per Tur.

2.11.2 Periodisk reinhold

- Alle vindauge skal reingjerast innvendig minimum 1 gong per måned.
- Fartøyet skal minimum reingjerast utvendig 1 gong per måned.
- Innvendig heilvask, som rensing av alle setetrekk, blir utført minimum 2 gonger pr. år.

Periodisk reinhold skal kunne dokumenterast ovanfor Oppdragsgjevar.

2.11.3 Dagleg vedlikehald

- Fartøy i trafikk skal syna seg utan skader på overflater/maling, skrog eller innredningsdetaljar og interiør.
- Punkterte vindauge skal skiftast så snart som mogleg.
- Vindauge med riss-skadar skal skiftast så snart som mogleg.

2.11.4 Periodisk vedlikehald

Operatør har ansvaret for periodisk vedlikehald av sine fartøy. Periodisk vedlikehald skal kunne dokumenterast ovanfor Oppdragsgjevar.

2.12 KRAV TIL MARKNADSFØRING OG KUNDEKOMMUNIKASJON

Oppdragsgjevar er ansvarleg for marknadsføring av kollektivtrafikken i Vestland.

Oppdragsgjevar har rett til å gjennomføre marknadsundersøkingar ombord i fartøya. Ved behov skal Oppdragsgjevar ha vederlagsfri tilgang til fartøya for montering av kommunikasjonsteknologi (for eksempel Beacons) for gjennomføring av marknadsundersøkingar.

2.12.1 Marknadsføring av kollektivtrafikken

2.12.1.1 *Oppdragsgjevar sitt ansvar*

Marknadsføring og informasjon om kollektivtransporten og rutetilbodet er Oppdragsgjevars ansvar. Oppdragsgjevar har i den samanheng ansvar for følgjande:

- Annonsering av rutetilbodet, og dertil kommunisere informasjon om endringar i trafikkavviklinga som følgje av planlagde avvik
- Informasjon om rutetilbodet og prisar i aktuelle kanalar, som:
 - Digitale informasjonskanalar (app, skjerm, nettside m.m.)
 - Analoge informasjonskanalar (brosjyremateriell, ruteplakater m.m)
 - Plassering av skjermar og/eller digitale rutetavler på kaier
- Produksjon av ruteplakatar eller anna informasjon

2.12.1.2 *Operatør sitt ansvar*

Operatør har den direkte kundekontakten og skal medverke i informasjonsarbeidet. Operatør har i den samanheng ansvar for følgjande:

- Operatør skal kommunisere relevant informasjon på alle fartøy sine digitale flater etter retningslinjer som Oppdragsgjevar fastset, herunder på skjermar som elles vert nytta til framvising av tryggleiksinformasjon.
- Levere sanntidsdata som definert i punkt 2.13.3 og Vedlegg 2E
- Skjerm for passasjerinformasjon. Sjå skjermkrav under punkt 3.1.14.2.2
- Operatør har ansvaret for at skjerm og PC fungerer tilfredsstillande i rutenes opningstid.
- Sørge for at kundeinformasjon frå Oppdragsgjevar vert plassert og distribuert på fartøya. Det må vera mogleg å henge opp plakatar om bord.
- Sørge for at informasjon om ruteendringar og anna informasjon frå Skyss vert kunngjort etter dei retningslinjer som Oppdragsgjevar fastset. Operatør skal i den samanheng også gje skriftleg tilbakemelding til Oppdragsgjevar om at oppgåva er utført.
- Vedlikehald og utskifting av rutekassetar på kai
- Eventuell utplassering og løypande utskifting til siste utgåve av Ruteplakatar på aktuelle kaier i rutene.
- Operatør skal ikkje henge opp eigne plakatar/informasjon om bord på fartøyet.

Operatør melder til oppdragsgjevar dersom det er behov for produksjon av informasjonsmateriell som skal nyttast om bord.

Oppdragsgjevar kan i tillegg påleggje Operatør å kommunisere naudsynt publikumsinformasjon direkte til kundane ved ikkje-planlagde avvikssituasjonar. Dersom Operatør vert pålagt denne oppgåva skal kommunikasjonen skje på vegne av Oppdragsgjevar etter nærare retningslinjer frå Oppdragsgjevar (t.d. SMS-varsling). Eventuelle meirkostnader som følgje av eit slikt pålegg vert kompensert i samsvar med punkt 1.11.8.3.

Operatør har ansvar for kjøp, installasjon og drift av digitale skjermer om bord på fartøya, inkludert tilhørende utstyr og publiseringssystem.

Oppdragsgjevar skal ha tilgang til publiseringssystemet slik at tilsette hos Oppdragsgjevar utan opphald (direkte/online) kan publisere innhald til dei digitale skjermene. Tilgangen skal, som eit minimum, gjere det mogleg å:

- publisere dei mest brukte filtypeane for bilete og video (t.d. .mov, .mp4 og alle vanlege bildefiler)
- publisere både på enkeltfartøy og på fleire fartøy i grupper
- planlegge publisering fram i tid
- setje opp tidsavgrensa vising av utvald innhald

Oppdragsgjevar skal ha tilgang som gjer det mogleg å sjå det innhaldet som Operatør er ansvarleg for, t.d. tryggleiksinformasjon. Dette for å sikre at Oppdragsgjevar har full oversikt over kva budskap som møter dei reisande.

Oppdragsgjevar atterheld seg retten til å stille krav til kva publiseringssystem Operatør skal nytte for dei digitale skjermene. Etter inngåing av kontrakt skal Operatør gå i dialog med Oppdragsgjevar om val av system. Dersom Oppdragsgjevar i kontraktperioden krev eit bestemt publiseringssystem, skal Oppdragsgjevar bere kostnadene ved nødvendig tilrettelegging og eventuelt nytt utstyr for å ta systemet i bruk.

Dersom Operatør vel eit publiseringssystem med fleire funksjonar enn dei som er opplista over, og som heller ikkje kjem inn under informasjonsplikter hos Operatør, har Oppdragsgjevar rett til å legge føringar for desse. Dette gjeld til dømes vising av vërmelding med meir.

Dersom publiseringssystemet Operatør vel er ukjent for Oppdragsgjevar, pliktar Operatør å gi grunnleggande opplëring slik at Oppdragsgjevar kan publisere som beskrive over.

Oppdragsgjevar skal ha tilgang til å kunne publisere til fartøyets digitale flater, og Oppdragsgjevar kan stille krav til kva publiseringsløysing som Operatør skal bruke til desse digitale flatene. Operatør skal sørge for skjermer, tilhørende utstyr og publiseringssystem.

Operatør skal vidareformidle all relevant informasjon frå Oppdragsgjevar til sine tilsette. Informasjonen skal formidlast ved bruk av egna formidlingskanalar, evt. etter nærare retningslinjer frå Oppdragsgjevar.

2.12.2 Reklamerettar

Operatør plikter å stille med fartøy utan reklame og/eller gjeldande reklameavtalar. Oppdragsgjevar har alle rettार til reklame i og på fartøya.

Alle reklameinntekter i kontraktperioden tilhøyrer Oppdragsgjevar. Det er den til ei kvar tid gjeldande reklameoperatør som forvaltar Oppdragsgjevar sine reklamerettar, og som er ansvarleg for den praktiske gjennomføringa av reklameringa.

Sal av andre produkt enn billettar, skal ikkje skje om bord på i fartøyet, med mindre Oppdragsgjevar har godkjent slikt sal.

Informasjon og reklame om servering/kiosksal om bord er tilet etter avtale med Oppdragsgjevar.

2.12.3 Krav til mediakommunikasjon

Operatør skal bidra til å sikre god dialog mellom Oppdragsgjevar og Operatør, og strekke seg etter å ha ei kvalitetssikra og samordna haldning eksternt i mediasaker av ei viss betydning for Kontrakten.

2.12.3.1 Kontaktpersonar

Operatør skal primært kontakte følgjande kontaktpunkt hos Oppdragsgjevar:

- I spesifikke saker - kontraktsansvarleg
- Ved meir akutte saker – Skyssvakt
- I meir generelle saker – pressekontakt
- Ved større saker/ulykker – pressekontakt, Skyssvakt og direktør

Operatør skal ha faste kontaktpersonar som Oppdragsgjevar kan kontakte når det oppstår akutte mediasaker. Operatør er ansvarleg for at Oppdragsgjevar til ei kvar tid har ei oppdatert liste over kontaktpersonar med:

- Ansvarsområde/tema
- Namn
- Kontaktdetaljar

Operatør bør ha fast(e) talsperson(er) for uttalelser til media.

2.12.3.2 Medieførespurnader

Dersom Operatør får ein førespurnad frå media som vedkjem Oppdraget eller andre tilhøve i Kontrakten, skal Operatør tilstrebe å samordne svar og handtering av medieførespurnaden med Oppdragsgjevar før uttale vert gitt. Oppdragsgjevar skal få melding om slike medieførespurnader snarast mogeleg.

Kravet om samordning med Oppdragsgjevar gjeld ikkje dersom førespurnaden gjeld mindre trafikkavvik av låg alvorsgrad.

2.12.3.3 Eigne initiativ overfor media

Dersom Operatør ønsker å ta initiativ til mediasaker om aktuelle tema som er relevante for eller relaterte til Kontrakten, skal dette gjerast i tett dialog mellom Operatør og Oppdragsgjevar.

I samband med førebuing av driftsoppstart, større endringer i Oppdraget eller andre tema relatert til våre kontraktsområder og aktuelle transportmidlar, skal partane i samarbeid planleggje offentlege utspel/pressemelding/lanseringar. Alle initiativ frå Operatør skal avtalast og samordnast med Oppdragsgjevar i god tid i forvegen (minst fire veker).

2.12.3.4 Kundekommunikasjon

Kundane i kollektivtrafikken skal ha grunnleggande lik behandling. Oppdragsgjevars kundesenter mottar, registrerer og svarer på klagar og andre førespurnadar. Førespurnadar som omhandlar kundeforholdet hos Operatør blir sendt Operatør for kommentar, eller i nokre tilfelle for handtering og svar til kunde.

Operatør skal svare på førespurnadar frå kundesenteret innan to (2) verkedagar. Kategoriar for klager som skal verte svart direkte av Operatør vert avtalt mellom partane.

2.13 KRAV TIL KUNDEHANDTERING OG REISEINFORMASJON

2.13.1 Kundehandtering

Operatør har ansvar for at alle kundar blir møtt på ein serviceorientert og kundevennleg måte. Blant anna skal menneskap være behjelpelig når rullestolbrukarar og personar med nedsett funksjonsevne skal om bord og i land.

Operatør pliktar å handtere alle førespurnadar om reisa frå kundar, også klager eller liknande, på ein kundevennleg måte. Operatør skal loggføre kundeklager som Operatør mottar, og rapportere om disse. Operatørs tilsette skal opptre som ambassadørar for Oppdragsgjevar, og vere lojal ovanfor dei val og prioriteringar Oppdragsgjevar tar. Menneskapet skal ha relevant kompetanse, positiv serviceinnstilling og god kundeservice.

Operatør skal loggføre kundeklager som Operatør mottar, og rapportere om disse. Operatørs tilsette skal opptre som ambassadørar for Oppdragsgjevar, og vere lojal mot dei val og prioriteringar Oppdragsgjevar tar.

2.13.2 Informasjon på kaianlegg

Operatør har ansvar for vedlikehald og utskifting av rutekassetar på kaiene etter retningslinjer frå Oppdragsgjevar.

Operatør er ansvarleg for utplassering og utskifting av ruteinformasjon på kaier slik at dei til ei kvar tid er siste utgåve, og at informasjon om ruteendringar og annan informasjon frå Oppdragsgjevar blir plassert, distribuert og hengt opp på kaier etter retningslinjer frå Oppdragsgjevar. Operatør skal også fjerne materiell etter avtalt tid, eller når informasjonen ikkje lenger er relevant. Operatør skal gje skriftleg tilbakemelding til Oppdragsgjevar når oppgåva er utført.

Operatør skal fortløpande rapportere til Oppdragsgjevar om feil og manglar med utstyr (rutekassetar, skjermar og liknande) på kaier som inngår i Kontrakten, etter retningslinjer frå Oppdragsgjevar.

2.14 OVERFØRING AV DATA OG RAPPORTERING

2.14.1 Sanntidsinformasjon

For at Oppdragsgjevar skal kunne tilby passasjerar reise- og passasjerinformasjon i sanntid, i tillegg å gjere fartøy synlege i regionale og nasjonale sanntidsreisesøk, må fartøy levere sanntidsdata til Oppdragsgjevar. Dette føreset at alle fartøy som skal nyttast i Oppdraget er påkobla Operatør sitt sanntidssystem.

Sanntidssystemet skal avgi trafikkdata kontinuerleg til Oppdragsgjevar, og skal nyttast til annonsering og informasjon retta mot reisande. Et slikt system kommuniserer med fartøyets eigne system. Trafikkdata til Oppdragsgjevar må leverast over ei SIRI-teneste som følgjer informasjonselementer beskrevet i Håndbok N801 og nyttar NSR koder for anløp/kai.

Krav til sanntidsutstyr i fartøy og dataleveransar er skildra i Vedlegg 2E.

2.14.2 Datastraumar

For å få eit betre, heilskapleg trafikalt og innsiktsbasert overblikk over gjennomføringa av Oppdraget, skal Operatør tilgjengeliggjere sensoriske og hendingsbaserte datastraumar frå fartøy til

Oppdragsgjevars API. Oppdragsgjevars API og krav til innhald og leveransar av datastraumar er skildra i Vedlegg 2E.

For hendingsbaserte datastraumar skal Operatør registrere årsak og tiltak knytt til hendinga. Sjå Vedlegg 2E for krav til slik registrering.

2.14.3 Endringar i overføring av data og rapportering

Oppdragsgjevar vil med jamne mellomrom og i løpet av kontraktperioden kome med nye versjonar av emneskildringane for kva som skal rapporterast og overførast av data. Slike endringar kan omfatte nye emnar og endringar på eksisterande emnar. Alle endringar og alle emnar vil bli gitt versjonsnummerering. Det vil si at heile API-skildringa med nye, endra og uendra emnar vil få eit nyare versjonsnummer. Oppdragsgjevar vil til ei kvar tid leggje til rette for at Operatør kan levere emnar på eldre versjonar enn nyaste. Alle versjionsendringar på Oppdragsgjevars API vil bli skriftleg varsla til Operatør. Nye versjonar som inneheld mindre endringar vil Oppdragsgjevar som utgangspunkt ikkje krevje at Operatør oppdaterer til.

Det kan bli gjort endringar i løpet av kontraktperioden som Oppdragsgjevar vil krevje at Operatør oppdaterer til. I slike høve vil Oppdragsgjevar utstede endringsordre i samsvar med reglane i punkt 1.11.6 Endringar knytt til teknologiutvikling.

2.14.4 Supplerande løysingar for sanntid- og datastraumar

2.14.5

Dersom kombinasjonen av sanntidsinformasjon i samsvar med pkt. 2.14.1 og datastraumar i pkt. 2.14.2 ikkje gjev Oppdragsgjevar den informasjon om avvik og avvikshandtering som Oppdragsgjevar finn naudsynt, kan Oppdragsgjevar i tillegg krevje at Operatør nyttar Oppdragsgjevar sitt webbaserte rapporteringsskjema– (Skyssloggen eller tilsvarande) for rapportering eller utfyllande informasjon. Slik rapportering skal i så fall skje på dei vilkår og fristar Oppdragsgjevar fastset, og utan ekstra kompensasjon. **Andre rapporteringsbehov**

2.14.5.1 *Kvalitetskontroll og dokumentasjon*

Oppdragsgjevar kan ta i bruk eit webbasert system for registrering av resultat frå kvalitetskontrollar utført i regi av Oppdragsgjevar. Operatør skal leggje inn den informasjon Oppdragsgjevar finn relevant i dette systemet og rapportere om utbetring av avvik. Oppdragsgjevar kan krevje at dette systemet vert utvida til å inkludere rapportering av andre forhold og/eller informasjonsdeling og dokumentasjon.

2.14.5.2 *Periodisk rapportering*

Behov rapportering frå operatør	Detaljnivå	Frekvens
Billetteringsdata	Alle detaljar (tal, type, strekning, salskanal etc.)	Månadleg innan den 15.
Billettinntekter	Per rute.	Månadleg innan den 15.
Energiforbruk frå energilager om bord etter bunkra energiberar	Energiforbruk som følgje av bruk av fartøy målt i kWh frå energilager om bord	Månadleg innan den 15.
Bunkra energi etter energiberar frå tank eller distribusjonsnett	Energiforbruk som følgje av bruk av fartøy målt i kWh på landside (til dømes målepunkt til nett)	Månadleg innan den 15.
HMT rapport j.f. pkt. 2.7	j.f.pkt 2.7 og vedlegg 2D HMT rapporteringsmal	Månadleg innan den 15.
Tal kilometer og timar fordelt på kategoriane - Utførte rutekilometer - Oppdrag frå tredjepart - Kortvarig endring - Innstilte rutekilometer - Verkstadkøyning	Per rute/fartøy og total. Aktuell månad og hittil i år	Månadleg innan den 10.

- Posisjonskøyning		
Grunnlag gebyr og trekk	Type, tal og sum gebyr/trekk/bonus/sanksjon per Rute	Månadleg innan den 15.
Punktlegheit i prosent	Prosent turar med forseinka framkomst meir enn 3 minutt forseinka, per rute og totalt for kontrakten	Månadleg innan den 15.
Regularitet i prosent	Prosent utførte rutekilometer av planlagte rutekilomter, per rute og totalt for kontrakten fordelt på forhold operatør rår over og ikkje rår over.	Månadleg innan den 15.
Dokumentasjon, energiopphev	Berekraftsertifisering, opphavsgarantiar eller tilsvarande for energivolum, tilsvarande energiforbruk	Årleg, seinast innan utløpet av januar
Dokumentasjon på oppfylling av krav i kontrakt	På førespurnad, via den til ei kvar tid gjeldande rapporteringskanal	På førespurnad, og evt. ved endring/oppdatering av dokumentasjon
Revisorbekrefta kontraktsrekneskap	På kontrakt, rute og fartøynivå	Årleg, innan 15 april for året før.

Rapportering etter denne tabell skal skje på det format og den kanal som Oppdragsgjevar fastset.

3 FARTØY

3.1.1 Generelle krav til fartøy Ansvar for fartøyutforming

Operatør ber alt ansvar og risiko for at fartøya oppfyller alle Kontraktens krav, og at Oppdraget kan gjennomførast i samsvar med Kontrakten

Operatør skal snarast mogleg og seinast 12 månader før Oppstartsdato fremleggje dokumentasjon som verifiserer at samtlege fartøy som skal nyttast i Rutene samsvarer med Kontraktens fartøykrav.

3.1.2 Offentlege krav og sertifikat

Samtlige fartøy som skal trafikkere Rutene skal oppfylle gjeldande minstekrav som følgje av offentlig regelverk.

Fartøy med vasslinjelengd over 24 meter skal være bygd etter, og til ei kvar tid tilfredsstille krav i, HSC2000-koden. Fartøy under 24 meter skal være bygd etter HSC2000-koden.

Fartøya skal ha gyldig sertifikat utstedt av Sjøfartsdirektoratet for farvatnet fartøyet går i.

Eventuelle pålegg frå Sjøfartsdirektoratet skal utførast innan fastsatte fristar.

3.1.3 Sikkerheitsstyring

Fartøy skal oppfylle dei til ei kvar tid gjeldende krav til sikkerheitsstyringssertifikat/system.

3.1.4 Flaggstat

For fartøy med anna enn norsk flagg, skal det utstedast ei erklæring om at Sjøfartsdirektoratets krav for det aktuelle fartsområdet er tilfredstillt. Erklæringa skal vere gjeven av ein klasseinstitusjon anerkjend av Sjøfartsdirektoratet, og inngå som ein del av skipets sertifikater. Erklæringa skal haldast gyldig gjennom heile kontraktperioden, og er å rekne som eit tillegg til flaggstatens sertifisering.

3.1.5 Fartsområde

Tilbydar er ansvarleg for at fartøy er godkjent for dei fartsområder som skal trafikkerast.

3.1.6 Passasjerkapasitet

Fartøya sine fulle transportkapasitetar skal nyttast i ruteproduksjonen, òg om desse kapasitetane er høgaere enn minimumskrava gitt under.

Tabellen under fastset minstekrav til transportkapasitet for dei einskilde rutene per Tur.

Rute	Minimum godkjent passasjerkapasitet
Sambandet Sunnhordland	Rute A: 260 passasjerar Rute B: 240 passasjerar Rute C: 180 passasjerar

3.1.7 Manøvrering- og sjøeigenskaper

Fartøya som skal nyttast til gjennomføring av Oppdraget skal ha tilstrekkelig sjømargin og manøvreringsmargin til at ein med fullasta fartøy kan trafikkere aktuell Rute, oppretthalde Rutetabellane samt manøvrere og leggje til samtlige kaier under normale vår- og sjøtilstandar som kan påreknast for den aktuelle Ruta. Det er Operatørs plikt å sikre seg tilgong til naudsynte vårdata, etc. Sjå likevel trekk for Innstilte turer som følgje av ekstremt krevjande verforhold i punkt 7.6.2.

Ved manøvrering til og frå kaiene skal Operatør ta omsyn til kaiene si styrke, utforming og fundamentering.

3.1.8 Fartøy og kai

Operatør har ansvar for at samtlege fartøy som skal nyttast til gjennomføring av Oppdraget passar til dei aktuelle kaiene og anløpsområda i Rutene. Ingen delar av fartøya skal kome i konflikt med kaiene sine konstruksjonar.

Operatør må sikre at fartøya er slik utforma at ombord- og ilandstigning kan skje på ein god og trygg måte ved alle tidevasstilstandar.

Operatør må sikre at fartøy kan trafikkere Rutene ved maksimal djupgang for alle tidevasstilstandar.

Nærare opplysningar om kaier og tilhøyrande anlegg framgår i kapittel 6 og vedlegg 6A Tilstandsrapportar.

3.1.9 Ombord- og ilandstigningsmoglegheiter

Særskilte krav til ombord- og ilandstigningsmoglegheiter:

Ombord- og ilandstigning skal kunne skje over baug og minimum ei av sidene akter på fartøyet.

Operatør skal ha gode landgangsløysingar som er eigna for dei aktuelle kaiene og for passasjerar med særskilte behov. Landgangssystemet må ta omsyn til høgd på kaier i høve tidevassforskjellar. Landgangssystemet forut og akterut skal vere fastmontert til fartøy. Dør- og landgangsløysing i baug skal minimum ha 1,2 m innvendig breidd/ lysopning. Dør og Landgangsløysing akter skal ha ei innvendig breidd på minimum 1,0 meter.

3.1.10 Universell utforming

3.1.10.1 *Minimumskrav til universell utforming*

Fartøyene skal tilfredsstillere krav til universell utforming i forskrift 5. januar 1998 nr. 6 om bygging mv. av hurtiggående fartøy § 33.

I tillegg gjeld:

Fartøya skal vere konstruert og utstyrt slik at rullestolbrukarar og andre personar med nedsett funksjonsevne kan kome seg ombord og i land enkelt og trygt ved alle tidevasstilstandar. Rullestolbrukarar skal ha trinnfri tilgang til passasjersalong og toalett tilpassa personar med nedsett funksjonsevne. Dersom det er fleire passasjersalongar ombord i fartøyet, skal rullestolbrukarar ha tilgang til hovudsalongen og hovudfasilitetane.

For kvar åtti (80) passasjerar fartøyet er sertifisert for, skal minst ein plass vere reservert for rullestol. Reservert plass skal vere plassert slik at rullestolbrukaren kan sitje i rullestolen saman med dei øvrige passasjerane og ikkje vere i konflikt med gangsone eller rømningsveg. Det skal vere mogleg å feste rullestolen til dekk/skott.

Minst 4% av passasjerseta skal vere tilrettelagt for personar med nedsett funksjonsevne. Dette betyr at det ved desse setene skal vere tilstrekkeleg plass til å kunne sitje med rette bein. Sete berekna for eldre og personar med nedsett funksjonsevne skal vere i nærleiken av evakueringsveg og toalett.

For nybygg skal eventuelle dører inne i passasjerområdet minimum ha ei lysopning med minimum 120 cm breidde. For eksisterande fartøy skal lysopninga minimum vere 80 cm brei.

Dør til toalett tilpassa rullestolbrukarar som skal ha lysopning med breidde på minimum 100cm.

Korridorar/gangar i passasjerområdet skal vere breie nok til at ein rullestol kan passere gåande passasjerar. Alle korridorar/gangar skal ha handrekke på begge sider. Det skal brukast kontrastfargar for å skilje ulike element i passasjerområde som t.d. Gulv, vegg, gangsone, dører, møblering, evt søyler etc.

Det skal vere montert teleslynge i passasjerområdet og skrankeslynge på alle betjeningsskrankar.

Utvendig dekk skal ha sklisikker overflate.

Minst eitt av toaletta på fartøyet skal vere tilrettelagt for rullestolbrukarar. Dersom tilgjengeleg toalett ligg separat frå andre toalett, skal det i dette området vere skilta kvar slikt toalett er plassert. Dørene til tilgjengeleg toalett skal slå utover eller vere skyvedør og ha automatisk dørøpnar. Det skal vere mogeleg å opne dørene frå utsida i ein naudsituasjon med spesialnøkkel sjølv om dørene viser opptatt. Det skal vere minst 110 cm frå fronten av toalettet til motsett vegg eller installasjon, minst 90 cm fri plass på den eine sida av toalettet kombinert med min. 85 cm frå vegg bak toalett til forkant av toalettskåla. Toalettrommet skal ha gulvplass som gjev ein snusirkel på minimum 120 cm i diameter, 30 cm over dørken. Toalettsetet skal vere 45-50 cm over dørken. Det skal vere oppsvingbare støttehandtak på begge sider av toalettet. Handvasken skal plasserast slik at den kan rekkjast frå toalettet og ikkje høgare enn 80 cm over dørken. Opphenget av vasken skal vere så kraftig at det tåler å verte brukt som støtte. Spegel skal plasserast i passande høgde der nedste kant ikkje er høgare enn 90 cm over dørken. Det skal vere mogleg å sitje i rullestol ved vasken. Fri høgde under vasken skal

difor vere 70-75 cm. Såpe, handkle etc plasserast 90-100 cm over dørken. Det skal vere utstyr for tilkalling av hjelp i ein naudsituasjon i kvart toalettrom.

Operatør skal i designfasen av fartøyet, eller ved eventuelle ombygningar, sikra tverrfaglegheit og brukarmedverknad for å få råd om korleis fartøyet skal sikrast universell utforming.

3.1.11 Temperatur i passasjersalong

Alle fartøy skal vere utstyrt med automatisk klimakontroll som sørger for ein stabil og komfortabel innandørstemperatur i forhold til utandørstemperaturen og god luftkvalitet.

Temperaturen skal til ei kvar tid liggje mellom 20 og 25 grader C. Det skal ikkje vere sjenerande trekk eller kuldeområde i passasjersalong.

3.1.12 Støy

Støy målt i senter av passasjersalong skal ikkje overstige 70db(A) under alle hastigheiter, lastekondisjonar og vindstyrke inntil vindstyrke 2 på Beaufort skala (inntil 3,3 meter per sekund gjennomsnittleg vindstyrke over 10 minutt). Med «senter i passasjersalong» meinast det punktet som er midt i passasjersalongen både i lengderetning og bredderetning, målt frå bakkant av bakarste seterad til fremkant av fremste seterad. Dersom dette punktet treffer fotavtrykket til kiosk, trappeoppgang, bagasjehylle eller anna tilsvarende hindring, skal støykravet knyte seg til det punktet i passasjersalongen utanfor aktuell hindring som er nærast senterpunktet.

3.1.13 Passasjerfasilitetar

3.1.13.1 Generelt

Fasilitetar for passasjerane skal som eit minimum tilfredsstillе forskrift om tryggleik i passasjerområde.

3.1.13.2 Gevinstautomatar

Det er ikkje tillat å plassere gevinstautomatar eller liknande typer spelautomatar om bord i fartøya.

3.1.13.3 Hjartestartar

Alle fartøy skal vere utstyrt med minimum ein hjartestartar. Dette utstyret skal kunne betenast av opplært mannskap om bord.

3.1.13.4 Ladepunkt

Det skal minimum vere 4 straum/USB-uttak fordelt utover i passasjersalong per 10. passasjer for lading av mobiltelefon, nettbrett og liknande.

3.1.13.5 Stolar og bord

Det skal vere godt tilrettelagt med stolar og bord slik at passasjerane kan bruke reisetida til å arbeide.

- Det skal vera sitjeplass til alle passasjerane. Minst 15% av sitjeplassane skal vere ved bord.
- Alle seteplassar skal ha tilgang til bord eller fastmontert matbrett.

- Alle stolar som ikkje er plassert ved bord skal vere vendt i fartsretninga. Alle sitteplassar som ikkje er ved bord skal ha tilgang til fastmontert bordløyising/matbrett, der det er mogleg å benytte bærbar pc eller tilsvarende på ein god måte.
- Seter skal vera polstra og tekstil/skinntrukte. Setene skal ha armlene mot midtgangen som kan fellast opp/ned. Det skal være minimum 50 mm polstring i sittepute og minimum 25 mm polstring i ryggpute målt med nål i u-belasta seter. Polstring i sidene og øvre del av ryggputa må ha vesentlig større tjukkelse enn 25 mm.
- Vertikal høgd målt frå setets øvre framkant til toppen av seteryggen skal vere minst 60 cm.
- Minimum 60% av stolane skal ha regulerbar rygg.
- Setedjupn 45 cm. Setedjupn målt frå fremkant av sittepute til bakkant mot rygg. For eksisterande fartøy vert 43cm akseptert.
- Seteavstand skal være 80 cm eller meir og setebreidd skal være 48 cm eller meir. For eksisterande fartøy vert setebreidd på 45cm akseptert. Seteavstand vert målt frå framsida på ein seterygg til baksida av seteryggen framfor. Setebreidd vert målt frå senter på ein stol til senter på ein stol ved sida av.

Interiør om bord skal ha nøytrale fargar saman med raud/oransje stenger og handtak. Sjå meir på punkt 3.1.14 om profilering. For eksisterande fartøy vert avvik akseptert etter avtale med Oppdragsgjevar.

3.1.13.6 Bagasjeplass

Kvart fartøy skal minimum ha kapasitet til 25 liter bagasje per passasjer fartøyet er sertifisert for. Passasjerar skal ha rett til å reise med totalt 15 kg kvar. Bagasje skal oppbevarast tørt på definerte areal. Bagasje skal ikkje plasserast i gangareal. Areal for bagasje skal være plassert føremålstenleg i høve iland- og ombordstigning.

Oppdragsgjevar gjer merksam på at det i samband med helg og utfartsdagar kan vere store mengder bagasje. Mannskap skal vere aktive i stuing av bagasje når det er naudsynt for å utnytte bagasjekapasiteten fullt ut.

3.1.13.7 Sykkel

Fartøya skal ha gode løyisingar med omsyn til frakt av sykklar til passasjerareal/dekksareal. Det skal vere tilrettelagt for minimum 3 sykklar per fartøy

Areal for sykkelplassering skal vere plassert praktisk i høve ombord- og ilandstigningsområdet.

3.1.13.8 Internett

Fartøya skal ha gratis trådløst internett som dekkjer heile passasjerområdet. Nettverket skal leverast med moderne teknologi som er kompatibel med dei til ei kvar tid mest brukte produkta. Operatør skal nytte den leverandøren som til ei kvar tid totalt sett har den beste dekninga i Ruteområdet.

Nettverket skal leverast med ein yting som gjer det mogleg for passasjerane å utføre enkle oppgåver på internett frå PC, mobil e.l. Operatør skal minimum levere internett via mobilnettverket på dagens gjeldande standardar. Er det spesielle avgrensingar i mobilnettet, vil dette kravet kunne fråvikast så

fremt avgrensingane kan dokumenterast av ein tredjepart. Operatør har ikkje anledning til å selje tilgang til andre nettverk med betre kvalitet på fartøyet.

Det skal ikkje være nokre begrensning i datamengda som kan lastas opp eller ned. Det skal ikkje vere nokre begrensinger på hastigheit som følge av bruk av meir enn ein viss mengde data.

Det skal vere enkelt for passasjerer å nytte internett om bord utan ein komplisert registreringsportal.

3.1.13.9 *Kioskdrift*

Rute A og B skal ha betent kiosk med matservering. Betent kiosk skal opne seinast ein halv time etter avgang frå første hamn og stengte tidlegast ein halv time før anløp siste hamn.

Kiosk kan stengast ved anløp undervegs dersom det er behov for at kioskbetjeningen assisterer ved anløp.

3.1.13.10 *Toalett*

Fartøy skal minimum ha tre passasjertoalett, der minimum eitt av desse skal vere universelt utforma i samsvar med punkt. 3.1.10.

3.1.13.11 *Særskilte krav til passasjerareal/dekksareal*

Fartøy må vere eigna for sightseeing og det vert difor sett krav om gode og sikre uteplassareal for minimum 15% av passasjersertifikat.

3.1.14 Profilering og passasjerinformasjon

3.1.14.1 *Profilering*

Operatør pliktar å profilere fartøyet i samsvar med Skyss sin profilmanual. Ved å registrere brukar på <https://profilmanual.skyss.no/> vil profilprogram for eksisterande fartøy verte tilgjengeleg under fana «Transportmidler» og «Båt». Oppdragsgjevar vil utarbeide detaljert montasjeplan etter Kontraktsinngåing i samsvar med disse profilplanane. Operatør skal bere kostnadene knytt til slik profilering. Innvendig interiør skal vere nøytral i farge og skal godkjennast av Oppdragsgjevar.

Oppdragsgjevar kan under kontraktperioden supplere profilmanualen eller fartøyets profilering med ulike element/kampanjeelement.

Oppdragsgjevar tek atterhald om at det kan kome mindre endringar i teikningane innan oppstart av profileringsarbeidet.

Oppdragsgjevar har retten til å påføre profilelement på energiinfrastruktur på kaiområdet dersom vurderingar tilseier at dette er føremålsteneleg.

3.1.14.2 *Passasjerinformasjon*

Operatør er ansvarleg for å iverksette at informasjonsflater og høgtalatsystem er aktive så lenge fartøyet er i drift.

Undervegs på alle avgangar skal anløpsstad annonserast over høgtalaranlegg og via skjerm, med mindre Oppdragsgjevar fastsett noko anna.

3.1.14.2.1 Lydanrop

Fartøyet skal ha høgtalarsystem for trafikantinformasjon som kan høyrast tydeleg i heile passasjerarealet. Plassering av høgtalarane skal vere slik at det gir god lyd til alle passasjerar om bord og skal kunne bli oppfatta under krevjande forhold.

3.1.14.2.2 Innvendige informasjonsflater

Fartøyet skal ha dedikert areal for oppslag av ruteinformasjon med mindre ein berre bruker skjermar til dette. På elektroniske skjermar i publikumsareal skal det visast tryggleiksinformasjon, marknadsinformasjon (bilde og video), sanntid og ruteopplysningar. Skjermer skal vere synleg på stader der ein kunde naturleg kan opphalde seg om bord. Krav til skjerm:

- Minimum storleik: 21.5 tommer
- Minimum oppløysing: FullHD 1920x1080
- Format: 16:9
- Herda glas
- Innsynsvinkel $\geq 178^\circ$
- Lysstyrke $\geq 500 \text{ cd/m}^2$
- Tal farger ≥ 16 millioner
- Anti-refleks-belagt

Oppdragsgjevar har rett til å installere skjerm(ar) om bord i fartøyet i løpet av kontraktperioden.

Nærare avklaringar knytt til informasjon om bord etter dette punktet vil verte gjort i samarbeid mellom Oppdragsgjevar og Operatør.

3.1.14.2.3 Utvendige informasjonsflater

For å gje informasjon til dei reisande skal det vere elektronisk destinasjonsskilt utvendig ved landgang. Destinasjonsskiltet skal minimum vise namn på Rute og destinasjon. Skilt utvendig skal vere plassert synleg ved landgang. Skiltkassene skal vere av LED-dot type, med «amber» farge på LED.

3.2 KRAV TIL RESERVEFARTØY

Dersom fartøy 1 er ute av drift som følgje av planlagt- eller ikkje planlagt driftsavbrot skal fartøy 2 erstatte dette og reservefartøy må erstatte fartøy 2.

Reservefartøy skal minimum ha følgjande kapasitet:

Rute	Minimum godkjent passasjerkapasitet
Sunnhordalandssambandet	Reservefartøy for fartøy B: 180 pax
	Reservefartøy for fartøy C: 97 pax for driftsavbrot på inntil 1 veke, 120pax for driftsavbrot ut over 1 veke.

Reservefartøy skal tilfredsstille alle krav i kapittel 3 med unntak av:

3.1.2	Offentlege krav og sertifikat	Kravet til HSC 2000 gjeld ikkje for reservefartøy
3.1.9	Om bord og ilandstigningsmoglegheiter	For dør og landgangsløysing i baug vert kravet redusert til 1,0meter. For dør og landgangsløysing akter vert kravet redusert til 0,9meter.
3.1.10	Minimumskrav til Universell utforming	Kravet om 120cm diameter på snusirkel foran HC toalett treng ikkje vere oppfylt for Reservefartøy
3.1.11	Temperatur i passasjersalong	Kravet til maksimalt 25 grader C i passasjersalong treng ikkje vere oppfylt for Reservefartøy
3.1.12	Støy	Kravet til maksimalt støynivå i passasjersalongen treng ikkje vere oppfylt for Reservefartøy
3.1.13.4	Ladepunkt	Kravet til ladepunkt for mobiltelefon og liknande. Treng ikkje vere oppfylt for Reservefartøy
3.1.13.5	Stolar og bord	Det er ikkje krav til stolar ved bord eller matbrett på reservefartøy. Kravet til seteavstand treng ikkje vere oppfylt for reservefartøy.
3.1.13.8	Internett	Krav til gratis trådløst internett treng ikkje vere oppfylt for Reservefartøy
3.1.14.1	Profilering	Oppdragsgjevar stiller ikkje krav til profilering av reservefartøy
3.1.13.10	Toalett	For reservefartøy for fartøy C kreves 1 herre/dametoalett og 1 HC-toalett. For reservefartøy for fartøy B gjeld kontraktens hovudkrav.

Reservefartøy skal ha montert sanntidsutstyr i samsvar med punkt 2.14.

4 RUTEPRODUKSJON

4.1 RUTEOMRÅDET, RUTER OG OPNINGSTID

Kontrakten omfattar denne ruta:

2080

Sunnhordland – Bergen

Ruta knyt saman Sunnhordland og Austevoll med Bergen lufthavn Flesland og Bergen, og tener samtidig som eit viktig samband mellom kommunane i Sunnhordlandsregionen. Båten er knytt til fleire lokale båt- og bussruter, og gjer det mogleg for innbyggjarane å reise kollektivt både til arbeid, utdanning/skule, flyplass og fritidsaktivitetar.

Hovudstraumane av reiser skjer på strekningane mellom Bergen og Leirvik, og mellom Leirvik og Sunde. Båttilbodet gjer det mogleg å pendle til Bergen, mellom Stord og Kvinnherad (Ranavik, Sunde, Sydnes, Borgundøy og Fjelbergøy), Stord og Etne/Vindafjord (Skånevik, Utbjoa og Ølen) og Etne og Kvinnherad. Båten sikrar òg skuleskyss for ein del elevar mellom kommunane i Sunnhordland.

4.2 RUTETABELLAR

4.2.1 Gjennomføring av rutetabellar

Operatør skal drifte ruten i samsvar med dei til ei kvar tid gjeldande Rutetabellane, korrigert for heilagdagsproduksjon.

I merknadene finn ein særskilte tilhøve som gjeld for Turane, t.d. er det turar med bestillingsstopp. Alle bestilte bestillingsstopp skal anløpast innanfor dei definerte framkomst- og avgangstidane i Rutetabellane.

Reisande skal ikkje måtte byte fartøy på ein Tur innanfor den einskilde Rute, med mindre det er særskilt avklart med Oppdragsgjevar.

Oppdragsgjevar kan gjere endringar i Rutetabellane og tabellen for heilagdagsproduksjonen i samsvar med endringsbestemmelsane omtalt i punkt 1.11.

Som det går fram av Rutetabellane skal einskilde kaier berre betenast ved førehandsbestilling. Sjå punkt 4.2.2 knytt til bestilling av slike anløp.

4.2.2 Bestillingsstopp

Gjennomføring av bestillingsstopp, uavhengig av faktisk bruk, er inkludert i avtalt vederlag for gjennomføring av Oppdraget.

Operatør skal halde alle definerte framkomst- og avgangstider i Rutetabellane uavhengig av tal bestillingsstopp som vert bestilt og nytta.

4.2.3 Heilagdagsruter

Heilagdagsproduksjon er skildra i tabell under. Heilagdagsproduksjon kan variere frå år til år som følgje av kva kalenderdagar heilagdagane fell på det einskilde år. Justeringar for kalenderdagar det einskilde år vert ikkje Operatør kompensert for.

Eventuelle justeringar i tabell for heilagdagar skal gjennomførast i samsvar med punkt 1.11.2 eller 1.11.3.

4.3 TAL PLANLAGDE RUTEKILOMETER OG RUTETIMAR

Planlagde rutekilometer og Rutetimer i samsvar med Rutetabellar, heilagdagsruter omtalt i punkt 4.2 og maks bruk av bestillingsstopp var som følgjer for året 2024: 496 370 rutekilometer og 10 572 rutetimer.

Døme på heilagdagsproduksjon frå skuleåret 2025/2026 følgjer under. Heilagdagsproduksjon vert fastesette avhengig av kva vekedagar heilagdagane fell på, for å leggje til rette for reisestraumane knytt til utfartshelgar.

Dato	Vekedag	Benevnelse	2080 Sunnhordland - Austevoll - Bergen
24.12.2025		Julaftan	Reduserte laurdagsruter. Tur. nr. 40, 57 utgår
25.12.2025		1. juledag	Tur nr. 59 + vidare kl. 14:51 frå Ranavik, kl. 15:10 frå Leirvik, kl. 15:35 frå Rubbestadneset, kl. 16:00 frå Bekkjjarvik, *Litlakalsøy, *Møkster, kl. 16:30 Hufthamar, kl. 16:55 Flesland, ankomst Bergen kl. 17:20. + tur nr. 63 med endestopp Skånevik kl. 2133, etter Fjelberg. Ølen utgår.
26.12.2025		2. juledag	Søndagsruter
31.12.2025		Nyttårsaftan	Laurdagsruter
01.01.2026		1. Nyttårsdag	Søndagsruter
	Tors	Skjærtorsdag	Turnr. 42, 44, 45, 46, 53, 55, 56, og 61 blir køyrt.
	Fre	Langfredag	Turnr. 42, 44, 45, 46, 53, 55, 56, og 61 blir køyrt.
	Lør	Påskeaftan	Laurdagsruter
	Søn	1. påskedag	Turnr. 46, 48, 58, 60, og 61 blir køyrt. Turnr. 50 går via L.Kalsøy og Møkster, og blir 15 min. forseinka til Flesland og Bergen. Turnr. 63 får endestopp i Leirvik 21.33 etter Fjelberg. Ølen utgår.
	Man	2. påskedag	Søndagsruter
01.05.2026		01.mai	Sundagsruter dersom på ei mån., tirs. eller sundag. Laurdagsruter dersom på ei ons., tors., fre. eller laurdag
	Tors	Kr.Himm.dag	Laurdagsruter + tur kl. 15.00 frå Leirvik – 15.25 Rubbestadneset – 15.50 Bekkjjarvik – *L.kalsøy – *Møkster – 16.20 Hufthamar – 16.45 Flesland – 17.10 Bergen, + tur 64.
17.05.2026		17.mai	Sundagsruter dersom på ei mån., tirs. eller sundag. Laurdagsruter + tur kl. 15.00 frå Leirvik – 15.25 Rubbestadneset – 15.50 Bekkjjarvik – *L.kalsøy – *Møkster – 16.20 Hufthamar –

			16.45 Flesland – 17.10 Bergen + turnrn. 64, dersom på ei ons., tors., fre. eller laurdag.
	Lør	Pinsaftan	Laurdagsruter
	Søn	1. pinsdag	Turnr. 46, 48, 58, 60, og 61 blir køyrt. Turnr. 50 går via L.Kalsøy og Møkster, og blir 15 min. forseinka til Flesland og Bergen. Turnr. 63 får endestopp i Leirvik 21.33 etter Fjelberg. Ølen utgår.
	Man	2. pinsdag	Søndagsruter

5 ENERGI OG UTSLEPP

5.1 KRAV TIL ENERGIOPPHAV

Operatør vel sjølve kva energikonsept som skal nyttast til gjennomføring av Oppdraget. Dersom Operatør gjennom sitt tilbud forpliktar seg til å nytte fornybar energi, skal følgjande definisjon av fornybar energi leggjast til grunn:

- Elektrisitet: Det vert stilt krav om at Operatør kjøper opphavsgarantiar for elektrisitet frå fornybare energikjelder.
- Hydrogen, ammoniakk eller anna: Det vert stilt krav om tilsvarande tiltak og dokumentert tilsvarande utsleppsnivå som for fornybar elektrisitet.

Ved bruk av hydrokarbonbasert drivstoff i forbrenningsmotor, tillèt Oppdragsgjevar MGO.

Energiopphavet skal dokumenterast ved årleg rapportering.

5.2 KRAV TIL MOTORREINSING OG BEREKRAFTIG ENERGILAGER

Hovudfartøy med forbrenningsmotor skal, uavhengig av byggjeår, ikkje ha NO_x-utslepp som overstig Tier II-kravet i MARPOL vedlegg VI.

Råstoffa til energilager og -system, til dømes batteri og brenselcelle, er underlagt Oppdragsgjevar sine etiske handlingsreglar, jf. punkt 1.8.4.

Operatør skal oversende dokumentasjon om krav til motor og energilager seinast 6 månader etter Kontraktsinngåing, jf. punkt 8.2.4.2.

5.3 KRAV TIL DOKUMENTASJON, RAPPORTERING OG EVENTUELL KONTROLL AV ENERGIFORBRUK OG UTSLEPP

Operatør skal rapportere energiforbruk per Rute i samsvar med punkt 2.14.5.2. Oppdragsgjevar har fastsette utsleppsfaktorar for dei ulike energitypane som skal nyttast for å berekne utslepp frå drifta.

Dersom Operatør har forplikta seg til eit spesifikt forbruk (til dømes liter/km), skal Oppdragsgjevar ved kontroll av oppfyljing av forpliktinga nytte desse utsleppsfaktorane ved omrekning frå forbruk til utslepp.

Klimagassutsleppet ved gjennomføring av Oppdraget vert berekna basert på energiforbruk om bord på fartøy etter energiberar og tilhøyrande utsleppsfaktorar for Operatørs Utførde rutekilometer.

Energibruken vert ikkje målt ved skuteside, eller motor, men ved energilageret om bord. Det er altså avgjerande kor mykje straum som er henta frå batteriet og kor mykje diesel som er henta frå dieseltank osv. Energibruken om bord omfattar både energi til framdrift og energi til hotellast og liknande, også viss forbruket finn stad før rutekøyning. Rapportert energiforbruk for kategoriane tal Utførte rutekilometer som inngår i kortvarig endring, posisjonskøyning, verkstadskøyning, og oppdrag for tredjepart inngår ikkje i grunnlaget for kontroll av energiforbruket.

Oppdragsgjevar har fastsette utsleppsfaktorar for relevante energiberar som gjeld for rapportering og dokumentasjon. I utgangspunktet vert utsleppsfaktoren per eining (A) nytta. Viss energitettleika til energiberaren (B) avviker med meir enn 5 prosent og Operatør kan dokumentere dette, vert utsleppsfaktoren per kWh (C) nytta.

Energitype	Eining	A: Klimagass- utslepp i kg CO ₂ ekv per eining	B: Omrekning: kWh per eining	C: Klimagass- utslepp i kg CO ₂ ekv/kWh
Hydrokarbonbasert drivstoff i forbrenningsmotor, til dømes MGO eller biodrivstoff	liter	2,6967	10,1000	0,2670
Straum med opphavsgaranti	kWh	0,0110	1,0000	0,0110
Hydrogen frå elektrolyse med opphavsgaranti	kg	0,5500	33,3000	0,0165
Ammoniakk frå hydrogenelektrolyse med opphavsgaranti	kg	0,1060 +0,4*	5,17	0,0205 +0,0838*

* Ved forbrenninga av ammoniakk er potensialet for utslepp av klimagassen N₂O høgt. Med dagens teknologi er dette estimert til 0,4 kg CO₂ekv per kg ammoniakk eller 0,0838 kg CO₂ekv per kWh. Dette kan reduserast ved hjelp av motorreinseteknologi som framleis er under utvikling. Viss Operatør tek i bruk motorreinseteknologi som reduserer utsleppet av N₂O ved forbrenning av ammoniakk må dette dokumenterast i tilbodet. Operatør må dessutan framleggje tredjeparts godkjend dokumentasjon på faktisk N₂O-utslepp i drift under ordinære forhold for fastsetting av ein lågare utsleppsfaktor enn det som her framgår. Operatør ber kostnaden for naudsynte testar, målingar og godkjenningar.

5.4 KLIMAGEBYR

Dersom Operatør gjennom sitt tilbud har forpliktet seg til eit definert energiforbruk eller utslepp skal Klimagebyr iliggjast dersom forpliktinga ikkje vert oppnådd. Klimagebyr vert avrekna aggregert ved slutten av kalenderåret.

Kontrollen og avrekninga vert gjort ved hjelp av følgjande formel:

$$\begin{aligned} \text{Klimagebyr}(kr) &= \left[\text{Tillate klimagassutslepp} \left(\frac{kg \ CO2_{ekv}}{km} * \text{relevante Rutekilometer} \right) \right. \\ &\quad \left. - \text{Berekna klimagassutslepp} (kg \ CO2_{ekv}) \right] * \text{gebyrsats} \left(\frac{kr}{kg \ CO2_{ekv}} \right) \end{aligned}$$

Sjå punkt 7.7 for Klimagebyr.

6 KAIER OG INFRASTRUKTUR

6.1 BRUK AV KAIENE

Oppdragsgjevar har ansvar for naudsynte avtalar om anløp av dei aktuelle kaiene som inngår i Oppdraget. Eventuelle kostnader (leigekostnader, passasjervedlegg og kaivederlag osv.) for tilgang til, og bruk av desse kaiene til ruteproduksjonen vert dekt av Oppdragsgjevar. Operatør må sjølv undersøke om eventuell farvassavgift vert krevja inn og må dekke slike kostnader.

Operatør er sjølv ansvarleg for å inngå eventuelle avtaler og dekkje alle kostnader (eventuelle avgifter, vederlag, leigesum etc.) knytt til eventuell bruk av kaiene utanom Ruteproduksjon, som til dømes som liggjekai på natt. Eventuelle kostnadstillegg knytt til bruk av kaiene som liggjekai, til dømes kostnader knytt til straum, renovasjon, vatn osv., vil verte fakturert Operatør basert på faktisk forbruk.

Dersom det vert naudsynt å flytte anløpskai i løpet av kontraktperioden, er Oppdragsgjevar ansvarleg for å dekkje naudsynte og relevante kostnader som følgje av slik flytting. Operatør må forestå den praktiske flyttinga av energiinfrastruktur og liknande, dersom slik flytting vert naudsynt.

Oversikt over kaier og informasjon om kaiene framgår av Vedlegg 6A. Oppdragsgjevar tek atterhald om nøyaktigheita og riktigheiten av kaiopplysningane som er oppgjeve i dette Vedlegget. Dersom opplysningane er av stor betydning for Operatør og for Operatørs gjennomføring av Oppdraget, oppfordrar Oppdragsgjevar Operatør til å sjølv kontrollere opplysningane. Dersom Operatør har behov for ytterlegare opplysningar, må Operatør sjølv innhente slike opplysningar.

Ved behov for informasjon om kaieigar kan Oppdragsgjevar dele slik informasjon.

Eventuelle venterom på kai er Oppdragsgjevars ansvar.

6.2 EVENTUELL OMBYGGING AV KAI OG TILPASSING AV ANLØPSOMRÅDE

Det er Operatørs ansvar å sikre at kai og anløpsområde passer til Operatørs fartøy. Operatørs behov for ombygging av ein eller fleire kaier eller tilpasningar av anløpsområde for å oppnå at kai og fartøy passer saman, skal framgå av Prisskjema celle G 21. Operatør ber risikoen for eventuelle kostnadsoverskridingar.

Operatør må sjølv skaffe naudsynte godkjenningar frå kaieigar, grunneigar og offentlege myndigheitar for å gjennomføre eventuelle ombyggingar og tilpasningar. Operatør har ansvaret for gjennomføring av arbeidet og skal sikre at kaieigar og grunneigar vert involvert undervegs i prosessen. Praktisk gjennomføring av slikt arbeid, derunder ansvarsfordeling, må Operatør avtale med kaieigar og grunneigar. Det same gjeld ved behov for eventuelle tilpassingar av liggjekai. Kaieigar skal ha rett til å overta det praktiske byggherreansvaret for gjennomføring av arbeidet.

Når ombygging av kai er gjennomført, skal representant for Operatør gjennomføre synfaring av kaia saman med representant for kaieigar, for å sikre at kai er rydda og framstår på tilfredsstillande vis. Dette gjeld likevel ikkje i høve der kaieigar har nytta seg av retten til å overta det praktiske byggherreansvaret for gjennomføringa av arbeidet.

Dersom Oppdragsgjevar/kaieigar fastset at det ved ombygging av kai skal etablerast ei løysing som inneber auka kostnader utover det som er naudsynt for å ivareta Operatørs behov i kontraksperioden, vil kaieigar måtte bere kostnadsauken som følgjer av ei slik fordyrande løysing.

Operatør vil få tilgang til dei aktuelle kaiene 9 månader før Oppstartsdato for eventuell ombygging eller tilpassing av kai. Operatør må bidra til at arbeidet i minst mogleg grad påverkar den daglege drifta av rutene.

Dersom Operatør i løpet av kontraksperioden har behov for å endre på kaikonstruksjonar og kaiareal, må Operatør sjølv skaffe naudsynte godkjenningar frå kaieigar og offentlege myndigheita. Operatør ber all risiko for usikkerheit knytt til om slike godkjenningar vil bli gitt. Alle relevante kostnader knytt til slik ombygging må dekkjast av Operatør. Kaieigar skal ha rett til å overta det praktiske byggherreansvarer for gjennomføring av arbeidet.

6.3 EVENTUELL STRAUMFRAMFØRING OG ENERGIINFRASTRUKTUR

6.3.1 Eventuell behov for straumframføring og energiinfrastruktur

Operatør må sjølv vurdere behovet for straumframføring og energiinfrastruktur og inngå naudsynte avtalar om energiforsyning som passar energikonseptet.

Med straumframføring meinast ei tilknytning til distribusjonsnettet hos eit nettselskap (forenkla til nett). Med energiinfrastruktur reknast elektriske installasjonar til klargjering og overføring av energi på landside. Det omfattar til dømes likerettarar og batteribank, kjølesystem, styringssystem og overføringseining. Energiinfrastruktur omfattar ikkje energilager til bruk på fartøy.

6.3.2 Ansvar for drift og vedlikehold av energiinfrastruktur

Operatør har fullt ansvar for etablering, drift og vedlikehald av eventuelt etablert energiinfrastruktur gjennom kontraksperioden.

Operatør har ansvar for eventuell skade som oppstår på energiinfrastrukturen og har ansvar for eventuell forsikring. Operatør ber all kostnadsrisiko for reparasjonar og vedlikehald gjennom kontraksperioden.

Operatør ber ansvar for at eventuell energiinfrastruktur er dimensjonert for Oppdraget. Nedetid i energiinfrastruktur vert ikkje rekna som force majeure. Operatør ber risiko for klimasanksjonar, trekk og gebyr som følgje av nedetid for energiinfrastrukturen, samt ansvaret for eventuelle meir-/mindrekostnader knytt til bruk av alternativ transport, Reservefartøy og energiforbruk ved både planlagd og ikkje planlagd nedetid i energiinfrastrukturen.

Operatør skal vedlikehalde og dokumentere teknisk bygg i samsvar med NS 3424, og i tillegg dokumentere vedlikehald på den tekniske infrastrukturen. Operatør sitt vedlikehald på ladeanlegg skal følgje FTD (forvaltnings- og driftsdokument) som følgjer av anlegget.

6.3.3 Ansvar for etablering

Operatør må sjølv skaffe naudsynte offentlege godkjenningar frå til dømes kommunar og grunneigar knytt til etablering av infrastruktur. Operatør ber all risiko for om og når slike godkjenningar vil verte gitt.

Operatør har ansvar for gjennomføring av arbeidet og skal sikre at kaieigar i tilstrekkeleg grad vert involvert undervegs i prosessen. Kaieigar må mellom anna kvalitetssikre plassering av energiinfrastrukturen, for å sikre forsvarleg tilkomst til sjølve kaia for å kunne gjere naudsynt vedlikehald og liknande.

6.3.4 Krav til grensesnitt, kommunikasjon og standardar generelt

Eventuell energiinfrastruktur skal minimum samsvare med gjeldande standardar for straum. Operatør skal søkje å velje opne og kompatible løysningar for tilkopling, ladespenning og ladekommunikasjon.

Energiinfrastrukturen må oppfylle Forskrift om leveringskvalitet i kraftsystemet (Leveringskvalitetsforskriften), og overharmoniske spenningar må vurderast særskilt.

6.3.5 Rett til eigedomsoverdraging

Oppdragsgjevar atterheld seg retten til å overta eigedom retten til energiinfrastrukturen i løpet av kontraktperioden. Oppdragsgjevar må varsle Operatør seinast 8 månader etter at infrastrukturen er ferdigstilt og teken i bruk dersom retten til eiendomsoverdraging etter dette punkt skal nyttast. Eventuell eigedomsoverføring kan tidlegast skje 6 månader og seinast 9 månader etter at energiinfrastrukturen er ferdigstilt og teken i bruk. Ved ei slik overdraging vil Operatør ha ein eksklusiv og vederlagsfri bruksrett til energiinfrastrukturen for Kontrakten sitt føremål i heile kontraktperioden. Bruksretten inkluderer fullt ansvar knytt til drift, reparasjonar og vedlikehald av energiinfrastrukturen.

Ved overtaking av eigedom retten skal Operatør levere relevant dokumentasjon på Oppdragsgjevar sin førespurnad. Teikningar skal leverast i DWG og PDF format, og originalformat skal inngå som ein del av leveransen.

Kompensasjon for kostnader knytt til investeringar i energiinfrastruktur er regulert i kapittel 7 punkt 7.1.5.

Dersom Oppdragsgjevar ikkje nyttar seg av retten til å overta eigarskapet til energiinfrastrukturen i samsvar med første avsnitt, kan Oppdragsgjevar likevel ved kontraktslutt krevje å overta eigedom retten til alle relevante deler av energiinfrastrukturen vederlagsfritt.

6.3.6 Rett til sambruksløyising

Dersom Operatør ønskjer å leggje til rette for at energiinfrastrukturen kan nyttast av fleire aktørar, må Operatør søke Oppdragsgjevar. Slik endring kan akseptert så fremt endringa ikkje er til ulempe for Oppdragsgjevar og endringa elles kan gjennomførast i samsvar med konsesjonskontraktforskrifta.

Dersom Oppdragsgjevar ønskjer å leggje til rette for at energiinfrastrukturen kan nyttast av fleire aktørar, må Oppdragsgjevar kompensere Operatør for eventuelle meirkostadar som følgje av endringa.

6.3.7 Ansvar for fjerning og avhending

Oppdragsgjevar har ansvar for å eventuelt fjerne og avhende etablert energiinfrastruktur ved Kontraktens slutt. Dette gjeld uavhengig av om Oppdragsgjevar nyttar retten til eigedomsoverdraging i punkt 6.3.5.

6.3.8 Straumframføring og overdraging av kundeforhold

Operatør har sjølv ansvar for straumframføring til kai dersom vald energikonsept krev straumtilgang. Operatør ber risiko for forseinka ferdigstilling av framføring av straum.

Nedetid i nett på grunn av tekniske feil vert ikkje rekna som force majeure. Ved planlagd og ikkje planlagd nedetid i nett er Operatør forplikta til å sikre alternativ transport og setje inn Reservefartøy i samsvar med punkt 2.5.3 og 2.5.4. Nedetid dannar heller ikkje grunnlag for fritak for Klimagebyr dersom Operatør har forplikta seg til eit definert forbruk eller utslepp.

Operatørs eventuelle kundeforhold til nettselskap skal overdragast til Oppdragsgjevar ved kontraktsslutt.

6.4 UTVENDIG STØY PÅ KAI FRÅ FARTØY OG ENERGIINFRASTRUKTUR

Alle nye tiltak på kai og energiinfrastruktur er pliktig å følgje forureiningslova §5-4 og retningslinje T-1442 frå Klima- og miljødepartementet. Operatør er pliktig å levere dokumentasjon til Oppdragsgjevar på at støynivå er under dei maksimalt anbefalte verdiane angitt i T-1442 for støy frå hamner og terminalar. Denne dokumentasjonen kan til dømes vere spesifikasjon av støynivået frå leverandør av energiinfrastrukturen. Etter driftsoppstart skal Operatør gjennomføre støymålingar og oversende resultatet til Oppdragsgjevar. Dokumentasjonsfrist blir omtala i punkt 8.2.2.9.

6.5 ORDEN PÅ KAIENE

Det er ikkje tillate å lagre/oppbevare materiell på kaiene utan at dette er avtalt med Oppdragsgjevar og kaieigar. Ved brot på dette punktet kan Oppdragsgiver etter skriftleg varsel iverksetje opprydding for Operatørs rekning.

6.6 SKADE PÅ KAI, KAIAREAL OG UTSTYR

Kaieigar er ansvarleg for reparasjon av skadar på kai, kaiareal, pullertar og eventuell anna infrastruktur kaieigar tilbyr på kaien.

I tilfelle der skadar skuldast Operatørs drift, er Operatør ansvarleg for å dekkje kostnadane kaieigar vert påført som følge av skadane. Dersom kaieigar ønskjer det, skal Operatør gjennomføre naudsynte reparasjonar. Ved reparasjon eller utbedringer skal kai, kaiareal og utstyr minimum tilbakeførast til den standard det hadde ved oppstart av Oppdraget, fråtrukken normalt slit og elde. Kaieigar og/eller Oppdragsgjevar skal varslast når slike skader oppstår, og skal haldast orientert om utbetningsarbeidet dersom det vert avtalt at Operatør skal gjennomføre arbeidet.

Ved skade på kai og kaiareal som ikkje skuldast Operatørs drift, skal Operatør varsle Oppdragsgjevar omgåande, som igjen vil varsle kaieigar. Gjennomføring av utbetningsarbeid og relevante utbetningskostnader vil vere kaieigars ansvar.

6.7 VEDLIKEHALD OG DRIFT AV KAIER

Det er Oppdragsgjevars/kaieigars ansvar at kai og kaiareal til ei kvar tid er i forsvarleg stand for den avtalte bruken. Med dette meinast at kaiene skal halde same kvalitetsstandard som ved Oppstartsdato, fråtrukket normalt slit og elde. Operatør skal varsle Oppdragsgjevar omgåande når behov for vedlikehald vert oppdaga.

Vedlikehald av pullertar og eventuell fending kaieigar tilbyr, er Operatør sitt ansvar. Dersom Operatør meiner at det er behov for fleire fendarar og pullertar, må Operatør sjølv sørge for og bekoste dette.

Dersom ei kai ikkje kan nyttast på grunn av skade, skal Operatør omgåande varsle Oppdragsgjevar og samtidig søkje løysingar for å minimere ulempene for kundane.

7 VEDERLAG, TREKK OG GEBYR

7.1 VEDERLAG FOR OPPDRAGET

7.1.1 Generelt

Kontrakten mellom Oppdragsgjevar og Operatør er ein bruttokontrakt, der trafikkinntektene tilkjem Oppdragsgjevar. Operatør vert godtgjort for sine kostnader i samsvar med Kontrakten for å utføre det spesifiserte Oppdraget.

Godsinntekter og eventuelle kioskinntekter tilkjem Operatør.

7.1.2 Månadleg vederlag

Operatør vert godtgjort per måned med 1/12 av avtalt samla årleg vederlag (Prisskjema ark «Total» celle G9 og G11). Dette vederlaget inkluderer alle dei oppgåver som er tillagt Operatør i Kontrakten og naturlege oppgåver som følgje av Oppdraget, med mindre det er eksplisitt uttalt i Kontrakten at oppgåvene skal godtgjerast på særskilt måte.

Alle prisar er i NOK per 1.kvartal 2026 eksklusive MVA.

7.1.3 Einingsprisar

Prisskjema ark «Indeksering og einingsprisar» inneheld døme på indeksering og berekning av einingspris for Rutetimar og Rutekilometer. Desse vert automatisk generert basert på årleg vederlag per Rute frå Prisskjema ark «Total».

7.1.4 Vederlag knytt til energiinfrastruktur

Operatørs kostnader knytt til kjøp og installasjon av energiinfrastruktur per Rute i samsvar med punkt 6.3, skal framgå av Prisskjema ark «Total» celle G11. Eventuelle finansieringskostnader knytt til energiinfrastruktur skal vere inkludert i kostnadene i Prisskjema celle G11. Operatør ber risikoen for eventuelle kostnadsavvik knytt til desse kostnadene. Oppdragsgjevar utbetaler Operatør per måned med 1/12 av årleg vederlag for energiinfrastruktur.

Pris for energiinfrastruktur vert ikkje indeksert.

Dersom Oppdragsgjevar nyttar seg av retten til å overta eigedomsretten til etablert energiinfrastruktur i samsvar med punkt 6.2.6 første avsnitt, skal Oppdragsgjevar betale aktuelle kostnader frå Prisskjema i ein eingongsutbetaling til Operatør på same tidspunkt som eigedomsretten til infrastrukturen vert overført.

Oppdragsgjevar atterheld seg retten til å kontrollere at verdien av energiinfrastrukturen som vert installert på den einskilde av dei definerte kaiene samsvarer med infrastrukturkostnaden oppgitt i Prisskjema ark «Total». Slik kontroll kan gjennomførast ved at Operatør oversender dokumentasjon frå leverandør av aktuell infrastruktur som stadfester verdien/kostnaden knytt til aktuell infrastruktur montert på kai, og/eller at Oppdragsgjevar nyttar ein tredjepart til å estimere verdi av den etablerte infrastrukturen. Dersom samla vederlag jamfør Prisskjema er meir enn 10 prosent høgare enn

dokumentert kostnad/estimert verdi for aktuell infrastruktur montert på kai, har Oppdragsgjevar rett til å betale dokumentert verdi og fordele kostnadsdifferansen utover Kontraktens varigheit slik at kostnaden blir ein del av det månadlege vederlaget knytt til ruta. Det vert ikkje gjeve noko påslag/faktor på denne differansen.

7.1.5 Vederlag knytt til eventuell nettoppgradering

Operatørs kostnader knytt til eventuell nettoppgradering skal framgå av Prisskjema ark «Total» celle G20.

Beløpet for eventuell nettoppgradering vert utbetalt i ei eingongsutbetaling til Operatør etter godkjent ferdigstilling.

Oppdragsgjevar atterhald seg retten til å kontrollere at verdien av eventuell nettoppgradering som vert etablert på dei einskilde kaiene samsvarer med infrastrukturkostnaden og eventuell nettoppgraderingskostnad oppgitt i Prisskjema ark «Total». Slik kontroll kan gjennomførast ved at Operatør oversender dokumentasjon frå leverandør av aktuell infrastruktur som stadfester verdien/kostnaden knytt til aktuell infrastruktur montert på kai, og/eller at Oppdragsgjevar nyttar ein tredjepart til å estimere verdi av den etablerte infrastrukturen. Dersom oppgitt investeringskostnad i Prisskjema er meir enn 15 prosent høgare enn dokumentert kostnad/estimert verdi for aktuell infrastruktur montert på kai, har Oppdragsgjevar rett til å fordele kostnadsdifferansen utover Kontraktens ordinære varigheit slik at kostnaden blir ein del av det månadlege vederlaget. Det vert ikkje gjeve noko påslag/faktor eller indeksering på denne differansen. Vederlag for ombygging av kai og tilpassing av anløpsområde.

7.1.6 Vederlag for ombygging av kai og tilpasning av anløpsområde

Operatørs kostnader knytt til ombygging av kai og tilpassing av anløpsområde framgår av prisskjema ark «Total» celle G19. Oppdragsgjevar skal utbetale denne summen i ei eingongsutbetaling til Operatør på same tidspunkt som ombygging er godkjent av alle relevante parter. Eventuelle kostnadsavvik er Operatørs ansvar og risiko.

Oppdragsgjevar atterhald seg retten til å kontrollere at verdien av ombyggingsarbeidet på den einskilde kai samsvarer med ombyggingskostnaden oppgitt i Prisskjema ark «Total». Slik kontroll kan gjennomførast ved at Operatør oversender dokumentasjon som stadfester kostnaden knytt til ombygginga. Dersom oppgitt kostnad i Prisskjema er meir enn 20 prosent høgare enn dokumentert kostnad per kai, har Oppdragsgjevar rett til å fordele kostnadsdifferansen utover Kontraktens varigheit slik at kostnaden blir ein del av det månadlege vederlaget. Det vert ikkje gjeve noko påslag/faktor eller indeksering på denne differansen.

7.1.7 Vederlag ved bruk av opsjon om forlenging

Operatør vert i opsjonsperioden godtgjort i samsvar med Kontraktens punkt 7.1.2, basert på innleverte prisar for det aktuelle opsjonsåret i prisskjemaet. Prisane skal indekserast i samsvar med punkt 7.3.

Eventuelle vederlag knytt til energiinfrastruktur, nettoppgradering eller kaitilpassing, opphøyrer i opsjonsåra.

7.2 BILLETTINNTEKTER

Billettinntektene er Oppdragsgjevar sin eigedom.

7.2.1 Krav til Operatørs handtering av billettinntektene - Bokføring

Operatør skal oppfylle bokføringsforskrifta § 5-3-3 sine krav til dagsoppgjør

7.3 PRISREGULERING

7.3.1 Tal reguleringar og grunnlag for regulering

Avtalt årleg vederlag per Rute oppgitt i 1. kvartal 2026-kroner (Prisskjemaets celle G9) vert fordelt i kostnadskategorier basert på relevant vektmatrise skissert i punkt 7.3.2. Kvar kostnadskategori vert deretter regulert basert på kvar sin indeks.

Kvar kostnadskategori som inngår i avtalt årleg vederlag (G9) vil bli regulert fire gongar i året, per 01.01, 01.04, 01.07 og 01.10.

Grunnlag for 1. regulering (per 01.01.2028) er prosentvis endring i aktuell indeks fra 1. kvartal 2026 (basis) til 3. kvartal 2027.

Grunnlag for 2. regulering (per 01.04.2028) er prosentvis endring i indeks fra 3. kvartal 2027 til påfølgande kvartal, dvs. 4.kvartal 2027. Kostnadskategoriens verdi frå forrige reguleringsperiode vert framskriven med denne prosentvise endringa. Videre regulering vil være basert på same framgangsmåte som beskrevet i dette avsnittet.

7.3.2 Regulering av årleg vederlag

7.3.2.1 Regulering av årleg vederlag

Årleg kostnad per rute frå prisskjema vert indeksert i henhold til relevant tabell nedanfor. Oppdragsgjevar vil som utgangspunkt nytte same tabell gjennom heile kontraktsperioden.

Oppdragsgjevar vil som utgangspunkt nytte tabell for elgrad mellom 0 og 10% ved indeksering, med mindre operatør har tilbydd høgare elgrad. I så tilfelle vert relevant tabell per rute fastsatt slik:

Tal kWt forbrukt straum /(tal kWt forbrukt straum + tal kWt forbrukt diesel i forbrenningsmotor)

Oppdragsgjevar vil nytte omrekningsfaktorar oppgitt i punkt 5.3 ved eventuell omrekning til energiforbruk i kWt. Dersom faktisk forbrukt straum og diesel avvik vesentleg frå tilbydd løysing, kan Oppdragsgjevar velje å nytte meir relevant tabell frå punkt 7.3.4. I så tilfelle vil indekseringseffekten av byte av tabell avreknast frå driftsoppstart.

Ved energikonsept/ruteproduksjon som tilsvarer el-grad fra 0% og til og med 10%:

28 % av prisen vert rekna som personalkostnader og skal regulerast ved hjelp av SSBs Kostnadsindeks for innenriks sjøfart, delindeks mannskap (kildetabell 11585).
42 % av prisen vert rekna som drivstoffkostnader (fossilt) knytt til forbrenningsmotor og skal regulerast ved hjelp av SSBs Kostnadsindeks for innenriks sjøfart, delindeks drivstoff (MGO) (kildetabell 11585).
9 % av prisen vert rekna som reparasjons- og vedlikehaldskostnader og skal regulerast ved hjelp av SSBs Kostnadsindeks for innenriks sjøfart, delindeks vedlikehold (kildetabell 11585).

6% av prisen vert rekna som administrasjonskostnader og andre operasjonelle kostnader skal regulerast ved hjelp av SSBs Kostnadsindeks for innenriks sjøfart, delindeks administrasjon (kildetabell 11585).
4 % av prisen vert rekna som rentekostnader og skal regulerast ved hjelp av SSBs Indeks for nominell rente basert på 3-måneders NIBOR og rentemargin (kildetabell 12006).
11 % av prisen vert rekna som avskrivninger/kapitalslit og skal ikkje regulerast.

Ved energikonsept/ruteproduksjon som tilsvarer el-grad fra 11% og til og med 30%:

27 % av prisen vert rekna som personalkostnader og skal regulerast ved hjelp av SSBs Kostnadsindeks for innenriks sjøfart, delindeks mannskap (kildetabell 11585).
30 % av prisen vert rekna som drivstoffkostnader (fossilt) knytt til forbrenningsmotor og skal regulerast ved hjelp av SSBs Kostnadsindeks for innenriks sjøfart, delindeks drivstoff (MGO) (kildetabell 11585).
1,0 % av prisen vert rekna som strømkostnader i prisregion NO02 og skal regulerast ved hjelp av SSBs Kostnadsindeks for buss, delindeks elektrisitet i NO2 (kildetabell 11931).
1,0 % av prisen vert rekna som strømkostnader i prisregion NO05 og skal regulerast ved hjelp av SSBs Kostnadsindeks for buss, delindeks elektrisitet i NO5 (kildetabell 11931).
2,0 % av prisen vert rekna som nettleiekostnader og avgifter og skal regulerast ved hjelp av SSBs indeks for nettleie inkludert avgifter (kildetabell 09387).
9 % av prisen vert rekna som reparasjons- og vedlikehaldskostnader og skal regulerast ved hjelp av SSBs Kostnadsindeks for innenriks sjøfart, delindeks vedlikehold (kildetabell 11585).
6% av prisen vert rekna som administrasjonskostnader og andre operasjonelle kostnader skal regulerast ved hjelp av SSBs Kostnadsindeks for innenriks sjøfart, delindeks administrasjon (kildetabell 11585).
8 % av prisen vert rekna som rentekostnader og skal regulerast ved hjelp av SSBs Indeks for nominell rente basert på 3-måneders NIBOR og rentemargin (kildetabell 12006).
16 % av prisen vert rekna som avskrivninger/kapitalslit og skal ikkje regulerast.

Ved energikonsept/ruteproduksjon som tilsvarer el-grad fra 31% og til og med 70%:

27 % av prisen vert rekna som personalkostnader og skal regulerast ved hjelp av SSBs Kostnadsindeks for innenriks sjøfart, delindeks mannskap (kildetabell 11585).
20 % av prisen vert rekna som drivstoffkostnader (fossilt) knytt til forbrenningsmotor og skal regulerast ved hjelp av SSBs Kostnadsindeks for innenriks sjøfart, delindeks drivstoff (MGO) (kildetabell 11585).
2,0 % av prisen vert rekna som strømkostnader i prisregion NO02 og skal regulerast ved hjelp av SSBs Kostnadsindeks for buss, delindeks elektrisitet i NO2 (kildetabell 11931).
2,0 % av prisen vert rekna som strømkostnader i prisregion NO05 og skal regulerast ved hjelp av SSBs Kostnadsindeks for buss, delindeks elektrisitet i NO5 (kildetabell 11931).
4,0 % av prisen vert rekna som nettleiekostnader og avgifter og skal regulerast ved hjelp av SSBs indeks for nettleie inkludert avgifter (kildetabell 09387).

9 % av prisen vert rekna som reparasjons- og vedlikehaldskostnader og skal regulerast ved hjelp av SSBs Kostnadsindeks for innenriks sjøfart, delindeks vedlikehold (kildetabell 11585).
6% av prisen vert rekna som administrasjonskostnader og andre operasjonelle kostnader skal regulerast ved hjelp av SSBs Kostnadsindeks for innenriks sjøfart, delindeks administrasjon (kildetabell 11585).
10 % av prisen vert rekna som rentekostnader og skal regulerast ved hjelp av SSBs Indeks for nominell rente basert på 3-måneders NIBOR og rentemargin (kildetabell 12006).
20 % av prisen vert rekna som avskrivninger/kapitalslit og skal ikkje regulerast.

Ved energikonsept/ruteproduksjon som tilsvarer el-grad fra 71% og til og med 100%:

24 % av prisen vert rekna som personalkostnader og skal regulerast ved hjelp av SSBs Kostnadsindeks for innenriks sjøfart, delindeks mannskap (kildetabell 11585).
5,0 % av prisen vert rekna som drivstoffkostnader (fossilt) knytt til forbrenningsmotor og skal regulerast ved hjelp av SSBs Kostnadsindeks for innenriks sjøfart, delindeks drivstoff (MGO) (kildetabell 11585).
4,0 % av prisen vert rekna som strømkostnader i prisregion NO02 og skal regulerast ved hjelp av SSBs Kostnadsindeks for buss, delindeks elektrisitet i NO2 (kildetabell 11931).
4,0 % av prisen vert rekna som strømkostnader i prisregion NO05 og skal regulerast ved hjelp av SSBs Kostnadsindeks for buss, delindeks elektrisitet i NO5 (kildetabell 11931).
6,0 % av prisen vert rekna som nettleiekostnader og avgifter og skal regulerast ved hjelp av SSBs indeks for nettleie inkludert avgifter (kildetabell 09387).
9 % av prisen vert rekna som reparasjons- og vedlikehaldskostnader og skal regulerast ved hjelp av SSBs Kostnadsindeks for innenriks sjøfart, delindeks vedlikehold (kildetabell 11585).
6% av prisen vert rekna som administrasjonskostnader og andre operasjonelle kostnader skal regulerast ved hjelp av SSBs Kostnadsindeks for innenriks sjøfart, delindeks administrasjon (kildetabell 11585).
12 % av prisen vert rekna som rentekostnader og skal regulerast ved hjelp av SSBs Indeks for nominell rente basert på 3-måneders NIBOR og rentemargin (kildetabell 12006).
30 % av prisen vert rekna som avskrivninger/kapitalslit og skal ikkje regulerast.

7.3.2.2 Regulering av vederlagsjustering knytt til Endringsordre

Alle endringsordrar knytt til endringar omfatta av punkt 1.11.2, 1.11.4 og 1.11.6 skal innehalde informasjon om korleis summen for endringsordren (vederlagsjusteringa) per år vert fordelt på dei ulike reguleringskategoriene: personalkostnader, drivstoffkostnader knytt til fossilt drivstoff, drivstoffkostnader knytt til fornybart drivstoff, reparasjon/vedlikehold, administrasjons- og andre operasjonelle kostnader og kapitalkostnader. Dersom ei endring får verknad for fleire kontraktsår og egner seg til ordinær prisregulering, skal deljusteringsbeløpet per reguleringskategori prisregulerast i samsvar med aktuell indeks i punkt 7.3.2.1.

7.3.3 Regulering av einingsprisar

Einingsprisane per Rute byggjer på årleg vederlag i Prisskjema ark «Total». Einingsprisane i Prisskjema ark «Einingspriser» vert indeksregulert ved at årleg vederlag vert indeksregulert til aktuell periode i samsvar med punkt 7.3.2.1.

7.3.4 Regulering av gebyrsatsar og rett til å krevje ytterlegare trekk

Alle gebyrsatsar i punkt 7.6.3 regulerast 4 ganger i året med grunnlag i gjennomsnittleg prisutvikling i Kontrakten jf. punkt 7.3.2.1 og 7.3.6.

Trekk i godtgjersle i samsvar med punkt 7.6.2 byggjer på Einingspris per Rutetime og Planlagde rutekilometer. Trekkbeløpet vert indeksert ved at einingsprisane vert indeksert i samsvar med punkt 7.3.7.

7.3.5 Endringar i indeksar

Dersom SSB rettar tidlegare publiserte indeksverdiar kan begge paratar krevje retting av berørte oppgjer.

Dersom SSB avsluttar eller flyttar ein indeks som vert nytta i Kontrakten, kan Oppdragsgjevar leggje til grunn den nye indeksen som erstattar den gamle. Dersom indeksen avsluttes uten å verte erstatta av ein ny indeks, kan Oppdragsgjevar bruke den indeksen som er det mest eigna alternativet til den indeksen som er utgått. Indeksen kan vere ein annen indeks frå SSB eller ein vekt kombinert av fleire andre SSB-indeksar. For sistnemnde tilfelle fastsett Oppdragsgjevar ei vektfordeling mellom desse basert på skjønn.

Dersom SSB, til dømes gjennom kostnadsindeks for sjøfart, innfører ein biodieselindeks for maritim transport, kan den takast i bruk og erstatte biodieselindeks for buss.

7.4 EKSTRAORDINÆR REGULERING

7.4.1 Endringar i lov, forskrifter og av avgiftar

Dersom endringar i offentlege avgifter, lover eller forskrifter, vedteke etter endeleg tilbodstidspunkt, har konsekvensar for den faktiske kostnaden for utføringa av Oppdraget ut over kva som vert fanga opp av den ordinære prisreguleringa, kan begge paratar krevje ekstraordinær prisregulering. Slik prisregulering skal skje basert på partanes dokumenterte og faktiske meir/mindre kostnad som følgje av endringa. Dersom endringa medfører endring i Ruteproduksjonen skal vederlagsjusteringa skje i samsvar med 1.11.2.2.

Eventuelle konsekvensar av endringar i offentlege avgifter, lover eller forskrifter knytt til covid-19 eller Ny pandemi, regulerast uttømmende av punkt 7.4.2, og skal ikkje omfattast av dette punkt

Eventuelle meir/mindre kostnader som er omsynete i indeksane omtalt i punkt 7.3 vil ikkje gje grunnlag for regulering etter dette punkt.

Krav om ekstraordinær regulering må settast fram skriftleg og skal deretter, om den andre parten ikkje aksepterer kravet heilt eller delvis, søkjast løyst gjennom forhandlingar snarast. Krava skal dokumenterast og gjev Oppdragsgjevar rett til innsyn i alle relevante forhold, herunder dokument og rekneskapsoversikt og liknande hos Operatør. Endringsordre skal utstedast i samsvar med punkt 1.11.1.4.

7.4.2 Covid-19 og Ny pandemi

Dersom endringar i lover eller forskrifter, eller nye offentlege vedtak og tilrådingar knytt til smittespredning av Covid-19 viruset og eventuell Ny Pandemi, vedteke etter endeleg tilbodstidspunkt, får direkte verknader for utføring av Operatør sin Ruteproduksjon etter Oppstartsdato og dette fører

med seg meir-/mindrekostnader for Operatør, kan begge partar krevje ekstraordinær prisregulering. Slik prisregulering skal skje basert på partane sine dokumenterte og faktiske meir-/mindrekostnad som følge av endringa.

7.5 FAKTURERINGS- OG BETALINGSVILKÅR

7.5.1 Betalingsvilkår

Betaling skjer etter motteke korrekt og godkjent faktura. Faktura for årsvederlag skal sendast innan den 15. i den aktuelle månaden med fakturadato den 1. og forfallsfrist den 20. i den same månaden. Det skal ikkje bereknast noko form for gebyr eller tillegg. Eventuell forseinkingsrente vert berekna i samsvar med lov om renter ved forseinka betaling m.m. (forseinkingsrentelova).

Faktura skal vere påført kontraktnummer, driftsform «båt», aktuell måned/periode og ressursnummer frå Skyss. I tillegg skal fakturaen innehalde opplysningar i tråd med forskrift om bokføring kapittel 5.

7.5.2 Elektronisk faktura

Vestland Fylkeskommune v/Skyss nyttar elektronisk faktura i EHF-format. Leverandør er forplikta til å levere faktura slik dette er beskrive på <https://www.vestlandfylke.no/om-oss/sende-faktura-til-vestland/>

Dersom faktura ikkje er spesifisert i samsvar med desse krava, har Oppdragsgivar rett til å halde tilbake heile fakturabeløpet, inntil det ligg føre spesifikasjon som nemnt.

7.5.3 Faktureringsvilkår

1/12 av årleg vederlag skal fakturerast innan den 15. i kvar måned.

Dersom det ikkje er full ruteproduksjon i første og/eller siste kalendermånad i kontraktperioden vil første og/eller siste faktura utgjere ein forholdsmessig del av månadsgodgjerings. Med forholdsmessig er meint det tal dagar med produksjon i høvesvis i oppstart- og sluttmånaden i forhold til 30,5 dagar.

Justert månedleg beløp som følge av justert/endra vederlag vert fakturert den 15. i påfølgjande måned berekna frå dato for iverksetting av justering/endring som går fram i justerings-/endringsordren.

Trekk og gebyr i samsvar med punkt 7.6 og 7.7 skal inngå i fakturagrunlaget og gå til frådrag/leggast til frå ordinært vederlag.

Oppdragsgjevar fakturerer Operatør kvar måned for billettinntekter. Slik fakturering skjer etterskotsvis med den 15. som forfallsdato. Ved forseinka innbetaling vil det verte berekna rente i samsvar med reglane i lov om renter ved forseinka betaling m.m. (forseinkingsrentelova).

7.5.4 Gebyr og avgifter

Relevante gebyr og avgifter til det offentlege skal dekkjast av Operatør og skal vere inkludert i godtgjeringsselementa omtalt i punkt 7.1.2 med mindre anna er særskilt avtalt i Kontrakten.

7.6 TREKK OG GEBYR

7.6.1 Overordna om trekk i vederlag og gebyr

Oppdragsgjevar kan gjennomføre trekk i vederlag og leggje Operatør gebyr for avvik frå krav til Oppdraget. Trekk og gebyr skal motivere Operatør til å levere gode tenester og raskt bøte på manglar dersom desse likevel skulle oppstå. Gjennom slike trekk/sanksjon/gebyr vil Oppdragsgjevar søkje å oppnå god kvalitet i leveransen til dei reisande.

Operatør skal rapportere alle hendingar som medfører avvik i Oppdraget i Oppdragsgjevars gjeldande rapporteringsskjema eller overvåkings-/varslingssystem, jf. punkt 2.14. Dersom ei hending fører med seg fleire avvik skal kvart einskild avvik rapporterast.

Oppdragsgjevar har rett til å gjennomføre eigne kvalitetskontrollar av Operatør si utføring av Oppdraget, jf. punkt 1.6.2. Operatør vil ikkje på førehand verte gjort kjent med datoane for kontrollane eller kven som vil utføre slik kontroll.

Operatør sine eigne avviksregistreringar rapportert til oppdragsgjevar vert lagt til grunn for trekk- og gebyrfastsettinga, saman med avvik oppdaga eller registrert av Oppdragsgjevar. Oppdragsgjevar kan blant anna nytte AIS data og sanntidsløysing for slike avviksregistreringar. Kundelegar som Oppdragsgiver har registrert og som Operatør ikkje har gjeve svar på, kan verte rekna som ei hending som det vert gjeve gebyr på.

Oppdragsgjevar har rett til å leggje gebyr og gjennomføre trekk i vederlag for kvart avvik. Det kan illeggjast trekk og gebyr for same avvikshending, i tillegg kan det illeggjast fleire gebyr for same avvikshending.

Oppdragsgjevar kan velje å ikkje leggje gebyr, sanksjon og gjennomføre trekk dersom avviket skuldast forhold som Operatør ikkje rår over. Dette gjeld likevel ikkje ved Innstilte rutekilometer som følgje av ekstremt krevjande verforhold, jf. Punkt 7.6.2. Operatør pliktar likevel straks å melde frå om dette til Oppdragsgjevar for at det skal vere fritak for gebyr. Det er Operatør som må sannsynleggjere og dokumentere at avviket skuldast omstende som Operatør ikkje kunne rå over og ikkje med rimelegheit kunne forutsjå, unngå eller avhjelpe med rimelege middel/kostnader (kontrollansvar).

Dersom ein innstilt Tur skuldast forhold som Operatør ikkje rår over, kan Oppdragsgjevar likevel be om at operatør set inn reservefartøy. Eventuelle kostnader knytt til slik bruk vert dekt av Oppdragsgjevar.

7.6.2 Trekk i vederlag som følgje av Innstilte rutekilometer

Ved Innstilte rutekilometer skal det gjennomførast trekk i Operatørs godtgjersle. Trekket skal utgjere:

$$\begin{aligned} & (Pris \text{ per Planlagde rutekilometer for aktuell rute} \times 2,0) \times \text{tal Innstilte rutekilometer} \\ & + \\ & (Pris \text{ per Rutetime for aktuell rute} \times 2,0) \times \text{tal Innstilte rutetimar} \end{aligned}$$

Ved Innstilte rutekilometer som følgje av ekstremt krevjande verforhold vil trekket utgjere:

$$Pris \text{ pr Planlagde rutekilometer for aktuell rute} \times \text{tal Innstilte rutekilometer}$$

Døme på ekstremt krevjande verforhold er situasjonar der vindstyrken kan klassifiserast som full storm eller verre, og slike verforhold treff heile eller deler av Ruta.

For Innstilt tur der Reservefartøy ikkje er satt i drift innan fastsatt responstid jf. punkt 2.5.5, skal det gjennomførast trekk som følgjer:

$$(Pris \text{ per Planlagde rutekilometer for aktuell rute } \times 4,0) \times \text{tal Innstilte rutekilometer} \\ + \\ (Pris \text{ per rutetime for aktuell rute } \times 4,0) \times \text{tal Innstilte rutetimar}$$

Pris per Rutetime og pris per Planlagde rutekilometer for aktuelle Ruter vert fastsatt i samsvar med punkt 7.1.3 og Vedlegg 7 Ark Indeksering og einingspriser. Dersom Operatør har omdisponert fartøya mellom Rutene i samsvar med punkt 3.1.6 er det likevel einingspris for aktuell Rute som skal nyttast ved gjennomføring av trekk i vederlag.

- Vedlegg 7 Prisskjema og døme indeksering og einingspriser

7.6.3 Gebyr knytt til avvik

Hending knytt til tur	Gebyr	Frekvens
For tidleg avgang i følgje Rutetabell	10 000	Per tur
Avbroten tur	7 500	Per tur
Manglande gjennomføring av alternativ transport, jf. 2.5.4	10 000	Per tur
Meir enn 3 minutt etter Rutetabell frå den einskilde kai eller til endestopp. Operatør vil for slike avvikssituasjoner berre illegges eitt avviksgebyr per tur	5 000	Per tur
Meir enn 30 minutt etter Rutetabell frå den einskilde kai, eller til endestopp. Operatør vil for slike avvikssituasjoner berre illegges eitt avviksgebyr per Tur	10 000	Per tur

Hending knytt til fartøy	Gebyr	Frekvens
Brot på krav om reinhald og vedlikehald av fartøyet	2 500	Per tur
Bruk av fartøy som ikkje tilfredsstiller avtalte fartøykrav	8 000	Per tur
Manglande rute- og takstinformasjon i fartøyet	1 000	Per tur
Manglande pålogging av sanntidssystem	5000	Per tur
Manglande oppheng av Oppdragsgjevars kundeinformasjon	2 500	Per tur
Feil på utstyr eller datakommunikasjon som påverkar informasjon ut mot kundar (til dømes skjermar, skilt lydannonsering)	4 000	Per tur
Manglande eller feil billettering	4 000	Per tur
Manglande annonsering av stoppestadar	2 000	Per tur

Hending knytt til datastraumar omfatta av pkt. 2.14 og rapportering	Gebyr	Frekvens
Brot på avviksrapportering, periodisk rapportering og opplysningsplikt (gjeld all form for rapportering)	25 000	Per avvik/per tur

Brot i kontinuerleg dataflyt til Oppdragsgjevar ref. Kontraktens pkt. 2.14.1 (ut over 360 sekund)	5 000 per fartøy per døgn/oppad avgrensa til 250 000kr/mnd. for rutepakka	Per 24 timar
Bortfall av data frå kontinuerleg dataflyt (ikkje etterrapportert via reserveløysing innan 24*30=720 timar) ref. Kontraktens pkt. 2.14.	1 000 kr per fartøy/oppad avgrensa til 2 MNOK/år for rutepakka totalt for bortfall av data	Per time manglande data
Manglande etterleving av oppdatering til siste versjon av datakontrakt etter 4 månader (minor) eller 6 månader (major) frå lansering	1 000 kr per fartøy/oppad avgrensa til 2 MNOK/år for rutepakka totalt	Per dag overskride

Nedetid som skuldast manglande mobildekning vil ikkje gebyrleggjast.

7.7 KLIMAGEBYR

Dersom operatør gjennom sitt tilbod har forplikta seg til eit definert energiforbruk eller utslepp, skal Oppdragsgjevar sanksjonere for brot på forpliktinga og for brot på kravet til energioppgav.

	Sanksjon ved brot på krav til energiopphav	
	Sanksjonsnivå	Indeksering
Straum med opphavsgaranti i elektromotor eller tilsvarande jf. 5.1	0,7 kr/kWh	Med grunnlag i gjennomsnittleg prisutvikling i Kontrakten

	Klimagebyr ved høgare klimagassutslepp enn tilbydd
Gebyrsats	9,0 kr per kg CO ₂ ekv
Indeksering	I høve utviklinga av prisdifferansen mellom straum og fossilt drivstoff etter justering for verknadsgrad

Klimagebyr vert avrekna aggregert ved slutten av kalenderåret.

Ved samstundes brot på krav om fornybar energi og Klimakrav, til dømes ved bruk av konvensjonell diesel i staden for straum, vert det ilagt gebyr for begge hendingar.

8 SAMSPEL MELLOM PARTANE OG OPPSTARTSFØREBUINGAR

8.1 STRATEGISK SAMARBEID

Oppdragsgjevar ønsker å etablere eit strategisk samarbeid med Operatør, for saman å levere og utvikle best mogelege tenester til våre kundar. Eit slikt samarbeid føreset at begge paratar:

- viser kvarandre gjensidig respekt og tillit
- nyttar ressursar med relevant kompetanse på rett stad, sikrar framdrift og bidreg til saklege og konstruktive diskusjonar
- aktivt deltek i arbeid for å betre og effektivisere samhandling og leveransar
- er aktivt søkande mot innovative løysingar med omsyn til å nytte ny teknologi dersom det kjem kunden til gode eller forenklar samspelet mellom partane
- saumlaust utvekslar informasjon som kan vere relevant for den andre parten

8.2 SAMARBEID OG SAMSPEL VED OPPSTART AV OPPDRAGET

8.2.1 Aktsemdsvurdering

Verksemder som er omfatta av Lov om virksomheters åpenhet og arbeid med grunnleggjende menneskerettigheter og anstendige arbeidsvilkår (åpenhetsloven), har etter § 4 plikt til å utføre aktsemdsvurderingar. Operatør har ved innlevering av tilbodet stadfesta at han er kjent med Oppdragsgjevars Handlingsreglar i Vedlegg 1B-1. Oppdragsgjevar føreset difor at Operatør er kjent med openheitslova og plikta til å utføre aktsemdsvurderingar.

Operatørar som er omfatta av openheitslova skal innan 1 månad etter kontraktsgnering, levere ei aktsemdsvurdering av betyding for leveransen, jf. Handlingsreglar for Skyss sine leverandørar og leverandørkjeden om ivaretaking av grunnleggjande menneskerettar, etikk og miljø i Vedlegg 1B-1 Eigenrapportering forenkla versjon (via lenke i Vedlegg 1B-1). Etter 6 månader skal det leverast ei utvida Eigerapportering, jf. Vedlegg 1B-1 punkt 2 (via lenke i dokumentet).

Operatørar som ikkje er omfatta av openheitslova skal likevel oppfylle krava i Handlingsreglane nemnd over, og skal innan 6 månader etter kontraktsgnering ha retningslinjer og rutinar for aktsemdsvurderingar, jf. Handlingsreglane i Vedlegg 1B-1. Operatør skal likevel innan 1 månad frå underleverandør er valt, levere ei aktsemdsvurdering av betyding for leveransen, anten sin eigen aktsemdsvurdering eller aktsemdsvurdering frå underleverandøren.

8.2.2 Førebels framdriftsplan

Ein førebels framdriftsplan for perioden frå Kontraktsinngåing og minimum fram til Oppstartsdato, skal leggjast ved tilbodet,.

Framdriftsplanen skal innehalde alle hovudmilepælar (jf. nedanfor) fram til Oppstartsdato, og ein eventuell spesifikasjon av Oppdragsgjevar sitt ansvar for aktivitetar og/eller godkjenningssområde, samt fristar for desse.

8.2.3 Endeleg framdriftsplan

Operatør skal ajourføre den førebelse framdriftsplanen, og utarbeide ein endeleg framdriftsplan som sendast til Oppdragsgjevar innan 60 dagar etter Kontraktsinngåinga.

Planen skal innehalde oversikt over alle hovudmilepælar fram til Oppstartsdato, samt ein framdriftsplan med fristar for alle aktivitetar. Alle områder spesifisert under, samt krava omtalt i punkt 8.2.2, skal som minimum gå fram av framdriftsplanen.

Prosjektplanen skal minimum dekkje følgjande område:

- ☐ - Fartøy – orientering om utforming og konseptval for fartøy
- ☐ - Fartøy – evt. innkjøp, byggjing og klargjering
- ☐ - Plan for test av billettering- og bookingløysing
- ☐ - Plan for handtering av pandemiestriksjoner både i høve innkjøp/oppstart og handtering i driftsperioden
- ☐ - Skildring av løysing, og plan for testing og godkjenning av salsløysing og kundekommunikasjon
- ☐ - Bemanningsplan, rekruttering, verksemdoverdraging
- ☐ - Eventuelt behov for opplæring utover den opplæring som skjer i regi av Oppdragsgjevar
- ☐ - Etablering av drifts- og trafikkleiing
- ☐ - Eventuell bruk av underleverandør
- ☐ - Plan for innarbeiding av Oppdragsgjevar sine rapporteringssystem og rutinar,
- ☐ - Plan for handtering av eiga avfall
- ☐ - Test av sanntidsutstyr og test av eventuell infrastruktur på kai

Framdriftsplanen skal definere nøkkelpersonar/ansvarleg for dei nemnde områda, og det skal setjast fristar for gjennomføring av kvar einskild aktivitet.

Operatør skal oppnemnde ein kontraktsansvarleg hjå seg som er ansvarleg for Oppdraget, og kommunikasjonen med Oppdragsgjevar fram til kontraktsoppstart. Oppdragsgjevar og Operatøren sin kontraktsansvarlege skal saman gå gjennom framdriftsplanen på første møte etter at planen er utarbeidd, og avtale når framdriftsplanen skal ajourførast og korleis partane skal holde kvarandre orientert i perioden fram til Kontraktsinngåinga.

8.2.3.1 Statusrapport og varslingsplikt

Operatør skal kvar månad utarbeide og oversende skriftleg statusrapport for gjennomføring av prosjektplanen inklusive framdriftsplanen. Statusrapporten skal minimum innehalde:

1. Ei oversikt over følgjande tema:
 - o Gjennomførte aktivitetar sidan førre rapportering
 - o Vesentlege og kritiske avvik i høve framdrift
 - o Plan for handtering av avvik med skildring av tiltak, inklusive frist for gjennomføring

Risikomatrikse med identifiserte tiltak for å handsame identifisert risiko, herunder risiko for forseinkingar eller avvik frå dei ulike aktivitetane i planen, skal verte synleggjort gjennom statusrapporten.

2. Ajourført utgåve av prosjektplanen

Rapportering skal skje månadleg innan den 10. virkedagen i kvar månad. Ved hendingar som kan påverke moglegheita for å kunne nå vesentlege milepålar i prosjektplanen, skal Operatør straks rapportere til Oppdragsgjevar

8.2.3.2 Oppstartsmøte og koordineringsmøter

Operatør skal seinast to månader etter Kontraktsinngåing avhalde eit oppstartsmøte der representantar for Operatør, eventuelle underleverandørar, samt Oppdragjevar deltar. Nøkkelpersonar hos Operatør skal delta. Det skal i samsvar med punkt 1.1.4 utpeikast ein representant frå kvar part som skal vere hovudkontaktpunkt for kvar av partane.

Dersom Oppdragsgjevar ber om det, skal det minst éin gang i månaden gjennomførast eit koordineringsmøte mellom Oppdragsgjevar og Operatør. Relevante nøkkelpersonar hos Operatør skal delta. Partane skal under møtet drøfte innhaldet i statusrapporten utarbeidd av Operatør, herunder eventuelle naudsynte oppfølgjande tiltak.

Oppdragsgjevar kan i tillegg krevje at det vert gjennomført særskilde møte med Operatør om spesifikke emner. Oppdragsgjevar kan krevje at relevante nøkkelpersonar hos Operatør stiller på slike møter. Operatør skal varslast i rimeleg tid før slike møter.

Operatør skal varsle Oppdragsgjevar i rimeleg tid om sentrale møter med andre relevante aktørar, til dømes underleverandør, andre offentlege mynde, kai- og/eller grunneigarar etc.

8.2.4 Særskilte forebuingskra

8.2.4.1 Kontroll og godkjenning av fartøy

Oppdragsgjevar har rett til å be om å få kontrollert at fartøya oppfyller alle fastsette krav i Kontrakten før desse vert satt inn i Oppdraget.

Plan for eventuelle godkjenningsprosessar av fartøy- og energikonseptet jf. punkt 3.1.1, skal vere realistisk i høve planlagt Oppstartsdato.

Dersom Operatør sitt/sine fartøy og/eller energikonsept må gjennom ein godkjenningsprosess før driftssetting, skal Operatør informere Oppdragsgjevar om plan for godkjenningsprosessen kort tid etter at Kontrakten er signert. Operatør skal halde Oppdragsgjevar orientert gjennom heile godkjenningsprosessen.

8.2.4.2 Dokumentasjon av motorreinsing og berekraftig energilager

Operatør skal oversende dokumentasjon knytt til motorreinsing og energilager/-system seinast 6 månader før Oppstartsdato, viss dette er relevant. Dokumentasjonen skal omfatte:

- NOx-faktor for forbrenningsmotor
- Kjemisk samansetting i til dømes batteri eller brenselceller med tilhøyrande informasjon om råstoffutvinninga
- Plan for å oppretthalde optimal yting og lang levetid
- Plan for gjenbruk og resirkulering av evt. batteri etter bruk

- Livssyklusanalyse jf. ISO 14040 og 14044 eller tilsvarende for evt. batteri, inklusive føresetnader for berekningar og scope

8.2.4.3 Dokumentasjon av energikonsept

Energikonseptet skal dokumenterast 6 månadar etter Kontraktsinngåing. Energikonseptet omfattar:

- ☐ - Netto energibehov til framdrift (tilført propell) og andre funksjonar, gjennomsnittleg og avhengig av last og fart
- ☐ - Verknadsgradar i energilager, overføring og motor
- ☐ - Planlagd energiforbruk frå spesifiserte energilagre om bord, samla og i ulike driftsmodus
- ☐ - Energilagre om bord med nominell og nyttbar kapasitet
- ☐ - Eventuelle ladekurver for batteri (opplading og utlading) i løpet av Ruteproduksjonen
- ☐ - Simuleringar av levetida til eventuelle batteri - avhengig av definert Ruteproduksjon
- ☐ - Energioverføring inklusive utforming, tilkoplingsprosedyrer, fart og integrasjon i Ruteproduksjonen
- ☐ - Skildring av grensesnitt til nett med spenningsnivå og verknadsgradar

Operatør skal oppdatere energikonseptet ved eventuelle endringar i løpet av driftsførebuinga.

8.2.4.3 Opplæring

Operatør skal sørge for at mannskap og anna personell får naudsynt opplæring i forkant av Oppstartsdato.

8.2.4.4 Ruteløyve

Operatør skal seinast seks månader før Oppstartsdato oversende Oppdragsgjevar naudsynt dokumentasjon i samsvar med yrkestransportlova og tilhøyrande forskrift for utferding av ruteløyve.

8.2.4.5 Ruteinformasjon

Dersom det før oppstart av Rutene er behov for å skifte ut/oppdatere rutekassetar og ruteinformasjonen på kaiene, har Operatør ansvar for å skifte ut dette til gjeldande utgåve etter dei retningslinjer Oppdragsgjevar fastset.

8.2.4.6 Garanti

Operatør skal oversende garantidokument i samsvar med punkt 1.3.

8.2.4.7 Støy

Operatør skal oversende dokumentasjon på at støynivå frå fartøy og eventuell energiinfrastruktur på kai er under dei maksimalt anbefalte verdiane angitt i retningslinje T-1442 frå Klima- og miljødepartementet for støy frå hamner og terminalar. Dette kan til dømes vere ein spesifikasjon av støynivået frå leverandøren av energiinfrastrukturen, ref. punkt 6.3. Dokumentasjonen skal leverast seinast 6 månader før Oppstartsdato. Etter driftsoppstart skal Operatør gjennomføre støymålingar og oversende faktiske støytiltal innan 6 månader etter oppstart.

8.2.4.8 Testing av Hovudfartøy og energiinfrastruktur

Operatør skal oversende dokumentasjon på at grensesnittet mellom Hovudfartøy og infrastruktur er testa og fungerer etter føremålet innan Oppstartsdato. Dokumentasjonen skal omfatte relevante resultat, som til dømes rutiner for bruk, tryggleiksbegrensingar, kapasitet og overføringsfart.

8.2.4.9 Billetteringsløyising

Før innfasing av nye einingar for TetSalg skal Operatør stille ei komplett fysisk testtrigg for kvar implementasjon til disposisjon for Oppdragsgjevar.

Minimum fire (4) månader før kontraktsoppstart skal testtriggen ha gjennomgått ein fullstendig funksjonstest saman med Oppdragsgjevar. Funksjonstesten inneber kontroll av at alle einingar fungerer i samsvar med krava. Dersom krava ikkje blir oppfylte, skal Operatør finne alternative einingar for godkjenning.

Faktisk leveringstidspunkt for testtrigg blir avtalt frå gong til gong direkte mellom Operatør og Oppdragsgjevar.

Krav til testtrigg

- Testtrigg skal gjenspegle faktisk utstyr og funksjonalitet som blir nytta om bord, inkludert til dømes salgseining, skrivar, kortlesar og bankterminal. Ved endring av komponentar eller programvare som blir nytta av eller integrert med TetSalg om bord, skal dette gjenspeglast på testtriggen.
- Testtrigg skal følge ADT-versjonering på same måte som fartøy.
- Det gjeld same krav til testtrigg som til installasjon i fartøy når det gjeld MQTT. Testtriggen skal kunne koplast til Oppdragsgjevar sitt STAGE-miljø (TaaS-kontraktar).
- Riggen skal leverast med utstyr for å simulere tur, slik at relevante MQTT-meldingar for TetSalg kan testast.
- Testtriggar skal støtte ADB over Ethernet eller wifi.
- Operatør skal fritt kunne styre installasjon, oppgradering og avinstallasjon av TetSalg. Det skal ikkje vere MDM-konfigurasjonar eller skript på eininga som hindrar dette eller overstyrer installasjonen.
- Oppdragsgjevar skal ha tilgang til systeminnstillingane på eininga.

Drift av testtrigg gjennom kontraktsperioden

Operatør skal gjennom heile kontraktsperioden sørge for at Oppdragsgjevar til ei kvar tid har ei oppdatert og fungerande testtrigg.

Testtriggar blir nytta løpande og dagleg for å sikre nødvendig kvalitet på TetSalg-løysinga, mellom anna gjennom daglege automatiserte og manuelle testar.

8.2.5 Avvik i oppstartsførebuinga

8.2.5.1 Oppdragsgjevars sanksjonar ved avvik

Dersom prosjektplan ikkje ligg føre innan fastsett frist, kan Oppdragsgjevar ileggje dagbot i samsvar med punkt 1.12.8. Dersom framdrifts- og prosjektplanen ikkje ligg føre 15 dagar etter fastsettfrist, har Oppdragsgjevar også rett til å nytte dei andre misleghalds- og sanksjonsreglane i Kontraktens punkt 1.12.

Dersom Operatør ikkje oppfyller prosjektplanen, eller dersom det er høg sannsynlighet for at avvik frå prosjektplanen vil inntre, herunder etterleving av fastsette frister, har Oppdragsgjevar rett til å nytte misleghalds- og sanksjonsreglane i Kontrakten punkt 1.12.

8.2.5.2 Varsling ved forseinka oppstart

Dersom Operatør har grunn til å tru at han vil verte forseinka sett i høve fastsette Oppstartsdato, skal Operatør utan ugrunna opphald gje Oppdragsgjevar skriftleg varsel om dette. Dette gjeld uavhengig av om årsaka til forseinka vil skuldast forhold som ligg innanfor Oppdragsgjevars eller Operatørs risiko. Varselet skal angi årsak til forseinkina, og så vidt mogeleg angi når og korleis Oppdraget kan gjennomførast. Tilsvarande gjeld dersom det må antas å påløpe ytterlegare forseinking etter at første varsel er gitt.

Ved varsling om forseinka oppstart har Oppdragsgjevar rett til å nytte misleghalds- og sanksjonsreglane i Kontrakten punkt 1.12.

8.3 SAMARBEID GJENNOM KONTRAKTSPERIODEN

8.3.1 Faste samhandlingsmøter mellom partane

Det kan gjennomførast månadlege samhandlingsmøte mellom partane for oppfølging av partanes pliktar i Kontrakten. I møtane skal hovudkontaktperson frå begge partar stille fast, i tillegg til at relevante ressursar frå begge partar stiller etter behov.

Formålet med samhandlingsmøta skal mellom anna vere å etablere ei felles forståing av status for kontraktleveransar og ruteproduksjon siste periode, og å identifisere eventuelle kontraktavvik og naudsynte tiltak for handtering av desse. Gjennom slik fast samhandling vil ein leggje til rette for ein god kvalitet i leveransen til kundane.

Innkalling til møte skal skje med minst sju kalenderdagens varsel. Partane skal vere representert på møte med deltakarar som har kompetanse på dei spesifiserte saker som er oppført på dagsordenen. Operatør skal dekkje sine eigne kostnader knytt til møte med Oppdragsgjevar.

Oppdragsgjevar skal skrive referat frå møta. Referatet skal sendast snarast mogeleg etter gjennomført møte til dei andre møtedeltakarane, og til partanes representantar. Eventuelle merknadar til møtereferata skal leverast skriftleg og så raskt som mogeleg. Dersom Oppdragsgjevar ikkje har motteke tilbakemelding innan 5 verkedager, blir møtereferatet rekna som godkjent.

Møtestruktur:

Møte	Føremål	Frekvens	Innhold
Samhandlingsmøte	Sikre oppfyljing av vilkår i kontrakt Gjennomgang av driftsrelaterte saker siden førre driftsmøte	Minst 2-4 møter i året	Trafikk Statistikk Driftsavvik HMT
Evalueringsmøte	Evaluerer avslutta kontraktsår	Ein gong i året	

Avslutningsmøte	Evaluere kontraktperioden, inkl. tilstandsrapport for kaiene	Etter endt kontrakt	Tilstandsrapport for kaiene
-----------------	--	---------------------	-----------------------------

8.3.2 Andre samhandlingspunkt mellom partane

Oppdragsgjevar kan ved behov invitere til møte på leiarnivå for diskusjon av strategiske tema knytt til Kontrakten.

8.4 SAMARBEID OG SAMHANDLING VED AVSLUTNING AV OPPDRAGET

Operatør skal hjelpe Oppdragsgjevar i samband med førebuing til inngåing av ny kontrakt om drift av båtutene som denne kontrakten gjeld, også dersom ny kontrakt vert signert med annan operatør. Dette inneber å levere den informasjon som er naudsynt i samband med slik førebuing, t.d. driftskostnader på infrastruktur, informasjon relatert til verksemdsoverdraging, og andre data av relevans for ny operatør. Slik hjelp skal ytast utan ekstra godtgjersle.

8.4.1 Verksemdsoverdraging

Tilgang til personalet som omfattast av verksemdsoverdraging:

Operatør skal gje eventuell(e) ny operatør(ar) tilgang til personalet som har takka ja til verksemdsoverdraging i inntil ti (10) timar for å drive opplæring i løpet av dei siste tre (3) månader før Kontraktens utløp. Personalkostnaden dekkast av avtroppande operatør.

8.4.2 Informasjon om innvilga ferie, permisjonar og liknande

Operatøren skal gje eventuell(e) operatør(ar) informasjon om ferie, permisjonar og liknande som Operatøren har innvilga dei tilsette som omfattast av verksemdsoverdraginga. Informasjonen skal gjevast seinast fire (4) månader før Kontraktens utløp. Operatøren skal løpande informere ny operatør om eventuelle løpande endringar som vedkjem dei aktuelle tilsette.

8.4.3 Andre føresegn

8.4.3.1 Profilering

Operatør er ansvarleg for å fjerne Oppdragsgjevars profilering og dekor får båtane ved Oppdragets slutt. Kostnad i samband med dette dekkast av Operatør.

8.4.3.2 Tilgang for ny operatør på kaianlegg

Operatør forpliktar seg til å gje eventuelle ny operatør høve til å gjere seg kjent med, undersøke og opphalde seg på kaianlegget minimum seks (6) månader før oppstart av ny kontrakt. Dette omfattar også moglegheit til å kommunisere med personalet.

8.4.3.3 Lemping av Kontraktens krav ved Oppdragets slutt

Oppdragsgjevar vil ikkje krevje opplæringsdagar etter punkt 2.6.4 det året Kontrakten går ut. Ved oppfølging av mindre avvik ved båtmateriellet dei siste fire (4) vekene av Oppdraget, tek Oppdragsgjevar atterhald om retten til å nytte skjønn.

9 BONUS KNYTT TIL KUNDEOPPLEVING

9.1 FORMÅLET

Formålet med bonusordninga er å sikre best mogleg kvalitet i kollektivtilbodet til dei reisande. Høg kvalitet og fleire nøgde kollektivreisande er ei målsetnad, og bonusordninga skal vere eit verkemiddel for å oppnå dette. Det er både i Oppdragsgjevar og Operatør si interesse å innfri målsettingar om høg kundetilfredsheit og vekst i talet på kollektivreiser, og begge partar påverker måloppnåing gjennom sine strategiar og tiltak. God kommunikasjon og samarbeid mellom partane er ein føresetnad.

Oppdragsgjevar vil gjennom definerte metodar måle kundetilfredsheit og/eller andre målingar av kvaliteten på Operatør si utføring av Oppdraget. Resultata av målingane vil verte brukt som grunnlag for økonomisk bonus. Bonusmodellen skal gje tydelege og realistiske krav til kvalitetselement, og desse skal vere målbare og mogeleg å påverke for Operatør. Gjennom godt samarbeid med Operatør skal bonusordninga bidra til høg kvalitet på gjennomføringa av Oppdraget.

Oppdragsgjevar og Operatør skal i oppstartsførebuingane gå gjennom bonusordninga for å få ei felles forståing av målemetodane.

9.2 KVALITETSELEMENT

Oppdragsgjevar vil gjennomføre undersøkingar av kundetilfredsheit for å måle og forbetre kunden si oppleving av reisa.

Følgjande fire kvalitetselement skal målast og leggst til grunn i bonusordninga:

Kunden si oppleving av:

- Komfortabel/behageleg reise
- Mannskapet si serviceinnstilling
- Innvendig reinhald
- Overordna tilfredsheit med reisa

Komfortabel og behagelig reise er ein indeks basert på spørsmålene om behageleg tur ved anløp til/frå kai og behageleg tur under overfart, vekta for tal respondentar på kvart spørsmål.

Vedlegg 9A inneheld ei skildring av metode for berekning av score på dei valde kvalitetselementa, og historiske score.

Oppdragsgjevar skal i tillegg til kvalitetselementa i dette punkt ha rett til å velje eit årleg fokusområde, sjå punkt 9.4.

Kvalitetselementa kan endrast i løpet av kontraksperioden etter avtale mellom Oppdragsgjevar og Operatør. Oppdragsgjevar har også rett til å endre vektinga mellom dei ulike kvalitetselementa, dersom nokre område i løpet av kontraksperioden vert strategisk viktigare enn andre for Oppdragsgjevar.

9.3 FOKUSOMRÅDE

Oppdragsgjevar kan velje å gjere målingar knytt til eit eige fokusområde i tillegg til dei fire kvalitetselementa. Det årlege fokusområdet, målemetode og nullpunkt for dette, skal fastsetjast i samarbeid mellom Oppdragsgjevar og Operatør. Det årlege fokusområdet skal støtte viktige strategiske mål for Oppdragsgjevar. Døme på fokusområde kan vere:

- Miljømål
- Betre kundeoppleving
- Punktlegheit
- Inneklima
- Opplevd tryggleik og komfort
- Kvalitet på fartøy
- Omdømme
- Internettkvalitet

Val av fokusområde må vere avtalt seinast 90 dagar før målingar vert gjennomført. Dersom Oppdragsgjevar og Operatør ikkje vert samde om fokusområdet, fell bonus for dette området bort og Operatør vil då berre kunne oppnå 80% av maks bonusbeløp.

Dersom målemetoden for fokusområdet er kundemålingar, vil Oppdragsgjevar kunne starte med målingar av området så snart fokusområdet er avtala for å skaffe grunnlag for fastsetting av nullpunkt.

9.4 GRUNNLAGET AV MAKSIMALT BONUSBELØP

Grunnlaget for berekning av maksimalt bonusbeløp vil vere indeksjustert årleg vederlag for gjennomføring av Oppdraget rekna ut ved årsstart, basert på planlagt varig produksjon for det aktuelle året, eksklusiv bonus, trekk og gebyr. Kostnader knytt til ombygging av kai og investeringar i energiinfrastruktur og nettoppgradering skal ikkje inngå i berekningsgrunnlaget. Maksimal bonus per år utgjer 2,5 % av berekningsgrunnlaget.

Maksimal bonus per år vert fordelt likt på fire kvartal. Oppdragsgjevar vil etter kvart kvartal berekne og utbetale eventuell bonus basert på dei fastsette kvalitetselementa og resultata av gjennomførte målingar.

9.5 BEREKNING AV OPPTENT BONUS

9.5.1 Metode for utrekning

For kvart av dei fire kvalitetselementa er det fastsett eit nullpunkt og eit toppunkt:

Kvalitetselement	Nullpunkt	Toppunkt
Komfortabel/behageleg reise	87,00	98,00
Mannskapet si serviceinnstilling	85,00	98,00
Innvendig reinhald	85,00	98,00

Overordna tilfredsheit med reisa	87,00	98,00
----------------------------------	-------	-------

Dersom Oppdragsgjevar gjer endringar i Oppdraget som fører til at resultata frå målingane endrar seg vesentleg, kan nye null- og toppunkt fastsettast av Oppdragsgjevar i dialog med Operatør.

Null- og toppunkt skal fastsettast ved eventuelt bruk av årleg fokusområde.

Resultata frå målingane per kvalitetselement og for evt. fokusområde vert kvart kvartal vurdert opp mot skalaen mellom null- og toppunkt for det aktuelle kvalitetselementet og det eventuelle fokusområdet. Operatør må oppnå høgare resultat enn nullpunkt på tre av dei fire kvalitetselementa for å oppnå bonus. Dersom årleg fokusområde er avtalt, må Operatør oppnå høgare resultat enn nullpunkt for fire av dei totalt fem måleelementa for å kvalifisera for bonus.

Dersom Operatør oppnår måleresultat tilsvarande toppunktet eller høgare på eit kvalitetselement eller fokusområde, utløyser dette full bonus for det aktuelle kvalitetselement/fokusområdet.

Dersom måleresultata fell under nullpunkt for eit eller fleire av kvalitetselementa skal Operatør gje skriftleg tilbakemelding på moglege årsaker til dette. Operatør skal innan fem veker leggje fram ein plan med konkrete tiltak for korleis kvaliteten på dei aktuelle kvalitetselementa kan verte betre.

Tabellen under illustrerar korleis bonus vert berekna ved ulike måleresultat:

Eksempel bonus per kvartal	Element vekt %	Nullpunkt (np)	Toppunkt (tp)	Diff np vs. tp	Score kundemåling	Diff score vs. np	Diff score vs. np / Diff np vs. tp	Maks bonus kr (kvartal)	Oppnådd bonus kr (kvartal)
Reisen totalt sett	20 %	87	98	11	95	8	72,73 %	87 500	63 636
Serviceinnstilling	20 %	85	98	13	88	3	23,08 %	87 500	20 192
Renhold	20 %	85	98	13	90	5	38,46 %	87 500	33 654
Behageleg overfart indeks	20 %	87	98	11	92	5	45,45 %	87 500	39 773
Årleg fokusområde	20 %	85	98	13	89	4	30,77 %	87 500	26 923

Dømet tek utgangspunkt i eit årleg vederlag på 70 MNOK.

Årleg fokusområde, nullpunkt og toppunkt er berre eksemplifisert i tabellen. Det kan og vere at årleg fokusområde ikkje er basert på ei kundemåling.

9.6 GJENNOMFØRING AV KUNDEMÅLINGAR

Oppdragsgjevar vil som hovudregel nytte elektroniske spørreundersøkingar. Kunder vert rekruttert til undersøkinga om bord på transportmiddelet og får tilsendt undersøkinga på sms. Intervjuet kan også gjennomførast på utdelt nettbrett eller at rekrutterar intervjuar og registrerer svara frå kunden.

Det vil verte gjennomført målingar som tek sikte på å oppnå eit representativt utval av dei reisande. Operatør vil få tilgang til måleresultata.

Auka digitalisering gir moglegheiter for rekruttering av respondentar (kunder) utan fysisk tilstadeverelse av intervjuarar om bord. Oppdragsgjevar kan endre metode for innsamling av data i løpet av kontraksperioden. Dersom endring i metode for å hente inn data fører til at resultata frå målingane endrar seg vesentleg, kan nytt nullpunkt fastsettast av Oppdragsgjevar i dialog med Operatør.

Årleg avtalt fokusområde, jf. punkt 9.3, kan medføre at målingar skjer ved bruk av andre metoder enn kundemålingar.

9.7 UTBETALING OG FORDELING AV BONUS

Dersom Operatør har krav på bonus, vil Oppdragsgjevar sende berekningsgrunnlaget til Operatør, slik at Operatør kan fakturere Oppdragsgjevar for dette.

Oppdragsgjevar ønskjer at mannskapet deltek aktivt i å utvikle gode tenester. Det er derfor eit krav at minimum 15 prosent av utbetalt bonus skal fordelast på mannskap og operasjonelt tilsetje tilknytta Oppdraget. Retningslinjer for fordeling og bruk av bonusutbetalinga skal utarbeidast i samråd med dei tillitsvalde.