



Hankintailmoitus xx.xx.2020

Paraisten yhteysalusreitin palvelukuvaus 2021–2026

Palvelukuvaus on sopimuksen osa. Tuotettavan palvelun tulee olla palvelukuvauksen mukainen.

PALVELUN KESKEINEN SISÄLTÖ

Yhteysalusliikennepalvelu toteutetaan kokonaispalveluna ja se sisältää liikennöinnissä tarvittavan aluksen hankkimisen, määritetyn palvelutason mukaisen liikenteen hoidon, liikennepalvelusta viestimisen asiakkaille, aikataulujen määrittämisen sidosryhmien kanssa, asiakaspalautteiden vastaanoton ja käsittelyn sekä valtion omistamien yhteysaluslaiturien pienimuotoisen hoidon. Palveluntuottaja vastaa palvelun toteutumisesta laatuvastuuperiaatteella.

Palvelun toteuttamisessa on noudatettava hyvää toiminta- ja merimiestapaa huomioiden muun muassa liikenteen toimivuus, liikenne- ja työturvallisuus, ympäristönäkökohdat sekä matkustajien asiallinen palvelu.

Toimiva yhteysalusliikenne on perusedellytys saaristolaisten asumisen, toimeentulon ja asiainnin kannalta. Yhteysalusliikenne edistää myös saariston matkailuelinkeinon kehittymistä.

1. Liikenteen hoito

Yhteysalusliikennepalvelun tulee mahdollistaa henkilö- ja ajoneuvokuljetukset ja tavarakuljetukset ympärivuotisesti. Ajoneuvokuljetukset ja raskaat tavarakuljetukset hoidetaan sellaisissa keliolosuhteissa, jolloin liikenne voidaan turvallisesti hoitaa yhteysaluksella. Liikenteen hoito kattaa tässä palvelukuvauksessa mainitun liikennöntialueen.

Liikenne hoidetaan pääasiassa kysynnän perusteella. Aikataulumerkit x = poiketaan tarvittaessa ja y = etukäteen tilattava vuoro. Etukäteen tilattavien vuorojen tilausperiaatteet tulee kertoa aikataulussa. Käyntikerralla tarkoitetaan yhtä päivittäistä käyntiä saarella.

Mikäli jääolosuhteet eivät mahdollista reitin liikenteen hoitamista yhteysaluksella, ja palvelutasovaatimuksissa on mainittu erityiset vaatimukset kelirikkoalukselle, tulee liikennöinti siirtyä hoitamaan kelirikkoaluksella. Palveluntuottaja esittää tilaajalle kelirikkoajan palvelutason käyttöönottoa ja kelirikkoaikataulun hyväksymistä. Kelirikkoajan vuorotiheys, mikäli sellainen on erikseen määritetty, esitetään reittikohtaisissa palvelutasovaatimuksissa. Kelirikon aikana yhteysalusliikenteen palvelutaso voi laskea. Meren jäädyttyä pyritään mahdollistamaan omaehtoinen liikkuminen yksityisillä jääteillä.

Yhteysalusliikenteen tuottamisessa keskeistä on turvallinen ja laadukas kuljetuspalvelu. Liikenne tulee hoitaa hyvää merimiestäpää noudattaen. Äkillisiin ja yllättäviin tilanteisiin on oltava riittävä valmius ja tarvittavat toimet liikenteen jatkamiseksi on käynnistettävä viivytyksettä.

Jos palvelun toteuttamiseen käytetään alihankintaa, vaaditaan alihankintayritykseltä tämän palvelukuvauksen ja palvelusopimuksen mukaista tasoa. Alihankinnasta, siihen liittyvistä hyväksymismenettelyistä ja ketjutuksesta on erilliset määräykset palvelusopimuksessa sekä saaristoliikenteen yleisissä sopimusehdoissa.

1.1. Rahdin kuljettaminen ja niihin liittyvät lastaus- ja purkutoiminnot

Palveluun kuuluu asiakkaiden rahtikuljetukset aikataulun, aluksen kapasiteetin ja aluksen teknisten ominaisuuksien puitteissa. Päälliköllä on oikeus kieltäytyä vastaanottamasta lastia perustellusta syystä turvallisuuteen vedoten.

Alushenkilöstö vastaa aluksen turvallisesta lastaamisesta ja liikenteen ohjauksesta yhteysaluslaitureilla sekä alukseen ajettaessa ja poistuessa. Rahdin-, eläinten- sekä vaarallisten aineiden kuljetuksissa tulee noudattaa tilaajan ja muiden viranomaisten ohjeistuksia. Palveluntuottaja laatii asiakkaille ohjeet rahtikuljetuksista, mukaan luettuna vaarallisten aineiden kuljetuksista. Vaarallisten aineiden kuljettamisesta tiedotetaan aikatauluissa.

Yhteysaluksilla käytetään ajoneuvojen ja rahdin varausjärjestelmää. Alushenkilökunta vastaanottaa varaukset ja kirjaa ne saapumisjärjestyksessä. Varausjärjestelmä mahdollistaa rahtikapasiteetin tehokkaan käytön kaikilla käytettävissä olevilla vuoroilla. Rahti voidaan kuljettaa ilman, että rahdin tilaaja tai toimittaja ovat aluksen kyydissä. Tämä edellyttää etukäteistä sopimista rahdin kuljettamista sekä tarvittavien kuljetusasiakirjojen (rahtikirjan tai lähetyslistan) toimittamista alukselle. Ilman edellä mainittuja asiakirjoja lastia ei tarvitse kuljettaa.

Reittialueiden jätekuljetukset hoitaa pääasiassa jäteauto, joka kulkee yhteysaluksella. Mikäli jäteautoa ei kulje tai sitä ei voida ottaa aluksen kyytiin, osallistuvat yhteysalukset reitti-alueen saarten jätehuoltoon aikataulunsa ja rahtikapasiteettinsa puitteissa.

Posti kuljetetaan yhteysalusreitillä varrella oleviin saariin normaalin liikenneaikataulun ja -käyntien puitteissa. Mikäli liikennepaikalle ei ole tilattu käyntejä, toimitetaan posti yhteysaluslaiturin läheisyydessä olevaan laatikkoon kuitenkin vähintään kerran viikossa.

1.2. Rantojen hoito ja ylläpito

Rantojen hoitoon ja ylläpitoon kuuluu alusten maasähkön hankinta sekä valtion omistamien yhteysaluslaiturien isännöinti reittialueella. Isännöinti kattaa reittialueen laitureiden kunnan valvonnan ja niistä raportoinnin tilaajalle. Palveluntuottajalle kuuluu myös laiturialueiden talvikunnossapito ja hiekotus sekä törmäyskumien lisäys ja vaihto tarpeen mukaan.

Tilaaja vastaa laiturien kunnostus- ja peruskorjaustöistä. Yhteysalusliikenteen turvaamisen ja matkustajien turvallisuuden kannalta tärkeiden hoito-, ylläpito- ja investointitöiden esitysvastuu kuuluu palveluntuottajalle. Palveluntuottajan tekemän korjausesityksen jälkeen sovietaan yhdessä korjaus- tai investointitoimenpiteistä.

Sopimuksen aikana saattaa tulla tehtäväksi laitureiden hoitoon ja ylläpitoon liittyviä lisätöitä, joiden toteuttamisesta ja laskuttamisesta sovietaan erikseen palveluntuottajan kanssa.

2. Kalusto

Kuljetuskaluston tulee vastata tilaajan vaatimuksia ja liikennöinti tulee hoitaa palvelutason mukaisesti ympärivuotisesti siihen varatulla kalustolla sellaisissa keliolosuhteissa, että liikennettä voidaan hoitaa turvallisesti. Yhteysaluksen konetehon ja kulkuominaisuuksien tulee mahdollistaa tilaajan määrittämien aikataulujen noudattamisen tavanomaisten vallitsevien olosuhteiden puitteissa ympärivuotisesti. Kaikkien palvelussa käytettävien alusten tulee täyttää voimassa olevien lakien, asetusten ja säädösten vaatimukset. Alusten tulee täyttää alusturvallisuusmääräykset Liikenne- ja viestintäviraston vaatimusten mukaisesti. Aluksilla tulee olla lähettävä ja vastaanottava AIS-laitteisto, ja sen tulee olla käytössä, kun alus on yhteysalusliikenteessä.

Palveluntuottajan tulee olla tutustunut reittialueeseen ja varmistunut, että palvelun tuottamiseen käytettävä kalusto soveltuu reittialueella liikennöimiseen. Palvelun tuottamiseen käytettävien alusten tulee kyetä lastaamaan ajoneuvoja ramppinsa kautta kaikista reittialueelle ajoneuvoliikennettä varten rakennetuista laituripaikoista.

Palveluntuottajan tulee ylläpitää listaa palvelun toteuttamiseen käytettävästä kalustosta.

Palveluntuottajan tulee järjestää liikenteen hoitamiseen korvaava alus 24 tunnin sisällä, mikäli sopimuksen toteuttamiseen yleensä käytettävä alus on kykenemätön aikataulun mukaiseen liikenteeseen. Palveluntuottajan ei tarvitse ennalta osoittaa tai nimetä tilaajalle tiettyä pääkaluston korvaavaa alusta, mutta käytettävissä olevat resurssit tulee luetteloida ja toimittaa tilaajalle. Vara-aluksen käyttö ei saa heikentää muiden reittialueiden palvelutasoa. Varakaluston ei tarvitse kaikilta osin vastata ominaisuuksiltaan pääkaluston vaatimuksia, vaan varakaluston eritysvaatimukset on määritetty erikseen.

Kaluston ylläpitoon liittyvien toimintatapojen ja käytettävien materiaalien on oltava hyväksytyjä ja ne eivät saa kohtuuttomasti haitata ympäristöä, eivätkä aiheutaa vahinkoa, vaaraa tai kohtuutonta haittaa matkustajille ja muille osapuolille. Ennakoivalla huollolla pystytään ehkäisemään ja estämään kaluston rikkoutumisen johdosta aiheutuvia turvallisuus-epäkohtia. Niillä myös turvataan ja ylläpidetään sovittu palvelutaso sekä pystytään estämään kaluston rikkoutumisen johdosta aiheutuvia ympäristövahinkoja.

Kaluston kunto ja turvallisuus tulee tarkastaa päivittäin. Alushenkilökunnalle on laadittava toimintaohjeet kunnon ja tarvittavien turvallisuusominaisuuksien tarkistamiseen. Tarkastukset ja ylläpitotoimenpiteet dokumentoidaan. Alukset ja erityisesti asiakastilat tulee pitää siisteinä ja siivottava säännöllisesti tarpeen mukaan

Liikenteen hoitamiseen voidaan muuttuneen liikennetarpeen vuoksi tilapäisesti käyttää myös muita aluksia, jotka eivät kuljetuskapasiteettinsa ja muiden kulkuominaisuuksiensa puitteissa vastaa tässä määrittämissä asetettuja vaatimuksia. Tässä määrittämissä vaadittuun aluksen tulee kuitenkin olla käytettävissä, jos kuljetettava henkilömäärä tai lasti sitä edellyttävät. Muiden alusten käytön periaatteista tulee sopia kirjallisesti etukäteen palvelun tilaajan kanssa. Muussa tapauksessa alustuksen kapasiteetin katsotaan johtavan sopimuksen mukaisen hinnanvähennyksen tekemiseen.

3. Toiminta poikkeustilanteissa

Jos liikennöinti täytyy keskeyttää esimerkiksi aluksen teknisen vian tai muun vahingon seurauksena, palveluntuottajan tulee ryhtyä välittömästi asian edellyttämiin toimenpiteisiin. Jokaisen aluksella olevan tai matkan varanneen matkustajan liikennöintitarpeet selvitetään ja kiireellisissä tilanteissa matkustajalle tulee järjestää mahdollisimman nopeasti kuljetus. Jos alusta ei ole mahdollista saada nopeasti takaisin liikenteeseen, tulee varakalusto viipymättä ottaa käyttöön. Alushenkilökunnalla tulee olla käytettävissään selkeät toimintaohjeet äkillisten häiriötilanteiden varalle.

Tilaajaa, käyttäjiä sekä eri sidosryhmiä tulee tiedottaa säännöllisesti poikkeustilanteen kehittymisestä.

Jos reittialueella on yli neljä tuntia kestävä liikennekatkos, eli tilanne, jossa liikennettä ei ole lainkaan, on tilaajalla oikeus periä sanktiota palvelusopimuksen mukaisesti. Varakalusto tulee ottaa viipymättä käyttöön, kuitenkin vuorokauden (24 tunnin sisällä) kuluessa liikennekatkoksen alkamisesta.

Varakalusto tulee pitää teknisesti hyvässä kunnossa ja toimintavalmiina käyttöönotettavaksi, jotta asetetuista määräajoista voidaan pitää kiinni. Tavoitteena tulee olla, että liikenne ei keskeytyisi.

Viranomaisten vaatimista telakoinneista ja katsastuksista johtuvat liikennepoikkeamat eivät oikeuta tilaajaa perimään sanktioita tai vähentämään sopimushintaa. Tämä edellyttää, että ko. liikennepoikkeamista on ilmoitettu tilaajalle sopimuksen ehtojen mukaisesti ja tilaaja on hyväksynyt korvaavan liikenteen toteuttamismuodon.

4. Asiakaspalvelu

Yhteysalusliikennepalvelun tuottaminen on asiakaspalvelutyötä. Palvelun käyttäjiä tulee kohdella asiallisesti ja ystävällisesti. Pääasiallinen tiedotuskanava on palveluntuottajan omat Internet-sivut. Sivuilta tulee löytyä ajantasaiset aikataulut, alusten yhteystiedot sekä palveluun liittyvät keskeiset tiedot ja ehdot, joilla on merkitystä asiakkaiden matkoihin tai tavarankuljetuksiin. Lisäksi aluksen matkustamossa pidetään ilmoitustaulua, jossa ylläpidetään palvelusopimusta koskevaa ajantasaista tietoa. Myös liikennöintipaikoilla on ilmoitustaulut, joissa olevan tiedon oikeellisuudesta vastaa palveluntuottaja. Asiakaspalvelua tulee tarjota ainakin sähköpostitse ja puhelimitse sekä aluksilla alushenkilökunnan toimesta. Sosiaalista mediaa suositellaan hyödynnettäväksi tiedonvälityskanavana. Pääasialliset palvelukielet ovat suomi, ruotsi ja englanti.

Palveluntuottajalta toivotaan jatkuvaa vuorovaikutusta asiakkaiden ja sidosryhmien kanssa, jolloin palveluntuottajalla on käsitys mahdollisista asiakastarpeiden muutoksista. Esiin nousseet muutostarpeet käsitellään sopimuskokouksissa. Palveluntuottajan toivotaan tekevän asiakastytyväisyyskysely vähintään kerran vuodessa yhteysalusliikennepalvelun käyttäjille sekä muille sidosryhmille.

4.1. Aikataulujen laadinta ja tiedottaminen

Palveluntuottajan tulee sopimuskauden aikana ylläpitää ja päivittää aikatauluja mahdollisesti muuttuvien liikennöintitarpeiden pohjalta. Aikataulusuunnittelun pohjana on tilaajan määrittämä palvelutaso ja vuorotiheys. Aikataulumuutoksista on ennen niiden voimaan

saattamista kuultava sidosryhmiä (saariston asukkaat, elinkeinoelämä, asianomaiset kunnat, mahdolliset joukkoliikenteen liikennöitsijät). Aikataulujen on toimittava mahdollisimman hyvin jatkoyhteyksiin, kuten esim. kunnan järjestämiin palveluliikennekuljetuksiin ja linja-autoyhteyksiin, sekä palveltava elinkeinoelämän logistisia tarpeita.

Ennen uuden aikataulukauden alkamista on palveluntuottajan hyvissä ajoin järjestettävä tilaisuus reittialueen käyttäjille ja suunniteltava aikataulukokonaisuutta yhdessä heidän kanssaan. Tilaisuuden lopputulos tulee laittaa nähtäväksi palveluntuottajan Internet-sivuille ja lähettää lausuttavaksi sidosryhmille ja käyttäjille. Aikataulumuutokset hyväksytään tilaajalla ennen käyttöönottoa.

Palvelun loppukäyttäjillä tulee olla saatavilla ajantasaiset aikataulut, joiden tuottamisesta ja tiedottamisesta vastaa palveluntuottaja. Pääasiallinen tietolähde on palveluntuottajan omat Internet-sivut. Aikataulujen tulee myös olla sähköisessä muodossa liikenteen palveluista annetussa laissa todetun mukaisesti. Aikatauluja tulee olla saatavilla myös paperiversiona aluksella. Palveluntuottajan on esitettävä aikatauluissa erikseen juhlapyhien liikennejärjestelyt. Mikäli vuoromääriin esitetään muutoksia, tulee aikatauluista neuvotella tilaajan kanssa ennen niiden julkaisemista. Kaikista ennalta tiedossa olevista kapasiteetti- ja aikataulumuutoksista tulee informoida tilaajaa ja käyttäjiä etukäteen.

Palveluntuottajan tulee tiedostaa, että aikataulusuunnittelulla on vaikutusta myös liikenteen ympäristökuormitukseen. Aikataulut vaikuttavat oleellisesti aluksen päästöihin, käyttötun-teihin, koneiston kulumiseen ja käyttöasteeseen.

4.2. Asiakaspalautteet

Palveluntuottajalla tulee olla käytössä helppokäyttöinen palaute- ja yhteydenottokanava, esimerkiksi palautelomake Internet-sivuilla. Asiakkaihin ja palautteenantajiin, jotka toivovat yhteydenottoa, otetaan yhteyttä puhelimella tai sähköpostitse. Palautteisiin tulee vastata kohtuullisessa ajassa. Palautteita tulee voida käsitellä suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi. Mikäli palaute koskee tilaajaa tai palvelutasoa, palautteesta ilmoitetaan vastaamisen jälkeen tilaajalle. Mikäli palaute koskee jotain muuta tahoa, ohjataan palautteen antaja yhteydenotossaan oikeaan paikkaan. Palautteet käsitellään yhteenvetona myös sopimuskokouksissa, jolloin palveluntuottaja esittää ehdotuksensa tilannetta parantaviksi toimenpiteiksi.

Asiakaspalautteet ovat toiminnan kehittämisen väline. Palautteet tulee käsitellä työnjohdon ja työntekijöiden kanssa, tarvittaessa myös aliurakoitsijoiden kanssa. Jos palautteen aiheuttanut ongelma johtuu puutteellisesta toiminnasta, tulee puutteet korjata mahdollisimman nopeasti.

Yhteydet lehdistöön sovitaan tapauskohtaisesti ja tarvittaessa vastineet laaditaan yhdessä tilaajan kanssa.

5. Henkilöstö

Yhteysalukselle tulee olla palkattu riittävän kokoinen miehistö, jotta liikennettä voidaan hoitaa määritetyn vuorotiheyden mukaisesti työvoimaa koskevien lakien sekä muiden säädösten mukaisesti. Henkilöstömitoitus tulee olla oikeassa suhteessa sopimuksen vaatimukseen nähden. Palveluntuottajalla tulee olla riittävän kattava verkosto merihenkilöstöä, jotta liikennettä voidaan hoitaa keskeytyksettä sairastumisien tai muiden esteiden aikana.

3.2.2020

Alushenkilökunnalla tulee olla työkokemusta vastaavan tyyppisessä liikenteessä. Alushenkilökunnan työasuhen tulee olla sellaisia, että asiakkaat voivat helposti tunnistaa heidät kaikissa häiriö-, hätä- ja asiakaspalvelutilanteissa. Lastikannella työskennellessään henkilöstö käyttää CE-hyväksytyjä varoitusvaatteita ja varusteita.

Yhteysalusliikennepalvelun tuottaminen on asiakaslähtöistä työtä. Asiakaspalvelussa ja aluksilla toimivien henkilöiden tulee olla sekä suomen- että ruotsinkielentaitoisia. Henkilöstön tulee kohdella palvelun käyttäjiä asiallisesti ja ystävällisesti kaikissa tilanteissa. Sujuva sosiaalinen kanssakäyminen alushenkilökunnan ja käyttäjien välillä on välttämätön edellytys laadukkaana yhteysalusliikennepalvelun tuottamisessa. Käyttäjien erityistarpeet tulee huomioida mahdollisuuksien mukaan. Henkilöstön tulee toiminnassaan pyrkiä joustavuuteen.

Henkilöstön osaamisen kehittäminen ja ylläpito tulee olla suunnitelmallinen ja jatkuva prosessi. Heidän ammatillista osaamistaan tulee ylläpitää ja kehittää johdonmukaisesti. Osaava henkilöstö on resurssien tehokkaan hyödyntämisen ja turvallisen liikennöinnin edellytys. Vähintään yhdellä työvuoressa olevalla alushenkilökuntaan kuuluvalla henkilöllä tulee olla voimassa oleva EA1- tai hätäensiapupätevyys. Aluksen turvallisuusjohtamisjärjestelmään tulee sisältyä harjoitus- ja koulutussuunnitelma.

Turvallisuuden varmistamiseksi henkilökunnan on noudatettava työssään täyttä päihteettömyyttä.

5.1. Työnjohto

Palveluntuottajalla tulee olla palveluksessaan vähintään yksi vastuunalainen työnjohtaja, jolla on vähintään viiden vuoden kokemus merenkulun, mukaan lukien talvimerenkulun, operatiivisesta johtamisesta.

Ajantasainen lista sopimuksen vastuunalaisesta työnjohdosta tulee toimittaa sopimuskatselmuksen yhteydessä sekä aina, kun listaan tulee muutoksia. Listasta tulee käydä ilmi millä määrällä kyseiset henkilöt osallistuvat tämän sopimuksen mukaisen palvelun tuottamiseen.

6. Turvallisuuskulttuuri

Yhteysalusliikennepalvelun tilaaja edellyttää, että palveluntuottaja tekee kaiken voitavansa ensisijaisesti ihmishenkien ja toissijaisesti rahdin turvaamiseksi liikenteessä. Lisäksi liikenteen turvallinen järjestäminen on varmistettava riittävin toimenpitein.

Kaikki havaitut ja turvallisuutta vaarantavat asiat on korjattava aina viipymättä. Ennakoiva turvallisuusajattelu on osa jokapäiväistä toimintaa.

Kaikkien käytössä olevien toimintatapojen ja materiaalien on oltava hyväksytyjä eivätkä ne saa aiheuttaa vahinkoa, vaaraa tai kohtuutonta haittaa matkustajille ja muille osapuolille.

Tämän palvelun tuottamiseen sovelletaan saaristoliikenteen turvallisuusasiakirjan (2014) sisältöä ja vaatimuksia.

7. Tavoitettavissaolo ja varautuminen

Palvelun jatkuvuus tulee olla varmistettu poikkeavissa olosuhteissa ja tilanteissa sopimuksessa määritettyjen vasteaikojen puitteissa.

Työnjohdon tai muun palveluntuottajan edustajan tulee olla alushenkilökunnan sekä tilaajan tavoitettavissa 24/7 mahdollisten poikkeustilanteiden varalta.

7.1. Poliisiin, ensihoitoyksiköiden sekä palo- ja pelastusviranomaisten avustaminen

Palveluntuottaja on velvollinen avustamaan ensihoitoyksiköitä, poliisia sekä palo-, pelastusviranomaisia ensivastetehtävissä onnettomuus- ja poikkeustilanteissa. Liikennöinti voidaan tilapäisesti keskeyttää viranomaistehtävän johdosta, jolloin alus osoitetaan viranomaiskäyttöön. Takaisin normaaliin liikennöintiin siirrytään välittömästi viranomaistehtävän päätyttyä.

Mikäli palveluntuottaja saa suoraan poliisi-, ensihoito-, palo- tai pelastusviranomaiselta ilmoituksen äkillisiä toimenpiteitä edellyttävästä tapahtumasta, on palveluntuottajan ryhdyttävä välittömästi tilanteen edellyttämiin toimiin ja ilmoitettava niistä tilaajalle.

8. Laadunvarmistus ja dokumentointi

Palveluntuottajan tulee toteuttaa sopimuksessa ja tässä palvelukuvauksessa määritelty laatu ja siinä sovitut toimenpiteet. Laadun toteutumisen varmistaminen kuuluu palveluntuottajan vastuulle ja tämän tulee ylläpitää riittäviä seurantajärjestelmiä niin, että tilaaja voi varmistua laadun toteutumisesta sopimuksen mukaisesti. Palveluntuottaja vastaa suunnitelmassa kuvaamastaan toiminnasta kaikissa tilanteissa. Sopimuskatselmuksessa ja -kokouksissa sekä mahdollisissa auditoinneissa palveluntuottajan velvollisuus on osoittaa laadunvarmistuksensa toimivuus.

Ellei palveluntuottaja halua korjata korjattavaksi vaadittua puutetta, on tilaajalla oikeus ryhtyä suoraan sopimuksen mukaisiin sakotustoimiin ilman muistutusmenettelyä, mikäli tilaajan kirjallisesti mainitsema puute aiheuttaa laadunalituksen.

Palveluntuottajan tulee laatia kuvaus raportoinnin ja dokumentoinnin toteuttamisesta.

8.1. Laaturaportti

Palveluntuottajan tulee pitää laaturaporttia. Tilaajalle kuukausittain laskutuksen yhteydessä sekä ennen sopimuskokouksia ja loppuselvitystä varten toimitettavassa laaturaportin yhteenvetoraportissa on esitettävä ainakin seuraavat asiat:

- päivittäisen liikennöinnin määrä liikennepaikoittain
 - raportista tulee ilmetä kaikki toteutuneet liikennepaikkakäynnit vuorokautta kohden, mukaan lukien tilatut x- ja y-vuorot
- päivittäisen liikennöinnin alkaminen ja päättyminen
- palvelutasopoikkeamat kestoineen
 - liikennekatkokset, aikataulupoikkeamat/ ajamatta jääneet aikataulun mukaiset vuorot yms.
- liikennelaskennan tulokset/vrk sisältäen:

3.2.2020

- matkustajat liikennepaikoittain
- posti liikennepaikoittain
- ajoneuvot tyypeittäin ja liikennepaikoittain
- rahti (kg) liikennepaikoittain
- matkustajien palautteet
- rantojen hoitotoimenpiteet
- reittikohtaiset kapasiteettipoikkeamat sekä niiden kesto (alentuneen kapasiteetin syy, korvaavan aluksen matkustaja-/ajoneuvokapasiteetti)
- kolmansien osapuolien aiheuttamat vahingot
- palveluntuottajan aiheuttamat vahingot kolmansille osapuolille
- mahdolliset vahingot, tapaturmat ja onnettomuudet

9. Ympäristöön liittyvien asioiden huomiointi

Palveluntuottajalla tulee olla yhteysalusliikennepalvelua tuottaessaan voimassa oleva SFS-EN ISO 14001 ympäristöjärjestelmäsertifikaatti, jonka on myöntänyt akkreditoitu sertifiointiyritys tai -toimija, tai muu vastaava ulkopuolisesti todennettu ympäristöasioiden laadunhallintajärjestelmä.

Ympäristöasiat tulee ottaa huomioon kaikessa palvelun tuottamiseen liittyvässä toiminnassa ja niitä tulee johtaa tavoitteellisesti erityisesti seuraavilla osa-alueilla:

- olemassa olevat ympäristöriskit tiedostetaan ja niitä kartoitetaan säännöllisesti. Riskeihin varaudutaan asianmukaisesti ja henkilöstö toimii kaikissa tilanteissa ympäristön parhaaksi.
- aluksista ilmaan, vesistöihin tai maaperään joutuvia päästöjä tulee rajoittaa. Ympäristölle haitallisia aineita ei päästetä vesiin eikä maaperään. Ympäristövahingot tulee pyrkiä estämään ja rajaamaan, myös mahdollisten teknisten vikojen yhteydessä. Aluksilla on imeytysaineita.
- yhteysalusliikennepalvelun tuottamisesta syntyvä jäte käsitellään asianmukaisesti jätteenkäsittelylaitoksissa. Jätehuolto, kiinteiden ja nestemäisten öljypitoisten jätteiden keräyspalvelu ja kaikki muut mahdolliset jätepalvelut hankitaan ammattilaisilta. Aluksilla on ohjeet jätteiden kierrättämisestä ja käsittelystä.
- liikenteen päästöjä vähennetään käyttämällä polttoaineena vähärikkistä polttoöljyä. Päästöjä ja polttoainekulutusta vähennetään myös taloudellisella ajotavalla. Joutokäynti tulee minimoida. Henkilöstöä koulutetaan taloudelliseen ajotapaan ja mahdollisuuksien mukaan siitä palkitaan.
- aluksilla käytettävät kemikaalit on luetteloitu ja niiden käyttöturvallisuustiedotteet ovat alushenkilökunnan käytettävissä. Ympäristölle haitalliset aineet tulee säilyttää sitä tarkoitusta varten hyväksytyissä säiliöissä. Vaarallisten aineiden kuljetuksesta annettuja ohjeita tulee noudattaa aluksella.

10. Palveluntuottajan tiedotusvelvollisuus

Palveluntuottajan tulee välittömästi ilmoittaa akuuteista ja myös odotettavissa olevista (esim. aluksen huollot, telakoinnit yms.) palvelutasopoikkeamista tilaajalle sekä tilaajan erikseen määrittämälle taholle. Ilmoitukset odotettavissa olevista yli tunnin kestävästä poikkeamista tulee tehdä hyvissä ajoin ennakoon. Palveluntuottajan tulee tehdä tilaajalle ilmoitus myös poikkeaman päättymisestä. Poikkeamista raportoidaan sovitussa laajuudessa ja ne käsitellään sopimuskokouksissa.

PARAISTEN REITIN PALVELUTASO

Paraisten reittialueella yhteysalusliikenteen tulee kattaa ympärivuotisesti asutut saaret Aspholm (2), Björkholm (2), Granholmen (2), Heisala (20), Kuggö (8), Pensar (20) ja Stenholm (1). Yhteysalusliikenteen piirissä on yhteensä 55 kirjoilla olevaa vakituista asukasta (1/2019), jotka ovat koululaisia, työssäkäyviä, yrittäjiä ja eläkeläisiä. Ramsholmen on mukana Heisalan luvussa.

Ramsholm toimii Heisalan ja Ramsholmin saarten varalaiturina, jota käytetään vain tilanteissa, kun Heisalan laituri tai saaren läpi kulkeva yksityistie eivät ole liikennöitävässä kunnossa. Aluksen satamapaikka ja liikenteen lähtölaituri on Granvikin yhteysaluslaituri.

Yhteysaluksen matkustajamäärät lisääntyvät huomattavasti avovesikautena turismin myötä, sillä saarissa on matkailuelinkeinoja ja runsasta vapaa-ajanasutusta. Heisalan saarella olevien maatilojen kuljetukset hoidetaan yhteysaluksella ympäri vuoden.

Vuonna 2019 Paraisten reitillä kuljetettiin 27013 matkustajaa, 14914 ajoneuvoa sekä noin 27 tonnia rahtia.

1. Alusvaatimukset

Ympärivuotiselta yhteysalukselta vaadittavat ominaisuudet:

- Aluksen tulee olla katsastettu reittialueen mukaiselle kotimaan liikennealueelle ja hyväksytty talviliikenteeseen
- Aluksen rungon tulee todistettavasti olla rakennettu jääluokan 1A vaatimusten mukaisesti (suomalaiset jääluokkamääräykset), aluksen ei kuitenkaan tarvitse olla luokitettu jääluokkaan
- Aluksen pääkoneiden tulee täyttää IMO TIER II ympäristövaatimukset
- Aluksen syväyksen tulee mahdollistaa liikennöinti reittialueella
- Aluksen kulkunopeuden tulee mahdollistaa esimerkkiaikataulun noudattaminen
- Aluksen konehuoneen tulee olla kameravalvottu
- Lastikannen hyötypinta-alan tulee olla vähintään 170 m² (hyötypinta-alaan ei lasketa ovien edustoja ja hätäpoistumisteitä). Hyötypinta-alan tulee olla yhtenäinen.
- Aluksen tulee olla läpiajettava ja siinä tulee olla keula- ja peräportti, joiden vapaa kulkuleveys mahdollistaa tavanomaisten ajoneuvojen lastauksen reittialueen laitureissa. Myös lastikannen vapaan kulkuleveyden tulee olla sellainen, että se mahdollistaa tavanomaisten henkilö- ja kuorma-autojen kuljettamisen.

3.2.2020

- Aluksen lastitilan vapaan korkeuden tulee olla vähintään 4,6 m, mikäli lastitila on ka-tettu
- Aluksen kannen tulee kestää vähintään 60 tonnin kuorma
- Aluksella tulee olla nosturi, jonka nostokapasiteetti on vähintään 2 tn / 5m, tai muu las-tinkäsittelyvälineistö, joka soveltuu saariston tavanomaisten rahtikuljetusten siirtelyyn aluksen ja laiturin välillä
- Aluksen tulee olla katsastettu vähintään 99 matkustajalle.
- Aluksen lämpimissä sisätiloissa tulee olla istumapaikat vähintään 40 matkustajalle ja paikka heidän matkatavaroilleen
- Aluksella tulee olla kylmäsäilytystilat matkustajien elintarvikekuljetuksiin
- Aluksella tulee olla matkustajien käyttöön varattu WC

Varakalustolta vaadittavat ominaisuudet:

- Varakaluston tulee olla hyväksytty talviliikenteeseen
- Varakaluston tulee soveltua reittialueen liikennetarpeisiin telakointien ja muiden mah-dollisten liikennekatkosten aikana
- Kansikapasiteetin tulee mahdollistaa reittialueen tavanomaiset ajoneuvo- ja tavarakul-jetukset. Maitoauton kuljettaminen ympärivuotisesti tulee varmistaa myös mahdollisten liikennehäiriöiden aikana
- Aluksella tulee olla nosturi, tai muu lastinkäsittelyvälineistö, joka soveltuu saariston ta-vanomaisten rahtikuljetusten siirtelyyn aluksen ja laiturin välillä

2. Liikennetiheys ja aikataulut

Reittialueen ja sen saarten liikennetiheys on määritelty liitteenä olevissa aikatauluissa. Ai-kataulut ovat suuntaa-antavia ja niissä on huomioitu liikennetarpeet mantereelta saariin ja saarista mantereelle sekä mahdollinen saarten välinen liikennetarve. Aikatauluissa on myös otettu huomioon saarten asukkaiden mahdollisuudet käyttää mantereella sijaitsevia palve-luita, kuten myös matkailijoiden mahdollisuudet käyttää saarissa olevia matkailupalveluja. Kesäaikataulu on voimassa kesä–elokuussa, koulujen loma-aikana. Muuna aikana nouda-tetaan talviaikataulua.

Palveluntuottajan tulee ottaa koululaisten kuljetustarpeet huomioon aikatauluja suunnitel-lessaan sekä neuvotella kunnan kanssa sovittaakseen liikennevuorot koulukyytien mahdol-listamiseksi.

PARGAS RUTOMRÅDE / PARAISTEN REITIALUE

1.6.-31.8.

	Mån / Ma	Tis/ Ti	Ons / Ke	Tors/To	Fre /Pe	Lör / La	Sön / Su
Granvik	06.00y		06.00y		06.00y		
Pensar	y		y		y		
Kuggö	y		y		y		
Aspholm	y		y		y		
Björkholm	y		y		y		
Heisala	y		y		y		
Granvik	07.45		07.45		07.45		
Granvik	07.45	07.30	07.45	07.30	07.45	10.00y	10.00y
Heisala	x	x	x	x	x	y	y
Granvik	8.15	08.00	8.15	08.00	8.15	10.30	10.30
Granvik	8.15	8.15	8.15	8.15	8.15	10.30	10.30
Björkholm	x	x	x	x	x	x	x
Aspholm	x	x	x	x	x	x	x
Kuggö	x	x	x	x	x	x	x
Pensar	09.00	09.00	09.00	09.00	09.00	11.15	11.15
Kuggö	x	x	x	x	x	x	x
Aspholm	x	x	x	x	x	x	x
Björkholm	x	x	x	x	x	x	x
Granvik	9.45	9.45	9.45	9.45	9.45	12.00	12.00
Granvik	10.00y	10.00y	10.00y	10.00y	10.00y	12.00y	12.00y
Heisala	y	y	y	y	y	y	y
Granvik	10.30	10.30	10.30	10.30	10.30	12.30	12.30
Granvik	12.15y		12.15y		12.15y		
Heisala	y		y		y		
Björkholm	y		y		y		
Granvik	13.00		13.00		13.00		
Granvik	13.00	10.45	13.00	10.45	13.00	14.00	14.00
Björkholm	x	x	x	x	x	x	x
Aspholm	x	x	x	x	x	x	x
Kuggö	x	x	x	x	x	x	x
Pensar	13.45	11.30	13.45	11.30	13.45	14.45	14.45
Kuggö	x	x	x	x	x	x	x
Aspholm	x	x	x	x	x	x	x
Björkholm	x	x	x	x	x	x	x
Granvik	14.30	12.15	14.30	12.15	14.30	15.30	15.30
Granvik	14.30y		14.30y		14.30y		
Heisala	y		y		y		
Granvik	15.00		15.00		15.00		
Granvik		13.30		13.30			
Heisala		x		x			
Björkholm		y		y			
Granvik		14.15		14.15			
Granvik	16.30	16.30	16.30	16.30	16.30	16.30	16.30
Heisala	x	x	x	x	x	x	x
Granvik	17.00	17.00	17.00	17.00	17.00	17.00	17.00
Granvik	17.00	17.00	17.00	17.00	17.00	17.00	17.00
Björkholm	x	x	x	x	x	x	x
Aspholm	x	x	x	x	x	x	x
Kuggö	x	x	x	x	x	x	x
Pensar	17.45	17.45	17.45	17.45	17.45	17.45	17.45
Kuggö	x	x	x	x	x	x	x
Aspholm	x	x	x	x	x	x	x
Björkholm	x	x	x	x	x	x	x
Granvik	18.30	18.30	18.30	18.30	18.30	18.30	18.30
Granvik	18.30y	18.30y	18.30y	18.30y	19.00y	18.30y	18.30y
Björkholm	y	y	y	y	y	y	y
Heisala	y	y	y	y	y	y	y
Granvik	19.15	19.15	19.15	19.15	19.45y	19.15	19.15
Aspholm					y		
Pensar					y		
Kuggö					y		
Granvik					21.00		
Granholmen och Stenholm anlöpes vid behov på beställning/Granholmenissa ja Stenholmissa poiketaan tarvittaessa tilauksesta							

x = anlöpes vid behov / poiketaan tarvittaessa

y = beställas minst 10 min. före avg. från Granvik, morgonturen föreg. kväll

y = tilattava vähint. 10 min. ennen lähtöä Granvikista, aamuvuoro ed. iltana

PARGAS RUTOMRÅDE / PARAISTEN REITTIALUE

1.9.-31.5.

	Mån / Ma	Tis/ Ti	Ons / Ke	Tors/To	Fre /Pe	Lör / La	Sön / Su
Granvik	06.00y	06.00y	06.00y	06.00y	06.00y		
Pensar	y	y	y	y	y		
Kuggö	y	y	y	y	y		
Aspholm	y	y	y	y	y		
Björkholm	y	y	y	y	y		
Heisala	y	y	y	y	y		
Granvik	07.45	07.45	07.45	07.45	07.45		
Granvik	07.45	07.45	07.45	07.45	07.45	10.00y	10.00y
Heisala	x	x	x	x	x	y	y
Granvik	8.15	8.15	8.15	8.15	8.15	10.30	10.30
Granvik	8.15	8.15	8.15	8.15	8.15	10.30	10.30
Björkholm	x	x	x	x	x	x	x
Aspholm	x	x	x	x	x	x	x
Kuggö	x	x	x	x	x	x	x
Pensar	09.00	09.00	09.00	09.00	09.00	11.15	11.15
Kuggö	x	x	x	x	x	x	x
Aspholm	x	x	x	x	x	x	x
Björkholm	x	x	x	x	x	x	x
Granvik	9.45	9.45	9.45	9.45	9.45	12.00	12.00
Granvik	9.45y	9.45y	9.45y	9.45y	9.45y	12.00y	12.00y
Heisala	y	y	y	y	y	y	y
Granvik	10.15	10.15	10.15	10.15	10.15	12.30	12.30
Granvik	12.45y	12.45y	12.45y	12.45y	12.45y		
Björkholm	y	y	y	y	y		
Heisala	y	y	y	y	y		
Granvik	13.30	13.30	13.30	13.30	13.30		
Granvik	13.30y	13.30y	13.30y	13.30y	13.30y		
Heisala	y	y	y	y	y		
Granvik	14.00	14.00	14.00	14.00	14.00		
Granvik	14.00	14.00	14.00	14.00	14.00	14.00	
Björkholm	x	x	x	x	x	x	
Aspholm	x	x	x	x	x	x	
Kuggö	x	x	x	x	x	x	
Pensar	14.45	14.45	14.45	14.45	14.45	14.45	
Kuggö	x	x	x	x	x	x	
Aspholm	x	x	x	x	x	x	
Granvik	15.30	15.30	15.30	15.30	15.30	15.30	
Granvik	15.45	15.45	15.45	15.45	15.45	15.45	15.45
Björkholm	x	x	x	x	x	x	x
Heisala	x	x	x	x	x	x	x
Granvik	16.30	16.25	16.30	16.25	16.30	16.30	16.30
Granvik	16.30	16.30	16.30	16.30	16.30	16.30	16.30
Aspholm	x	x	x	x	x	x	x
Kuggö	x	x	x	x	x	x	x
Pensar	17.15	17.15	17.15	17.15	17.15	17.15	17.15
Kuggö	x	x	x	x	x	x	x
Aspholm	x	x	x	x	x	x	x
Granvik	18.00	18.00	18.00	18.00	18.00	18.00	18.00
Granvik	18.00y	18.00y	18.00y	18.00y	18.00y	18.00y	18.00y
Björkholm	y	y	y	y	y	y	y
Heisala	y	y	y	y	y	y	y
Granvik	18.45	18.45	18.45	18.45	19.00y	18.45	18.45
Aspholm					y		
Pensar					y		
Kuggö					y		
Granvik					20.15		

Granholmen och Stenholm anlöpes vid behov på beställning/Granholmenissa ja Stenholmissa poiketaan tarvittaessa tilauksesta
Ramsholmenin laituria voidaan käyttää olosuhteiden niin vaatiessa.

x = anlöpes vid behov / poiketaan tarvittaessa

y = beställas minst 10 min. före avg. från Granvik, morgonturen föreg. kväll

y = tilattava vähint. 10 min. ennen lähtöä Granvikista, aamuvuoro ed. iltana