



Hankintailmoitus maaliskuussa 2021

## **Nauvon eteläisen ja poikittaisen yhteysalusreitin palvelukuvaus 2022–2027**

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 liikennöintialueen.

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 saareissa.

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

26.2.2021

sellainen on erikseen määritetty, esitetään reittikohtaisissa palvelusovaatimuksissa. Keli-rikon 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 merimiestapaa noudattaen. Äkillisiin ja yllättäviin tilanteisiin on oltava riittävä valmius ja tarvittavat toimet liikenteen jatkamiseksi on käynnistettävä viivytystä.

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 aineitten 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 kuljettamisesta sekä tarvittavien kuljetusasiakirjojen (rahtikirjan tai lähetylistan) 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 reittialueen 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.

26.2.2021

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.

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 tulee ylläpitää koko sopimuskauden ajan listaa tähän sopimukseen käytettävissä olevista vara-aluksista. Vara-aluksen käyttö ei saa heikentää muiden reittialueiden palvelutasoa. Varakaluston ei tarvitse kaikilta osin vastata ominaisuuksiltaan pääkaluston vaatimuksia, vaan varakaluston vaatimukset on määritetty erikseen tämän asiakirjan lopussa, kohdan "Palvelutaso" alakohdassa "1. Alusvaatimukset". Vara-aluksen käytöstä johtuva kapasiteetin alentuminen johtaa kuitenkin sopimuksen mukaisiin hinnanalennuksiin.

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 kunnan 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 vaaditun aluksen tulee kuitenkin olla käytettävissä, jos kuljetettava henkilömäärä tai lasti sitä edellyttävät. Muiden alusten käytön periaatteista tulee sopia kirjallisesti etukäteen palvelun

26.2.2021

tilaajan kanssa. Muussa tapauksessa alentuneen kapasiteetin katsotaan johtavan sopimuksen mukaisen hinnantehennyksen tekemiseen.

### 3. Toiminta poikkeustilanteissa

Jos liikennöinti täytyy keskeyttää esimerkiksi aluksen teknisen vian tai muun vahingon seurauksena, palveluntuottajan tulee ryhtyä välittömästi asian edellyttämiin toimenpiteisiin. Johtavien 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.

Tilaaajaa, 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.

Viranomaisien 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 hyvässä 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 annettussa 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 määrätyn 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.

Alushenkilökunnalla tulee olla työkokemusta vastaavan tyyppisessä liikenteessä. Alushenkilökunnan työasujen 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 työvuorossa 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 talvimerenkulku, operatiivisesta johtamisesta ympäri vuotuisesti.

Ajantasainen lista sopimuksen vastuunalaisesta työnjohdosta tulee toimittaa sopimuskausiin 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.

26.2.2021

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. Poliisin, 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

26.2.2021

- päivittäisen liikennöinnin alkaminen ja päättyminen
- palvelutasopoikkeamat kestoineen
  - liikennekatkokset, aikataulupoikkeamat/ ajamatta jääneet aikataulun mukaiset vuorot yms.
- liikennelaskennan tulokset/vrk sisältäen:
  - 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 jätteenpalvelut 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.



26.2.2021

- 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 ennakkoon. Palveluntuottajan tulee tehdä tilaajalle ilmoitus myös poikkeaman päättymisestä. Poikkeamista raportoidaan sovituksessa laajuudessa ja ne käsitellään sopimuskokouksissa.

## NAUVON ETELÄISEN JA POIKITTAISEN REITIN PALVELUTASO

Nauvon eteläisellä ja poikittaisella reittialueella yhteysalusliikenteen tulee kattaa ympärivuotisesti asutut saaret Berghamn (4), Björkö (1), Borstö (2), Brännskär (5), Gloskär (2), Gullkrona (1), Hummelholm (10), Knivskär (1), Kopparholm (1), Lom (2), Lökholm (4), Pensar (19), Penö (2), Rockelholm (1), Sandholm (2), Stenskär (5), Triören (1), Träskholm (2), Ängsö (2),

Mainituissa saarissa on yhteensä 67 kirjoilla olevaa vakituista asukasta, jotka ovat työssäkäyviä, yrittäjiä ja eläkeläisiä. Reittialueen saarissa asuu myös lapsia.

Lisäksi liikennöidään Bodön, Byskärin, Fagerholmin, Grötö, Trunsön saariin.

Yhteysalusliikenteen lähtö- ja tulosatamina toimivat Kirjaisten, Matnäsän ja Pärnäisten yhteysaluslaiturit. Saarissa liikennöinti tapahtuu pääasiassa valtion omistamiin laitureihin. Osa saarten laitureista on yksityisomistuksessa.

Vuonna 2020 Nauvon eteläisellä reitillä kuljetettiin 4966 matkustajaa, 361 ajoneuvoa sekä noin 69 tonnia rahtia. Nauvon poikittaisella reitillä kuljetettiin vastaavasti 1527 matkustajaa sekä 29 tonnia rahtia.

Yhteysaluksen matkustajamäärät lisääntyvät avovesikaudella, sillä reittialueen varrella on runsasta vapaa-ajanamatusta. Lisäksi esimerkiksi Stenskärin, Brännskärin, Gullkronan, Bodön ja Björköön saarissa on matkailuelinkeinotoimintaa.

## 1. Alusvaatimukset

Ympärivuotiselta yhteysalukselta vaadittavat ominaisuudet (Nauvo E):

- Aluksen tulee olla katsastettu reittialueen mukaiselle kotimaan liikennealueelle ja hyväksytty talviliikenteeseen
- Aluksen syväys saa olla enintään 2,4 m
- Aluksen kulkunopeuden tulee mahdollistaa esimerkiksi aikataulun noudattaminen
- Aluksen konehuoneen tulee olla kameravalvottu

26.2.2021

- E. Aluksen pääkoneiden tulee täyttää IMO TIER II ympäristövaatimukset
- F. **Aluksen rungon, propulsio- ja peräsinjärjestelmien sekä moottoreiden tulee todistettavasti täyttää suomalaisen jääluokan 1A vaatimukset. Aluksen ei kuitenkaan tarvitse olla luokitettu jääluokkaan**
- G. Lastikannen hyötypinta-alan tulee olla vähintään 27 m<sup>2</sup> (hyötypinta-alaan ei lasketa ovien edustoja eikä hätäpoistumisteitä). Hyötypinta-alan tulee olla yhtenäinen suora-kaiteen muotoinen vapaa alue.
- H. Aluksella tulee olla vähintään keularamppi, jonka vapaa kulkuleveys mahdollistaa 2,6 m leveiden henkilö- ja kuorma-autojen lastauksen reittialueen laitureissa. Myös lastikannen vapaan kulkuleveyden tulee olla sellainen, että se mahdollistaa tavanomaisten henkilö- ja kuorma-autojen kuljettamisen. Alus voi olla läpiajettava.
- I. Aluksen lastitilan vapaan korkeuden tulee olla vähintään 4,6 m, mikäli lastitila on ka-tettu
- J. Aluksen kannen tulee kestää vähintään 5 tonnin kuorma
- K. Aluksella tulee olla nosturi, jonka nostokyky on 1000 kg / 5 m
- L. Aluksen tulee olla katsastettu vähintään 35 matkustajalle ja heille tulee olla istumapaikat, sekä paikka matkatavaroille, aluksen lämpimissä sisätiloissa
- M. Aluksella tulee olla kylmäsäilytystilat matkustajien elintarvikekuljetuksiin
- N. Aluksella tulee olla matkustajien käyttöön varattu WC

Yhteysalukselta vaadittavat ominaisuudet (Nauvo poikittainen):

- Aluksen tulee olla katsastettu reittialueen mukaiselle kotimaan liikennealueelle ja hyväksyty talviliikenteeseen
  - avovesikaudella käytettävän aluksen ei kuitenkaan tarvitse olla talviliikennehyväksyty, mikäli liikennettä ennen kelirikkoalukseen siirtymistä hoidetaan muulla talviliikenteeseen hyväksytyllä aluksella, joka voi kuljettaa vähintään 12 matkustajaa. Kelirikkoalus otetaan käyttöön, kun reittialueella on yhtenäinen jääpeite
- Alukseen tulee mahtua vähintään 20 matkustajaa ja heidän käsimatkatavaransa
- Aluksen kulkunopeuden tulee mahdollistaa esimerkkiaikataulun noudattaminen, kuitenkin vähintään 15 solmua
- Aluksen pääkoneiden tulee täyttää IMO TIER II ympäristövaatimukset

Kelirikkoaluksen tulee täyttää seuraavat ominaisuudet:

- Aluksen, kuten ilmatyynyaluksen, kantavuuden tulee olla vähintään 750 kg ja sen tulee soveltua henkilö- ja käsimatkatavarakuljetuksiin. Muun kuin ilmatyynyaluksen tulee voida kuljettaa vähintään 12 henkilöä.
- Aluksen tulee olla katsastettu reittialueen mukaiselle kotimaan liikennealueelle henkilöliikenteeseen

26.2.2021

Varakalustolta vaadittavat ominaisuudet:

- Vara-aluksen tulee täyttää edellä kuvatut kohtien A-D ympärivuotiselta yhteysalukselta vaaditut tekniset ominaisuudet
- Vara-aluksen tulee voida kuljettaa vähintään 12 matkustajaa lämpimissä sisätiloissa sekä kansilastia vähintään 1000 kg.

## 2. Liikennetiheys ja aikataulut

Reittialueen ja sen saarten liikennetiheys on määritelty liitteenä olevissa aikatauluissa. Aikataulut 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 palveluita. Kesäaikataulu on voimassa kesä–elokuussa, koulujen loma-aikana. Muuna aikana noudatetaan talviaikataulua.

Palveluntuottajan tulee ottaa mahdolliset koululaisten kuljetustarpeet huomioon aikatauluja suunnitellessaan sekä neuvotella kunnan kanssa sovittaakseen liikennevuorot koulukyytien mahdollistamiseksi.

Kun jäätilanne sitä edellyttää, siirrytään reitillä operoimaan kelirikkoaluksella ja kelirikkoajan mukaisella palvelutasolla. Vuorotiheys voi kohdassa "Palvelun keskeinen sisältö, 2. Kalusto" mainitulla tavalla laskea. Kuljetuksissa tulee painottaa aamu- ja iltapäivisin tapahtuvaa välttämätöntä työ- ja koulumatkaliikennettä. Kelirikkoajan aikataulu esitetään tilaajalle.

	Ma / mån	Ti / tis	Ke / ons	To / tors	Pe / fre	La / lör	Su / sön
<b>Kirjainen</b>	<b>6.30 y</b>	<b>6.30 y</b>	<b>6.30 y</b>	<b>6.30 y</b>	<b>6.30 y</b>		
Brännskär	y	y	y	y	y		
Stenskär	y	y	y	y	y		
Gullkrona	y	y	y	y	y		
Kirjainen	8.00 y	8.00 y	8.00 y	8.00 y	8.00 y		
<b>Kirjainen</b>	<b>8.00 y</b>	<b>8.00 y</b>	<b>8.00 y</b>	<b>8.00 y</b>	<b>17.00 y</b>		<b>9.45 y</b>
Pensar	y	y	y	y	y		y
Penö	y	y	y	y	y		y
<b>Kirjainen</b>	<b>9.05 y</b>	<b>9.05 y *</b>	<b>9.05 y</b>	<b>9.05 y</b>	<b>18.30 y</b>		<b>11.00 y</b>
Gullkrona	y		y	y	y		y
Stenskär	y		y	y	y		y
Grötö				y			
Brännskär	y	y	y	y	y		y
Knivskär			y		y		y
Kopparholm			y		y		y
Bodö		y		y	y		y
Träskholm		y		y	y		y
Björkö		y		y	y		y
Gloskär / Trunsö		y		y	y		y
Sandholm		y		y	y		y
Lökholm	y		xy		y		
<b>Borstö</b>	<b>~11.45 y</b>	<b>~15.00 y</b>	<b>~11.45 y</b>	<b>~13.30 y</b>	<b>~23.30 y</b>	<b>~8.00 y *</b>	<b>~14.50 y</b>
Lökholm		y		y		y	y
Sandholm	y		y			y	
Gloskär / Trunsö	y		y			y	
Björkö	y		y			y	
Träskholm	y		y			y	
Bodö	y		y			y	
Kopparholm	y	y	y	y			y
Knivskär	y	y	y	y			y
<b>Kirjainen</b>				<b>16.00 xy</b>			
Brännskär	y	y	y	y		y	y
Grötö	y		y				y
Stenskär	y	y	y	y		y	y
Gullkrona	y	y	y	y		y	y
<b>Kirjainen</b>	<b>16.15 y</b>	<b>18.30 y</b>	<b>16.15 y</b>	<b>17.30 y</b>		<b>13.00 y</b>	<b>18.00 y</b>
Penö	y	y	y	y		y	y
Pensar	y	y	y	y		y	y
<b>Kirjainen</b>	<b>17.25 y</b>	<b>19.45 y</b>	<b>17.25 y</b>	<b>18.45 y</b>		<b>14.15 y</b>	<b>19.15 y</b>

y = tilausvuoro, beställningstur

\* = Nauvon poikittaisen reitin kautta, via Nagu tvärgående rutt

	Ma / mån	Ti / tis	Ke / ons	To / tors	Pe / fre	La / lör	Su / sön
<b>Kirjainen</b>	<b>6.45 y</b>	<b>6.45 y</b>	<b>6.45 y</b>	<b>6.45 y</b>	<b>6.45 y</b>		
Pensar	y	y	y	y	y		
Penö	y	y	y	y	y		
<b>Kirjainen</b>	<b>7.55 y</b>	<b>7.55 y</b>	<b>7.55 y</b>	<b>7.55 y</b>	<b>7.55 y</b>		<b>13.00 y</b>
Gullkrona	y	y	y	y	y		y
Stenskar	y	y	y	y	y		y
Brännskär	y	y	y	y	y		y
Kirjainen	9.30 y	9.30 y	9.30 y	9.30 y	9.30 y		14.30 y
<b>Kirjainen</b>					<b>17.00 y</b>		<b>14.30</b>
Pensar					y		y
Penö					y		y
<b>Kirjainen</b>	<b>9.30 y</b>	<b>9.30 y*</b>	<b>9.30 y</b>		<b>18.30 y</b>		<b>15.30 y</b>
Gullkrona	y		y		y		
Stenskar	y		y		y		
Grötö	y		y		y		
Brännskär	y	y	y		y		
Knivskar	y		y		y		
Kopparholm	y		y		y		
Bodö			y				
Träskholm	y		y		y		
Björkö	y		y		y		
Gloskar / Trunsö	y		y		y		
Sandholm	y		y		y		
Lökholm	y		y		y		
<b>Borstö</b>	<b>~13.30 y</b>		<b>~13.30 y</b>		<b>~23.30 y</b>		
<b>Kirjainen</b>		<b>16.00 y</b>					<b>15.30 y*</b>
<b>Borstö</b>	<b>~13.30 y</b>		<b>~13.30 y</b>			<b>~8.00 y</b>	
Lökholm	y		y			y	
Sandholm	y		y			y	
Gloskar / Trunsö	y		y			y	
Björkö	y		y			y	
Träskholm	y		y			y	
Bodö			y				
Kopparholm	y		y			y	
Knivskar	y		y			y	
Brännskär	y	y	y			y	y
Grötö	y	y	y			y	y
Stenskar	y	y	y			y	y
Gullkrona	y	y	y			y	y
<b>Kirjainen</b>	<b>17.00 y</b>	<b>17.30 y</b>	<b>17.00 y</b>	<b>16.00 y</b>		<b>12.30 y</b>	<b>18.30 y</b>
Peno	y	y	y	y		y	y
Pensar	y	y	y	y		y	y
<b>Kirjainen</b>	<b>18.15 y</b>	<b>18.45 y</b>	<b>18.15 y</b>	<b>17.15 y</b>		<b>13.45 y</b>	<b>19.45 y</b>
Brännskär				y			
Stenskar				y			
Gullkrona				y			
<b>Kirjainen</b>				<b>18.45 y</b>			

y = tilausvuoro, beställningstur

\* = Nauvon poikittaisen reitin kautta, via Nagu tvärgående rutt

	Ma / mån	Ti / tis	Ke / ons	Pe / fre	La / lör
Hummelholm	9.30 y		9.30 y	9.30 y	
Berghamn	y		y	y	
Ängsö / Lånholm	y		y	y	
<b>Pärnäinen</b>	<b>11.00 y</b>		<b>11.00 y</b>	<b>11.00 y</b>	
<b>Mattnäs</b>	<b>y</b>		<b>y</b>	<b>y</b>	<b>Borstö --&gt;</b>
Ängsö / Lånholm	y		y	y	
Berghamn	~12.00 y		~12.00 y	~12.00 y	y
Hummelholm	y		y	y	y
Mattnäs	y		y	y	
Brännskär	y		y	y	y
Byskär	y		y	y	y
Stenskär	y		y	y	y
Gullkrona	y		y	y	y
<b>Kirjainen</b>	<b>15.15 y</b>	<b>9.05 y</b>	<b>15.15 y</b>	<b>16.00 y</b>	<b>13.00 y</b>
Gullkrona	y		y	y	
Stenskär	y		y	y	
Byskär	y	y	y	y	
Brännskär	y	y	y	y	
Mattnäs	y		y	y	
Hummelholm	y		y	y	
Berghamn	y		y	y	
Ängsö / Lånholm	y	y	y	y	
Mattnäs	y		y	y	
<b>Pärnäinen</b>	<b>y</b>		<b>y</b>	<b>y</b>	
Hummelholm		y			
Berghamn		y			
		--> Borstö			

y = tilausvuoro, beställningstur

Poiketaan tilauksesta / anlöper vid beställning: Fagerholm, Rockelholm, Grötö, Triören, Lom

Liikennöidään rahtia ja ajoneuvoja kuljettavalla yhteysaluksella  
 Trafikeras med fartyget som kan ta frakt och fordon

	Ma / mån	Ti / tis	Ke / ons	Pe / fre	Su / sön
Hummelholm	9.30 y		9.30 y	11.45 y	
Berghamn	y		y	y	
Ängsö / Lånholm	y		y	y	
<b>Pärnäinen</b>	<b>11.00 y</b>		<b>11.00 y</b>	<b>13.15 y</b>	
<b>Mattnäs</b>	<b>y</b>		<b>y</b>	<b>y</b>	
Ängsö / Lånholm	y		y	y	
Berghamn	~12.00 y		~12.00 y	~14.15 y	
Hummelholm	y		y	y	
<b>Mattnäs</b>	<b>y</b>		<b>y</b>	<b>y</b>	
Brännskär	y		y	y	
Byskär	y		y	y	
Stenskar	y		y	y	
Gullkrona	y		y	y	
Kirjainen				~15.30 y	
<b>Kirjainen</b>	<b>13.30 y</b>	<b>9.30 y</b>	<b>13.30 y</b>	<b>17.00 y</b>	<b>15.30 y</b>
Gullkrona	y		y	y	
Stenskar	y		y	y	
Byskär	y	y	y	y	
Brännskär	y	y	y	y	
<b>Mattnäs</b>	<b>y</b>		<b>y</b>	<b>y</b>	
Hummelholm	y		y	y	
Berghamn	y		y	y	
Ängsö / Lånholm	y	y	y	y	y
Mattnäs	y		y	y	
<b>Pärnäinen</b>	<b>y</b>		<b>y</b>	<b>y</b>	
Hummelholm		y			y
Berghamn		y			
<b>Kirjainen</b>		<b>12.00 y</b>			<b>18.30 y</b>

y = tilausvuoro, beställningstur

Poiketaan tilauksesta / anlöper vid beställning: Fagerholm, Rockelholm, Grötö, Triören, Lom

Liikennöidään rahtia ja ajoneuvoja kuljettavalla yhteysaluksella  
Trafikeras med fartyget som kan ta frakt och fordon