

# Tillægskontrakt 4

til kontrakten ”Udførelse af den samfundsbegrundede færgebetjening af Bornholm” med ændring af datoer for måling af kundetilfredshed og telefonbetjening



# Tillægskontrakt 4

mellem

Transportministeriet  
Frederiksholms Kanal 27F  
1220 København K

og

Danske Færger A/S  
Dampskibskajen 3  
3700 Rønne  
CVR-nr.: 30 50 19 50

om

ændring af datoer for måling af kundetilfredshed og telefonbetjening

# Indhold

1. Kontraktgrundlag .....	5
2. Ændringer .....	5
2.1. Kundetilfredshed .....	5
2.2. Telefonbetjening .....	6
3. Betaling.....	6
4. Dato og underskrift.....	6

# 1. Kontraktgrundlag

Transportministeriet og Danske Færger A/S (Operatøren) har dags dato indgået nærværende tillægskontrakt 4 til kontrakt af den 13. februar 2009 om udførelse af den samfundsbegrundede færgebetjening af Bornholm. Kontrakten omfatter en hovedkontrakt med tilhørende bilag, appendiks og tidligere indgåede tillægskontrakter.

Bestemmelserne i Kontrakten om udførelse af den samfundsbegrundede færgebetjening af Bornholm, herunder bilag, appendiks og tidligere tillægskontrakter, gælder fortsat uden indskrænkninger, med undtagelse af de eksplicitte bestemmelser der følger af nærværende tillægskontrakt.

## 2. Ændringer

### 2.1. Kundetilfredshed

I Kontraktens bilag 2, Ydelsesspecifikation, pkt. 5.10.1 ændres følgende afsnit:

”Målingerne skal foretages hvert år i februar og juli. Resultaterne af februar målingen skal leveres til Trafikstyrelsen senest den 20. marts. Resultaterne af juli-målingen skal leveres til Trafikstyrelsen senest den 20. august. Den nærmere planlægning af kundetilfredshedsmålingerne, herunder fastlæggelse af på hvilke afgangse målingerne foretages, aftales mellem Trafikstyrelsen og den uvildige tredjemand. Disse informationer kommer ikke til operatørens kendskab.”

til:

”Der skal foretages en måling af kundetilfredshed i lavsæsonperioden, mellem 1. januar og påske, og en i skolernes sommerferie. Hver måling skal være på minimum 1 måned. I forhold til periodeafgrænsningen skal der tages hensyn til forskelle i skolernes sommerferie bedst muligt.

Transportministeriet og den uvildige tredjemand fastlægger den nærmere periodeafgrænsning og hvilke afgangse målingerne skal foretages på. Disse informationer kommer ikke til operatørens kendskab.

Resultaterne af en kundetilfredshedsmåling skal leveres til Transportministeriet senest 20 hverdage efter målingsperiodens afslutning.”

## 2.2. Telefonbetjening

I Kontraktens bilag 2, Ydelsesspecifikation, pkt. 5.11.1 ændres følgende afsnit:

”Operatøren skal foretage repræsentative målinger af telefonbetjeningen. Målingerne skal opgøres pr. måned, og opgørelsen skal fremsendes til Trafikstyrelsen halvårligt samtidigt med afrapporteringen af resultaterne for kundetilfredsmålingerne.”

til:

”Operatøren skal foretage repræsentative målinger af telefonbetjeningen. Målingerne skal opgøres pr. måned, og opgørelsen for det forudgående halve kalenderår skal fremsendes til Transportministeriet senest hhv. d. 20. februar og d. 20. august. Dog skal opgørelsen for 2. halvår 2017 afsluttes d. 31. august 2017 og sendes til Transportministeriet senest 30. september 2017.”

## 3. Betaling

Tillægskontrakten ændrer ikke Operatørens krav på vederlag, og der ydes ikke særskilt vederlag i forbindelse med indgåelse af den.

## 4. Dato og underskrift

Tillægskontrakten underskrives i to eksemplarer – ét til hver part.

For Operatøren:

Dato: 3/4 2014



John Steen-Mikkelsen  
Adm. direktør



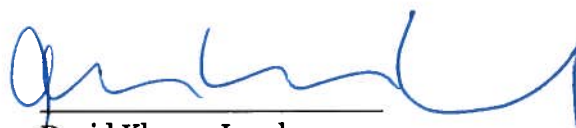
Jørgen Jensen  
Kommerciel direktør

For Transportministeriet:

Dato: 20/3/2014



Hakon Iversen  
Afdelingschef



David Klæsøe-Lund  
Kontorchef



Transportministeriet  
Frederiksholms Kanal 27F  
1220 København K  
Telefon 41 71 27 00  
trm@trm.dk  
www.trm.dk