



Trafikkavtale Trafikkkpakke 2 Nord

mellom Jernbanedirektoratet (org.nr. 916 810 962),
heretter Oppdragsgiver,
og SJ Norge AS (org.nr. 917 587 728), heretter
Leverandøren.

- Fjerntog (FJ-tog) Trondheim S – Bodø
- Fjerntog (FJ-tog) Oslo S – Trondheim S
- Regiontog (R-tog) Rognan – Bodø
- Regiontog (R-tog) Lundamo/Melhus – Trondheim S – Steinkjer
- Regiontog (R-tog) Dombås – Åndalsnes
- Regiontog (R-tog) Heimdal/Trondheim S – Storlien
- Regiontog (R-tog) Hamar – Røros – Trondheim S

Perm 1 av 2



Dokument i Trafikkavtalen (kontraktsnr. 19/00665)		Perm
Trafikkavtalens signaturdokument		1 av 2
Trafikkavtalens avtalebestemmelser		1 av 2
Vedlegg A Leveransebeskrivelse, fellesbestemmelser.		1 av 2
	Vedlegg A-1 Leveransebeskrivelse FJ-tog Trondheim S – Bodø samt R-tog Rognan – Bodø	1 av 2
	Vedlegg A-2 Leveransebeskrivelse FJ-tog Oslo S – Trondheim S	1 av 2
	Vedlegg A-3 Leveransebeskrivelse R-tog Melhus – Trondheim S – Steinkjer	1 av 2
	Vedlegg A-4 Leveransebeskrivelse R-tog Dombås – Åndalsnes	1 av 2
	Vedlegg A-5 Leveransebeskrivelse R-tog Heimdal – Trondheim S - Storlien	1 av 2
	Vedlegg A-6 Leveransebeskrivelse R-tog Hamar – Røros – Trondheim S	1 av 2
	Vedlegg A-7 Metodikk kundetilfredshetsundersøkelser Vedlegg A-7-1 Utvalg KTI	1 av 2
	Vedlegg A-8 Personalbillettordningen	1 av 2
Vedlegg B Vederlag og andre økonomiske forhold		1 av 2
	Vedlegg B-1 Prisliste	1 av 2
	Vedlegg B-2 Kalkyleskjema	1 av 2
	Vedlegg B-3 TEN-matrise	1 av 2
	Vedlegg B-4 Taksttabell	1 av 2
	Vedlegg B-5 Nøkkel for utregning av passasjerkm	1 av 2
Vedlegg C Krav til Oppstartsfasen		1 av 2
Vedlegg D Administrative bestemmelser og rapportering		2 av 2
	Vedlegg D-1 Anmodning om Endringsordre	2 av 2
	Vedlegg D-2 Endringsordre	2 av 2
	Vedlegg D-3 Rapporteringsmaler Vedlegg D-3-1 Rapporteringsmal tertial Vedlegg D-3-2 Rapporteringsmal årlig Vedlegg D-3-3 Rapporteringsmal ved behov	2 av 2
Vedlegg E Obligatoriske Avtaler		2 av 2
	Vedlegg E-1 Avtale om leie av Kjøretøy, med tilhørende Vedlegg	2 av 2
	Vedlegg E-2 Avtale om formidling av billetter og leveranse av salgs- og billetteringsløsninger, med tilhørende Bilag og Vedlegg	2 av 2
	Vedlegg E-3 Avtale om ressurser og kjøretøy til gjennomføring av Lokomotivførerutdanningen, med tilhørende Vedlegg	2 av 2
Vedlegg F Håndtering av større investeringer i infrastruktur og Kjøretøy		2 av 2
Vedlegg G Underleverandører		2 av 2
Vedlegg H Forsikringer		2 av 2
Vedlegg I Garantier		2 av 2
Vedlegg J Leverandørens utfyllende leveransebekreftelse		2 av 2
	Vedlegg J-1 Leverandørens utfyllende leveranseforpliktelse	2 av 2
	Vedlegg J-1-1 Leverandørens kvalitetstilbud	2 av 2
	Vedlegg J-2 Leverandørens bekreftelse på antall avganger per linje fra og med Ruteterminskiftet i desember 2020	2 av 2
Vedlegg K Etisk regelverk		2 av 2

Trafikkavtale Trafikkkpakke 2 Nord

mellom Jernbanedirektoratet (org.nr. 916 810 962),
heretter Oppdragsgiver,
og SJ Norge AS (org.nr. 917 587 728), heretter
Leverandøren.

- Fjerntog (FJ-tog) Trondheim S – Bodø
- Fjerntog (FJ-tog) Oslo S – Trondheim S
- Regiontog (R-tog) Rognan – Bodø
- Regiontog (R-tog) Lundamo/Melhus – Trondheim S – Steinkjer
- Regiontog (R-tog) Dombås – Åndalsnes
- Regiontog (R-tog) Heimdal/Trondheim S – Storlien
- Regiontog (R-tog) Hamar – Røros – Trondheim S

Trafikkavtalens signaturdokument



Endringslogg

Versjon	Hva	Dato
1.0	Trafikkavtalens signaturdokument.	28.06.2019

Innhold

1 Trafikkavtalens bakgrunn	4
2 Avtaledokumenter.....	4
3 Underskrift og dato	6

1 Trafikkavtalens bakgrunn

Samferdselsdepartementet legger gjennom jernbanereformen opp til en gradvis innføring av konkurranse på det norske jernbanenettet, jf. St. meld nr. 27 (2014-2015) samt Prop. 1 S (2017-2018).

Konkurransen for Trafikkpakke 2 Nord (Trafikkpakken) ble kunngjort på Doffin (<https://www.doffin.no/Notice/Details/2016-025917>) og TED (<http://ted.europa.eu/TED/notice/udl?uri=TED:NOTICE:41128-2016:TEXT:EN:HTML>) 3. februar 2016.

Samferdselsdepartementet overførte 1.1.2017 ansvaret for kjøp av transporttjenester og konkurranseutsetting av persontogtrafikken til Oppdragsgiver.

Etter gjennomført Konkurranse med forhandlinger blir det inngått Trafikkavtale om offentlig persontransport med tog i Trafikkpakken mellom Leverandøren og Oppdragsgiver.

Partene avtaler herved at Leverandøren skal utføre persontogtransport i Trafikkpakken på de vilkår som følger av denne Trafikkavtalen, og at Oppdragsgiver skal betale og motta Leveransen i samsvar med vilkårene i Trafikkavtalen.

2 Avtaledokumenter

Trafikkavtalen (kontraktsnr. 19/00665) består av følgende dokumenter:

Trafikkavtalens signaturdokument (dette dokumentet)	
Trafikkavtalens avtalebestemmelser	
Vedlegg A Leveransebeskrivelse, fellesbestemmelser.	
	Vedlegg A-1 Leveransebeskrivelse FJ-tog Trondheim S – Bodø samt R-tog Rognan – Bodø
	Vedlegg A-2 Leveransebeskrivelse FJ-tog Oslo S – Trondheim S
	Vedlegg A-3 Leveransebeskrivelse R-tog Melhus – Trondheim S – Steinkjer
	Vedlegg A-4 Leveransebeskrivelse R-tog Dombås – Åndalsnes
	Vedlegg A-5 Leveransebeskrivelse R-tog Heimdal – Trondheim S - Storlien
	Vedlegg A-6 Leveransebeskrivelse R-tog Hamar – Røros – Trondheim S
	Vedlegg A-7 Metodikk kundetilfredshetsundersøkelser
	Vedlegg A-7-1 Utvalg KTI
	Vedlegg A-8 Personalbillettordningen
Vedlegg B Vederlag og andre økonomiske forhold	
	Vedlegg B-1 Prisliste
	Vedlegg B-2 Kalkyleskjema
	Vedlegg B-3 TEN-matrise
	Vedlegg B-4 Taksttabell
	Vedlegg B-5 Nøkkel for utregning av passasjerkm
Vedlegg C Krav til Oppstartsfasen	

Vedlegg D Administrative bestemmelser og rapportering	
	Vedlegg D-1 Anmodning om Endringsordre
	Vedlegg D-2 Endringsordre
	Vedlegg D-3 Rapporteringsmal
	Vedlegg D-3-1 Rapporteringsmal tertial Vedlegg D-3-2 Rapporteringsmal årlig Vedlegg D-3-3 Rapporteringsmal ved behov
Vedlegg E Obligatoriske Avtaler	
	Vedlegg E-1 Avtale om leie av Kjøretøy, med tilhørende Vedlegg
	Vedlegg E-2 Avtale om formidling av billetter og leveranse av salgs- og billetteringsløsninger, med tilhørende Bilag og Vedlegg
	Vedlegg E-3 Avtale om ressurser og kjøretøy til gjennomføring av Lokomotivførerutdanningen, med tilhørende Vedlegg
Vedlegg F Håndtering av større investeringer i infrastruktur og Kjøretøy	
Vedlegg G Underleverandører	
Vedlegg H Forsikringer	
Vedlegg I Garantier	
Vedlegg J Leverandørens utfyllende leveransebekreftelse	
	Vedlegg J-1 Leverandørens utfyllende leveranseforpliktelse
	Vedlegg J-1-1 Leverandørens kvalitetstilbud
	Vedlegg J-2 Leverandørens bekreftelse på antall avganger per linje fra og med Ruteterminskiftet i desember 2020
Vedlegg K Etisk regelverk	

Partene er enige om at avtaledokumentene som angitt over til sammen utgjør den fulle og hele Trafikkavtalen. Avtaledokumentene erstatter all tidligere muntlig og skriftlig kommunikasjon mellom Partene, inkludert tidligere dokumenter utvekslet mellom Partene, herunder Leverandørens endelige tilbud og Oppdragsgivers Konkurransgrunnlag.

Avtaledokumentene utgjør én helhet og utfyller hverandre. Kontrakten skal så langt det er mulig tolkes slik at motstrid ikke finner sted mellom avtaledokumentene.

Dersom avtaledokumentene inneholder bestemmelser som strider mot hverandre, skal de gjelde i den rekkefølgen som er angitt ovenfor.

Leverandørens egne betingelser som eventuelt vedlegges følgedokumenter, ordrebekreftelse eller fakturaer, aksepteres ikke som en del av Trafikkavtalen.

3 Underskrift og dato

Denne Trafikkavtalen er undertegnet i 2 – to – eksemplarer, hvorav Partene beholder ett eksemplar hver.



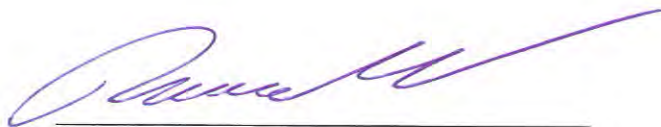
Oslo, 28.06.2019

Kirsti L. Slotsvik
Jernbanedirektør
Jernbanedirektoratet



Oslo, 28.06.2019

Berit Kjøl
Styreleder
SJ Norge AS



Oslo, 28.06.2019

Thomas Silbersky
Styremedlem
SJ Norge AS

Trafikkavtale Trafikklpakke 2 Nord

- Fjerntog (FJ-tog) Trondheim S – Bodø
- Fjerntog (FJ-tog) Oslo S – Trondheim S
- Regiontog (R-tog) Rognan – Bodø
- Regiontog (R-tog) Lundamo/Melhus – Trondheim S – Steinkjer
- Regiontog (R-tog) Dombås – Åndalsnes
- Regiontog (R-tog) Heimdal – Trondheim S – Storlien
- Regiontog (R-tog) Hamar – Røros – Trondheim S

Trafikkavtalens avtalebestemmelser



Endringslogg

Versjon	Hva	Dato
1.0	Trafikkavtalens avtalebestemmelser.	28.06.2019

Innhold

0	Definisjoner og begreper	5
1	Partenes representanter	7
2	Enerett og kompensasjon	8
2.1	Enerett til offentlig kjøpt persontransport med tog	8
2.2	Kompensasjon ved tillatelse til andre togoperatører	8
3	Risikoplassering	8
4	Varighet	9
5	Leverandørens plikter	9
5.1	Plikt til å utføre persontransport med tog	9
5.2	Samarbeidsplikt overfor Oppdragsgiver og andre påvirkede	9
5.3	Plikt til å følge lover og forskrifter	9
5.4	Plikt til å inngå avtaler	10
5.5	Krav til å stille kvalifisert personell til disposisjon for Oppdragsgiver	10
5.6	Virksomhetsoverdragelse	10
5.6.1	Pensjon	10
5.7	Rapporterings- og informasjonsplikt	11
5.8	Plikter ved gjennomgående billettering	12
5.9	Plikter ved opphør	12
6	Oppdragsgivers plikter	12
7	Immaterielle rettigheter mv.	13
8	Leverandørens inntekter mv.	14
8.1	Leverandørens inntekter	14
8.2	Leverandørens vederlag	14
8.3	Betaling av vederlag	14
9	Oppstartsfasen	14
9.1	Forberedelser til drift	14
9.2	Forsinkelse i Oppstartsfasen	14
10	Drifts- og Avviklingsfasen	15
10.1	Tidspunkt for Trafikkstart	15
10.2	Tidspunkt for Driftsopphør	15
11	Underleveranser	15
12	Opsjoner	16
13	Endringer	16
13.1	Vilkår for endring	16
13.1.1	Oppdragsgivers rett til å pålegge endringer	16
13.1.2	Leverandørens rett og plikt til å foreslå endringer	16
13.2	Grunnlaget for endring	17
13.3	Prinsipper for justering av vederlaget	17
13.4	Prosessuelle regler	17
13.4.1	Overslag eller tilbud forut for endringsordre	17
13.4.2	Oppdragsgivers innsynsrett	17
13.4.3	Endringsordre	18

13.4.4 Revisjon	18
13.4.5 Leverandørens plikt til å varsle endringsanmodning.....	18
13.4.6 Oppdragsgivers svarplikt	18
13.4.7 Tvist om oppfyllelse av varselplikt og svarplikt.....	18
13.4.8 Plikt til å utføre endringsarbeid	19
13.5 Leverandørens forslag til investeringer med lang økonomisk levetid	19
14 Mislighold	19
14.1 Oppdragsgivers mislighold	19
14.2 Leverandørens mislighold	19
14.3 Informasjonsplikt	20
14.4 Misligholdsbeføyelser	20
14.4.1 Leverandørens utbedringsplikt.....	20
14.4.2 Prisavslag.....	20
14.4.3 Dagbøter i Drifts- og Avviklingsfasen og i forbindelse med opphør.....	20
14.4.4 Malus	21
14.4.5 Heving	21
14.4.6 Erstatning.....	21
14.5 Ansvarsbegrensning	22
15 Force majeure	22
15.1 Virkning av Force Majeure	22
15.2 Avhjelpstiltak.....	22
16 Forsikringer.....	22
17 Finansielle forhold	23
17.1 Sikkerhetsstillelse	23
17.1.1 Innledning.....	23
17.1.2 Påkravsgaranti fra finansinstitusjon	23
17.1.3 Morselskapsgaranti.....	23
18 Overdragelse av rettigheter og plikter	24
19 Konfidensialitet	24
20 Tvister	24
20.1 Forhandlinger.....	24
20.2 Vernetting.....	25
20.3 Lovvalg	25

0 Definisjoner og begreper

Nedenfor listes ord, begrep og forkortelser som har følgende betydning i denne Trafikkavtalen med Vedlegg og undervedlegg (listen gjelder ikke for undervedleggene til «Vedlegg E»).

Ord/begrep/forkortelse	Forståelse
Avtalt Fast Vederlag	Avtalt fast vederlag for avtaleåret
AST	«Avtale om Sportilgang og bruk av tjenester» med Bane NOR SF (statens Infrastrukturforvalter).
Avvik som oppstår	Oppståtte feil som medfører forsinkelse, redusert transportkapasitet, frafall av ombordprodukter eller innstilling av tog.
Avviklingsfasen	Tidsperioden fra Ruteterminskifte som faller ca. 12 måneder før Driftsopphør, til Driftsopphør.
Bane NOR SF	Statens foretak med ansvar for nasjonal jernbaneinfrastruktur, statens Infrastrukturforvalter.
Basispris	Pris for en billett for en reise som tilsvarer et gitt antall takstenheter gitt av Oppdragsgiver i «Vedlegg B-4».
Berørte Arbeidstakere	Ansatte hos den togoperatøren som trafikkerer strekningene frem til Trafikkstart, og som har rett til overføring av sine ansettelsesforhold til Leverandøren ved Trafikkstart.
Dovrebanen	Togstrekningen/linjen mellom Oslo S og Trondheim S via Dombås som trafikkeres av Fjerntog (FJ-tog).
Driftsdøgn	Perioden fra første tog starter å kjøre om morgenen til siste tog har avsluttet kjøringen etter siste avgang om kvelden.
Driftsfasen	Perioden fra Trafikkstart til Driftsopphør.
Drifts- og Avviklingsfasen	Perioden som omfatter Driftsfasen og Avviklingsfasen.
Driftsopphør	Tidspunktet for Leverandørens opphør av drift av persontransport i Trafikkpakken, nærmere definert i punkt 10.2.
Entur	Statens selskap for leveranse av salgs- og billetteringsløsninger, benevnes også som Entur.
Fjerntog (FJ-tog)	Fjerntog. Togtilbud som binder sammen regioner, landsdeler og storbyer. Togene stopper underveis i byer og større knutepunkter. I hovedstadsområdet stopper FJ-tog kun i regionale knutepunkter
Force Majeure	Forhold som skyldes hindring utenfor en parts kontroll og som parten ikke med rimelighet kunne ventes å ha tatt i betraktning ved avtaleinngåelsen eller å unngå eller overvinne følgene av.
Gjennomgående reise	En reise hvor deler av reisen går med tog i denne Trafikkpakken og deler av reisen går med tog utenfor denne Trafikkpakken.
Grunnruteperiode	Det rutetilbudet som gjelder størstedelen av døgnet, i timene hvor det er normal trafikk, dvs. verken rush- eller lavtrafikk.
Høytrafikkperiode	Periode på døgnet og i uken med mange kunder. Høytrafikkperiodene for den enkelte linje er angitt i «Vedlegg A» med undervedlegg.
Infrastrukturforvalter	Ethvert organ eller foretak som er ansvarlig for særlig å opprette og vedlikeholde jernbaneinfrastrukturen eller deler av denne som angitt i direktiv 91/440/EØF artikkel 3; dette kan også omfatte forvaltning av kontroll- og sikkerhetssystemer for jernbaneinfrastrukturen. Infrastrukturforvalters oppgaver på et nett eller en del av et nett kan tildeles forskjellige organer eller foretak.
Innstilt avgang	En togavgang som ikke blir kjørt på hele den planlagte strekningen benevnes innstilt tog. Tog som kun kjører deler av planlagt strekning benevnes "delvis innstilt tog". Lokaltogavganger og regiontogavganger som er mer enn 30 minutter forsinket til endestasjon og fjerntogavganger som er mer enn 60 minutter forsinket til endestasjon likestilles med innstilt avgang i forhold til malus.

Kjøretøy	Jernbanekjøretøy som kjører på egne hjul på jernbanelinjer, med eller uten egen trekkraft. Et kjøretøy er sammensatt av ett eller flere strukturelle og funksjonelle delsystemer eller deler av slike delsystemer.
Kjøreveisavgift	Sum sporavgift + påslag + kapasitetsavgift (eks. ytelsesordning).
Lavtrafikkperiode	Periode på døgnet og i uken med få kunder. Lavtrafikkperioder for den enkelte linje er angitt i «Vedlegg A» med undervedlegg.
Leveransen	Alt som Leverandøren skal utføre eller besørge utført i henhold til Trafikkavtalen, selv om det ikke uttrykkelig er nevnt, herunder produksjonskrav og kvalitetskrav.
Leverandøren	Den juridiske person er angitt som Leverandør på Trafikkavtalens signaturside.
Meddelelse	Formell skriftlig kommunikasjon mellom Partene som har kontraktsmessig betydning.
Meråkerbanen	Togstrekningen/linjen mellom Heimdal/Trondheim S og Storlien som trafikkeres av Regiontog (R-tog).
Nattog (N-tog)	FJ-tog med sovevogntilbud.
Nordlandsbanen	Togstrekningen/linjen mellom Trondheim S og Bodø som trafikkeres av Fjerntog (FJ-tog).
Norsk jernbaneskole	Oppdragsgiver, ved Norsk jernbaneskole, gjennomfører opplæring for å utdanne lokomotivfører kandidater.
Norske tog	Norske tog AS. Statens selskap for utleie av Kjøretøy.
Network Statement	Den til enhver tid gjeldende Network Statement utgitt av Bane NOR.
Obligatoriske Avtaler	De avtaler som er inntatt som «Vedlegg E» med undervedlegg, og som Leverandøren plikter å inngå etter punkt 5.4 i denne Trafikkavtalen.
Operatørvhengig regularitet	Antall gjennomførte avganger i forhold til antall planlagte avganger i henhold til fastsatt ruteplan, fratrukket det antall innstillinger som skyldes forhold som Leverandøren ikke har ansvar for. Leverandøren anses ansvarlig for alle helinnstillinger som Infrastrukturforvalter har påført årsakskode 81–85 i TIOS.
Oppdragsgiver	Jernbanedirektoratet, et direktorat underlagt Samferdselsdepartementet (SD).
Oppstartsfasen	Perioden fra undertegning av Trafikkavtalen til Trafikkstart.
Ordinær pris	Fullprisen for en reise som tilsvarer et gitt antall takstenheter i henhold til Leverandørens takstsystem.
Part/Partene	Oppdragsgiver og Leverandøren, enkeltvis eller samlet.
Passasjerer	Antall foretatte reiser definert som antall påstigninger i Trafikken.
Planlagte avvik	For planlagte avvik utarbeider Infrastrukturforvalter planer for arbeid med infrastruktur. Informasjon om dette gis i forbindelse med Infrastrukturforvalters årlige kapasitetsfordelingsprosess.
Punktlighet	Mål på i hvor stor grad togene kjøres etter oppsatte rutetider i rutetabellen. Togene er punktlig når de ankommer til endestasjon innenfor en margin på 5:59 minutter for FJ-tog og 3:59 minutter for L-tog og R-tog i forhold til ruteplan. <i>Punktlighet</i> måler den prosentvis andelen tog som er punktlig uavhengig av årsak.
Påkravsgarantien	Den garanti som Leverandøren skal stille etter punkt 17.1.1.
Pålitelighet	Samlebetegnelse for kombinasjonen av Punktlighet og Regularitet.
Raumabanen	Togstrekningen/linjen mellom Dombås og Åndalsnes som trafikkeres av Regiontog (R-tog).
Regiontog(R-tog)	Regionalt togtilbud med stoppmønster tilpasset lokale behov og i korrespondanse med FJ-tog på Dovrebanen og Nordlandsbanen.
Regularitet	Mål på i hvor stor grad planlagt produksjon gjennomføres; angir i prosent antall kjørte avganger i forhold til antall planlagte avganger i henhold til fastsatt ruteplan. Tog som i Infrastrukturforvalters kapasitetsfordelingsprosess er planlagt innstilt som følge av sporarbeider, inkluderes ikke.
Ruteterminskifte	Det tidspunkt ruteplan skiftes av Infrastrukturforvalter etter jernbaneforskriften § 8-5.

Rørosbanen	Togstrekningen/linjen mellom Hamar og Trondheim S, via Røros, som trafikkeres av Regiontog (R-tog).
Saltenpendelen	Togstrekningen/linjen mellom Rognan og Bodø som trafikkeres av Regiontog (R-tog).
Sommerperioden	Perioden 15. juni – 20. august.
Sosiale rabatter	Rabattordning der Samferdselsdepartementet fastsetter hvem den skal gjelde for og rabattnivå, slik som barnerabatt, honnørrabatt og ledsagerrabatt samt regelverk knyttet til disse.
Større Oppgraderingsprosjekter	De spesifikt angitte investeringer, prosjekter og/eller nyanskaffelser i «Vedlegg F» som kan danne grunnlag for endringsordre til Trafikkavtalen, forutsatt at realisering medfører vesentlig endrede kostnader og/eller inntekter for Leverandøren (jf. punkt 13.2).
Taktsenheter (TEN)	Felles måleenhet for takstberegning mellom to stasjoner. En matrise for antall taktsenheter mellom alle stasjonspar i Norge er gitt av Oppdragsgiver i «Vedlegg B-3».
Tilleggsprodukter	Produkter med høyere service- eller komfortnivå ombord. Disse trenger ikke å selges som produkttillegg. Omfatter ikke pakker hvor billett og/eller Tilleggsprodukt kun er et delement av pakken.
Trafikeringsavtal	Avtale mellom Trafikverket og togoperatør, som omfatter regler for tilgang til spor og fasiliteter, kjøreveisavgifter og prissatte tjenester på Trafikverkets infrastruktur.
Trafikkpakken	Trafikkpakke 2 Nord slik den er beskrevet i denne Trafikkavtalen.
Trønderbanen	Togstrekningen/linjen mellom Lundamo/Melhus og Steinkjer som trafikkeres av Regiontog (R-tog).
Togprodukt	Samlebegrep for linjene i Trafikkpakken. Brukes enkeltvis og samlet.
Togsett	Den minste enhet av Materiellet som kan fremføres alene, og hvor de reisende kan bevege seg fritt innenfor enheten.
Trafikkavtalen	Dette dokumentet med «Vedleggene A – K» med undervedlegg.
Trafikkinformasjon	Informasjon rettet mot kunder og Passasjerer om status i forhold til og eventuelle avvik fra publisert rutetabell og planlagt produksjon, så som midlertidige rutetider, aktuelle forsinkelser og innstillinger, busskjøring for tog, erstatningsmateriell og lignende.
Trafikkstart	Tidspunkt for Leverandørens oppstart av ordinær drift av persontransport i Trafikkpakken, jf. punkt 10.1.
Transportvilkår	Leverandørens vilkår overfor kunde ved kjøp av reise.
Vederlagsår	Vederlaget fordeles på Vederlagsår. Hvert Vederlagsår er 365 dager. Antall helgedager i Vederlagsåret normaliseres til 104. Antall helligdager som faller på hverdager normaliseres til 9. Perioden mellom Trafikkstart til Ruteterminskiftet i desember 2020 er et eget vederlagsår på 189 dager, med 54 helgedager og ingen helligdager som faller på hverdager.

Tabell 1 - Definisjoner og begreper i Trafikkavtalen

1 Partenes representanter

Partenes representanter og andre nøkkelpersoner er angitt i «Vedlegg D». Alle Meddelelser, herunder varsler og krav, i forbindelse med Trafikkavtalen skal, med mindre annet er særlig avtalt, fremsettes skriftlig til adressene som angitt i «Vedlegg D» punkt 1 og 2.

Hver av Partene skal ved kontraktsignering ha utpekt en representant med fullmakt til å opptre på vegne av Parten i alle saker som angår Trafikkavtalen, samt utpeke dennes stedfortreder.

Representanten skal under enhver omstendighet ha fullmakt til å fatte de beslutninger som er nødvendige for at persontransport med tog i Trafikkpakken skal kunne gjennomføres uten unødvendig opphold.

En representant eller dennes stedfortreder kan overlate særskilte arbeidsoppgaver til en eller flere personer som han utpeker. Den annen Parts representant skal i tilfelle underrettes om hvilken fullmakt som er gitt vedkommende.

2 Enerett og kompensasjon

2.1 Enerett til offentlig kjøpt persontransport med tog

Med de unntak som følger av denne bestemmelsen, gis Leverandøren en strekningsbasert enerett til offentlig kjøpt persontogtransport på linjene i Trafikkpakken i perioden fra Trafikkstart til Driftsopphør.

På togstrekningen mellom Dombås stasjon og Lillehammer stasjon har Leverandøren enerett til offentlig kjøpt persontransport med tog, med unntak av en daglig regiontogsavgang hver vei. Nordgående avgang (Lillehammer – Dombås) ankommer Dombås i tidsrommet 22:00 – 23:00. Sørgående har avgang fra Dombås stasjon i tidsrommet 05:00 – 06:00.

Togstrekningen mellom Lillehammer stasjon og Oslo S er en fellesstrekning og Leverandøren skal trafikkere denne strekningen i samtrafikk med andre togoperatører. Leverandørens rett til å få foreta passasjerutveksling på denne strekningen er fastsatt i «Vedlegg A» med undervedlegg. Leverandørens togtilbud skal ikke inngå som en del av lokaltogtrafikken i Oslo-området. Verken Oppdragsgiver eller Leverandør kan kreve kompensasjon for Leverandørens inntektsendringer som følger av endrede konkurranseforhold eller trafikkbelastning på denne strekningen.

2.2 Kompensasjon ved tillatelse til andre togoperatører

Dersom Oppdragsgiver, markedsovervåkningsorgan eller andre offentlige myndigheter gir en annen togoperatør rett til å gjennomføre persontransport med tog på hele eller deler av strekningene, og togoperatøren utnytter denne retten, har Leverandøren rett til å kreve netto inntektsbortfall som følge av dette, kompensert etter reglene i punkt 13. Tilsvarende har Oppdragsgiver rett til å kreve Avtalt Fast Vederlag redusert etter punkt 13, dersom konkurransen fra andre togoperatører på sporet reduseres på disse strekningene. Med netto inntektsbortfall menes bortfall av inntekter fratrukket kostnader som med rimelighet kan forventes spart ved bortfallet.

Endret konkurranse mot andre transportmidler enn tog gir ikke grunnlag for å kreve kompensasjon, selv om konkurrerende trafikk er gjenstand for offentlig kjøp.

3 Risikoplassering

Trafikkavtalen er en nettokontrakt, ved at Leverandøren får beholde inntektene fra virksomheten, og Oppdragsgiver betaler et fast vederlag. Leverandøren har gjort egne kalkyler og beregninger av antatt trafikkvolum, inntektsnivå og kostnadsnivå. En annen faktisk utvikling i disse forutsetningene gir ikke grunnlag for justering av vederlaget, med mindre noe annet er eksplisitt avtalt i Trafikkavtalen.

Med de unntak som følger av Trafikkavtalen, kan verken Oppdragsgiver eller Leverandøren kreve justering av vederlaget som følge av endringer i antatt trafikkvolum, inntektsnivå og kostnadsnivå, herunder:

- a) Endringer som skyldes økt konkurranse med andre transportmidler enn tog, uansett om konkurrerende trafikk er gjenstand for offentlig kjøp eller ikke, jf. punkt 2,
- b) Endringer i jernbaneinfrastrukturen, med de unntak som følger av punkt 13.2,
- c) Endringer i AST mellom Infrastrukturforvalter og Leverandøren, med de unntak som følger av «Vedlegg B» punkt 1.2.3, samt
- d) Endringer i annen infrastruktur.

Informasjon og dokumenter som er gitt av Oppdragsgiver som ledd i tildelingen av Trafikkavtalen, men som ikke eksplisitt er gjort til en del av Trafikkavtalen, er kun gitt for informasjonsformål. Oppdragsgiver er ikke ansvarlig for informasjonen og innholdet i dokumentene, herunder prognoser og framskrivninger. Oppdragsgiver er kun ansvarlig for den informasjon som gis i dokumenter som er gjort til en del av Trafikkavtalen og det følger eksplisitt av de enkelte dokumenter at Oppdragsgiver tar ansvar for den aktuelle informasjonen.

4 Varighet

Trafikkavtalen gjelder fra signeringsdato og regulerer trafikken fra og med driftsdøgnet start 7. juni 2020 til Ruteterminskiftet i desember 2028. Oppdragsgiver har rett til forlengelse med ett + ett (1 + 1) år. Varsel om dette må skje senest 12 måneder før iverksettelse.

Trafikkavtalen kan ikke sies opp av noen av Partene, men kan heves i medhold av punkt 14.4.5.

5 Leverandørens plikter

5.1 Plikt til å utføre persontransport med tog

Leverandøren plikter å utføre rutegående persontransport med tog i Trafikkpakken i overensstemmelse med de krav som er fastsatt i Trafikkavtalen.

Leveransen omfatter alt som er nødvendig for å oppfylle Trafikkavtalen, herunder produksjonskrav og kvalitetskrav. Er ikke kvalitetskrav til utførelse angitt i Trafikkavtalen, gjelder minimum slike kvalitetskrav som er vanlige for tilsvarende arbeid.

5.2 Samarbeidsplikt overfor Oppdragsgiver og andre påvirkede

Leverandøren plikter, innenfor rammen av Trafikkavtalen, å samarbeide med Oppdragsgiver og andre som utfører arbeid som påvirkes av og påvirker Leverandørens utførelse av persontogtransport i Trafikkpakken, og innrette seg i forhold til disse, slik at aktiviteter knyttet til Leveransen kan utføres rasjonelt og effektivt.

5.3 Plikt til å følge lover og forskrifter

Leverandøren skal holde seg informert om og overholde de til enhver tid gjeldende lover, forskrifter, krav, pålegg og instruksjoner fra offentlige myndigheter som er av betydning for Leveransen og for Leverandørens virksomhet. Leverandøren skal uten ugrunnet opphold skriftlig varsle Oppdragsgiver dersom han mener at Trafikkavtalen er i strid med lover, forskrifter, krav, pålegg eller instruksjoner fra offentlige myndigheter.

LB
Lyn

Leverandøren skal fra Trafikkstart til Driftsopphør inneha de tillatelser og godkjenninger som er nødvendige for å utføre Leveransen, herunder lisens, sikkerhetssertifikat, godkjenning for bruk av Kjøretøy og godkjente transportvilkår. Oppnåelse og opprettholdelse av tillatelser og godkjenninger er Leverandørens ansvar og skjer for Leverandørens regning. Leverandøren plikter å orientere Oppdragsgiver dersom Statens jernbanetilsyn fatter vedtak om pålegg eller tilbakekallelse av tillatelser eller godkjenninger overfor Leverandøren, eller dersom Leverandøren har kunnskap om at slikt pålegg eller tilbakekallelse kan bli vedtatt.

Leverandøren skal sørge for å drive virksomheten i henhold til arbeidsmiljølovens krav, herunder kravene til HMS-rutiner og bruk av arbeidskraft. Leverandøren skal koordinere sine beredskaps- og HMS-rutiner med andre interessenter der dette er aktuelt. Oppdragsgiver kan utpeke en hovedbedrift som skal ha ansvaret for å samordne og koordinere verne- og miljøarbeidet i henhold til arbeidsmiljøloven.

Leverandøren plikter å følge "Forskrift om lønns- og arbeidsvilkår i offentlige kontrakter" med særskilt vekt på § 5 om lønns- og arbeidsvilkår, samt på forespørsel å egenrapportere, de områder som denne forskriften gjelder.

5.4 Plikt til å inngå avtaler

Leverandøren skal for egen regning inngå de avtaler som er påkrevd som etter lover og forskrifter eller som i henhold til denne Trafikkavtalen er nødvendige for å kunne utføre persontogtransport i Trafikkpakken.

Leverandøren plikter å inngå Obligatoriske Avtaler i henhold til «Vedlegg A» samt «Vedleggene E-1, E-2, E-3».

Oppdragsgiver er ikke part i Obligatoriske Avtaler og er dermed heller ikke ansvarlig for at partene oppfyller sine forpliktelser etter disse avtalene.

5.5 Krav til å stille kvalifisert personell til disposisjon for Oppdragsgiver

Leverandøren plikter å stille kvalifisert personell til disposisjon for Oppdragsgiver og avtaleparter som fremgår av «Vedleggene E-1 og E-3», jf. «Vedlegg A» punktene A 1.7.1, A 4.3.1 og A 10.6.1. Kostnader forbundet med dette dekkes etter bestemmelsene i «Vedlegg B», punkt 4.

5.6 Virksomhetsoverdragelse

Leverandøren plikter å sikre Berørte Arbeidstakere de rettigheter i virksomhetsoverdragelsen som følger av reglene i jernbaneloven § 8 d, jf. arbeidsmiljølovens §§ 16-2 – 16-7. Leverandøren skal for øvrig gjennomføre en eventuell overføring av arbeidsforhold fra tidligere togoperatør i samsvar med gjeldende regelverk.

5.6.1 Pensjon

NSB AS, som er et statlig eid togselskap, er tilknyttet en ytelsesbasert pensjonsordning i Statens pensjonskasse (SPK). En omlegging av pensjonsordningen fra dagens ytelsesbaserte ordning med medlemskap i SPK til en privat tjenstepensjonsordning, legger bedre til rette for at NSB AS kan konkurrere på like vilkår når persontogtransporten konkurranseutsettes.

Samferdselsdepartementet, som forvalter eierskapet i NSB AS, har fått Stortingets fullmakt til å pådra staten forpliktelser til å gi støtte til NSB AS ved en eventuell utmelding fra SPK, jf. Prop. 129 S (2016–2017).

NSB AS har kommet til enighet med ansattes organisasjoner om en ny innskuddsbasert pensjonsordning som innføres 1.1.2019. For ansatte som har fylt 55 år innen 31.12.2018 (og for delvis uføre og for sykemeldte) videreføres SPK-ordningen som en lukket ordning.

Samferdselsdepartementet har gitt NSB tilsagn om tilskudd til, etter en lukking av ordningen og overgang til ny pensjonsordning for ansatte yngre enn 55 år pr 31.12.18, å dekke en innfrielse av reguleringsforpliktelsen for de ansatte som går over på ny pensjonsordning 1.1.2019.

Ansatte som fortsetter sitt medlemskap i den lukkede SPK-ordningen viderefører sitt SPK-medlemskap også etter en virksomhetsoverdragelse til Leverandøren. Leverandøren vil som ansvarlig arbeidsgiver stå for løpende innbetalinger til SPK. Det vil gjøres et tillegg i vederlaget fra Oppdragsgiver tilsvarende merkostnad for Leverandøren ved at de aktuelle ansatte er medlem av SPK i stedet for Leverandørens ordinære pensjonsordning.

Dersom kostnaden ved SPK-medlemskapet for disse ansatte skulle være lavere enn kostnaden ville ha vært om de var omfattet av selskapets ordinære pensjonsordning, gjøres et tilsvarende fradrag i vederlaget. Oppdragsgiver vil ved avsluttet trafikkpakke dekke innfrielse av reguleringsforpliktelsen ved et engangsoppgjør til Leverandøren for de ansatte i den lukkede ordningen som har gått av med pensjon eller sluttet før pensjonsalder. Dersom det er gjenværende i aktiv tjeneste ved Driftsopphør, vil ikke Leverandøren bære de økonomiske forpliktelsene for fremtidige reguleringsforpliktelser for disse ansatte.

Eventuelle gjenværende ansatte i aktiv tjeneste vil overføres til eventuelt ny vinnende togoperatør etter samme modell som avgivende togoperatør har vært omfattet av. Angivende togoperatør vil ikke bære økonomiske forpliktelser for fremtidige reguleringsforpliktelser til disse ansatte.

5.7 Rapporterings- og informasjonsplikt

Leverandøren plikter å utlevere eller gi tilgang til informasjon som nærmere angitt i «Vedlegg D» punkt 11.

Informasjonen utleveres på det formatet og i den detaljgraden og til den tid som Oppdragsgiver fastsetter. Oppdragsgiver kan endre krav til informasjon eller måten den presenteres på underveis i avtaleperioden. Oppdragsgiver skal varsle slik endring skal i rimelig tid.

Leverandørens kostnader til rapportering etter Trafikkavtalen skal være inkludert i Vederlaget, med mindre annet fremgår av det enkelte rapporteringskrav.

Dersom Leverandøren ikke overholder krav til rapportering gjennom enten mangelfull rapportering eller for sen rapportering i henhold til Trafikkavtalens frister, påløper dagbøter i samsvar med punkt 14.4.3 og «Vedlegg B» punkt 5.1.

I avtaleperioden skal Leverandøren, på Oppdragsgivers bestilling, utlevere og/eller gi innsyn i informasjon om etterspørsel og inntekter uten ugrunnet opphold. Oppdragsgiver kan fritt bruke og utlevere denne informasjonen i forbindelse med konkurranseutsetting av persontogtrafikk. Ved Trafikkavtalens opphør skal Oppdragsgiver vederlagsfritt motta datagrunnlag og rapporterte data i et elektronisk lesbart, oversiktlig og alminnelig benyttet format. Oppdragsgiver kan fritt benytte dette uten restriksjoner, uavhengig av eventuelle opphavsrettigheter.

Leverandøren skal gi Oppdragsgiver tilgang til billettstatistikk og annen trafikkinformasjon som Entur AS besitter i forbindelse med Leveransen. Denne tilgangen skal omfatte alt datagrunnlag som er

nødvendig for å beregne trafikk mellom stasjoner betjent av Leverandør selv, samt til og fra stasjoner betjent av andre togoperatører som har trafikkavtale med Oppdragsgiver. Oppdragsgiver kan ikke dele informasjon og data med tredjeparter uten Leverandørens samtykke. Slikt samtykke kan ikke nektes uten saklig grunn. Oppdragsgiver skal uansett ha rett til å dele slik informasjon og data i forbindelse med eventuell ny konkurranseutsettelse av Trafikkpakken.

5.8 Plikter ved gjennomgående billettering

Leverandøren plikter å dele kundedata for reiser med flere togoperatører med de aktuelle togoperatørene i henhold til Enturs konsept for informasjonsdeling, jf. «Vedlegg E-2».

5.9 Plikter ved opphør

Ved opphør av Trafikkavtalen plikter Leverandøren, uansett årsak for opphøret, å levere informasjon, samarbeide og avslutte sin virksomhet på en slik måte at Oppdragsgiver settes i stand til å overlate persontransport med tog i Trafikkpakken til en annen togoperatør. Leverandøren skal herunder rapportere til Oppdragsgiver i samsvar med punkt 5.7 og utføre de plikter som angitt i «Vedlegg A» punkt 1.5.

Ved opphør forut for Driftsopphør skal Leverandøren sørge for at Oppdragsgiver eller ny togoperatør kan tre inn i Leverandørens løpende avtaler om vedlikehold av Kjøretøy som benyttes i Trafikkpakken.

Leverandøren skal ved opphør vederlagsfritt overføre alle kundedata knyttet til Leverandørens salgskanaler for Trafikkpakken. Leverandøren plikter å sørge for tilstrekkelig rettslig grunnlag for at kundedata kan overføres til Oppdragsgiver og ny togoperatør, i tråd med til enhver tid gjeldende personopplysningslovgivning. Dersom behandlingsgrunnlaget for behandling av personopplysninger er samtykke, skal Leverandøren aktivt søke å få samtykke fra kundene til overføring av personopplysninger fra Leverandøren til ny togoperatør. Leverandøren må etablere og bekoste et system som gjør dette mulig.

6 Oppdragsgivers plikter

Oppdragsgiver har et spesielt ansvar for å sikre et hensiktsmessig samspill mellom aktørene i jernbanesektoren, inkludert ansvar for koordinering på tvers av trafikkpakker og togoperatører, samt mellom togoperatører og kollektivtransporten for øvrig. Oppdragsgiver skal som et ledd i dette, sikre at det finnes ressurser for slik samordning og utviklingen av jernbanesektoren.

Oppdragsgiver plikter, på forespørsel fra Leverandøren, å utlevere opplysninger som Oppdragsgiver besitter og som er nødvendige som grunnlag for Leverandørens oppfyllelse av Trafikkavtalen, med mindre opplysningene er omfattet av taushetsplikt.

I Oppdragsgivers arbeid med strategisk utvikling av sektoren, kan Oppdragsgiver rette forespørsel til Leverandøren om innspill til arbeidet, jf. «Vedlegg A» punkt 1.7. Oppdragsgiver skal varsle Leverandøren i rimelig tid ved behov for slike innspill.

Hvis ny togoperatør skal overta persontransport med tog i hele eller deler av Trafikkpakken, enten etter Driftsopphør eller av andre årsaker, skal Oppdragsgiver stille krav om gjensidig samarbeidsplikt tilsvarende de plikter Leverandøren har i dette henseendet etter Trafikkavtalen, slik at operatørbyttet

skjer mest mulig sømløst for alle berørte parter. Oppdragsgivers plikter å følge togoperatørens leveranser tett i denne prosessen.

Oppdragsgiver skal bestille ruteleier i Infrastrukturforvalters kapasitetsfordelingsprosess for perioden fra Trafikkstart frem til Ruteterminskiftet i desember 2020. Rutebestillingen forvaltes av Leverandøren i Oppstartsfasen, jf. «Vedlegg C» punkt C 6.1

Videre kan Oppdragsgiver, ved behov, veilede Leverandøren i Infrastrukturforvalters kapasitetsfordelingsprosess for å sikre bestilling av nødvendige ruteleier for R2021. Veiledningen skjer etter Leverandørens initiativ. Leverandøren bærer den fulle risikoen for de tidsfrister som er gitt i kapasitetsfordelingsprosessen. Forsinket tildeling av ruteleier vil ikke utgjøre mislighold med mindre forsinkelsen skyldes forhold som Leverandøren selv er ansvarlig for. Dersom Leverandøren ikke får tildelt ruteleier som oppfyller minimumskravene til rutetilbudet i Trafikkavtalen, vil ikke dette utgjøre mislighold, med mindre dette skyldes forhold som Leverandøren selv er ansvarlig for.

Der hvor Oppdragsgiver har fremforhandlet avtaler som Leverandøren plikter å inngå, kan Oppdragsgiver, forutsatt at markedsovervåkningsorgan godkjenner det hvis slik godkjenning er nødvendig, delta i tvisteløsningsmøter dersom en av partene i den aktuelle avtalen krever dette.

Oppdragsgiver plikter å betale vederlag til Leverandøren i samsvar med punkt 8.3.

7 Immaterielle rettigheter mv.

Denne Trafikkavtalen endrer ikke de immaterielle rettighetene Partene hadde før inngåelse av Trafikkavtalen.

Alle immaterielle rettigheter som utvikles i forbindelse med Trafikkavtalen skal tilfalle Oppdragsgiver vederlagsfritt, med mindre annet avtales særskilt. Dette omfatter, men er ikke begrenset til, immaterielle rettigheter som utvikles i forbindelse Leverandørens satsingsprogram, jf. «Vedlegg J-1».

Med immaterielle rettigheter menes registrerte og uregistrerte rettigheter til åndsverk (herunder kildekode til programvare og applikasjoner), fotografier, slagord, logoer, varemerker, design, patenter, domenenavn og liknede knyttet til markedsføringen av Trafikkpakken. Immaterielle rettigheter som registreres skal registreres på Oppdragsgiver, med mindre annet avtales særskilt.

Oppdragsgiver skal fritt kunne lisensiere/overføre alle rettigheter til fremtidig ny leverandør uten vederlagskrav fra Leverandøren. For åndsverk omfatter rettighetene også rett til endring og videreoverdragelse.

Alt fysisk materiell knyttet til markedsføringen av Trafikkpakken skal også tilfalle Oppdragsgiver.

Leverandøren gis en vederlagsfri, ikke-eksklusiv og ikke-overførbar rett til å benytte de immaterielle rettighetene og det fysiske materiell som utvikles for markedsføring av Trafikkpakken gjennom avtaleperioden. Denne retten opphører ved Driftsopphør.

8 Leverandørens inntekter mv.

8.1 Leverandørens inntekter

Leverandøren mottar billettinntekter fra de reisende innenfor de rammene for fastsetting og regulering av takster som er fastsatt i «Vedlegg B».

Eventuelle andre inntekter fra persontransport med tog i Trafikkpakken, herunder reklameinntekter, tilfaller Leverandøren i sin helhet, forutsatt at Oppdragsgiver har gitt skriftlig samtykke til den inntektsbringende aktiviteten. Oppdragsgivers samtykke kan ikke nektes uten saklig grunn. Samtykke til reklame kreves ikke dersom reklame oppfyller krav i «Vedlegg A» punkt 6.8.

8.2 Leverandørens vederlag

Oppdragsgiver yter Leverandøren vederlag for utførte tjenester fra Trafikkstart til Driftsopphør i samsvar med det som er fastsatt i «Vedlegg B».

Vederlaget består av en fast del og en variabel del som nærmere angitt i «Vedlegg B».

Leverandøren mottar vederlag fra Oppdragsgiver i henhold til reglene i Vedlegg B. Avtalt Fast Vederlag utgjør, med mindre annet er spesifikt angitt i Avtalen, full betaling for Leveransen, og dekker alle offentlige avgifter ved Trafikkavtalens inngåelse unntatt merverdiavgift. Endringer i valutakurs gir ikke rett endring i vederlaget.

8.3 Betaling av vederlag

Avtalt Fast Vederlag utbetales iht. «Vedlegg B» punkt 1.1. Akkumulert bonus, malus og dagbøter, beregnes og fratrekkes oppgjøret for Avtalt Faste Vederlaget iht. «Vedlegg B» punkt 1.1.

Er det påløpt dagbot, eller har Oppdragsgiver andre krav som følger av Leverandørens mislighold, kan Oppdragsgiver holde tilbake så mye av betalingen at det dekker det spesifiserte kravet. For øvrig plikter Oppdragsgiver å betale uomtvistede krav innen de fastsatte betalingsfrister.

Dersom Oppdragsgiver ikke betaler Leverandøren vederlag ved forfall, skal Oppdragsgiver betale forsinkelsesrente i henhold til lov av 17. desember 1976 nr. 100 om renter ved forsinket betaling.

9 Oppstartsfasen

9.1 Forberedelser til drift

I Oppstartsfasen skal Leverandøren foreta og gjennomføre alle de undersøkelser, forberedelser, handlinger og aktiviteter som er nødvendige for å ivareta pliktene etter Trafikkavtalen, herunder pliktene som følger av «Vedleggene A, C og J-1». Oppdragsgivers oppfølging og kontroll fratår ikke Leverandøren ansvaret for å sørge for at Leveransen til enhver tid er i henhold til Trafikkavtalen.

9.2 Forsinkelse i Oppstartsfasen

Dersom Leverandøren er forsinket eller har grunn til å tro at han vil bli forsinket i oppfyllelsen av sine forpliktelser i Oppstartsfasen, skal Leverandøren uten ugrunnet opphold gi Oppdragsgiver skriftlig

varsel om dette. Varslet skal angi årsak til forsinkelsen og så vidt mulig angi når og hvordan ytelsen kan gjennomføres og hvilke tiltak som vil bli gjennomført for å begrense forsinkelsen mest mulig. Tilsvarende gjelder dersom det må antas å påløpe ytterligere forsinkelser etter at første varsel er gitt.

Dersom Leverandøren er forsinket i oppfyllelsen av sine forpliktelser i Oppstartsfasen, og det ikke er avtalt fristforlengelse, reduseres bonus for godt gjennomført Oppstartsfase i samsvar med «Vedlegg B» punkt 3.1

10 Drifts- og Avviklingsfasen

10.1 Tidspunkt for Trafikkstart

Leverandøren skal utføre persontogtransport i Trafikkpakken i overensstemmelse med kravene og beskrivelsene i Trafikkavtalen fra oppstart av driftsdøgnet 7. juni 2020.

10.2 Tidspunkt for Driftsopphør

Driftsopphør skjer formløst ved Ruteterminskiftet i desember 2028. Trafikkavtalen kan ikke sies opp av Oppdragsgiver eller Leverandøren. Hvis Oppdragsgiver utløser en av eller begge opsjonene om avtaleforlengelse etter punkt 4, forskyves Driftsopphør til Ruteterminskiftet i henholdsvis desember 2029 eller desember 2030.

11 Underleveranser

Leverandøren har rett til å engasjere underleverandører som er navngitt i «Vedlegg G» til de formål som er angitt i «Vedlegg G». I andre tilfeller skal Leverandøren ikke inngå avtaler om underleveranser for deler av Leveransen uten at det på forhånd foreligger skriftlig samtykke fra Oppdragsgiver. Samtykke kan ikke nektes uten saklig grunn. Oppdragsgiver kan videre kreve at Leverandøren skifter ut underleverandører for egen regning og risiko, dersom underleverandørens forhold gir Oppdragsgiver saklig grunn til dette. Leverandøren kan ikke benytte underleverandør til selve togfremføringen.

Endring i bruk av underleverandører skal godkjennes skriftlig av Oppdragsgiver. Oppdragsgivers samtykke kan ikke nektes uten saklig grunn.

Leverandøren skal sikre at underleverandører besitter de nødvendige kvalifikasjoner og den nødvendige kompetanse til å utføre den delen av Leveransen som avtale om underleveranser omfatter.

Leverandøren skal gi Oppdragsgiver tilstrekkelig informasjon om underleverandøren samt underleverandørs finansielle og økonomisk stilling, kapasitet og kompetanse for at Oppdragsgiver skal være i stand til å kunne gi samtykke til bruk av underleverandør. Leverandøren skal på forlangende fremlegge for Oppdragsgiver bevis for underleverandørs foretaksregistrering, godkjenninger, kvalitetssikringsstandard, betalt skatt og merverdiavgift og HMS-erklæring.

Leverandøren skal gi Oppdragsgiver tilsvarende inspeksjonsrettigheter overfor underleverandører som Oppdragsgiver etter Trafikkavtalen har overfor Leverandøren, jf. «Vedlegg D» punkt 11. Avtaler om underleveranser skal kunne overdras til Oppdragsgiver på Oppdragsgivers anmodning, dersom denne Trafikkavtalen opphører forut for Driftsopphør.

Leverandøren skal fremlegge relevante deler av denne Trafikkavtalen for de aktuelle underleverandører som engasjeres til å utføre deler av Leveransen, og skal medvirke til at underleverandør erklærer overfor Oppdragsgiver at han er kjent med innholdet.

Leverandøren er fullt ansvarlig for utførelsen av deler av Leveransen som utføres av underleverandører på samme måte som om han selv stod for utførelsen. Dette gjelder også for leveranser og ytelser utført av kontraktspartner i avtaler Leverandøren plikter å inngå (jf. «Vedleggene E-1 til og med E-3»).

12 Opsjoner

Oppdragsgiver har, i hele avtaleperioden, rett til å utløse opsjonene 1-1, 1-2, 1-3, 1-4, 1-5, 1-6 og 1-7, slik disse er definert i:

- a) «Vedlegg A-1» punkt 3.1 (Opsjon 1-1)
- b) «Vedlegg A-2» punkt 3.1 (Opsjon 1-2)
- c) «Vedlegg A-3» punkt 3.1 (Opsjon 1-3)
- d) «Vedlegg A-3» punkt 3.2 (Opsjon 1-4)
- e) «Vedlegg A-5» punkt 3.1 (Opsjon 1-5)
- f) «Vedlegg A-6» punkt 3.1 (Opsjon 1-6)
- g) «Vedlegg A-6» punkt 3.2 (Opsjon 1-7)

Opsjonene kan utløses enkeltvis.

Oppdragsgivers varsel om utløsning av en eller flere opsjoner for opsjonene 1-1 til og med 1-7, skal skje senest 15 måneder før iverksettelse. Iverksettelse skal skje ved et Ruteterminskifte. Ved utløsning av opsjon etter avtaleinngåelse, prisjusteres den aktuelle opsjonen etter bestemmelsene i «Vedlegg B» punkt 1.1.1.

13 Endringer

13.1 Vilkår for endring

13.1.1 Oppdragsgivers rett til å pålegge endringer

Oppdragsgiver har rett til å pålegge endringer av Leveransen.

Endringer kan gå ut på at Leverandøren skal yte noe i tillegg til eller i stedet for det opprinnelige avtalte, at Leveransens omfang, karakter, kvalitet, art, utførelse eller tidspunkt skal endres, eller at avtalte ytelser skal utgå.

Oppdragsgiver har ikke rett til å pålegge endringer av Leveransen som samlet sett går ut over hva Partene med rimelighet kunne regne med da Trafikkavtalen ble inngått.

13.1.2 Leverandørens rett og plikt til å foreslå endringer

Leverandøren har rett og plikt til å fremsette forslag om endringer der dette er nødvendig for å kunne overholde lover, forskrifter, krav, pålegg eller instruksjoner fra offentlige myndigheter, for å avverge

skade eller fare for skade, eller for å bidra til en mer kundeorientert, rasjonell eller effektiv utførelse av Leveransen.

Oppdragsgiver avgjør om Leverandørens forslag skal pålegges som en endring i henhold til punkt 13.2.

13.2 Grunnlaget for endring

Følgende forhold kan danne grunnlag for endringsordre:

- a) Oppdragsgivers krav om endring i ytelsen, jf. punkt 13.1.1
- b) Endring i lover og forskrifter etter undertegning av Trafikkavtalen som påvirker Leveransen
- c) Oppdragsgivers mislighold av sine forpliktelser under Trafikkavtalen.
- d) Endring i avtale inngått med Norske tog AS om leie av Kjøretøy, jf. «Vedlegg E-1», forutsatt at slik endring er pålagt av Norske tog AS og godkjent av Oppdragsgiver
- e) Større Oppgraderingsprosjekter i den grad disse medfører vesentlig endrede kostnader og/eller inntekter for Leverandøren, jf. «Vedlegg F»

Leverandøren plikter å omstille seg til endrede krav til ytelsen på en mest mulig effektiv måte.

Leverandørens forhold eller forhold Leverandøren har risikoen for, vil aldri gi grunnlag for endring, med mindre dette er regulert på annen måte i Trafikkavtalen.

13.3 Prinsipper for justering av vederlaget

Oppdragsgiver skal kompensere Leverandørens merkostnader eller bortfall av inntekter som er en følge av de forholdene som gir grunnlag for endringsordre, eller fastslå de endringer i Leveransen eller andre ytelser som disse forholdene nødvendiggjør. Avtalt Fast Vederlag skal ved endringer justeres i tråd med prinsippet om at Leverandøren verken skal tjene eller tape på endringen. Dersom endringen medfører bortfall av kostnader eller økte inntekter, skal endringen redusere kjøpet med disse beløp. Alle økonomiske konsekvenser skal beregnes netto, med fradrag for Leverandørens besparelser eller økte inntekter. Der det i «Vedlegg B» er angitt enhetspriser, skal disse benyttes.

13.4 Prosessuelle regler

13.4.1 Overslag eller tilbud forut for endringsordre

Før endring bestilles ved utstedelse av endringsordre, kan Oppdragsgiver kreve et overslag over eller tilbud på hvilke konsekvenser endringen vil ha for vederlaget og for Leveransen for øvrig.

13.4.2 Oppdragsgivers innsynsrett

Oppdragsgiver har som ledd i prisingen av en endringsordre rett til innsyn i ethvert dokument som Leverandøren måtte ha som med rimelig grunn kan antas å inneholde informasjon om de effekter endringen kan ha på passasjergrunnlag, inntekter eller kostnader, herunder både historiske tall og prognoser.

LB
LAW

13.4.3 Endringsordre

En endringsordre skal være skriftlig, betegnet "Endringsordre", og angi at det kreves en endring. Endringsordre skal gis iht. bestemmelser i «Vedlegg D» punkt 10.1. Endringsordre skal inneholde en beskrivelse av hva endringen går ut på og hva som har forårsaket den.

Leverandøren skal uten ugrunnet opphold etter at endringsordren er mottatt, sende Oppdragsgiver en bekreftelse på overslaget eller pristilbudet som er gitt i henhold til punkt 13.4.1 og eventuelt utarbeide en oversikt over hvilke virkninger endringen vil ha for vederlaget og Leveransen for øvrig, dersom Oppdragsgiver ikke tidligere har bedt om overslag eller pristilbud. De virkningene som ikke er fastsatt i endringsordren skal fastsettes skriftlig i et tillegg til endringsordren og gis som Meddelelse i henhold til «Vedlegg D» punkt 3. For øvrig gjelder Leverandørens forpliktelser i henhold til Trafikkavtalen også for endringer, med mindre annet er særskilt avtalt.

Dersom Partene ikke blir enige om en pris for endringsarbeidet, skal endringen kompenseres etter prinsippet i punkt 13.3.

13.4.4 Revisjon

Dersom en Endringsordre helt eller delvis skal kompenseres i henhold til faktisk fremtidig utviklingen i trafikk, inntekter og/eller kostnader, skal Oppdragsgiver ha rett til innsyn i de dokumenter som er beskrevet i pkt. 13.4.2 og til å gjennomføre en revisjon av grunnlaget for slik kompensasjon.

13.4.5 Leverandørens plikt til å varsle endringsanmodning

Dersom Leverandøren mener å være berettiget til endringsordre etter punkt 13.2 b), c), d) eller e), må Leverandøren utarbeide en anmodning om endringsordre (AOE). Konsekvensene skal sammenfattes ved bruk av «Vedlegg D-1» og oversendes Oppdragsgiver uten ugrunnet opphold etter at Leverandøren ble kjent med de forholdene som gir grunnlag for anmodningen om endringsordre. Varsel skal gis iht. bestemmelser i «Vedlegg D» punkt 3.1.

Dersom Leverandøren ikke gir varsel i henhold til bestemmelsene i dette punkt, taper han retten til å gjøre gjeldende at vedkommende arbeid gir grunnlag for endring.

13.4.6 Oppdragsgivers svarplikt

Når Oppdragsgiver mottar varsel fra Leverandøren iht. punkt 13.4.5 skal Oppdragsgiver uten ugrunnet opphold, og senest innen 30 virkedager, enten utstede endringsordre eller skriftlig avslå Leverandørens anmodning, dersom Partene ikke avtaler en lengre frist for Oppdragsgivers respons. Dersom anmodningen avslås, skal Oppdragsgiver enten samtidig eller uten ugrunnet opphold, skriftlig begrunne hvorfor forholdet etter hans oppfatning ikke utgjør en endring. Dersom Oppdragsgiver ikke besvarer Leverandørens varsel innen 30 virkedager skal Leverandørens anmodning om endringsordre anses akseptert, med mindre det er avtalt en særskilt svarfrist mellom Partene.

13.4.7 Tvist om oppfyllelse av varselplikt og svarplikt

Hvis en Part ønsker å gjøre gjeldende at den andre Part har varslet eller svart for sent, må han gjøre det skriftlig og uten ugrunnet opphold etter at han har mottatt varsel eller svar. Gjør han ikke det, skal varselet eller svaret anses å være gitt i tide.

13.4.8 Plikt til å utføre endringsarbeid

Selv om Oppdragsgiver avslår Leverandørens anmodning om endringsordre i henhold til punkt 13.4.3, eller Partene ikke blir enige om konsekvensene av endringen, plikter Leverandøren å utføre det omtvistede endringsarbeidet med mindre Oppdragsgiver pålegger Leverandøren å utsette dette inntil det er avklart om det foreligger en endring eller ikke, samt eventuelle økonomiske konsekvenser.

13.5 Leverandørens forslag til investeringer med lang økonomisk levetid

Oppdragsgiver ønsker at Leverandøren skal bidra til langsiktig videreutvikling av rammevilkår, kundetilbud og markedsgrunnlag for Trafikkpakken, også utover Trafikkavtalens varighet. Leverandøren står fritt til å foreslå for Oppdragsgiver investeringstiltak med lengre økonomisk levetid enn gjenværende avtaleperiode.

Forslag etter dette punkt skal inkludere beskrivelser av tiltaket og tiltakets effekt, antatt kostnad, lønnsomhetsbetraktninger for tiltakets levetid, samt Leverandørs tilbud for redusert vederlag i gjenværende avtaleperiode dersom Oppdragsgiver gjennomfører investeringstiltaket.

Oppdragsgiver står fritt til å akseptere eller avslå slike forslag. Ved aksept vil Oppdragsgiver utstede endringsordre, jf. punkt 13.4.4.

Leverandørs tilbud ved forslag etter dette punkt skal, med mindre Partene blir enige om noe annet, være bindende i minimum 6 – seks – måneder fra Leverandøren sender forslaget, og vil innenfor bindingstiden utgjøre grunnlaget for justering av vederlaget.

14 Mislighold

14.1 Oppdragsgivers mislighold

Det foreligger mislighold fra Oppdragsgivers side hvis Oppdragsgiver ikke oppfylder sine plikter etter Trafikkavtalen.

Det foreligger likevel ikke mislighold hvis situasjonen skyldes den andre Parts forhold eller Force Majeure.

14.2 Leverandørens mislighold

Det foreligger mislighold dersom Leveransen eller en del av Leveransen ikke er i samsvar med Trafikkavtalens krav eller Leverandøren ikke oppfylder sine øvrige plikter etter avtalen.

Det foreligger likevel ikke mislighold hvis situasjonen skyldes den andre Parts forhold, eller Force Majeure.

Dersom misligholdet beror på en underleverandør som Parten benytter for helt eller delvis å oppfylle sine forpliktelser etter Trafikkavtalen, er Parten bare fri for ansvar dersom også underleverandør ville ha vært fritatt i henhold til annet avsnitt i dette punktet.

14.3 Informasjonsplikt

Dersom en Part er forhindret, eller har grunn til å tro at han vil bli forhindret, fra å oppfylle sine forpliktelser etter Trafikkavtalen, skal Parten straks varsle den annen Part. Varslet skal angi årsak til hindringen og skal så vidt mulig angi når ytelsen kan gjennomføres samt opplysninger om hvordan hindringen skal utbedres, jf. punkt 14.4.1. Tilsvarende gjelder dersom det må antas å påløpe ytterligere mislighold etter at første varsel er gitt. Varselet skal gis som Meddelelse i henhold til «Vedlegg D» punkt 3.

14.4 Misligholdsbeføyelser

14.4.1 Leverandørens utbedringsplikt

Leverandøren skal uten ugrunnet opphold og på eget initiativ rette mislighold han oppdager, selv om misligholdet ikke er oppdaget eller påpekt av Oppdragsgiver.

Leverandøren har rett og plikt til å utbedre mislighold som er påpekt av Oppdragsgiver, slik at Leverandørens ytelse til enhver tid er i samsvar med Trafikkavtalens krav. Leverandøren skal gi Oppdragsgiver melding om de utbedringer han tar sikte på å utføre, samt tidspunktet for utbedringen.

I særlige tilfeller kan Leverandøren, etter nærmere avtale med Oppdragsgiver, foreta utbedring med transportmiddel som fraviker kravene til materiell (Kjøretøy eller andre transportmidler) som fremgår av «Vedlegg A» med undervedlegg.

Leverandøren skal dekke kostnadene ved utbedringen, herunder men ikke begrenset til utgifter til konstatering av misligholdet og andre utgifter som er en direkte og nødvendig følge av utbedringen.

Oppdragsgiver skal sette en rimelig frist for Leverandørens utbedring. Dersom utbedring ikke er foretatt innen den fastsatte frist, har Oppdragsgiver rett til å la en tredjemann foreta utbedringen. Oppdragsgiver skal varsle Leverandøren før utbedring settes bort til tredjemann. Oppdragsgiver kan kreve at Leverandøren betaler rimelige kostnader ved utbedring utført av tredjemann. Dersom utbedringsarbeid utføres av tredjemann i henhold til denne bestemmelsen er Leverandøren ikke ansvarlig for utbedringsarbeidet eller mangelfull utbedring og følgene av dette.

14.4.2 Prisavslag

Hvis Oppdragsgiver krever utbedring men Leverandøren ikke foretar utbedring innen en rimelig frist eller bare foretar delvis utbedring, kan Oppdragsgiver kreve prisavslag. Oppdragsgiver kan også kreve prisavslag hvis misligholdet etter sin art ikke lar seg utbedre.

Prisavslaget størrelse fastsettes på grunnlag av den reduksjon av Leveransens verdi som misligholdet representerer. Prisavslaget skal minst svare til den besparelse Leverandøren har oppnådd som følge av at utførelsen ikke er i henhold til Trafikkavtalen.

14.4.3 Dagbøter i Drifts- og Avviklingsfasen og i forbindelse med opphør

Dersom Leverandøren ikke oppfylder sine forpliktelser i Drifts- og Avviklingsfasen eller i forbindelse med opphør av Trafikkavtalen, kan Oppdragsgiver kreve dagbot som angitt i «Vedlegg B» så lenge Leverandøren er i mislighold. Dagboten løper fra misligholdet inntreffer og frem til misligholdet opphører eller avtalen heves.

14.4.4 Malus

Dersom Leverandøren helt eller delvis innstiller en togavgang påløper malus som beskrevet i «Vedlegg B» punkt 5.2. Malus påløper alle innstillinger som skyldes forhold som Leverandøren er ansvarlig for.

Leverandøren er selv ansvarlig for å kreve regress fra Infrastrukturforvalter etter bestemmelsene i AST.

14.4.5 Heving

Oppdragsgiver har rett til å heve Trafikkavtalen dersom:

- a) det foreligger vesentlig mislighold fra Leverandørens side og dette ikke er rettet innen 30 dager etter skriftlig varsel om heving fra Oppdragsgiver, eller
- b) det er klart at vesentlig mislighold vil inntre, eller
- c) Leverandøren, eller endelig morselskap i Leverandørens konsern hvis Leverandøren inngår i konsern, blir insolvent, insuffisient, illikvid, anmoder om frivillige gjeldsforhandlinger eller lignende frivillige eller tvungne ordninger, innleder forhandlinger med sine långivere med henblikk på restrukturering av gjeld, innstiller sine betalinger generelt eller til en bestemt gruppe kreditorer, det tas tvangsmessig utlegg eller beslag i ikke-uvesentlige verdier som eies av Leverandøren eller det fattes beslutning om at Leverandøren skal likvideres eller begjære oppbud, eller
- d) Leverandøren mangler eller mister lisens eller sikkerhets sertifikat jf. i punkt 5.3 annet ledd, eller
- e) Det i Driftsfasen eller Avviklingsfasen påløper dagbot for 100 eller flere påbegynte kalenderdager innenfor en periode på 12 kalendermåned.
- f) det foreligger vesentlige avvik fra HMS kravene Trafikkavtalen foreskriver. Det samme gjelder ved gjentatte avvik fra HMS kravene som Trafikkavtalen foreskriver, dersom Leverandøren har unnlatt å iverksette nødvendige korrigerende tiltak umiddelbart etter å ha mottatt varsel fra Oppdragsgiver.
- g) Leverandøren ikke retter et brudd på reglene i «Vedlegg K» innen 30 Dager etter skriftlig varsel fra Selskapet, eller hvis slikt brudd ikke er mulig å rette

Oppdragsgiver kan etter eget valg heve Trafikkavtalen delvis, enten for bestemte deler eller fra et gitt tidspunkt i fremtiden, i stedet for å heve hele Trafikkavtalen med umiddelbar virkning.

14.4.6 Erstatning

Hver av Partene kan kreve erstattet tap som kan tilbakeføres til misligholdet.

Eventuell dagbot eller prisavslag som er gitt for et mislighold går til fradrag i Oppdragsgivers rett til erstatning for det samme misligholdet.

En Part er ikke erstatningsansvarlig for indirekte tap, med mindre slikt tap skyldes grov uaktsomhet eller forsett hos en Parts personell med overordnet ledelsesansvar innenfor det aktuelle området. Som indirekte tap regnes blant annet tap som følge av minsket eller bortfalt produksjon eller omsetning (driftsavbrudd), annet konsekvenstap og rimelige avbøtende tiltak.

Maksimal erstatning er begrenset til NOK 900 millioner, med mindre tapet skyldes grov uaktsomhet eller forsett hos en Parts personell med overordnet ledelsesansvar innenfor det aktuelle området.

14.5 Ansvarsbegrensning

Dersom misligholdet er forårsaket av Infrastrukturforvalter, Norske tog AS eller Entur AS kan Oppdragsgiver kun gjøre gjeldende krav etter punkt 14.4 i den grad Leverandøren kan kreve økonomisk kompensasjon i det underliggende forholdet.

Ansvarsbegrensningen kan bare gjøres gjeldende for leveranser fra Infrastrukturforvalter i AST, leveranser fra Norske tog AS og Entur AS i obligatoriske avtaler i «Vedlegg E-1 og E-2» og i AST, og bare i den utstrekning leveransen er nødvendig for å oppfylle Trafikkavtalen.

15 Force majeure

15.1 Virkning av Force Majeure

Den Part som vil påberope seg Force Majeure skal gi den annen Part varsel om dette uten ugrunnet opphold.

Ingen av Partene skal anses for å ha misligholdt en forpliktelse etter Trafikkavtalen i den utstrekning han kan godtgjøre at overholdelse av den er blitt forhindret på grunn av Force Majeure. Den rammede Parts forpliktelser suspenderes så lenge Force Majeure-situasjonen varer. Den annen Parts motytelse suspenderes i samme tidsrom.

Hver av Partene dekker sine kostnader forbundet med Force Majeure.

Partene plikter i tilfeller av Force Majeure uten ugrunnet opphold å informere om forhold som antas å være av betydning for den annen Part. Partene plikter å medvirke til å begrense virkningen av Force Majeure.

15.2 Avhjelpstiltak

Oppdragsgiver kan i tilfeller av Force Majeure pålegge Leverandøren å iverksette tiltak for å begrense skadevirkningene av Force Majeure-situasjonen, herunder pålegg om å opprettholde trafikken med alternative transportmidler.

Kostnader Leverandøren har ved iverksetting av avhjelpstiltak pålagt av Oppdragsgiver skal dekkes av Oppdragsgiver. Det skal gjøres fradrag for besparelser Leverandøren har som følge av at Trafikkavtalens forpliktelser suspenderes i Force Majeure-perioden.

16 Forsikringer

Leverandøren er forpliktet til enhver tid å inneha slike forsikringer og slik forsikringsdekning som er påbudt etter norsk lov.

Bekreftelser på Leverandørens forsikringer framgår av «Vedlegg H».

17 Finansielle forhold

Leveransen skal utføres slik at Leverandør har en robust finansiell stilling gjennom hele Trafikkavtalens varighet.

17.1 Sikkerhetsstillelse

17.1.1 Innledning

Senest på tidspunktet for undertegning av denne Trafikkavtalen skal Leverandøren for egen regning sørge for at det er stilt sikkerhet for oppfyllelse av Leverandørens forpliktelser som springer ut av denne Trafikkavtalen, herunder forsinkelsesrenter og inndrivelsesomkostninger ved mislighold, i den form som det fremgår av dette punkt 17.1.

17.1.2 Påkravsgaranti fra finansinstitusjon

Sikkerheten skal stilles som påkravsgaranti («on demand») fra en bank eller et forsikringsselskap med kredittrating fastsatt av Moody's eller S&P på [A] eller bedre hjemmehørende innenfor EØS-området eller annen finansinstitusjon godkjent av Oppdragsgiver. Oppdragsgivers godkjenning kan ikke nektes uten saklig grunn.

Påkravsgarantien skal ha slikt innhold som fremgår av «Vedlegg I» del 1. For øvrig skal Påkravsgarantien på tidspunktet for undertegning av denne Trafikkavtalen være begrenset oppad til NOK 240 millioner. 60 dager etter Driftsopphør reduseres sikkerheten til 15 prosent av normal sikkerhetsstillelse i siste driftsår for forhold som påberopes i løpet av de påfølgende 3 år.

Påkravsgarantien skal være gyldig fra signering av Trafikkavtalen til tidligst 3 år og 60 dager etter Driftsopphør. Krav skal kunne gyldig fremsettes under Påkravsgarantien så lenge Påkravsgarantien er gyldig. Dersom opprinnelig Driftsopphør utsettes i tid, uansett grunn, skal tilsvarende utsettelse for (i) utløpet av garantiens gyldighet og (ii) reduksjon av garantibeløpet til 15 % dokumenteres i ny eller endret påkravsgaranti på ellers like vilkår som fremgår over og av «Vedlegg I» del 1. Leverandøren skal uten ytterligere anmodning fra Oppdragsgiver og for egen regning stille slik ny eller endret gyldig garanti senest 30 dager etter at det er klart at opprinnelig Driftsopphør vil utsettes.

Oppdragsgiver kan, dersom det er saklig grunnlag for det, kreve at Leverandøren for egen regning skifter garantist i løpet av den tiden garantien løper. At garantistens kredittrating faller under [A] er alltid saklig grunn.

Dersom ny garanti, uansett grunn, blir stilt i Driftsperioden til erstatning for opprinnelig garanti, skal den nye garantien dekke de garantitilfellene som ellers ville ha vært dekket av den opprinnelige garantien.

17.1.3 Morselskapsgaranti

I tillegg til Påkravsgaranti, skal Leverandør som er datterselskap i et konsern stille, som sikkerhet for Leverandørens forpliktelser etter denne Trafikkavtalen, en selvskyldnergaranti fra øverste morselskap i konsernet med samme innhold som fremgår av «Vedlegg I» del 2.

Morselskapsgarantien skal være gyldig senest fra tidspunktet for undertegning av Trafikkavtalen. Denne garantien skal være begrenset til et beløp på minst NOK 360 millioner. Oppdragsgiver kan,

dersom det er saklig grunnlag for det, kreve at Leverandøren sørger for en rimelig oppjustering av garantiens maksimumsbeløp.

18 Overdragelse av rettigheter og plikter

Oppdragsgiver kan helt eller delvis overdra sine rettigheter og plikter etter denne Trafikkavtalen til et annet norsk offentlig organ.

Leverandøren kan bare overdra sine rettigheter og plikter etter Trafikkavtalen etter skriftlig samtykke fra Oppdragsgiver. Likt med overdragelse regnes fusjon, fisjon og annen direkte overføring av kontrollen over Leverandøren.

Rett til vederlag etter denne Trafikkavtalen kan fritt overdras. Slik overdragelse fritar ikke vedkommende Part fra hans forpliktelser og ansvar. Oppdragsgiver kan gjøre alle innsigelser mot betalingskrav man har mot Leverandøren gjeldende mot den som har fått kravet overdratt til seg.

19 Konfidensialitet

Oppdragsgiver har rett til å offentliggjøre Trafikkavtalen helt eller delvis med de begrensninger som følger av regler om taushetsplikt gitt i lov eller i medhold av lov. Før offentliggjøring finner sted skal Leverandøren gis skriftlig varsel og Leverandøren melder tilbake om eventuell konkurransesensitiv informasjon som bør unntas offentlighet. Oppdragsgiver tar endelig beslutning på bakgrunn av offentlighetslova jf. forvaltningsloven § 13.

All informasjon knyttet til persontransport i Trafikkpakken som utveksles mellom Partene, skal holdes konfidensiell og skal ikke overføres til tredjemann uten den annen Parts skriftlige samtykke, med mindre slik informasjon:

- a) er eller blir offentlig tilgjengelig uten at dette skyldes en Parts mislighold av Trafikkavtalen.
- b) må meddeles i henhold til gjeldende lov, forskrift eller pålegg, eller en avgjørelse truffet av en domstol eller en offentlig myndighet, herunder for eksempel Statens Jernbanetilsyn, konkurransemyndighetene, Riksrevisjonen, ESA, eller EU-kommisjonen.
- c) har betydning for Oppdragsgivers fremtidige tilrettelegging og gjennomføring av konkurranse om persontransport med tog.

20 Tvister

20.1 Forhandlinger

Tvister mellom Partene i forbindelse med Trafikkavtalen skal søkes løst ved forhandlinger.

Inntil en tvist er brakt inn til domstolene, kan hver av Partene be om at det avholdes et tvisteløsningsmøte hvor representanter fra både Oppdragsgiver og Leverandørens ledelse deltar.

Dersom en Partene har bedt om et slikt møte, kan tvisten ikke bringes inn for domstolene før møtet er avholdt, med mindre slikt møte ikke kan avholdes innen rimelig tid og dette ikke skyldes forhold denne Parten svarer for eller det er nødvendig for å avbryte frister.

20.2 Vernetting

Oslo tingrett vedtas som eksklusivt vernetting for enhver tvist i anledning Trafikkavtalen eller andre avtaler som følger av denne. Prosessspråket i anledning rettstvist skal være norsk.

20.3 Lovvalg

Trafikkavtalen, inkludert dette punkt 20.3, og enhver tvist som oppstår i forbindelse med Trafikkavtalen, eller andre avtaler som følger av denne, skal være underlagt norsk rett.



Trafikkavtale Trafikkkpakke 2 Nord

- Fjerntog (FJ-tog) Trondheim S - Bodø
- Fjerntog (FJ-tog) Oslo S - Trondheim S
- Regiontog (R-tog) Rognan - Bodø
- Regiontog (R-tog) Lundamo/Melhus - Trondheim S - Steinkjer
- Regiontog (R-tog) Dombås - Åndalsnes
- Regiontog (R-tog) Heimdal - Trondheim S - Storlien
- Regiontog (R-tog) Hamar - Røros - Trondheim S

Vedlegg A Leveransebeskrivelse fellesbestemmelser

UB
WAV

Endringslogg

Versjon	Hva	Dato
1.0	Vedlegg A.	28.06.2019

Innhold

1 Generelle krav	5
1.1 Oversikt.....	5
1.2 Overordnede mål for togtilbudet.....	5
1.3 Faseinndeling og krav til den enkelte fase.....	6
1.4 Fase 1 Oppstartsfase.....	6
1.5 Fase 2 Driftsfase.....	6
1.6 Fase 3 Avviklingsfase.....	6
1.7 Strategisk/langsiktig planlegging.....	7
2 Trafikkopdraget	8
2.1 Rutetilbudet.....	8
2.2 Planlegging før neste rutetermin.....	8
2.2.1 Krav til rutetilbudet.....	8
2.2.2 Bestilling av ruter.....	9
2.2.3 Videreutvikling av rutetilbudet.....	9
2.3 Ekstra trafikk.....	10
2.4 Håndtering av avvik og alternativ transport.....	10
2.5 Deltagelse i samarbeidsfora i regi av Infrastrukturforvalter.....	11
3 Drift	12
3.1 Generelle krav.....	12
3.2 Sportilgang og infrastrukturtenester.....	12
3.3 Trafikksikkerhet.....	12
3.4 Beredskap og berging.....	12
4 Kjøretøy og vedlikehold	13
4.1 Leie av Kjøretøy.....	13
4.2 Verksted og vedlikehold.....	13
4.3 Prøvekjøring.....	14
5 Satsingsprogram	14
5.1 Satsingsprogram FJ-tog Oslo S – Trondheim S samt R-tog Dombås – Åndalsnes.....	14
5.2 Satsningsprogram for FJ-tog Trondheim S – Bodø samt R-tog Rognan – Bodø.....	15
5.3 Satsningsprogram for R-tog Hamar – Røros - Trondheim S.....	16
5.4 Satsningsprogram for R-tog Lundamo/Melhus – Trondheim S – Steinkjer samt R-tog Heimdal – Trondheim S – Storlien.....	16
6 Kundeservice	17
6.1 Generelle krav.....	17
6.2 Tilgjengelighet for reisende med særskilte behov.....	17
6.3 Innvendig renhold og utvendig vask av Kjøretøyene.....	18
6.4 Luftkvalitet, toaletter og andre komfortelementer om bord.....	19
6.5 Hittegoods.....	19
6.6 Stasjoner og holdeplasser.....	19
6.7 Reklamasjoner og klager.....	20
6.8 Reklame om bord.....	20
6.9 Trygghet.....	20
7 Reiseprodukt, reiseinformasjon, prisfastsettelse og billetter	21
7.1 Nasjonal løsning for reiseinformasjon og billettsalg.....	21
7.2 Takster, billettering og inntektsavregning.....	22
7.3 Rute-, takst- og billettsamarbeid.....	22
7.4 Transportvilkår.....	22

LB
LAW

7.5 Deltakelse i ordning for personalbillett	23
8 Kvalitetsoppfølging	23
8.1 Pålitelig trafikk	23
8.2 Kundetilfredshet	23
9 Miljø	24
10 Organisasjon	25
10.1 Generelle krav	25
10.2 Krav til styrings-/kvalitetssystem	25
10.3 Leverandørens ledelsesfunksjoner	25
10.4 Personalpolitikk	25
10.5 Bemanning og kompetanse	26
10.6 Instruktørressurser til lokføreropplæring	26

1 Generelle krav

1.1 Oversikt

Dette dokumentet angir krav som gjelder for alle togprodukter i Trafikkkpakken. «Vedleggene A-1 til A-6» angir spesifikke krav til togproduktene etter følgende struktur:

- «Vedlegg A-1» angir krav til FJ-tog Trondheim S – Bodø og R-tog Rognan – Bodø
- «Vedlegg A-2» angir krav til FJ-tog Oslo S – Trondheim S
- «Vedlegg A-3» angir krav til R-tog Lundamo/Melhus – Trondheim S – Steinkjer
- «Vedlegg A-4» angir krav til R-tog Dombås – Åndalsnes
- «Vedlegg A-5» angir krav til R-tog Heimdal – Trondheim S – Storlien
- «Vedlegg A-6» angir krav til R-tog Hamar – Røros – Trondheim S

«Vedlegg A-7» angir metode for gjennomføring av kundetilfredshetsundersøkelser (KTI).

Trafikkavtalen omfatter alle aktiviteter som naturlig tilhører Leveransen. Leverandøren har et totalansvar for å utføre persontransport med tog i Trafikkkpakken. Leveransen skal omfatte alle aktiviteter som er nødvendige for å drive et helhetlig togtilbud i Trafikkkpakken, også aktiviteter som ikke er eksplisitt nevnt eller knyttet krav til i dette Vedlegget eller andre steder i Trafikkavtalen. Slike aktiviteter inkluderer, men er ikke begrenset til, planlegging, rekruttering av kvalifisert personale, markedsføring, salg av billetter, kjøring av tog, leie, forvaltning og vedlikehold av Kjøretøy og samordning med øvrige kollektivtilbud.

Trafikkavtalen gjelder ikke kjøring av ekstratog for Kongehuset.

Kjøring av bergingstog omfattes ikke av Trafikkavtalen. Dette er et forhold som reguleres mellom Leverandøren og Infrastrukturforvalter i Avtale om Sportilgang og bruk av tjenester (AST).

1.2 Overordnede mål for togtilbudet

Staten vil gjennom konkurranseutsetting av Trafikkkpakken bidra til flere og mer fornøyde kunder gjennom at den togoperatør som velges, skal kunne levere det mest kundevennlige og kostnadseffektive persontogtilbudet. For Trafikkkpakken skal konkurransen spesielt bidra til å oppnå:

- Mer persontogtrafikk for den offentlige ressursinnsatsen
- Flere kunder og økt kundetilfredshet på linjene i Trafikkkpakken
- Videreutvikle Trønderbanen som stammen i kollektivtrafikken i Trøndelag
- Optimal drift og godt vedlikehold av Kjøretøyene
- En vellykket implementering av nye Kjøretøy i Trafikkkpakken
- En effektiv, kunde- og markedsorientert organisasjon
- Et godt samarbeid med berørte kommuner og fylkeskommuner
- Et mest mulig sømløst tilbud mellom persontogtrafikk som inngår i Trafikkkpakken og øvrig kollektivtransport
- Testing av nullutslippstog på en eller flere linjer i Trafikkkpakken

LB
LAW

1.3 Faseinndeling og krav til den enkelte fase

Krav nr.	Krav
A 1.3.1	<p>Leverandørens skal forberede og gjennomføre leveransen i følgende tre faser:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fase 1 – Oppstartfase. • Fase 2 – Driftsfase. • Fase 3 – Avviklingsfase. <p>Leverandøren skal utarbeide og vedlikeholde planer for samtlige faser som beskrevet over.</p>

1.4 Fase 1 Oppstartsfase

En godt planlagt og gjennomført Oppstartsfase er viktig for å sikre en best mulig Trafikkstart, og for å forebygge eventuelle negative effekter av togoperatørbytte.

Leverandøren skal etablere en interimorganisasjon som, uten unødvendig opphold, er operativ fra avtaleinngåelse og som ivaretar oppgavene i Trafikkavtalen inntil permanent organisasjon er operativ.

Krav nr.	Krav
A 1.4.1	Leverandøren skal igangsette arbeidet med Oppstartfasen uten unødvendig opphold etter avtaleinngåelse.
A 1.4.2	<p>Leverandøren skal etablere en interimorganisasjon for Oppstartfasen.</p> <p>Leverandørens overordnede beskrivelse av interimorganisasjonen følger av «Vedlegg J-1».</p>
A 1.4.3	<p>Leverandøren skal utarbeide en fremdriftsplan for Oppstartfasen. Særlige krav til Oppstartfasen følger av Vedlegg C. Plan for Oppstartfasen skal ytterligere detaljeres etter avtaleinngåelse, jf. «Vedlegg C» punkt 2.2.</p> <p>Leverandørens fremdriftsplan følger av «Vedlegg J-1».</p>

1.5 Fase 2 Driftsfase

Krav nr.	Krav
A 1.5.1	Leverandøren skal i hele Driftsfasen levere det som er avtalt i Trafikkavtalen, med den kvalitet som er angitt.

1.6 Fase 3 Avviklingsfase

Krav nr.	Krav
A 1.6.1	Leverandøren skal i hele Avviklingsfasen levere det som er avtalt i Trafikkavtalen for Driftsfasen, parallelt med forberedelser til avvikling og tilrettelegging for en ny togoperatør.

Krav nr.	Krav
A 1.6.2	<p>Leverandøren skal i hele Avviklingsfasen samarbeide med en eventuell ny togoperatør og bistå Oppdragsgiver med overføringsansvaret.</p> <p>Følgende milepæler er satt for samarbeidet i Avviklingsfasen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Leverandøren skal uten unødvendig opphold, og senest 1 måned etter varsel om eventuell ny togoperatør, etablere samarbeid med denne for overføring av personale med tilhørende dokumentasjon. • Samarbeid om tilgang til medarbeidere som overføres ny togoperatør for opplæring, skal etableres senest 4 måneder før Trafikkstart for ny togoperatør • Samarbeid om nødvendige praktiske og operative forhold knyttet til overtagelsen, skal etableres senest 6 måneder før Trafikkstart for ny togoperatør.
A 1.6.3	<p>Leverandøren skal uten unødvendig opphold etter avtaleinngåelse med ny togoperatør, tilrettelegge for at:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ny togoperatør kan gjennomføre informasjonsmøter med berørte arbeidstakere som kan være en del av virksomhetsoverdragelsen og for øvrig i samsvar med bestemmelsene i Arbeidsmiljøloven. • Ny togoperatør får tilgang til de tillitsvalgte, i samsvar med arbeidsmiljølovens § 16-5 og under alle omstendigheter senest 6 måneder før Trafikkstart.
A 1.6.4	Leverandøren plikter å godta gyldig reisehjemmel utstedt av ny togoperatør på Trafikkpakken i Avviklingsfasen. Gyldig billett må være solgt gjennom Enturs systemer.
A 1.6.5	Leverandør plikter å selge alle pålagte billettkategorier som angitt i «Vedlegg B» punkt 2.1 inntil Driftsopphør, også der reisehjemmelen er gyldig utover Leverandørens Avviklingsfase. Leverandøren vil bli godskrevet sin relevante andel av inntektene etter gjeldende regelverk.
A 1.6.6	Leverandøren skal for egen regning fjerne gjenstander, installasjoner, systemer eller anlegg installert eller utplassert av Leverandøren samt fjerne avfall, logoer, reklame og andre etterlevninger med mindre annet er avtalt.

1.7 Strategisk/langsiktig planlegging

Oppdragsgiver skal utvikle jernbanen i Norge som del av det samlede transportsystemet i dag og i fremtiden. I forbindelse med den strategiske planleggingsprosesser er det viktig med samhandling mellom alle involverte parter i sektoren.

Krav nr.	Krav
A 1.7.1	Leverandøren skal, på forespørsel fra Oppdragsgiver, gi innspill til den strategiske planleggingen. Arbeidet faktureres etter medgått tid etter bestemmelsene i «Vedlegg B» punkt 4.

2 Trafikkoppdraget

2.1 Rutetilbudet

Trafikkoppdraget omfatter persontogtrafikken på følgende strekninger:

- Fjerntog (FJ-tog) Trondheim S – Bodø og Regiontog (R-tog) Rognan – Bodø
- Fjerntog (FJ-tog) Oslo S – Trondheim S
- Regiontog (R-tog) Lundamo/Melhus – Trondheim S – Steinkjer
- Regiontog (R-tog) Dombås – Åndalsnes
- Regiontog (R-tog) Heimdal/Trondheim S – Storlien
- Regiontog (R-tog) Hamar – Røros – Trondheim S

Leverandøren står fritt til å utforme rutetilbudet og gjennomføre trafikken innenfor rammene av Trafikkavtalen.

2.2 Planlegging før neste rutetermin

2.2.1 Krav til rutetilbudet

For R-tog Lundamo/Melhus – Trondheim S – Steinkjer og R-tog Rognan – Bodø kan driftsdøgnet deles inn i rushtidsperiode, normaltrafikk og lavtrafikk. For øvrige togprodukter angis differensiert etterspørsel ved å dele inn driftsuken inn i høytrafikkperiode, normaltrafikkperiode og lavtrafikkperiode.

Minimumskrav til rutetilbudet for de enkelte togproduktene følger av «Vedleggene A-1, A-2, A-3, A-4, A-5 og A6».

Krav nr.	Krav
A 2.2.1.1	Leverandøren skal basere rutetilbudet på en grunnruteplan med en mest mulig jevn grunnfrekvens over driftsdøgnet. Grunnfrekvensen kan forsterkes med ekstrainnsats i perioder med høy etterspørsel og reduseres i perioder med lavere etterspørsel. En eventuell reduksjon i frekvens skal ikke komme i konflikt med minimumskravene som er angitt i vedleggene A-1 til A-6. På helligdager (røde dager) er minimumskravet til rutetilbudet søndagsruter. Rutetilbudet kan tilpasses markedets etterspørsel på særskilte dager som 1. januar, Langfredag, 1. påskedag, 24. desember, 25. desember og 31. desember. I Sommerperioden kan trafikken reduseres for enkelte togprodukter slik det er beskrevet i «Vedleggene A-1, A-3 og A-6».
A 2.2.1.2	Leverandøren skal tilpasse transportkapasiteten på den enkelte avgang innenfor de rammer som er gitt av tilgjengelig Kjøretøy.
A 2.2.1.3	Leverandøren skal ta initiativ til videreutvikling av samarbeidet med andre kollektivtransportselskaper samt fylkeskommuner for tilrettelegging av sømløse reiser.

2.2.2 Bestilling av ruter

Oppdragsgiver vil bestille ruteleier for perioden juni 2020 – Ruteterminskiftet i desember 2020, og kan videre veilede Leverandøren i Infrastrukturforvalters kapasitetsfordelingsprosess for å sikre bestilling av nødvendige ruteleier fra Ruteterminskiftet i desember 2020, jf. «Trafikkavtalens avtalebestemmelser» punkt 6.

Krav nr.	Krav
A 2.2.2.1	Leverandøren er ansvarlig for alt arbeid og all informasjon som kreves i Infrastrukturforvalternes kapasitetsfordelingsprosesser, samt for bestilling av ruter innen gjeldende frister i Infrastrukturforvalternes prosessbeskrivelser, med mindre annet er eksplisitt angitt i Trafikkavtalen.

2.2.3 Videreutvikling av rutetilbudet

Fra og med Ruteterminskiftet desember 2021 har Leverandøren ansvaret for videreutvikling av rutetilbudet, innenfor rammen av Avtalt fast vederlag og minimumskrav som gitt i «Vedleggene A-1, A-2, A-3, A-4, A-5 og A-6».

Krav nr.	Krav
A 2.2.3.1	<p>Leverandøren skal senest 3 måneder før frist for rutebestilling, sende sitt endringsforslag til berørte fylkeskommuner på høring med kopi til Oppdragsgiver.</p> <p>Med endringsforslag menes eventuelle justeringer i rutetilbudet utover minimumskravene fra og med Ruteterminskiftet i desember 2021.</p> <p>I endringsforslaget skal det redegjøres for bakgrunnen for forslaget og forventede kunderelaterte konsekvenser.</p>
A 2.2.3.2	<p>Leverandøren skal senest 1 måned før frist for rutebestilling, oversende til Oppdragsgiver sitt endelige forslag til nye rutetider, inkludert en redegjørelse for konsekvenser av endringen. Forslaget og redegjørelsen skal minimum inneholde og beskrive:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bakgrunnen for forslaget. • Beskrivelse av Leverandørens endelige ruteplanforslag. • Markedsvurderinger og økonomiske konsekvenser, inkludert utvikling i antall reisende, inntekter og beleggsprosent. • Fylkeskommunenes uttalelser. • Oversikt over hvordan fylkeskommunens høringsuttalelser er behandlet, inkludert økonomiske og andre konsekvenser av å oppfylle de ønsker som ikke er etterkommet. <p>Dersom forslaget til endringer i ruteplanen vil innebære endring i Leverandørens vederlag, skal Leverandøren fremme anmodning om endringsordre til Oppdragsgiver, jf. «Trafikkavtalens avtalebestemmelser» punkt 13.</p> <p>Anmodning om Endringsordre skal godkjennes av Oppdragsgiver før rutebestilling iverksettes.</p>

2.3 Ekstra trafikk

Leverandøren kan, for egen regning og risiko, kjøre ekstra trafikk utover minimumskravene til rutetilbudet og eget satsningsprogram. Slik trafikk kan eksempelvis være turisttog på Raumabanen for cruiseturister, ekstratog i forbindelse med større arrangementer som Birkebeinerrennet og chartertog for grupper.

Norske tog skal forespørres om mulig tilgang til Kjøretøy ved ekstra trafikk. I tilfeller hvor Norske tog ikke har tilgjengelige Kjøretøy og trafikken har et annet formål enn det ordinære togtilbudet som omfattes av minimumskravene og satsingsprogrammet, kan Leverandøren benytte Kjøretøy fra andre leverandører.

Krav nr.	Krav
A 2.3.1	Leverandøren skal ved eventuell kjøring av ekstraavganger, sørge for at all trafikk som er avtalt med Oppdragsgiver gjennom Trafikkavtalen gjennomføres som forutsatt.

2.4 Håndtering av avvik og alternativ transport

Ved avvik som oppstår uten forvarsel vil Entur hente sanntidsinformasjon og meldinger om håndtering av avvik fra Infrastrukturforvalter for å sikre enhetlig informasjon til kundene i Entur sine kanaler.

For planlagte avvik utarbeider Infrastrukturforvalter en totaloversikt som inkluderer planer for infrastrukturarbeider på alle strekninger. Informasjon om dette gis i forbindelse med Infrastrukturforvalters kapasitetsfordelingsprosess. Leverandøren kan sende oppdaterte rutedata for planlagte avvik til Entur for oppdatering av informasjon- og salgssystemer, eller selv registrere dette i en operatørportal administrert av Entur. Frist for å melde inn planlagte avvik til Entur er definert i «Vedlegg E-2».


Der togtilbudet omfatter minimum halvtimesfrekvens i avviksperioden, kan Leverandøren henvise kundene til neste avgang, forutsatt tilstrekkelig transportkapasitet (sitte- og ståkapasitet) med en slik løsning.

Ved avvik som oppstår uten forvarsel kompenseres Leverandøren for innstilte avganger som skyldes Infrastrukturforvalter, gjennom ytelsesordningen i Avtale om Sportilgang og bruk av tjenester. Satser i ytelsesordningen fremgår av den til enhver tid gjeldende AST.

Ved planlagte avvik kompenseres Infrastrukturforvalter gjennom Avtale om Sportilgang og bruk av tjenester 80 % av direkte kostnader til alternativ transport ved avvik som skyldes Infrastrukturforvalter. Med direkte kostnader menes utgifter til busser, maxitaxi/taxi samt kostnader knyttet til oppstillings- og parkeringsplasser som er nødvendig for å gjennomføre alternativ transport. Øvrige kostnader dekkes av Leverandøren. Kompensasjonen fra Infrastrukturforvalter baseres på budsjettetert volum av innstilte setekm og en sats pr. setekm i henhold til AST.

Ved endringer i planlagte avvik som varsles av Infrastrukturforvalter senere enn 8 uker før planlagt avvik, kompenseres Infrastrukturforvalter Leverandøren som følgende:

- Ved kansellering skal Leverandøren få planlagt kompensasjon
- Ved tidsmessig flytting/forskyvning kompenseres Leverandøren med 90%
- Utvidelse gir 100% per innstilt setekilometer for tiden innstillingen utvides med

Krav nr.	Krav
A 2.4.1	Leverandøren skal etablere og implementere et konsept for kundefølgning, som ivaretar alle reisendes transport- og informasjonsbehov ved <u>oppståtte</u> avvik. Leverandørens overordnede konsept følger av «Vedlegg J-1».
A.2.4.2	Leverandøren skal etablere og implementere et konsept for kundefølgning, som ivaretar alle reisendes transport- og informasjonsbehov ved <u>planlagte</u> avvik. Leverandørens overordnede konsept følger av «Vedlegg J-1».
A 2.4.3  (Malus)	Leverandøren skal organisere og tilby alternativ transport for alle reisende for togavganger som innstilles, uavhengig av årsak, dersom rutetilbudet har avgangsfrekvens sjeldnere enn hver halvtime, jf. «Vedlegg B» punkt 5.2.

2.5 Deltagelse i samarbeidsfora i regi av Infrastrukturforvalter

Infrastrukturforvalter etablerer prosjekt Alternativ reise fra desember 2018 for storbyområdene Oslo, Bergen, Trondheim, Stavanger og Bodø. Prosjektet har som hovedformål;

- Å koordinere samarbeid mellom Statens Vegvesen, kommuner, togselskaper, lokale administrasjonsselskap (eller fylkeskommune) og Infrastrukturforvalter ved planlagte avvik.
- Å ta ansvar for å lede fora mellom de ulike aktører for å identifisere behov for tiltak, og kunne gjøre tiltak der det pågår flere aktiviteter samtidig.
- Å legge til rette for nøytral skilting ved planlagte avvik.

For koordinering av samarbeidet mellom togselskapene og Infrastrukturforvalter ved avvik som oppstår, har Infrastrukturforvalter etablert prosjekt KOA. Prosjektet samordner aktiviteter ved oppståtte avvik i Østlandsområdet.

Krav nr.	Krav
A 2.5.1	Leverandøren skal delta i Infrastrukturforvalters prosjekt Alternativ reise.
A 2.5.2	Leverandøren skal inngå avtale med Infrastrukturforvalter om deltakelse i prosjekt KOA.
A 2.5.3	Leverandøren skal delta i samråd med Infrastrukturforvalter vedr. utarbeidelse av plan for driftsavvik for prosjekter som er definert i «Vedlegg F». Ansvaret for å organisere samrådet ligger hos Infrastrukturforvalter og det forventes 2 – 3 møter pr. år. Deltagelse i samråd skal rapporteres i Tertialrapport, jf. «Vedlegg D» punkt 11.4.

3 Drift

3.1 Generelle krav

Krav nr.	Krav
A 3.1.1	Leverandøren har det fulle ansvaret for all drift av tog som inngår i til enhver tid gjeldene ruteplan og driftsansvaret kan ikke overføres til underleverandør. Driftsansvaret omfatter all togframføring, inkludert kjøring som nevnt i punkt 2.3 og punkt 4.3.

3.2 Sportilgang og infrastrukturtenester

Krav nr.	Krav
A 3.2.1	Leverandøren skal inngå Avtale om Sportilgang og bruk av tjenester (AST) med Infrastrukturforvalter, jf. «Vedlegg C» punkt C 4.1.
A 3.2.2	Leverandøren skal inngå Trafikeringsavtal med Trafikverket (Sverige), jf. «Vedlegg C» punkt C 4.1.

3.3 Trafikksikkerhet

Krav nr.	Krav
A 3.3.1	Leverandøren skal ha det fulle og hele ansvaret for trafikksikkerheten i Leveransen. Leverandøren skal planlegge og utføre sitt trafikksikkerhetsarbeid slik det fremgår av «Vedlegg J-1».
A 3.3.2	Leverandøren skal sørge for at hver avgang er tilstrekkelig bemannet for å ivareta trafikksikkerheten.
A 3.3.3	Leverandøren skal arbeide systematisk med sikte på opprettholdelse og kontinuerlig forbedring av trafikksikkerheten, og virksomheten skal kjennetegnes ved at det stilles høye krav til trafikksikkerhet.

3.4 Beredskap og berging

Leverandøren skal gjennom hele Trafikkavtalens varighet ha oppdaterte planer for beredskap og krisehåndtering, inkludert oppfølging av personale, passasjerer og pårørende. Disse skal minimum oppfylle kravene i til enhver tid gjeldende AST.

Infrastrukturforvalter har ansvaret for bergingstjenesten på det norske jernbanenettet, og alle togoperatører skal benytte denne tjenesten ved havari/uhell på Kjøretøy som medfører at kjøreveien blir sperret. Ved bergingsoppdrag vil den som forårsaker skaden eller utløser oppdraget, motta et regresskrav fra Infrastrukturforvalter i hvert enkelt tilfelle.

Krav nr.	Krav
A 3.4.1	Leverandøren plikter å benytte Infrastrukturforvalters bergingstjeneste i henhold til de vilkår som fremgår av til enhver tid gjeldende AST.
A 3.4.2	Leverandøren skal utarbeide, oppdatere og følge egne planer for beredskap og krisehåndtering, inkludert oppfølging av personale, passasjerer og pårørende i hele Trafikkavtalens varighet.
A 3.4.3	Leverandøren plikter å delta i kollegastøtteordningen for lokomotivførere og etablere avtale om dette.

4 Kjøretøy og vedlikehold

4.1 Leie av Kjøretøy

Togtilbudet som inngår i Leveransen er basert på bruk av Kjøretøy som blir tildelt gjennom avtale med Kjøretøyeier, jf. «Vedlegg C» punkt 2.3 og «Vedlegg E-1».

«Vedleggene A-1, A-2, A-3, A-4, A-5 og A-6» angir type Kjøretøy for de og antall togsett, vogner og lokomotiver som er tilgjengelig for leie gjennom Avtale om leie av kjøretøy («Vedlegg E-1»). I tillegg til disse stilles det til disposisjon ytterligere Kjøretøy til Leverandørens satsningsprogram, jf. punkt 5.

Ved behov for ytterligere Kjøretøy i løpet av Trafikkavtalens varighet må det rettes en forespørsel til Norske tog.

Krav nr.	Krav
A 4.1.1	Leverandørens skal utarbeide og implementere en turneringsplan for Kjøretøy i perioden fra Trafikkstart til Ruteterminskiftet i desember 2021. Leverandørens turneringsplan fremgår av «Vedlegg J-1».

4.2 Verksted og vedlikehold

Leverandøren kan inngå avtale med Bane NOR Eiendom om leie av verksteder og med Infrastrukturforvalter om serviceanlegg i henhold til AST.

Krav nr.	Krav
A 4.2.1	Leverandøren skal arbeide systematisk med vedlikehold av Kjøretøy, for å opprettholde Kjøretøyenes verdi og levetid. Leverandørens overordnede målsetninger, strategier, organisering og rutiner for vedlikehold av Kjøretøy følger av «Vedlegg J-1».
A 4.2.2	Leverandøren skal arbeide systematisk med vedlikehold av Kjøretøy som sikrer tilgjengelige Kjøretøy for fastsatt rutetilbud. Leverandørens overordnede vedlikeholdsrutiner for å sikre tilgjengelig Kjøretøy til fastsatt rutetilbud, fremgår av «Vedlegg J-1».
A 4.2.3	Leverandøren skal ha rutiner som sikrer at Kjøretøy som er utsatt for graffiti / tagging ikke settes i trafikk før graffiti/tagging er fjernet eller tildekket.

4.3 Prøvekjøring

Dersom Leverandørens bistand er nødvendig for prøvekjøring av Kjøretøy i forbindelse med anskaffelser av Kjøretøy eller modifikasjoner, skal det etableres særskilt avtale om dette med Norske tog.

Krav nr.	Krav
A 4.3.1	Leverandøren skal ved eventuell introduksjon av nytt Kjøretøy eller testing av nye tekniske løsninger på Kjøretøy, stille ressurser til disposisjon for Norske tog etter bestemmelsene i «Vedlegg E-1».
A 4.3.2	Leverandøren skal ved større modifikasjoner og nyanskaffelser av Kjøretøy som påvirker de ansattes arbeidsmiljø, samarbeide med Kjøretøyeier slik at de ansattes arbeidsmiljø om bord ivaretas og følger kravene i arbeidsmiljøloven.

5 Satsingsprogram

For Trafikkpakken er det en viktig målsetting å bidra til trafikkvekst gjennom å videreføre den positive satsingen som har vært til nå, slik at man får flere og mer fornøyde kunder. Konkurransen skal dessuten bidra et godt samarbeid med aktuelle interessenter om et mest mulig sømløst reisetilbud.

Leverandøren skal levere et Satsingsprogram for hele Trafikkavtalens varighet. Satsingsprogrammet skal bygge opp under og vise hvordan Leverandøren skal bidra til å nå målsettingene for Konkurransen. Oppdragsgiver har i kravpunktene 5.1 til 5.4 definert minimumskrav til satsingsprogrammet for det enkelte togprodukt.

Norske tog stiller ekstra Kjøretøy til disposisjon utover det som er angitt i «Vedleggene A-1 til A-6». Disse Kjøretøyene kan disponeres innenfor Trafikkpakken for å øke attraktiviteten til satsingsprogrammet. Følgende ekstra Kjøretøy er disponible:

- 1 togsett type 92
- 2 togsett type 93
- 1 lokomotiv E118
- Inntil 8 vogner type 5 (6 vogner B5, 1 vogn FR5 og 1 vogn BC5)

5.1 Satsingsprogram FJ-tog Oslo S – Trondheim S samt R-tog Dombås – Åndalsnes

Krav nr.	Krav
A 5.1.1	Leverandøren kan tilby tilleggsprodukter (eksempelvis 1. klasse) for en tilleggspris som leverandøren fastsetter, jf. «Vedlegg B punkt 2.10». Antall plasser som tilbys med tilleggspris skal ikke overstige 25 % av avgangenes setekapasitet over driftsdøgnet, maksimalt 50 % per avgang for FJ-tog på Dovrebanen og 20 % av avgangens setekapasitet over driftsdøgnet, maksimal 30 % per avgang for R-tog på Raumabanen.

Krav nr.	Krav
A 5.1.2	Leverandøren skal utarbeide og implementere en produktutviklingsplan for FJ-tog på Dovrebanen og R-tog på Raumabanen. Leverandørens produktutviklingsplan fremgår av «Vedlegg J-1».
A 5.1.3	Leverandøren skal utarbeide og implementere en markedsplan for FJ-tog på Dovrebanen og R-tog på Raumabanen. Leverandørens markedsplan fremgår av «Vedlegg J-1».
A 5.1.4	For at toget skal være konkurransedyktig mot andre transportformer på lengre strekninger, bør det jobbes aktivt med prisoptimering. Leverandøren skal implementere den strategi for prisoptimering på Dovrebanen og Raumabanen som fremgår av «Vedlegg J-1».
A 5.1.5	Leverandøren skal utarbeide og implementere et profilprogram for FJ-tog på Dovrebanen og R-tog på Raumabanen. Leverandørens profilprogram fremgår av «Vedlegg J-1».
A 5.1.6	Leverandøren skal tilbakeføre eierskapet til profilprogram for FJ-tog Dovrebanen og R-tog Raumabanen vederlagsfritt ved Trafikkavtalens opphør, jf. «Trafikkavtalens avtalebestemmelser» punkt 7.
A 5.1.7	Leverandøren skal utarbeide og implementere en distribusjonsstrategi for salg av billetter til FJ-tog på Dovrebanen og R-tog på Raumabanen. Leverandørens distribusjonsstrategi fremgår av «Vedlegg J-1».

5.2 Satsningsprogram for FJ-tog Trondheim S – Bodø samt R-tog Rognan – Bodø

Krav nr.	Krav
A 5.2.1	Leverandøren kan tilby tilleggsprodukter (eksempelvis 1. klasse) for en tilleggspris som leverandøren fastsetter, jf. «Vedlegg B punkt 2.10». Antall plasser som tilbys med tilleggspris skal ikke overstige 25 % av avgangenes setekapasitet over driftsdøgnet, maksimalt 50 % per avgang for FJ-tog på Nordlandsbanen og 20 % av avgangens setekapasitet over driftsdøgnet, maksimalt 30% per avgang for R-tog Saltenpendelen.
A 5.2.2	Leverandøren skal utarbeide og implementere en produktutviklingsplan for FJ-tog på Nordlandsbanen og R-tog Saltenpendelen. Leverandørens produktutviklingsplan fremgår av «Vedlegg J-1».
A 5.2.3	Leverandøren skal utarbeide og implementere en markedsplan for FJ-tog på Nordlandsbanen og R-tog Saltenpendelen. Leverandørens markedsplan fremgår av «Vedlegg J-1».
A 5.2.4	For at toget skal være konkurransedyktig mot andre transportformer på lengre strekninger, bør det jobbes aktivt med prisoptimering. Leverandøren skal implementere den strategi for prisoptimering på Nordlandsbanen som fremgår av «Vedlegg J-1».
A 5.2.5	Leverandøren skal utarbeide og implementere et profilprogram for FJ-tog på Nordlandsbanen og R-tog Saltenpendelen. Leverandørens profilprogram fremgår av «Vedlegg J-1».

A 5.2.6	Leverandøren skal tilbakeføre eierskapet til profilprogram for FJ-tog Nordlandsbanen og R-tog Saltenpendelen vederlagsfritt ved Trafikkavtalens opphør, jf. «Trafikkavtalens avtalebestemmelser» punkt 7.
A 5.2.7	Leverandøren skal utarbeide og implementere en distribusjonsstrategi for salg av billetter til FJ-tog på Nordlandsbanen og R-tog Saltenpendelen. Leverandørens distribusjonsstrategi fremgår av «Vedlegg J-1».

5.3 Satsningsprogram for R-tog Hamar – Røros - Trondheim S

Krav nr.	Krav
A 5.3.1	Leverandøren kan tilby tilleggsprodukter (eksempelvis 1. klasse) for en tilleggspris som Leverandøren fastsetter, jf. «Vedlegg B» punkt 2.10. Antall plasser som tilbys med tilleggspris skal ikke overstige 20 % av avgangenes setekapasitet over driftsdøgnet, maksimalt 30 % per avgang.
A 5.3.2	Leverandøren skal utarbeide og implementere en produktutviklingsplan for R-tog på Rørosbanen. Leverandørens produktutviklingsplan fremgår av «Vedlegg J-1».
A 5.3.3	Leverandøren skal utarbeide og implementere en markedsplan for R-tog på Rørosbanen. Leverandørens markedsplan fremgår av «Vedlegg J-1».
A 5.3.4	For at toget skal være konkurransedyktig mot andre transportformer på lengre strekninger, bør det jobbes aktivt med prisoptimering. Leverandøren skal implementere den strategi for prisoptimering for R-tog Rørosbanen som følger av «Vedlegg J-1».
A 5.3.5	Leverandøren skal utarbeide og implementere et profilprogram for R-tog på Rørosbanen. Leverandørens profilprogram fremgår av «Vedlegg J-1».
A 5.3.6	Leverandøren skal tilbakeføre eierskapet til profilprogram for R-tog Rørosbanen vederlagsfritt ved Trafikkavtalens opphør, jf. «Trafikkavtalens avtalebestemmelser» punkt 7.
A 5.3.7	Leverandøren skal utarbeide og implementere en distribusjonsstrategi for R-tog på Rørosbanen. Leverandørens distribusjonsstrategi fremgår av «Vedlegg J-1».

5.4 Satsningsprogram for R-tog Lundamo/Melhus – Trondheim S – Steinkjer samt R-tog Heimdal – Trondheim S – Storlien

Krav nr.	Krav
A 5.4.1	Leverandøren kan tilby tilleggsprodukter (eksempelvis 1. klasse) for en tilleggspris som leverandøren fastsetter, jf. «Vedlegg B punkt 2.10».

Krav nr.	Krav
	Antall plasser som tilbys med tilleggspris skal ikke overstige 20 % av avgangenes setekapasitet over driftsdøgnet, maksimalt 30 % per avgang.
A 5.4.2	Leverandøren skal utarbeide og implementere en produktutviklingsplan for R-tog på Trønderbanen og R-tog på Meråkerbanen. Leverandørens produktutviklingsplan fremgår av «Vedlegg J-1».
A 5.4.3	Leverandøren skal utarbeide og implementere en markedsplan for R-tog på Trønderbanen og R-tog på Meråkerbanen. Leverandørens markedsplan fremgår av «Vedlegg J-1».
A 5.4.4	Leverandøren skal utarbeide og implementere et profilprogram for R-tog på Trønderbanen og R-tog på Meråkerbanen. Leverandørens profilprogram fremgår av «Vedlegg J-1».
A 5.4.5	Leverandøren skal tilbakeføre eierskapet til profilprogram for R-tog Trønderbanen og R-tog Meråkerbanen vederlagsfritt ved Trafikkavtalens opphør, jf. «Trafikkavtalens avtalebestemmelser» punkt 7.
A 5.4.6	Leverandøren skal utarbeide og implementere en distribusjonsstrategi for R-tog på Trønderbanen og R-tog på Meråkerbanen. Leverandørens distribusjonsstrategi fremgår av «Vedlegg J-1».

6 Kundeservice

6.1 Generelle krav

Krav nr.	Krav
A 6.1.1	Leverandøren skal sørge for at alle togavganger er bemannet for å ivareta servicerelevante arbeidsoppgaver om bord.
A 6.1.2	Leverandøren skal sørge for at ombordpersonalet er opplært i henhold til overordnede opplæringsplaner som fremgår av «Vedlegg J-1».
A 6.1.3	Leverandøren skal sørge for at personale som betjener kundene har gode norskkunnskaper og kan gjøre seg forstått på engelsk. Det stilles ikke krav til supplerende språkkompetanse for personell som overføres fra eksisterende togoperatør.
A 6.1.4	Leverandøren skal ha et system for trafikkinformasjon som kan gi reisende relevant informasjon under reisen. Om bord i toget skal det gis trafikkinformasjon over høyttaler og eventuelle displayer før ankomst til alle stoppesteder samt annen relevant trafikkinformasjon. På Kjøretøy som har installert utstyr for visuell informasjon og automatisk høyttaleropprop, skal dette fungere og benyttes.

6.2 Tilgjengelighet for reisende med særskilte behov

Infrastrukturforvalter har en oppdatert oversikt over stasjoner og holdeplasser med persontrafikk på egen nettside. Her gis blant annet informasjon om tilgjengelighet, servicetilbud og sanntidsinformasjon om togtrafikken for alle stasjoner. Infrastrukturforvalter har, og bekoster,

LB
Wsu

assistansetjeneste på enkelte togstasjoner. Denne tjenesten omfatter blant annet assistanse innenfor stasjonsområdet og assistanse til/fra plattform for togene.

Det gis informasjon om universell utforming i Enturs salgskanaler. Reisende med særskilte behov kan kontakte Enturs kundesenter for supplerende informasjon. Kundesenteret vil videreformidle behovet for assistanse til Infrastrukturforvalter (for de stasjoner hvor dette er et tilgjengelig tilbud) og til Leverandørens operative senter. Leverandørens operative senter er selv ansvarlig for å formidle informasjon til ombordpersonalet.

Oppdragsgiver leder samarbeidsforumet «Toggruppen» som skal arbeide med universell utforming og tilgjengelighet. Gruppen skal bidra til;

- sterkere fokus på universell utforming og tilgjengelighet,
- gjensidig informasjonsutveksling mellom aktørene og mellom brukermidvirkningsgruppene, samt
- utvikling og gjensidig oppdatering av kunnskap innen fagområdet universell utforming og tilgjengelighet som skal danne grunnlag for realistiske løsningsforslag.

Toggruppen samles 4 – 6 ganger per år, med deltagelse fra togoperatører, Infrastrukturforvalter, interesseorganisasjoner, Norske tog, Samferdselsdepartementet og Oppdragsgiver.

Krav nr.	Krav
A 6.2.1	Leverandørens tilbud skal tilrettelegges på en slik måte at flest mulig kan benytte togtilbudet på en ordinær og likeverdig måte, og personalet skal bistå reisende med særskilte behov. Dette inkluderer bistand om bord i toget og ved på- og avstigning. Leverandørens overordnede rutiner for ivaretagelse av reisende med særskilte behov fremgår av «Vedlegg J-1».
A 6.2.2	I tilfeller hvor infrastrukturen på stasjoner og holdeplasser er av en slik art at tilgjengelige ombordstigningsfasiliteter i Kjøretøyene ikke kan benyttes, skal Leverandøren tilby alternativ transport til reisende med særskilte behov. Bestemmelsen gjelder både i normal trafikk, ved planlagte avvik og ved avvik som oppstår.
A 6.2.3	Leverandøren skal delta i planlagte møter i Toggruppen.

6.3 Innvendig renhold og utvendig vask av Kjøretøyene

Krav nr.	Krav
A 6.3.1	Leverandøren skal etablere og implementere et system for innvendig renhold av Kjøretøyene, som også inkluderer renhold underveis. Leverandørens overordnede mål og rutiner for innvendig renhold av Kjøretøyene fremgår av «Vedlegg J-1».
A 6.3.2	Leverandøren skal gjennomføre utvendig vask av Kjøretøy som benyttes på Nordlandsbanen, Dovrebanen, Trønderbanen, Meråkerbanen og Rørosbanen minimum en gang per uke når temperaturen tillater det. For togene på Raumabanen og for Saltendependelen skal utvendig vask foretas når Kjøretøyene er på vedlikeholdsbase dersom ukentlig renhold ikke kan gjennomføres lokalt.

6.4 Luftkvalitet, toaletter og andre komfortelementer om bord

En beskrivelse av Kjøretøy er gitt i «Vedlegg E-1».

Krav nr.	Krav
A 6.4.1	Leverandøren skal etablere og implementere rutiner for oppfølging av temperaturkontroll og ventilasjon om bord i Kjøretøyene. Leverandørens overordnede rutiner for oppfølging av temperaturkontroll og ventilasjon fremgår av «Vedlegg J-1».
A 6.4.2	Leverandøren skal etablere og implementere rutiner for oppfølging av toalettens funksjonalitet om bord i Kjøretøyene. Leverandørens overordnede rutiner for oppfølging av funksjonaliteter på toaletter i Kjøretøyene fremgår av «Vedlegg J-1».
A 6.4.3	Leverandøren skal etablere og implementere rutiner for oppfølging av komfortelementer, slik som for eksempel utgangsdører, seter og lys om bord i Kjøretøyene. Leverandøren skal følge rutinene for oppfølging komfortelementer som fremgår av «Vedlegg J-1».
A 6.4.4	Leverandøren skal for alle Kjøretøy sørge for at eksisterende anlegg for WiFi er funksjonelle ved driftsdøgnet første avgang fra utgangsstasjon.

6.5 Hittegods

Krav nr.	Krav
A 6.5.1	Leverandøren skal delta i felles løsning for hittegods administrert av Entur AS, jf. «Vedlegg E-2».

6.6 Stasjoner og holdeplasser

Kundefasiliteter ved de enkelte stasjoner og holdeplasser fremgår av Network Statement. Inngått Avtale om sportilgang og bruk av tjenester gir adgang til definerte tjenester og fasiliteter.

Leverandøren har rett til å inngå nødvendige avtaler med Infrastrukturforvalter om bruk av tilgjengelige arealer og fasiliteter, herunder oppholdsrom for kjørende personale og eksempelvis leverandørens eventuelle kommersielle aktiviteter.

Krav nr.	Krav
A 6.6.1	Leverandøren skal melde fra til Infrastrukturforvalter dersom det observeres kvalitetsavvik på stasjoner eller holdeplasser. Dette kan for eksempel være feil på belysning og monitører, forsøpling, manglende strøing/ snømaking på plattform mv. Leverandørens observasjoner er begrenset til de observasjoner lokomotivfører, konduktør eller annet ombordpersonale kan gjøre fra togets dører, samt eventuelle observasjoner meldt av Leverandørens kunder.

6.7 Reklamasjoner og klager

Leverandøren har hovedansvaret for kunden og håndtering av reklamasjoner og klager. Entur har etablert et kundesenter for henvendelser og Leverandøren plikter å benytte denne tjenesten, jf. «Vedlegg E-2». Utover dette står Leverandøren fritt til å etablere egne servicesentre for sine kunder.

Reklamasjonssaker som sendes til Enturs kundesenter, vil bli videresendt Leverandøren. Entur vil sikre koordinering dersom klagen gjelder flere togoperatører.

Krav nr.	Krav
A 6.7.1	Leverandøren plikter å benytte kundesenter opprettet av Entur AS, jf. «Vedlegg E-2».
A 6.7.2	Leverandøren skal ha en egen funksjon for kundefølgende henvendelser, reklamasjon og klager. Dette gjelder henvendelser som rettes direkte til Leverandøren, samt henvendelser som mottas fra Entur og andre togoperatører. Leverandørens overordnede beskrivelse av funksjonen samt målsettinger for denne fremgår av «Vedlegg J-1».

6.8 Reklame om bord

Leverandøren kan benytte kommersielle muligheter for oppsetting av reklameplakater og eventuell bruk av monitører om bord så lenge dette er begrenset til visuell informasjon.

Display for trafikkinformasjon skal kun benyttes til trafikkinformasjon. Leverandøren kan installere monitører for reklame og lignende formål. Ved modifikasjoner av Kjøretøyet gjelder regler som angitt i «Vedlegg E-1». Leverandøren beholder eventuelle inntekter fra reklame, jf. «Trafikkavtalens avtalebestemmelser» punkt 8.1.

Krav nr.	Krav
A 6.8.1	Leverandøren skal begrense informasjon som gis over høytaleranlegg til det som gjelder informasjon om reisen, korrespondanser og Leverandørens eget tilbud.
A 6.8.2	Leverandøren skal sørge for at reklamemateriell ikke hindrer utsyn gjennom dører og vinduer på en slik måte at det kan berøre sikkerhet eller kundeopplevelsen.
A 6.8.3	Leverandøren skal ved bruk av reklame om bord, sikre at denne ikke strider mot god skikk, virker diskriminerende eller inneholder støtende virkemidler.

6.9 Trygghet

Krav nr.	Krav
A 6.9.1	Leverandøren skal tilrettelegge for at de reisende enkelt kan få kontakt med konduktør eller annet ombordpersonale.

7 Reiseprodukt, reiseinformasjon, prisfastsettelse og billetter

7.1 Nasjonal løsning for reiseinformasjon og billettsalg

Togoperatørene i det norske persontogmarkedet skal benytte tjenestene fra Entur AS og inngå Avtale om formidling av billetter og leveranse av salgs- og billetteringsløsninger, jf. «Vedlegg E-2».

Leverandør kan etablere egne tilleggskanaler for salg av togbilletter. Leverandøren er ikke forpliktet til å selge billetter til strekninger som Leverandøren selv ikke trafikkerer.

Krav nr.	Krav
A 7.1.1	Leverandøren plikter å levere informasjonsinnhold til Entur AS som følger av kunngjøringsplikten i yrkestransportforskriften §28, samt de tilleggskrav som er spesifisert i «Vedlegg E-2».
A 7.1.2	Gjennom Entur og eventuelle godkjente agenter, plikter Leverandøren å rapportere inn og distribuere samtlige av de produkter (inkludert tilleggskrav) og kategorier som Leverandøren tilbyr. Leverandør er kjent med at tilbudte kanaler og godkjente agenter kan endre seg i løpet av Trafikkavtalens varighet.
A 7.1.3	Leverandøren skal selv bekoste utviklingen av eventuelle egne tilleggskanaler for salg av togbilletter. Kanalene skal være tilknyttet Enturs baksystemer. Løsningen skal godkjennes av Entur AS. Leverandøren skal ved salg av billetter gjennom kanaler som Leverandøren er ansvarlig for, sikre at de reisende før reisen på en enkel måte kan søke informasjon om eventuelle begrensninger i fysisk tilgjengelighet ved den enkelte avgang. Leverandøren skal sikre at det skal være mulig å få bestilt plass for passasjerer med særskilte behov for tog som har plassreservering.
A 7.1.4	Leverandøren skal akseptere Internasjonale billetter, herunder Interrail, Rail Plus og Eurail, som gyldig reisebevis på Leverandørens avganger.
A 7.1.5	Leverandøren skal ved salg av billetter gjennom kanaler som Leverandøren er ansvarlig for, sikre at de reisende på en enkel måte får opplysninger om eventuelle begrensninger i reisehjemmelens gyldighet før reisen. Leverandøren skal også gi Entur informasjon om eventuelle begrensninger i reisehjemmelens gyldighet ved salg gjennom egne systemer.
A 7.1.6	Leverandøren skal for togbilletter til strekninger som ikke distribueres selv, ha en entydig henvisning til Entur AS.
A 7.1.7	Leverandøren skal til enhver tid ha oppdaterte rutepublikasjoner tilgjengelig for publikum. Leverandørens løsning for tilgjengelige rutepublikasjoner fremgår av «Vedlegg J-1».

7.2 Takster, billettering og inntektsavregning

Det er flere togoperatører som betjener strekningen Oslo S - Dombås og mellomliggende stasjoner.

Leverandøren skal ikke tillate avstigning før Hamar for avganger fra Oslo og ikke tillate påstigning etter Hamar for avganger mot Oslo. Leverandørens andel av inntekter på strekningen Oslo S - Lillehammer fastsettes på grunnlag av godtgjort avleste billetter som angitt i «Vedlegg B».

Krav nr.	Krav
A 7.2.1	Leverandøren skal akseptere gyldig reisehjemmel fra andre togoperatører på felles strekning som angitt i «Vedlegg B» punkt 2.1.

7.3 Rute-, takst- og billettsamarbeid

Oppdragsgiver ønsker å utvikle sømløse reiser mellom tog og lokal kollektivtransport (buss, bybane, båt, mv) der det er behov for det. Sømløse reiser forutsetter et bredt samarbeid der tog og lokal transport utfyller hverandre i et samordnet nettverk med koordinering av ruter, takster og billetter.

Krav nr.	Krav
A 7.3.1	Leverandøren skal inngå driftsavtale med AtB AS om rute-, takst- og billettsamarbeid som angitt i «Avtale om rute-, takst- og billettsamarbeid mellom Jernbanedirektoratet, Trøndelag fylkeskommune og AtB AS».
A 7.3.2	Leverandøren skal inngå driftsavtale med Hedmark Trafikk FKF om rute-, takst- og billettsamarbeid som angitt i «Avtale om rute- takst- og billettsamarbeid inngått mellom Jernbanedirektoratet og Hedmark Trafikk FKF».
A 7.3.3	Leverandøren skal inngå driftsavtale med Oppland fylkeskommune om rute-, takst- og billettsamarbeid som angitt i «Avtale om rute-, takst- og billettsamarbeid inngått mellom Jernbanedirektoratet og Oppland fylkeskommune».

7.4 Transportvilkår

Oppdragsgiver har fastsatt minimumskrav til Standard transportvilkår for Trafikpakken.

Dersom en reise skjer med flere togoperatører, knyttes ansvar og transportvilkår til den togoperatøren som har forårsaket at vilkår for reklamasjon eller kompensasjon kommer til anvendelse. Leverandør kan selv velge å dekke differansen mellom de transportvilkår som kommer til anvendelse og egne transportvilkår der ansvaret tilligger annen togoperatør.

For enkelt- og periodebilletter solgt til ordinær pris på strekningen Oslo – Lillehammer gjelder transportvilkårene til togoperatøren som har trafikkavtale for IC-tog på strekningen.

Krav nr.	Krav
A 7.4.1	Med de unntak som følger av denne Trafikkavtalen (herunder «Vedleggene A-1, A-2 og A-4»), skal Leverandørens transportvilkår minst tilby kunden de rettigheter som er angitt i Standard transportvilkår og fastsatt av Oppdragsgiver. Leverandørens transportvilkår fremgår av «Vedlegg J-1». Endringer i Leverandørens transportvilkår skal fremlegges Oppdragsgiver for godkjenning.

A 7.4.2	Leverandørens transportvilkår skal være lett tilgjengelig for kunder og andre interessenter.
---------	--

7.5 Deltakelse i ordning for personalbillett

Leverandøren kan delta i felles personalbillettordningen som gir jernbaneansatte i Norge med personalbillett tilgang til å benytte persontog hos togoperatører som deltar i ordningen.

Krav nr.	Krav
A 7.5.1	Leverandøren skal akseptere definerte personalbilletter som reisehjemmel på sine strekninger etter til enhver tid gjeldende bestemmelser.
A 7.5.2	Leverandøren skal akseptere FIP billetter (personalbilletter for utenlandske jernbaneansatte) som reisehjemmel på sine strekninger etter til enhver tid gjeldende bestemmelser.

8 Kvalitetsoppfølging

8.1 Pålitelig trafikk

Oppdragsgiver er opptatt av god pålitelighet i togtilbudet. Dette måles gjennom togproduktenes Regularitet og Punktlighet. Samfunnet skal oppleve togtilbudet som forutsigbart og at den reisende kommer frem til rett tid. Påliteligheten av kundetilbudet påvirker togets attraktivitet.

Infrastrukturforvalter registrerer Regularitet, Punktlighet og forsinkelsestimer fortløpende. Disse registreringene skal legges til grunn for Leverandørens rapportering av oppnådde resultater, jf. «Vedlegg D».

Oppdragsgiver har fastsatt minstekrav til Operatøravhengig regularitet og mål for punktlighet for de tre togproduktene, se «Vedleggene A-1, A-2, A-3, A-4, A-5 og A-6». Kravene gjelder for hele Trafikkavtalens varighet.

Krav nr.	Krav
A 8.1.1	Leverandøren skal arbeide systematisk for å oppnå så høy grad av pålitelighet (Punktlighet og Regularitet) som mulig. Leverandørens overordnede retningslinjer for å oppnå høy pålitelighet fremgår av «Vedlegg J-1».

8.2 Kundetilfredshet

Oppdragsgiver fastsetter minimumskrav til kundetilfredshetsmål (KTI-mål) for togproduktene. Disse fremgår av «Vedleggene A-1 til og med A-6». Målene gjelder for hele Trafikkavtalens varighet.

De reisendes tilfredshet med Leverandørens leveranse skal legges til grunn for et bonusprogram i henhold til bestemmelser i «Vedlegg B».

Krav nr.	Krav
A 8.2.1	<p>Leverandøren skal arbeide systematisk for å oppnå en så høy grad av kundetilfredshet (KTI) som mulig, og minst oppnå KTI-målene som er fastsatt for togproduktene i «Vedleggene A-1, A-2, A-3, A-4, A-5 og A-6».</p> <p>Leverandørens overordnede retningslinjer for sitt arbeid med oppfølging av kundetilfredshetsundersøkelser og forbedring av kundetilfredsheten, fremgår av «Vedlegg J-1».</p>
A 8.2.2	<p>Fra Ruteterminskiftet i desember 2020 skal Leverandøren foreta minst to årlige målinger av kundetilfredshet med intervjuer eller bruk av spørreskjema blant de reisende om bord i toget. Det skal tilstrebes at målingene gjennomføres i normalsituasjon (eksempelvis normaluke vinter/vår og høst).</p> <p>I perioden fra Trafikkstart til Ruteterminskiftet i desember 2020 skal det gjennomføres én måling.</p> <p>Målingene skal gjennomføres som angitt i «Vedlegg A-7» og av en 3.-part som Oppdragsgiver godkjenner.</p>

9 Miljø

Jernbanedirektoratet skal bidra til at jernbanesektoren drives mest mulig effektivt, sikkert og miljøvennlig til beste for de reisende, godstransporten og samfunnet.

Krav nr.	Krav
A 9.1	<p>Leverandøren skal etablere et styringssystem som ivaretar prinsipper for virksomhetsstyring gitt i NS- EN ISO 14001, EMAS eller andre miljøledelsesstandarder basert på internasjonal standard.</p> <p>Leverandøren skal arbeide for kontinuerlige miljøforbedringer på en strukturert og dokumentert måte, og følge det miljøstyringssystemet som fremgår av «Vedlegg J-1».</p>
A 9.2	<p>Leverandøren skal arbeide for kontinuerlig reduksjon av energiforbruk i alle ledd og drive et aktivt energieffektiviseringsarbeid.</p>
A 9.3	<p>Leverandøren skal i sitt miljøledessystem ha rutiner for å minimere sjenerende støy fra virksomheten, eksemplvis støy ved hensetting av togsett. Rutinene skal omfatte rapportering og umiddelbare tiltak mot forstyrrende støy.</p>

10 Organisasjon

Oppdragsgiver er opptatt av at Leverandøren uten unødvendig opphold etablerer en organisasjon som er i stand til å ivareta forpliktelsene i Trafikkavtalen.

Spesielle krav til Leverandørens organisasjon i Oppstartfasen er gitt i «Vedlegg C».

10.1 Generelle krav

Krav nr.	Krav
A 10.1.1	Leverandøren skal i løpet av Oppstartfasen etablere en organisasjon som er i stand til å ivareta ansvar og plikter overensstemmende med Trafikkavtalens krav.

10.2 Krav til styrings-/kvalitetssystem

Krav nr.	Krav
A 10.2.1	Leverandøren skal etablere et styringssystem som ivaretar prinsipper for virksomhetsstyring gitt i NS-EN ISO 9001. Leverandøren skal følge kvalitetsledelsessystemet som fremgår av «Vedlegg J-1».

10.3 Leverandørens ledelsesfunksjoner

Krav nr.	Krav
A 10.3.1	Leverandøren skal ha en organisasjon med en lokalt plassert ledelsesfunksjon som er tilpasset Leveransen. Med lokalt plassert ledelsesfunksjon menes plasseringen innenfor det geografiske området for Trafikkpakken.
A 10.3.2	Leverandøren skal ha en operativ transportledelsesfunksjon for styring av og ledelse av trafikken, Kjøretøy, vedlikehold og kjørende personell. Leverandørens transportledelsesfunksjon skal bistå Infrastrukturforvalters togledelse ved avvik i trafikken. Leverandørens overordnede beskrivelse av egen transportledelsesfunksjon fremgår av «Vedlegg J-1».

10.4 Personalpolitikk

Krav nr.	Krav
A 10.4.1	Leverandøren skal etablere og implementere en personalpolitikk som legger til rette for å tiltrekke seg og beholde kompetente medarbeidere.

	Leverandørens overordnede beskrivelse av egen personalpolitikk fremgår av «Vedlegg J-1».
A 10.4.2	Leverandøren skal etablere prosesser for involvering av medarbeidere i virksomheten. Leverandørens overordnede beskrivelse av egne prosesser for involvering av medarbeiderne fremgår av «Vedlegg J-1».

10.5 Bemanning og kompetanse

Krav nr.	Krav
A 10.5.1	Leverandøren skal etablere og implementere en bemanningsplan, som følger Leverandørens overordnede retningslinjer. Disse fremgår av «Vedlegg J-1».
A 10.5.2	Leverandøren skal sikre at tjenestegjørende personale tilfredsstillende gjeldende krav til kompetanse, andre godkjenninger og autorisasjoner. Leverandørens rutiner for å sikre at tjenestegjørende personale tilfredsstillende gjeldene lover og krav til de funksjonen de utfører, fremgår av «Vedlegg J-1».
A 10.5.3	Leverandøren skal sørge for at tjenestegjørende personale har uniformering som gjør det tydelig at dette er Leverandørens personell. Uniformering skal ivareta behov både knyttet til trafiksikkerhet, kundeservice og øvrige arbeidsoppgaver.

10.6 Instruktørressurser til lokføreropplæring

Krav nr.	Krav
A 10.6.1	Leverandøren skal stille opplæringsressurser og Kjøretøy til rådighet til Norsk Jernbaneskole for den nasjonale lokføreropplæringen ved behov, jf. «Vedlegg E-3». Arbeidet faktureres etter medgått tid etter bestemmelsene i «Vedlegg B» punkt 4.

Trafikkavtale Trafikklpakke 2 Nord

- Fjerntog (FJ-tog) Trondheim S – Bodø
- Fjerntog (FJ-tog) Oslo S – Trondheim S
- Regiontog (R-tog) Rognan – Bodø
- Regiontog (R-tog) Lundamo/Melhus – Trondheim S – Steinkjer
- Regiontog (R-tog) Dombås – Åndalsnes
- Regiontog (R-tog) Heimdal – Trondheim S – Storlien
- Regiontog (R-tog) Hamar – Røros – Trondheim S

Vedlegg A-1 Leveransebeskrivelse FJ-tog Trondheim S –
Bodø samt R-tog Rognan – Bodø

Endringslogg

Versjon	Hva	Dato
1.0	Vedlegg A-1.	28.06.2019

Innhold

1 FJ-tog Trondheim S – Bodø og R-tog Rognan – Bodø	4
2 Trafikkopdraget	4
2.1 Rutetilbud	4
2.1.1 Minimumskrav til grunnproduksjon FJ-tog Trondheim S – Bodø.....	5
2.1.2 Minimumskrav til grunnproduksjon N-tog Trondheim S – Bodø.....	5
2.1.3 Minimumskrav til grunnproduksjon R-tog Rognan – Bodø	5
2.2 Stoppmønster.....	6
3 Opsjon for tilbudsutvikling	7
3.1 Opsjon 1-1 Nordlandsbanen	7
4 Kjøretøy og vedlikehold	8
5 Kundeservice.....	8
5.1 Servering	8
6 Kvalitetsoppfølging	9
6.1 Mål og krav til pålitelighet på Nordlandsbanen og Saltenpendelen.....	9
6.2 Krav til kundetilfredshet (KTI) for Nordlandsbanen og Saltenpendelen.....	9
7 Miljø	9

1 FJ-tog Trondheim S – Bodø og R-tog Rognan – Bodø

Dette dokument gir en beskrivelse av de krav som gjelder spesielt for Fjerntog (FJ-tog) Trondheim S – Bodø samt Regiontog (R-tog) Rognan – Bodø. Kravene kommer i tillegg til fellesbestemmelsene i «Vedlegg A».

Fjerntog er et togtilbud som binder sammen regioner, landsdeler og storbyer. Togene stopper underveis i byer og ved større knutepunkter. Fjerntogene Trondheim S – Bodø skal i noen grad betjene lokale markeder og arbeidspendling inn og ut av byområder som ikke betjenes med andre togprodukter.

Regiontogene Rognan – Bodø har som hovedoppgave å transportere passasjerer fra Saltenregionen inn til Bodø, samt være et tilbud for underveistrafikk lokalt i Salten. Togene stopper ved alle stasjoner.

2 Trafikkoppdraget

Trafikkoppdraget omfatter togtrafikken på strekningen Trondheim S – Bodø, benevnt som Nordlandsbanen, samt strekningen Rognan-Bodø, benevnt som Saltenpendelen.

Leverandøren står fritt til å utforme rutetilbudet og gjennomføre trafikken så lenge minstekrav til rutetilbud og stoppmønster som beskrevet i punkt 2.1 og 2.2 er tilfredsstillt.

Lavtrafikkperioden for Nordlandsbanen er lørdag samt søndag morgen/formiddag i henhold til gjeldende ruteplan fra desember 2017. Øvrig perioder kjøres med normal frekvens.

Rushtidsperioden for Saltenpendelen er mandag – fredag mellom kl. 06:00 – 09:00 og 14:00 – 18:00 i henhold til gjeldende ruteplan fra desember 2017.

Lavtrafikkperioden for Saltenpendelen er lørdager og søndager.

2.1 Rutetilbud

Minimumskrav til rutetilbudet for Nordlandsbanen og Saltenpendelen fra og med Trafikkstart er angitt i kravpunktene under.

Krav nr.	Krav
A-1 2.1.1	Leverandøren skal fra Trafikkstart frem til Ruteterminskiftet i desember 2021 minimum betjene Nordlandsbanen og Saltenpendelen med et rutetilbud og transportkapasitet i henhold til gjeldende ruteplan fra desember 2017 (R18).
A-1 2.1.2	Leverandøren skal fra og med Ruteterminskiftet i desember 2021 minimum tilby et rutetilbud som beskrevet i punkt 2.1.1 med tilhørende underkapitler.
A-1 2.1.3	Leverandøren skal tilpasse setekapasiteten på den enkelte avgang til behovet for transportkapasitet, innenfor de rammer som er gitt av tildelt Kjøretøy.

Krav nr.	Krav
	Leverandørens plan for tilpassing av setekapasitet på R-tog Saltenpendelen fremgår av «Vedlegg J-1».
A-1 2.1.4	Leverandøren kan i en periode på inntil 8 uker i Sommerperioden redusere togtilbudet med inntil 1 avgang mandager-fredager hver vei for Saltenpendelen.
A-1 2.1.5	Leverandøren kan i en periode på inntil 8 uker i Sommerperioden redusere togtilbudet med inntil 1 avgang hver vei mandager-fredager Mosjøen-Bodø.
A-1 2.1.6	I nattogene (N-tog) skal det tilbys soveplasser for de reisende.
A-1 2.1.7	Leverandøren skal legge til rette for at det er korrespondanse mellom FJ-tog Trondheim S - Bodø og FJ-tog Oslo S-Trondheim S. Dersom overgangstiden er kortere enn kravene i standard Transportvilkår, skal kunden likevel tilbys korrespondansegaranti.
A-1 2.1.8	Leverandøren skal, så langt det er mulig, legge til rette for korrespondanse mellom tog og rutegående busser på følgende relasjoner: <ul style="list-style-type: none"> • Fauske-Narvik/Sortland fra nordgående dag- og nattog Trondheim S – Bodø • Sortland/Narvik-Fauske til sørgående dag- og nattog Bodø – Trondheim S.

2.1.1 Minimumskrav til grunnproduksjon FJ-tog Trondheim S – Bodø

Tabell 1 angir minimumskrav til grunnproduksjon for FJ-tog på Nordlandsbanen:

Strekning	Antall avganger		
	Mandag – Fredag	Lørdag	Søndag
Trondheim S – Bodø	1	1	1
Bodø – Trondheim S	1	1	1
Trondheim S – Mo i Rana	1	-	1
Mo i Rana – Trondheim S	1	1	1
Mosjøen – Bodø	2	-	1
Bodø – Mosjøen	2	-	1

Tabell 1 - Minimumskrav til grunnproduksjon (eks. nattog) for FJ-tog på Nordlandsbanen.

2.1.2 Minimumskrav til grunnproduksjon N-tog Trondheim S – Bodø

Tabell 2 angir minimumskrav til grunnproduksjon for N-tog på Nordlandsbanen:

Strekning	Antall avganger		
	Mandag – Fredag	Lørdag	Søndag
Trondheim S – Bodø	1	1	1
Bodø – Trondheim S	1	1	1

Tabell 2 - Minimumskrav til grunnproduksjon nattog for N-tog på Nordlandsbanen.

2.1.3 Minimumskrav til grunnproduksjon R-tog Rognan – Bodø

Tabell 3 angir minimumskrav til grunnproduksjon for R-tog Saltenpendelen:

Strekning	Antall avganger		
	Mandag – Fredag	Lørdag	Søndag
Rognan – Bodø *)	6	-	-
Bodø – Rognan *)	5	1	-

Tabell 3 - Minimumskrav til grunnproduksjon for R-tog Saltenpendelen.

*) To avganger i hver retning kan kjøres til/fra Fauske.

Enkelte avganger i Tabell 3 skal tilpasses særskilte kundegrupper, herunder:

- To avganger Rognan – Bodø mandag – fredag for arbeidsreisende med ankomst Bodø hhv. kl. 06:30 - 07:00 og 07:30 - 08:00.
- To avganger Bodø – Rognan mandag – fredag for arbeidsreisende med avgang fra Bodø hhv. kl. 15:00 - 15:30 og 16:00 - 16:30.
- En avgang fra Bodø til Rognan i tidsrommet kl. 23:30 - 00:00 mandag – lørdag for reisende som ankommer med sene kveldsfly til Bodø lufthavn.

2.2 Stoppmønster

Krav til stoppmønster for avganger som inngår i minimumskrav til rutetilbudet i punkt 2.1, er angitt i krav nr. A-1 2.2.1, A-1 2.2.2 og A-1 2.2.3. Leverandøren står fritt til å definere stoppmønster for avganger utover minimumskrav og opsjoner.

Krav nr.	Krav
A-1 2.2.1	<p>Leverandøren skal betjene følgende stasjoner/holdeplasser med alle avganger som er definert i punkt 2.1.1, 2.1.2 og 3.1:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Trondheim, • Trondheim Lufthavn Værnes, • Stjørdal, • Levanger, • Verdal, • Steinkjer, • Snåsa, • Grong, • Namsskogan, • Trofors, • Mosjøen, • Bjerka, • Mo i Rana, • Lønsdal, • Røklund, • Rognan, • Fauske, • Valnesfjord, • Oteråga, • Tverlandet, • Mørkved, samt • Bodø. <p>Leverandøren skal umiddelbart varsle Oppdragsgiver dersom det i Infrastrukturforvalters kapasitetstildelingsprosess ikke tildeles ruteleier som oppfyller kravet.</p>
A-1 2.2.2	<p>Leverandøren skal betjene stasjonene som opplistet nedenfor i henhold til «R19», for de avgangene som er definert i punkt 2.1.1, 2.1.2 og 3.1. Ytterligere reduksjon av stoppmønster kan legges til grunn etter dialog med den aktuelle fylkeskommune, forutsatt godkjenning fra Oppdragsgiver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Jørstad, • Harran, • Lassemoen,

Krav nr.	Krav
	<ul style="list-style-type: none"> • Majavatn, • Drevvatn, • Skonseng, samt • Dunderland.
A-1 2.2.3	<p>Leverandøren skal betjene følgende stasjoner/holdeplasser med alle avganger som definert i punkt 2.1.3 for Saltenpendelen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rognan, • Fauske, • Valnesfjord, • Oteråga, • Tverlandet, • Mørkved, samt • Bodø.

3 Opsjon for tilbudsutvikling

3.1 Opsjon 1-1 Nordlandsbanen

Krav nr.	Krav
A-1 3.1.1	Leverandøren skal minimum tilby et rutetilbud som beskrevet i «Vedlegg A-1» punkt 3.1, dersom Oppdragsgiver utløser opsjon 1-1.

For Nordlandsbanen skal Leverandøren i stedet for minimumskravene i punkt 2.1.1, tilby en grunnproduksjon for FJ- tog Trondheim S – Bodø som angitt i Tabell 4. Øvrige minimumskrav gjelder uforandret.

Strekning	Antall avganger		
	Mandag – Fredag	Lørdag	Søndag
Trondheim S – Bodø	1	1	1
Bodø – Trondheim S	1	1	1
Trondheim S – Mo i Rana	1	-	1
Mo i Rana – Trondheim S	1	1	1
Mosjøen – Bodø	2	1	1
Bodø – Mosjøen	2	1	1

Tabell 4 - Minimumskrav til grunnproduksjon (eks. nattog) for FJ-tog på Nordlandsbanen i opsjon 1-1. Endringer sammenlignet med minimumskrav i punkt 2.1.1 (Tabell 1) er angitt med grå fyllfarge.

Enkelte avganger i Tabell 4 skal tilpasses særskilte kundegrupper, herunder:

- Lørdagsavganger Mosjøen – Bodø og Bodø – Mosjøen skal tilpasses muligheter for dagsbesøk i Bodø for passasjerer fra Helgeland/Salten.
- Morgenavgang fra Bodø til Mosjøen skal ha ankomst Fauske i tidsrommet kl. 07:30-08:00, for å tilby et motstrøms pendlertilbud.

4 Kjøretøy og vedlikehold

Norske tog vil stille til disposisjon (inkludert driftsreserve) følgende Kjøretøy for trafikk på Nordlandsbanen og for Saltendelen:

- Inntil 4 diesellokomotiver type Di4
- Inntil 17 vogner type 5, herunder
 - 3 vogner FR5
 - 3 vogner BC5
 - 3 vogner A5
 - 8 vogner B5
- Inntil 6 togsett type 93
- Inntil 4 sovevogner type WLAB2

Utover Kjøretøy som er listet opp ovenfor, kan Leverandøren benytte Kjøretøy som er angitt i «Vedlegg A» punkt 5. Eventuelle Kjøretøy fra listen over som ikke anvendes for å gjennomføre trafikken i henhold til minimumskravene for Nordlandsbanen og Saltendelen, kan benyttes på annen strekning innenfor Trafikpakken.

Tilbudt Kjøretøy representerer den minimumsstandard for Kjøretøy som Oppdragsgiver forventer for betjening av strekningene Trondheim S – Bodø og Rognan – Bodø med hensyn til:

- Belysning, ventilasjon, toaletter og andre komfortelementer
- Ombordfasiliteter for barn og familier
- Høytaleranlegg og visuelle informasjonsbærere
- Plass til bagasje, rullestoler, barnevogner, sykler, dyr mv.
- Tilgjengelighet for kunder med særskilte behov.
- Kildesortering

Leverandøren står fritt til å gjennomføre modifikasjoner på Kjøretøyene innenfor de regler som gjelder for «Vedlegg E-1», og så lenge omtalt minimumsstandard med hensyn til kundenes komfort er opprettholdt. Modifikasjonsbehovet skal være knyttet til Leverandørens videreutvikling av togproduktet på Nordlandsbanen og for Saltendelen. Kostnader til modifikasjoner initiert av Leverandøren er Leverandørens fulle ansvar.

5 Kundeservice

5.1 Servering

«Vedlegg E-1» angir eksisterende serveringsfasiliteter i kafevogner samt serveringsautomater i Kjøretøyene.


Krav nr.	Krav
A-1 5.1.1	Leverandøren skal ha et serveringstilbud på FJ- og N-tog på Nordlandsbanen. Avganger som kun kjører delstrekningene Trondheim S – Mo i Rana og Mosjøen – Bodø kan ha et forenklet serveringstilbud. Leverandørens overordnede beskrivelse av serveringstilbudet for FJ-tog på Nordlandsbanen fremgår av «Vedlegg J-1».

6 Kvalitetsoppfølging

6.1 Mål og krav til pålitelighet på Nordlandsbanen og Saltenpendelen


Oppdragsgiver fastsetter minstekrav til Operatørvhengig regularitet for Fjerntog Trondheim S – Bodø og Regiontog Rognan – Bodø for hele avtaleperioden.

Oppdragsgiver har fastsatt punktlighetsmål 90 % per år for Nordlandsbanen, samt 92 % per år for Saltenpendelen for hele avtaleperioden. Hvordan Leverandøren vil arbeide for å oppnå god punktlighet er en del av leveranseforpliktelsen for punkt A 8.1.1 i «Vedlegg J-1».

Krav nr.	Krav
A-1 6.1.1	Leverandøren skal oppnå en Operatørvhengig regularitet 100 % pr år for Nordlandsbanen og Saltenpendelen.
 (Malus)	Leverandørens overordnede retningslinjer for å oppnå regularitetskravet fremgår av fremgår av «Vedlegg J-1».

6.2 Krav til kundetilfredshet (KTI) for Nordlandsbanen og Saltenpendelen

KTI-undersøkelsen har som formål å måle utviklingen i kundenes tilfredshet med hensyn til de viktigste kundefaktorene ved togproduktet.

Krav nr.	Krav
A-1 6.2.1	Leverandøren skal oppnå et KTI-resultat på minimum 81 poeng per år samlet for Nordlandsbanen og Saltenpendelen.
 (Bonus)	Ved høyere måloppnåelse utbetales bonus etter bestemmelsene i «Vedlegg B» punkt 3.2. Leverandørens overordnede plan for måloppnåelse og kontinuerlig forbedring fremgår av «Vedlegg J-1».

7 Miljø

Oppdragsgiver skal bidra til at jernbanesektoren drives mest mulig effektivt, sikkert og miljøvennlig til beste for de reisende, godstransporten og samfunnet.

Krav nr.	Krav
A-1 7.1.1	Leverandøren skal sikre kildesortering om bord i avganger som kjøres med type 5 og type 93.



Trafikkavtale Trafikklpakke 2 Nord

- Fjerntog (FJ-tog) Trondheim S – Bodø
- Fjerntog (FJ-tog) Oslo S – Trondheim S
- Regiontog (R-tog) Rognan – Bodø
- Regiontog (R-tog) Lundamo/Melhus – Trondheim S – Steinkjer
- Regiontog (R-tog) Dombås – Åndalsnes
- Regiontog (R-tog) Heimdal – Trondheim S – Storlien
- Regiontog (R-tog) Hamar – Røros – Trondheim S

Vedlegg A-2 Leveransebeskrivelse FJ-tog Oslo S – Trondheim S

Lb
LW

Endringslogg

Versjon	Hva	Dato
1.0	Vedlegg A-2.	28.06.2019

Innhold

1 FJ-tog Oslo S – Trondheim S	4
2 Trafikkopdraget	4
2.1 Rutetilbud.....	4
2.1.1 Minimumskrav til grunnproduksjon FJ-tog Oslo S – Trondheim S.....	5
2.1.2 Minimumskrav til grunnproduksjon N-tog Oslo S – Trondheim S.....	5
2.2 Stoppmønster.....	5
3 Opsjon for tilbudsutvikling	6
3.1 Opsjon 1-2 på Dovrebanen	6
4 Kjøretøy og vedlikehold	6
5 Kundeservice	7
5.1 Servering	7
6 Kvalitetsoppfølging	7
6.1 Mål og krav til pålitelighet på Dovrebanen.....	7
6.2 Krav til kundetilfredshet (KTI) på Dovrebanen.....	8
7 Miljø	8

1 FJ-tog Oslo S – Trondheim S

Dette dokument gir en beskrivelse av de krav som gjelder spesielt for FJ- og N-tog Oslo S – Trondheim S. Kravene kommer i tillegg til fellesbestemmelsene i «Vedlegg A».

Fjerntog er et togtilbud som binder sammen regioner, landsdeler og storbyer. Togene stopper underveis i byer og større knutepunkter. Dovrebanen skal i noen grad betjene lokale markeder og arbeidspendling inn og ut av byområder som ikke betjenes med andre togprodukter.

2 Trafikkoppdraget

Trafikkoppdraget omfatter togtrafikken på strekningen Oslo S – Trondheim S, benevnt som Dovrebanen.

Leverandøren står fritt til å utforme rutetilbudet og gjennomføre trafikken på Dovrebanen så lenge minstekrav til rutetilbud og stoppmønster som beskrevet i punkt 2.1 og 2.2 er tilfredsstillt.

2.1 Rutetilbud

Minimumskrav til rutetilbudet på Dovrebanen fra og med Trafikkstart er angitt i kravpunktene under.

Lavtrafikkperioden på Dovrebanen er lørdag samt søndag morgen/formiddag i henhold til gjeldende ruteplan fra desember 2017. Øvrig perioder kjøres normal frekvens.

Krav nr.	Krav
A-2 2.1.1	Leverandøren skal fra Trafikkstart til Ruteterminskiftet i desember 2021 minimum betjene Dovrebanen med et rutetilbud og transportkapasitet i henhold til gjeldende ruteplan fra desember 2017 (R18).
A-2 2.1.2	Leverandøren skal fra og med Ruteterminskiftet i desember 2021 minimum tilby et rutetilbud som beskrevet i punkt 2.1.1 og 2.1.2.
A-2 2.1.3	Leverandøren skal så langt det er mulig, legge til rette for at Dovrebanens tog krysser på Dombås for å sikre korrespondanse med tog til/fra Raumabanen, og tilby korrespondansegaranti for reisende med togbytte på Dombås.
A-2 2.1.4	Leverandøren skal legge til rette for at det er korrespondanse mellom FJ-tog Oslo S - Trondheim S og FJ-tog på Trondheim S – Bodø. Dersom overgangstiden er kortere enn kravene i standard transportvilkår, skal kunden likevel tilbys korrespondansegaranti.
A-2 2.1.5	I nattogene (N-tog) skal det tilbys soveplasser til de reisende.
A-2 2.1.6	Leverandøren skal, så langt det er mulig, legge til rette for korrespondanse mellom tog og rutegående busser på følgende relasjoner: <ul style="list-style-type: none"> • Oppdal – Kristiansund, med målsettingen om å tilby minst en morgen- og en ettermiddagsforbindelse for togene til/fra Oslo S.

2.1.1 Minimumskrav til grunnproduksjon FJ-tog Oslo S – Trondheim S

Tabell 1 angir minimumskrav til grunnproduksjon for FJ-tog (eks. nattog) på Dovrebanen:

Strekning	Antall avganger		
	Mandag – fredag	Lørdag	Søndag
Oslo S – Trondheim S	3	2	3
Trondheim S – Oslo S	3	2	3

Tabell 1 - Minimumskrav til grunnproduksjon (eks. nattog) for FJ-tog på Dovrebanen.

2.1.2 Minimumskrav til grunnproduksjon N-tog Oslo S – Trondheim S

Tabell 2 angir minimumskrav til grunnproduksjon for N-tog på Dovrebanen:

Strekning	Antall avganger		
	Mandag – fredag	Lørdag	Søndag
Oslo S – Trondheim S	1	-	1
Trondheim S – Oslo S	1	-	1

Tabell 2 - Minimumskrav til grunnproduksjon for N-tog på Dovrebanen.

2.2 Stoppmønster

Krav til stoppmønster for avganger som inngår i minimumskrav til rutetilbudet i punkt 2.1, er angitt i krav nr. A-2 2.2.1 og A-2 2.2.2. Leverandøren står fritt til å definere stoppmønster for avganger utover minimumskrav og opsjoner.

Krav nr.	Krav
A-2 2.2.1	<p>Leverandøren skal betjene følgende stasjoner/holdeplasser med alle avganger som er definert i punkt 2.1 og 3.1 på Dovrebanen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Oslo S, • Lillestrøm, • Oslo Lufthavn, • Hamar, • Lillehammer, • Ringebu, • Vinstra, • Otta, • Dombås, • Hjerkin, • Oppdal, • Berkåk, • Støren, • Heimdalen, samt • Trondheim S. <p>Leverandøren skal umiddelbart varsle Oppdragsgiver dersom det i Infrastrukturforvalters kapasitetstildelingsprosess ikke tildeles ruteleier som oppfyller kravet.</p>

A-2 2.2.2	Leverandøren skal betjene stasjonene som opplistet nedenfor i henhold til «R19», for de avgangene som er definert i punkt 2.1 og 3.1. Ytterligere reduksjon av stoppmønster kan legges til grunn etter dialog med den aktuelle fylkeskommune, forutsatt godkjenning av Oppdragsgiver: <ul style="list-style-type: none"> • Hunderfossen, samt • Kongsvoll.
A-2 2.2.3	På strekningen Lillehammer – Oslo S skal tog fra Trondheim S til Oslo S kun stoppe for avstigning ved stasjonene Lillestrøm og Oslo Lufthavn. Tog fra Oslo S til Trondheim S skal kun stoppe for påstigning ved stasjonene Lillestrøm og Oslo Lufthavn.
A-2 2.2.4	Ved Heimdal stasjon skal tog fra Trondheim S til Oslo S kun stoppe for påstigning. Tog fra Oslo S til Trondheim S skal kun stoppe for avstigning ved Heimdal stasjon.

3 Opsjon for tilbudsutvikling

3.1 Opsjon 1-2 på Dovrebanen

Krav nr.	Krav
A-2 3.1.1	Leverandøren skal minimum tilby et rutetilbud som beskrevet i «Vedlegg A-2», punkt 3.1, for FJ-tog på Dovrebanen, dersom Oppdragsgiver utløser opsjon 1-2.

For Dovrebanen skal Leverandøren i stedet for minimumskravene i punkt 2.1.1, tilby en grunnproduksjon for FJ- tog Oslo S – Trondheim S som angitt i Tabell 3. Øvrige minimumskrav gjelder uforandret.

Strekning	Antall avganger		
	Mandag – fredag	Lørdag	Søndag
Oslo S – Trondheim S	4	2	4
Trondheim S – Oslo S	4	2	4

Tabell 3 - Minimumskrav til grunnproduksjon (eks. nattog) for FJ-tog på Dovrebanen i opsjon 1-2. Endringer sammenlignet med minimumskrav i punkt 2.1.1 er angitt med grå fyllfarge.

Dersom opsjon 1-2 utløses, stiller Norske tog til disposisjon ytterligere ett togsett type 73A for trafikk til dagtogavgangene på Dovrebanen.

4 Kjøretøy og vedlikehold

Norske tog vil stille til disposisjon (inkludert driftsreserve) følgende Kjøretøy for trafikk på Dovrebanen:

- Inntil 4 togsett type 73A til dagtogavganger. Ved utløsning av opsjon 1-2 økes antall disponible togsett type 73A til 5 enheter
- Inntil 3 lokomotiv type EL18
- Inntil 16 vogner type 5, herunder
 - 2 FR5

- 2 A5
- 2 BC5
- 10 B5
- 6 sovevogner type WLAB2 til nattogsavganger

Utover Kjøretøy som er listet opp ovenfor, kan Leverandøren benytte Kjøretøy som er angitt i «Vedlegg A» punkt 5. Eventuelle Kjøretøy fra listen over som ikke anvendes for å gjennomføre trafikken i henhold til minimumskravene på Dovrebanen, kan benyttes på annen strekning innenfor Trafikkpakken.

Tilbudt Kjøretøy representerer den minimumsstandard for Kjøretøy som Oppdragsgiver forventer for betjening av strekningen Oslo S – Trondheim S med hensyn til:

- Belysning, ventilasjon, toaletter og andre komfortelementer
- Ombordfasiliteter for barn og familier
- Høytaleranlegg og visuelle informasjonsbærere
- Plass til bagasje, rullestoler, barnevogner, sykler, dyr mv.
- Tilgjengelighet for kunder med særskilte behov.
- Kildesortering

Leverandøren står fritt til å gjennomføre modifikasjoner på Kjøretøyene innenfor de regler som gjelder for «Vedlegg E-1», og så lenge omtalt minimumsstandard med hensyn til kundenes komfort er opprettholdt. Modifikasjonsbehovet skal være knyttet til Leverandørens videreutvikling av sitt togprodukt på Dovrebanen. Kostnader til modifikasjoner initiert av Leverandøren er Leverandørens fulle ansvar.

5 Kundeservice

5.1 Servering

«Vedlegg E-1» angir eksisterende serveringsfasiliteter i kafevogner.


Krav nr.	Krav
A-2 5.1.1	Leverandøren skal ha et serveringstilbud på FJ- og N-tog på Dovrebanen. Leverandørens overordnede beskrivelse av serveringstilbudet for FJ-tog på Dovrebanen fremgår av «Vedlegg J-1».

6 Kvalitetsoppfølging

6.1 Mål og krav til pålitelighet på Dovrebanen


Oppdragsgiver fastsetter minstekrav til Operatørvhengig regularitet for FJ-tog Oslo S – Trondheim S for hele avtaleperioden.

Oppdragsgiver har fastsatt punktlighetsmål 90 % per år på Dovrebanen for hele avtaleperioden. Hvordan Leverandøren vil arbeide for å oppnå god punktlighet er en del av leveranseforpliktelsen for punkt A 8.1.1 i «Vedlegg J-1».

Krav nr.	Krav
A-2 6.1.1  (Malus)	Leverandøren skal oppnå en Operatørvhengig regularitet 100 % pr år på Dovrebanen. Leverandørens overordnede retningslinjer for å oppnå regularitetskravet fremgår av fremgår av «Vedlegg J-1».

6.2 Krav til kundetilfredshet (KTI) på Dovrebanen

KTI-undersøkelsen har som formål å måle utviklingen i kundenes tilfredshet med hensyn til viktige kundefaktorer ved togproduktet.

Krav nr.	Krav
A-2 6.2.1  (Bonus)	Leverandøren skal oppnå et KTI-resultat på minimum 81 poeng per år samlet for Dovrebanen og Raumabanen. Ved høyere måloppnåelse utbetales bonus etter bestemmelsene i «Vedlegg B» punkt 3.2. Leverandørens overordnede plan for måloppnåelse og kontinuerlig forbedring fremgår av «Vedlegg J-1».

7 Miljø

Oppdragsgiver skal bidra til at jernbanesektoren drives mest mulig effektivt, sikkert og miljøvennlig til beste for de reisende, godstransporten og samfunnet.

Krav nr.	Krav
A-2 7.1	Leverandøren skal ha kildesortering om bord i avganger som kjøres med type 73A og type 5.



Trafikkavtale Trafikkpakke 2 Nord

- Fjerntog (FJ-tog) Trondheim S – Bodø
- Fjerntog (FJ-tog) Oslo S – Trondheim S
- Regiontog (R-tog) Rognan – Bodø
- Regiontog (R-tog) Lundamo/Melhus – Trondheim S – Steinkjer
- Regiontog (R-tog) Dombås – Åndalsnes
- Regiontog (R-tog) Heimdal – Trondheim S – Storlien
- Regiontog (R-tog) Hamar – Røros – Trondheim S

Vedlegg A-3 Leveransebeskrivelse R-tog Lundamo/Melhus –
Trondheim S – Steinkjer

Endringslogg

Versjon	Hva	Dato
1.0	Vedlegg A-3.	28.06.2019

Innhold

1 R-tog Lundamo/Melhus – Trondheim S – Steinkjer	4
2 Trafikkoppdraget	4
2.1 Rutetilbud.....	4
2.1.1 Minimumskrav til grunnproduksjon R-tog Lundamo/Melhus – Trondheim S – Steinkjer	5
2.2 Stoppmønster.....	6
3 Opsjoner for tilbudsutvikling	7
3.1 Opsjon 1-3	7
3.2 Opsjon 1-4	7
4 Kjøretøy og vedlikehold	8
5 Kundeservice	9
5.1 Servering	9
6 Kvalitetsoppfølging	9
6.1 Mål og krav til pålitelighet for Trønderbanen	9
6.2 Krav til kundetilfredshet (KTI) for Trønderbanen og Meråkerbanen.....	9
7 Miljø	9

1 R-tog Lundamo/Melhus – Trondheim S – Steinkjer

Dette dokument gir en beskrivelse av de krav som gjelder spesielt for R-tog Lundamo/Melhus – Trondheim S – Steinkjer. Kravene kommer i tillegg til fellesbestemmelsene i «Vedlegg A».

Regiontogene på Lundamo/Melhus – Trondheim S – Steinkjer skal dekke pendlerbehov fra Trøndelag inn til Trondheim, samt lokal arbeidspendling i Innherred. Videre skal regiontogene binde sammen det nye Trøndelagsfylket. Regiontogene har også en funksjon som tilbringertransport til Værnes for reisende fra Innherred.

2 Trafikkoppdraget

Trafikkoppdraget omfatter togtrafikken på strekningen Lundamo/Melhus – Trondheim S - Steinkjer, benevnt som Trønderbanen.

Leverandøren står fritt til å utforme rutetilbudet og gjennomføre trafikken så lenge minstekrav til rutetilbud og stoppmønster som beskrevet i punkt 2.1 og 2.2 er tilfredsstillt.

Lavtrafikkperioden på Trønderbanen er hverdager etter kl. 19.00, samt lørdager og søndager i henhold til gjeldende ruteplan fra desember 2017. Øvrige perioder kjøres normal frekvens.

Høytrafikkperioden for Trønderbanen er mandag – fredag mellom kl. 06:00 – 09:00 og 14:00 – 18:00, i henhold til gjeldende ruteplan fra desember 2017.

2.1 Rutetilbud

Minimumskrav til rutetilbudet på Trønderbanen fra og med Trafikkstart er angitt i kravpunktene under.

Krav nr.	Krav
A-3 2.1.1	Leverandøren skal fra Trafikkstart til Ruteterminskiftet i desember 2021 minimum betjene Trønderbanen med et rutetilbud og transportkapasitet i henhold til gjeldende ruteplan fra desember 2017 (R18).
A-3 2.1.2	Leverandøren skal fra og med Ruteterminskiftet i desember 2021 minimum tilby et rutetilbud som beskrevet i punkt 2.1.1 med tilhørende underkapitler.
A-3 2.1.3	Leverandøren skal tilpasse setekapasiteten på den enkelte avgang til behovet for transportkapasitet innenfor de rammer som er gitt av tildelt Kjøretøy.
A-1 2.1.4	Leverandøren kan i en periode på inntil 8 uker i Sommerperioden redusere togtilbudet med inntil 36 % målt i togkilometer per uke for strekningen Lundamo/Melhus/Lerkendal – Trondheim S – Steinkjer. Det stilles ikke krav til opprettholdelse av togtilbud på strekningen Lerkendal – Marienborg i sommerperioden.
A-1 2.1.5	Leverandøren kan i en periode på inntil 8 uker i Sommerperioden innstille togtilbudet i sin helhet for rushtidsavgangen Oppdal – Trondheim S.

2.1.1 Minimumskrav til grunnproduksjon R-tog Lundamo/Melhus – Trondheim S – Steinkjer

Tabellene 1 angir minimumskrav til frekvens i grunnproduksjonen for R-tog Melhus – Trondheim S – Steinkjer.

Strekning/periode	Mandager - fredag			Lørdag			Søndag		
	Første	Siste	Intervall	Første	Siste	Intervall	Første	Siste	Intervall
Steinkjer – Lundamo ^{A)} normaltrafikk	06:00	21:00	60						
Lundamo ^{A)} – Steinkjer normaltrafikk	05:00	18:00	60						
Steinkjer – Lundamo ^{A)} lavtrafikk				08:00	21:00	120	08:00	21:00	120
Lundamo ^{A)} – Steinkjer lavtrafikk	19:00	22:00	120	07:00	20:00	120	09:00	22:00	120

Tabell 1 - Minimumskrav til frekvens i normaltrafikk og lavtrafikk for R-tog Lundamo/Melhus – Trondheim S – Steinkjer. Tidene angir seneste oppstartstidspunkt for frekvens fra utgangsstasjon og tidligste avslutningstidspunkt av frekvens fra utgangsstasjon. Intervaller angis i minutter.

A) 50 % av avgangene kan kjøres til/fra Melhus Skysstasjon i stedet for Lundamo.

I tillegg til grunnproduksjonen, skal det kjøres rushtidsavganger for å dekke behov for arbeidspending. Tabell 2 angir krav til frekvensøkning utover grunnproduksjonen i rushtid.

Strekning/periode	Mandager - fredager		
	Første	Siste	Intervall (min)
Steinkjer – Marienborg rushtid	05:30	06:30	30
Marienborg – Lerkendal rushtid	07:00	08:00	60
Lerkendal – Marienborg rushtid	14:30	15:30	60
Marienborg - Steinkjer	14:30	16:00	30
Støren – Melhus*)	07:00	08:00	60
Melhus – Trondheim S*)	07:00	09:00	30
Leangen – Melhus *)	14:30	16:30	30
Melhus – Støren *)	15:00	16:00	60

Tabell 2 - Minimumskrav til frekvens i høytrafikk for strekningene Marienborg – Lerkendal, Marienborg – Steinkjer, Støren – Melhus, Melhus – Trondheim S samt Leangen – Melhus. Tidene angir seneste oppstartstidspunkt for frekvens fra utgangsstasjon og tidligste avslutningstidspunkt av frekvens fra utgangsstasjon. Intervaller angis i minutter.

*) R-tog til/fra Rørosbanen/Oppdal kan inngå i frekvens mellom Støren/Melhus og Trondheim S/Leangen.

Innsatstog for å oppnå tilstrekkelig frekvens Steinkjer – Marienborg og Marienborg – Lerkendal skal kjøres gjennomgående.

På strekningene Oppdal – Trondheim S og Stjørdal – Trondheim S – Melhus skal det kjøres tilleggsavgang i morgenrush for å sikre et tilstrekkelig togtilbud til arbeidsreisende.

Strekning	Mandag - fredag
Oppdal – Trondheim S	1 avgang med avgang fra Oppdal kl. 06:00 – 07:00

Tabell 3 - Minimumskrav til supplerende rushtidsavgang Oppdal – Trondheim S for R-tog på Trønderbanen.

Strekning	Mandag - fredag
Stjørdal – Trondheim S - Melhus	1 avgang med avgang Stjørdal kl. 05:00 – 06:00

Tabell 4 - Minimumskrav for supplerende rushtidsavgang Stjørdal – Trondheim S – Melhus.

2.2 Stoppmønster

Krav til stoppmønster for avganger som inngår i minimumskrav til rutetilbudet i punkt 2.1, er angitt i krav nr. A-3 2.2.1, A-3 2.2.2 og A-3 2.2.3. Leverandøren står fritt til å definere stoppmønster for avganger utover minimumskrav og opsjoner.

Krav nr.	Krav
A-3 2.2.1	<p>Leverandøren skal betjene følgende stasjoner/holdeplasser med alle avganger som er definert i punkt 2.1, 3.1 og 3.2 på Trønderbanen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Steinkjer, • Sparbu, • Røra, • Verdal, • Røstad/HINT, • Levanger, • Skogn, • Skatval, • Stjørdal, • Værnes, • Hell, • Hommelvik, • Vikhammer, • Rotvoll, • Leangen, • Lilleby, • Lademoen, • Trondheim S, • Skansen, • Marienborg, • Heimdal, samt • Melhus Skysstasjon. <p>Leverandøren skal umiddelbart varsle Oppdragsgiver dersom det i Infrastrukturforvalters kapasitetstildelingsprosess ikke tildeles ruteleier som oppfyller kravet.</p>
A-3 2.2.2	<p>Leverandøren skal betjene stasjonene som opplistet nedenfor i henhold til «R19», for de avgangene som er definert i punkt 2.1, 3.1 og 3.2. Ytterligere reduksjon av stoppmønster kan legges til grunn etter dialog med den aktuelle fylkeskommune, forutsatt godkjenning av Oppdragsgiver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bergsgrav, • Ronglan, samt • Åsen.
A-3 2.2.3	<p>For avganger som kjøres på strekningen Melhus – Lundamo – Oppdal/Røros skal følgende stasjoner ha togstopp for alle avganger som er definert i punkt 2.1, 3.1 og 3.2:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kvål, • Ler, • Lundamo, • Hovin, • Støren, • Berkåk, samt • Oppdal.

3 Opsjoner for tilbudsutvikling

3.1 Opsjon 1-3

Krav nr.	Krav
A-3 3.1.1	Leverandøren skal minimum tilby et rutetilbud som beskrevet i «Vedlegg A-3», punkt 3-1, for R-tog på Trønderbanen, dersom Oppdragsgiver utløser opsjon 1-3.

Leverandøren skal i stedet for minimumskravene i Tabell 1 tilby grunnproduksjon for R-tog på Trønderbanen som angitt i Tabell 5. Kravene erstatter kravene i tabell 1 i punkt 2.1.1. Øvrige minimumskrav gjelder uforandret.

Strekning/periode	Mandager - fredag			Lørdag			Søndag		
	Første	Siste	Intervall	Første	Siste	Intervall	Første	Siste	Intervall
Steinkjer – Lundamo ^{A)} normaltrafikk	05:00	21:00	60						
Lundamo ^{A)} – Steinkjer normaltrafikk	05:00	22:00	60						
Steinkjer – Lundamo ^{A)} lavtrafikk				08:00	21:00	120	08:00	21:00	120
Lundamo ^{A)} – Steinkjer lavtrafikk				07:00	20:00	120	09:00	22:00	120

Tabell 5 - Minimumskrav til frekvens i normaltrafikk og lavtrafikk for R-tog Lundamo/Melhus – Trondheim S – Steinkjer. Tidene angir seneste oppstartstidspunkt for frekvens fra utgangsstasjon og tidligste avslutningstidspunkt av frekvens fra utgangsstasjon. Intervaller angis i minutter. Endringer sammenlignet med minimumskravene i Tabell 1 er angitt med grå fyllfarge.

A) 50 % av avgangene kan kjøres til/fra Melhus Skysstasjon i stedet for Lundamo.

Krav til rushtidstog Stjørdal – Trondheim S – Melhus i Tabell 4 kan erstattes med grunnrutetog Steinkjer – Trondheim – Melhus, med avgangstid fra Stjørdal innenfor samme tidsintervall.

Rushtidsavganger Steinkjer – Lerkendal, Lerkendal – Steinkjer, Melhus – Trondheim og Trondheim – Melhus samt supplerende rushtidsavgang Oppdal – Trondheim S, kjøres som beskrevet i Tabellene 2 og 3, punkt 2.1.1.

3.2 Opsjon 1-4

Krav nr.	Krav
A-3 3.2.1	Leverandøren skal minimum tilby et rutetilbud som beskrevet i punkt 3.2 dersom Oppdragsgiver utløser opsjon 1-4.

Leverandøren skal i stedet for minimumskravene i Tabell 1, tilby grunnproduksjon for R-tog på Trønderbanen som angitt i Tabell 6. Kravene erstatter kravene i Tabell 1 i punkt 2.1.1. Øvrige minimumskrav gjelder uforandret.

Strekning/periode	Mandager - fredag			Lørdag			Søndag		
	Første	Siste	Intervall	Første	Siste	Intervall	Første	Siste	Intervall
Steinkjer – Lundamo ^{A)} normaltrafikk	06:00	21:00	60	08:00	15:00	60	12:00	21:00	60
Lundamo ^{A)} – Steinkjer normaltrafikk	05:00	18:00	60	07:00	15:00	60	12:00	22:00	60
Steinkjer – Lundamo ^{A)} lavtrafikk				16:00	21:00	120	08:00	11:00	120
Lundamo ^{A)} – Steinkjer lavtrafikk	19:00	22:00	120	16:00	20:00	120	09:00	11:00	120

Tabell 6 - Minimumskrav til frekvens i normaltrafikk og lavtrafikk for R-tog Lundamo/Melhus – Trondheim S – Steinkjer. Tidene angir seneste oppstartstidspunkt for frekvens fra utgangsstasjon og tidligste avslutningstidspunkt av frekvens fra utgangsstasjon. Intervaller angis i minutter. Endringer sammenlignet med minimumskravene i tabell 1 er angitt med grått.

A) 50 % av avgangene kan kjøres til/fra Melhus Skysstasjon i stedet for Lundamo.

Rushtidsavganger Steinkjer – Lerkendal, Lerkendal – Steinkjer, Melhus – Trondheim S og Trondheim S – Melhus samt supplerende rushtidsavgang Oppdal – Trondheim S og Stjørdal – Melhus kjøres som beskrevet i Tabellene 2,3 og 4, punkt 2.1.1.

4 Kjøretøy og vedlikehold

Norske tog vil stille til disposisjon (inkludert driftsreserve) følgende Kjøretøy for trafikk på Trønderbanen:

- Inntil 8 togsett type 92

Rushtidstoget Oppdal – Trondheims S kan betjenes med Kjøretøy fra en av de andre linjene i Trafikkpakken. Utover Kjøretøy som er listet opp ovenfor, kan Leverandøren benytte Kjøretøy som er angitt i «Vedlegg A» punkt 5. Eventuelle Kjøretøy fra listen over som ikke anvendes for å gjennomføre trafikken i henhold til minimumskravene på Trønderbanen, kan benyttes på annen strekning innenfor Trafikkpakken.

Tilbudt Kjøretøy representerer den minimumsstandard for Kjøretøy som Oppdragsgiver forventer for betjening av strekningen Lundamo/Melhus – Trondheim S – Steinkjer med hensyn til:

- Belysning, ventilasjon, toaletter og andre komfortelementer
- Ombordfasiliteter for barn og familier
- Høytaleranlegg og visuelle informasjonsbærere
- Plass til bagasje, rullestoler, barnevogner, sykler, dyr mv.
- Tilgjengelighet for kunder med særskilte behov.
- Kildesortering

Leverandøren står fritt til å gjennomføre modifikasjoner på Kjøretøyene innenfor de regler som gjelder for «Vedlegg E-1», og så lenge omtalt minimumsstandard med hensyn til kundenes komfort er opprettholdt. Modifikasjonsbehovet skal være knyttet til Leverandørens videreutvikling av togproduktet på Trønderbanen. Kostnader til modifikasjoner initiert av Leverandøren er Leverandørens fulle ansvar.

5 Kundeservice

5.1 Servering

«Vedlegg E-1» angir eksisterende serveringsfasiliteter med serveringsautomater i type 92.


Krav nr.	Krav
A-3 5.1.1	Leverandøren skal ha et forenklet serveringstilbud på R-tog på Trønderbanen. Leverandørens overordnede beskrivelse av serveringstilbudet for R-tog på Trønderbanen fremgår av «Vedlegg J-1».

6 Kvalitetsoppfølging

6.1 Mål og krav til pålitelighet for Trønderbanen


Oppdragsgiver fastsetter minstekrav til Operatørvhengig regularitet for R-tog Melhus – Trondheim S - Steinkjer for hele avtaleperioden.

Oppdragsgiver har fastsatt punktlighetsmål 90 % per år for Trønderbanen for hele avtaleperioden. Hvordan Leverandøren vil arbeide for å oppnå god punktlighet er en del av leveranseforpliktelsen for punkt A 8.1.1 i «Vedlegg J-1».

Krav nr.	Krav
A-3 6.1.1	Leverandøren skal oppnå en Operatørvhengig regularitet 100 % pr år på Trønderbanen.
 (Malus)	Leverandørens overordnede retningslinjer for å oppnå regularitetskravet fremgår av «Vedlegg J-1».

6.2 Krav til kundetilfredshet (KTI) for Trønderbanen og Meråkerbanen

KTI-undersøkelsen har som formål å måle utviklingen i kundenes tilfredshet med hensyn til de viktigste kundefaktorene ved togproduktet.

Krav nr.	Krav
A-3 6.2.1	Leverandøren skal oppnå et KTI-resultat på minimum 81 poeng per år samlet for Trønderbanen og Meråkerbanen.
 (Bonus)	Ved høyere måloppnåelse utbetales bonus etter bestemmelsene i «Vedlegg B» punkt 3.2. Leverandørens overordnede plan for måloppnåelse og kontinuerlig forbedring fremgår av «Vedlegg J-1».

7 Miljø

Oppdragsgiver skal bidra til at jernbanesektoren drives mest mulig effektivt, sikkert og miljøvennlig til beste for de reisende, godstransporten og samfunnet.

Krav nr.	Krav
A-3 7.1	Leverandøren skal ha kildesortering om bord i avganger som kjøres med type 92 og eventuelt andre type Kjøretøy på Trønderbanen



Trafikkavtale Trafikklpakke 2 Nord

- Fjerntog (FJ-tog) Trondheim S – Bodø
- Fjerntog (FJ-tog) Oslo S – Trondheim S
- Regiontog (R-tog) Rognan – Bodø
- Regiontog (R-tog) Lundamo/Melhus – Trondheim S – Steinkjer
- Regiontog (R-tog) Dombås – Åndalsnes
- Regiontog (R-tog) Heimdal – Trondheim S – Storlien
- Regiontog (R-tog) Hamar – Røros – Trondheim S

Vedlegg A-4 Leveransebeskrivelse R-tog Dombås – Åndalsnes

Endringslogg

Versjon	Hva	Dato
1.0	Vedlegg A-4.	28.06.2019

Innhold

1 R-tog Dombås – Åndalsnes	4
2 Trafikkoppendraget	4
2.1 Rutetilbud	4
2.1.1 Minimumskrav til grunnproduksjon R-tog (Lillehammer)/Dombås – Åndalsnes	5
2.2 Stoppmønster	5
3 Kjøretøy og vedlikehold	6
4 Kundeservice	6
4.1 Servering	6
5 Kvalitetsoppfølging	7
5.1 Mål og krav til pålitelighet på Raumabanen	7
5.2 Krav til kundetilfredshet (KTI) på Raumabanen	7
6 Miljø	7

LB
WV

1 R-tog Dombås – Åndalsnes

Dette dokument gir en beskrivelse av de krav som gjelder spesielt for R-tog (Lillehammer)/Dombås – Åndalsnes. Kravene kommer i tillegg til fellesbestemmelsene i «Vedlegg A».

Regiontogene Dombås – Åndalsnes er i all hovedsak matetrafikk fra byene i Møre og Romsdal for viderereise til Østlandet med Dovrebanens tog, og i noe grad til Trondheimsområdet. TogBuss mellom Åndalsnes og Ålesund/Molde øker Raumabanens influensområde. Raumabanen skal også betjene lokale reiser på strekningen.

2 Trafikkoppdraget

Trafikkoppdraget omfatter togtrafikken på strekningen Dombås – Åndalsnes, benevnt som Raumabanen. I tillegg omfatter trafikkoppdraget forlengelse av en avgang hver vei Dombås – Lillehammer.

Leverandøren står fritt til å utforme rutetilbudet og gjennomføre trafikken på Raumabanen så lenge minstekrav til rutetilbud og stoppmønster som beskrevet i punkt 2.1 og 2.2 er tilfredsstillt.

2.1 Rutetilbud

Minimumskrav til rutetilbudet på Raumabanen fra og med Trafikkstart er angitt i kravpunktene under.

Lavtrafikkperioden på Raumabanen er lørdag samt søndag morgen/formiddag, i henhold til gjeldende ruteplan fra desember 2017. Øvrig perioder kjøres normal frekvens.

Krav nr.	Krav
A-4 2.1.1	Leverandøren skal fra Trafikkstart til Ruteterminskiftet i desember 2021 betjene Raumabanen med et rutetilbud og transportkapasitet i henhold til gjeldende ruteplan fra desember 2017 (R18).
A-4 2.1.2	Leverandøren skal fra og med Ruteterminskiftet i desember 2021 minimum tilby et rutetilbud som beskrevet i punkt 2.1.1.
A-4 2.1.3	Leverandøren skal legge til rette for at Raumabanens tog korresponderer med togene til/fra Dovrebanen. I tilfeller hvor det ikke er ruteteknisk mulig å etablere korrespondanser i begge retninger på Dovrebanen, skal korrespondanse til/fra Oslo prioriteres.
A-4 2.1.4	Leverandøren skal tilby kunden korrespondansegaranti for reiser mellom Raumabanen og Dovrebanen, selv om overgangstiden er kortere enn kravene i standard transportvilkår.
A-4 2.1.5	Leverandøren skal, så langt det er mulig, legge til rette for korrespondanse mellom tog og rutegående busser på følgende relasjoner: <ul style="list-style-type: none"> • Åndalsnes – Molde, med målsetting om alle togavganger • Åndalsnes – Ålesund, med målsetting om alle togavganger unntatt første morgenavgang fra Åndalsnes.

2.1.1 Minimumskrav til grunnproduksjon R-tog (Lillehammer)/Dombås – Åndalsnes

Tabell 1 angir minimumskrav til grunnproduksjon for R-tog Dombås - Åndalsnes:

Strekning	Antall avganger		
	Mandag – Fredag	Lørdag	Søndag
Dombås - Åndalsnes	4	2	3
Åndalsnes - Dombås	4	2	3
Lillehammer – Dombås *)	1	-	-
Dombås – Lillehammer *)	1	-	-

Tabell 1 - Minimumskrav til grunnproduksjonen for R-tog på Raumabanen.

*) Forlengelse av avgang på Raumabanen. Med forlengelse menes både direkte forlengelse av R-tog til/fra Raumabanen, alternativ korrespondanse på Dombås med Fj-tog på Dovrebanen. Krav til stoppmønster, jf. punkt 2.2, gjelder uavhengig av løsning.

2.2 Stoppmønster

Krav til stoppmønster for avganger som inngår i minimumskrav til rutetilbudet i punkt 2.1, er angitt i krav nr. A-4 2.2.1, A-4 2.2.2 og A-4 2.2.3. Leverandøren står fritt til å definere stoppmønster for avganger utover minimumskrav og opsjoner.

Krav nr.	Krav
A-4 2.2.1	<p>Leverandøren skal betjene følgende stasjoner/holdeplasser med alle avganger som er definert i punkt 2.1 på Raumabanen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dombås, • Bjorli, samt • Åndalsnes. <p>Leverandøren skal umiddelbart varsle Oppdragsgiver dersom det i Infrastrukturforvalters kapasitetstildelingsprosess ikke tildeles ruteleier som oppfyller kravet.</p>
A-4 2.2.2	<p>Leverandøren skal betjene stasjonene som opplistet nedenfor i henhold til «R19», for de avgangene som er definert i punkt 2.1. Ytterligere reduksjon av stoppmønster kan legges til grunn etter dialog med den aktuelle fylkeskommune og forutsetter godkjenning fra Oppdragsgiver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lesja, samt • Lesjaverk.
A-4 2.2.3	<p>For avganger som er forlenget på strekningen Dombås – Lillehammer, skal alle avganger som er definert i punkt 2.1 betjene følgende stasjoner:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dombås, • Dovre, • Otta, • Kvam, • Vinstra, • Ringebu, samt • Lillehammer.

A-4 2.2.4	Leverandøren skal betjene Hunderfossen stasjon i henhold til «R19» på strekningen Dombås – Lillehammer, for de avgangene som er definert i punkt 2.1. Ytterligere reduksjon av stoppmønster kan legges til grunn etter dialog med den aktuelle fylkeskommune, forutsatt godkjenning av Oppdragsgiver.
-----------	---

3 Kjøretøy og vedlikehold

Norske tog vil stille til disposisjon (inkludert driftsreserve) følgende Kjøretøy for trafikk på Raumabanen:

- Inntil 2 togsett type 93

Utover Kjøretøy som er listet opp ovenfor, kan Leverandøren benytte Kjøretøy som er angitt i «Vedlegg A» punkt 5. Eventuelle Kjøretøy fra listen over og som ikke anvendes for å gjennomføre trafikken i henhold til minimumskravene på Raumabanen, kan benyttes på annen strekning innenfor Trafikkpakken.

Tilbudt Kjøretøy representerer den minimumsstandard for Kjøretøy som Oppdragsgiver forventer for betjening av strekningen (Lillehammer)/Dombås – Åndalsnes med hensyn til:

- Belysning, ventilasjon, toaletter og andre komfortelementer
- Ombordfasiliteter for barn og familier
- Høytaleranlegg og visuelle informasjonsbærere
- Plass til bagasje, rullestoler, barnevogner, sykler, dyr mv.
- Tilgjengelighet for kunder med særskilte behov.
- Kildesortering

Leverandøren står fritt til å gjennomføre modifikasjoner på Kjøretøyene innenfor de regler som gjelder for «Vedlegg E-1», og så lenge omtalt minimumsstandard med hensyn til kundenes komfort er opprettholdt. Modifikasjonsbehovet skal være knyttet til Leverandørens videreutvikling av sitt togprodukt på Dovrebanen. Kostnader til modifikasjoner initiert av Leverandøren er Leverandørens fulle ansvar.

4 Kundeservice

4.1 Servering

«Vedlegg E-1» angir eksisterende serveringsfasiliteter med serveringsautomater i type 93.


Krav nr.	Krav
A-4 4.1.1	Leverandøren skal ha et forenklet serveringstilbud på R-tog på Raumabanen. Leverandørens overordnede beskrivelse av serveringstilbudet for R-tog på Raumabanen fremgår av «Vedlegg J-1».

5 Kvalitetsoppfølging

5.1 Mål og krav til pålitelighet på Raumabanen

Oppdragsgiver fastsetter minstekrav til Operatørvhengig regularitet for R-tog på Raumabanen for hele avtaleperioden.

Oppdragsgiver har fastsatt punktlighetsmål 90 % per år på Raumabanen for hele avtaleperioden. Hvordan Leverandøren vil arbeide for å oppnå god punktlighet er en del av leveranseforpliktelsen for punkt A 8.1.1 i «Vedlegg J-1».

Krav nr.	Krav
A-4 5.1.1	Leverandøren skal oppnå en Operatørvhengig regularitet 100 % pr år på Raumabanen.
 (Malus)	Leverandørens overordnede retningslinjer for å oppnå regularitetskravet fremgår av fremgår av «Vedlegg J-1».

5.2 Krav til kundetilfredshet (KTI) på Raumabanen

KTI-undersøkelsen har som formål å måle utviklingen i kundenes tilfredshet med hensyn til viktige kundefaktorer ved togproduktet.

Krav til KTI på Raumabanen er gitt i «Vedlegg A-2» punkt A-2 6.2.1.

6 Miljø

Oppdragsgiver skal bidra til at jernbanesektoren drives mest mulig effektivt, sikkert og miljøvennlig til beste for de reisende, godstransporten og samfunnet.

Krav nr.	Krav
A-4 6.1	Leverandøren skal ha kildesortering om bord i avganger som kjøres med type 93.



Trafikkavtale Trafikkkpakke 2 Nord

- Fjerntog (FJ-tog) Trondheim S – Bodø
- Fjerntog (FJ-tog) Oslo S – Trondheim S
- Regiontog (R-tog) Rognan – Bodø
- Regiontog (R-tog) Lundamo/Melhus – Trondheim S – Steinkjer
- Regiontog (R-tog) Dombås – Åndalsnes
- Regiontog (R-tog) Heimdal – Trondheim S – Storlien
- Regiontog (R-tog) Hamar – Røros – Trondheim S

Vedlegg A-5 Leveransebeskrivelse R-tog Heimdal – Trondheim
S – Storlien

Endringslogg

Versjon	Hva	Dato
1.0	Vedlegg A-5.	28.06.2019.

Innhold

1 R-tog Heimdal – Trondheim S – Storlien	4
2 Trafikkopdraget	4
2.1 Rutetilbud.....	4
2.1.1 Minimumskrav til grunnproduksjon R-tog Heimdal – Trondheim S – Storlien	4
2.2 Stoppmønster.....	5
3 Opsjon for tilbudsutvikling	5
3.1 Opsjon 1-5 på Meråkerbanen	5
4 Kjøretøy og vedlikehold	6
5 Kundeservice	6
5.1 Servering	6
6 Kvalitetsoppfølging	7
6.1 Mål og krav til pålitelighet på Meråkerbanen	7
6.2 Krav til kundetilfredshet (KTI) på Meråkerbanen	7
7 Miljø	7

LB
LAW

1 R-tog Heimdal – Trondheim S – Storlien

Dette dokument gir en beskrivelse av de krav som gjelder spesielt for R-tog Heimdal – Trondheim S – Storlien. Kravene kommer i tillegg til fellesbestemmelsene i «Vedlegg A».

Regiontogene Heimdal – Trondheim S - Storlien skal dekke reisebehovet for pendlere og fritidsreisende som bor langs Meråkerbanen og som skal til regionsenteret Trondheim. Videre har R-togene en funksjon for å dekke transportbehovet for fritidsreiser fra Trondheimsområdet til Åre og Östersund, med togbytte på Storlien stasjon.

2 Trafikkopdraget

Trafikkopdraget omfatter togtrafikken på strekningen Heimdal – Trondheim S - Storlien, benevnt som Meråkerbanen

Leverandøren står fritt til å utforme rutetilbudet og gjennomføre trafikken på Meråkerbanen så lenge minstekrav til rutetilbud og stoppmønster som beskrevet i punkt 2.1 og 2.2 er tilfredsstillt.

2.1 Rutetilbud

Minimumskrav til rutetilbudet på Meråkerbanen fra og med Trafikkstart er angitt i kravpunktene under.

Krav nr.	Krav
A-5 2.1.1	Leverandøren skal fra Trafikkstart til Ruteterminskiftet i desember 2021 minimum betjene Meråkerbanen med et rutetilbud og transportkapasitet i henhold til gjeldende ruteplan fra desember 2017 (R18).
A-5 2.1.2	Leverandøren skal fra og med Ruteterminskiftet i desember 2021 minimum tilby et rutetilbud som beskrevet i punkt 2.1.1.
A-5 2.1.3	Leverandøren skal legge til rette for at Meråkerbanens tog korresponderer på Storlien med tog til/fra Östersund.
A-5 2.1.4	Leverandøren skal i samarbeid med togoperatør i Sverige legge til rette for kunden tilbys gjennomgående reise på hele strekningen Heimdal – Trondheim S – Östersund uten unødvendig tid for togbytte på Storlien.

2.1.1 Minimumskrav til grunnproduksjon R-tog Heimdal – Trondheim S – Storlien

Tabell 1 angir minimumskrav til grunnproduksjon for R-tog Heimdal – Trondheim S – Storlien:

Strekning	Antall avganger		
	Mandag – fredag	Lørdag	Søndag
Heimdal – Trondheim – Storlien	2	2	2
Storlien – Trondheim – Heimdal	2	2	2

Tabell 1 - Minimumskrav til grunnproduksjonen for R-tog på Meråkerbanen.

2.2 Stoppmønster

Krav til stoppmønster for avganger som inngår i minimumskrav, til rutetilbudet i punkt 2.1 og 3.1, er angitt i krav nr. A-5 2.2.1, og A-5 2.2.2. Leverandøren står fritt til å definere stoppmønster for avganger utover minimumskrav og opsjoner.

Krav nr.	Krav
A-5 2.2.1	<p>Leverandøren skal betjene følgende stasjoner/holdeplasser med alle avganger som er definert i punkt 2.1 og 3.1 på Meråkerbanen:</p> <p>R-tog på Meråkerbanen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Heimdal, • Marienborg, • Trondheim, • Hommelvik, • Hell, • Hegra, • Gudå, • Meråker, • Kopperå, samt • Storlien. <p>Leverandøren skal umiddelbart varsle Oppdragsgiver dersom det i Infrastrukturforvalters kapasitetstildelingsprosess ikke tildeles ruteleier som oppfyller kravet.</p>
A-5 2.2.2	<p>Leverandøren skal betjene stasjonene som opplistet nedenfor i henhold til «R19», for de avgangene som er definert i punkt 2.1 og 3.1. Ytterligere reduksjon av stoppmønster kan legges til grunn etter dialog med den aktuelle fylkeskommune, forutsatt godkjenning av Oppdragsgiver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Skansen, • Leangen, samt • Vikhamar.

3 Opsjon for tilbudsutvikling

3.1 Opsjon 1-5 på Meråkerbanen

Krav nr.	Krav
A-5 3.1.1	Leverandøren skal minimum tilby et rutetilbud som beskrevet i «Vedlegg A-5» punkt 3.1 for R-tog på Meråkerbanen, dersom Oppdragsgiver utløser opsjon 1-5.

Leverandøren skal i stedet for minimumskravene i tabell 1 tilby følgende grunnproduksjon for R-tog på Meråkerbanen. Kravene erstatter punkt 2.1.1. Øvrige minimumskrav gjelder uforandret.

Strekning	Antall avganger		
	Mandag – fredag	Lørdag	Søndag
Heimdal – Trondheim S – Storlien *)	3	3	3
Storlien – Trondheim S – Heimdal *)	3	3	3

Tabell 2 - Minimumskrav til grunnproduksjon for R-tog på Meråkerbanen i opsjon 1-5. Endringer sammenlignet med minimumskrav i Tabell 1 er angitt med grå fyllfarge.

*) Regiontogene på Meråkerbanen kan kjøres Trondheim S – Storlien og Storlien – Trondheim S dersom minimumskrav til frekvens på strekningen Heimdal – Trondheim S dekkes av avganger for øvrige togprodukter i Trafikkpakken.

4 Kjøretøy og vedlikehold

Norske tog vil stille til disposisjon (inkludert driftsreserve) følgende Kjøretøy for trafikk på Meråkerbanen:

- 1 togsett type 92

Utover Kjøretøy som er listet opp ovenfor, kan Leverandøren benytte Kjøretøy som er angitt i «Vedlegg A» punkt 5. Eventuelle Kjøretøy fra listen over som ikke anvendes for å gjennomføre trafikken i henhold til minimumskravene på Meråkerbanen, kan benyttes på annen strekning innenfor Trafikkpakken.

Tilbudt Kjøretøy representerer den minimumsstandard for Kjøretøy som Oppdragsgiver forventer for betjening av strekningen Heimdal – Trondheim S – Storlien med hensyn til:

- Belysning, ventilasjon, toaletter og andre komfortelementer
- Ombordfasiliteter for barn og familier
- Høytaleranlegg og visuelle informasjonsbærere
- Plass til bagasje, rullestoler, barnevogner, sykler, dyr mv.
- Tilgjengelighet for kunder med særskilte behov.
- Kildesortering

Leverandøren står fritt til å gjennomføre modifikasjoner på Kjøretøyene innenfor de regler som gjelder for «Vedlegg E-1», og så lenge omtalt minimumsstandard med hensyn til kundenes komfort er opprettholdt. Modifikasjonsbehovet skal være knyttet til Leverandørens videreutvikling av sitt togprodukt på Meråkerbanen. Kostnader til modifikasjoner initiert av Leverandøren er Leverandørens fulle ansvar.

5 Kundeservice

5.1 Servering

«Vedlegg E-1» angir eksisterende serveringsfasiliteter med serveringsautomater i type 92.


Krav nr.	Krav
A-5 5.1.1	Leverandøren skal ha et forenklet serveringstilbud på R-tog på Meråkerbanen. Leverandørens overordnede beskrivelse av serveringstilbudet for R-tog på Meråkerbanen fremgår av «Vedlegg J-1».

6 Kvalitetsoppfølging

6.1 Mål og krav til pålitelighet på Meråkerbanen

Oppdragsgiver fastsetter minstekrav til Operatørvhengig regularitet for Regiontog på Meråkerbanen for hele avtaleperioden.

Oppdragsgiver har fastsatt punktlighetsmål 90 % per år på Meråkerbanen for hele avtaleperioden. Hvordan Leverandøren vil arbeide for å oppnå god punktlighet er en del av leveranseforpliktelsen for punkt A 8.1.1 i «Vedlegg J-1».

Krav nr.	Krav
A-5 6.1.1	Leverandøren skal oppnå en Operatørvhengig regularitet 100 % pr år på Meråkerbanen.
 (Malus)	Leverandørens overordnede retningslinjer for å oppnå regularitetskravet fremgår av fremgår av «Vedlegg J-1».

6.2 Krav til kundetilfredshet (KTI) på Meråkerbanen

KTI-undersøkelsen har som formål å måle utviklingen i kundenes tilfredshet med hensyn til viktige kundefaktorer ved togproduktet.

KTI-krav til Meråkerbanen er gitt i «Vedlegg A-3» punkt A-3 6.2.1.

7 Miljø

Oppdragsgiver skal bidra til at jernbanesektoren drives mest mulig effektivt, sikkert og miljøvennlig til beste for de reisende, godstransporten og samfunnet.

Krav nr.	Krav
A-5 7.1.1	Leverandøren skal ha kildesortering om bord i avganger som kjøres med type 92.



Trafikkavtale Trafikklpakke 2 Nord

- Fjerntog (FJ-tog) Trondheim S – Bodø
- Fjerntog (FJ-tog) Oslo S – Trondheim S
- Regiontog (R-tog) Rognan – Bodø
- Regiontog (R-tog) Lundamo/Melhus – Trondheim S – Steinkjer
- Regiontog (R-tog) Dombås – Åndalsnes
- Regiontog (R-tog) Heimdal – Trondheim S – Storlien
- Regiontog (R-tog) Hamar – Røros – Trondheim S

Vedlegg A-6 Leveransebeskrivelse R-tog Hamar – Røros –
Trondheim S

Endringslogg

Versjon	Hva	Dato
1.0	Vedlegg A-6.	28.06.2019

Innhold

1 R-tog Hamar – Røros – Trondheim S	4
2 Trafikkoppdraget	4
2.1 Innledning.....	4
2.2 Rutetilbud.....	4
2.2.1 Minimumskrav til grunnproduksjon R-tog Hamar – Røros – Trondheim S	5
2.3 Stoppmønster.....	5
3 Opsjoner for tilbudsutvikling	6
3.1 Opsjon 1-6	6
3.2 Opsjon 1-7	7
4 Kjøretøy og vedlikehold	7
5 Kundeservice	8
5.1 Servering	8
6 Kvalitetsoppfølging	8
6.1 Mål og krav til pålitelighet for Rørosbanen	8
6.2 Krav til kundetilfredshet (KTI) for Rørosbanen	9
7 Miljø	9

1 R-tog Hamar – Røros – Trondheim S

Dette dokument gir en beskrivelse av de krav som gjelder spesielt for Regiontog (R-tog) Hamar – Røros – Trondheim S. Kravene kommer i tillegg til fellesbestemmelsene i «Vedlegg A».

Regiontogene på Hamar – Røros – Trondheim S skal dekke regionale reisebehov i Hedmark og Trøndelag. I Hedmark er arbeidspendlere og fritidsreisende mellom Østerdalen/Elverum og Hamar viktige målgrupper. Det skal også legges til rette for å bruke toget lokalt på interne reiser i Østerdalen. I Trøndelag er det arbeidspendlere og fritidsreisende fra Rørosområdet og Gauldalen til Trondheimsområdet og Værnes sentrale målgrupper. I Trøndelag skal Regiontogene Hamar – Røros – Trondheim S fremstå som en integrert del av Trønderbanens togtilbud på strekningen Støren – Trondheim S.

2 Trafikkoppdraget

2.1 Innledning

Trafikkoppdraget omfatter togtrafikken på strekningen Hamar – Røros – Trondheim S, benevnt som Rørosbanen.

Leverandøren står fritt til å utforme rutetilbudet og gjennomføre trafikken så lenge minstekrav til rutetilbud og stoppmønster som beskrevet i punkt 2.2 og 2.3 er tilfredsstillt.

Lavtrafikkperioden på Rørosbanen er lørdag samt søndag morgen/formiddag i henhold til gjeldende ruteplan fra desember 2017. Øvrig perioder kjøres normal frekvens.

2.2 Rutetilbud

Minimumskrav til rutetilbudet på Rørosbanen fra og med Trafikkstart er angitt i kravpunktene under.

Krav nr.	Krav
A-6 2.2.1	Leverandøren skal fra Trafikkstart til Ruteterminskiftet i desember 2021 minimum betjene Rørosbanen med et rutetilbud og transportkapasitet i henhold til gjeldende ruteplan fra desember 2017 (R18).
A-6 2.2.2	Leverandøren skal fra og med Ruteterminskiftet i desember 2021 minimum tilby et rutetilbud som beskrevet i punkt 2.2.1 med tilhørende underpunkter.
A-6 2.2.3	Leverandøren skal tilpasse setekapasiteten på den enkelte avgang til behovet for transportkapasitet innenfor de rammer som er gitt av tildelt Kjøretøy. Leverandørens plan for tilpassing av setekapasitet for R-tog på Rørosbanen fremgår av «Vedlegg J-1».
A-6 2.2.4	Leverandøren skal tilpasse rutetider til/fra Hamar slik at det etableres hensiktsmessige overgangstider for reiser til/fra Oslo med IC-tog (linje R10).
A-6 2.2.5	Leverandøren skal tilby minst 2 gjennomgående avganger hver vei Hamar – Røros – Trondheim mandager-fredager samt søndager og minst 1 gjennomgående avgang lørdager.
A-6 2.2.6	Leverandøren kan i en periode på inntil 8 uker i Sommerperioden redusere togtilbudet med inntil 28 % målt i togkm pr uke på strekningen Hamar-Røros

2.2.1 Minimumskrav til grunnproduksjon R-tog Hamar – Røros – Trondheim S

Tabell 1 angir minimumskrav til grunnproduksjon for R-tog Hamar – Røros – Trondheim S:

Strekning	Antall avganger		
	Mandag – Fredag	Lørdag	Søndag
Hamar – Røros	6	2	4
Røros – Hamar	6	3	3
Røros – Trondheim S	3	3	2
Trondheim S – Røros	3	1	3

Tabell 1 - Minimumskrav til grunnproduksjonen for R-tog på Rørosbanen

Enkelte avganger i Tabell 1 skal tilpasses særskilte kundegrupper, herunder:

- Morgenavgang Røros – Hamar med ankomst Hamar i tidsrommet kl. 07:30 – 08:00 mandag – fredag som et pendlertilbud
- Ettermiddagsavgang Hamar – Røros med avgang Hamar i tidsrommet 16:00 – 16:30 mandag – fredag som et pendlertilbud
- Morgenavgang Røros – Trondheim S med ankomst Trondheim S i tidsrommet kl. 07:30 – 08:00 mandag – fredag som et pendlertilbud.
- Ettermiddagsavgang Trondheim S – Røros med avgang Trondheim S i tidsrommet kl. 16:00 – 16:30 mandag – fredag som et pendlertilbud. Denne avgangen skal forlenges fra Rotvoll.

2.3 Stoppmønster

Krav til stoppmønster for avganger som inngår i minimumskrav til rutetilbudet i punkt 2.2, 3.1 og 3.2, er angitt i krav nr. A-6 2.3.1, og A-6 2.3.2. Leverandøren står fritt til å definere stoppmønster for avganger utover minimumskrav og opsjoner.

Krav nr.	Krav
A-6 2.3.1	<p>Leverandøren skal betjene følgende stasjoner/holdeplasser med alle avganger som er definert i punkt 2.2, 3.1 og 3.2 på Rørosbanen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hamar, • Løten, • Elverum, • Rena, • Koppang, • Alvdal, • Tynset, • Røros, • Støren, • Melhus Skysstasjon, • Heimdal, • Marienborg, samt • Trondheim S. <p>Leverandøren skal umiddelbart varsle Oppdragsgiver dersom det i Infrastrukturforvalters kapasitetstildelingsprosess ikke tildeles ruteleier som oppfyller kravet.</p>
A-6 2.3.2	<p>Leverandøren skal betjene stasjonene som opplistet nedenfor i henhold til «R19», for de avgangene som er definert i punkt 2.2, 3.1 og 3.2. Ytterligere reduksjon av stoppmønster kan legges til grunn etter dialog med den aktuelle fylkeskommune, forutsatt godkjenning av Oppdragsgiver:</p>

Krav nr.	Krav
	<ul style="list-style-type: none"> • Ilseng, • Steinvik, • Opphus, • Evenstad, • Stai, • Atna, • Hanestad, • Bellingmo, • Auma, • Tolga, • Os, • Glåmos, • Reitan, • Ålen, • Haltdalen, • Langlete, • Singsås, • Kotsøy, • Rognes, • Hovin, • Lundamo, • Ler, • Kvål, samt • Selsbakk. <p>Leverandøren skal umiddelbart varsle Oppdragsgiver dersom det i Infrastrukturforvalters kapasitetstildelingsprosess ikke tildeles ruteleier som oppfyller kravet.</p>

3 Opsjoner for tilbudsutvikling

3.1 Opsjon 1-6

Krav nr.	Krav
A-6 3.1.1	Leverandøren skal minimum tilby et rutetilbud som beskrevet i «Vedlegg A-6» punkt 3.1 for R-tog på Rørosbanen, dersom Oppdragsgiver utløser opsjon 1-6.

Leverandøren skal i stedet for minimumskravene i Tabell 1, tilby følgende grunnproduksjon for R-tog på strekningen Hamar – Røros – Trondheim S, dersom opsjon 1-6 utløses:

Strekning	Antall avganger		
	Mandag – fredag	Lørdag	Søndag
Hamar - Røros	7	2	4
Røros - Hamar	7	3	3
Røros – Trondheim S	3	3	2
Trondheim S – Røros	3	1	3

Tabell 2 - Minimumskrav til grunnproduksjon for R-tog på Rørosbanen i opsjon 1-6. Endringer sammenlignet med minimumskrav i Tabell 1 er angitt med blå fyllfarge.

Enkelte avganger i Tabell 2 skal tilpasses særskilte kundegrupper, herunder:

- Morgenavgang Røros – Hamar med ankomst Hamar i tidsrommet kl. 07:30 – 08:00 mandag – fredag som et pendlertilbud.
- Ettermiddagsavgang Hamar – Røros med avgang Hamar i tidsrommet 16:00 – 16:30 mandag – fredag som et pendlertilbud.
- Morgenavgang Røros - Trondheim med ankomst Trondheim i tidsrommet kl. 07:30 - 08:00 mandag – fredag som et pendlertilbud.
- Ettermiddagsavgang Trondheim – Røros med avgang Trondheim i tidsrommet kl. 16:00 – 16:30 mandag – fredag som et pendlertilbud. Denne avgangen skal forlenges fra Rotvoll.

3.2 Opsjon 1-7

Krav nr.	Krav
A-6 3.2.1	Leverandøren skal minimum tilby et rutetilbud som beskrevet i «Vedlegg A-6» punkt 3.2 for R-tog på Rørosbanen, dersom Oppdragsgiver utløser opsjon 1-7.

Leverandøren skal i stedet for minimumskravene i Tabell 1, tilby følgende grunnproduksjon for R-tog på strekningen Hamar – Røros – Trondheim S dersom opsjon 1-7 utløses:

Strekning	Antall avganger		
	Mandag – fredag	Lørdag	Søndag
Hamar – Røros	6	2	4
Røros – Hamar	6	3	3
Røros – Trondheim S	4	3	2
Trondheim S – Røros	4	1	3

Tabell 3 - Minimumskrav til grunnproduksjon for R-tog på Rørosbanen i opsjon 1-7. Endringer sammenlignet med minimumskrav i Tabell 1 er angitt med grå fyllfarge.

Enkelte avganger i Tabell 3 skal tilpasses særskilte kundegrupper, herunder:

- Morgenavgang Røros – Hamar med ankomst Hamar i tidsrommet kl. 07:30 – 08:00 mandag – fredag som et pendlertilbud.
- Ettermiddagsavgang Hamar – Røros med avgang Hamar i tidsrommet 16:00 – 16:30 mandag – fredag som et pendlertilbud.
- Morgenavgang Røros - Trondheim med ankomst Trondheim i tidsrommet kl. 07:30 - 08:30 mandag – fredag som et pendlertilbud.
- Ettermiddagsavgang Trondheim – Røros med avgang Trondheim i tidsrommet kl. 16:00 – 16:30 mandag – fredag som et pendlertilbud. Denne avgangen skal forlenges fra Rotvoll.

4 Kjøretøy og vedlikehold

Norske tog vil stille til disposisjon følgende Kjøretøy (inkludert driftsreserve) for trafikk på Rørosbanen, jf. «Vedlegg E-1»:

- Inntil 3 togsett type 92

- Inntil 3 togsett type 93

Utover Kjøretøy som er listet opp ovenfor, kan Leverandøren benytte Kjøretøy som er angitt i «Vedlegg A», punkt 5. Eventuelle Kjøretøy fra listen over som ikke anvendes for å gjennomføre trafikken i henhold til minimumskravene på Rørosbanen, kan benyttes på annen strekning innenfor Trafikkpakken.

Tilbudte Kjøretøy representerer den minimumsstandard for Kjøretøy som Oppdragsgiver forventer for betjening av strekningen Hamar - Røros – Trondheim S med hensyn til:

- Belysning, ventilasjon, toaletter og andre komfortelementer
- Ombordfasiliteter for barn og familier
- Høytaleranlegg og visuelle informasjonsbærere
- Plass til bagasje, rullestoler, barnevogner, sykler, dyr mv.
- Tilgjengelighet for kunder med særskilte behov.
- Kildesortering

Leverandøren står fritt til å gjennomføre modifikasjoner på Kjøretøyene innenfor de regler som gjelder for «Vedlegg E-1», og så lenge omtalt minimumsstandard med hensyn til kundenes komfort er opprettholdt. Modifikasjonsbehovet skal være knyttet til Leverandørens videreutvikling av togproduktet på Rørosbanen. Kostnader til modifikasjoner initiert av Leverandøren er Leverandørens fulle ansvar.

5 Kundeservice

5.1 Servering

«Vedlegg E-1» angir eksisterende serveringsfasiliteter med serveringsautomater i type 92 og type 93.


Krav nr.	Krav
A-6 5.1.1	Leverandøren skal ha et forenklet serveringstilbud på R-tog på Rørosbanen. Leverandørens overordnede beskrivelse av serveringstilbudet for R-tog på Rørosbanen fremgår av «Vedlegg J-1».

6 Kvalitetsoppfølging

6.1 Mål og krav til pålitelighet for Rørosbanen

Oppdragsgiver fastsetter minstekrav til Operatørvhengig regularitet for Regiontog Hamar – Røros – Trondheim S, for hele avtaleperioden.

Oppdragsgiver har fastsatt punktlighetsmål 90 % per år for Rørosbanen for hele avtaleperioden. Hvordan Leverandøren vil arbeide for å oppnå god punktlighet er en del av leveranseforpliktelsen for punkt A 8.1.1 i «Vedlegg J-1».

Krav nr.	Krav
A-6 6.1.1	Leverandøren skal oppnå en Operatørvhengig regularitet 100 % pr år på Rørosbanen.
 (Malus)	Leverandørens overordnede retningslinjer for å oppnå regularitetskravet fremgår av fremgår av «Vedlegg J-1».

6.2 Krav til kundetilfredshet (KTI) for Rørosbanen

KTI-undersøkelsen har som formål å måle utviklingen i kundenes tilfredshet med hensyn til de viktigste kundefaktorene ved togproduktet.

Krav nr.	Krav
A-6 6.2.1	Leverandøren skal oppnå et KTI-resultat på minimum 81 poeng per år for R-tog Rørosbanen.
✓ (Bonus)	Ved høyere måloppnåelse utbetales bonus etter bestemmelsene i «Vedlegg B» punkt 3.2.
	Leverandørens overordnede plan for måloppnåelse og kontinuerlig forbedring fremgår av «Vedlegg J-1».

7 Miljø

Oppdragsgiver skal bidra til at jernbanesektoren drives mest mulig effektivt, sikkert og miljøvennlig til beste for de reisende, godstransporten og samfunnet.

Krav nr.	Krav
A-6 7.1	Leverandøren skal ha kildesortering om bord i avganger som kjøres med type 92 og type 93.



Trafikkavtale Trafikkkpakke 2 Nord

- Fjerntog (FJ-tog) Trondheim S – Bodø
- Fjerntog (FJ-tog) Oslo S – Trondheim S
- Regiontog (R-tog) Rognan – Bodø
- Regiontog (R-tog) Lundamo/Melhus – Trondheim S – Steinkjer
- Regiontog (R-tog) Dombås – Åndalsnes
- Regiontog (R-tog) Heimdal – Trondheim S – Storlien
- Regiontog (R-tog) Hamar – Røros – Trondheim S

Vedlegg A-7 Metodikk Kundetilfredshetsundersøkelser

Endringslogg

Versjon	Hva	Dato
1.0	Vedlegg A-7.	28.06.2019

Innhold

1 Innledning	4
2 Undersøkelsesopplegg	4
2.1 Omfang/målgruppe	4
2.2 Utvalg.....	4
2.2.1 Utvalg Fjerntog og Regiontog.....	5
2.3 Spørreskjema	5
2.4 Datainnsamling.....	21
2.5 Insentiver.....	21
2.6 Kontroll og revisjon	21
3 Beregningsmetodikk	21
3.1 Beregning av kundetilfredshetsindeks (KTI)	21
3.2 Beregning av tilfredshet på leveranseområdene	22
3.3 Vekting av kundetilfredshetsindeksen	24
4 Rapportering	24
4.1 Krav til rapportering.....	24
4.2 Rapportens innhold	24
4.3 Rapportering av usikkerhet i indeksverdier	25
5 Datasett	25
6 Annet	26

1 Innledning

Dette er en kravspesifikasjon for utarbeidelse av kundetilfredshetsundersøkelsen som skal gjennomføres av Leverandøren som en del av Trafikkavtalen. Fra Trafikkstart frem til Ruteterminskiftet i desember 2020 skal det gjennomføres minst én kundetilfredshetsundersøkelse. Fra og med Ruteterminskiftet i desember 2020 (R21) skal det gjennomføres minst to kundetilfredshetsundersøkelser årlig. Undersøkelsene skal danne grunnlag for kundetilfredshetsindekser (KTI) for hver enkelt linje, i tillegg til en total KTI for Leverandøren.

2 Undersøkelsesopplegg

2.1 Omfang/målgruppe

Undersøkelsen skal måle kundetilfredshet totalt for leverandøren, samt enkeltvis for linjene Dovrebanen, Raumabanen, Rørosbanen, Meråkerbanen, Nordlandsbanen, Saltenpendelen og Trønderbanen. Målgruppen er alle kunder som reiser med Leverandøren på utvalgte togavganger i undersøkelsesperioden.

I tillegg til total KTI, skal det i undersøkelsen også måles tilfredshet på følgende områder:

- Punktlighet
- Rutetilbud (antall avganger og kapasitet)
- Billettkjøp
- Stasjonsområdet
- Informasjon på stasjonsområdet
- Ombordpersonalet
- Togtype
- Informasjon på toget
- Informasjon ved avvik
- Buss for tog
- Kupékomfort
- Renhold
- Ombordstigning

Dersom det er relevant for linjen, anbefales det at det også måles tilfredshet på følgende områder:

- Avdelingen
- Serveringstilbudet

2.2 Utvalg

Utgangspunktet for utvalgsstørrelsene er å sikre at det kommer inn tilstrekkelig med skjema per strekning. Det er derfor designet et disproporsjonalt utvalg med mål om minimum 117 netto skjema per strekning. For noen av togavgangene er det spesifisert om undersøkelsen skal gjøres spesifikt på delstrekninger selv om toget kjører hele distansen.

2.2.1 Utvalg Fjerntog og Regiontog

Tabell 1 og 2 i «Vedlegg A-7-1» angir hvilke strekninger undersøkelsen skal gjennomføres på, på hvilken ukedag, tidspunkt for togavgangen fra utgangsstasjon og antall skjema som skal leveres ut. Tidspunktene i tabellen er rundet av til nærmeste halvtime, og undersøkelsen skal gjøres på den togavgangen som har rutemessig avgangstid nærmest dette oppgitte tidspunktet.

Vær oppmerksom på at avgangene kan ha en annen utgangs- eller ankomststasjon enn oppgitt i tabellen, men undersøkelsen skal likevel gjennomføres på den delen av strekningen, og til angitt tidspunkt, som er oppgitt i tabellen.

Tabellen viser også hvor mange skjemaer som gis ut og hvor mange innsamlende skjemaer som er mottatt i snitt i perioden 2009 til 2014.

2.3 Spørreskjema

Spørreskjema skal utvikles og tilpasses slik at respondenten skal kunne fylle ut skjemaet på egenhånd uten bistand fra intervjuer. Det skal legges til rette for maskinell scanning av skjemaet.

Tabell 1 og 2 inneholder minimumsspørsmålene som skal inngå i undersøkelsen. Tabellen viser også hvordan svaralternativer skal formuleres, samt hvilke spørsmål som er obligatoriske (obl.) og hvilke som er valgfrie for undersøkelsen. Det anbefales å gjennomføre de valgfrie spørsmålene på togstrekninger der dette er aktuelt. Leverandøren har anledning til å supplere spørreskjemaene slik at nye eller endrede produkter og tilbud fanges opp av undersøkelsen.

Skjemaene for de enkelte strekningene skal derfor tilpasses slik at korrekt navn på Leverandør og kun de spørsmål som er aktuelle for strekningen trykkes på skjemaene.

For en del av spørsmålene gjelder to kategorier av svaralternativer. Disse er definert slik:

Svarkategori A:

- Helt uenig
- Litt uenig
- Verken uenig eller enig
- Litt enig
- Helt enig
- Vet ikke/ikke relevant

Svarkategori B:

- Svært misfornøyd
- Ganske misfornøyd
- Verken eller
- Ganske fornøyd
- Svært fornøyd
- Vet ikke/ikke relevant

	Spørsmål om bord i Fjerntog	Obl.	Valgfritt
	Tekst: Først ønsker vi å stille noen spørsmål om din togreise i dag:		
1	Hva er formålet med reisen din på denne strekningen i dag? Merk: Sett ett kryss <ul style="list-style-type: none"> • Fritidsreise, det vil si reise uten overnatting i forbindelse med ulike fritidsaktiviteter og interesser 	x	

	<ul style="list-style-type: none"> • Feriereise, det vil si reise med en eller flere overnattinger i forbindelse med ferie • Skole-/studentreise, det vil si daglig reise til eller fra skole/studiested • Arbeidsreise, det vil si daglig reise mellom hjem og arbeidssted • Forretningsreise, det vil si reise i forbindelse med arbeid, møter, kurs el. 		
2	<p>Hvis du tenker på de siste 3 månedene, hvor mange ganger har du reist med tog på denne strekningen? En reise regnes fra ett sted til et annet. Har du reist tur/retur regnes dette som to ganger.</p>	X	
3	<p>Hvilken billett reiser du med? Merk: Sett ett kryss</p> <p>[Liste med [Leverandørens navn] aktuelle alternativer for denne reisen.]</p>	X	
4	<p>Hvor kjøpte du billetten eller fornyet periodebillett? Merk: Sett ett kryss.</p> <p>[Liste med aktuelle utsalgssteder.] + Entur</p>	X	
5	<p>Det var enkelt å få kjøpt billett/fornytt periodebillett Merk: Sett ett kryss</p> <p>[Svarkategori A]</p>	X	
6	<p>Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med ditt siste billett kjøp/fornyelse av periodebillett? Merk: Sett ett kryss</p> <p>[Svarkategori A]</p>	X	
7	<p>Jeg får mye for pengene på denne togreisen Merk: Sett ett kryss</p> <p>[Svarkategori A]</p>	X	
	<p>Toget du nå sitter på opereres av togselskapet [leverandørens navn]. Vi i [leverandørens navn] jobber for å ivareta kundene våre på best mulig måte. I den forbindelse har vi behov for dine tilbakemeldinger. Vi ønsker at du tar stilling til en rekke ulike påstander. Ved å si deg enig eller uenig i disse gir du oss nyttige innspill på hva som er bra og hva som må forbedres.</p>	X	
8	<p>Først ønsker vi din tilbakemelding på hvordan du opplevde selve stasjonsområdet og informasjonen du mottok der. Merk: Sett ett kryss på hver linje</p> <p>Alle påstander markeres med ett kryss i [Svarkategori A].</p> <p>Stasjonsområdet:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Det var lett å finne fram på stasjonsområdet • Det var enkelt å få parkert bilen • Det var enkelt å få parkert sykkelen • Stasjonsområdet fremstod som rent og godt vedlikeholdt, dvs. ryddig, ingen mangler, synlige skader, tagging eller annet hærverk • Alt i alt er jeg fornøyd med stasjonsområdet <p>Informasjon på stasjonsområdet:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Det var lett å høre informasjonen som ble gitt over høyttaleranlegget • Det var lett å lese informasjonen som ble vist på skjermene 	X	

	<ul style="list-style-type: none"> • Informasjonen som ble gitt på stasjonen dekket mitt behov for informasjon • Alt i alt er jeg fornøyd med informasjonen som ble gitt på stasjonen 		
9	<p>Nå ønsker vi din tilbakemelding på hvordan du opplever toget du reiser med og tiden du tilbringer om bord. Vi ønsker at du oppgir i hvilken grad du er enig eller uenig i påstandene nedenfor.</p> <p>Merk: Sett ett kryss på hver linje [Svarkategori A]</p> <p>Alle påstander markeres med ett kryss i [Svarkategori A].</p> <p>Ombordstigning:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Det var lett å finne riktig vogn på toget • Jeg opplevde ingen praktiske problemer med å komme meg om bord i toget • Personalet om bord var tilgjengelig på perrongen for de som trengte hjelp • Det var lett å finne fram om bord i toget • Det var lett å få plassert bagasjen min • Det føles trygt å oppbevare bagasje om bord • Det var enkelt å finne fram til setet jeg hadde bestilt • Alt i alt er jeg fornøyd med ombordstigningen <p>Kupékomfort:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kupéen er godt vedlikeholdt • Temperaturen i kupéen er behagelig • Setene er behagelige å sitte i • Personalet yter god service om bord • Alt i alt er jeg fornøyd med komforten om bord i toget <p>Renhold:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kupeen er ren • Toalettet er rent • Det er gode systemer for kildesortering om bord i toget • Alt i alt er jeg fornøyd med renholdet om bord i toget <p>Informasjon om bord:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Det er lett å høre informasjonen som gis over høyttaleranlegget • Det er lett å lese informasjonen som vises på de elektroniske tavlene og skjermene • Det ble gitt god informasjon, slik at jeg ikke var i tvil om at jeg var kommet på riktig tog • Personalet kan svare på de fleste spørsmål jeg eller andre reisende stiller • Informasjonen som gis på toget, dekker mitt behov • Alt i alt er jeg fornøyd med informasjonen som gis om bord i toget 	x	
1	<p>Toget har ulike avdelinger. Hvilken av disse benytter du?</p> <p>0 Merk: Sett ett kryss</p> <p>[Liste med aktuelle avdelinger]</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vet ikke/ikke relevant 		x
1	<p>Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med avdelingen du benytter?</p> <p>1 Merk: Sett ett kryss</p>		x

	[Svarkategori B]		
1 2	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med [leverandørens navn] internettilbud (wifi) om bord i toget? Merk: sett ett kryss		x
	[Svarkategori B]		
1 3	Har du benyttet deg av serveringstilbudet om bord på dette toget i dag? Merk: Sett ett kryss <ul style="list-style-type: none"> • Ja • Nei 		x
1 4	Nå ønsker vi å vite hvordan du opplever serveringstilbudet ombord på dette toget. Hvor enig eller uenig er du i at... Merk: Sett ett kryss på hver linje Alle påstander markeres med ett kryss i [Svarkategori A]. <ul style="list-style-type: none"> • Jeg fikk god service i kafeen • Jeg synes det er et tilstrekkelig godt utvalg av mat om bord på dette toget • Det er et tilstrekkelig godt utvalg av drikke om bord på dette toget • Matvarene er av god kvalitet 		x
1 5	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med mat- og drikketilbudet i dette toget? Merk: Sett ett kryss [Svarkategori B], pluss tilleggsalternativ: <ul style="list-style-type: none"> • Jeg kjente ikke til at det fantes et mat- eller drikketilbud 		x
1 6	Alt i alt, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med å reise med denne togtypen, dvs. den togmodellen du reiser med i dag? Merk: Sett ett kryss [Svarkategori B]	x	
1 7	Har du forsøkt å komme i kontakt med personalet om bord for å få informasjon eller praktisk hjelp i løpet av denne reisen? Flere kryss mulig <ul style="list-style-type: none"> • Ja, for å få informasjon • Ja, for å få praktisk hjelp • Nei 	x	
1 8	Fikk du kontakt med personalet om bord? Merk: Sett ett kryss <ul style="list-style-type: none"> • Ja • Nei • Vet ikke/ikke foreløpig 	x	
1 9	Fikk du den hjelpen du trengte? Merk: Sett ett kryss <ul style="list-style-type: none"> • Ja • Ja, delvis • Nei • Vet ikke/ikke relevant 	x	
2 0	Vi ønsker nå at du vurderer rutetilbudet på den strekningen du reiser på. Hvor enig eller uenig er du i følgende utsagn? Merk: Sett ett kryss på hver linje	x	

	<p>Alle påstander markeres med ett kryss i [Svarkategori A].</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ut fra mitt behov er det tilstrekkelig antall avganger på denne strekningen på hverdager • Ut fra mitt behov er det tilstrekkelig antall avganger på denne strekningen i helgene • Jeg får alltid sitteplass når jeg reiser med tog på denne strekningen 		
2 1	<p>Nå ønsker vi at du vurderer punktligheten på strekningen du reiser på. Hvor enig eller uenig er du i følgende utsagn? Merk: Sett ett kryss på hver linje</p> <p>Alle påstander markeres med ett kryss i [Svarkategori A].</p> <ul style="list-style-type: none"> • Jeg har sjelden problemer som skyldes forsinkelser på denne strekningen • Toget er som regel i rute på denne strekningen 	x	
	<p>Tekst: Toget du nå sitter på opereres av togselskapet [leverandørens navn]. Nå ønsker vi din tilbakemelding på hvordan det er å reise med [leverandørens navn].</p>		
2 2	<p>Totalt sett hvor fornøyd eller misfornøyd er du med [leverandørens navn] på denne strekningen? Merk: Sett ett kryss</p> <p>Skala fra 1-10 der 1 tilsvarer «Svært misfornøyd» og 10 tilsvarer «Svært fornøyd» og i tillegg et alternativ for «Vet ikke/ikke relevant»</p>	x	
2 3	<p>Tenk deg en ideell leverandør innen persontransport. Hvor nært opp til dette idealet er [leverandørens navn] på denne strekningen? Merk: Sett ett kryss</p> <p>Skala fra 1-10 der 1 tilsvarer «Svært fjernt» og 10 tilsvarer «Svært nært» og i tillegg et alternativ for «Vet ikke/ikke relevant»</p>	x	
2 4	<p>I hvilken grad innfrir [leverandørens navn] dine forventninger? Merk: Sett ett kryss</p> <p>Skala fra 1-10 der 1 tilsvarer «I svært liten grad» og 10 tilsvarer «I svært stor grad» og i tillegg et alternativ for «Vet ikke/ikke relevant»</p>	x	
2 5	<p>Hvor attraktiv opplever du at [leverandørens navn] er i forhold til andre transportører? Merk: Sett ett kryss</p> <p>Skala fra 1-10 der 1 tilsvarer «Mye mindre attraktiv» og 10 tilsvarer «Mye mer attraktiv» og i tillegg et alternativ for «Vet ikke/ikke relevant»</p>	x	
2 6	<p>Nå ønsker vi å vite hvordan du antar at du vil forholde deg til [leverandørens navn] på denne strekningen i fremtiden. Hvor enig eller uenig er du i følgende utsagn? Merk: Sett ett kryss på hver linje</p> <p>Alle påstander markeres med ett kryss i [Svarkategori A].</p> <ul style="list-style-type: none"> • Jeg kommer til å anbefale andre å reise med tog på denne strekningen • Jeg kommer til å fortsette å reise med tog på denne strekningen • Jeg kommer til å bytte til buss eller bil neste gang jeg skal reise på denne strekningen • Jeg kommer til å bytte til fly neste gang jeg skal reise på denne strekningen 	x	

Avvikshåndtering			
2 7	Har du i løpet av de siste 3 månedene opplevd forsinkelser og/eller innstilling av det toget du skulle ta på denne strekningen? Merk: Sett ett kryss • Ja • Nei	X	
2 8	Fikk du vite hva som var årsaken til forsinkelsen eller innstillingen? Merk: Sett ett kryss • Ja • Nei Vet ikke	X	
2 9	Hva slags type avvik var det du opplevde? Merk: Sett ett kryss • Et planlagt/varslet avvik i forbindelse med arbeider på sporene, signalanlegg eller stasjoner • Et uforutsett avvik, for eksempel som følge av problemer med sporene, togene, signalanlegg og liknende Vet ikke	X	
3 0	Tenk på den siste gangen du opplevde forsinkelser eller innstillinger av tog på denne strekningen. Hvor fornøyd eller misfornøyd var du med informasjonen du fikk via: Merk: sett ett kryss på hver linje [Her må det minimum spørres om: Høytaler på stasjon, Skjerm på stasjon, samt andre relevante informasjonskanaler]	X	
3 1	Opplevde du at de forskjellige kanalene ga lik informasjon? Merk: Sett ett kryss • Ja • Nei • Vet ikke	X	
3 2	Hvor enig eller uenig er du i følgende påstander: Ut fra informasjonen som ble gitt ... Merk: Sett ett kryss på hver linje Alle påstander markeres med ett kryss i [Svarkategori A]. • ... forstod jeg hvordan forsinkelsen eller innstillingen påvirket min planlagte reise • ... forstod jeg hvordan jeg alternativt kunne komme meg dit jeg skulle	X	
3 3	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med informasjonen du fikk? Merk: Sett ett kryss [Svarkategori B]	X	
3 4	Har du i løpet av de siste 3 månedene opplevd at toget har blitt erstattet med buss eller annen alternativ transport på hele eller deler av denne strekningen? Merk: Sett ett kryss • Ja • Nei (Hvis nei, gå til spørsmål 35)	X	

3 5	<p>Tenk på den siste gangen du måtte ta buss i stedet for tog på denne strekningen. Hvor enig eller uenig er du i følgende utsagn: Merk: Sett ett kryss på hver linje</p> <p>Alle påstander markeres med ett kryss i [Svarkategori A].</p> <ul style="list-style-type: none"> • Jeg fikk raskt informasjon om hvilken buss jeg skulle ta/hvor jeg skulle gå • Det var godt skiltet på området og lett å finne frem til bussen • Bussen var tydelig merket med hvor den skulle kjøre • Jeg fikk nyttig informasjon om reisetid og reiserute om bord i bussen • Jeg fikk justert ankomsttidspunkt underveis, slik at jeg visste omtrent når jeg kom frem til bestemmelsesstedet. 	x	
3 6	<p>Hvor fornøyd eller misfornøyd var du med hvordan denne situasjonen ble håndtert av [leverandørens navn]? Merk: Sett ett kryss</p> <p>[Svarkategori B]</p>	x	
	Bakgrunnsinformasjon		
3 7	<p>Er du mann eller kvinne? Merk: Sett ett kryss</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mann • Kvinne 	x	
3 8	<p>Hva er din alder? Merk: Sett ett kryss</p> <ul style="list-style-type: none"> • Under 20 år • 20 – 29 år • 30 – 39 år • 40 – 49 år • 50 – 59 år • 60 – 69 år • 70 år eller eldre 	x	
3 9	<p>Er du ... Merk: Sett ett kryss</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elev i grunnskolen eller videregående skole/folkehøyskole • Student på universitet/høyskole • I militæret/sivilarbeider • I arbeid • Hjemmeværende • Pensjonist • Trygdet • Annet • Ønsker ikke å oppgi dette 	x	
4 0	<p>Hva er din høyeste fullførte utdanning? Merk: Sett ett kryss</p> <ul style="list-style-type: none"> • Barneskole/folkeskole • Ungdomsskole/realskole • Videregående skole/gymnas • Universitet/høyskole (inntil 3 år) • Universitet/høyskole (mer enn 3 år) 	x	

	<ul style="list-style-type: none"> • Ønsker ikke å oppgi dette 		
4	Vurderte du å bruke et annet transportalternativ i dag?		
1	Merk: Sett ett kryss <ul style="list-style-type: none"> • Ja, bil • Ja, buss • Ja, taxi/drosje • Ja, fly • Ja, annet • Nei, vurderte ingen andre alternativer • Nei, hadde ingen andre alternativer • Vet ikke/ikke relevant 	x	
4	På hvilken dato foretar du denne reisen?		
2	Notér dato og måned.	x	
4	Hvor lang tid tar din togreise på denne strekningen (fra du går om bord til du går av toget)?		
3	Merk: Sett ett kryss <ul style="list-style-type: none"> • Under 10 minutter • 11-20 minutter • 21-40 minutter • 41-60 minutter • 1-2 timer • 2-4 timer • 4-6 timer • Over 6 timer • Vet ikke 	x	
4	Hvem reiser du sammen med?		
4	Flere kryss mulig <ul style="list-style-type: none"> • Reiser alene • Ektefelle/partner • Barn under 12 år • Barn over 12 år • Venner/andre • En gruppe/reiseselskap 	x	
4	Hvor ofte reiser du kollektivt?		
5	<ul style="list-style-type: none"> • Daglig • 3-6 ganger i uka • 1-2 ganger i uka • 1-3 ganger i måneden • Annenhver måned • Sjeldnere Hvor ofte reiser du med bil (som sjåfør)? <ul style="list-style-type: none"> • Daglig • 3-6 ganger i uka • 1-2 ganger i uka • 1-3 ganger i måneden • Annenhver måned • Sjeldnere 	x	

4 6	Notér telefonnummer dersom du vil være med i trekningen av reisegavekort.	x	
4 7	Har du noen kommentarer du ønsker å tilføye? Bruk stikkord.	x	

Tabell 1 – Spørsmål og svaralternativer Fjerntog.

	Spørsmål	Obl.	Valg- fritt
	Tekst: Først ønsker vi å stille noen spørsmål om din togreise i dag:		
1	Hva er formålet med reisen din på denne strekningen i dag? Merk: Sett ett kryss <ul style="list-style-type: none"> • Fritidsreise, det vil si reise uten overnatting i forbindelse med ulike fritidsaktiviteter og interesser • Feriereise, det vil si reise med en eller flere overnattinger i forbindelse med ferie • Skole-/studentreise, det vil si daglig reise til eller fra skole/studiested • Arbeidsreise, det vil si daglig reise mellom hjem og arbeidssted • Forretningsreise, det vil si reise i forbindelse med arbeid, møter, kurs el. 	x	
2	Hvis du tenker på de siste 4 ukene, hvor mange ganger har du reist med tog på denne strekningen med samme formål? En reise regnes fra ett sted til et annet. Har du reist tur/retur regnes dette som to ganger.	x	
3	Hvilken billett reiser du med? Merk: Sett ett kryss Liste med (Leverandørens navn) aktuelle alternativer for denne reisen.	x	
4	Hvor kjøpte du billetten eller fornyet periodebilletten? Merk: Sett ett kryss. [Liste med aktuelle utsalgssteder.] + Entur	x	
5	Det var enkelt å få kjøpt billett/ fornyet periodebillett Merk: Sett ett kryss [Svarkategori A]	x	
6	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med ditt siste billettkjøp/fornyelse av periodebillett? Merk: Sett ett kryss [Svarkategori A]	x	

7	<p>Jeg får mye for pengene på denne togreisen Merk: Sett ett kryss</p> <p>[Svarkategori A]</p>	x	
	<p>Tekst: Toget du nå sitter på opereres av togselskapet [leverandørens navn]. Vi i [leverandørens navn] jobber for å ivareta kundene våre på best mulig måte. I den forbindelse har vi behov for dine tilbakemeldinger. Vi ønsker at du tar stilling til en rekke ulike påstander. Ved å si deg enig eller uenig i disse gir du oss nyttige innspill på hva som er bra og hva som må forbedres.</p>	x	
8	<p>Først ønsker vi din tilbakemelding på hvordan du opplevde selve stasjonsområdet og informasjonen du mottok der. Merk: Sett ett kryss på hver linje</p> <p>Alle påstander markeres med ett kryss i [Svarkategori A].</p> <p>Stasjonsområdet:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Det var lett å finne fram på stasjonsområdet • Det var enkelt å få parkert bilen • Det var enkelt å få parkert sykkelen • Stasjonsområdet fremstod som rent og godt vedlikeholdt, dvs. ryddig, ingen mangler, synlige skader, tagging eller annet hærverk • Alt i alt er jeg fornøyd med stasjonsområdet <p>Informasjon på stasjonsområdet:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Det var lett å høre informasjonen som ble gitt over høyttaleranlegget • Det var lett å lese informasjonen som ble vist på skjermene • Informasjonen som ble gitt på stasjonen dekket mitt behov for informasjon • Alt i alt er jeg fornøyd med informasjonen som ble gitt på stasjonen 	x	
9	<p>Nå ønsker vi din tilbakemelding på hvordan du opplever toget du reiser med og tiden du tilbringer om bord. Vi ønsker at du oppgir i hvilken grad du er enig eller uenig i påstandene nedenfor. Merk: Sett ett kryss på hver linje [Svarkategori A]</p> <p>Alle påstander markeres med ett kryss i [Svarkategori A].</p> <p>Ombordstigning:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Jeg opplevde ingen praktiske problemer med å komme meg om bord i toget • Personalet om bord var tilgjengelig på perrongen for de som trengte hjelp • Det var lett å få plassert bagasjen min • Det føles trygt å oppbevare bagasje om bord • Alt i alt er jeg fornøyd med ombordstigningen <p>Kupékomfort:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kupéen er godt vedlikeholdt • Temperaturen i kupéen er behagelig • Setene er behagelige å sitte i • Personalet yter god service om bord • Alt i alt er jeg fornøyd med komforten om bord i toget <p>Renhold:</p>	x	

	<ul style="list-style-type: none"> • Kupeen er ren • Toalettet er rent • Det er gode systemer for kildesortering om bord i toget • Alt i alt er jeg fornøyd med renholdet om bord i toget <p>Informasjon om bord:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Det er lett å høre informasjonen som gis over høyttaleranlegget • Det er lett å lese informasjonen som vises på de elektroniske tavlene og skjermene • Det ble gitt god informasjon, slik at jeg ikke var i tvil om at jeg var kommet på riktig tog • Personalet kan svare på de fleste spørsmål jeg eller andre reisende stiller • Informasjonen som gis på toget, dekker mitt behov • Alt i alt er jeg fornøyd med informasjonen som gis om bord i toget 		
10	<p>Toget har ulike avdelinger. Hvilken av disse benytter du? Merk: Sett ett kryss</p> <p>[Liste med aktuelle avdelinger]</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vet ikke/ikke relevant 		x
11	<p>Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med avdelingen du benytter? Merk: Sett ett kryss</p> <p>[Svarkategori B]</p>		x
12	<p>Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med [leverandørens navn] internettilbud (wifi) om bord i toget? Merk: sett ett kryss</p> <p>[Svarkategori B]</p>	x	
13	<p>Har du benyttet deg av serveringstilbudet om bord på dette toget i dag? Merk: Sett ett kryss</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ja • Nei 		x
14	<p>Nå ønsker vi å vite hvordan du opplever serveringstilbudet ombord på dette toget. Hvor enig eller uenig er du i at... Merk: Sett ett kryss på hver linje</p> <ul style="list-style-type: none"> • Det er lett å finne frem til kioskautomaten om bord på dette toget • Kioskautomatene er enkle å bruke • Jeg synes det er tilstrekkelig godt utvalg av produkter i kioskautomatene • Kioskautomatene ser tiltalende ut og frister meg 		x
15	<p>Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med mat- og drikketilbudet i dette toget? Merk: Sett ett kryss</p> <p>[Svarkategori B], pluss tilleggsalternativ:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Jeg kjente ikke til at det fantes et mat- eller drikketilbud 		x

LB
LW

16	<p>Alt i alt, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med å reise med denne togtypen, dvs. den togmodellen du reiser med i dag? Merk: Sett ett kryss</p> <p>[Svarkategori B]</p>	x	
17	<p>Har du forsøkt å komme i kontakt med personalet om bord for å få informasjon eller praktisk hjelp i løpet av denne reisen? Flere kryss mulig</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ja, for å få informasjon • Ja, for å få praktisk hjelp • Nei 	x	
18	<p>Fikk du kontakt med personalet om bord? Merk: Sett ett kryss</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ja • Nei • Vet ikke/ikke foreløpig 	x	
19	<p>Fikk du den hjelpen du trengte? Merk: Sett ett kryss</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ja • Ja, delvis • Nei • Vet ikke/ikke relevant 	x	
20	<p>Vi ønsker nå at du vurderer rutetilbudet på den strekningen du reiser på. Hvor enig eller uenig er du i følgende utsagn? Merk: Sett ett kryss på hver linje</p> <p>Alle påstander markeres med ett kryss i [Svarkategori A].</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ut fra mitt behov er det tilstrekkelig antall avganger på denne strekningen på hverdager • Ut fra mitt behov er det tilstrekkelig antall avganger på denne strekningen i helgene • Jeg får alltid sitteplass når jeg reiser med tog på denne strekningen 	x	
21	<p>Nå ønsker vi at du vurderer punktligheten på strekningen du reiser på. Hvor enig eller uenig er du i følgende utsagn? Merk: Sett ett kryss på hver linje</p> <p>Alle påstander markeres med ett kryss i [Svarkategori A].</p> <ul style="list-style-type: none"> • Jeg har sjelden problemer som skyldes forsinkelser på denne strekningen • Toget er som regel i rute på denne strekningen 	x	
	<p>Tekst: Toget du nå sitter på opereres av togselskapet [leverandørens navn]. Nå ønsker vi din tilbakemelding på hvordan det er å reise med [leverandørens navn].</p>		
22	<p>Totalt sett hvor fornøyd eller misfornøyd er du med [leverandøren] på denne strekningen? Merk: Sett ett kryss</p>	x	

	Skala fra 1-10 der 1 tilsvarer «Svært misfornøyd» og 10 tilsvarer «Svært fornøyd» og i tillegg et alternativ for «Vet ikke/ikke relevant»		
23	<p>Tenk deg en ideell leverandør innen persontransport. Hvor nært opp til dette idealet er [leverandørens navn] på denne strekningen? Merk: Sett ett kryss</p> <p>Skala fra 1-10 der 1 tilsvarer «Svært fjernt» og 10 tilsvarer «Svært nært» og i tillegg et alternativ for «Vet ikke/ikke relevant»</p>	x	
24	<p>I hvilken grad innfrir [leverandørens navn] dine forventninger? Merk: Sett ett kryss</p> <p>Skala fra 1-10 der 1 tilsvarer «I svært liten grad» og 10 tilsvarer «I svært stor grad» og i tillegg et alternativ for «Vet ikke/ikke relevant»</p>	x	
25	<p>Hvor attraktiv opplever du at [leverandørens navn] er i forhold til andre transportører? Merk: Sett ett kryss</p> <p>Skala fra 1-10 der 1 tilsvarer «Mye mindre attraktiv» og 10 tilsvarer «Mye mer attraktiv» og i tillegg et alternativ for «Vet ikke/ikke relevant»</p>	x	
26	<p>Nå ønsker vi å vite hvordan du antar at du vil forholde deg til [leverandørens navn] på denne strekningen i fremtiden. Hvor enig eller uenig er du i følgende utsagn? Merk: Sett ett kryss på hver linje</p> <p>Alle påstander markeres med ett kryss i [Svarkategori A].</p> <ul style="list-style-type: none"> • Jeg kommer til å anbefale andre å reise med tog på denne strekningen • Jeg kommer til å fortsette å reise med tog på denne strekningen • Jeg kommer til å bytte til buss eller bil neste gang jeg skal reise på denne strekningen • 	x	
Avvikshåndtering			
27	<p>Har du i løpet av de siste 3 månedene opplevd forsinkelser og/eller innstilling av det toget du skulle ta på denne strekningen? Merk: Sett ett kryss</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ja • Nei 	x	
28	<p>Fikk du vite hva som var årsaken til forsinkelsen eller innstillingen? Merk: Sett ett kryss</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ja • Nei <p>Vet ikke</p>	x	
29	<p>Hva slags type avvik var det du opplevde? Merk: Sett ett kryss</p> <ul style="list-style-type: none"> • Et planlagt/varslet avvik i forbindelse med arbeider på sporene, signalanlegg eller stasjoner 	x	

	<ul style="list-style-type: none"> • Et uforutsett avvik, for eksempel som følge av problemer med sporene, togene, signalanlegg og liknende <p>Vet ikke</p>		
30	<p>Tenk på den siste gangen du opplevde forsinkelser eller innstillinger av tog på denne strekningen. Hvor fornøyd eller misfornøyd var du med informasjonen du fikk via Flere kryss mulig</p> <p>[Her må det minimum spørres om: Høytaler på stasjon, Skjerm på stasjon, samt andre relevante informasjonskanaler]</p>	x	
31	<p>Opplevde du at de forskjellige kanalene ga lik informasjon? Merk: Sett ett kryss</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ja • Nei <p>Vet ikke</p>	x	
32	<p>Hvor enig eller uenig er du i følgende påstander: Ut fra informasjonen som ble gitt... Merk: Sett ett kryss på hver linje</p> <p>Alle påstander markeres med ett kryss i [Svarkategori A].</p> <ul style="list-style-type: none"> • ...forstod jeg hvordan forsinkelsen eller innstillingen påvirket min planlagte reise • ...forstod jeg hvordan jeg alternativt kunne komme meg dit jeg skulle 	x	
33	<p>Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med informasjonen du fikk? Merk: Sett ett kryss</p> <p>[Svarkategori B]</p>	x	
34	<p>Har du i løpet av de siste 3 månedene opplevd at toget har blitt erstattet med buss eller annen alternativ transport på hele eller deler av denne strekningen? Merk: Sett ett kryss</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ja • Nei (Hvis nei, gå til spørsmål 35) 	x	
35	<p>Tenk på den siste gangen du måtte ta buss i stedet for tog på denne strekningen. Hvor enig eller uenig er du i følgende utsagn: Merk: Sett ett kryss på hver linje</p> <p>Alle påstander markeres med ett kryss i [Svarkategori A].</p> <ul style="list-style-type: none"> • Jeg fikk raskt informasjon om hvilken buss jeg skulle ta/hvor jeg skulle gå • Det var godt skiltet på området og lett å finne frem til bussen • Bussen var tydelig merket med hvor den skulle kjøre • Jeg fikk nyttig informasjon om reisetid og reiserute om bord i bussen • Jeg fikk justert ankomsttidspunkt underveis, slik at jeg visste omtrent når jeg kom frem til bestemmelsesstedet. 	x	
36	<p>Hvor fornøyd eller misfornøyd var du med hvordan denne situasjonen ble håndtert av [leverandørens navn]? Merk: Sett ett kryss</p>	x	

	[Svarkategori B]		
	Bakgrunnsinformasjon		
37	Er du mann eller kvinne? Merk: Sett ett kryss <ul style="list-style-type: none"> • Mann • Kvinne 	x	
38	Hva er din alder? Merk: Sett ett kryss <ul style="list-style-type: none"> • Under 20 år • 20 – 29 år • 30 – 39 år • 40 – 49 år • 50 – 59 år • 60 – 69 år • 70 år eller eldre 	x	
39	Er du... Merk: Sett ett kryss <ul style="list-style-type: none"> • Elev i grunnskolen eller videregående skole/folkehøyskole • Student på universitet/høyskole • I militæret/sivilarbeider • I arbeid • Hjemmeværende • Pensjonist • Trygdet • Annet • Ønsker ikke å oppgi dette 	x	
40	Hva er din høyeste fullførte utdanning? Merk: Sett ett kryss <ul style="list-style-type: none"> • Barneskole/folkeskole • Ungdomsskole/realskole • Videregående skole/gymnas • Universitet/høyskole (inntil 3 år) • Universitet/høyskole (mer enn 3 år) • Ønsker ikke å oppgi dette 	x	
41	Vurderte du å bruke et annet transportalternativ i dag? Merk: Sett ett kryss <ul style="list-style-type: none"> • Ja, bil • Ja, buss • Ja, taxi/drosje • Ja, fly • Ja, annet 	x	

	<ul style="list-style-type: none"> • Nei, vurderte ingen andre alternativer • Nei, hadde ingen andre alternativer • Vet ikke/ikke relevant 		
42	<p>På hvilken dato foretar du denne reisen? Notér dato og måned.</p>	x	
43	<p>Hvor lang tid tar din togreise på denne strekningen (fra du går om bord til du går av toget)? Merk: Sett ett kryss</p> <ul style="list-style-type: none"> • Under 10 minutter • 11-20 minutter • 21-30 minutter • 31-40 minutter • 41-60 minutter • 1-2 timer • Over 2 timer • Vet ikke 	x	
44	<p>Hvem reiser du sammen med? Flere kryss mulig</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reiser alene • Ektefelle/partner • Barn under 12 år • Barn over 12 år • Venner/andre • En gruppe/reiseselskap 	x	
44	<p>Hvor ofte reiser du kollektivt?</p> <p>5</p> <ul style="list-style-type: none"> • Daglig • 3-6 ganger i uka • 1-2 ganger i uka • 1-3 ganger i måneden • Annenhver måned • Sjeldnere <p>Hvor ofte reiser du med bil (som sjåfør)?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Daglig • 3-6 ganger i uka • 1-2 ganger i uka • 1-3 ganger i måneden • Annenhver måned • Sjeldnere 		
46	Notér telefonnummer dersom du vil være med i trekningen av reisegavekort.	x	
47	Har du noen kommentarer du ønsker å tilføye? Bruk stikkord.	x	

Tabell 2 - Spørsmål og svaralternativer regiontog

2.4 Datainnsamling

Undersøkelsen skal gjennomføres to ganger i året, om våren og om høsten. Datainnsamlingen for vårundersøkelsen skal gjennomføres i løpet av perioden uke 9–uke 12, mens høstundersøkelsen skal gjennomføres i løpet av perioden uke 37 – uke 39. Hvis det er særlige forhold i togtrafikken (slik som vedlikehold av infrastrukturen eller skoleferie) i løpet av 3-ukersperioden, skal datainnsamlingen gjøres i den delen av perioden med normal trafikk. Ved ekstraordinære forhold (f.eks. streik eller lengre brudd i togtrafikken), kan undersøkelsen gjennomføres i andre nærliggende perioder. Leverandør plikter å opplyse Oppdragsgiver snarest dersom dette er tilfelle.

Spørreskjemaer skal leveres ut til kundene og samles inn igjen om bord på togene innen en halvtime. For strekningene der tiden på toget er for kort til å bli ferdig med spørreskjemaet får kundene med seg en ferdigadressert og frankert konvolutt slik at de kan fylle ut og sende inn skjemaet selv.

For å sikre anonymitet skal det ikke utføres personlig intervju, og skjemainnsamler skal ikke hjelpe til med utfylling av skjemaene. Spørsmålene i undersøkelsen er selvforklarende og det skal ikke være behov for bistand i utfyllingen. Kunden skal få utdelt penn til utfylling.

Det er ingen krav til stratifisering, men feltmannskapet skal ha klare instruksjoner om å dele ut skjema til alle som er på toget uavhengig av alder, kjønn, reisemål, plassering i toget og tilsvarende.

Hvis feltmannskapet ikke får levert ut alle skjemaene på den enkelte togavgang, så rapporteres dette som tomme skjema. Feltmannskapet skal ikke utvide utvalget ved å bruke tomme skjema på andre togavganger enn opprinnelig satt opp i utvalgsplanen (punkt 2.2 Utvalg).

2.5 Insentiver

Kunder som deltar i undersøkelsen skal inviteres til å være med i trekningen av 4 reisegavekort, ett med verdi på Kr. 7 500,- og tre på Kr. 2 500,-. Informasjon om dette skal være synlig på spørreskjemaet.

2.6 Kontroll og revisjon

Innsamlede skjema skal skannes maskinelt. Skjema som ikke går gjennom maskinell skann skal sjekkes manuelt og punches for hånd. Det skal gjennomføres kontroll av svarkonsistens og kvalitet på utfyllingen for å unngå skjema med lav kvalitet.

Ved ufullstendige utfylte skjema forkastes ikke hele skjemaet, og spørsmål som er besvart benyttes i undersøkelsen. Tomme skjema, og skjemaer der kvaliteten på utfyllingen ikke er akseptabel, forkastes.

3 Beregningsmetodikk

Her følger metodikken som skal brukes for å produsere indekstall i undersøkelsen.

3.1 Beregning av kundetilfredshetsindeks (KTI)

KTI beregnes på bakgrunn av kundenes svar på følgende spørsmål (indikatorer) på en skala fra 1 til 10.

	Spørsmål	Obl.	Valg-fritt
22	Totalt sett hvor fornøyd eller misfornøyd er du med [leverandøren] på denne strekningen?	x	

LB
WAV

23	Tenk deg en ideell leverandør innen persontransport. Hvor nært opp til dette idealet er [leverandøren] på denne strekningen?	x	
24	I hvilken grad innfrir [leverandøren] dine forventninger?	x	
25	Hvor attraktiv opplever du at [leverandøren] er i forhold til andre transportører?	x	

Svarene omregnes til en kundetilfredshetsindeks (KTI) på en skala fra 0-100.

Indeksverdier skal beregnes med følgende formel:

((Gjennomsnitt på skalaen 1-10) - 1) x 11,1111. (Eksempel: Snitt på 6,5 gir indeksverdien 61).

KTI skal beregnes per linje, samt totalt for Leverandøren.

KTI totalt for Leverandøren skal beregnes både vektet og uvektet. Se punkt 3.3. for metode for vektning av indeksen.

3.2 Beregning av tilfredshet på leveranseområdene

Det skal ikke utarbeides KTI på leveranseområdene på samme måte som i punkt 3.1. I stedet skal det utarbeides skalagjennomsnitt basert på respondentenes svar på spørsmålene/utsagnene som er knyttet til leveranseområdene. Skalagjennomsnittet skal beregnes som en verdi mellom 0 og 100 basert på følgende regel:

- 1 «Svært misfornøyd» eller «Helt uenig» = 0
 - 2 «Litt misfornøyd» eller «Litt uenig» = 25
 - 3 «Verken eller» eller «Verken uenig eller enig» = 50
 - 4 «Litt fornøyd» eller «Litt enig» = 75
 - 5 «Svært fornøyd» eller «Helt enig» = 100
- Alle andre verdier (Vet ikke/ubesvart) holdes utenfor.

Der det er flere spørsmål er det det aritmetiske gjennomsnittet som benyttes.

Leveranseområdet	Utsagn/spørsmål	Vektet
Opplevd punktlighet	21 <ul style="list-style-type: none"> • Jeg har sjelden problemer som skyldes forsinkelser på denne strekningen • Toget er som regel i rute på denne strekningen 	x
Rutetilbud (antall avganger og kapasitet)	20 <ul style="list-style-type: none"> • Ut fra mitt behov er det tilstrekkelig antall avganger på denne strekningen på hverdager • Ut fra mitt behov er det tilstrekkelig antall avganger på denne strekningen i helgene 	x
Sitteplasser	20 <ul style="list-style-type: none"> • Jeg får alltid sitteplass når jeg reiser med tog på denne strekningen 	x
Billett kjøp	6 <ul style="list-style-type: none"> • Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med ditt siste billettkjøp/fornylse av periodebillett? 	x
Stasjonsområdet	8 <ul style="list-style-type: none"> • Det var lett å finne fram på stasjonsområdet • Det var enkelt å få parkert bilen • Det var enkelt å få parkert sykkelen • Stasjonsområdet fremstod som rent og godt vedlikeholdt, dvs. ryddig, ingen mangler, synlige skader, tagging eller annet hærverk 	x

	<ul style="list-style-type: none"> Alt i alt er jeg fornøyd med stasjonsområdet 	
Informasjon på stasjonsområdet	<p>8</p> <ul style="list-style-type: none"> Det var lett å høre informasjonen som ble gitt over høytalerne Det var lett å lese informasjonen som ble vist på skjermene Informasjonen som ble gitt på stasjonen dekket mitt behov for informasjon Alt i alt er jeg fornøyd med informasjonen som ble gitt på stasjonen 	x
Ombordstigning	<p>9</p> <ul style="list-style-type: none"> Det var lett å finne riktig vogn på toget (kun fjerntog) Jeg opplevde ingen praktiske problemer med å komme meg om bord i toget Det var lett å finne fram om bord i toget (kun fjerntog) Det var lett å få plassert bagasjen min Det er trygt å oppbevare bagasje og andre personlige eiendeler om bord Det var enkelt å finne fram til setet jeg hadde bestilt (kun regiontog) Alt i alt er jeg fornøyd med ombordstigningen (kun fjerntog) 	x
Ombordpersonalet	<p>9</p> <p>Ombordstigning</p> <ul style="list-style-type: none"> Personalet om bord var tilgjengelig på perrongen for de som trengte hjelp <p>Kupékomfort</p> <ul style="list-style-type: none"> Personalet yter god service om bord <p>Informasjon om bord</p> <ul style="list-style-type: none"> Personalet om bord kan svare på de fleste spørsmål jeg eller andre reisende stiller 	x
Togtype	<p>16</p> <ul style="list-style-type: none"> Alt i alt, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med å reise med denne togtypen, dvs. den togmodellen du reiser med i dag? 	x
Informasjon på toget	<p>9</p> <ul style="list-style-type: none"> Det er lett å høre informasjon som gis over høytaleranlegget Det er lett å lese informasjonen som vises på de elektroniske tavlene og skjermene Det ble gitt god informasjon, slik at jeg ikke var i tvil om at jeg var kommet på riktig tog Informasjonen som gis på toget, dekker mitt behov Alt i alt er jeg fornøyd med informasjonen som gis om bord i toget 	x
Avvikshåndtering	<p>32 + 33</p> <ul style="list-style-type: none"> Ut fra informasjonen som ble gitt forstod jeg hvordan forsinkelsen eller innstillingen påvirket min planlagte reise Ut fra informasjonen som ble gitt forstod jeg hvordan jeg alternativt kunne komme meg dit jeg skulle Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med informasjonen du fikk? 	x
Buss for tog	<p>35 + 36</p> <ul style="list-style-type: none"> Jeg fikk raskt informasjon om hvilken buss jeg skulle ta/hvor jeg skulle gå Det var godt skiltet på området og lett å finne frem til bussen Bussen var tydelig merket med hvor den skulle kjøre Jeg fikk nyttig informasjon om reisetid og reiserute om bord i bussen Jeg fikk justert ankomsttidspunkt underveis, slik at jeg visste omtrent når jeg kom frem til bestemmelsesstedet. Hvor fornøyd eller misfornøyd var du med [leverandørens navn] sin håndtering av denne situasjonen? 	x
Kupékomfort	<p>9</p> <ul style="list-style-type: none"> Kupéen er ren og godt vedlikeholdt Temperaturen i kupéen er behagelig Setene er behagelige å sitte i Alt i alt er jeg fornøyd med komforten om bord i toget 	x
Renhold	<p>9</p> <ul style="list-style-type: none"> Kupeen er ren Toalettet er rent Det er gode systemer for kildesortering om bord i toget Alt i alt er jeg fornøyd med renholdet om bord i toget 	x

Serveringstilbudet – Kafé	14+15 (kun fjerntog) <ul style="list-style-type: none"> Jeg fikk god service i kaféen Jeg synes det er tilstrekkelig godt utvalg av mat om bord på dette toget Jeg synes det er tilstrekkelig godt utvalg av drikke om bord på dette toget Matvarene er av god kvalitet Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med mat- og drikketilbudet i dette toget? 	
Serveringstilbudet - Automat	14+15 (kun lokaltog og regiontog) <ul style="list-style-type: none"> Det er lett å finne frem til kioskautomaten om bord på dette toget Kioskautomatene er enkle å bruke Jeg synes det er tilstrekkelig godt utvalg av produkter i kioskautomaten Kioskautomatene ser tiltalende ut og frister meg Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med mat- og drikketilbudet i dette toget? 	
Avdelingen	11 <ul style="list-style-type: none"> Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med avdelingen du benytter? 	

Tabell 5 - Oversikt over hvilke spørsmål som inngår i beregning av indeks for leveranseområdene.

3.3 Vekting av kundetilfredshetsindeksen

For å vekte KTI-verdiene fra de enkelte strekningene opp på leverandørnivå brukes tall på antall reiser for togstrekningene. Vektene for antall reiser skal oppdateres årlig så snart nye tall er tilgjengelige.

4 Rapportering

4.1 Krav til rapportering

En rapport fra hver kundetilfredshetsundersøkelse skal utarbeides. Rapporten skal brukes til å følge utviklingen i kundetilfredsheten totalt, per strekning og tilfredsheten med de nevnte leveranseområdene. Rapporten skal utarbeides i Microsoft Powerpoint eller tilsvarende egnet presentasjonsformat og skal inneholde informasjonen som spesifisert i punkt 4.2.

Rapporten skal leveres Oppdragsgiver i forbindelse med neste tertialrapportering i henhold til «Vedlegg D».

4.2 Rapportens innhold

Tabell 6 viser hva rapporten skal inneholde.

Område:	Beskrivelse av innhold	Format
Fakta om undersøkelsen	Kort forklaring til undersøkelsen om utvalg, datainnsamling, beregningsmetodikk, annen relevant informasjon	Tekst
Utvalg	Oversikt over antall innsamlede skjema fordelt på strekning og periode (med historikk)	Tabell
Vekting	Oversikt over hvordan strekningene er vektet i beregningen av KTI for gjeldende undersøkelse.	Tabell
Oppsummering	Beskrivelse av de viktigste funnene i undersøkelsen	Tekst

Utvikling i KTI totalt. Uvektet.	Historisk utvikling i KTI totalt for leverandøren. Uvektet.	Linjediagram
Utvikling i KTI fordelt på underliggende indikatorer totalt. Uvektet.	Historisk utvikling i beregnede KTI-verdier for de fire indikatorene (spørsmålene) som ligger til grunn for KTI. Uvektet.	Linjediagram og tabell med historiske verdier
Utvikling i KTI totalt. Vektet.	Historisk utvikling i KTI totalt for leverandøren. Vektet.	Linjediagram
Utvikling i KTI fordelt på underliggende indikatorer totalt. Vektet.	Historisk utvikling i beregnede KTI-verdier for de fire indikatorene (spørsmålene) som ligger til grunn for KTI. Vektet.	Linjediagram og tabell med historiske verdier
Tilfredshet på leveranseområdene. Uvektet.	Uvektet sSkalagjennomsnitt for leveranseområdene som inngår i undersøkelsen.	Linjediagram og tabell med historiske verdier
Tilfredshet på leveranseområdene. Vektet.	Vektet skalagjennomsnitt for leveranseområdene som er merket med x i Tabell 3.	Linjediagram og tabell med historiske verdier
Utvikling i KTI per strekning	Historisk utvikling i KTI-verdier for strekningene.	Tabell
Utvikling i tilfredshet for alle leveransesområder og spørsmål for hver strekning	Detaljert oversikt over tilfredshet for alle leveranseområder og spørsmål i undersøkelsen for hver enkelt strekning. Valgfritt.	Tabell

Tabell 4 - Rapportspesifikasjon KTI-undersøkelse

4.3 Rapportering av usikkerhet i indeksverdier

Det er knyttet usikkerhet til utvalgsundersøkelser. Ved rapportering av verdier for siste periode skal det indikeres om endringen er signifikant på et 95 % signifikansnivå fra forrige periode.

Indeksverdier for siste periode i rapportens tabeller markeres hvis endringen er signifikant fra forrige periode.

5 Datasett

Det skal leveres en SPSS-fil (eller tilsvarende egnet filformat) som inneholder samtlige spørsmål og svaralternativer fra undersøkelsen, alle i fulltekst.

I tillegg til dette skal filen inneholde følgende variabler:

- Variabel som angir hvilken togavgang og strekning observasjonen gjelder for
- Variabel som angir dato og ukedag for observasjonen
- En kobling av tognummer med materielltype benyttet på den faktiske avgangen
- Historikk, inkludert en variabel som kan dele datafilen per undersøkelse
- Vektvariabel basert på antall reiser

I tillegg skal det leveres en separat fil som viser utregnet KTI totalt for leverandøren, samt tilfredshetsindekser utregnet med skalagjennomsnitt for hvert leveranseområde på hver strekning.

LB
WPN

6 Annet

Hvis Leverandøren eller 3.-part ønsker endringer i undersøkelsesopplegget, beregningsmetodikken eller på andre områder som vil kunne påvirke resultatet av undersøkelsen, skal det sendes skriftlig søknad om dette til Oppdragsgiver. Hvis Oppdragsgiver innvilger en slik søknad, kan det pålegges at både ny og gammel metode brukes i en overgangsperiode og at indeksen kjedes for å sikre sammenlignbarhet over tid.



Trafikkavtale Trafikkkpakke 2 Nord

- Fjerntog (FJ-tog) Trondheim S – Bodø
- Fjerntog (FJ-tog) Oslo S – Trondheim S
- Regiontog (R-tog) Rognan – Bodø
- Regiontog (R-tog) Lundamo/Melhus – Trondheim S – Steinkjer
- Regiontog (R-tog) Dombås – Åndalsnes
- Regiontog (R-tog) Heimdal – Trondheim S – Storlien
- Regiontog (R-tog) Hamar – Røros – Trondheim S

Vedlegg A-7-1 Utvalg KTI

Endringslogg

Versjon	Hva	Dato
1.0	Vedlegg A-7-1.	28.06.2019

Utvalg for KTI-undersøkelser følger av filen «Vedlegg A-7-1 Utvalg KTI 1.0.xlsx».

Tabell 1: Fjerntog

Tabell 1 viser hvilke fjern toglinjer undersøkelsen skal gjennomføres på, på hvilken ukedag, tidspunkt for togavgangen fra utgangsstasjon og antall skjema som skal leveres ut. Tidspunktene i tabellen er rundet av til nærmeste halvtime, og undersøkelsen skal gjøres på den togavgangen som har rutemessig avgangstid nærmest dette oppgitte tidspunktet.

Navn	Fra:	Til:	Dag	Tidspunkt avgang	Antall skjema
Dovrebanen	Oslo	Trondheim	Tirsdag	08:00	25
Dovrebanen	Oslo	Trondheim	Mandag	14:00	25
Dovrebanen	Oslo	Trondheim	Onsdag	16:00	25
Dovrebanen	Oslo	Trondheim	Fredag	16:00	50
Dovrebanen	Oslo	Trondheim	Onsdag	23:00	19
Dovrebanen	Oslo	Trondheim	Tirsdag	23:00	19
Dovrebanen	Oslo	Trondheim	Onsdag	08:00	25
Dovrebanen	Oslo	Trondheim	Fredag	14:00	25
Dovrebanen	Trondheim	Oslo	Torsdag	08:30	25
Dovrebanen	Trondheim	Oslo	Onsdag	08:30	25
Dovrebanen	Trondheim	Oslo	Tirsdag	13:00	25
Dovrebanen	Trondheim	Oslo	Torsdag	15:30	25
Dovrebanen	Trondheim	Oslo	Fredag	15:30	50
Dovrebanen	Trondheim	Oslo	Fredag	23:30	19
Dovrebanen	Trondheim	Oslo	Søndag	23:30	19
Norlandsbanen	Trondheim	Bodø	Tirsdag	08:00	15
Norlandsbanen	Trondheim	Bodø	Onsdag	08:00	15
Norlandsbanen	Trondheim	Bodø	Tirsdag	00:00	19
Norlandsbanen	Trondheim	Bodø	Onsdag	00:00	19
Norlandsbanen	Mosjøen	Bodø	Mandag	07:00	15
Norlandsbanen	Trondheim	Mo i Rana	Torsdag	16:00	15
Norlandsbanen	Trondheim	Mo i Rana	Søndag	16:00	25
Norlandsbanen	Mo i Rana	Trondheim	Tirsdag	08:30	15

LS
WOW

Norlandsbanen	Mo i Rana	Trondheim	Fredag	08:30	15
Fjerntog	Bodø	Fauske	Tirsdag	13:30	11
Fjerntog	Bodø	Fauske	Onsdag	15:00	15
Norlandsbanen	Bodø	Trondheim	Fredag	12:30	25
Norlandsbanen	Bodø	Trondheim	Søndag	12:30	25
Norlandsbanen	Bodø	Trondheim	Torsdag	21:00	19
Norlandsbanen	Bodø	Trondheim	Mandag	21:00	19

Tabell 2, Regiontog

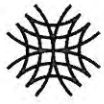
Tabell 2 viser hvilke regiontoglinjer undersøkelsen skal gjennomføres på, på hvilken ukedag, tidspunkt for togavgangen fra utgangsstasjon og antall skjema som skal leveres ut. Tidspunktene i tabellen er rundet av til nærmeste halvtime, og undersøkelsen skal gjøres på den togavgangen som har rutemessig avgangstid nærmest dette oppgitte tidspunktet. Vær oppmerksom på at avgangene kan ha en annen utgangs- eller ankomststasjon enn oppgitt i tabellen, men undersøkelsen skal likevel gjennomføres på den delen av strekningen, og til angitt tidspunkt, som er oppgitt i tabellen.

Navn	Fra:	Til:	Dag	Tidspunkt avgang	Antall skjema
Trønderbanen	Steinkjer	Lundamo	Lørdag	07:30	30
Trønderbanen	Steinkjer	Lundamo	Tirsdag	08:30	20
Trønderbanen	Steinkjer	Lundamo	Fredag	12:30	20
Trønderbanen	Steinkjer	Melhus	Torsdag	13:30	30
Trønderbanen	Steinkjer	Lundamo	Tirsdag	05:30	12
Trønderbanen	Steinkjer	Lundamo	Fredag	16:30	20
Trønderbanen	Steinkjer	Lundamo	Torsdag	20:30	10
Trønderbanen	Steinkjer	Lundamo	Søndag	21:30	7
Trønderbanen	Lundamo	Steinkjer	Fredag	05:30	10
Trønderbanen	Melhus	Steinkjer	Mandag	09:00	11
Trønderbanen	Lundamo	Steinkjer	Fredag	09:30	15
Trønderbanen	Lundamo	Steinkjer	Onsdag	10:30	12
Trønderbanen	Melhus	Steinkjer	Søndag	14:30	17
Trønderbanen	Lundamo	Steinkjer	Mandag	16:00	35
Trønderbanen	Lundamo	Steinkjer	Onsdag	17:30	20
Trønderbanen	Melhus	Steinkjer	Lørdag	19:00	20
Raumabanen	Dombås	Åndalsnes	Mandag	12:00	5
Raumabanen	Dombås	Åndalsnes	Onsdag	14:00	10
Raumabanen	Dombås	Åndalsnes	Tirsdag	18:00	10

Raumabanen	Dombås	Åndalsnes	Torsdag	20:30	10
Raumabanen	Dombås	Åndalsnes	Mandag	14:00	4
Raumabanen	Dombås	Åndalsnes	Tirsdag	20:30	5
Raumabanen	Dombås	Åndalsnes	Fredag	18:00	20
Raumabanen	Dombås	Åndalsnes	Fredag	20:30	20
Raumabanen	Åndalsnes	Dombås	Tirsdag	08:00	10
Raumabanen	Åndalsnes	Dombås	Torsdag	09:30	10
Raumabanen	Åndalsnes	Dombås	Mandag	14:30	4
Raumabanen	Åndalsnes	Dombås	Onsdag	16:30	10
Raumabanen	Åndalsnes	Dombås	Mandag	08:00	10
Raumabanen	Åndalsnes	Dombås	Tirsdag	14:30	10
Raumabanen	Åndalsnes	Dombås	Fredag	14:30	20
Raumabanen	Åndalsnes	Dombås	Fredag	16:30	20
Meråkerbanen	Trondheim	Storlien	Tirsdag	17:00	50
Meråkerbanen	Trondheim	Storlien	Torsdag	08:00	50
Meråkerbanen	Storlien	Trondheim	Mandag	19:00	50
Meråkerbanen	Storlien	Trondheim	Onsdag	09:30	50
Rørosbanen	Hamar	Røros	Tirsdag	08:10	14
Rørosbanen	Hamar	Røros	Torsdag	10:00	10
Rørosbanen	Hamar	Røros	Mandag	12:00	10
Rørosbanen	Hamar	Røros	Fredag	16:00	10
Rørosbanen	Hamar	Røros	Onsdag	18:00	10
Rørosbanen	Hamar	Røros	Tirsdag	18:00	10
Rørosbanen	Hamar	Røros	Fredag	20:30	10
Rørosbanen	Hamar	Røros	Søndag	16:00	15
Rørosbanen	Hamar	Røros	Søndag	18:00	15
Rørosbanen	Hamar	Røros	Torsdag	10:00	10
Rørosbanen	Røros	Hamar	Onsdag	06:30	10
Rørosbanen	Røros	Hamar	Onsdag	12:30	10
Rørosbanen	Røros	Hamar	Torsdag	14:00	10
Rørosbanen	Røros	Hamar	Fredag	16:30	10
Rørosbanen	Røros	Hamar	Søndag	14:00	15
Rørosbanen	Røros	Hamar	Søndag	16:30	15

Rørosbanen	Røros	Hamar	Mandag	04:30	10
Rørosbanen	Trondheim	Røros	Tirsdag	10:00	45
Rørosbanen	Trondheim	Røros	Fredag	16:30	60
Rørosbanen	Røros	Trondheim	Torsdag	05:00	15
Rørosbanen	Røros	Trondheim	Søndag	20:00	25
Rørosbanen	Røros	Trondheim	Lørdag	16:30	25
Rørosbanen	Røros	Trondheim	Mandag	16:00	40
Saltenpendelen	Bodø	Rognan	Fredag	16:00	58
Saltenpendelen	Bodø	Rognan	Mandag	17:30	60
Saltenpendelen	Rognan	Bodø	Fredag	06:00	20
Saltenpendelen	Rognan	Bodø	Torsdag	07:00	40
Saltenpendelen	Fauske	Bodø	Tirsdag	16:00	20
Saltenpendelen	Bodø	Fauske	Tirsdag	13:30	11
Saltenpendelen	Bodø	Fauske	Onsdag	15:00	15

LB
W



Trafikkavtale Trafikklpakke 2 Nord

- Fjerntog (FJ-tog) Trondheim S – Bodø
- Fjerntog (FJ-tog) Oslo S – Trondheim S
- Regiontog (R-tog) Rognan – Bodø
- Regiontog (R-tog) Lundamo/Melhus – Trondheim S – Steinkjer
- Regiontog (R-tog) Dombås – Åndalsnes
- Regiontog (R-tog) Heimdal – Trondheim S – Storlien
- Regiontog (R-tog) Hamar – Røros – Trondheim S

Vedlegg A-8 Personalbillettordningen

Endringslogg

Versjon	Hva	Dato
1.0	Vedlegg A-8.	28.06.2019

Innhold

1 Personalbillettordning i norsk jernbanesektor	4
2 Virksomhetenes rett og plikt til å tilby og akseptere personalbilletter	4
3 Kriterier for personalbilletthjemmel for ansatte før 1.10.2017	4
3.1 Krav til dokumentasjon vedørende ektefelle og familie	5
4 Billettyper	5
5 Priser	6
5.1 Fordeling av inntekter	6
5.2 Virksomhetens rett til å innføre egenandel	6
5.3 Personalbillett og moderasjonsbevis internasjonalt	6
5.4 Administrative bestemmelser	6
5.4.1 Fakturering	7
5.4.2 Utstedelse av strekningsbilletter	7
5.4.3 Misbruk	7
5.4.4 Tap av rett til personalbillett	7

LB
W&N

1 Personalbillettordning i norsk jernbanesektor

Det er etablert en personalbillettordning for ansatte i norsk jernbanesektor. De økonomiske rammene og bruksvilkårene for personalbillettordningen fastsettes av Oppdragsgiver. Entur AS forvalter og administrerer personalbillettordningen på vegne av Jernbanedirektoratet. Dette omfatter fakturering og utbetaling til togoperatørene, oppdatering og utstedelse av hjemler og billetter, brukerkontakt og personlig service og utstedelse av internasjonale fribilletter.

Personalbillettordningen innføres med virkning fra 1. januar 2018.

2 Virksomhetenes rett og plikt til å tilby og akseptere personalbilletter

Leverandøren velger selv om det skal tilbys personalbillett til egne ansatte.

Dersom Leverandøren tilbyr personalbillett, kan det legges til grunn en differensiert ordning for de som var ansatt i sektoren før og etter 01.10.2017:

- For medarbeidere ansatt før 1.10.2017 er personalbillettordningen en kollektiv ordning. Dersom det tilbys personalbillett til denne gruppen, skal det tilbys alle i denne gruppen.
- For medarbeidere ansatt fra 1.10.2017 kan virksomhetene legge til grunn en selektiv løsning. Det er opp til Leverandøren å bestemme hvilke medarbeidere som skal tilbys personalbillett.

Alle togoperatører med offentlig kjøp må akseptere personalbilletten som en gyldig billett som en del av trafikkavtalen med Jernbanedirektoratet. Personalbilletten skal gjelde på samtlige togprodukter i Norge som trafikkeres av persontogoperatører med offentlig kjøp.

3 Kriterier for personalbilletthjemmel for ansatte før 1.10.2017

Dersom Leverandøren velger å tilby personalbillett til medarbeidere før 01.10.2017, skal følgende kriterier oppfylles før utstedelse:

- Faste ansatte ved med minst 60 % stillingsandel
- Ansatte som tilstås redusert arbeidstid grunnet uførhet hvor stillingsprosent og uføregrad samlet bli minst 60 %
- Ansatte som har omsorgspermisjon med lønn
- Tillitsvalgte med permisjon uten lønn som innehar tillitsverv i personalorganisasjoner
- Ansatte før 1 januar 2004 og med minst 60 % stillingsandel i virksomheten, da de ble pensjonert. Ansatte etter 1. januar 2004 som blir pensjonist har ikke denne retten.
- Ved uførepensjon kreves det minst 60 % uførepensjon, stillingsandel og uføreandel må til sammen være minst 60% ved fratredelsen og ansettelsesdato må være før 1. januar 2004.

- Ektefelle/samboere til ansatte med minst 60 % stillingsandel, og ektefelle/samboere til pensjonister med rett til personalbillett
- Egne barn og adoptivbarn under 18 år til ansatte med minst 60 % stillingsandel, og barn til pensjonister med rett til personalbillett

Medarbeiderens ektefelle med alminnelig inntekt under to ganger folketrygdens grunnbeløp (2G) mottar personalbillett av samme type som hjemmelshaver. Medarbeiderens ektefelle med alminnelig inntekt over to ganger folketrygdens grunnbeløp tilkommer 10 dagsbilletter. Samboer til ansatte/pensjonister får billettrettigheter når samboerforholdet har vart i minimum to år, eller er registrert etter lov om partnerskap. Når samboere har felles barn, bortfaller kravet om to års samboerforhold.

Ansatte som var i tjeneste pr. 1. juli 1975 (med stillingsandel 60 % eller mer), får beholde som en personlig ordning fulle personalbillettrettigheter for ektefelle og samboere, samt personalbillett for eventuelle stebarn og fosterbarn.

Ansatte med mindre enn 60 % stillingsandel, tilstås personalbillett (strekningebillett) for reise mellom bosted og arbeidssted. Entur AS fastsetter vilkår og kostnader for slike strekningsbilletter.

3.1 Krav til dokumentasjon vedørende ektefelle og familie

Ved utstedelse og fornyelse av personalbilletter for ektefeller/samboere og enker/enkemenn/samboer skal det fremlegges ligningsattest som dokumentasjon for at grensen for egeninntekt overholdes. Dette gjelder ikke for personer som er ansatt før 1. juli 1975.

Barns alder og tilknytning til medarbeideren må dokumenteres med fødsels- eller dåpsattest, for adoptivbarn med adopsjonspapirer.

Ved utstedelse og fornyelse av personalbilletter for uførepensjonister må det forevises dokumentasjon på at man fortsatt er uførepensjonist.

4 Billettyper

Det utstedes to kategorier personalbilletter.

Kategori A

Personalbillett kategori A gir reisehjemmel til alle ordinære avganger. Reservasjonsavgift og produkttillegg utover prisen for reisebilletten må betales fullt ut.

Kategori B

Personalbillett kategori B gir reisehjemmel til alle ordinære avganger med unntak av avgangene nevnt under. Personalbillett kategori B er ikke gyldig på produkttyper med pristillegg, unntatt for sovevogn.

Personalbillett kategori B gjelder ikke på fjerntogene på Dovrebanen, Bergensbanen, Sørlandsbanen og Nordlandsbanen på strekningen Trondheim-Bodø på avganger fra utgangsstasjon etter klokken 11.00 på fredag og søndag.

I tillegg er gjelder ikke personalbillett kategori B på fjerntog på følgende helge- og høytidsdager:

Jul/Nyttår

22. desember, 23. desember og 26. desember

1. januar og 2. januar

Påske

Onsdag før skjærtorsdag

1. påskedag og 2. påskedag

Helgedager i mai/pinsen

Onsdag før Kristi Himmelfartsdag

2. pinsedag.

Strekningssbilletter

Det skal lages strekningsbilletter for 1,3 og 12 måneder, sølv (kategori A) og bronse (kategori B). 1 og 3 måneders billettene har ingen maxpris, 12 måneders billetten skal ikke koste mer enn Årsbilletten.

Det gis 10% av ordinær Periodebillett på sølv (kategori A), og 30% av ordinær Periodebillett på bronse (kategori B).

5 Priser

Jernbanedirektoratet fastsetter årlig prisen på personalbillettene. Den fastsatte prisen gjelder for alle togoperatører og øvrige virksomheter i jernbanesektoren. Prisen inkluderer vederlag til Entur AS for administrasjon og forvaltning av personalbillettordningen.

For 2018 gjelder følgende priser:

Kategori A: kr 11 500

Kategori B: kr 8 500

Prisen for personalbillett for pensjonister er 50 % av ordinær personalbillett.

Prisen på personalbilletten reguleres årlig med virkning fra 1. januar. Reguleringen kan ikke overstige prognose for KPI-JAE rapport per juni foregående år +1 prosentpoeng.

5.1 Fordeling av inntekter

Inntektene fra omsetning av personalbillettordningen fordeles mellom togoperatørene på grunnlag av markedsandel. Med markedsandel menes andelen av billettinntektene fra øvrige kunder, inkludert eventuelle takstdifferanseinntekter fra kollektivsamarbeid. Salg av passbilletter og billetter solgt i utlandet holdes utenfor beregningen.

5.2 Virksomhetens rett til å innføre egenandel

Virksomhetene kan innføre egenandel som en del av betalingen for personalbilletten.

5.3 Personalbillett og moderasjonsbevis internasjonalt

Virksomhetene velger selv om de vil tilknytte seg FIP-ordningen.

5.4 Administrative bestemmelser

5.4.1 Fakturering

Fakturering gjennomføres en gang per år, med betalingsfrist for hele beløpet 28. januar hvert år. Overføring til togoperatørens klientkonto skjer månedlig.

5.4.2 Utstedelse av strekningsbilletter

Strekningbilletter bestilles etter behov fra Entur AS. Det skal sendes skriftlig bestilling. Bestillingen må inneholde navn på billetthinneholder, fødselsdato, strekning og tidsrommet billetten skal gjelde for. Navn på leder og enhet må tydelig fremgå av bestillingen.

Strekningbilletter faktureres kvartalsvis.

5.4.3 Misbruk

Innehaveren av personalbilletten er ansvarlig også for familiemedlemmenes bruk av årsbilletter. Personalbilletter må oppbevares slik at uvedkommende ikke får tak i dem.

Personal-, dags- og strekningsbillett er kun gyldig sammen med fotolegitimasjon, som skal vises uoppfordret. Før reisen starter skal det alltid tas ut en dagsbillett. Dagsbilletten er ikke gyldig i ubetjent vogn. Hvis innehaver av gyldig personal-, dags- eller strekningsbillett ikke kan forevise gyldig billett i billettkontroll påløper tilleggsavgift for manglende gyldig billett ved jernbanetransport (jf. jernbaneloven § 7).

Ved misbruk kan virksomheten frata den ansatte og/eller familiemedlem retten til personalbillett i et bestemt tidsrom avhengig av graden av misbruket.

5.4.4 Tap av rett til personalbillett

Virksomhetene er ikke pliktige å tilby personalbillett til ansatte i ulønnet permisjon. Unntatt er tillitsvalgte med permisjon uten lønn etter Hovedavtalen.

Retten til årsbillett for ektefelle bortfaller ved separasjon i henhold til bevilling, og ved skilsmisse. Ved separasjon eller skilsmisse ved dom, beholdes retten til årsbillett i anketiden. For samboer opphører retten til årsbillett når samboerforholdet oppløses.

Enker/enkemenn/samboer taper retten til årsbillett hvis de gifter seg med person som ikke har rett til årsbillett. Samboer etter arbeidstaker taper også retten til årsbillett hvis vedkommende inngår nytt samboerforhold/ekteskap.

Barn som gifter seg, taper retten til årsbillett. Barn som blir adoptert av person som ikke har rett til årsbillett, taper retten til billett.

Ansatt som sies opp, eller meddeles avskjed, taper retten til årsbillett.

Trafikkavtale Trafikklpakke 2 Nord

- Fjerntog (FJ-tog) Trondheim S – Bodø
- Fjerntog (FJ-tog) Oslo S – Trondheim S
- Regiontog (R-tog) Rognan – Bodø
- Regiontog (R-tog) Lundamo/Melhus – Trondheim S – Steinkjer
- Regiontog (R-tog) Dombås – Åndalsnes
- Regiontog (R-tog) Heimdal – Trondheim S – Storlien
- Regiontog (R-tog) Hamar – Røros – Trondheim S

Vedlegg B Vederlag og andre økonomiske forhold

UB
hsw

Endringslogg

Versjon	Hva	Dato
1.0	Vedlegg B.	28.06.2019

Innhold

1 Vederlag for Leveransen	4
1.1 Avtalt Fast Vederlag i avtaleåret	4
1.1.1 Justering av vederlaget ved utløsning av opsjon 1-1 til 1-7	4
1.2 Prisjustering av Avtalt Fast Vederlag	5
1.2.1 Ordinær prisjustering av vederlaget	5
1.2.2 Særskilt prisjustering for Avtale om leie av Kjøretøy	6
1.2.3 Særskilt prisjustering for Avtale om sportilgang og bruk av tjenester (AST)	6
1.3 Ekstraordinære prisendringer i Avtale om formidling av billetter og leveranse av salgs- og billetteringsløsninger	6
1.4 Endring av andre gebyrer og avgifter	6
2 Takster	7
2.1 Takster og billettkategorier	7
2.1.1 Rute-, takst- og billettsamarbeidsavtaler	8
2.2 Ombordtillegg	8
2.3 Sosiale rabatter	8
2.4 Andre påkrevde rabatter	8
2.5 Ordinær takstregulering	8
2.5.1 Takstregulering av Trøndertakst og Nabetakst	9
2.5.2 Leverandørs forslagsrett for endringer av antall takstenheter	9
2.6 Takstreduksjon og rabatter	9
2.7 Rettigheter og plikter ved takstreduksjon på andre enn Leverandørs egne strekninger	9
2.8 Inntektsavregning på fellestrekninger	10
2.8.1 Oslo S – Lillehammer	10
2.8.2 Hunderfossen – Dombås	10
2.9 Prising og inntektsavregning når en reise skjer med flere togoperatører	10
2.10 Leverandørens rett til å prise Tilleggsprodukter	11
2.11 Oppdragsgivers rett til å pålegge endringer i takster	11
2.12 Leverandørs rett til å foreslå endringer i takster	12
3 Bonus	12
3.1 Bonus for godt gjennomført Oppstartsfasen	12
3.2 Bonus for økt kundetilfredshet	13
3.3 Bonus for passasjervekst	14
3.3.1 Lundamo/Melhus – Trondheim S – Steinkjer	14
3.3.2 Saltenpendelen	15
3.4 Bonus for testing av nullutslippstog på linjene i Trafikkkpakken	15
3.5 Revisjon av bonusterskler ved Større Oppgraderingsprosjekter	16
4 Andre oppdrag	17
5 Dagbøter, Malus og andre sanksjoner	17
5.1 Manglende eller forsinket rapportering	17
5.2 Spesielt for Drifts- og Avviklingsfasen	18

1 Vederlag for Leveransen

Leverandøren har markeds- og inntektsansvaret og beholder alle trafikkinntekter fra reiser på Leverandørs avganger. Andre inntekter fra trafikkutøvelsen, slik som reklame- og serveringsinntekter tilfaller også Leverandør, jf. «Trafikkavtalens avtalebestemmelser» punkt 8.1.

Endringer i Leverandørens inntekter gir kun rett til tillegg eller fradrag i vederlaget hvis dette følger uttrykkelig av bestemmelsene Trafikkavtalen.

Leverandøren mottar vederlag fra Oppdragsgiver som fullt og helt oppgjør for Leveransen. Vederlaget består av i) Avtalt Fast Vederlag og ii) en variabel del som er nettoeffekten av bonus, malus og dagbøter, begge avtalt særskilt for det enkelte Vederlagsår.

1.1 Avtalt Fast Vederlag i avtaleåret

Avtalt Fast Vederlag for det enkelte avtaleåret fremgår av «Vedlegg B-1» i faste 2018-priser. Avtalt Fast Vederlag justeres kun som følge av eventuelle endringer i Leveransen, utløsning av opsjon eller ved avtaleforlengelse.

Første Vederlagsår starter 7. juni 2020 og varer frem til Ruteterminskiftet i desember 2020. Utbetaling skjer den 10. hver kalendermåned, men slik at første utbetaling skjer 10. juli 2020. Første utbetaling hvert Vederlagsår fra og med andre Vederlagsår, skjer 10. januar. Hver månedlig utbetaling tilsvarer en 1/12 av Avtalt Fast Vederlag, bortsett fra første Vederlagsår, hvor månedlig utbetaling tilsvarer 1/6 av Avtalt Fast Vederlag.

Akkumulert bonus, malus og dagbøter, jf. punkt 3 og punkt 5, beregnes etterskuddsvis for hele året og fratrekkes vederlaget i den tredje måneden i det påfølgende kalenderår. For siste avtaleår motregnes akkumulert malus og dagbøter, jf. punkt 5, i akkumulert bonus (jf. punkt 3). Dersom akkumulert malus overstiger akkumulert bonus skal Leverandøren betale det overstigende til Oppdragsgiver.

Ved inngåelse av avtaleforlengelse eller evt. endringsordre prises dette slik at avtaleforlengelsen eller endringens andre år sammenfaller med det neste Vederlagsåret.

1.1.1 Justering av vederlaget ved utløsning av opsjon 1-1 til 1-7

Ved utløsning av opsjon 1-1 til 1-7 (samlet eller enkeltvis) før april 2021, kan ikke Leverandøren kreve endring i opsjonens vederlag.

Ved utløsning av opsjon 1-1 til 1-7 etter april 2021, kan forutsetningene for Leverandørens beregnede endring i trafikkinntekter, i tillegg til eventuelle oppstartskostnader, som ligger til grunn for opsjonens pris ha endret seg signifikant.

Dersom disse forutsetningene og oppstartskostnadene har endret seg signifikant vil det være grunnlag for en endringsordre. Endringsordren skal følge reglene i «Trafikkavtalens avtalebestemmelser» punkt 13, og være begrenset til opsjonen. Andre inntekts- og kostnadsendringer skal ikke hensyntas. Differansekalkylen for aktuell opsjon skal være grunnlaget for en slik prisjustering.

1.2 Prisjustering av Avtalt Fast Vederlag

Avtalt fast vederlag prisjusteres 1. januar hvert år, første gang 1. januar 2020.

Oppdragsgiver kompenserer for risiko i generell prisutvikling gjennom ordinær prisjustering som nærmere fastsatt i punkt 1.2.1. Denne prisjusteringen inkluderer også ordinær prisutvikling i «Vedlegg E-2». Endringer utover ordinær prisutvikling for disse avtalene dekkes etter punkt 1.3.

Videre kompenserer Oppdragsgiver særskilt for prisutviklingen i «Vedlegg E-1» og «Avtale om sportilgang og bruk av tjenester (AST)» mellom Leverandøren og Infrastrukturforvalter.

Samlet prisjustering av Avtalt Fast Vederlag utgjøres av:

- Ordinær prisjustering, jf. punkt 1.2.1
- Særskilt prisjustering for «Vedlegg E-1» mellom Leverandøren og Kjøretøyeier, jf. punkt 1.2.2
- Særskilt prisjustering for «Avtale om sportilgang og bruk av tjenester (AST)» mellom Leverandøren og Infrastrukturforvalter, jf. punkt 1.2.3

For ordinær prisjustering legges ordinært prisjustert vederlag til grunn. Ordinært prisjustert vederlag er lik Avtalt Fast Vederlag fratrukket kostnader som er omfattet av «Vedlegg E-1» og kostnader omfattet av «Avtale om sportilgang og bruk av tjenester». Ordinært prisjustert vederlag framkommer som følger:

$$OPV_{2018kr}^t = AFV_{2018kr}^t - KL_{2018kr}^t - IA_{2018kr}^t$$

Hvor: *OPV* = ordinært prisjustert vederlag
t = avtaleåret det skal prisjusteres for
AFV = Avtalt Fast Vederlag
KL = kostnader omfattet av «Vedlegg E-1»
IA = kostnader omfattet av «Avtale om sportilgang og bruk av tjenester»

Etter gjennomføring av ordinær og særskilte prisjusteringer summeres *ordinært prisjustert vederlag*, kostnader omfattet av «Vedlegg E-1» og «Avtale om sportilgang og bruk av tjenester» for å finne Avtalt fast vederlag for avtaleåret etter følgende oppsett:

$$AFV_{tkr}^t = \frac{I_{pt}}{100} \times OPV_{2018kr}^t + KL_{tkr}^t + IA_{tkr}^t$$

Hvor: *AFV* = Avtalt Fast Vederlag
t = avtaleåret det skal prisjusteres for
I_p = Indeks for prisjustering
OPV = ordinært prisjustert vederlag
KL = kostnader omfattet av «Vedlegg E-1»
IA = kostnader omfattet av «Avtale om sportilgang og bruk av tjenester»

Ved særskilt prisjustering av vederlag i henhold til punkt 1.2.2 eller 1.2.3 eller ekstraordinære prisendringer i andre tilgangsavtaler i henhold til punkt 1.3, justeres utbetaling til Leverandøren førstkommande utbetaling etter 45 dager etter at Oppdragsgiver har mottatt krav om særskilt prisjustering. I juni og juli måned beregnes ytterligere 30 dager. Leverandør har ikke krav på forsinkelsesrenter der forsinket betaling skyldes mangelfulle opplysninger fra Leverandøren.

1.2.1 Ordinær prisjustering av vederlaget

Ordinært prisjustert vederlag for det enkelte avtaleår justeres i henhold til en vektet prisindeks. Prisindeksen består av 50 prosent indeks for KPI-JAE pr. 15. oktober i foregående år, og 50 prosent av SSBs indeks for totale arbeidskraftkostnader for samferdselssektoren pr. 15. oktober i foregående år.

Ordinær prisjustering beregnes med utgangspunkt i indeksene pr. 15. januar 2018:

$$I_{Pt} = 0,5 \times \left(\frac{\text{indeks KPI} - JAE_{t-1}}{\text{indeks KPI} - JAE_{2018}} \right) + 0,5 \times \left(\frac{\text{indeks akr}_{t-1}}{\text{indeks akr}_{2018}} \right)$$

Hvor: t = avtaleåret det skal prisjusteres for
KPI-JAE = Konsumprisindeksen justert for avgiftsendringer og uten energivarer,
(Kjerneinflasjon.)
 $t-1$ = pr. 15. oktober foregående år
 I_P = Indeks for prisjustering
 akr = arbeidskraftkostnader for samferdselssektoren

Dersom summen av vederlag minus materielleiekostnad og infrastrukturavgifter er kr 0,- eller mindre, prisjusteres ikke Avtalt Fast Vederlag ordinært.

1.2.2 Særskilt prisjustering for Avtale om leie av Kjøretøy

Ved økning eller reduksjon i priser i «Vedlegg E-1», og slik endring ikke er forårsaket av forhold på Leverandørens side, justeres Avtalt Fast Vederlag opp eller ned for å kompensere for netto økonomisk effekt.

Reduksjon av kjøpet etter «Trafikkavtalens avtalebestemmelser» punkt 12.3 kan ikke kreves ved endringer i «Vedlegg E-1» Avtale om leie av kjøretøy jf. denne avtales vedlegg E «Vedlikeholdsprogrammet», i tilfeller hvor endringer i vedlikeholdsprogrammet fører til netto kostnadsreduksjoner for Leverandøren, jf. «Vedlegg E-1» punkt. 9.1 første avsnitt jf. samme avtales punkt 2 tredje og fjerde avsnitt.

1.2.3 Særskilt prisjustering for Avtale om sportilgang og bruk av tjenester (AST)

Ved endringer i modell for økonomiske ytelser, priser eller andre økonomiske betingelser i «Avtale om sportilgang og bruk av tjenester (AST)», og slik endring ikke er forårsaket av forhold på Leverandørens side, justeres Avtalt Fast Vederlag opp eller ned for å kompensere for netto økonomisk effekt.

Endringer i Leverandørs ytelsesnivå som definert av i AST vil ikke gi grunnlag for endret kostnadsdekning etter dette punkt.

Kostnader til kjørestrøm inngår i Ordinært prisjustert vederlag. Endringer i pris for kjørestrøm dekkes dermed ikke etter dette punkt.

1.3 Ekstraordinære prisendringer i Avtale om formidling av billetter og leveranse av salgs- og billetteringsløsninger

Ved ekstraordinær økning eller reduksjon i priser utover avtalt prisjustering i «Vedlegg E-2», justeres Avtalt Fast Vederlag opp eller ned for å kompensere for netto økonomisk effekt.

Krav om justering må fremsettes skriftlig innen 2 måneder etter at endringen ble kunngjort.

1.4 Endring av andre gebyrer og avgifter

Dersom offentlige gebyrer og avgifter som Leverandøren i henhold til Trafikkavtalen skal betale, endres, skal Avtalt Fast Vederlag justeres tilsvarende. Kostnader og inntekter utover det som er avtalefestet gir ikke rett til kostnadsdekning for endringer i avgifter etter dette punktet. Vederlaget

skal justeres uten tillagt merverdiavgift eller påslag for indirekte kostnader, risiko og fortjeneste. Endringer i det generelle i skattnivået gir ikke rett til justering av Avtalt Fast Vederlag.

Krav om justering fremsettes skriftlig innen 2 måneder etter at endringen ble kunngjort.

2 Takster

2.1 Takster og billettkategorier

Ordinær pris er full pris for voksen person, basert på reiseavstanden (i form av takstenheter) og en pristabell med degressiv prising i forhold til reiselengde. Leverandøren skal videreføre Basisprisene som gitt av «Vedlegg B-4» som Ordinære priser for;

- enkeltbillett,
- 30-dagersbillett

inntil takstregulering kan foretas etter dette Vedleggets punkt 2.5.

For relasjoner mellom stasjoner inkludert og mellom Oppdal, Røros, Kopperå og Steinkjer skal Leverandøren videreføre Trøndertakst som gitt av «Vedlegg B-4» som ordinære priser for enkeltbillett inntil takstregulering kan foretas etter punkt 2.5.1.

For relasjoner hvor Storlien enten er påstignings- eller avstigningsstasjon skal Leverandøren videreføre Nabotakst som gitt av «Vedlegg B-4». En slik videreføring av Nabotakst innebærer ordinære priser for enkeltbillett på den delen av reisen som foregår med Regiontog Heimdal – Trondheim S – Storlien. Nabotakst vil gjelde frem til takstregulering kan foretas etter punkt 2.5.1.

Ordinær pris på strekningen Oslo S – Lillehammer (og mellomliggende stasjoner) baseres på taksttabell fastsatt av den togoperatør som har trafikkavtale for det lokale togtilbudet på strekningen.

Billetter solgt til Ordinær pris på strekningen Oslo S – Dombås skal være gyldige for alle togoperatører som trafikkerer strekningen, jf. «Vedlegg A» punkt A 7.2.1.

Krav nr.	Krav
B 2.1.1	Leverandøren skal tilby billetter til Ordinær priser på alle avganger så lenge det er ledige plasser i toget som ikke selges som tilleggsprodukter, jf. «Vedlegg A» punkt 5.1.1, 5.2.1, 5.3.1 og 5.4.1. Dette er ikke til hinder for at en plass kan selges til rabattert pris, jf. punkt 2.6 og 2.7.
B 2.1.2	Leverandøren skal følge norm beskrevet i Jernbanedirektoratets HÅNDBOK V821 ELEKTRONISK BILLETTERING www.jernbanedirektoratet.no/handbok for aldersgrenser som brukes i Leverandørens transportvilkår og takstbestemmelser samt for definisjon av kundekategorier, med de unntak som følger av punkt 2.1.1 (Rute-, takst og billettsamarbeidsavtaler).
B 2.1.3	Leverandøren skal inntil avreisetidspunktet gi reisende mulighet for kansellering og refusjon av billetter solgt til Ordinær pris, samt billetter med sosiale og andre påkrevde rabatter.

UB
WU

2.1.1 Rute-, takst- og billettsamarbeidsavtaler

Der Oppdragsgiver pålegger Leverandør å tre inn i driftsavtale om rute-, takst- og billettsamarbeid, jf. «Vedlegg A punkt 7.3», følger bestemmelser for takst og økonomimodell av disse avtalene. Oppdragsgivers rett til å pålegge slike endringer fremgår av punkt 2.11.

For reisende som benytter fylkeskommunens eller det regionale kollektivselskapets billetter, jf. driftsavtale om rute-, takst- og billettsamarbeid, gjelder fylkeskommunens eller det regionale kollektivselskapets aldersgrenser, kundekategorier og sosiale rabatter.

2.2 Ombordtillegg

Leverandøren kan kreve ombordtillegg som virkemiddel for å vri salg av billetter til mer kostnadseffektive distribusjonskanaler. Det kan kun tas ett ombordtillegg per reisende selv om transaksjonen medfører utstedelsen av flere enn en billett pr. reisende.

2.3 Sosiale rabatter

Krav nr.	Krav
B 2.3.1	<p>Leverandøren skal tilby de sosiale rabatter som Oppdragsgiver til enhver tid krever, med de unntak som følger av punkt 2.1.1. Sosiale rabatter omfattet av Trafikkavtalen skal være en funksjon av Ordinær pris:</p> <ul style="list-style-type: none">• Kundegruppene barn og honnør skal gis 50 prosent rabatt av Ordinære enkeltbillettpriser.• Kundegruppen studenter opp til og med 30 år skal gis 40 prosent rabatt av Ordinære priser på periodebillett.• Ved endringer av kundekategoriene barn, honnør og studenter i Håndbok V821, kan Leverandøren kreve endringsordre.

2.4 Andre påkrevde rabatter

Krav nr.	Krav
B 2.4.1	Leverandøren skal tilby rabatter på Ordinære enkeltbillettpriser til militært personell etter avtale mellom Oppdragsgiver og Forsvarets Logistikkorganisasjon (FLO).

2.5 Ordinær takstregulering

Leverandøren kan foreta takstøkninger 1. februar hvert år.

Reguleringen av takstene kan ikke overstige prognose for KPI-JAE avtaleåret i rapport per juni foregående år +1 prosentpoeng i gjennomsnitt. Ved beregning av gjennomsnittlig prisøkning legges det til grunn gjennomsnittet av takstenhetene 1 til 600 for ordinær pris enkeltbillett og gjennomsnittet av takstenhetene 1 til 300 for ordinær pris 30-dagersbillett.

Unntaksvis kan taksten for enkelte relasjoner økes med noe mer enn gjennomsnittet. Maksimal prisøkning for en enkelt relasjon kan ikke være mer enn 6 prosentpoeng utover gjennomsnittlig

endring for en enkelt ordinær takstregulering. Samlet endring for enhver relasjon over en periode som omfatter tre ordinære takstreguleringer, kan ikke overstige 10 prosentpoeng utover gjennomsnittlig økning i KPI-JAE.

Takster for Ordinær pris enkeltbillett og Ordinær pris periodebilletter dokumenteres som beskrevet i «Vedlegg B-4».

Første ordinære takstregulering er 1.februar 2021.

2.5.1 Takstregulering av Trøndertakst og Nobotakst

For relasjoner dekket av Trøndertakst og Nobotakst jf. punkt 2.1, hvor ordinær pris er lavere enn ordinær pris for relasjoner med samme antall TEN i resten av Trafikpakken kan Leverandøren i forbindelse med ordinær takstregulering jf. punkt 2.5 øke takstene med inntil 10 prosentpoeng utover gjennomsnittlig endring for en enkelt ordinær takstregulering. Leverandøren kan i ingen tilfeller økte takst for en av disse relasjonene utover det ordinær pris ville vært for en relasjon med samme antall TEN i resten av Trafikpakken.

2.5.2 Leverandørs forslagsrett for endringer av antall takstenheter

Lokale markedsmessige forhold kan tilsi at takstregulering bør skje gjennom endring av antall takstenheter.

På relasjoner eller delrelasjoner hvor Leverandør er ansvarlig for takstfastsettelse jf. punkt 2.1, kan Leverandøren foreslå endringer i antall takstenheter. Slike forslag med begrunnelse skal oversendes Oppdragsgiver innen 1. september året før takstregulering. Dersom Oppdragsgiver ikke svarer på slikt forslag innen 1. oktober anses endringen som akseptert. Oppdragsgiver kan ikke nekte slik takstregulering uten saklig grunn. Økonomisk påvirkning på Oppdragsgivers andre avtaler skal alltid regnes som saklig grunn.

Leverandøren kan beholde merinntekt fra endringer i antall takstenheter så lenge prisreguleringen for de aktuelle relasjonene og samlet prisregulering for alle Leverandørs relasjoner er innenfor rammene av punkt 2.5.

Leverandør kan ikke nekte Oppdragsgiver å endre «Vedlegg B-3» dersom endringene ikke påvirker Leverandørs relasjoner eller delrelasjoner. Leverandør har ikke krav på endring i vederlaget på grunnlag av endringer i «Vedlegg B-3» som ikke påvirker Leverandørs relasjoner eller delrelasjoner.

2.6 Takstreduksjon og rabatter

Leverandøren står fritt til å tilby priser som er lavere enn Ordinær pris, rabatter og spesialpriser innenfor de forretningsregler som er fastsatt i «Vedlegg E-2».

2.7 Rettigheter og plikter ved takstreduksjon på andre enn Leverandørs egne strekninger

Leverandøren står fritt til å tilby kombinasjoner av billetter som gir priser lavere enn Ordinære priser på relasjoner som også omfatter andre togoperatører på egen regning og risiko.

Krav nr.	Krav
B 2.7.1	Leverandøren skal, hvis han tilbyr billetter til lavere pris enn Ordinær pris, også tilby andre togoperatører å selge rabatterte billetter til samme pris der disse ønsker å selge rabatterte billetter utover egne relasjoner.
B 2.7.2	Leverandøren skal ved avtaler om kostnadsdeling for rabatterte av gjennomgående billetter, gi samme vilkår til alle togoperatører som har trafikkavtale med

LB
m

	Oppdragsgiver. Leverandøren kan ikke gi bedre vilkår til nærstående parter enn vilkårene som gis til andre togoperatører.
--	---

2.8 Inntektsavregning på fellestreknings

En fellesstrekning er en strekning som betjenes av en eller flere togoperatører, i tillegg til Leverandøren.

2.8.1 Oslo S – Lillehammer

For lokale reiser på strekningen Oslo S - Lillehammer og mellomliggende stasjoner vil Leverandøren få godtgjort inntekter for følgende omsatte billetter:

- 1) De billetter som er knyttet til Leverandørens avgang:
Leverandøren får godtgjort faktisk omsatt pris.
- 2) Enkeltbilletter til Ordinær pris som ikke er knyttet til spesifikk avgang, men som Leverandør kan godtgjøre er avlest om bord:
Leverandør får godtgjort faktisk omsatt pris som tilfaller reisestrekningen.
- 3) Periodebilletter til Ordinær pris som Leverandør kan godtgjøre er avlest om bord:
Leverandør får godtgjort sin andel av billettpris ut fra antall reiser i perioden, for tiden med følgende andeler:
 - a) 7-dagers billett: 1/10 per avlesning.
 - b) 30-dagers billett 1/40 per avlesning.
 - c) Årsbillett 1/400 per avlesning.

Der Leverandør fastsetter ordinære priser kan Leverandør fordele trafikkinntekter mellom egne togprodukter etter egne inntektsfordelingsmodeller uten å avlese billetter. Leverandør plikter å opplyse Oppdragsgiver om signifikante endringer i slike modeller.

Billetter til ordinær pris på relasjoner mellom en stasjon Leverandør betjener på strekningen Oslo S - Lillehammer og en stasjon nord for Lillehammer kan kun være gyldig på tog som betjener stasjoner nord for Lillehammer.

2.8.2 Hunderfossen – Dombås

For lokale reiser på strekningen Lillehammer – Dombås og mellomliggende stasjoner vil Leverandøren få godtgjort inntekter som andre togoperatører ikke kan kreve godtgjort etter samme regler som i punkt 2.8. Det samme gjelder reiser mellom stasjoner på strekningen Hunderfossen – Dombås og stasjoner på strekningen Oslo S – Lillehammer.

2.9 Prising og inntektsavregning når en reise skjer med flere togoperatører

For reiser som skjer med Leverandør og en eller flere andre togoperatører som har trafikkavtale med Oppdragsgiver og benytter takstenheter for beregning av ordinære priser i henhold til punkt 2.1, skal Ordinær pris for reisen beregnes på bakgrunn av totalt antall takstenheter mellom første påstigningsstasjon og siste avstigningsstasjon.

Ordinær pris beregnes som et vektet gjennomsnitt av de ulike togoperatørenes ordinære pris for antall takstenheter som dekker reisen, jf. «Vedlegg B-3», og avrundes til nærmeste hele kr:

$$\begin{aligned} & \text{Ordinær pris for reisen} \\ & = \\ & \text{Ordinær pris togoperatør 1 for hele reisen} \times \frac{\text{antall TEN togoperatør 1}}{\text{antall TEN for hele reisen}} \\ & + \end{aligned}$$

$$\text{Ordinær pris togoperatør 2 for hele reisen} \times \frac{\text{antall TEN togoperatør 2}}{\text{antall TEN for hele reisen}}$$

Er det flere enn en togoperatør og taksttabeller på en eller flere delstrekninger av reisen, og det ikke er gjort plassreservasjoner, antas det at den reisende velger å reise med den kombinasjonen av togoperatører som gir færrest antall bytter. Derneft den kombinasjon som har flest mulig ankomsttidspunkter.

Leverandør vil få godtgjort sin andel av samlet ordinær pris:

$$\text{Ordinær pris Leverandør for hele reisen} \times \frac{\text{antall TEN Leverandør}}{\text{antall TEN for hele reisen}}$$

Eksempel:

Passasjerer skal reise fra Kristiansand til Ringeby. Denne relasjonen er på 594 takstenheter. Av disse er 352 takstenheter i Trafikkkpakke Sørs takstområde (Kristiansand – Oslo S) og 242 i Trafikkkpakke Nords takstområde (Oslo S – Ringeby). Trafikkkpakke Sørs ordinære pris for en enkeltbillett på 594 takstenheter er kr 970, mens Trafikkkpakke Nords ordinære pris for en enkeltbillett på samme distanse er kr 995. Ordinær pris for passasjerens reise blir da:

$$Kr\ 970 \times \frac{352\ TEN}{594\ TEN} + Kr\ 995 \times \frac{242\ TEN}{594\ TEN}$$

$$Kr\ 970 \times 0,5926 + Kr\ 995 \times 0,4074 =$$

$$Kr\ 574,82 + Kr\ 405,37 = Kr\ 980,19$$

Gjennomgående pris avrundes til nærmeste hele krone, slik at passasjerer betaler 980 kr. Avrunding fordeles forholdsmessig mellom togoperatørene, og håndteres av Entur (jf. «Vedlegg E-2»).

2.10 Leverandørens rett til å prise Tilleggsprodukter

Leverandøren kan for Tilleggsprodukter (eksempelvis 1. klasse) sette prisene fritt. Leverandørens rett til å tilby Tilleggsprodukter fremgår av «Vedlegg A» punktene A 5.1.1, A 5.2.1, A 5.3.1 og 5.4.1.

Punktene 2.3 og 2.4 får ikke anvendelse på Tilleggsprodukter.

2.11 Oppdragsgivers rett til å pålegge endringer i takster

Oppdragsgiver kan pålegge endringer i takster, takstbestemmelser og rabatter. Krav om endring av takster, takstbestemmelser eller rabatter fremsettes som krav om endring etter «Trafikkavtalens avtalebestemmelser» punkt 13.

Oppdragsgiver skal varsle Leverandør med krav om endringer 4 måneder før de tidligst kan iverksettes. Ved strukturelle endringer i takstsystemet skal Oppdragsgiver og Leverandør avtale ikrafttredelse særskilt.

Krav nr.	Krav
B 2.11.1	Leverandøren skal endre takster og takstbestemmelser og innføre sosiale rabatter dersom Oppdragsgiver krever det.

2.12 Leverandørs rett til å foreslå endringer i takster

Leverandøren kan foreslå endringer som avviker fra bestemmelsene i dette vedlegg kapitel 2, herunder endringer i prinsippet for takstfastsettelse, jf. «Trafikkavtalens avtalebestemmelser» punkt 13.1.2. Oppdragsgiver kan fritt velge om anmodningen skal tas til følge som en endringsordre.

3 Bonus

3.1 Bonus for godt gjennomført Oppstartsfase

Bonus for godt gjennomført Oppstartsfase avhenger av hvor mange milepæler som er gjennomført innen sine respektive frister i henhold til «Vedlegg C». Om alle milepælene er gjennomført innen sine respektive frister utbetales Kr 40 millioner til Leverandør senest 10. juli 2020. Skjer ikke Trafikkstart til avtalt tid, bortfaller hele bonusen.

Variabelt vederlag for godt gjennomført Oppstartsfase prisjusteres ikke.

Dersom ikke alle milepælene er gjennomført innen sine respektive frister reduseres bonus for godt gjennomført Oppstartsfase med disse andelene for hver frist:

Aktivitet	Milepæl	Bonus	Referanse til krav nr. i «Vedlegg C»
Utarbeide og fremlegge detaljert plan for Oppstartsfasen	1 måned etter avtaleinngåelse	5 mill.	C 2.2
Inngått Obligatoriske avtaler («Vedleggene E-1, E-2 og E-3»)	6 måneder før trafikkstart	3 mill.	C 2.3
Levere søknad om lisens, sikkerhetssertifikat og andre tillatelser etter Jernbaneloven til SJT samt Transportstyrelsen	5 måneder etter avtaleinngåelse	3 mill.	C 3.1, C 3.2
Utarbeide og presentere en komplett bemannings- og kompetanseplan for sin permanente organisasjon	2 måneder etter avtaleinngåelse	4 mill.	C 5.1
Gjennomføre informasjonsmøter med deltagelse fra minst 80 % av berørte arbeidstakere i.h.h.t. Arbeidsmiljøloven § 16.6. Dokumenteres med signerte deltagerlister.	4 måneder før trafikkstart	5 mill.	C 5.2
Etablere kontakt med personellorganisasjoner og tillitsvalgte hos nåværende togoperatør	6 måneder før trafikkstart	5 mill.	C 5.3

Fastsette første arbeidsplan	1 måned før trafikkstart	3 mill.	C.5.4
Publisere godkjente transportvilkår, etablere system for kundeforhold og kundehenvendelser samt tilgjengeliggjøre billetter for slag	3 måneder før trafikkstart	5 mill.	C 6.2, C 6.3, C 6.5
Utarbeide risikoanalyse for Oppstarts-, Drifts- og Avviklingsfasen	3 måneder etter avtaleinngåelse	2 mill.	C 7.1
Utarbeide plan for beredskap og krisehåndtering	3 måneder før trafikkstart	2 mill.	C 7.2
Beskrivelse av rutiner for kundeforhold ved avvik	1 måned før trafikkstart	3 mill.	C 6.6
Trafikkstart i henhold til ruteplan. Forutsetter 100 % Operatørvhengig regularitet første driftsdøgn. Dersom Operatøren kan dokumentere at en innstilling skyldes avgivende togoperatør og dokumentere alle rimelige tiltak for å unngå innstillingen er gjennomført, kan Operatøren fritas skyld for innstillingen.	Trafikkstart		C 6.7

3.2 Bonus for økt kundetilfredshet

Bonus for økt kundetilfredshet avhenger av oppnådd kundetilfredshetsindeks for de ulike linjene over minimumskravene som spesifisert i «Vedleggene A-1, A-2, A-3, A-4, A-5 og A-6».

Det er avsatt totalt inntil Kr 200 millioner i Drifts- og Avviklingsfasen til bonus for bedret kundetilfredshet. Denne fordeles likt på de fire områdene per avtaleår. Maksimal bonus per område per fremgår av Tabell 1.

Vederlagsår	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028
Oslo S – Trondheim S og Dombås – Åndalsnes (mill. kr)	1,50	2,50	4,00	5,50	7,00	8,50	9,50	10,50	11,00
Trondheim S- Bodø og Rognan - Bodø (mill. kr)	1,50	2,50	3,75	5,00	5,75	6,50	7,50	8,50	9,00
Hamar – Røros – Trondheim S (mill. kr)	0,75	1,50	2,50	3,00	3,50	4,00	4,50	5,00	5,25
Melhus – Trondheim S – Steinkjer og Heimdal – Trondheim S - Storlien (mill. kr)	1,50	2,50	4,00	5,50	7,00	8,50	9,50	10,50	11,00

Tabell 1 Bonus for økt kundetilfredshet for de ulike linjene over minimumskravene

Dersom avtalen opphører underveis i et Vederlagsår beregnes bonus og maksimal bonus pro rata på grunnlag av Leverandørs andel av antall dager i avtaleåret.

Ved utøvelse av avtaleforlengelse i henhold til «Trafikkavtalens avtalebestemmelser» punkt 4, er bonus for ytterligere år lik den for 2028. Maksimal bonus prisjusteres årlig fra og med 2020 i henhold til endring i KPI-JAE med samme utgangspunkt som i punkt 1.2.1.

Det er ikke muligheter for overføring av bonus mellom de ulike områdene.

Faktisk bonus beregnes slik at full bonusopptjening oppnås når kundetilfredshetsindeksen (jf. «Vedlegg A» punkt 8.2) er 10 poeng eller høyere enn minimumskravet for områdene i det aktuelle vederlagsåret. Der det gjennomføres kundetilfredshetsundersøkelser mer enn en gang i året brukes et uvektet gjennomsnitt mellom de ulike undersøkelsene.

Der kundetilfredshetsindeksen er bedre enn minimumskravet, men under 10 poeng bedre, beregnes bonusen proporsjonalt med følgende formel:

$$\text{maksimal bonus} \times \frac{kti_{\text{oppnådd}} - kti_{\text{minimum}}}{10}$$

Bonus oppnås kun for år der kundetilfredsheten er over minimumskravene spesifisert i «Vedleggene A-1, A-2, A-3, A-4, A-5 og A-6». Oppnås KTI bedre enn minimumskrav + 10 poeng utbetales det ikke ytterligere bonus utover maksimal bonus.

3.3 Bonus for passasjervekst

Bonus for passasjervekst avhenger av økning i passasjerkilometer for Trønderbanen og Saltenpendelen utover Leverandørens bonusberettigede passasjerkilometer som spesifisert i «Vedlegg B-2».

Bonusberettigede passasjerkilometer beregnes ved å trekke ut antall passasjerkilometer reist på AtBs billetter jf. «Vedlegg A» kravpunkt A 7.3.1 og tilhørende driftsavtale. Faktiske bonusberettigede passasjerkilometer må overstige anslaget på Bonusberettigede passasjerkilometer for å utløse bonus. Bonus blir beregnet på bakgrunn av differansen mellom *faktiske* bonusberettigede passasjerkilometer og Leverandørens eget anslag på bonusberettigede passasjerkilometer jf. «Vedlegg B-2».

Dersom avtalen opphører i løpet av et avtaleår beregnes maksimal bonus pro rata på grunnlag av Leverandørs andel av antall dager i avtaleåret.

Ved utøvelse av avtaleforlengelse i henhold til «Avtalebestemmelsene» punkt 5, er bonus for ytterligere år lik den for 2028. Maksimal bonus prisjusteres årlig i henhold til KPI-JAE fra og med 2020 med samme utgangspunkt som i punkt 1.2.1.

Passasjerkilometer beregnes med følgende formel:

$$\text{antall reisende} \times \text{antall reiste kilometer}$$

Antall reisende defineres ut fra antall solgte billetter. Antall reiste kilometer defineres på bakgrunn av billettens informasjon om reisen fra og til stasjon. For periodebilletter må antall reiste kilometer beregnes med en forutsetning om 1,4 reiser pr. dag for periodebillettens varighet. Enturs billettstatistikk definerer antall solgte billetter fra og til stasjon. Enturs forpliktelser til å levere billettstatistikk fremgår av «Vedlegg E-2». Antall kilometer mellom to stasjoner for beregning av passasjerkm fremgår av tabell vist i «Vedlegg B-5».

3.3.1 Lundamo/Melhus – Trondheim S – Steinkjer

Bonus for passasjervekst for Lundamo/Melhus – Trondheim S – Steinkjer beregnes på bakgrunn av økning i antall passasjerkilometer utover det som er spesifisert i «Vedlegg B-2» for det enkelte avtaleår

2020-2028. Reiser på strekningen Trondheim S – Stjørdal – Steinkjer med linjene Trondheim – Bodø og Trondheim S – Storlien medregnes i grunnlaget for bonus.

Hvis oppnådd passasjerkilometer er større enn lagt i grunn i «Vedlegg B-2», vil Leverandør få bonus pr. ekstra passasjerkilometer utover det som er lagt i grunn i «Vedlegg B-2» i henhold til Tabell 2. Det er avsatt totalt inntil 70 millioner kroner i Drifts- og Avviklingsfasen til bonus for passasjervekst. Maksimal bonus for passasjervekst fordeles per avtaleår eller pro rata per del av avtaleår vist som vist i Tabell 2.

Vederlagsår	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028
Bonus per passasjerkilometer utover det som er spesifisert i «Vedlegg B-2» (kr)	0,55	0,65	0,82	0,96	1,1	1,23	1,37	1,51	1,67
Maksimal bonus per avtaleår (mill. kr)	2	5	6	7	8	9	10	11	12

Tabell 2 Bonus per passasjerkilometer og maksimal bonus per avtaleår. Lundamo -Trondheim S - Steinkjer

3.3.2 Saltenpendelen

Bonus for passasjervekst for Rognan - Bodø beregnes på bakgrunn av vekst i antall passasjerkilometer utover det som er spesifisert i «Vedlegg B-2» for det enkelte avtaleår 2020 – 2028. Reiser på strekningen Rognan – Bodø med linje Trondheim S – Bodø medregnes i grunnlaget for bonus.

Hvis oppnådd passasjerkilometer er større enn lagt i grunn i «Vedlegg B-2», vil Leverandør få bonus per ekstra passasjerkilometer utover det som er lagt i grunn i «Vedlegg B-2» i henhold til Tabell 3. Det er avsatt totalt inntil Kr 7 millioner i Drifts- og Avviklingsfasen til bonus for passasjervekst. Maksimal bonus for passasjervekst fordeles per avtaleår eller pro rata per del av avtaleår vist i Tabell 3.

Vederlagsår	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028
Bonus per passasjerkilometer utover det som er spesifisert i «Vedlegg B-2» (kr)	0,67	0,83	1	1,07	1,33	1,5	1,67	1,83	2,02
Maksimal bonus per avtaleår (mill. kr)	0,20	0,50	0,60	0,70	0,80	0,90	1,00	1,10	1,20

Tabell 3 Bonus per passasjerkilometer og maksimal bonus per avtaleår. Rognan – Bodø

3.4 Bonus for testing av nullutslippstog på linjene i Trafikpakken

Oppdragsgiver ønsker å bidra til testing av nullutslippstog for bruk på strekninger uten kjøreledning gjennom en egen bonusordning for alle strekningene i Trafikpakken med unntak av Dovrebanen mellom Oslo S og Lillehammer. Med nullutslippstog menes passasjerførende Kjøretøy med eget fremdriftssystem som ikke slipper ut CO₂, NO_x, partikler eller andre klima- eller miljøskadelige stoffer under drift. Det utbetales kun bonus for nullutslippskjøretøy som kan anvendes på ikke-elektrifiserte strekninger under egen trekraft. Leverandør vil selv være ansvarlig for å fremskaffe

avtaler med togprodusenter som ønsker å teste sine nullutslippstog på en eller flere av strekningene.

Bonus avhenger av antall kjørte togkilometer med nullutslippstog på strekningene nevnt i forrige avsnitt i Trafikkpakken. Bonus er 25 kroner per kjørte togkilometer på strekningene med eller uten passasjerer. Beløpet indeksreguleres med KPI-JAE fra og med 2020, med utgangspunkt i samme indeksverdi som lagt til grunn i punkt 1.2.1.

Det utbetales ikke bonus for turer som har ført til innstillinger av Leverandørens eller andre togoperatørens ordinære tog. Malus for innstillinger, jf. punkt 5.2, gjelder for alle passasjerførende tog som blir innstilt på grunn av testing av nullutslippstog. Likt med innstilling regnes følgeforsinkelser på mer enn 30 minutter som skyldes testing av nullutslippstog.

Det utbetales inntil 10 millioner kroner i Drifts- og Avviklingsfasen til bonus for testing av nullutslippstog på strekningene, maksimalt 2,5 millioner kroner per år. Maksimal bonus prisjusteres i henhold til endring i KPI-JAE. Del av bonusavsetning som allerede er utbetalt, prisjusteres ikke.

Leverandør skal sørge for at det ved eventuelle avtaler om testing av nullutslippstog ikke påhviler Oppdragsgiver noen plikter utover utbetaling av bonus til Leverandør.

3.5 Revisjon av bonusterskler ved Større Oppgraderingsprosjekter

Hvis Oppdragsgiver utsteder endringsordre som følge av større investeringer i infrastruktur og Kjøretøy, jf. «Vedlegg F», skal Partene i fellesskap vurdere om tersklene for innslag av bonus for økt kundetilfredshet og for passasjervekst på de relevante strekninger bør justeres gjennom endringsordre. Det skal tas hensyn til negative konsekvenser i perioden hvor det relevante prosjektet gjennomføres, og positive konsekvenser av oppgradert infrastruktur i perioden etter oppgraderingen. Målet med justeringen skal være at bonusordningen så langt mulig har de samme incentivvirkninger og forventede utbetaling som før utstedelse av endringsordren. Den samlede bonuspotten skal verken økes eller reduseres.

4 Andre oppdrag

Leverandørens priser for andre oppdrag fra Oppdragsgiver som definert i «Vedlegg A», herunder punkt A 1.7.1, A 4.3.1 og A 10.6.1, dekkes ikke av Avtalt Fast Vederlag og faktureres etter medgått tid etter Leverandørens satser som angitt i «Vedlegg B-1».

5 Dagbøter, Malus og andre sanksjoner

I henhold til «Trafikkavtalens avtalebestemmelser» punkt. 14.4.3 kan Oppdragsgiver ilegge Leverandøren dagbøter og andre sanksjoner for de mislighold som er angitt i påfølgende punkt 5.1 – 5.3.

Alle dagbøter, malus og andre sanksjoner er oppgitt i 2018-kroner og prisjusteres den 1. januar hvert år, første gang 1. januar 2020, i henhold til indeks for prisjustering i punkt 1.2. Satsene gjelder for Vederlagsår.

5.1 Manglende eller forsinket rapportering

Ved forsinket tertialrapportering skal Leverandøren betale dagbot som angitt i B 5.1.1 per påbegynte kalenderdag. Dersom Leverandøren selv ber om en fristforlengelse i rimelig tid før rapporteringsfristen, reduseres dagboten til sats som angitt i B 5.1.2 per påbegynte kalenderdag.

Krav nr.	Krav	Dagbotsats
B 5.1.1	Forsinket tertialrapportering uten fristforlengelse	Kr 10 000,-
B 5.1.2	Forsinket tertialrapportering med fristforlengelse	Kr 5 000,-

Oppdager Oppdragsgiver en vesentlig feil i rapporteringen og Leverandør ikke retter opp dette umiddelbart etter å ha blitt gjort oppmerksom på det, skal Leverandøren betale en malus som angitt i B 5.1.3.

Krav nr.	Krav	Malussats
B 5.1.3	Oppdragsgiver oppdager vesentlig feil i rapportering og manglende oppretting	Kr 50 000,-

Ved ufullstendig egenrapportering i henhold til «Trafikkavtalens avtalebestemmelser» punkt 5.7 og rapportering ved kontraktsslutt i henhold til «Trafikkavtalens avtalebestemmelser» punkt 5.9 påløper en dagbot som angitt i B 5.1.4 pr. kalenderdag inntil full rapport er oversendt Oppdragsgiver.

Dersom Oppdragsgiver anser oversendt rapport som ufullstendig, påløper dagboten igjen fra den dag Oppdragsgiver melder dette til Leverandøren og inntil oppdatert rapport er oversendt. Dersom Leverandøren selv ber om en fristforlengelse i rimelig tid før rapporteringsfristen reduseres dagboten til sats som angitt i B 5.1.5 per påbegynte kalenderdag, fristforlengelsen gjelder ikke for «Trafikkavtalens avtalebestemmelser» punkt 5.3.

LB
WSE

Krav nr.	Krav	Dagbotsats
B 5.1.4	Ufullstendig rapportering og egenrapportering ved kontraktsslutt uten fristforlengelse	Kr 20 000,-
B 5.1.5	Ufullstendig rapportering og egenrapportering ved kontraktsslutt med fristforlengelse	Kr 10 000,-

5.2 Spesielt for Drifts- og Avviklingsfasen

Dersom Leverandøren innstiller en togavgang i henhold til «Trafikkavtalens avtalebestemmelser» punkt 14.4.4 kan Oppdragsgiver kreve malus for Innstilte avganger i henhold til satsene i punkt B 5.2.1. Ved manglende alternativ transport tredobles beløpet. Der togtilbudet omfatter halvtimesintervall eller hyppigere i avviksperioden, kan Leverandøren henvise kundene til neste avgang, under forutsetning om tilstrekkelig transportkapasitet (sitte- og ståplasser) med en slik løsning. Delinnstillinger er ikke gjenstand for malus dersom alternativ transport tilbys.

Dersom Leverandør har betalt Infrastrukturforvalter for samme forhold gjennom en ytelsesordning gir dette rett på fradrag lik denne betalingen, begrenset oppad til Oppdragsgivers sats for malus.

Oppdragsgiver kan ikke kreve malus i den grad det er gitt prisavslag for misligholdet.

Krav nr.	Malussats per innstilt avgang per linje
B 5.2.1.	Kr. 20 000,- for alle linjer.



Trafikkavtale Trafikkpakke 2 Nord

- Fjerntog (FJ-tog) Trondheim S – Bodø
- Fjerntog (FJ-tog) Oslo S – Trondheim S
- Regiontog (R-tog) Rognan – Bodø
- Regiontog (R-tog) Lundamo/Melhus – Trondheim S – Steinkjer
- Regiontog (R-tog) Dombås – Åndalsnes
- Regiontog (R-tog) Heimdal – Trondheim S – Storlien
- Regiontog (R-tog) Hamar – Røros – Trondheim S

Vedlegg B-1 Prisliste

Ub
WU

Endringslogg

Versjon	Hva	Dato
1.0	Vedlegg B-1.	28.06.2019

Innhold

1 Avtalt Fast Vederlag.....	4
2 Vederlag for opsjonene 1-1 - 1-7	5
3 Timepriser.....	6

Lb
LW

1 Avtalt Fast Vederlag

Avtalt Fast Vederlag er oppgitt i henhold til «Vedlegg B» punkt 1 og prisjusteres i henhold til «Vedlegg B» punkt 1.2. Avtalt Fast Vederlag for Vederlagsårene 2029 og 2030 utbetales kun ved avtaleforlengelse etter «Trafikkavtalens avtalebestemmelser» punkt 4.

Alle priser er oppgitt i 1 000 kr.

Vederlags- år	Trondheim S - Bodø	Oslo S - Trondheim S	Dombås - Åndalsnes	Heimdal - Trondheim S - Storlien	Hamar - Røros - Trondheim	Melhus - Trondheim S - Steinkjer	Rognan - Bodø	Totalt AFV for Trafikk- pakken
2020	42 169	-31 998	8 513	5 527	15 172	53 027	13 328	105 737
2021	101 615	-32 036	18 991	11 518	37 162	115 521	27 121	279 892
2022	88 802	-50 502	14 127	11 336	31 414	111 815	29 362	236 353
2023	82 839	-90 066	13 162	11 122	27 483	106 604	29 230	180 375
2024	78 861	-123 003	12 308	10 892	24 900	103 878	28 999	136 836
2025	73 458	-137 893	11 687	10 690	21 907	100 247	28 751	108 847
2026	71 266	-158 729	11 354	10 511	19 935	94 919	28 491	77 748
2027	65 529	-177 371	10 595	10 229	16 428	89 992	28 137	43 539
2028	63 693	-185 506	9 846	10 272	15 476	89 950	27 368	31 099
Sum 2020- 2028	668 233	-987 104	110 583	92 097	209 876	865 954	240 785	1 200 425
2029	64 351	-193 510	9 186	10 622	14 719	92 832	26 680	24 879
2030	63 129	-195 738	8 531	10 667	13 508	92 367	26 196	18 659
Sum 2020 - 2030	795 713	-1 376 352	128 300	113 386	238 103	1 051 153	293 661	1 243 964

2 Vederlag for opsjonene 1-1 – 1-7

Vederlag for opsjonene er oppgitt i henhold til «Vedlegg B» punkt 1 og prisjusteres i henhold til «Vedlegg B» punkt 1.2. Vederlaget for den enkelte opsjon utbetales kun dersom denne utløses, jf. «Vedlegg B» punkt 1.1.1.

For Vederlagsårene 2029 og 2030 utbetales kun vederlag for en eller flere opsjoner, forutsatt at disse er utløst, ved avtaleforlengelse etter «Trafikkavtalens avtalebestemmelser» punkt 4.

Alle priser er oppgitt i 1 000 kr.

Vederlags- år	Opsjon 1-1	Opsjon 1-2	Opsjon 1-3	Opsjon 1-4	Opsjon 1-5	Opsjon 1-6	Opsjon 1-7
2020							
2021							
2022							
2023							
2024							
2025							
2026							
2027							
2028							
Sum 2020- 2028							
2029							
2030							
Sum 2020 - 2030							

UB
HAN

3 Timepriser

Timepriser for andre oppdrag, jamfør «Vedlegg B» punkt 4, er oppgitt i faste 2018-priser og prisjusteres i henhold til «Vedlegg B» punkt 1.2.1.

Timeprisene under gjelder uansett når på døgnet og året oppdraget skal utføres.

Kategori	Valuta	Beløp
Strategisk/langsiktig planlegging, pris per time («Vedlegg A» krav nr. A 1.7.1)	NOK	
Prøvekjøring, pris per time («Vedlegg A» krav nr. A 4.3.1)	NOK	
Instruktør og sensor, pris per time («Vedlegg A» krav nr. A 10.6.1)	NOK	
Praksisopplæring og kjørelærer, pris per time («Vedlegg A» krav nr. A 10.6.1)	NOK	
Priser for lokomotivleie, pris per time (inkluderer lokomotiv, drivstoff/energi, fører, reise til og fra for fører) («Vedlegg E-3» med tilhørende Vedlegg 4 Økonomisk kompensasjon)	NOK	
Pris for dobbelt motorvognsett, pris per time (inkluderer drivstoff/energi, fører, reise til og fra for fører) («Vedlegg E-3» med tilhørende Vedlegg 4 Økonomisk kompensasjon)	NOK	
Pris for vognleie, pris per dag, vogn levert på undervisningsområdet («Vedlegg E-3» med tilhørende Vedlegg 4 Økonomisk kompensasjon)	NOK	
Sum alle timepriser	NOK	

Trafikkavtale Trafikkpakke 2 Nord

- Fjerntog (FJ-tog) Trondheim S – Bodø
- Fjerntog (FJ-tog) Oslo S – Trondheim S
- Regiontog (R-tog) Rognan – Bodø
- Regiontog (R-tog) Lundamo/Melhus – Trondheim S – Steinkjer
- Regiontog (R-tog) Dombås – Åndalsnes
- Regiontog (R-tog) Heimdal – Trondheim S – Storlien
- Regiontog (R-tog) Hamar – Røros – Trondheim S

Vedlegg B-2 Kalkyleskjema

Endringslogg

Versjon	Hva	Dato
1.0	Vedlegg B-2.	28.06.2018

Kalkyleskjemaet er gitt i filen «Vedlegg B-2 Kalkyleskjema.xlsx».



Post	Forklaring
Trafikkinntekter	Her føres inntekter fra salg av reiser med tog, medregnet effekt av rabatter og Tilleggsprodukter. Inntekter fra evt. rute-, takst- og billett samarbeid føres også her.
Øvrige inntekter	Her føres inntekter som ikke er knyttet til salg av reiser med tog, for eksempel fra servering. Vederlag fra Oppdragsgiver føres i egen post.
Bonus	Inntekter fra bonus fra Oppdragsgiver
Malus	Inntekter (negative) fra malus fra Oppdragsgiver
Togproduksjonskostnader	Alle kostnader som er essensielle for togproduksjon
Vedlikehold	Kostnader forbundet med lett vedlikehold
Markedskostnader	Salgs- og markedsføringskostnader, serveringskostnader og billetteringskostnader
Kjøretøystkostnader	Kjøretøynleie og kostnader forbundet med tungt vedlikehold av kjøretøy, samt andre kapitalkostnader og kjøretøystkostnader
Kjørevegavgift	Kjørevegavgift
Avvikskostnader	Kostnader til håndtering av avvik i togproduksjon, herunder avvikstransport og ekstra personell
Generelle bedriftskostnader	Administrasjonskostnader som ikke er essensielle for togproduksjon
Antall årsverk	
Antall togtimer	
Antall togkm	
Antall settkm	
Antall bonusberettigede passasjerkm	

Forklaring til underposter

	Kjørende personale - Her føres f.eks. lokfører kostnader, konduktør kostnader Støtteaktiviteter, personale - Her føres kostnader til operativ styring, utarbeidelse av produksjonsplaner, annen planlegging og personaladministrasjon knyttet til kjørende personale Renhold - Her føres kostnader innvendig renhold av kjøretøy. Utvendig renhold føres under Vedlikehold. Energikostnader togfremføring Andre togproduksjonskostnader, inkl. adm. - Her føres andre kostnader knyttet til fremføring av tog (for passasjerer) som ikke kan føres på underpostene ovenfor
	Egne kostnader - Her føres kostnader knyttet til vedlikehold som leverandøren selv utfører. Avskrivninger på tungt vedlikehold føres under Kjøretøystkostnader. Vedlikeholds kontrakter (eksterne) - Her føres kostnader knyttet til vedlikehold som underleverandører utfører. Avskrivninger på tungt vedlikehold føres under Kjøretøystkostnader. Verkstedleie - Her føres leie av lokaler og eiendom som er nødvendig for å utføre vedlikehold
	Salg- og markedsføringskostnader (egne) - Her føres salg- og markedsføringskostnader som ikke er kostnader til Entur, for eks. kostnader forbundet med markedsføringskampanjer, utvikling av egne apper m.m. Servering - Her føres kostnader ved servering om bord på toget som f.eks. personalkostnader, innsatsvarer og kapitalkostnader knyttet til f.eks. kaffemaskin Salg- og billetteringskostnader (Entur) - Her føres kun kostnader knyttet til Avtale om formidling av billetter og leveranse av salgs- og billetteringsløsninger
	Kjøretøyleie (Norske tog AS) Kapitalkostnader (F. eks. interiør, tungt vedlikehold) - Her føres kapitalkostnader ved tungt vedlikehold, f.eks. oppgradering av kjøretøy, nytt interiør m.m., og evt. avskrivninger på tungt vedlikehold. Kostnader i forbindelse med lett vedlikehold skal føres under Vedlikehold. Andre kjøretøystkostnader - her føres andre kjøretøystkostnader som ikke er vedlikehold
	Egne - Her føres kostnader i forbindelse med avvikshåndtering i egen organisasjon Underleverandører - Her føres kostnader i forbindelse med avvikshåndtering utført av underleverandører, fratrukket kompensasjon av direkte kostnader til alternativ transport for planlagte avvik, se Vedlegg A for nærmere beskrivelse
	Personal - Her føres personalkostnader som ikke direkte kan knyttes til postene over. F.eks. opplæringsfunksjoner, langsiktig planlegging, kjøp av arbeidskraft fra mor-, suster- eller tilknyttede selskaper. Kapital - Her føres kapitalkostnader som ikke direkte kan knyttes til postene over. F.eks. investeringer på stasjoner, renter på lån og avskrivninger som ikke er knyttet til kjøretøy. Andre - Her føres andre kostnader som ikke direkte kan knyttes til postene over. F.eks. kjøp av tjenester fra andre selskaper enn nevnt over, kontorleie, forsikringer m.m.
	Antall arbeidstimer medgått i Trafikkpakkenes produksjon delt på antall timer i et årsverk iht. SSBs definisjon (https://www.ssb.no/a/metadata/conceptvariable/varok/2744/nb), 1750 timer, eksklusive fem ukers ferie. Alle arbeidstimer som benyttes i virksomheten skal medregnes, herunder arbeidstimer utført av egne ansatte og ansatte i andre selskaper i samme konsern, eller hvor konsernet har kontrollende eierandel. Der hvor virksomheten kjøper tjenester fra underleverandører utenfor konsernets kontroll, skal arbeidstimer ikke medregnes i beregningen av årsverk. Imidlertid skal alle arbeidstimer utført av innleid og/eller kjørende personale medregnes.
	Her føres togproduksjon oppgitt i timer på årsbasis. For øvrig vises det til forklaring under Antall togkm.
	Her føres togproduksjon oppgitt i kilometer på årsbasis. Kun passasjerførende tog skal medregnes. Anslaget skal justeres for redusert sesongtilbud og planlagt anleggsarbeid. Derimot skal ikke produksjon med buss for tog i uforutsette avvikssituasjoner medregnes. Ønsker leverandøren å legge til grunn produksjon med buss for tog ved uforutsette avvik, kan anslag på produksjon av buss for tog omtales nærmere i bilag 1-4.
	Her føres antall kilometer togstammer og/eller togsett er benyttet i produksjon av passasjerførende tog på årsbasis. En togkilometer kjørt med en togstamme eller ett togsett regnes som en settkm, mens en togkilometer kjørt med to togsett regnes som to settkm
	Se nærmere forklaring i Vedlegg B for hvordan Bonusberettigede passasjerkm skal beregnes

Merknad:

Oppdragsgiver tar ikke ansvar for eventuelle feil i formier. Leverandøren er selv ansvarlig for å kontrollere alle summer og utregninger.

Endringer etter Avtaleinngåelse, i inntekter og kostnader som lagt til grunn for Avtalt fast vederlag, gir ikke rett til endringer i Avtalt fast vederlag unntatt der annet følger av «Avtalebestemmelse» eller «Vedlegg B».

Handwritten signature



Jernbane- direktoratet

Direktoratet
Vederlagsår 2020

	Produktkode Produktnavn	Fjerntog		Regiontog		Totalt	
		92203 Trondheim S - Bodø	92303 Oslo S - Trondheim S	92201 Dombås - Åndalsnes	9202 Lindal - Trondheim S - Storlien - Røros - Trondheim		92405 Melhus - Trondheim S -
Inntekter (1000)							
Trafikkinntekter							
Øvrige inntekter							
Bonus							
Malus							
Sum inntekter							
Kostnader (1000)							
Togproduksjonskostnader	Kjørende personale						
	Støtteaktiviteter, personale						
	Renhold						
	Energikostnader togfremføring						
	Andre togproduksjonskostnader, inkl adm						
Vedlikehold	Egne kostnader						
	Vedlikeholdskontrakter (eksterne)						
	Verkstedleie						
Markedskostnader	Salg- og markedsføringskostnader (egne)						
	Servering						
	Salg- og billetteringskostnader (Entur)						
Kjøretøykostnader	Kjøretøyleie (Norske tog AS)						
	Kapitalkostnader (F. eks. interiør, tungt vedlikehold)						
	Andre kjøretøykostnader						
Kjørevegsavgift	Egne kostnader						
Avvikskostnader	Underleverandører						
Bedriftsgenerelle kostnader (andel konsern)	Personal						
	Kapital						
	Andre						
Forventet fortjeneste før vederlag fra Oppdragsgiver							
Egendekningsgrad							
Vederlag fra Oppdragsgiver							
Driftsresultat							
Driftsmargin							
Bundet kapital	Kjøretøy						
	Likviditetsbehov						
	Annen kapital (andel konsern)						
	Sum bundet kapital						
Antall årsverk							
Antall togtimer							
Antall togkm							
Antall settkm							
Antall reiser							
Antall passasjerkm							
Antall bonusberetigede passasjerkm							

Handwritten signature

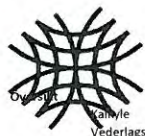


Jernbane- direktoratet

Overstyrt
Kontroll
Vederlagsår 2021

Inntekter (1000)	Produktkode Produktnavn	92203	Fjertog	92303	92201	9202	Regiontog	92405	92406	92408	Totalt
		Trondheim S - Bodø		Oslo S - Trondheim S	Dombås - Åndalsnes	Indal - Trondheim S - Storlien	Røros - Trondheim S	Melhus - Trondheim S	Rognan - Bodø		
Inntekter (1000)											
Trafikkinntekter											
Øvrige inntekter											
Bonus											
Malus											
Sum inntekter											
Kostnader (1000)											
Togproduksjonskostnader	Kjørende personale										
	Støtteaktiviteter, personale										
	Renhold										
	Energikostnader togfremføring										
	Andre togproduksjonskostnader, inkl adm										
Vedlikehold	Egne kostnader										
	Vedlikeholdskontrakter (eksterne)										
	Verkstedleie										
Markedskostnader	Salg- og markedsføringskostnader (egne)										
	Servering										
	Salg- og billetteringskostnader (Entur)										
Kjøretøystkostnader	Kjøretøyleie (Norske tog AS)										
	Kapitalkostnader (F. eks. interiør, tungt vedlikehold)										
	Andre kjøretøystkostnader										
Kjørevegsavgift											
Avvikskostnader	Egne kostnader										
	Underleverandører										
Bedriftsgenerelle kostnader (andel konsern)	Personal										
	Kapital										
	Andre										
Forventet fortjeneste før vederlag fra Oppdragsgiver											
Egendeckningsgrad											
Vederlag fra Oppdragsgiver											
Driftsresultat											
Driftsmargin											
Bundet kapital	Kjøretøy										
	Likviditetsbehov										
	Annen kapital (andel konsern)										
	Sum bundet kapital										
Antall årsverk											
Antall togtimer											
Antall togkm											
Antall settkm											
Antall reiser											
Antall passasjerkm											
Antall bonusberettede passasjerkm											

28.06.2019

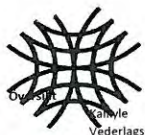


Jernbane- direktoratet

Østsjø
Kanalvei
Vederlagsår 2022

Inntekter (1000)	Produktkode Produktnavn	Fjerntog		Regiontog		Totalt
		92203 Trondheim S - Bodø	92303 Oslo S - Trondheim S	92201 Dombås - Åndalsnes	9202 Midal - Trondheim S - Storlien Hamar - Røros - Trondheim S	
Inntekter (1000)						
Trafikkinntekter						
Øvrige inntekter						
Bonus						
Malus						
Sum inntekter						
Kostnader (1000)						
Togproduksjonskostnader	Kjørende personale					
	Støtteaktiviteter, personale					
	Renhold					
	Energikostnader togfremføring					
	Andre togproduksjonskostnader, inkl adm					
Vedlikehold	Egne kostnader					
	Vedlikeholdskontrakter (eksterne)					
	Verkstedleie					
Markedskostnader	Salg- og markedsføringskostnader (egne)					
	Servering					
	Salg- og billetteringskostnader (Entur)					
Kjøretøystkostnader	Kjøretøyleie (Norske tog AS)					
	Kapitalkostnader (F. eks. interiør, tungt vedlikehold)					
	Andre kjøretøystkostnader					
Kjørevegsavgift						
Avvikskostnader	Egne kostnader					
	Underleverandører					
Bedriftsgenerelle kostnader (andel konsern)	Personal					
	Kapital					
	Andre					
Forventet fortjeneste før vederlag fra Oppdragsgiver						
Egendeckningsgrad						
Vederlag fra Oppdragsgiver						
Driftsresultat						
Driftsmargin						
Bundet kapital	Kjøretøy					
	Likviditetsbehov					
	Annen kapital (andel konsern)					
	Sum bundet kapital					
Antall årsverk						
Antall togtimer						
Antall togkm						
Antall settkm						
Antall reiser						
Antall passasjerkm						
Antall bonusberetigede passasjerkm						

28.06.2019

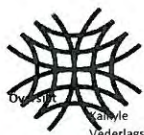


Jernbane- direktoratet

Oslo, 28.06.2019
Vederlagsår 2023

	Produktkode Produktnavn	Fjerntog		Regiontog		Totalt
		92203 Trondheim S - Bodø	92303 Oslo S - Trondheim S	92201 Dombås - Åndalsnes	9202 Midal - Trondheim S - Storlien	
Inntekter (1000)						
Trafikkinntekter						
Øvrige inntekter						
Bonus						
Malus						
Sum inntekter						
Kostnader (1000)						
Togproduksjonskostnader	Kjørende personale					
	Støtteaktiviteter, personale					
	Renhold					
	Energi og driftsmidler					
	Andre togproduksjonskostnader, inkl adm					
Vedlikehold	Egne kostnader					
	Vedlikeholdskontrakter (eksterne)					
	Verkstedleie					
Markedskostnader	Salg- og markedsføringskostnader (egne)					
	Servering					
	Salg- og billetteringskostnader (Entur)					
Kjøretøystkostnader	Kjøretøyleie (Norske tog AS)					
	Kapitalkostnader (F. eks. interiør, tungt vedlikehold)					
	Andre kjøretøystkostnader					
Kjørevegsavgift	Egne kostnader					
Avvikskostnader	Underleverandører					
Bedriftsgenerelle kostnader (andel konsern)	Personal					
	Kapital					
	Andre					
Forventet fortjeneste før vederlag fra Oppdragsgiver						
Egendeckningsgrad						
Vederlag fra Oppdragsgiver						
Driftsresultat						
Driftsmargin						
Bundet kapital	Kjøretøy					
	Likviditetsbehov					
	Annen kapital (andel konsern)					
	Sum bundet kapital					
Antall årsverk						
Antall togtimer						
Antall togkm						
Antall settkm						
Antall reiser						
Antall passasjerkm						
Antall bonusberetigede passasjerkm						

Handwritten signature and initials in blue ink.



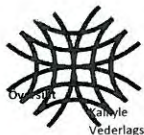
Jernbane- direktoratet

Vederlagsår 2024

	Produktkode Produktnavn	Fjertog		Regiontog		Totalt
		92203 Trondheim S - Bodø	92303 Oslo S - Trondheim S	92201 Dombås - Åndalsnes	92202 Lindal - Trondheim S - Storlien - Røros - Trondheim S	
Inntekter (1000)						
Trafikkinntekter						
Øvrige inntekter						
Bonus						
Malus						
Sum inntekter						
Kostnader (1000)						
Togproduksjonskostnader	Kjørende personale					
	Støtteaktiviteter, personale					
	Renhold					
	Energikostnader togfremføring					
	Andre togproduksjonskostnader, inkl adm					
Vedlikehold	Egne kostnader					
	Vedlikeholdskontrakter (eksterne)					
	Verkstedleie					
Markedskostnader	Salg- og markedsføringskostnader (egne)					
	Servering					
	Salg- og billetteringskostnader (Entur)					
Kjøretøystkostnader	Kjøretøyleie (Norske tog AS)					
	Kapitalkostnader (f. eks. interiør, tungt vedlikehold)					
	Andre kjøretøystkostnader					
Kjørevegsavgift						
Avvikskostnader	Egne kostnader					
	Underleverandører					
Bedriftsgenerelle kostnader (andel konsern)	Personal					
	Kapital					
	Andre					
Forventet fortjeneste før vederlag fra Oppdragsgiver						
Egendeckningsgrad						
Vederlag fra Oppdragsgiver						
Driftsresultat						
Driftsmargin						
Bundet kapital	Kjøretøy					
	Likviditetsbehov					
	Annen kapital (andel konsern)					
	Sum bundet kapital					
Antall årsverk						
Antall togtimer						
Antall togkm						
Antall settkm						
Antall reiser						
Antall passasjerkm						
Antall bonusberetigede passasjerkm						

Handwritten signature and date: 28.06.2019

28.06.2019

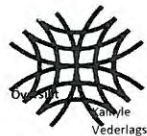


Jernbane- direktoratet

Østfold
Kanalvei
Vederlagsår 2025

	Produktkode Produktnavn	92203	Fjerntog	92303	92201	9202	Regiontog	92405	92406	92408	Totalt
		Trondheim S - Bodø		Oslo S - Trondheim S	Dombås - Åndalsnes	Idal - Trondheim S - Storlien	Røros - Trondheim	Melhus - Trondheim S	Rognan - Bodø		
Inntekter (1000)											
Trafikkinntekter											
Øvrige inntekter											
Bonus											
Malus											
Sum inntekter											
Kostnader (1000)											
Togproduksjonskostnader	Kjørende personale										
	Støtteaktiviteter, personale										
	Renhold										
	Energikostnader togfremføring										
	Andre togproduksjonskostnader, inkl adm										
Vedlikehold	Egne kostnader										
	Vedlikeholdskontrakter (eksterne)										
	Verkstedleie										
Markedskostnader	Salg- og markedsføringskostnader (egne)										
	Serivering										
	Salg- og billetteringskostnader (Entur)										
Kjøretøystkostnader	Kjøretøyleie (Norske tog AS)										
	Kapitalkostnader (F. eks. interør, tungt vedlikehold)										
	Andre kjøretøystkostnader										
Kjørevegsavgift											
Avvikskostnader	Egne kostnader										
	Underleverandører										
Bedriftsgenerelle kostnader (andel konsern)	Personal										
	Kapital										
	Andre										
Forventet fortjeneste før vederlag fra Oppdragsgiver											
Egendeckningsgrad											
Vederlag fra Oppdragsgiver											
Driftsresultat											
Driftsmargin											
Bundet kapital	Kjøretøy										
	Likviditetsbehov										
	Annen kapital (andel konsern)										
	Sum bundet kapital										
Antall årsverk											
Antall togtimer											
Antall togkm											
Antall settkm											
Antall reiser											
Antall passasjerkm											
Antall bonusberetigede passasjerkm											

UB
LAV



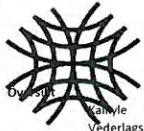
Jernbane- direktoratet

Vederlagsår 2026

Inntekter (1000)	Produktkode Produktnavn	92203	Fjertog	92303	92201	9202	Regiontog	92405	92406	92408	Totalt
		Trondheim S - Bodø		Oslo S - Trondheim S	Dombås - Åndalsnes	Idal - Trondheim S	Storlien - Røros - Trondheim S	Melhus - Trondheim S	Rognan - Bodø		
Inntekter (1000)											
Trafikkinntekter											
Øvrige inntekter											
Bonus											
Malus											
Sum inntekter											
Kostnader (1000)											
Togproduksjonskostnader	Kjørende personale										
	Støtteaktiviteter, personale										
	Renhold										
	Energi kostnader togfremføring										
	Andre togproduksjonskostnader, inkl adm										
Vedlikehold	Egne kostnader										
	Vedlikeholdskontrakter (eksterne)										
	Verkstedleie										
Markedskostnader	Salg- og markedsføringskostnader (egne)										
	Servering										
	Salg- og billetteringskostnader (Entur)										
Kjøretøystkostnader	Kjøretøyleie (Norske tog AS)										
	Kapitalkostnader (F. eks. interiør, tungt vedlikehold)										
	Andre kjøretøystkostnader										
Kjørevegsavgift											
Avvikskostnader	Egne kostnader										
	Underleverandører										
Bedriftsgenerelle kostnader (andel konsern)	Personal										
	Kapital										
	Andre										
Forventet fortjeneste før vederlag fra Oppdragsgiver											
Egendeckningsgrad											
Vederlag fra Oppdragsgiver											
Driftsresultat											
Driftsmargin											
Bundet kapital	Kjøretøy										
	Likvidtetsbehov										
	Annen kapital (andel konsern)										
	Sum bundet kapital										

Antall årsverk
Antall togtimer
Antall togkm
Antall settkm
Antall reiser
Antall passasjerkm
Antall bonusberetigede passasjerkm

Handwritten signature in blue ink.

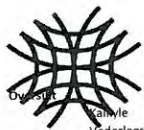


Jernbane- direktoratet

Diversifisering
Kamille
Vederlagsår 2027

	Produktkode Produktnavn	Fjertog		Regiontog		Totalt
		92203 Trondheim S - Bodø	92303 Oslo S - Trondheim S	92201 Dombås - Åndalsnes	9202 Indal - Trondheim S - Storlien	
Inntekter (1000)						
Trafikkinntekter						
Øvrige inntekter						
Bonus						
Malus						
Sum inntekter						
Kostnader (1000)						
Togproduksjonskostnader	Kjørende personale					
	Støtteaktiviteter, personale					
	Renhold					
	Energikostnader togfremføring					
	Andre togproduksjonskostnader, inkl adm					
Vedlikehold	Egne kostnader					
	Vedlikeholdskontrakter (eksterne)					
	Verkstedleie					
Markedskostnader	Salg- og markedsføringskostnader (egne)					
	Servering					
	Salg- og billetteringskostnader (Entur)					
Kjøretøystkostnader	Kjøretøyleie (Norske tog AS)					
	Kapitalkostnader (F. eks. interiør, tungt vedlikehold)					
	Andre kjøretøystkostnader					
Kjørevegsavgift	Egne kostnader					
Avvikskostnader	Underleverandører					
Bedriftsgenerelle kostnader (andel konsern)	Personal					
	Kapital					
	Andre					
Forventet fortjeneste før vederlag fra Oppdragsgiver						
Egendeckningsgrad						
Vederlag fra Oppdragsgiver						
Driftsresultat						
Driftsmargin						
Bundet kapital	Kjøretøy					
	Likviditetsbehov					
	Annen kapital (andel konsern)					
	Sum bundet kapital					
Antall årsverk						
Antall togtimer						
Antall togkm						
Antall settkm						
Antall reiser						
Antall passasjerkm						
Antall bonusberetigede passasjerkm						

Handwritten signature

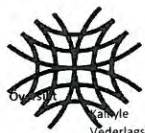


Jernbane- direktoratet

Dokument
Kalkyle
Vederlagsår 2028

	Produktkode Produktnavn	Fjerntog		Regiontog		Totalt
		92203 Trondheim S - Bodø	92303 Oslo S - Trondheim S	92405 Dombås - Åndalsnes	92406 Melhus - Trondheim S - Røros - Trondheim	
Inntekter (1000)						
Trafikkinntekter						
Øvrige inntekter						
Bonus						
Malus						
Sum inntekter						
Kostnader (1000)						
Togproduksjonskostnader	Kjørende personale					
	Støtteaktiviteter, personale					
	Renhold					
	Energikostnader togfremføring					
	Andre togproduksjonskostnader, inkl adm					
Vedlikehold	Egne kostnader					
	Vedlikeholdskontrakter (eksterne)					
	Verkstedleie					
Markedskostnader	Salg- og markedsføringskostnader (egne)					
	Servering					
	Salg- og billetteringskostnader (Entur)					
Kjøretøystkostnader	Kjøretøyleie (Norske tog AS)					
	Kapitalkostnader (f. eks. interiør, tungt vedlikehold)					
	Andre kjøretøystkostnader					
Kjørevegsavgift	Egne kostnader					
Avvikskostnader	Underleverandører					
Bedriftsgenerelle kostnader (andel konsern)	Personal					
	Kapital					
	Andre					
Forventet fortjeneste før vederlag fra Oppdragsgiver						
Egendeckningsgrad						
Vederlag fra Oppdragsgiver						
Driftsresultat						
Driftsmargin						
Bundet kapital	Kjøretøy					
	Likviditetsbehov					
	Annen kapital (andel konsern)					
	Sum bundet kapital					
Antall årsverk						
Antall togtimer						
Antall togkm						
Antall settkm						
Antall reiser						
Antall passasjerkm						
Antall bonusberetigede passasjerkm						

Handwritten signature

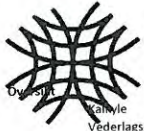


Jernbane- direktoratet

Østfold
Kvaløya
Vederlagsår 2019

	Produktkode Produktnavn	Fjerntog						Totalt
		92203 Trondheim S - Bodø	92303 Oslo S - Trondheim S	92201 Dombås - Åndalsnes	9202 Midal - Trondheim S - Storlien	Regiontog 92405 Larvik - Trondheim S	92406 Melhus - Trondheim S	
Inntekter (1000)								
Trafikkinntekter								
Øvrige inntekter								
Bonus								
Malus								
Sum inntekter								
Kostnader (1000)								
Togproduksjonskostnader	Kjørende personale							
	Støtteaktiviteter, personale							
	Renhold							
	Energikostnader togfremføring							
	Andre togproduksjonskostnader, inkl adm							
Vedlikehold	Egne kostnader							
	Vedlikeholdskontrakter (eksterne)							
	Verkstedleie							
Markedskostnader	Salg- og markedsføringskostnader (egne)							
	Servering							
	Salg- og billetteringskostnader (Entur)							
Kjøretøystkostnader	Kjøretøyleie (Norske tog AS)							
	Kapitalkostnader (F. eks. interiør, tungt vedlikehold)							
	Andre kjøretøystkostnader							
Kjørevegsavgift								
Avvikskostnader	Egne kostnader							
	Underleverandører							
Bedriftsgenerelle kostnader (andel konsern)	Personal							
	Kapital							
	Andre							
Forventet fortjeneste før vederlag fra Oppdragsgiver								
Egendekningsgrad								
Vederlag fra Oppdragsgiver								
Driftsresultat								
Driftsmargin								
Bundet kapital	Kjøretøy							
	Likviditetsbehov							
	Annen kapital (andel konsern)							
	Sum bundet kapital							
Antall årsverk								
Antall togtimer								
Antall togkm								
Antall settkm								
Antall reiser								
Antall passasjerkm								
Antall bonusberetigede passasjerkm								

UB
LAV



Jernbane- direktoratet

Vederlagsår 2030

	Produktkode Produktnavn	Fjerntog		Regiontog		Totalt		
		92203 Trondheim S - Bodø	92303 Oslo S - Trondheim S	92201 Dombås - Åndalsnes	9202 Indal - Trondheim S - Storlien - Røros - Trondheim S		92405 Melhus - Trondheim S	92406 Rognan - Bodø
Inntekter (1000)								
Trafikkinntekter								
Øvrige inntekter								
Bonus								
Malus								
Sum inntekter								
Kostnader (1000)								
Togproduksjonskostnader	Kjørende personale							
	Støtteaktiviteter, personale							
	Renhold							
	Energikostnader togfremføring							
	Andre togproduksjonskostnader, inkl adm							
Vedlikehold	Egne kostnader							
	Vedlikeholdskontrakter (eksterne)							
	Verkstedleie							
Markedskostnader	Salg- og markedsføringskostnader (egne)							
	Servering							
	Salg- og billetteringskostnader (Entur)							
Kjøretøystkostnader	Kjøretøyleie (Norske Tog AS)							
	Kapitalkostnader (F. eks. interiør, tungt vedlikehold)							
	Andre kjøretøystkostnader							
Kjørevegsavgift	Egne kostnader							
Avvikskostnader	Underleverandører							
Bedriftsgenerelle kostnader (andel konsern)	Personal							
	Kapital							
	Andre							
Forventet fortjeneste før vederlag fra Oppdragsgiver								
Egendeckningsgrad								
Vederlag fra Oppdragsgiver								
Driftsresultat								
Driftsmargin								
Bundet kapital	Kjøretøy							
	Likviditetsbehov							
	Annen kapital (andel konsern)							
	Sum bundet kapital							
Antall årsverk								
Antall togtimer								
Antall togkm								
Antall settkm								
Antall reiser								
Antall passasjerkm								
Antall bonusberetigede passasjerkm								
		600534	1227134	176608	66700	588165	2184570	178258

Handwritten signature/initials in blue ink.



Øversikt

Endringskalkyle
Opusjon 1-1 Nordlandsbanen

	Vederlagsår	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030
Inntekter (1000)												
Trafikkinntekter												
Gjengjennomsatte inntekter												
Bonus												
Malus												
Sum inntekter												
Kostnader (1000)												
Togproduksjonskostnader	Kjørende personale											
	Sletteaktiviteter, personale											
	Renhold											
	Energi og kostnader togrensering											
	Andre togproduksjonskostnader, inkl adm											
Vedlikehold	Egne kostnader											
	Medlemskostnader (eksterne)											
	Verktøytid											
Markedskostnader	Salg- og markedsføringskostnader (egne)											
	Sveiving											
	Salg- og billetteringskostnader (Entur)											
Kjøretøyskostnader	Kjøretøysleie (Norske tog AS)											
	Kapitalkostnader (F. eks. interjor, tungt verktøytid)											
	Andre kjøretøyskostnader											
Kjørevagsavgift	Egne kostnader											
Utviklingskostnader	Utviklingskostnader											
Bedriftsgenerelle kostnader (andel konsern)	Personal											
	Kapital											
	Andre											
Forventet fortjeneste før vederlag fra Oppdragsgiver												
Egendekningsgrad												
Vederlag fra Oppdragsgiver												
Driftsresultat												
Driftsmargin												
Bundet kapital	Kjøretøy											
	Likviditetsbehov											
	Annem kapital (andel konsern)											
	Sum bundet kapital											
Antall årsverk												
Antall togtimer												
Antall togkm												
Antall settkm												
Antall reiser												
Antall passasjerkm												
Antall bonusberetigede passasjerkm												

LB
WAV



Øversikt
Endringskalkyle
Opisjn 1-2 Dovrebanen

Inntekter (1000)	Vederlagsår
Trafikkinnskifter	
Gjætte inntekter	
Bonus	
Malus	
Sum inntekter	
Kostnader (1000)	
Togproduksjonskostnader	Kjørende personale Støtteaktiviteter, personale Renhold Energikostnader, togfremføring Andre togproduksjonskostnader, inkl adm
Vedlikehold	Egne kostnader Vedlikeholds kontrakter (ekstern)
Markedskostnader	Værstedløse Salg- og markedsføringskostnader (egne) Servering Salg- og billetteringskostnader (Entur)
Kjøretøystkostnader	Kjøretøyfeie (Norske tog AS) Kapitalkostnader (f. eks. interør, tungt vedlikehold) Andre kjøretøystkostnader
Kjøreevavgift	Egne kostnader
Avskrivningskostnader	Utdrivningskostnader
Bedriftsgenerelle kostnader (andel konsern)	Personale Kapital Andre
Forventet fortjeneste før vederlag fra Oppdragsgiver	
Egendekningsgrad	
Vederlag fra Oppdragsgiver	
Driftsresultat	
Driftsmargin	
Bundet kapital	Kjøretøy Liquiddetsbehov Annen kapital (andel konsern) Sum bundet kapital

Antall årsverk
 Antall togtimer
 Antall togkm
 Antall settkm
 Antall reiser
 Antall passasjerkm
 Antall bonusberetigede passasjerkm

	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030
[Redacted data]											

Handwritten initials



Øverst
Endringskalkyle
Opisjon 1-3 Trønderbanen I

	Vederlagår	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030
Inntekter (1000)												
Trafikkinntekter												
Øvrige inntekter												
Bonus												
Malus												
Sum inntekter												
Kostnader (1000)												
Togproduksjonskostnader	Kjørende personale Størteaktiviteter, personale Renhold Energikostnader og fremføring Andre togproduksjonskostnader, inkl adm											
Vedlikehold	Egne kostnader Vedlikeholds kontrakter (eksterne) Verkstedleie											
Markedskostnader	Salg- og markedsføringskostnader (egne) Servering											
Kjøretøystkostnader	Salg- og billetteringskostnader (Entur) Kjøretøyleie (Norske tog AS) Kapitalkostnader (f. eks. interiør, tungt vedlikehold) Andre kjøretøystkostnader											
Kjøreevgsavgift	Egne kostnader											
Avskrivningskostnader	Underleverandører											
Bedriftsgenerelle kostnader (andel konsern)	Personale Kapital Andre											
Forventet fortjeneste før vederlag fra Oppdragsgiver												
Egendekningsgrad												
Vederlag fra Oppdragsgiver												
Driftsresultat												
Driftsmargin												
Bundet kapital	Kjøretøy Likviditetsbehov Annen kapital (andel konsern) Sum bundet kapital											

Antall årsverk
 Antall togtimer
 Antall togkm
 Antall settkm
 Antall reiser
 Antall passasjerkm
 Antall bonusbetegnede passasjerkm





Øversikt
EndringsSalvye
Opsjon 1-4 Trønderbanen II

	Vederlagår	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030
Inntekter (1000)												
Trafikkinntekter												
Øvrige inntekter												
Bonus												
Malus												
Sum inntekter												
Kostnader (1000)												
Togproduksjonskostnader	Kjørende personale											
	Støtteaktiviteter, personale											
	Renhold											
	Energikostnader, togdrift											
	Andre togproduksjonskostnader, inkl adm											
Vedlikehold	Egne kostnader											
	Vedlikeholds kontrakter (eksterne)											
	Verkstedleie											
Markedskostnader	Salg- og markedsføringskostnader (egne)											
	Serivering											
	Salg- og billetteringskostnader (Entur)											
Kjøretøykostnader	Kjøreløyse (Norske tog AS)											
	Kapitalkostnader (f. eks. interiør, tungt vedlikehold)											
	Andre kjøretøykostnader											
Kjøreevgsavgift												
Anvikskostnader	Egne kostnader											
	Underleverandører											
Bedriftsgenerelle kostnader (andel konsern)	Personale											
	Kapital											
	Andre											
Forventet fortjeneste før vederlag fra Oppdragsgeber												
Egendekningsgrad												
Vederlag fra Oppdragsgeber												
Driftsresultat												
Driftsmargin												
Bundet kapital	Kjøretøy											
	Likviditetsbehov											
	Annen kapital (andel konsern)											
	Sum bundet kapital											
Antall årsverk												
Antall togtimer												
Antall togkm												
Antall settkm												
Antall reiser												
Antall passasjerkm												
Antall bonusberettede passasjer km												



Øversikt
Endringskalkyle
Opsjon 1-5 Merkerbanen

Inntekter (1000)	Vederlagsår
Trafikkinntekter	
Øvrige inntekter	
Bonus	
Malus	
Sum inntekter	
Kostnader (1000)	
Togproduksjonskostnader	Kjørende personale
	Støtteaktiviteter, personale
	Renhold
	Energikostnader togrensløring
	Andre togproduksjonskostnader, inkl adm
Vedlikehold	Egne kostnader
	Vedlikeholds kontrakter (ekstern)
	Verktediate
Markedskostnader	Salg- og markedsføringskostnader (egne)
	Servering
	Salg- og billetteringskostnader (Entur)
Kjøretøystkostnader	Kjøretøyleie (Norske tog AS)
	Kapitalkostnader (f. eks. interør, tungt vedlikehold)
	Andre kjøretøystkostnader
Kjørevogsgift	
Avskrivningskostnader	Egne kostnader
	Industriinvesteringer
Bedriftsgenerelle kostnader (andel konsern)	Personale
	Kapital
	Andre
Forventet fortjeneste før vederlag fra Oppdragsgiver	
Egendekningsgrad	
Vederlag fra Oppdragsgiver	
Driftsresultat	
Driftsmargin	
Bundet kapital	Kjøretøy
	Liquiditytetsbehov
	Annen kapital (andel konsern)
	Sum bundet kapital

Antall årsverk
 Antall togtimer
 Antall togkm.
 Antall settkm
 Antall reiser
 Antall passasjerkm
 Antall bonusberetigede passasjerkm

	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030
[Redacted data]											

Handwritten marks: a blue scribble and the letters "MS" in blue ink.



	Vederlagsår
Inntekter (1000)	
Trafikkinntekter	
Øvrige inntekter	
Bonus	
Malus	
Sum inntekter	
Kostnader (1000)	
Togproduksjonskostnader	Kjørende personale Støtteaktiviteter, personale Renhold Energikostnader togfremføring Andre togproduksjonskostnader, inkl adm
Vedlikehold	Egne kostnader Vedlikeholdskontrakter (eksterne) Verktedleie
Markedskostnader	Salg- og markedsføringskostnader (egne) Servering Salg- og billetteringskostnader (Entur)
Kjøretøystkostnader	Kjøretøyvæie (Norske tog AS) Kapitalkostnader (f. eks. interør, tungt vedlikehold) Andre kjøretøystkostnader
Kjøremøteavgift	
Avskrivningskostnader	Egne kostnader Underlevesandører
Bedriftsgenerelle kostnader (andel konsern)	Personal Kapital Andre
Forventet fortjeneste før vederlag fra Oppdragsgiver	
Egendeckningsgrad	
Vederlag fra Oppdragsgiver	
Driftsresultat	
Driftsmargin	
Bundet kapital	Kjøretøy Liquitetsbehov Annen kapital (andel konsern) Sum bundet kapital

Antall årsverk
Antall togtimer
Antall togkm
Antall settkm
Antall reiser
Antall passasjerkm
Antall bonusberetigede passasjerkm

2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030
[Redacted data]										

Handwritten signature

Handwritten initials NB



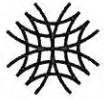
Øversikt
Endringskalkyle
Opsjon 1-7 Rørosbanen II

Inntekter (1000)	Vederlagsår
Trafikkinntekter	
Øvrige inntekter	
Bonus	
Malus	
Sum inntekter	
Kostnader (1000)	
Togproduksjonskostnader	Kjørende personale Sløtteaktiviteter personale Renhold Energikostnader togfremføring Andre togproduksjonskostnader, inkl adm
Vedlikehold	Egne kostnader Vedlikeholds kontrakter (eksterne) Verktedleie
Markedskostnader	Salg- og markedsføringskostnader (egne) Servering Salg- og billetteringskostnader (Entur)
Kjøretøystøynader	Kjøretøyleie (Norske Tog AS) Kjøretøystøynader (E, eks: sirenar, tungt vedlikehold) Andre kjøretøystøynader
Kjørevogsgjft	
Avvikskostnader	Egne kostnader Utskiftningskostnader
Bedriftsgenerelle kostnader (andel konsern)	Personal Kapital Andre
Forventet fortjeneste før vederlag fra Oppdragsgiver	
Egendeckningsgrad	
Vederlag fra Oppdragsgiver	
Driftsresultat	
Driftsmargin	
Bundet kapital	Kjøretøy Likviditetsbehov Annen kapital (andel konsern) Sum bundet kapital

Antall årsverk
 Antall togtimer
 Antall togkm
 Antall settkm
 Antall reiser
 Antall passasjerkm
 Antall bonusberetigede passasjerkm

	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030

Handwritten signature



Trafikkavtale Trafikkkpakke 2 Nord

- Fjerntog (FJ-tog) Trondheim S – Bodø
- Fjerntog (FJ-tog) Oslo S – Trondheim S
- Regiontog (R-tog) Rognan – Bodø
- Regiontog (R-tog) Lundamo/Melhus – Trondheim S – Steinkjer
- Regiontog (R-tog) Dombås – Åndalsnes
- Regiontog (R-tog) Heimdal – Trondheim S – Storlien
- Regiontog (R-tog) Hamar – Røros – Trondheim S

Vedlegg B-3 TEN-matrise

Endringslogg

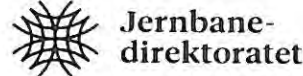
Versjon	Hva	Dato
1.0	Vedlegg B-3.	28.06.2019

TEN-matrisen er gitt i filen «Vedlegg B-3 TEN-matrise.xlsx».

Takstenheter (TEN)

Table with columns for station names (e.g., 100000 OSLO, 100001 NATIONALTHEATRET) and rows of numerical data representing track lengths in meters.

Table with 100 columns (stations) and 100 rows (times). Columns include station names like SKI, AS, VESTBY, and rows represent time slots from 15 to 395. The table contains numerical data representing train schedules.



Jernbane-direktoratet

150	151	152	153	154	155	156	157	158	159	160	161	162	163	164	165	166	167	168	169	170	171	172	173	174	175	176	177	178	179	180	181	182	183	184	185	186	187	188	189	190	191	192	193	194	195	196	197	198	199	200	201	202	203	204	205	206	207	208	209	210	211	212	213	214	215	216	217	218	219	220	221	222	223	224	225	226	227	228	229	230	231	232	233	234	235	236	237	238	239	240	241	242	243	244	245	246	247	248	249	250	251	252	253	254	255	256	257	258	259	260	261	262	263	264	265	266	267	268	269	270	271	272	273	274	275	276	277	278	279	280	281	282	283	284	285	286	287	288	289	290	291	292	293	294	295	296	297	298	299	300	301	302	303	304	305	306	307	308	309	310	311	312	313	314	315	316	317	318	319	320	321	322	323	324	325	326	327	328	329	330	331	332	333	334	335	336	337	338	339	340	341	342	343	344	345	346	347	348	349	350	351	352	353	354	355	356	357	358	359	360	361	362	363	364	365	366	367	368	369	370	371	372	373	374	375	376	377	378	379	380	381	382	383	384	385	386	387	388	389	390	391	392	393	394	395	396	397	398	399	400	401	402	403	404	405	406	407	408	409	410	411	412	413	414	415	416	417	418	419	420	421	422	423	424	425	426	427	428	429	430	431	432	433	434	435	436	437	438	439	440	441	442	443	444	445	446	447	448	449	450	451	452	453	454	455	456	457	458	459	460	461	462	463	464	465	466	467	468	469	470	471	472	473	474	475	476	477	478	479	480	481	482	483	484	485	486	487	488	489	490	491	492	493	494	495	496	497	498	499	500	501	502	503	504	505	506	507	508	509	510	511	512	513	514	515	516	517	518	519	520	521	522	523	524	525	526	527	528	529	530	531	532	533	534	535	536	537	538	539	540	541	542	543	544	545	546	547	548	549	550	551	552	553	554	555	556	557	558	559	560	561	562	563	564	565	566	567	568	569	570	571	572	573	574	575	576	577	578	579	580	581	582	583	584	585	586	587	588	589	590	591	592	593	594	595	596	597	598	599	600	601	602	603	604	605	606	607	608	609	610	611	612	613	614	615	616	617	618	619	620	621	622	623	624	625	626	627	628	629	630	631	632	633	634	635	636	637	638	639	640	641	642	643	644	645	646	647	648	649	650	651	652	653	654	655	656	657	658	659	660	661	662	663	664	665	666	667	668	669	670	671	672	673	674	675	676	677	678	679	680	681	682	683	684	685	686	687	688	689	690	691	692	693	694	695	696	697	698	699	700	701	702	703	704	705	706	707	708	709	710	711	712	713	714	715	716	717	718	719	720	721	722	723	724	725	726	727	728	729	730	731	732	733	734	735	736	737	738	739	740	741	742	743	744	745	746	747	748	749	750	751	752	753	754	755	756	757	758	759	760	761	762	763	764	765	766	767	768	769	770	771	772	773	774	775	776	777	778	779	780	781	782	783	784	785	786	787	788	789	790	791	792	793	794	795	796	797	798	799	800	801	802	803	804	805	806	807	808	809	810	811	812	813	814	815	816	817	818	819	820	821	822	823	824	825	826	827	828	829	830	831	832	833	834	835	836	837	838	839	840	841	842	843	844	845	846	847	848	849	850	851	852	853	854	855	856	857	858	859	860	861	862	863	864	865	866	867	868	869	870	871	872	873	874	875	876	877	878	879	880	881	882	883	884	885	886	887	888	889	890	891	892	893	894	895	896	897	898	899	900	901	902	903	904	905	906	907	908	909	910	911	912	913	914	915	916	917	918	919	920	921	922	923	924	925	926	927	928	929	930	931	932	933	934	935	936	937	938	939	940	941	942	943	944	945	946	947	948	949	950	951	952	953	954	955	956	957	958	959	960	961	962	963	964	965	966	967	968	969	970	971	972	973	974	975	976	977	978	979	980	981	982	983	984	985	986	987	988	989	990	991	992	993	994	995	996	997	998	999	1000
-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	------

LB

255	256	257	258	259	260	261	262	263	264	265	266	267	268	269	270	271	272	273	274	275	276	277	278	279	280	281	282	283	284	285	286	287	288	289	290	291	292	293	294	295	296	297	298	299	300	301	302	303	304	305	306	307	308	309	310	311	312	313	314	315	316	317	318	319	320	321	322	323	324	325	326	327	328	329	330	331	332	333	334	335	336	337	338	339	340	341	342	343	344	345	346	347	348	349	350	351	352	353	354	355	356	357	358	359	360	361	362	363	364	365	366	367	368	369	370	371	372	373	374	375	376	377	378	379	380	381	382	383	384	385	386	387	388	389	390	391	392	393	394	395	396	397	398	399	400	401	402	403	404	405	406	407	408	409	410	411	412	413	414	415	416	417	418	419	420	421	422	423	424	425	426	427	428	429	430	431	432	433	434	435	436	437	438	439	440	441	442	443	444	445	446	447	448	449	450	451	452	453	454	455	456	457	458	459	460	461	462	463	464	465	466	467	468	469	470	471	472	473	474	475	476	477	478	479	480	481	482	483	484	485	486	487	488	489	490	491	492	493	494	495	496	497	498	499	500	501	502	503	504	505	506	507	508	509	510	511	512	513	514	515	516	517	518	519	520	521	522	523	524	525	526	527	528	529	530	531	532	533	534	535	536	537	538	539	540	541	542	543	544	545	546	547	548	549	550	551	552	553	554	555	556	557	558	559	560	561	562	563	564	565	566	567	568	569	570	571	572	573	574	575	576	577	578	579	580	581	582	583	584	585	586	587	588	589	590	591	592	593	594	595	596	597	598	599	600	601	602	603	604	605	606	607	608	609	610	611	612	613	614	615	616	617	618	619	620	621	622	623	624	625	626	627	628	629	630	631	632	633	634	635	636	637	638	639	640	641	642	643	644	645	646	647	648	649	650	651	652	653	654	655	656	657	658	659	660	661	662	663	664	665	666	667	668	669	670	671	672	673	674	675	676	677	678	679	680	681	682	683	684	685	686	687	688	689	690	691	692	693	694	695	696	697	698	699	700	701	702	703	704	705	706	707	708	709	710	711	712	713	714	715	716	717	718	719	720	721	722	723	724	725	726	727	728	729	730	731	732	733	734	735	736	737	738	739	740	741	742	743	744	745	746	747	748	749	750	751	752	753	754	755	756	757	758	759	760	761	762	763	764	765	766	767	768	769	770	771	772	773	774	775	776	777	778	779	780	781	782	783	784	785	786	787	788	789	790	791	792	793	794	795	796	797	798	799	800	801	802	803	804	805	806	807	808	809	810	811	812	813	814	815	816	817	818	819	820	821	822	823	824	825	826	827	828	829	830	831	832	833	834	835	836	837	838	839	840	841	842	843	844	845	846	847	848	849	850	851	852	853	854	855	856	857	858	859	860	861	862	863	864	865	866	867	868	869	870	871	872	873	874	875	876	877	878	879	880	881	882	883	884	885	886	887	888	889	890	891	892	893	894	895	896	897	898	899	900	901	902	903	904	905	906	907	908	909	910	911	912	913	914	915	916	917	918	919	920	921	922	923	924	925	926	927	928	929	930	931	932	933	934	935	936	937	938	939	940	941	942	943	944	945	946	947	948	949	950	951	952	953	954	955	956	957	958	959	960	961	962	963	964	965	966	967	968	969	970	971	972	973	974	975	976	977	978	979	980	981	982	983	984	985	986	987	988	989	990	991	992	993	994	995	996	997	998	999	1000
-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	------

UB
LW

16	
44	29
48	44
58	42
63	43
102	88
97	83
126	110
136	120
146	130
157	141
161	137
203	187
221	208
240	224
260	244
317	302
33	35
31	47
46	62
79	95
62	108
102	118
116	131
128	142
135	151
160	176
173	188
200	216
211	228
225	243
235	253
256	272
273	289
287	303
300	316
308	324
320	336
326	342
331	347
342	358
351	367
368	375
374	389
379	364
372	356
442	426
253	237
290	274
327	311
359	343
361	345
368	352
375	359
381	365

386	370
391	375
402	386
407	391
413	397
412	396
413	397
413	397
415	399
416	400
414	398
416	400
417	401
416	410
417	411
445	422
455	439
485	469
494	478
501	485
519	502
532	516
544	528
567	551
576	565
589	575
602	588
613	597
620	604
681	665
682	665
686	670
688	672
689	673
674	658
683	667
683	673
686	684
697	681
698	682
697	681
699	682
709	693
718	702
726	710
739	728
747	736
757	745
767	754
776	763
785	772
794	781
803	790
812	799
821	808
830	817
839	826
848	835
857	844
866	853
875	862
884	871
893	880
902	889
911	898
920	907
929	916
938	925
947	934
956	943
965	952
974	961
983	970
992	979
1001	988
1010	997
1019	1006
1028	1015
1037	1024
1046	1033
1055	1042
1064	1051
1073	1060
1082	1069
1091	1078
1100	1087
1109	1096
1118	1105
1127	1114
1136	1123
1145	1132
1154	1141
1163	1150
1172	1159
1181	1168
1190	1177
1199	1186
1208	1195
1217	1204
1226	1213
1235	1222
1244	1231
1253	1240
1262	1249
1271	1258
1280	1267
1289	1276
1298	1285
1307	1294
1316	1303
1325	1312
1334	1321
1343	1330
1352	1339
1361	1348
1370	1357
1379	1366
1388	1375
1397	1384
1406	1393
1415	1402
1424	1411
1433	1420
1442	1429
1451	1438
1460	1447
1469	1456
1478	1465
1487	1474
1496	1483
1505	1492
1514	1501
1523	1510
1532	1519
1541	1528
1550	1537
1559	1546
1568	1555
1577	1564
1586	1573
1595	1582
1604	1591
1613	1600
1622	1609
1631	1618
1640	1627
1649	1636
1658	1645
1667	1654
1676	1663
1685	1672
1694	1681
1703	1690
1712	1699
1721	1708
1730	1717
1739	1726
1748	1735
1757	1744
1766	1753
1775	1762
1784	1771
1793	1780
1802	1789
1811	1798
1820	1807
1829	1816
1838	1825
1847	1834
1856	1843
1865	1852
1874	1861
1883	1870
1892	1879
1901	1888
1910	1897
1919	1906
1928	1915
1937	1924
1946	1933
1955	1942
1964	1951
1973	1960
1982	1969
1991	1978
2000	1987
2009	1996
2018	2005
2027	2014
2036	2023
2045	2032
2054	2041
2063	2050
2072	2059
2081	2068
2090	2077
2099	2086
2108	2095
2117	2104
2126	2113
2135	2122
2144	2131
2153	2140
2162	2149
2171	2158
2180	2167
2189	2176
2198	2185
2207	2194
2216	2203
2225	2212
2234	2221
2243	2230
2252	2239
2261	2248
2270	2257
2279	2266
2288	2275
2297	2284
2306	2293
2315	2302
2324	2311
2333	2320
2342	2329
2351	2338
2360	2347
2369	2356
2378	2365
2387	2374
2396	2383
2405	2392
2414	2401
2423	2410
2432	2419
2441	2428
2450	2437
2459	2446
2468	2455
2477	2464
2486	2473
2495	2482
2504	2491
2513	2500
2522	2509
2531	2518
2540	2527
2549	2536
2558	2545
2567	2554
2576	2563
2585	2572
2594	2581
2603	2590
2612	2599
2621	2608
2630	2617
2639	2626
2648	2635
2657	2644
2666	2653
2675	2662
2684	2671
2693	2680
2702	2689
2711	2698
2720	2707
2729	2716
2738	2725
2747	2734
2756	2743
2765	2752
2774	2761
2783	2770
2792	2779
2801	2788
2810	2797
2819	2806
2828	2815
2837	2824
2846	2833
2855	2842
2864	2851
2873	2860
2882	2869
2891	2878
2900	2887
2909	2896
2918	2905
2927	2914
2936	2923
2945	2932
2954	2941
2963	2950
2972	2959
2981	2968
2990	2977
2999	2986
3008	2995
3017	3004
3026	3013
3035	3022
3044	3031
3053	3040
3062	3049
3071	3058
3080	3067
3089	3076
3098	3085
3107	3094
3116	3103
3125	3112
3134	3121
3143	3130
3152	3139
3161	3148
3170	3157
3179	3166
3188	3175
3197	3184
3206	3193
3215	3202
3224	3211
3233	3220
3242	3229
3251	3238
3260	3247
3269	3256
3278	3265
3287	3274
3296	3283
3305	3292
3314	3301
3323	3310
3332	3319
3341	3328
3350	3337
3359	3346
3368	3355
3377	3364
3386	3373
3395	3382
3404	3391
3413	3400
3422	3409
3431	3418
3440	3427
3449	3436
3458	3445
3467	3454
3476	3463
3485	3472
3494	3481
3503	3490
3512	3499
3521	3508
3530	3517
3539	3526
3548	3535
3557	3544
3566	3553
3575	3562
3584	3571
3593	3580
3602	3589
3611	3598
3620	3607
3629	3616
3638	3625
3647	3634
3656	3643
3665	3652
3674	3661
3683	3670
3692	3679
3701	3688
3710	3697
3719	3706
3728	3715
3737	3724
3746	3733
3755	3742
3764	3751
3773	3760
3782	3769
3791	3778
3800	3787
3809	3796
3818	3805
3827	3814
3836	3823
3845	3832
3854	3841
3863	3850
3872	3859
3881	3868
3890	3877
3899	3886
3908	3895
3917	3904
3926	3913
3935	3922
3944	3931
3953	3940
3962	3949
3971	3958
3980	3967
3989	3976
3998	3985
4007	3994
4016	4003
4025	4012
4034	4021
4043	4030
4052	4039
4061	4048
4070	4057
4079	4066
4088	4075
4097	4084
4106	4093
4115	4102
4124	4111
4133	4120
4142	4129
4151	4138
4160	4147
4169	4156
4178	4165
4187	4174
4196	4183
4205	4192
4214	4201
4223	4210
4232	4219
4241	4228
4250	4237
4259	4246
4268	4255
4277	4264
4286	4273
4295	4282
4304	4291
4313	4300
4322	4309
4331	4318
4340	4327
4349	4336
4358	4345
4367	4354
4376	4363
4385	4372
4394	4381
4403	4390
4412	4399
4421	4408
4430	4417
4439	4426
4448	4435
4457	4444
4466	4453
4475	4462
4484	4471
4493	4480
4502	4489
4511	4498
4520	4507
4529	4516
4538	4525
4547	4534
4556	4543
4565	4552
4574	4561
4583	4570
4592	4579
4601	4588
4610	4597
4619	4606
4628	4615
4637	4624
4646	4633
4655	4642
4664	4651
4673	4660
4682	4669
4691	4678
4700	4687
4709	4696
4718	4705
4727	4714
4736	4723
4745	4732
4754	4741
4763	4750
4772	4759
4781	4768
4790	4777
4799	4786
4808	4795
4817	4804
4826	4813
4835	4822
4844	4831
4853	4840
4862	4849
4871	4858
4880	4867
4889	4876
4898	4885
4907	4894
4916	4903
4925	4912
4934	4921
4943	4930
4952	4939
4961	4948
4970	4957
4979	4966
4988	4975
4997	4984
5006	4993
5015	5002
5024	5011
5033	5020
5042	5029
5051	5038
5060	5047
5069	5056
5078	5065
5087	5074
5096	5083
5105	5092
5114	5101
5123	5110
5132	5119
5141	5128
5150	5137
5159	5146
516	

366	382
351	407
416	432
427	443
438	454
465	481
486	502
507	523
511	529
517	535
519	536
520	536
525	541
529	545
531	547
534	550
537	553
540	554
543	559
547	563
550	566
553	569
556	572
564	580
567	583
574	590
585	601
596	612
603	619
611	627
623	638
633	648
642	658

LB
LAW

Large table with multiple columns and rows of numbers, likely representing a railway schedule or timetable. The table is organized into a grid with columns numbered 1-100 and rows numbered 1-100. The numbers within the cells represent specific data points, possibly train numbers or times.

UB
W

1373000 1374000 1376000 1380000 1382000 1385000 1386000 1387000 1388000 1388100 1388500 1400000 1404000 1405000 1406000 1407000 1408000 1409000 1410000 1411000 1412000 1413000 1413100 1413200 1413300 1413400 1414000 1415000 1416000 1419000 1419100 1421000 1502000 1505000 1507000 1510000 1512000 1513000 1514000 1515000 1520000 1521000 1522000 1600000 1603000 1604000 1605000 1612000 1617000 1627000 1628000 1630000 1631000 1636000 1610000 1619000

BOLNA ARCTIC OASIS LONSDAL RØKLAND RØKLANN SAUSKÅ VALNESFJORDI MØRÅVÅG BODØ MØRÅVÅG TVERLANDET SKÅRENN LYSAKER STABEKK HØVIK BLOMMENHØI SANDVIKA SLEPPENDEN BILLINGSTAD HVALSTAD VAKÅS HØVN ASKER BONDVANN GULLHELLA HEGGELDA HALLENSKOG SPYKES SPIKKESTAD BRÅKERØYA LER DRAMMEN SANDE HOLMESTAD SKOPPEM TØNSBERG STOKKE TORP SANDREI/ØST LARVIK KJØSE EKENES DALINGEN ØYKROGSEN MINNDALEN STUBBERG HOKKSUND VÅRSLUND HØNREFOSSE VESTFOSSEN DARRU SKOLLENBØ KONGSBERG NOTODDEN NORDAGUTLIT NESTAU

LB
WAW

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70	71	72	73	74	75	76	77	78	79	80	81	82	83	84	85	86	87	88	89	90	91	92	93	94	95	96	97	98	99	100
101	102	103	104	105	106	107	108	109	110	111	112	113	114	115	116	117	118	119	120	121	122	123	124	125	126	127	128	129	130	131	132	133	134	135	136	137	138	139	140	141	142	143	144	145	146	147	148	149	150	151	152	153	154	155	156	157	158	159	160	161	162	163	164	165	166	167	168	169	170	171	172	173	174	175	176	177	178	179	180	181	182	183	184	185	186	187	188	189	190	191	192	193	194	195	196	197	198	199	200
201	202	203	204	205	206	207	208	209	210	211	212	213	214	215	216	217	218	219	220	221	222	223	224	225	226	227	228	229	230	231	232	233	234	235	236	237	238	239	240	241	242	243	244	245	246	247	248	249	250	251	252	253	254	255	256	257	258	259	260	261	262	263	264	265	266	267	268	269	270	271	272	273	274	275	276	277	278	279	280	281	282	283	284	285	286	287	288	289	290	291	292	293	294	295	296	297	298	299	300
301	302	303	304	305	306	307	308	309	310	311	312	313	314	315	316	317	318	319	320	321	322	323	324	325	326	327	328	329	330	331	332	333	334	335	336	337	338	339	340	341	342	343	344	345	346	347	348	349	350	351	352	353	354	355	356	357	358	359	360	361	362	363	364	365	366	367	368	369	370	371	372	373	374	375	376	377	378	379	380	381	382	383	384	385	386	387	388	389	390	391	392	393	394	395	396	397	398	399	400
401	402	403	404	405	406	407	408	409	410	411	412	413	414	415	416	417	418	419	420	421	422	423	424	425	426	427	428	429	430	431	432	433	434	435	436	437	438	439	440	441	442	443	444	445	446	447	448	449	450	451	452	453	454	455	456	457	458	459	460	461	462	463	464	465	466	467	468	469	470	471	472	473	474	475	476	477	478	479	480	481	482	483	484	485	486	487	488	489	490	491	492	493	494	495	496	497	498	499	500
501	502	503	504	505	506	507	508	509	510	511	512	513	514	515	516	517	518	519	520	521	522	523	524	525	526	527	528	529	530	531	532	533	534	535	536	537	538	539	540	541	542	543	544	545	546	547	548	549	550	551	552	553	554	555	556	557	558	559	560	561	562	563	564	565	566	567	568	569	570	571	572	573	574	575	576	577	578	579	580	581	582	583	584	585	586	587	588	589	590	591	592	593	594	595	596	597	598	599	600
601	602	603	604	605	606	607	608	609	610	611	612	613	614	615	616	617	618	619	620	621	622	623	624	625	626	627	628	629	630	631	632	633	634	635	636	637	638	639	640	641	642	643	644	645	646	647	648	649	650	651	652	653	654	655	656	657	658	659	660	661	662	663	664	665	666	667	668	669	670	671	672	673	674	675	676	677	678	679	680	681	682	683	684	685	686	687	688	689	690	691	692	693	694	695	696	697	698	699	700
701	702	703	704	705	706	707	708	709	710	711	712	713	714	715	716	717	718	719	720	721	722	723	724	725	726	727	728	729	730	731	732	733	734	735	736	737	738	739	740	741	742	743	744	745	746	747	748	749	750	751	752	753	754	755	756	757	758	759	760	761	762	763	764	765	766	767	768	769	770	771	772	773	774	775	776	777	778	779	780	781	782	783	784	785	786	787	788	789	790	791	792	793	794	795	796	797	798	799	800
801	802	803	804	805	806	807	808	809	810	811	812	813	814	815	816	817	818	819	820	821	822	823	824	825	826	827	828	829	830	831	832	833	834	835	836	837	838	839	840	841	842	843	844	845	846	847	848	849	850	851	852	853	854	855	856	857	858	859	860	861	862	863	864	865	866	867	868	869	870	871	872	873	874	875	876	877	878	879	880	881	882	883	884	885	886	887	888	889	890	891	892	893	894	895	896	897	898	899	900
901	902	903	904	905	906	907	908	909	910	911	912	913	914	915	916	917	918	919	920	921	922	923	924	925	926	927	928	929	930	931	932	933	934	935	936	937	938	939	940	941	942	943	944	945	946	947	948	949	950	951	952	953	954	955	956	957	958	959	960	961	962	963	964	965	966	967	968	969	970	971	972	973	974	975	976	977	978	979	980	981	982	983	984	985	986	987	988	989	990	991	992	993	994	995	996	997	998	999	1000

100

1350	1351	1352	1353	1354	1355	1356	1357	1358	1359	1360	1361	1362	1363	1364	1365	1366	1367	1368	1369	1370	1371	1372	1373	1374	1375	1376	1377	1378	1379	1380	1381	1382	1383	1384	1385	1386	1387	1388	1389	1390	1391	1392	1393	1394	1395	1396	1397	1398	1399	1400																																																	
1401	1402	1403	1404	1405	1406	1407	1408	1409	1410	1411	1412	1413	1414	1415	1416	1417	1418	1419	1420	1421	1422	1423	1424	1425	1426	1427	1428	1429	1430	1431	1432	1433	1434	1435	1436	1437	1438	1439	1440	1441	1442	1443	1444	1445	1446	1447	1448	1449	1450	1451	1452	1453	1454	1455	1456	1457	1458	1459	1460	1461	1462	1463	1464	1465	1466	1467	1468	1469	1470	1471	1472	1473	1474	1475	1476	1477	1478	1479	1480	1481	1482	1483	1484	1485	1486	1487	1488	1489	1490	1491	1492	1493	1494	1495	1496	1497	1498	1499	1500

UB
LAF

301	302	303	304	305	306	307	308	309	310	311	312	313	314	315	316	317	318	319	320	321	322	323	324	325	326	327	328	329	330	331	332	333	334	335	336	337	338	339	340	341	342	343	344	345	346	347	348	349	350	351	352	353	354	355	356	357	358	359	360	361	362	363	364	365	366	367	368	369	370	371	372	373	374	375	376	377	378	379	380	381	382	383	384	385	386	387	388	389	390	391	392	393	394	395	396	397	398	399	400																																																		
351	352	353	354	355	356	357	358	359	360	361	362	363	364	365	366	367	368	369	370	371	372	373	374	375	376	377	378	379	380	381	382	383	384	385	386	387	388	389	390	391	392	393	394	395	396	397	398	399	400	401	402	403	404	405	406	407	408	409	410	411	412	413	414	415	416	417	418	419	420	421	422	423	424	425	426	427	428	429	430	431	432	433	434	435	436	437	438	439	440	441	442	443	444	445	446	447	448	449	450																																																		
451	452	453	454	455	456	457	458	459	460	461	462	463	464	465	466	467	468	469	470	471	472	473	474	475	476	477	478	479	480	481	482	483	484	485	486	487	488	489	490	491	492	493	494	495	496	497	498	499	500	501	502	503	504	505	506	507	508	509	510	511	512	513	514	515	516	517	518	519	520	521	522	523	524	525	526	527	528	529	530	531	532	533	534	535	536	537	538	539	540	541	542	543	544	545	546	547	548	549	550	551	552	553	554	555	556	557	558	559	560	561	562	563	564	565	566	567	568	569	570	571	572	573	574	575	576	577	578	579	580	581	582	583	584	585	586	587	588	589	590	591	592	593	594	595	596	597	598	599	600
601	602	603	604	605	606	607	608	609	610	611	612	613	614	615	616	617	618	619	620	621	622	623	624	625	626	627	628	629	630	631	632	633	634	635	636	637	638	639	640	641	642	643	644	645	646	647	648	649	650	651	652	653	654	655	656	657	658	659	660	661	662	663	664	665	666	667	668	669	670	671	672	673	674	675	676	677	678	679	680	681	682	683	684	685	686	687	688	689	690	691	692	693	694	695	696	697	698	699	700																																																		
701	702	703	704	705	706	707	708	709	710	711	712	713	714	715	716	717	718	719	720	721	722	723	724	725	726	727	728	729	730	731	732	733	734	735	736	737	738	739	740	741	742	743	744	745	746	747	748	749	750	751	752	753	754	755	756	757	758	759	760	761	762	763	764	765	766	767	768	769	770	771	772	773	774	775	776	777	778	779	780	781	782	783	784	785	786	787	788	789	790	791	792	793	794	795	796	797	798	799	800																																																		
801	802	803	804	805	806	807	808	809	810	811	812	813	814	815	816	817	818	819	820	821	822	823	824	825	826	827	828	829	830	831	832	833	834	835	836	837	838	839	840	841	842	843	844	845	846	847	848	849	850	851	852	853	854	855	856	857	858	859	860	861	862	863	864	865	866	867	868	869	870	871	872	873	874	875	876	877	878	879	880	881	882	883	884	885	886	887	888	889	890	891	892	893	894	895	896	897	898	899	900																																																		
901	902	903	904	905	906	907	908	909	910	911	912	913	914	915	916	917	918	919	920	921	922	923	924	925	926	927	928	929	930	931	932	933	934	935	936	937	938	939	940	941	942	943	944	945	946	947	948	949	950	951	952	953	954	955	956	957	958	959	960	961	962	963	964	965	966	967	968	969	970	971	972	973	974	975	976	977	978	979	980	981	982	983	984	985	986	987	988	989	990	991	992	993	994	995	996	997	998	999	1000																																																		

UB
LA

Trafikkavtale Trafikkpakke 2 Nord

- Fjerntog (FJ-tog) Trondheim S – Bodø
- Fjerntog (FJ-tog) Oslo S – Trondheim S
- Regiontog (R-tog) Rognan – Bodø
- Regiontog (R-tog) Lundamo/Melhus – Trondheim S – Steinkjer
- Regiontog (R-tog) Dombås – Åndalsnes
- Regiontog (R-tog) Heimdal – Trondheim S – Storlien
- Regiontog (R-tog) Hamar – Røros – Trondheim S

Vedlegg B-4 Taksttabell

Endringslogg

Versjon	Hva	Dato
1.0	Vedlegg B-4.	28.06.2019

Tabellen finnes i filen «Vedlegg B-4 Taksttabell.xlsx».

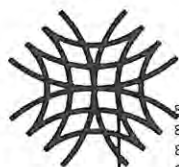


Jernbane- direktoratet

Vedlegg B-4 Taksttabell
Ordinære Takster 2020

TEN	Enkeltbillett				30-dagersbillett			
	Pris 2019	Pris 2020	Endring	2,89 %	Pris 2019	Pris 2020	Endring	2,90 %
Snittendring:	Pris pr 1.2.2019	Pris pr 1.2.2020	Prisøkning %		Pris pr 1.2.2019	Pris pr 1.2.2020	Prisøkning %	
TEN								
1	42	42	43	2,38 %	729	750	750	2,88 %
2	42	42	43	2,38 %	729	750	750	2,88 %
3	42	42	43	2,38 %	729	750	750	2,88 %
4	42	42	43	2,38 %	786	809	809	2,93 %
5	42	42	43	2,38 %	786	809	809	2,93 %
6	42	42	43	2,38 %	786	809	809	2,93 %
7	42	42	43	2,38 %	837	861	861	2,87 %
8	42	42	43	2,38 %	837	861	861	2,87 %
9	42	42	43	2,38 %	837	861	861	2,87 %
10	44	44	45	2,27 %	844	868	868	2,84 %
11	46	46	47	2,17 %	861	886	886	2,90 %
12	48	48	49	2,08 %	862	887	887	2,90 %
13	50	50	51	2,00 %	939	966	966	2,88 %
14	52	52	54	3,85 %	939	966	966	2,88 %
15	55	55	57	3,64 %	939	966	966	2,88 %
16	59	59	61	3,39 %	984	1013	1013	2,95 %
17	61	61	63	3,28 %	995	1024	1024	2,91 %
18	63	63	65	3,17 %	995	1024	1024	2,91 %
19	64	64	66	3,13 %	1056	1087	1087	2,94 %
20	66	66	68	3,03 %	1056	1087	1087	2,94 %
21	68	68	70	2,94 %	1071	1102	1102	2,89 %
22	71	71	73	2,82 %	1115	1147	1147	2,87 %
23	73	73	75	2,74 %	1115	1147	1147	2,87 %
24	77	77	79	2,60 %	1131	1164	1164	2,92 %
25	78	78	80	2,56 %	1176	1210	1210	2,89 %
26	80	80	82	2,50 %	1186	1220	1220	2,87 %
27	82	82	84	2,44 %	1189	1223	1223	2,86 %
28	85	85	87	2,35 %	1264	1301	1301	2,93 %
29	87	87	90	3,45 %	1265	1302	1302	2,92 %
30	89	89	92	3,37 %	1279	1316	1316	2,89 %
31	90	90	93	3,33 %	1310	1348	1348	2,90 %
32	93	93	96	3,23 %	1323	1361	1361	2,87 %
33	97	97	100	3,09 %	1334	1373	1373	2,92 %
34	99	99	102	3,03 %	1366	1406	1406	2,93 %
35	101	101	104	2,97 %	1380	1420	1420	2,90 %
36	103	103	106	2,91 %	1381	1421	1421	2,90 %
37	104	104	107	2,88 %	1457	1499	1499	2,88 %
38	106	106	109	2,83 %	1458	1500	1500	2,88 %
39	109	109	112	2,75 %	1472	1515	1515	2,92 %
40	111	111	114	2,70 %	1481	1524	1524	2,90 %
41	113	113	116	2,65 %	1482	1525	1525	2,90 %
42	115	115	118	2,61 %	1497	1540	1540	2,87 %
43	117	117	120	2,56 %	1576	1622	1622	2,92 %
44	119	119	122	2,52 %	1586	1632	1632	2,90 %
45	121	121	125	3,31 %	1587	1633	1633	2,90 %
46	123	123	127	3,25 %	1633	1680	1680	2,88 %
47	128	128	132	3,13 %	1663	1711	1711	2,89 %
48	130	130	134	3,08 %	1676	1725	1725	2,92 %
49	134	134	138	2,99 %	1689	1738	1738	2,90 %
50	135	135	139	2,96 %	1689	1738	1738	2,90 %
51	137	137	141	2,92 %	1689	1738	1738	2,90 %
52	139	139	143	2,88 %	1781	1833	1833	2,92 %
53	141	141	145	2,84 %	1781	1833	1833	2,92 %
54	143	143	147	2,80 %	1796	1848	1848	2,90 %
55	146	146	150	2,74 %	1824	1877	1877	2,91 %
56	147	147	151	2,72 %	1839	1892	1892	2,88 %
57	149	149	153	2,68 %	1855	1909	1909	2,91 %
58	151	151	155	2,65 %	1884	1939	1939	2,92 %
59	154	154	158	2,60 %	1884	1939	1939	2,92 %
60	156	156	161	3,21 %	1884	1939	1939	2,92 %
61	158	158	163	3,16 %	1989	2047	2047	2,92 %
62	159	159	164	3,14 %	1989	2047	2047	2,92 %
63	162	162	167	3,09 %	2004	2062	2062	2,89 %
64	164	164	169	3,05 %	2064	2124	2124	2,91 %
65	166	166	171	3,01 %	2064	2124	2124	2,91 %
66	170	170	175	2,94 %	2077	2137	2137	2,89 %
67	173	173	178	2,89 %	2092	2153	2153	2,92 %
68	174	174	179	2,87 %	2108	2169	2169	2,89 %
69	178	178	183	2,81 %	2120	2181	2181	2,88 %
70	180	180	185	2,78 %	2197	2261	2261	2,91 %
71	183	183	188	2,73 %	2212	2276	2276	2,89 %
72	185	185	190	2,70 %	2240	2305	2305	2,90 %
73	187	187	192	2,67 %	2287	2353	2353	2,89 %
74	188	188	193	2,66 %	2287	2353	2353	2,89 %
75	190	190	196	3,16 %	2300	2367	2367	2,91 %
76	192	192	198	3,13 %	2308	2375	2375	2,90 %
77	194	194	200	3,09 %	2308	2375	2375	2,90 %
78	196	196	202	3,06 %	2341	2409	2409	2,90 %
79	198	198	204	3,03 %	2414	2484	2484	2,90 %
80	199	199	205	3,02 %	2414	2484	2484	2,90 %
81	201	201	207	2,99 %	2414	2484	2484	2,90 %
82	203	203	209	2,96 %	2458	2529	2529	2,89 %
83	205	205	211	2,93 %	2458	2529	2529	2,89 %
84	210	210	216	2,86 %	2476	2548	2548	2,91 %

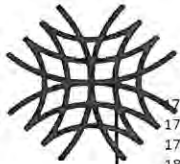
Handwritten signature and initials



Jernbane- direktoratet

85	218	224	2,82 %	2518	2591	2,90 %
86	218	224	2,78 %	2534	2607	2,88 %
87	218	224	2,75 %	2534	2607	2,88 %
88	220	226	2,73 %	2578	2653	2,91 %
89	222	228	2,70 %	2578	2653	2,91 %
90	225	232	3,11 %	2603	2678	2,88 %
91	228	235	3,07 %	2617	2693	2,90 %
92	230	237	3,04 %	2630	2706	2,89 %
93	231	238	3,03 %	2662	2739	2,89 %
94	233	240	3,00 %	2722	2801	2,90 %
95	235	242	2,98 %	2722	2801	2,90 %
96	237	244	2,95 %	2722	2801	2,90 %
97	239	246	2,93 %	2754	2834	2,90 %
98	241	248	2,90 %	2767	2847	2,89 %
99	242	249	2,89 %	2781	2862	2,91 %
100	244	251	2,87 %	2810	2891	2,88 %
101	248	255	2,82 %	2825	2907	2,90 %
102	250	257	2,80 %	2825	2907	2,90 %
103	252	259	2,78 %	2854	2937	2,91 %
104	257	264	2,72 %	2869	2952	2,89 %
105	258	265	2,71 %	2900	2984	2,90 %
106	260	268	3,08 %	2913	2997	2,88 %
107	262	270	3,05 %	2942	3027	2,89 %
108	265	273	3,02 %	2973	3059	2,89 %
109	267	275	3,00 %	2987	3074	2,91 %
110	269	277	2,97 %	3000	3087	2,90 %
111	270	278	2,96 %	3015	3102	2,89 %
112	272	280	2,94 %	3030	3118	2,90 %
113	276	284	2,90 %	3043	3131	2,89 %
114	278	286	2,88 %	3071	3160	2,90 %
115	280	288	2,86 %	3103	3193	2,90 %
116	283	291	2,83 %	3118	3208	2,89 %
117	286	294	2,80 %	3131	3222	2,91 %
118	287	295	2,79 %	3146	3237	2,89 %
119	289	297	2,77 %	3177	3269	2,90 %
120	292	300	2,74 %	3192	3285	2,91 %
121	294	303	3,06 %	3204	3297	2,90 %
122	297	306	3,03 %	3237	3331	2,90 %
123	299	308	3,01 %	3249	3343	2,89 %
124	300	309	3,00 %	3281	3376	2,90 %
125	303	312	2,97 %	3294	3390	2,91 %
126	306	315	2,94 %	3320	3416	2,89 %
127	308	317	2,92 %	3351	3448	2,89 %
128	310	319	2,90 %	3363	3461	2,91 %
129	312	321	2,88 %	3394	3492	2,89 %
130	313	322	2,88 %	3410	3509	2,90 %
131	315	324	2,86 %	3426	3525	2,89 %
132	317	326	2,84 %	3456	3556	2,89 %
133	319	328	2,82 %	3469	3570	2,91 %
134	322	331	2,80 %	3484	3585	2,90 %
135	327	336	2,75 %	3499	3600	2,89 %
136	328	338	3,05 %	3532	3634	2,89 %
137	330	340	3,03 %	3541	3644	2,91 %
138	332	342	3,01 %	3555	3658	2,90 %
139	334	344	2,99 %	3573	3677	2,91 %
140	337	347	2,97 %	3583	3687	2,90 %
141	340	350	2,94 %	3583	3687	2,90 %
142	341	351	2,93 %	3630	3735	2,89 %
143	343	353	2,92 %	3646	3752	2,91 %
144	346	356	2,89 %	3656	3762	2,90 %
145	349	359	2,87 %	3702	3809	2,89 %
146	351	361	2,85 %	3717	3825	2,91 %
147	353	363	2,83 %	3731	3839	2,89 %
148	354	364	2,82 %	3760	3869	2,90 %
149	356	366	2,81 %	3774	3883	2,89 %
150	359	369	2,79 %	3783	3893	2,91 %
151	362	372	2,76 %	3811	3922	2,91 %
152	365	376	3,01 %	3825	3936	2,90 %
153	367	378	3,00 %	3832	3943	2,90 %
154	369	380	2,98 %	3853	3965	2,91 %
155	370	381	2,97 %	3871	3983	2,89 %
156	372	383	2,96 %	3884	3997	2,91 %
157	374	385	2,94 %	3916	4030	2,91 %
158	377	388	2,92 %	3927	4041	2,90 %
159	379	390	2,90 %	3936	4050	2,90 %
160	382	393	2,88 %	3972	4087	2,90 %
161	383	394	2,87 %	3987	4103	2,91 %
162	386	397	2,85 %	4003	4119	2,90 %
163	388	399	2,84 %	4028	4145	2,90 %
164	390	401	2,82 %	4042	4159	2,89 %
165	392	403	2,81 %	4044	4161	2,89 %
166	396	407	2,78 %	4116	4235	2,89 %
167	397	409	3,02 %	4126	4246	2,91 %
168	402	414	2,99 %	4126	4246	2,91 %
169	404	416	2,97 %	4161	4282	2,91 %
170	406	418	2,96 %	4164	4285	2,91 %
171	408	420	2,94 %	4164	4285	2,91 %
172	410	422	2,93 %	4207	4329	2,90 %
173	411	423	2,92 %	4218	4340	2,89 %
174	413	425	2,91 %	4218	4340	2,89 %
175	415	427	2,89 %	4248	4371	2,90 %
176	417	429	2,88 %	4256	4379	2,89 %

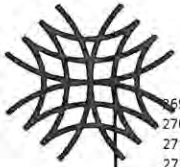
Handwritten initials: Wk and LB



Jernbane- direktoratet

177	419	431	2,86 %	4256	4379	2,89 %
178	420	432	2,85 %	4304	4429	2,90 %
179	423	435	2,84 %	4312	4437	2,90 %
180	427	439	2,81 %	4323	4448	2,89 %
181	429	441	2,80 %	4361	4487	2,89 %
182	431	443	2,78 %	4375	4502	2,90 %
183	435	448	2,99 %	4377	4504	2,90 %
184	438	451	2,97 %	4403	4531	2,91 %
185	439	452	2,96 %	4417	4545	2,90 %
186	442	455	2,94 %	4417	4545	2,90 %
187	444	457	2,93 %	4483	4613	2,90 %
188	446	459	2,91 %	4483	4613	2,90 %
189	448	461	2,90 %	4483	4613	2,90 %
190	450	463	2,89 %	4524	4655	2,90 %
191	452	465	2,88 %	4524	4655	2,90 %
192	453	466	2,87 %	4524	4655	2,90 %
193	455	468	2,86 %	4565	4697	2,89 %
194	457	470	2,84 %	4565	4697	2,89 %
195	460	473	2,83 %	4565	4697	2,89 %
196	462	475	2,81 %	4584	4717	2,90 %
197	466	480	3,00 %	4584	4717	2,90 %
198	467	481	3,00 %	4584	4717	2,90 %
199	469	483	2,99 %	4602	4735	2,89 %
200	473	487	2,96 %	4602	4735	2,89 %
201	476	490	2,94 %	4602	4735	2,89 %
202	478	492	2,93 %	4661	4796	2,90 %
203	480	494	2,92 %	4661	4796	2,90 %
204	481	495	2,91 %	4661	4796	2,90 %
205	483	497	2,90 %	4700	4836	2,89 %
206	485	499	2,89 %	4700	4836	2,89 %
207	486	500	2,88 %	4700	4836	2,89 %
208	489	503	2,86 %	4739	4876	2,89 %
209	491	505	2,85 %	4739	4876	2,89 %
210	492	506	2,85 %	4739	4876	2,89 %
211	494	508	2,83 %	4792	4931	2,90 %
212	496	510	2,82 %	4792	4931	2,90 %
213	497	511	2,82 %	4792	4931	2,90 %
214	499	513	2,81 %	4846	4987	2,91 %
215	501	516	2,99 %	4846	4987	2,91 %
216	502	517	2,99 %	4846	4987	2,91 %
217	504	519	2,98 %	4896	5038	2,90 %
218	510	525	2,94 %	4896	5038	2,90 %
219	511	526	2,94 %	4896	5038	2,90 %
220	514	529	2,92 %	4949	5093	2,91 %
221	516	531	2,91 %	4949	5093	2,91 %
222	517	532	2,90 %	4949	5093	2,91 %
223	519	534	2,89 %	4986	5131	2,91 %
224	522	537	2,87 %	4986	5131	2,91 %
225	523	538	2,87 %	4986	5131	2,91 %
226	525	540	2,86 %	5030	5176	2,90 %
227	528	543	2,84 %	5030	5176	2,90 %
228	529	544	2,84 %	5030	5176	2,90 %
229	531	546	2,82 %	5069	5216	2,90 %
230	534	549	2,81 %	5069	5216	2,90 %
231	535	551	2,99 %	5069	5216	2,90 %
232	537	553	2,98 %	5107	5255	2,90 %
233	538	554	2,97 %	5107	5255	2,90 %
234	540	556	2,96 %	5107	5255	2,90 %
235	543	559	2,95 %	5148	5297	2,89 %
236	544	560	2,94 %	5148	5297	2,89 %
237	548	564	2,92 %	5148	5297	2,89 %
238	551	567	2,90 %	5196	5347	2,91 %
239	553	569	2,89 %	5196	5347	2,91 %
240	555	571	2,88 %	5196	5347	2,91 %
241	557	573	2,87 %	5264	5417	2,91 %
242	558	574	2,87 %	5264	5417	2,91 %
243	560	576	2,86 %	5264	5417	2,91 %
244	562	578	2,85 %	5304	5458	2,90 %
245	563	579	2,84 %	5304	5458	2,90 %
246	565	581	2,83 %	5304	5458	2,90 %
247	567	583	2,82 %	5343	5498	2,90 %
248	568	584	2,82 %	5343	5498	2,90 %
249	570	587	2,98 %	5343	5498	2,90 %
250	572	589	2,97 %	5381	5537	2,90 %
251	573	590	2,97 %	5381	5537	2,90 %
252	576	593	2,95 %	5381	5537	2,90 %
253	580	597	2,93 %	5435	5593	2,91 %
254	581	598	2,93 %	5435	5593	2,91 %
255	585	602	2,91 %	5435	5593	2,91 %
256	588	605	2,89 %	5482	5641	2,90 %
257	589	606	2,89 %	5482	5641	2,90 %
258	592	609	2,87 %	5482	5641	2,90 %
259	594	611	2,86 %	5539	5700	2,91 %
260	596	613	2,85 %	5539	5700	2,91 %
261	598	615	2,84 %	5539	5700	2,91 %
262	599	616	2,84 %	5577	5739	2,90 %
263	601	618	2,83 %	5577	5739	2,90 %
264	603	620	2,82 %	5577	5739	2,90 %
265	604	622	2,98 %	5617	5780	2,90 %
266	606	624	2,97 %	5617	5780	2,90 %
267	608	626	2,96 %	5617	5780	2,90 %
268	609	627	2,96 %	5666	5830	2,89 %

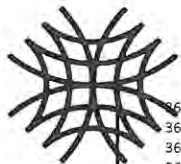
Handwritten signatures and initials.



Jernbane- direktoratet

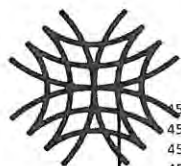
269	609	799	2,95 %	5666	5830	2,89 %
270	610	801	2,94 %	5666	5830	2,89 %
271	614	632	2,93 %	5706	5871	2,89 %
272	617	635	2,92 %	5706	5871	2,89 %
273	619	637	2,91 %	5706	5871	2,89 %
274	620	638	2,90 %	5758	5925	2,90 %
275	623	641	2,89 %	5758	5925	2,90 %
276	627	645	2,87 %	5758	5925	2,90 %
277	630	648	2,86 %	5809	5977	2,89 %
278	632	650	2,85 %	5809	5977	2,89 %
279	634	652	2,84 %	5809	5977	2,89 %
280	636	654	2,83 %	5849	6019	2,91 %
281	638	657	2,98 %	5849	6019	2,91 %
282	640	659	2,97 %	5849	6019	2,91 %
283	641	660	2,96 %	5887	6058	2,90 %
284	643	662	2,95 %	5887	6058	2,90 %
285	645	664	2,95 %	5887	6058	2,90 %
286	647	666	2,94 %	5940	6112	2,90 %
287	649	668	2,93 %	5940	6112	2,90 %
288	650	669	2,92 %	5940	6112	2,90 %
289	653	672	2,91 %	5992	6166	2,90 %
290	655	674	2,90 %	5992	6166	2,90 %
291	656	675	2,90 %	5992	6166	2,90 %
292	658	677	2,89 %	6033	6208	2,90 %
293	661	680	2,87 %	6033	6208	2,90 %
294	662	681	2,87 %	6033	6208	2,90 %
295	664	683	2,86 %	6085	6261	2,89 %
296	667	686	2,85 %	6085	6261	2,89 %
297	669	688	2,84 %	6085	6261	2,89 %
298	671	690	2,83 %	6134	6312	2,90 %
299	674	694	2,97 %	6134	6312	2,90 %
300	675	695	2,96 %	6134	6312	2,90 %
301	676	696	2,96 %			
302	678	698	2,95 %			
303	679	699	2,95 %			
304	680	700	2,94 %			
305	681	701	2,94 %			
306	682	702	2,93 %			
307	683	703	2,93 %			
308	684	704	2,92 %			
309	685	705	2,92 %			
310	686	706	2,92 %			
311	689	709	2,90 %			
312	690	710	2,90 %			
313	692	712	2,89 %			
314	694	714	2,88 %			
315	695	715	2,88 %			
316	699	719	2,86 %			
317	701	721	2,85 %			
318	702	722	2,85 %			
319	706	726	2,83 %			
320	708	729	2,97 %			
321	709	730	2,96 %			
322	711	732	2,95 %			
323	713	734	2,95 %			
324	714	735	2,94 %			
325	716	737	2,93 %			
326	720	741	2,92 %			
327	722	743	2,91 %			
328	725	746	2,90 %			
329	727	748	2,89 %			
330	728	749	2,88 %			
331	730	751	2,88 %			
332	732	753	2,87 %			
333	733	754	2,86 %			
334	736	757	2,85 %			
335	738	759	2,85 %			
336	739	760	2,84 %			
337	741	762	2,83 %			
338	743	765	2,96 %			
339	745	767	2,95 %			
340	747	769	2,95 %			
341	749	771	2,94 %			
342	751	773	2,93 %			
343	753	775	2,92 %			
344	754	776	2,92 %			
345	755	777	2,91 %			
346	756	778	2,91 %			
347	757	779	2,91 %			
348	758	780	2,90 %			
349	761	783	2,89 %			
350	762	784	2,89 %			
351	763	785	2,88 %			
352	766	788	2,87 %			
353	767	789	2,87 %			
354	769	791	2,86 %			
355	771	793	2,85 %			
356	772	794	2,85 %			
357	775	797	2,84 %			
358	777	800	2,96 %			
359	778	801	2,96 %			
360	781	804	2,94 %			

Handwritten initials: LB



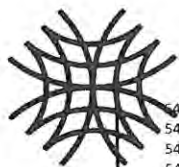
Jernbane- direktoratet

361	778	806	2,94 %
362	778	807	2,93 %
363	786	809	2,93 %
364	788	811	2,92 %
365	789	812	2,92 %
366	791	814	2,91 %
367	792	815	2,90 %
368	794	817	2,90 %
369	796	819	2,89 %
370	799	822	2,88 %
371	801	824	2,87 %
372	803	826	2,86 %
373	804	827	2,86 %
374	806	829	2,85 %
375	808	831	2,85 %
376	809	832	2,84 %
377	815	839	2,94 %
378	817	841	2,94 %
379	819	843	2,93 %
380	822	846	2,92 %
381	824	848	2,91 %
382	825	849	2,91 %
383	827	851	2,90 %
384	829	853	2,90 %
385	830	854	2,89 %
386	832	856	2,88 %
387	835	859	2,87 %
388	836	860	2,87 %
389	838	862	2,86 %
390	840	864	2,86 %
391	841	865	2,85 %
392	843	867	2,85 %
393	844	868	2,84 %
394	846	871	2,96 %
395	849	874	2,94 %
396	850	875	2,94 %
397	852	877	2,93 %
398	854	879	2,93 %
399	855	880	2,92 %
400	859	884	2,91 %
401	860	885	2,91 %
402	861	886	2,90 %
403	861	886	2,90 %
404	863	888	2,90 %
405	863	888	2,90 %
406	863	888	2,90 %
407	864	889	2,89 %
408	866	891	2,89 %
409	866	891	2,89 %
410	867	892	2,88 %
411	867	892	2,88 %
412	868	893	2,88 %
413	870	895	2,87 %
414	871	896	2,87 %
415	871	896	2,87 %
416	872	897	2,87 %
417	872	897	2,87 %
418	873	898	2,86 %
419	873	898	2,86 %
420	873	898	2,86 %
421	874	899	2,86 %
422	875	900	2,86 %
423	877	902	2,85 %
424	878	903	2,85 %
425	879	904	2,84 %
426	881	907	2,95 %
427	882	908	2,95 %
428	883	909	2,94 %
429	884	910	2,94 %
430	885	911	2,94 %
431	885	911	2,94 %
432	887	913	2,93 %
433	888	914	2,93 %
434	889	915	2,92 %
435	890	916	2,92 %
436	891	917	2,92 %
437	892	918	2,91 %
438	893	919	2,91 %
439	895	921	2,91 %
440	896	922	2,90 %
441	897	923	2,90 %
442	898	924	2,90 %
443	898	924	2,90 %
444	899	925	2,89 %
445	900	926	2,89 %
446	901	927	2,89 %
447	902	928	2,88 %
448	903	929	2,88 %
449	905	931	2,87 %
450	907	933	2,87 %
451	908	934	2,86 %
452	909	935	2,86 %



Jernbane- direktoratet

453	911	936	2,86 %
454	911	937	2,85 %
455	912	938	2,85 %
456	912	938	2,85 %
457	913	939	2,85 %
458	914	941	2,95 %
459	915	942	2,95 %
460	916	943	2,95 %
461	917	944	2,94 %
462	918	945	2,94 %
463	919	946	2,94 %
464	920	947	2,93 %
465	921	948	2,93 %
466	924	951	2,92 %
467	925	952	2,92 %
468	926	953	2,92 %
469	927	954	2,91 %
470	928	955	2,91 %
471	929	956	2,91 %
472	930	957	2,90 %
473	931	958	2,90 %
474	933	960	2,89 %
475	934	961	2,89 %
476	935	962	2,89 %
477	937	964	2,88 %
478	938	965	2,88 %
479	940	967	2,87 %
480	940	967	2,87 %
481	941	968	2,87 %
482	941	968	2,87 %
483	943	970	2,86 %
484	944	971	2,86 %
485	945	972	2,86 %
486	946	973	2,85 %
487	947	974	2,85 %
488	948	975	2,85 %
489	949	977	2,95 %
490	950	978	2,95 %
491	952	980	2,94 %
492	953	981	2,94 %
493	953	981	2,94 %
494	954	982	2,94 %
495	955	983	2,93 %
496	956	984	2,93 %
497	957	985	2,93 %
498	958	986	2,92 %
499	959	987	2,92 %
500	962	990	2,91 %
501	963	991	2,91 %
502	964	992	2,90 %
503	965	993	2,90 %
504	966	994	2,90 %
505	966	994	2,90 %
506	967	995	2,90 %
507	968	996	2,89 %
508	969	997	2,89 %
509	971	999	2,88 %
510	972	1000	2,88 %
511	973	1001	2,88 %
512	974	1002	2,87 %
513	975	1003	2,87 %
514	976	1004	2,87 %
515	977	1005	2,87 %
516	979	1007	2,86 %
517	980	1008	2,86 %
518	980	1008	2,86 %
519	981	1009	2,85 %
520	982	1010	2,85 %
521	984	1013	2,95 %
522	985	1014	2,94 %
523	986	1015	2,94 %
524	987	1016	2,94 %
525	988	1017	2,94 %
526	989	1018	2,93 %
527	990	1019	2,93 %
528	991	1020	2,93 %
529	992	1021	2,92 %
530	992	1021	2,92 %
531	993	1022	2,92 %
532	994	1023	2,92 %
533	995	1024	2,91 %
534	997	1026	2,91 %
535	1000	1029	2,90 %
536	1001	1030	2,90 %
537	1003	1032	2,89 %
538	1004	1033	2,89 %
539	1005	1034	2,89 %
540	1006	1035	2,88 %
541	1007	1036	2,88 %
542	1007	1036	2,88 %
543	1009	1038	2,87 %
544	1010	1039	2,87 %

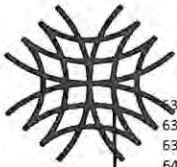


Jernbane- direktoratet

545	1012	1041	2,87 %
546	1012	1041	2,87 %
547	1013	1042	2,86 %
548	1014	1043	2,86 %
549	1015	1044	2,86 %
550	1016	1045	2,85 %
551	1017	1046	2,85 %
552	1018	1048	2,95 %
553	1019	1049	2,94 %
554	1020	1050	2,94 %
555	1021	1051	2,94 %
556	1022	1052	2,94 %
557	1023	1053	2,93 %
558	1024	1054	2,93 %
559	1025	1055	2,93 %
560	1026	1056	2,92 %
561	1027	1057	2,92 %
562	1028	1058	2,92 %
563	1029	1059	2,92 %
564	1030	1060	2,91 %
565	1031	1061	2,91 %
566	1032	1062	2,91 %
567	1032	1062	2,91 %
568	1033	1063	2,90 %
569	1034	1064	2,90 %
570	1035	1065	2,90 %
571	1036	1066	2,90 %
572	1038	1068	2,89 %
573	1039	1069	2,89 %
574	1040	1070	2,88 %
575	1041	1071	2,88 %
576	1042	1072	2,88 %
577	1044	1074	2,87 %
578	1045	1075	2,87 %
579	1047	1077	2,87 %
580	1048	1078	2,86 %
581	1049	1079	2,86 %
582	1050	1080	2,86 %
583	1050	1080	2,86 %
584	1051	1081	2,85 %
585	1052	1083	2,95 %
586	1053	1084	2,94 %
587	1054	1085	2,94 %
588	1055	1086	2,94 %
589	1056	1087	2,94 %
590	1056	1087	2,94 %
591	1057	1088	2,93 %
592	1057	1088	2,93 %
593	1058	1089	2,93 %
594	1058	1089	2,93 %
595	1059	1090	2,93 %
596	1059	1090	2,93 %
597	1060	1091	2,92 %
598	1060	1091	2,92 %
599	1061	1092	2,92 %
600	1061	1092	2,92 %
601	1062	1093	2,92 %
602	1062	1093	2,92 %
603	1063	1094	2,92 %
604	1063	1094	2,92 %
605	1064	1095	2,91 %
606	1064	1095	2,91 %
607	1065	1096	2,91 %
608	1065	1096	2,91 %
609	1066	1097	2,91 %
610	1066	1097	2,91 %
611	1067	1098	2,91 %
612	1067	1098	2,91 %
613	1068	1099	2,90 %
614	1068	1099	2,90 %
615	1069	1100	2,90 %
616	1069	1100	2,90 %
617	1070	1101	2,90 %
618	1070	1101	2,90 %
619	1071	1102	2,89 %
620	1071	1102	2,89 %
621	1072	1103	2,89 %
622	1072	1103	2,89 %
623	1073	1104	2,89 %
624	1073	1104	2,89 %
625	1075	1106	2,88 %
626	1075	1106	2,88 %
627	1076	1107	2,88 %
628	1076	1107	2,88 %
629	1077	1108	2,88 %
630	1077	1108	2,88 %
631	1078	1109	2,88 %
632	1078	1109	2,88 %
633	1079	1110	2,87 %
634	1079	1110	2,87 %
635	1080	1111	2,87 %
636	1080	1111	2,87 %

Handwritten signature

Handwritten initials LB



Jernbane- direktoratet

637	1081	1112	2,87 %
638	1081	1112	2,87 %
639	1082	1113	2,87 %
640	1082	1113	2,87 %
641	1083	1114	2,86 %
642	1083	1114	2,86 %
643	1085	1116	2,86 %
644	1085	1116	2,86 %
645	1086	1117	2,85 %
646	1086	1117	2,85 %
647	1087	1119	2,94 %
648	1087	1119	2,94 %
649	1088	1120	2,94 %
650	1088	1120	2,94 %
651	1089	1121	2,94 %
652	1091	1123	2,93 %
653	1092	1124	2,93 %
654	1092	1124	2,93 %
655	1094	1126	2,93 %
656	1095	1127	2,92 %
657	1096	1128	2,92 %
658	1097	1129	2,92 %
659	1098	1130	2,91 %
660	1099	1131	2,91 %
661	1100	1132	2,91 %
662	1101	1133	2,91 %
663	1102	1134	2,90 %
664	1103	1135	2,90 %
665	1105	1137	2,90 %
666	1106	1138	2,89 %
667	1106	1138	2,89 %
668	1107	1139	2,89 %
669	1107	1139	2,89 %
670	1108	1140	2,89 %
671	1108	1140	2,89 %
672	1109	1141	2,89 %
673	1109	1141	2,89 %
674	1110	1142	2,88 %
675	1110	1142	2,88 %
676	1111	1143	2,88 %
677	1111	1143	2,88 %
678	1113	1145	2,88 %
679	1113	1145	2,88 %
680	1113	1145	2,88 %
681	1114	1146	2,87 %
682	1115	1147	2,87 %
683	1116	1148	2,87 %
684	1116	1148	2,87 %
685	1117	1149	2,86 %
686	1118	1150	2,86 %
687	1118	1150	2,86 %
688	1119	1151	2,86 %
689	1120	1152	2,86 %
690	1120	1152	2,86 %
691	1120	1152	2,86 %
692	1121	1154	2,94 %
693	1121	1154	2,94 %
694	1123	1156	2,94 %
695	1124	1157	2,94 %
696	1124	1157	2,94 %
697	1125	1158	2,93 %
698	1125	1158	2,93 %
699	1126	1159	2,93 %
700	1126	1159	2,93 %
701	1127	1160	2,93 %
702	1128	1161	2,93 %
703	1128	1161	2,93 %
704	1128	1161	2,93 %
705	1129	1162	2,92 %
706	1129	1162	2,92 %
707	1130	1163	2,92 %
708	1130	1163	2,92 %
709	1131	1164	2,92 %
710	1131	1164	2,92 %
711	1132	1165	2,92 %
712	1132	1165	2,92 %
713	1133	1166	2,91 %
714	1134	1167	2,91 %
715	1134	1167	2,91 %
716	1135	1168	2,91 %
717	1136	1169	2,90 %
718	1137	1170	2,90 %
719	1138	1171	2,90 %
720	1139	1172	2,90 %
721	1140	1173	2,89 %
722	1141	1174	2,89 %
723	1142	1175	2,89 %
724	1143	1176	2,89 %
725	1144	1177	2,88 %
726	1145	1178	2,88 %
727	1145	1178	2,88 %
728	1146	1179	2,88 %

[Handwritten signature]

[Handwritten initials]

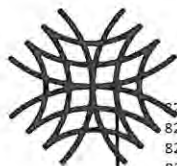


Jernbane- direktoratet

729	1181	1181	2,87 %
730	1182	1182	2,87 %
731	1149	1182	2,87 %
732	1149	1182	2,87 %
733	1151	1184	2,87 %
734	1151	1184	2,87 %
735	1152	1185	2,86 %
736	1152	1185	2,86 %
737	1153	1186	2,86 %
738	1153	1186	2,86 %
739	1154	1187	2,86 %
740	1154	1187	2,86 %
741	1155	1188	2,86 %
742	1155	1188	2,86 %
743	1156	1190	2,94 %
744	1157	1191	2,94 %
745	1158	1192	2,94 %
746	1159	1193	2,93 %
747	1161	1195	2,93 %
748	1162	1196	2,93 %
749	1163	1197	2,92 %
750	1164	1198	2,92 %
751	1165	1199	2,92 %
752	1165	1199	2,92 %
753	1166	1200	2,92 %
754	1167	1201	2,91 %
755	1168	1202	2,91 %
756	1169	1203	2,91 %
757	1170	1204	2,91 %
758	1171	1205	2,90 %
759	1172	1206	2,90 %
760	1172	1206	2,90 %
761	1173	1207	2,90 %
762	1173	1207	2,90 %
763	1174	1208	2,90 %
764	1174	1208	2,90 %
765	1175	1209	2,89 %
766	1175	1209	2,89 %
767	1176	1210	2,89 %
768	1176	1210	2,89 %
769	1177	1211	2,89 %
770	1177	1211	2,89 %
771	1178	1212	2,89 %
772	1178	1212	2,89 %
773	1179	1213	2,88 %
774	1179	1213	2,88 %
775	1180	1214	2,88 %
776	1180	1214	2,88 %
777	1181	1215	2,88 %
778	1181	1215	2,88 %
779	1182	1216	2,88 %
780	1182	1216	2,88 %
781	1183	1217	2,87 %
782	1183	1217	2,87 %
783	1184	1218	2,87 %
784	1184	1218	2,87 %
785	1185	1219	2,87 %
786	1185	1219	2,87 %
787	1186	1220	2,87 %
788	1186	1220	2,87 %
789	1188	1222	2,86 %
790	1188	1222	2,86 %
791	1189	1223	2,86 %
792	1189	1223	2,86 %
793	1190	1225	2,94 %
794	1190	1225	2,94 %
795	1191	1226	2,94 %
796	1191	1226	2,94 %
797	1192	1227	2,94 %
798	1192	1227	2,94 %
799	1193	1228	2,93 %
800	1194	1229	2,93 %
801	1194	1229	2,93 %
802	1195	1230	2,93 %
803	1196	1231	2,93 %
804	1199	1234	2,92 %
805	1200	1235	2,92 %
806	1201	1236	2,91 %
807	1202	1237	2,91 %
808	1203	1238	2,91 %
809	1204	1239	2,91 %
810	1205	1240	2,90 %
811	1206	1241	2,90 %
812	1207	1242	2,90 %
813	1208	1243	2,90 %
814	1208	1243	2,90 %
815	1209	1244	2,89 %
816	1210	1245	2,89 %
817	1211	1246	2,89 %
818	1212	1247	2,89 %
819	1213	1248	2,89 %
820	1214	1249	2,88 %

LW

LB

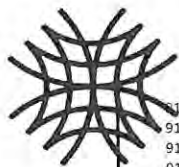


Jernbane- direktoratet

821	1215	1250	2,88 %
822	1216	1251	2,88 %
823	1217	1252	2,88 %
824	1218	1253	2,87 %
825	1219	1254	2,87 %
826	1219	1254	2,87 %
827	1220	1255	2,87 %
828	1221	1256	2,87 %
829	1222	1257	2,86 %
830	1223	1258	2,86 %
831	1224	1259	2,86 %
832	1227	1263	2,93 %
833	1228	1264	2,93 %
834	1229	1265	2,93 %
835	1230	1266	2,93 %
836	1231	1267	2,92 %
837	1232	1268	2,92 %
838	1233	1269	2,92 %
839	1233	1269	2,92 %
840	1234	1270	2,92 %
841	1235	1271	2,91 %
842	1237	1273	2,91 %
843	1238	1274	2,91 %
844	1239	1275	2,91 %
845	1240	1276	2,90 %
846	1242	1278	2,90 %
847	1243	1279	2,90 %
848	1244	1280	2,89 %
849	1245	1281	2,89 %
850	1246	1282	2,89 %
851	1246	1282	2,89 %
852	1247	1283	2,89 %
853	1248	1284	2,88 %
854	1249	1285	2,88 %
855	1250	1286	2,88 %
856	1251	1287	2,88 %
857	1252	1288	2,88 %
858	1253	1289	2,87 %
859	1254	1290	2,87 %
860	1255	1291	2,87 %
861	1256	1292	2,87 %
862	1257	1293	2,86 %
863	1257	1293	2,86 %
864	1258	1294	2,86 %
865	1259	1296	2,94 %
866	1260	1297	2,94 %
867	1261	1298	2,93 %
868	1262	1299	2,93 %
869	1264	1301	2,93 %
870	1265	1302	2,92 %
871	1266	1303	2,92 %
872	1267	1304	2,92 %
873	1268	1305	2,92 %
874	1269	1306	2,92 %
875	1270	1307	2,91 %
876	1270	1307	2,91 %
877	1271	1308	2,91 %
878	1272	1309	2,91 %
879	1273	1310	2,91 %
880	1276	1313	2,90 %
881	1277	1314	2,90 %
882	1278	1315	2,90 %
883	1279	1316	2,89 %
884	1280	1317	2,89 %
885	1281	1318	2,89 %
886	1282	1319	2,89 %
887	1283	1320	2,88 %
888	1283	1320	2,88 %
889	1284	1321	2,88 %
890	1285	1322	2,88 %
891	1286	1323	2,88 %
892	1287	1324	2,87 %
893	1288	1325	2,87 %
894	1289	1326	2,87 %
895	1290	1327	2,87 %
896	1291	1328	2,87 %
897	1292	1329	2,86 %
898	1293	1330	2,86 %
899	1294	1332	2,94 %
900	1294	1332	2,94 %
901	1296	1334	2,93 %
902	1297	1335	2,93 %
903	1298	1336	2,93 %
904	1299	1337	2,93 %
905	1300	1338	2,92 %
906	1302	1340	2,92 %
907	1303	1341	2,92 %
908	1304	1342	2,91 %
909	1305	1343	2,91 %
910	1306	1344	2,91 %
911	1307	1345	2,91 %
912	1308	1346	2,91 %

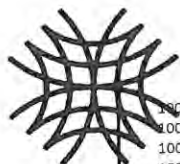
W

LB



Jernbane- direktoratet

913		1376	2,91 %
914		1377	2,90 %
915	1310	1348	2,90 %
916	1311	1349	2,90 %
917	1313	1351	2,89 %
918	1314	1352	2,89 %
919	1315	1353	2,89 %
920	1316	1354	2,89 %
921	1317	1355	2,89 %
922	1318	1356	2,88 %
923	1319	1357	2,88 %
924	1320	1358	2,88 %
925	1320	1358	2,88 %
926	1321	1359	2,88 %
927	1322	1360	2,87 %
928	1323	1361	2,87 %
929	1324	1362	2,87 %
930	1325	1363	2,87 %
931	1326	1364	2,87 %
932	1327	1365	2,86 %
933	1328	1367	2,94 %
934	1329	1368	2,93 %
935	1330	1369	2,93 %
936	1331	1370	2,93 %
937	1331	1370	2,93 %
938	1333	1372	2,93 %
939	1334	1373	2,92 %
940	1335	1374	2,92 %
941	1336	1375	2,92 %
942	1337	1376	2,92 %
943	1339	1378	2,91 %
944	1340	1379	2,91 %
945	1341	1380	2,91 %
946	1342	1381	2,91 %
947	1343	1382	2,90 %
948	1344	1383	2,90 %
949	1345	1384	2,90 %
950	1345	1384	2,90 %
951	1346	1385	2,90 %
952	1347	1386	2,90 %
953	1348	1387	2,89 %
954	1349	1388	2,89 %
955	1353	1392	2,88 %
956	1354	1393	2,88 %
957	1355	1394	2,88 %
958	1356	1395	2,88 %
959	1357	1396	2,87 %
960	1358	1397	2,87 %
961	1359	1398	2,87 %
962	1359	1398	2,87 %
963	1360	1399	2,87 %
964	1361	1400	2,87 %
965	1362	1401	2,86 %
966	1363	1403	2,93 %
967	1364	1404	2,93 %
968	1365	1405	2,93 %
969	1366	1406	2,93 %
970	1367	1407	2,93 %
971	1368	1408	2,92 %
972	1369	1409	2,92 %
973	1370	1410	2,92 %
974	1370	1410	2,92 %
975	1371	1411	2,92 %
976	1372	1412	2,92 %
977	1373	1413	2,91 %
978	1374	1414	2,91 %
979	1375	1415	2,91 %
980	1377	1417	2,90 %
981	1378	1418	2,90 %
982	1379	1419	2,90 %
983	1380	1420	2,90 %
984	1381	1421	2,90 %
985	1382	1422	2,89 %
986	1383	1423	2,89 %
987	1383	1423	2,89 %
988	1384	1424	2,89 %
989	1385	1425	2,89 %
990	1386	1426	2,89 %
991	1387	1427	2,88 %
992	1389	1429	2,88 %
993	1390	1430	2,88 %
994	1391	1431	2,88 %
995	1392	1432	2,87 %
996	1393	1433	2,87 %
997	1394	1434	2,87 %
998	1395	1435	2,87 %
999	1395	1435	2,87 %
1000	1396	1436	2,87 %
1001	1397	1438	2,93 %
1002	1398	1439	2,93 %
1005	1399	1440	2,93 %
1004	1400	1441	2,93 %

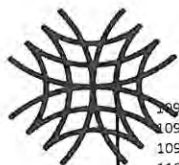


Jernbane- direktoratet

1005	1402	1442	2,93 %
1006	1402	1442	2,92 %
1007	1403	1444	2,92 %
1008	1404	1445	2,92 %
1009	1406	1447	2,92 %
1010	1407	1448	2,91 %
1011	1407	1448	2,91 %
1012	1408	1449	2,91 %
1013	1409	1450	2,91 %
1014	1410	1451	2,91 %
1015	1411	1452	2,91 %
1016	1412	1453	2,90 %
1017	1413	1454	2,90 %
1018	1415	1456	2,90 %
1019	1416	1457	2,90 %
1020	1417	1458	2,89 %
1021	1418	1459	2,89 %
1022	1419	1460	2,89 %
1023	1420	1461	2,89 %
1024	1420	1461	2,89 %
1025	1421	1462	2,89 %
1026	1422	1463	2,88 %
1027	1423	1464	2,88 %
1028	1424	1465	2,88 %
1029	1425	1466	2,88 %
1030	1427	1468	2,87 %
1031	1428	1469	2,87 %
1032	1430	1471	2,87 %
1033	1431	1472	2,87 %
1034	1432	1474	2,93 %
1035	1433	1475	2,93 %
1036	1433	1475	2,93 %
1037	1434	1476	2,93 %
1038	1435	1477	2,93 %
1039	1436	1478	2,92 %
1040	1437	1479	2,92 %
1041	1438	1480	2,92 %
1042	1440	1482	2,92 %
1043	1441	1483	2,91 %
1044	1442	1484	2,91 %
1045	1443	1485	2,91 %
1046	1444	1486	2,91 %
1047	1445	1487	2,91 %
1048	1445	1487	2,91 %
1049	1446	1488	2,90 %
1050	1447	1489	2,90 %
1051	1448	1490	2,90 %
1052	1449	1491	2,90 %
1053	1450	1492	2,90 %
1054	1452	1494	2,89 %
1055	1453	1495	2,89 %
1056	1454	1496	2,89 %
1057	1455	1497	2,89 %
1058	1456	1498	2,88 %
1059	1457	1499	2,88 %
1060	1458	1500	2,88 %
1061	1458	1500	2,88 %
1062	1459	1501	2,88 %
1063	1460	1502	2,88 %
1064	1462	1504	2,87 %
1065	1463	1505	2,87 %
1066	1465	1507	2,87 %
1067	1466	1509	2,93 %
1068	1467	1510	2,93 %
1069	1468	1511	2,93 %
1070	1469	1512	2,93 %
1071	1470	1513	2,93 %
1072	1471	1514	2,92 %
1073	1471	1514	2,92 %
1074	1472	1515	2,92 %
1075	1473	1516	2,92 %
1076	1474	1517	2,92 %
1077	1475	1518	2,92 %
1078	1476	1519	2,91 %
1079	1477	1520	2,91 %
1080	1478	1521	2,91 %
1081	1479	1522	2,91 %
1082	1480	1523	2,91 %
1083	1481	1524	2,90 %
1084	1482	1525	2,90 %
1085	1482	1525	2,90 %
1086	1483	1526	2,90 %
1087	1484	1527	2,90 %
1088	1485	1528	2,90 %
1089	1486	1529	2,89 %
1090	1487	1530	2,89 %
1091	1488	1531	2,89 %
1092	1490	1533	2,89 %
1093	1491	1534	2,88 %
1094	1492	1535	2,88 %
1095	1493	1536	2,88 %
1096	1494	1537	2,88 %

Handwritten signature/initials

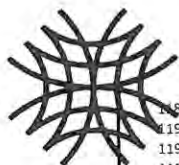
Handwritten initials



Jernbane- direktoratet

1097	1495	1538	2,88 %
1098	1495	1538	2,88 %
1099	1496	1539	2,87 %
1100	1497	1540	2,87 %
1101	1498	1541	2,87 %
1102	1499	1542	2,87 %
1103	1500	1544	2,93 %
1104	1501	1545	2,93 %
1105	1503	1547	2,93 %
1106	1504	1548	2,93 %
1107	1505	1549	2,92 %
1108	1507	1551	2,92 %
1109	1508	1552	2,92 %
1110	1508	1552	2,92 %
1111	1509	1553	2,92 %
1112	1510	1554	2,91 %
1113	1511	1555	2,91 %
1114	1512	1556	2,91 %
1115	1513	1557	2,91 %
1116	1514	1558	2,91 %
1117	1515	1559	2,90 %
1118	1517	1561	2,90 %
1119	1518	1562	2,90 %
1120	1519	1563	2,90 %
1121	1520	1564	2,89 %
1122	1520	1564	2,89 %
1123	1521	1565	2,89 %
1124	1522	1566	2,89 %
1125	1523	1567	2,89 %
1126	1524	1568	2,89 %
1127	1525	1569	2,89 %
1128	1526	1570	2,88 %
1129	1528	1572	2,88 %
1130	1529	1573	2,88 %
1131	1530	1574	2,88 %
1132	1531	1575	2,87 %
1133	1532	1576	2,87 %
1134	1533	1577	2,87 %
1135	1533	1577	2,87 %
1136	1534	1578	2,87 %
1137	1535	1580	2,93 %
1138	1536	1581	2,93 %
1139	1537	1582	2,93 %
1140	1538	1583	2,93 %
1141	1539	1584	2,92 %
1142	1541	1586	2,92 %
1143	1542	1587	2,92 %
1144	1543	1588	2,92 %
1145	1544	1589	2,91 %
1146	1545	1590	2,91 %
1147	1545	1590	2,91 %
1148	1547	1592	2,91 %
1149	1548	1593	2,91 %
1150	1549	1594	2,91 %
1151	1550	1595	2,90 %
1152	1551	1596	2,90 %
1153	1552	1597	2,90 %
1154	1553	1598	2,90 %
1155	1554	1599	2,90 %
1156	1555	1600	2,89 %
1157	1556	1601	2,89 %
1158	1557	1602	2,89 %
1159	1558	1603	2,89 %
1160	1558	1603	2,89 %
1161	1559	1604	2,89 %
1162	1560	1605	2,88 %
1163	1561	1606	2,88 %
1164	1562	1607	2,88 %
1165	1563	1608	2,88 %
1166	1564	1609	2,88 %
1167	1566	1611	2,87 %
1168	1567	1612	2,87 %
1169	1568	1613	2,87 %
1170	1569	1615	2,93 %
1171	1570	1616	2,93 %
1172	1570	1616	2,93 %
1173	1572	1618	2,93 %
1174	1573	1619	2,92 %
1175	1574	1620	2,92 %
1176	1575	1621	2,92 %
1177	1576	1622	2,92 %
1178	1577	1623	2,92 %
1179	1578	1624	2,92 %
1180	1580	1626	2,91 %
1181	1581	1627	2,91 %
1182	1582	1628	2,91 %
1183	1583	1629	2,91 %
1184	1583	1629	2,91 %
1185	1585	1631	2,90 %
1186	1586	1632	2,90 %
1187	1587	1633	2,90 %
1188	1588	1634	2,90 %

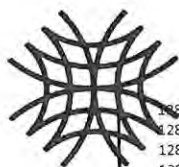
Handwritten signatures and initials in blue ink.



Jernbane- direktoratet

1189	1585	1655	2,89 %
1190	1586	1656	2,89 %
1191	1591	1637	2,89 %
1192	1592	1638	2,89 %
1193	1593	1639	2,89 %
1194	1594	1640	2,89 %
1195	1595	1641	2,88 %
1196	1596	1642	2,88 %
1197	1596	1642	2,88 %
1198	1597	1643	2,88 %
1199	1598	1644	2,88 %
1200	1599	1645	2,88 %
1201	1600	1646	2,88 %
1202	1601	1647	2,87 %
1203	1603	1649	2,87 %
1204	1604	1651	2,93 %
1205	1605	1652	2,93 %
1206	1606	1653	2,93 %
1207	1607	1654	2,92 %
1208	1608	1655	2,92 %
1209	1608	1655	2,92 %
1210	1609	1656	2,92 %
1211	1610	1657	2,92 %
1212	1611	1658	2,92 %
1213	1612	1659	2,92 %
1214	1613	1660	2,91 %
1215	1614	1661	2,91 %
1216	1615	1662	2,91 %
1217	1616	1663	2,91 %
1218	1618	1665	2,90 %
1219	1619	1666	2,90 %
1220	1620	1667	2,90 %
1221	1620	1667	2,90 %
1222	1621	1668	2,90 %
1223	1622	1669	2,90 %
1224	1623	1670	2,90 %
1225	1624	1671	2,89 %
1226	1625	1672	2,89 %
1227	1627	1674	2,89 %
1228	1628	1675	2,89 %
1229	1629	1676	2,89 %
1230	1630	1677	2,88 %
1231	1631	1678	2,88 %
1232	1632	1679	2,88 %
1233	1633	1680	2,88 %
1234	1633	1680	2,88 %
1235	1634	1681	2,88 %
1236	1635	1682	2,87 %
1237	1636	1683	2,87 %
1238	1637	1684	2,87 %
1239	1638	1686	2,93 %
1240	1639	1687	2,93 %
1241	1641	1689	2,93 %
1242	1642	1690	2,92 %
1243	1643	1691	2,92 %
1244	1644	1692	2,92 %
1245	1645	1693	2,92 %
1246	1645	1693	2,92 %
1247	1646	1694	2,92 %
1248	1647	1695	2,91 %
1249	1648	1696	2,91 %
1250	1649	1697	2,91 %
1251	1650	1698	2,91 %
1252	1651	1699	2,91 %
1253	1653	1701	2,90 %
1254	1654	1702	2,90 %
1255	1656	1704	2,90 %
1256	1657	1705	2,90 %
1257	1658	1706	2,90 %
1258	1658	1706	2,90 %
1259	1659	1707	2,89 %
1260	1660	1708	2,89 %
1261	1662	1710	2,89 %
1262	1663	1711	2,89 %
1263	1664	1712	2,88 %
1264	1665	1713	2,88 %
1265	1666	1714	2,88 %
1266	1667	1715	2,88 %
1267	1668	1716	2,88 %
1268	1669	1717	2,88 %
1269	1670	1718	2,87 %
1270	1671	1719	2,87 %
1271	1671	1719	2,87 %
1272	1672	1720	2,87 %
1273	1673	1722	2,93 %
1274	1674	1723	2,93 %
1275	1675	1724	2,93 %
1276	1676	1725	2,92 %
1277	1677	1726	2,92 %
1278	1679	1728	2,92 %
1279	1680	1729	2,92 %
1280	1681	1730	2,91 %

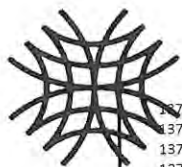
Handwritten initials: "Ch" and "B"



Jernbane- direktoratet

1281	1682	1732	2,91 %
1282	1683	1733	2,91 %
1283	1684	1733	2,91 %
1284	1685	1734	2,91 %
1285	1686	1735	2,91 %
1286	1687	1736	2,90 %
1287	1688	1737	2,90 %
1288	1689	1738	2,90 %
1289	1690	1739	2,90 %
1290	1691	1740	2,90 %
1291	1692	1741	2,90 %
1292	1694	1743	2,89 %
1293	1695	1744	2,89 %
1294	1696	1745	2,89 %
1295	1696	1745	2,89 %
1296	1697	1746	2,89 %
1297	1698	1747	2,89 %
1298	1699	1748	2,88 %
1299	1700	1749	2,88 %
1300	1701	1750	2,88 %
1301	1702	1751	2,88 %
1302	1703	1752	2,88 %
1303	1704	1753	2,88 %
1304	1705	1754	2,87 %
1305	1706	1755	2,87 %
1306	1707	1757	2,93 %
1307	1708	1758	2,93 %
1308	1708	1758	2,93 %
1309	1709	1759	2,93 %
1310	1710	1760	2,92 %
1311	1711	1761	2,92 %
1312	1712	1762	2,92 %
1313	1713	1763	2,92 %
1314	1714	1764	2,92 %
1315	1716	1766	2,91 %
1316	1717	1767	2,91 %
1317	1718	1768	2,91 %
1318	1719	1769	2,91 %
1319	1720	1770	2,91 %
1320	1720	1770	2,91 %
1321	1721	1771	2,91 %
1322	1722	1772	2,90 %
1323	1723	1773	2,90 %
1324	1724	1774	2,90 %
1325	1725	1775	2,90 %
1326	1726	1776	2,90 %
1327	1727	1777	2,90 %
1328	1728	1778	2,89 %
1329	1729	1779	2,89 %
1330	1730	1780	2,89 %
1331	1732	1782	2,89 %
1332	1732	1782	2,89 %
1333	1733	1783	2,89 %
1334	1734	1784	2,88 %
1335	1735	1785	2,88 %
1336	1737	1787	2,88 %
1337	1739	1789	2,88 %
1338	1740	1790	2,87 %
1339	1741	1791	2,87 %
1340	1742	1793	2,93 %
1341	1743	1794	2,93 %
1342	1744	1795	2,92 %
1343	1745	1796	2,92 %
1344	1746	1797	2,92 %
1345	1746	1797	2,92 %
1346	1747	1798	2,92 %
1347	1748	1799	2,92 %
1348	1749	1800	2,92 %
1349	1750	1801	2,91 %
1350	1751	1802	2,91 %
1351	1752	1803	2,91 %
1352	1754	1805	2,91 %
1353	1755	1806	2,91 %
1354	1756	1807	2,90 %
1355	1757	1808	2,90 %
1356	1758	1809	2,90 %
1357	1758	1809	2,90 %
1358	1760	1811	2,90 %
1359	1761	1812	2,90 %
1360	1762	1813	2,89 %
1361	1763	1814	2,89 %
1362	1764	1815	2,89 %
1363	1765	1816	2,89 %
1364	1766	1817	2,89 %
1365	1767	1818	2,89 %
1366	1768	1819	2,88 %
1367	1770	1821	2,88 %
1368	1771	1822	2,88 %
1369	1771	1822	2,88 %
1370	1772	1823	2,88 %
1371	1773	1824	2,88 %
1372	1774	1825	2,87 %

Handwritten signatures and initials.

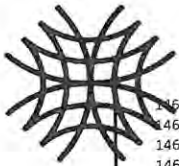


Jernbane- direktoratet

1373	1776	1826	2,87 %
1374	1778	1828	2,93 %
1375	1777	1829	2,93 %
1376	1778	1830	2,92 %
1377	1779	1831	2,92 %
1378	1780	1832	2,92 %
1379	1781	1833	2,92 %
1380	1782	1834	2,92 %
1381	1783	1835	2,92 %
1382	1783	1835	2,92 %
1383	1784	1836	2,91 %
1384	1785	1837	2,91 %
1385	1786	1838	2,91 %
1386	1787	1839	2,91 %
1387	1788	1840	2,91 %
1388	1789	1841	2,91 %
1389	1790	1842	2,91 %
1390	1793	1845	2,90 %
1391	1794	1846	2,90 %
1392	1795	1847	2,90 %
1393	1796	1848	2,90 %
1394	1796	1848	2,90 %
1395	1797	1849	2,89 %
1396	1798	1850	2,89 %
1397	1799	1851	2,89 %
1398	1800	1852	2,89 %
1399	1801	1853	2,89 %
1400	1802	1854	2,89 %
1401	1803	1855	2,88 %
1402	1804	1856	2,88 %
1403	1805	1857	2,88 %
1404	1806	1858	2,88 %
1405	1808	1860	2,88 %
1406	1808	1860	2,88 %
1407	1809	1861	2,87 %
1408	1810	1862	2,87 %
1409	1811	1864	2,93 %
1410	1812	1865	2,92 %
1411	1813	1866	2,92 %
1412	1814	1867	2,92 %
1413	1816	1869	2,92 %
1414	1817	1870	2,92 %
1415	1818	1871	2,92 %
1416	1819	1872	2,91 %
1417	1820	1873	2,91 %
1418	1821	1874	2,91 %
1419	1821	1874	2,91 %
1420	1822	1875	2,91 %
1421	1823	1876	2,91 %
1422	1824	1877	2,91 %
1423	1825	1878	2,90 %
1424	1826	1879	2,90 %
1425	1827	1880	2,90 %
1426	1828	1881	2,90 %
1427	1830	1883	2,90 %
1428	1831	1884	2,89 %
1429	1832	1885	2,89 %
1430	1833	1886	2,89 %
1431	1833	1886	2,89 %
1432	1834	1887	2,89 %
1433	1835	1888	2,89 %
1434	1836	1889	2,89 %
1435	1837	1890	2,89 %
1436	1838	1891	2,88 %
1437	1839	1892	2,88 %
1438	1840	1893	2,88 %
1439	1841	1894	2,88 %
1440	1842	1895	2,88 %
1441	1843	1896	2,88 %
1442	1844	1897	2,87 %
1443	1844	1897	2,87 %
1444	1846	1900	2,93 %
1445	1848	1902	2,92 %
1446	1849	1903	2,92 %
1447	1850	1904	2,92 %
1448	1851	1905	2,92 %
1449	1852	1906	2,92 %
1450	1853	1907	2,91 %
1451	1854	1908	2,91 %
1452	1855	1909	2,91 %
1453	1856	1910	2,91 %
1454	1857	1911	2,91 %
1455	1858	1912	2,91 %
1456	1858	1912	2,91 %
1457	1859	1913	2,90 %
1458	1860	1914	2,90 %
1459	1861	1915	2,90 %
1460	1862	1916	2,90 %
1461	1863	1917	2,90 %
1462	1864	1918	2,90 %
1463	1867	1921	2,89 %
1464	1868	1922	2,89 %

Handwritten signature

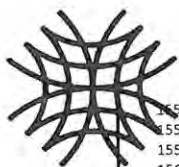
Handwritten initials



Jernbane- direktoratet

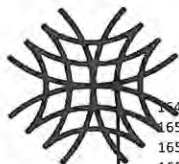
1465	1870	1923	2,89 %
1466	1871	1924	2,89 %
1467	1871	1925	2,89 %
1468	1871	1925	2,89 %
1469	1872	1926	2,88 %
1470	1873	1927	2,88 %
1471	1874	1928	2,88 %
1472	1875	1929	2,88 %
1473	1876	1930	2,88 %
1474	1877	1931	2,88 %
1475	1878	1932	2,88 %
1476	1879	1933	2,87 %
1477	1880	1935	2,93 %
1478	1881	1936	2,92 %
1479	1882	1937	2,92 %
1480	1882	1937	2,92 %
1481	1884	1939	2,92 %
1482	1885	1940	2,92 %
1483	1886	1941	2,92 %
1484	1887	1942	2,91 %
1485	1888	1943	2,91 %
1486	1889	1944	2,91 %
1487	1890	1945	2,91 %
1488	1891	1946	2,91 %
1489	1893	1948	2,91 %
1490	1894	1949	2,90 %
1491	1895	1950	2,90 %
1492	1896	1951	2,90 %
1493	1896	1951	2,90 %
1494	1897	1952	2,90 %
1495	1898	1953	2,90 %
1496	1899	1954	2,90 %
1497	1900	1955	2,89 %
1498	1901	1956	2,89 %
1499	1903	1958	2,89 %
1500	1905	1960	2,89 %
1501	1906	1961	2,89 %
1502	1907	1962	2,88 %
1503	1908	1963	2,88 %
1504	1909	1964	2,88 %
1505	1909	1964	2,88 %
1506	1910	1965	2,88 %
1507	1911	1966	2,88 %
1508	1912	1967	2,88 %
1509	1913	1968	2,88 %
1510	1914	1970	2,93 %
1511	1915	1971	2,92 %
1512	1916	1972	2,92 %
1513	1917	1973	2,92 %
1514	1918	1974	2,92 %
1515	1919	1975	2,92 %
1516	1920	1976	2,92 %
1517	1922	1978	2,91 %
1518	1922	1978	2,91 %
1519	1923	1979	2,91 %
1520	1924	1980	2,91 %
1521	1925	1981	2,91 %
1522	1926	1982	2,91 %
1523	1927	1983	2,91 %
1524	1928	1984	2,90 %
1525	1929	1985	2,90 %
1526	1930	1986	2,90 %
1527	1931	1987	2,90 %
1528	1932	1988	2,90 %
1529	1933	1989	2,90 %
1530	1933	1989	2,90 %
1531	1934	1990	2,90 %
1532	1935	1991	2,89 %
1533	1936	1992	2,89 %
1534	1937	1993	2,89 %
1535	1938	1994	2,89 %
1536	1939	1995	2,89 %
1537	1940	1996	2,89 %
1538	1941	1997	2,89 %
1539	1943	1999	2,88 %
1540	1944	2000	2,88 %
1541	1945	2001	2,88 %
1542	1945	2001	2,88 %
1543	1946	2002	2,88 %
1544	1947	2003	2,88 %
1545	1948	2004	2,87 %
1546	1949	2006	2,92 %
1547	1950	2007	2,92 %
1548	1951	2008	2,92 %
1549	1952	2009	2,92 %
1550	1953	2010	2,92 %
1551	1954	2011	2,92 %
1552	1955	2012	2,92 %
1553	1957	2014	2,91 %
1554	1958	2015	2,91 %
1555	1958	2015	2,91 %
1556	1960	2017	2,91 %

Handwritten signatures and initials.



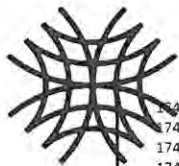
Jernbane- direktoratet

1557	1962	2018	2,91 %
1558	1962	2019	2,91 %
1559	1963	2020	2,90 %
1560	1964	2021	2,90 %
1561	1965	2022	2,90 %
1562	1966	2023	2,90 %
1563	1967	2024	2,90 %
1564	1968	2025	2,90 %
1565	1970	2027	2,89 %
1566	1971	2028	2,89 %
1567	1971	2028	2,89 %
1568	1973	2030	2,89 %
1569	1974	2031	2,89 %
1570	1975	2032	2,89 %
1571	1976	2033	2,88 %
1572	1977	2034	2,88 %
1573	1978	2035	2,88 %
1574	1980	2037	2,88 %
1575	1981	2038	2,88 %
1576	1982	2039	2,88 %
1577	1983	2041	2,92 %
1578	1984	2042	2,92 %
1579	1984	2042	2,92 %
1580	1985	2043	2,92 %
1581	1986	2044	2,92 %
1582	1987	2045	2,92 %
1583	1988	2046	2,92 %
1584	1989	2047	2,92 %
1585	1990	2048	2,91 %
1586	1991	2049	2,91 %
1587	1992	2050	2,91 %
1588	1993	2051	2,91 %
1589	1994	2052	2,91 %
1590	1995	2053	2,91 %
1591	1996	2054	2,91 %
1592	1996	2054	2,91 %
1593	1998	2056	2,90 %
1594	1999	2057	2,90 %
1595	2000	2058	2,90 %
1596	2001	2059	2,90 %
1597	2002	2060	2,90 %
1598	2003	2061	2,90 %
1599	2004	2062	2,89 %
1600	2005	2063	2,89 %
1601	2006	2064	2,89 %
1602	2007	2065	2,89 %
1603	2008	2066	2,89 %
1604	2008	2066	2,89 %
1605	2009	2067	2,89 %
1606	2010	2068	2,89 %
1607	2011	2069	2,88 %
1608	2013	2071	2,88 %
1609	2014	2072	2,88 %
1610	2015	2073	2,88 %
1611	2016	2074	2,88 %
1612	2018	2077	2,92 %
1613	2019	2078	2,92 %
1614	2020	2079	2,92 %
1615	2021	2080	2,92 %
1616	2021	2080	2,92 %
1617	2022	2081	2,92 %
1618	2023	2082	2,92 %
1619	2024	2083	2,92 %
1620	2025	2084	2,91 %
1621	2026	2085	2,91 %
1622	2027	2086	2,91 %
1623	2028	2087	2,91 %
1624	2029	2088	2,91 %
1625	2030	2089	2,91 %
1626	2031	2090	2,90 %
1627	2032	2091	2,90 %
1628	2033	2092	2,90 %
1629	2033	2092	2,90 %
1630	2034	2093	2,90 %
1631	2036	2095	2,90 %
1632	2037	2096	2,90 %
1633	2038	2097	2,89 %
1634	2039	2098	2,89 %
1635	2040	2099	2,89 %
1636	2041	2100	2,89 %
1637	2042	2101	2,89 %
1638	2043	2102	2,89 %
1639	2044	2103	2,89 %
1640	2045	2104	2,89 %
1641	2045	2104	2,89 %
1642	2047	2106	2,88 %
1643	2048	2107	2,88 %
1644	2049	2108	2,88 %
1645	2050	2109	2,88 %
1646	2051	2110	2,88 %
1647	2052	2112	2,92 %
1648	2053	2113	2,92 %



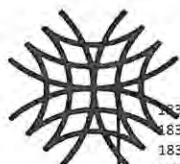
Jernbane- direktoratet

1649	2056	2114	2,92 %
1650	2056	2116	2,92 %
1651	2057	2117	2,92 %
1652	2058	2118	2,92 %
1653	2058	2118	2,92 %
1654	2059	2119	2,91 %
1655	2060	2120	2,91 %
1656	2061	2121	2,91 %
1657	2062	2122	2,91 %
1658	2063	2123	2,91 %
1659	2064	2124	2,91 %
1660	2065	2125	2,91 %
1661	2066	2126	2,90 %
1662	2068	2128	2,90 %
1663	2069	2129	2,90 %
1664	2070	2130	2,90 %
1665	2071	2131	2,90 %
1666	2071	2131	2,90 %
1667	2072	2132	2,90 %
1668	2074	2134	2,89 %
1669	2075	2135	2,89 %
1670	2076	2136	2,89 %
1671	2077	2137	2,89 %
1672	2078	2138	2,89 %
1673	2080	2140	2,88 %
1674	2081	2141	2,88 %
1675	2082	2142	2,88 %
1676	2083	2143	2,88 %
1677	2084	2144	2,88 %
1678	2084	2144	2,88 %
1679	2085	2145	2,88 %
1680	2086	2146	2,88 %
1681	2087	2148	2,92 %
1682	2088	2149	2,92 %
1683	2089	2150	2,92 %
1684	2090	2151	2,92 %
1685	2091	2152	2,92 %
1686	2092	2153	2,92 %
1687	2094	2155	2,91 %
1688	2095	2156	2,91 %
1689	2096	2157	2,91 %
1690	2096	2157	2,91 %
1691	2097	2158	2,91 %
1692	2098	2159	2,91 %
1693	2099	2160	2,91 %
1694	2100	2161	2,90 %
1695	2101	2162	2,90 %
1696	2102	2163	2,90 %
1697	2103	2164	2,90 %
1698	2104	2165	2,90 %
1699	2105	2166	2,90 %
1700	2106	2167	2,90 %
1701	2107	2168	2,90 %
1702	2108	2169	2,89 %
1703	2108	2169	2,89 %
1704	2109	2170	2,89 %
1705	2110	2171	2,89 %
1706	2112	2173	2,89 %
1707	2113	2174	2,89 %
1708	2114	2175	2,89 %
1709	2115	2176	2,88 %
1710	2116	2177	2,88 %
1711	2117	2178	2,88 %
1712	2118	2179	2,88 %
1713	2119	2180	2,88 %
1714	2120	2181	2,88 %
1715	2120	2181	2,88 %
1716	2121	2183	2,92 %
1717	2123	2185	2,92 %
1718	2125	2187	2,92 %
1719	2126	2188	2,92 %
1720	2127	2189	2,91 %
1721	2128	2190	2,91 %
1722	2129	2191	2,91 %
1723	2131	2193	2,91 %
1724	2132	2194	2,91 %
1725	2133	2195	2,91 %
1726	2134	2196	2,91 %
1727	2134	2196	2,91 %
1728	2135	2197	2,90 %
1729	2136	2198	2,90 %
1730	2137	2199	2,90 %
1731	2138	2200	2,90 %
1732	2139	2201	2,90 %
1733	2140	2202	2,90 %
1734	2141	2203	2,90 %
1735	2142	2204	2,89 %
1736	2143	2205	2,89 %
1737	2144	2206	2,89 %
1738	2145	2207	2,89 %
1739	2146	2208	2,89 %
1740	2146	2208	2,89 %



Jernbane- direktoratet

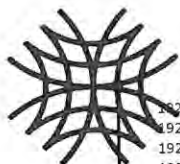
1741	2109	2209	2,89 %
1742	2110	2210	2,89 %
1743	2150	2212	2,88 %
1744	2151	2213	2,88 %
1745	2152	2214	2,88 %
1746	2153	2215	2,88 %
1747	2154	2216	2,88 %
1748	2155	2217	2,88 %
1749	2156	2219	2,92 %
1750	2157	2220	2,92 %
1751	2158	2221	2,92 %
1752	2158	2221	2,92 %
1753	2159	2222	2,92 %
1754	2160	2223	2,92 %
1755	2161	2224	2,92 %
1756	2162	2225	2,91 %
1757	2163	2226	2,91 %
1758	2164	2227	2,91 %
1759	2165	2228	2,91 %
1760	2166	2229	2,91 %
1761	2167	2230	2,91 %
1762	2169	2232	2,90 %
1763	2170	2233	2,90 %
1764	2170	2233	2,90 %
1765	2171	2234	2,90 %
1766	2172	2235	2,90 %
1767	2173	2236	2,90 %
1768	2174	2237	2,90 %
1769	2175	2238	2,90 %
1770	2176	2239	2,90 %
1771	2178	2241	2,89 %
1772	2179	2242	2,89 %
1773	2180	2243	2,89 %
1774	2181	2244	2,89 %
1775	2182	2245	2,89 %
1776	2183	2246	2,89 %
1777	2183	2246	2,89 %
1778	2184	2247	2,88 %
1779	2186	2249	2,88 %
1780	2188	2251	2,88 %
1781	2189	2252	2,88 %
1782	2190	2254	2,92 %
1783	2191	2255	2,92 %
1784	2192	2256	2,92 %
1785	2193	2257	2,92 %
1786	2194	2258	2,92 %
1787	2195	2259	2,92 %
1788	2196	2260	2,91 %
1789	2196	2260	2,91 %
1790	2197	2261	2,91 %
1791	2198	2262	2,91 %
1792	2199	2263	2,91 %
1793	2200	2264	2,91 %
1794	2202	2266	2,91 %
1795	2203	2267	2,91 %
1796	2204	2268	2,90 %
1797	2205	2269	2,90 %
1798	2207	2271	2,90 %
1799	2208	2272	2,90 %
1800	2209	2273	2,90 %
1801	2209	2273	2,90 %
1802	2210	2274	2,90 %
1803	2211	2275	2,89 %
1804	2212	2276	2,89 %
1805	2213	2277	2,89 %
1806	2214	2278	2,89 %
1807	2215	2279	2,89 %
1808	2216	2280	2,89 %
1809	2217	2281	2,89 %
1810	2218	2282	2,89 %
1811	2219	2283	2,88 %
1812	2220	2284	2,88 %
1813	2221	2285	2,88 %
1814	2221	2285	2,88 %
1815	2222	2286	2,88 %
1816	2223	2287	2,88 %
1817	2224	2288	2,88 %
1818	2226	2291	2,92 %
1819	2227	2292	2,92 %
1820	2228	2293	2,92 %
1821	2229	2294	2,92 %
1822	2230	2295	2,91 %
1823	2231	2296	2,91 %
1824	2232	2297	2,91 %
1825	2234	2299	2,91 %
1826	2234	2299	2,91 %
1827	2235	2300	2,91 %
1828	2236	2301	2,91 %
1829	2237	2302	2,91 %
1830	2238	2303	2,90 %
1831	2239	2304	2,90 %
1832	2240	2305	2,90 %



Jernbane- direktoratet

1833	2243	2306	2,90 %
1834	2244	2307	2,90 %
1835	2244	2309	2,90 %
1836	2245	2310	2,90 %
1837	2246	2311	2,89 %
1838	2247	2312	2,89 %
1839	2247	2312	2,89 %
1840	2248	2313	2,89 %
1841	2249	2314	2,89 %
1842	2250	2315	2,89 %
1843	2251	2316	2,89 %
1844	2252	2317	2,89 %
1845	2253	2318	2,89 %
1846	2254	2319	2,88 %
1847	2255	2320	2,88 %
1848	2256	2321	2,88 %
1849	2257	2322	2,88 %
1850	2258	2323	2,88 %
1851	2258	2323	2,88 %
1852	2259	2325	2,92 %
1853	2260	2326	2,92 %
1854	2261	2327	2,92 %
1855	2262	2328	2,92 %
1856	2264	2330	2,92 %
1857	2265	2331	2,91 %
1858	2266	2332	2,91 %
1859	2267	2333	2,91 %
1860	2268	2334	2,91 %
1861	2269	2335	2,91 %
1862	2270	2336	2,91 %
1863	2270	2336	2,91 %
1864	2271	2337	2,91 %
1865	2272	2338	2,90 %
1866	2273	2339	2,90 %
1867	2274	2340	2,90 %
1868	2275	2341	2,90 %
1869	2276	2342	2,90 %
1870	2277	2343	2,90 %
1871	2279	2345	2,90 %
1872	2280	2346	2,89 %
1873	2282	2348	2,89 %
1874	2283	2349	2,89 %
1875	2284	2350	2,89 %
1876	2284	2350	2,89 %
1877	2285	2351	2,89 %
1878	2286	2352	2,89 %
1879	2287	2353	2,89 %
1880	2289	2355	2,88 %
1881	2290	2356	2,88 %
1882	2291	2357	2,88 %
1883	2293	2359	2,88 %
1884	2294	2361	2,92 %
1885	2295	2362	2,92 %
1886	2296	2363	2,92 %
1887	2297	2364	2,92 %
1888	2297	2364	2,92 %
1889	2298	2365	2,92 %
1890	2299	2366	2,91 %
1891	2300	2367	2,91 %
1892	2302	2369	2,91 %
1893	2303	2370	2,91 %
1894	2304	2371	2,91 %
1895	2305	2372	2,91 %
1896	2306	2373	2,91 %
1897	2307	2374	2,90 %
1898	2308	2375	2,90 %
1899	2309	2376	2,90 %
1900	2309	2376	2,90 %
1901	2310	2377	2,90 %
1902	2311	2378	2,90 %
1903	2312	2379	2,90 %
1904	2313	2380	2,90 %
1905	2314	2381	2,90 %
1906	2315	2382	2,89 %
1907	2316	2383	2,89 %
1908	2317	2384	2,89 %
1909	2318	2385	2,89 %
1910	2320	2387	2,89 %
1911	2321	2388	2,89 %
1912	2322	2389	2,89 %
1913	2322	2389	2,89 %
1914	2323	2390	2,88 %
1915	2324	2391	2,88 %
1916	2325	2392	2,88 %
1917	2326	2393	2,88 %
1918	2327	2394	2,88 %
1919	2328	2396	2,92 %
1920	2329	2397	2,92 %
1921	2330	2398	2,92 %
1922	2331	2399	2,92 %
1923	2332	2400	2,92 %
1924	2333	2401	2,91 %

Handwritten signatures and initials.



Jernbane- direktoratet

1925	2332	2401	2,91 %
1926	2333	2402	2,91 %
1927	2335	2403	2,91 %
1928	2336	2404	2,91 %
1929	2337	2405	2,91 %
1930	2338	2406	2,91 %
1931	2340	2408	2,91 %
1932	2341	2409	2,90 %
1933	2342	2410	2,90 %
1934	2344	2412	2,90 %
1935	2345	2413	2,90 %
1936	2346	2414	2,90 %
1937	2346	2414	2,90 %
1938	2347	2415	2,90 %
1939	2348	2416	2,90 %
1940	2349	2417	2,89 %
1941	2350	2418	2,89 %
1942	2351	2419	2,89 %
1943	2352	2420	2,89 %
1944	2353	2421	2,89 %
1945	2354	2422	2,89 %
1946	2356	2424	2,89 %
1947	2358	2426	2,88 %
1948	2359	2427	2,88 %
1949	2360	2428	2,88 %
1950	2360	2428	2,88 %
1951	2361	2429	2,88 %
1952	2362	2430	2,88 %
1953	2363	2432	2,92 %
1954	2364	2433	2,92 %
1955	2365	2434	2,92 %
1956	2366	2435	2,92 %
1957	2367	2436	2,92 %
1958	2368	2437	2,91 %
1959	2369	2438	2,91 %
1960	2370	2439	2,91 %
1961	2371	2440	2,91 %
1962	2371	2440	2,91 %
1963	2372	2441	2,91 %
1964	2373	2442	2,91 %
1965	2374	2443	2,91 %
1966	2375	2444	2,91 %
1967	2376	2445	2,90 %
1968	2378	2447	2,90 %
1969	2379	2448	2,90 %
1970	2380	2449	2,90 %
1971	2381	2450	2,90 %
1972	2382	2451	2,90 %
1973	2383	2452	2,90 %
1974	2383	2452	2,90 %
1975	2384	2453	2,89 %
1976	2385	2454	2,89 %
1977	2386	2455	2,89 %
1978	2387	2456	2,89 %
1979	2388	2457	2,89 %
1980	2389	2458	2,89 %
1981	2390	2459	2,89 %
1982	2391	2460	2,89 %
1983	2392	2461	2,88 %
1984	2393	2462	2,88 %
1985	2395	2464	2,88 %
1986	2396	2465	2,88 %
1987	2396	2465	2,88 %
1988	2397	2467	2,92 %
1989	2400	2470	2,92 %
1990	2401	2471	2,92 %
1991	2402	2472	2,91 %
1992	2403	2473	2,91 %
1993	2404	2474	2,91 %
1994	2405	2475	2,91 %
1995	2406	2476	2,91 %
1996	2407	2477	2,91 %
1997	2408	2478	2,91 %
1998	2409	2479	2,91 %
1999	2409	2479	2,91 %
2000	2410	2480	2,90 %

TEN	Enkeltbillett			Endring 3,74 %
	Pris 2019	Pris 2020		
TEN	Pris pr 1.2.2019	Pris pr 1.2.2020	Prisøkning %	
1	42	43	2,38 %	
2	42	43	2,38 %	
3	42	43	2,38 %	
4	42	43	2,38 %	
5	42	43	2,38 %	
6	42	43	2,38 %	
7	42	43	2,38 %	
8	42	43	2,38 %	
9	42	43	2,38 %	
10	44	45	2,27 %	
11	46	47	2,17 %	
12	48	49	2,08 %	
13	50	51	2,00 %	
14	52	54	3,85 %	
15	55	57	3,64 %	
16	59	61	3,39 %	
17	61	63	3,28 %	
18	63	65	3,17 %	
19	64	66	3,13 %	
20	66	68	3,03 %	
21	68	70	2,94 %	
22	71	73	2,82 %	
23	72	75	4,17 %	
24	74	77	4,05 %	
25	76	79	3,95 %	
26	77	80	3,90 %	
27	78	81	3,85 %	
28	80	83	3,75 %	
29	82	86	4,88 %	
30	84	88	4,76 %	
31	85	89	4,71 %	
32	87	91	4,60 %	
33	90	94	4,44 %	
34	92	96	4,35 %	
35	94	98	4,26 %	
36	96	100	4,17 %	
37	97	101	4,12 %	
38	99	103	4,04 %	
39	102	106	3,92 %	
40	103	107	3,88 %	
41	104	108	3,85 %	
42	105	109	3,81 %	
43	107	111	3,74 %	
44	109	113	3,67 %	
45	111	116	4,50 %	
46	112	117	4,46 %	
47	115	120	4,35 %	
48	117	122	4,27 %	
49	120	125	4,17 %	
50	121	126	4,13 %	
51	122	127	4,10 %	

52	123	128	4,07 %
53	125	130	4,00 %
54	126	131	3,97 %
55	129	134	3,88 %
56	130	135	3,85 %
57	132	137	3,79 %
58	133	138	3,76 %
59	136	141	3,68 %
60	138	144	4,35 %
61	139	145	4,32 %
62	141	147	4,26 %
63	143	149	4,20 %
64	145	151	4,14 %
65	146	152	4,11 %
66	150	156	4,00 %
67	152	158	3,95 %
68	153	159	3,92 %
69	154	160	3,90 %
70	157	163	3,82 %
71	160	166	3,75 %
72	161	167	3,73 %
73	162	168	3,70 %
74	164	170	3,66 %
75	166	173	4,22 %
76	167	174	4,19 %
77	168	175	4,17 %
78	169	176	4,14 %
79	170	177	4,12 %
80	172	179	4,07 %
81	173	180	4,05 %
82	174	181	4,02 %
83	177	184	3,95 %
84	182	189	3,85 %
85	185	192	3,78 %
86	186	193	3,76 %
87	188	195	3,72 %
88	190	197	3,68 %
89	192	199	3,65 %
90	193	201	4,15 %
91	194	202	4,12 %
92	195	203	4,10 %
93	197	205	4,06 %
94	200	208	4,00 %
95	201	209	3,98 %
96	203	211	3,94 %
97	204	212	3,92 %
98	206	214	3,88 %
99	207	215	3,86 %
100	208	216	3,85 %
101	212	220	3,77 %
102	213	221	3,76 %
103	215	223	3,72 %
104	220	228	3,64 %
105	221	229	3,62 %
106	222	231	4,05 %
107	225	234	4,00 %
108	226	235	3,98 %
109	227	236	3,96 %
110	229	238	3,93 %

111	231	240	3,90 %
112	233	242	3,86 %
113	234	243	3,85 %
114	235	244	3,83 %
115	236	245	3,81 %
116	239	248	3,77 %
117	243	252	3,70 %
118	244	253	3,69 %
119	246	255	3,66 %
120	248	257	3,63 %
121	251	261	3,98 %
122	253	263	3,95 %
123	254	264	3,94 %
124	255	265	3,92 %
125	258	268	3,88 %
126	259	269	3,86 %
127	260	270	3,85 %
128	263	273	3,80 %
129	264	274	3,79 %
130	266	276	3,76 %
131	268	278	3,73 %
132	269	279	3,72 %
133	270	280	3,70 %
134	272	282	3,68 %
135	276	286	3,62 %
136	277	288	3,97 %
137	278	289	3,96 %
138	280	291	3,93 %
139	282	293	3,90 %
140	284	295	3,87 %
141	286	297	3,85 %
142	287	298	3,83 %
143	288	299	3,82 %
144	290	301	3,79 %
145	293	304	3,75 %
146	294	305	3,74 %
147	297	308	3,70 %
148	299	310	3,68 %
149	300	311	3,67 %
150	302	313	3,64 %
151	304	315	3,62 %
152	307	319	3,91 %
153	310	322	3,87 %
154	312	324	3,85 %
155	313	325	3,83 %
156	314	326	3,82 %
157	316	328	3,80 %
158	318	330	3,77 %
159	319	331	3,76 %
160	321	333	3,74 %
161	322	334	3,73 %
162	324	336	3,70 %
163	326	338	3,68 %
164	327	339	3,67 %
165	329	341	3,65 %
166	333	345	3,60 %
167	334	347	3,89 %
168	337	350	3,86 %
169	339	352	3,83 %

170	340	353	3,82 %
171	342	355	3,80 %
172	344	357	3,78 %
173	345	358	3,77 %
174	346	359	3,76 %
175	349	362	3,72 %
176	350	363	3,71 %
177	352	365	3,69 %
178	353	366	3,68 %
179	355	368	3,66 %
180	357	370	3,64 %
181	358	371	3,63 %
182	361	374	3,60 %
183	364	378	3,85 %
184	366	380	3,83 %
185	368	382	3,80 %
186	370	384	3,78 %
187	371	385	3,77 %
188	373	387	3,75 %
189	376	390	3,72 %
190	377	391	3,71 %
191	379	393	3,69 %
192	380	394	3,68 %
193	381	395	3,67 %
194	383	397	3,66 %
195	384	398	3,65 %
196	385	399	3,64 %
197	387	402	3,88 %
198	389	404	3,86 %
199	391	406	3,84 %
200	395	410	3,80 %
201	397	412	3,78 %
202	398	413	3,77 %
203	400	415	3,75 %
204	401	416	3,74 %
205	403	418	3,72 %
206	404	419	3,71 %
207	407	422	3,69 %
208	409	424	3,67 %
209	410	425	3,66 %
210	411	426	3,65 %
211	412	427	3,64 %
212	414	429	3,62 %
213	416	431	3,61 %
214	418	433	3,59 %
215	419	435	3,82 %
216	422	438	3,79 %
217	423	439	3,78 %
218	427	443	3,75 %
219	428	444	3,74 %
220	430	446	3,72 %
221	432	448	3,70 %
222	433	449	3,70 %
223	434	450	3,69 %
224	435	451	3,68 %
225	438	454	3,65 %
226	439	455	3,64 %
227	441	457	3,63 %
228	442	458	3,62 %

229	443	459	3,61 %
230	446	462	3,59 %
231	447	464	3,80 %
232	448	465	3,79 %
233	449	466	3,79 %
234	450	467	3,78 %
235	455	472	3,74 %
236	456	473	3,73 %
237	458	475	3,71 %
238	460	477	3,70 %
239	463	480	3,67 %
240	465	482	3,66 %
241	466	483	3,65 %
242	467	484	3,64 %
243	468	485	3,63 %
244	471	488	3,61 %
245	472	489	3,60 %
246	473	490	3,59 %
247	474	491	3,59 %
248	476	493	3,57 %
249	477	495	3,77 %
250	478	496	3,77 %
251	479	497	3,76 %
252	480	498	3,75 %
253	485	503	3,71 %
254	486	504	3,70 %
255	489	507	3,68 %
256	490	508	3,67 %
257	492	510	3,66 %
258	494	512	3,64 %
259	496	514	3,63 %
260	497	515	3,62 %
261	498	516	3,61 %
262	501	519	3,59 %
263	502	520	3,59 %
264	503	521	3,58 %
265	504	523	3,77 %
266	507	526	3,75 %
267	509	528	3,73 %
268	510	529	3,73 %
269	511	530	3,72 %
270	512	531	3,71 %
271	515	534	3,69 %
272	517	536	3,68 %
273	518	537	3,67 %
274	519	538	3,66 %
275	522	541	3,64 %
276	524	543	3,63 %
277	526	545	3,61 %
278	527	546	3,61 %
279	529	548	3,59 %
280	532	551	3,57 %
281	534	554	3,75 %
282	535	555	3,74 %
283	536	556	3,73 %
284	537	557	3,72 %
285	539	559	3,71 %
286	540	560	3,70 %
287	541	561	3,70 %



	288	542	562	3,69 %
	289	545	565	3,67 %

TEN	Enkeltbillett		
	Pris 2019	Pris 2020	Endring
Snittendring:			4,83 %
TEN	Pris pr 1.2.2019	Pris pr 1.2.2020	Prisøkning %
1	42	43	2,38 %
2	42	43	2,38 %
3	42	43	2,38 %
4	42	43	2,38 %
5	42	43	2,38 %
6	42	43	2,38 %
7	42	43	2,38 %
8	42	43	2,38 %
9	42	43	2,38 %
10	43	45	4,65 %
11	43	45	4,65 %
12	43	45	4,65 %
13	43	45	4,65 %
14	43	46	6,98 %
15	43	46	6,98 %
16	44	47	6,82 %
17	44	47	6,82 %
18	46	49	6,52 %
19	48	51	6,25 %
20	50	53	6,00 %
21	52	55	5,77 %
22	54	57	5,56 %
23	55	58	5,45 %
24	57	60	5,26 %
25	59	62	5,08 %
26	60	63	5,00 %
27	62	65	4,84 %
28	64	67	4,69 %
29	65	69	6,15 %
30	67	71	5,97 %
31	69	73	5,80 %
32	70	74	5,71 %
33	73	77	5,48 %
34	75	79	5,33 %
35	76	80	5,26 %
36	78	82	5,13 %
37	79	83	5,06 %
38	81	85	4,94 %
39	82	86	4,88 %
40	84	88	4,76 %
41	86	90	4,65 %
42	87	91	4,60 %
43	89	93	4,49 %
44	90	94	4,44 %
45	92	97	5,43 %
46	93	98	5,38 %
47	95	100	5,26 %
48	96	101	5,21 %
49	99	104	5,05 %
50	100	105	5,00 %
51	101	106	4,95 %

Handwritten initials: WW and UB

52	103	108	4,85 %
53	104	109	4,81 %
54	106	111	4,72 %
55	107	112	4,67 %
56	109	114	4,59 %
57	110	115	4,55 %
58	111	116	4,50 %
59	113	118	4,42 %
60	114	120	5,26 %
61	116	122	5,17 %
62	117	123	5,13 %
63	118	124	5,08 %
64	120	126	5,00 %
65	121	127	4,96 %
66	123	129	4,88 %
67	125	131	4,80 %
68	126	132	4,76 %
69	128	134	4,69 %
70	129	135	4,65 %
71	130	136	4,62 %
72	132	138	4,55 %
73	133	139	4,51 %
74	134	140	4,48 %
75	136	143	5,15 %
76	137	144	5,11 %
77	138	145	5,07 %
78	140	147	5,00 %
79	141	148	4,96 %
80	142	149	4,93 %
81	144	151	4,86 %
82	145	152	4,83 %
83	146	153	4,79 %
84	149	156	4,70 %
85	150	157	4,67 %
86	151	158	4,64 %
87	152	159	4,61 %
88	154	161	4,55 %
89	155	162	4,52 %
90	156	164	5,13 %
91	158	166	5,06 %
92	159	167	5,03 %
93	160	168	5,00 %
94	161	169	4,97 %
95	163	171	4,91 %
96	164	172	4,88 %
97	165	173	4,85 %
98	166	174	4,82 %
99	168	176	4,76 %
100	169	177	4,73 %
101	171	179	4,68 %
102	172	180	4,65 %
103	174	182	4,60 %
104	175	183	4,57 %
105	176	184	4,55 %
106	177	186	5,08 %
107	179	188	5,03 %
108	180	189	5,00 %
109	181	190	4,97 %
110	182	191	4,95 %

111	183	192	4,92 %
112	185	194	4,86 %
113	186	195	4,84 %
114	187	196	4,81 %
115	188	197	4,79 %
116	189	198	4,76 %
117	192	201	4,69 %
118	193	202	4,66 %
119	194	203	4,64 %
120	195	204	4,62 %
121	196	206	5,10 %
122	198	208	5,05 %
123	199	209	5,03 %
124	200	210	5,00 %
125	201	211	4,98 %
126	202	212	4,95 %
127	204	214	4,90 %
128	205	215	4,88 %
129	206	216	4,85 %
130	207	217	4,83 %

Handwritten marks:  

Trafikkavtale Trafikpakke 2 Nord

- Fjerntog (FJ-tog) Trondheim S – Bodø
- Fjerntog (FJ-tog) Oslo S – Trondheim S
- Regiontog (R-tog) Rognan – Bodø
- Regiontog (R-tog) Lundamo/Melhus – Trondheim S – Steinkjer
- Regiontog (R-tog) Dombås – Åndalsnes
- Regiontog (R-tog) Heimdal – Trondheim S – Storlien
- Regiontog (R-tog) Hamar – Røros – Trondheim S

Vedlegg B-5 Nøkkel for utregning av passasjerkm

Endringslogg

Versjon	Hva	Dato
1.0	Vedlegg B-5.	28.06.2019

Tabellene finnes i filen «Vedlegg B-5 Nøkkel for utregning av passasjerkm.xlsx».

Nøkkel for utregning av passasjerkm

Trafikkpakke 2 Nord

Jernbanedirektoratet har på bakgrunn av ruteplan 2016 utarbeidet nøkler for utregning av passasjerkm mellom stasjoner i Trafikkpakke 2 Nord. Disse skal brukes i beregning av passasjerkm. Det skal ikke brukes andre nøkler for beregning av passasjerkm ved avvikstransport.

LPW

LB

Nøkkel for utregning av passasjerkm

Rognan - Bodø

Km	Avstand	Bodø	Mørkved	Tverlandet	Valnesfjord	Fauske	Rognan
728,75	0 Bodø	0					
720,72	8,03 Mørkved	8,03	0				
709,95	10,77 Tverlandet	18,8	10,77	0			
685,5	24,45 Valnesfjord	43,25	35,22	24,45	0		
674,23	11,27 Fauske	54,52	46,49	35,72	11,27	0	
647,76	26,47 Rognan	80,99	72,96	62,19	37,74	26,47	0

LB LAN

Nøkkelt for utregning av passasjerkrm

Km	1253	Avstand	Stensaker	Østera	Vestf.	Bergsjø	Reipstad	Leivanger	Sjøen	Bjørnli	Aarn	Sandoy	Stordal	Vernes	Hell	Homtnvika	Vikarna	Reipoll	Leangen	Ilseøy	Lidseiers	Trothheim	Skansen	Marenberg	Utranda	
1253	1253	0	1237	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1254	1254	746	2015	746	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1255	1255	1527	3542	1527	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1256	1256	746	2015	746	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1257	1257	2927	4923	2927	167	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1258	1258	318	4923	318	1179	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1259	1259	233	4923	233	1179	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1260	1260	852	4923	852	2357	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1261	1261	4136	9273	4136	1233	98	128	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1262	1262	4949	9692	4949	2044	2022	1769	927	749	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1263	1263	788	9692	788	2858	2605	1553	14235	636	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1264	1264	636	9692	636	3587	3443	223	23258	42	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1265	1265	636	9692	636	4407	4407	4407	4407	4407	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1266	1266	825	9692	825	5013	5013	5013	5013	5013	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1267	1267	925	9692	925	6018	6018	6018	6018	6018	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1268	1268	1281	9692	1281	7018	7018	7018	7018	7018	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1269	1269	1324	9692	1324	8007	8007	8007	8007	8007	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1270	1270	1324	9692	1324	8139	8139	8139	8139	8139	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1271	1271	1324	9692	1324	8271	8271	8271	8271	8271	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1272	1272	1324	9692	1324	8403	8403	8403	8403	8403	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1273	1273	1324	9692	1324	8535	8535	8535	8535	8535	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1274	1274	1324	9692	1324	8667	8667	8667	8667	8667	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1275	1275	1324	9692	1324	8800	8800	8800	8800	8800	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1276	1276	1324	9692	1324	8932	8932	8932	8932	8932	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1277	1277	1324	9692	1324	9064	9064	9064	9064	9064	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1278	1278	1324	9692	1324	9196	9196	9196	9196	9196	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1279	1279	1324	9692	1324	9328	9328	9328	9328	9328	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1280	1280	1324	9692	1324	9460	9460	9460	9460	9460	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1281	1281	1324	9692	1324	9592	9592	9592	9592	9592	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1282	1282	1324	9692	1324	9724	9724	9724	9724	9724	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1283	1283	1324	9692	1324	9856	9856	9856	9856	9856	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1284	1284	1324	9692	1324	9988	9988	9988	9988	9988	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1285	1285	1324	9692	1324	10120	10120	10120	10120	10120	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1286	1286	1324	9692	1324	10252	10252	10252	10252	10252	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1287	1287	1324	9692	1324	10384	10384	10384	10384	10384	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1288	1288	1324	9692	1324	10516	10516	10516	10516	10516	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1289	1289	1324	9692	1324	10648	10648	10648	10648	10648	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1290	1290	1324	9692	1324	10780	10780	10780	10780	10780	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1291	1291	1324	9692	1324	10912	10912	10912	10912	10912	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1292	1292	1324	9692	1324	11044	11044	11044	11044	11044	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1293	1293	1324	9692	1324	11176	11176	11176	11176	11176	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1294	1294	1324	9692	1324	11308	11308	11308	11308	11308	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1295	1295	1324	9692	1324	11440	11440	11440	11440	11440	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1296	1296	1324	9692	1324	11572	11572	11572	11572	11572	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1297	1297	1324	9692	1324	11704	11704	11704	11704	11704	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1298	1298	1324	9692	1324	11836	11836	11836	11836	11836	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1299	1299	1324	9692	1324	11968	11968	11968	11968	11968	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1300	1300	1324	9692	1324	12100	12100	12100	12100	12100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1301	1301	1324	9692	1324	12232	12232	12232	12232	12232	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1302	1302	1324	9692	1324	12364	12364	12364	12364	12364	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1303	1303	1324	9692	1324	12496	12496	12496	12496	12496	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1304	1304	1324	9692	1324	12628	12628	12628	12628	12628	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1305	1305	1324	9692	1324	12760	12760	12760	12760	12760	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1306	1306	1324	9692	1324	12892	12892	12892	12892	12892	0	0															

Nøkkel for utregning av passasjerkm

Dombås - Åndalsnes

Km	Avstand	Åndalsnes	Bjorli	Lesjaverk	Lesja	Dombås	Dovre	Otta	Kvam	Vinstra	Ringebu	Hunderfossen	Lillehammer
457,28	0	Åndalsnes	0										
399,84	57,44	Bjorli	19,95	0									
379,89	19,95	Lesjaverk	39,16	19,21	0								
360,68	19,21	Lesja	56,8	36,85	17,64	0							
343,04	17,64	Dombås	69,02	49,07	29,86	12,22	0						
330,82	12,22	Dovre	102,6	82,65	63,44	45,8	33,58	0					
297,24	33,58	Otta	123,27	103,32	84,11	66,47	54,25	20,67	0				
276,57	20,67	Kvam	133,24	113,29	94,08	76,44	64,22	30,64	9,97	0			
266,6	9,97	Vinstra	157,29	137,34	118,13	100,49	88,27	54,69	34,02	24,05	0		
242,55	24,05	Ringebu	201,58	181,63	162,42	144,78	132,56	98,98	78,31	68,34	44,29	0	
198,26	44,29	Hunderfossen	273,1	195,71	176,5	158,86	146,64	113,06	92,39	82,42	58,37	14,08	0
184,18	14,08	Lillehammer											

LW LB

Nøkkel for utregning av passasjerkm

Heimdal - Trondheim S - Storlein

Km	Avstand	Storlien	Kopperå	Meråker	Gudå	Hegra	Hell	Hommelvik	Vikhammer	Trondheim	Marienburg	Heimdal
105,97	0 Storlien	0										
88,3	17,67 Kopperå	17,67	0									
81,08	7,22 Meråker	24,89	7,22	0								
72,02	9,06 Gudå	33,95	16,28	9,06	0							
42,2	29,82 Hegra	63,77	46,1	38,88	29,82	0						
31,54	10,66 Hell	74,43	56,76	49,54	40,48	10,66	0					
23,14	8,4 Hommelvik	82,83	65,16	57,94	48,88	19,06	8,4	0				
12,69	10,45 Vikhammer	93,28	75,61	68,39	59,33	29,51	18,85	10,45	0			
0	12,69 Trondheim	105,97	88,3	81,08	72,02	42,2	31,54	23,14	12,69	0		
549,95	2,92 Marienburg	108,89	91,22	84	74,94	45,12	34,46	26,06	15,61	2,92	0	
541,41	8,54 Heimdal	117,43	99,76	92,54	83,48	53,66	43	34,6	24,15	11,46	8,54	0



Trafikkavtale Trafikkkpakke 2 Nord

- Fjerntog (FJ-tog) Trondheim S – Bodø
- Fjerntog (FJ-tog) Oslo S – Trondheim S
- Regiontog (R-tog) Rognan – Bodø
- Regiontog (R-tog) Lundamo/Melhus – Trondheim S – Steinkjer
- Regiontog (R-tog) Dombås – Åndalsnes
- Regiontog (R-tog) Heimdal – Trondheim S – Storlien
- Regiontog (R-tog) Hamar – Røros – Trondheim S

Vedlegg C Krav til Oppstartsfasen

Endringslogg

Versjon	Hva	Dato
1.0	Vedlegg C.	28.06.2019

Innhold

1 Generelt	4
2 Planlegging av Oppstartsfasen	4
3 Etablering av jernbanevirksomhet.....	5
4 Inngåelse av andre avtaler	5
5 Personale og kompetanse.....	6
6 Forberedelse til drift.....	6
7 Sikkerhet og beredskap	7
8 Oppfølging og rapportering i Oppstartsfasen	8

1 Generelt


Oppstartsfasen er tidsperioden fra dato for undertegning av Trafikkavtalen (avtaleinngåelse) til Trafikkstart 7. juni 2020.

Dette Vedlegget stiller minimumskrav til arbeidet som Leverandøren skal utføre i Oppstartfasen, utover de kravene som er gitt i øvrige deler av Trafikkavtalen.

All dokumentasjon som leveres i Oppstartfasen, skal legges på avtalt samhandlingsplattform etter angitte frister og presenteres i oppfølgingsmøter med Oppdragsgiver.



Oppdragsgiver ønsker via milepælene som er beskrevet nedenfor, å understreke viktigheten av at Leverandøren gjennomfører aktivitetene i Oppstartsfasen innenfor de frister som er satt, slik at kundene sikres en mest mulig sømløs overgang til ny togoperatør ved Trafikkstart.

Det er bonus for en vellykket Oppstartsfase og Trafikkstart. Dersom alle milepælene er gjennomført innen sine respektive frister, utbetales en bonus for godt gjennomført Oppstartsfase på kr 40 millioner til Leverandøren senest 10. juli 2020. Ved manglende overholdelse av frister reduseres bonusen i henhold til bestemmelsene i «Vedlegg B» punkt 3.1.



Milepæler som fører til redusert bonus for godt gjennomført oppstartsfase, er markert med  i rammen hvor kravnummer er oppgitt.

For krav hvor tidsfristene har forfall på en helgedag eller helligdag, forskyves forfallsdato til første virkedag etter opprinnelig tidsfrist.

2 Planlegging av Oppstartfasen

Krav nr.	Krav
C 2.1	Leverandøren skal foreta og gjennomføre alle de undersøkelser, forberedelser, handlinger og aktiviteter som er nødvendige i Oppstartsfasen for at Leverandøren skal kunne påbegynne og utføre trafikken i fullt omfang fra Trafikkstart og i overensstemmelse med øvrige krav i Trafikkavtalen.
 C 2.2	<p>Leverandøren skal innen 1 måned etter avtaleinngåelse fremlegge en oppdatert og detaljert plan for Oppstartsfasen, jf. «Vedlegg A», punkt A 1.4.3.</p> <p>Planen skal minimum detaljeres ytterligere med:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aktiviteter i forbindelse med etablering av permanent organisasjon. • Aktiviteter i forbindelse med overtagelse og forvaltning av Kjøretøy. • Aktiviteter i forbindelse med overtagelse og opplæring av personell. • En komplett dokumentliste med leveringsdatoer for all dokumentasjon som skal fremskaffes og forevises Oppdragsgiver i løpet av Oppstartfasen. • Avhengigheter mellom aktiviteter og kritiske milepæler. <p>Planen gjennomgås i påfølgende statusmøte med Oppdragsgiver, og følges opp fortløpende av Leverandøren.</p>
 C 2.3	Leverandøren skal senest 6 måneder før Trafikkstart inngå Obligatoriske avtaler («Vedleggene E-1, E-2 og E-3»). Status rapporteres i påfølgende statusmøter med Oppdragsgiver.





3 Etablering av jernbanevirksomhet

Krav nr.	Krav
C 3.1 	Leverandøren skal i det første statusmøtet etter avtaleinngåelse, gi en oppdatert beskrivelse av planlagte prosesser for å oppnå alle nødvendige tillatelser og godkjenninger etter jernbanelovgivningen.
C 3.2 	Leverandøren skal levere søknad om lisens og sikkerhets sertifikat, samt alle andre nødvendige tillatelser og godkjenninger etter jernbanelovgivningen, til Statens jernbanetilsyn (SJT) samt Transportstyrelsen, senest 5 måneder etter avtaleinngåelse. Bekreftelse fra SJT samt Transportstyrelsen på innlevert søknad oversendes Oppdragsgiver umiddelbart etter at denne er mottatt.


4 Inngåelse av andre avtaler





Krav nr.	Krav
C 4.1	Leverandør skal før Trafikkstart inngå en rekke avtaler i tillegg til avtaler angitt i C 2.3, herunder (men ikke begrenset til): <ul style="list-style-type: none"> • Avtale om sportilgang og bruk av tjenester (AST). • Avtaler om rute-, billett- og takstsamarbeid med fylkeskommuner • Trafikeringsavtal. • Avtale med nåværende togoperatør om overføring av personell (virksomhetsoverdragelse). • Avtaler om vedlikehold av Kjøretøy. • Avtaler med underleverandører som angitt i «Vedlegg G» om leveranse av virksomhetskritiske tjenester som Leverandøren velger å ikke utføre i egen regi. <p>Status rapporteres i påfølgende statusmøter med Oppdragsgiver.</p>

5 Personale og kompetanse



Krav nr.	Krav
C 5.1 	<p>Leverandøren skal utarbeide, og presentere, en komplett bemannings- og kompetanseplan for sin permanente organisasjon som minimum inneholder:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kartlegging av kompetanse og oppfyllelse av helsekrav for personale som er en del av virksomhetsoverdragelsen. • Personalbehov for hver funksjon. • Planer for opplæring, herunder trafiksikkerhet og kundeservice. • Synliggjøring av hvordan ansattes organisasjoner involveres i arbeidet. <p>Planen gjennomgås i statusmøte med Oppdragsgiver 2 måneder etter avtaleinngåelse.</p>
C 5.2 	<p>Leverandøren skal, uten unødvendig opphold etter avtaleinngåelse, gjennomføre informasjonsmøter med berørte arbeidstakere i samarbeid med nåværende togoperatør og for øvrig i samsvar med bestemmelsene i Arbeidsmiljøloven.</p> <p>Status rapporteres i påfølgende statusmøte med Oppdragsgiver.</p>
C 5.3 	<p>Leverandøren skal etter avtaleinngåelse etablere kontakt med personellorganisasjonene og tillitsvalgte hos nåværende togoperatør, i samsvar med arbeidsmiljølovens Kapittel 16 og under alle omstendigheter senest 6 måneder før Trafikkstart.</p> <p>Status rapporteres i påfølgende statusmøte med Oppdragsgiver.</p>
C 5.4 	<p>Leverandøren skal i samarbeid med personalets tillitsvalgte hos nåværende togoperatør, fastsette <u>første</u> arbeidsplan senest 1 måned før Trafikkstart, med mindre det gjennom foreliggende tariffavtaler er angitt lengre tidsfrister.</p> <p>Fra og med <u>andre</u> arbeidsplan skjer utarbeidelsen etter bestemmelsene i arbeidsmiljølovens § 10-3.</p> <p>Status rapporteres i påfølgende statusmøte med Oppdragsgiver.</p>

6 Forberedelse til drift

Krav nr.	Krav
C 6.1	<p>Leverandøren skal i Oppstartsfasen starte arbeidet med kapasitetsfordelingsprosessen for andre driftsår (desember 2020 – desember 2021), slik denne er definert i Infrastrukturforvalters Network statement.</p> <p>Status rapporteres fortløpende i statusmøter med Oppdragsgiver.</p>
C 6.2 	<p>Leverandøren skal senest 3 måneder før Trafikkstart offentliggjøre sine godkjente transportvilkår.</p> <p>Status rapporteres i månedsrapport og statusmøter med Oppdragsgiver.</p>

C 6.3 	Leverandørens billetter skal være tilgjengelig for salg senest 3 måneder før Trafikkstart. Status rapporteres i månedsrapport og statusmøter med Oppdragsgiver.
C 6.4	Leverandøren skal innen 3 måneder før Trafikkstart ha gjort seg kjent med status ved den enkelte stasjon/holdeplass og identifisert eventuelle behov om forbedringer på stasjon/holdeplass, utover de forslag som er gitt i Leverandørens Satsingsprogram. Oversikt over identifiserte behov skal oversendes Oppdragsgiver. Behovsoversikten legges til grunn i Oppdragsgivers videre dialog med Infrastrukturforvalter.
C 6.5 	Leverandørens system for kundesvevndelser skal være etablert senest 3 måneder før Trafikkstart. Status rapporteres i månedsrapport og statusmøter med Oppdragsgiver.
C 6.6 	Leverandøren skal innen 1 måned før Trafikkstart ha etablert rutiner for håndtering av avvik som oppstår og planlagte avvik. Rutinene presenteres og gjennomgås i påfølgende statusmøte med Oppdragsgiver.
C 6.7 	<u>Trafikkstart</u> Leverandøren skal sørge for at Trafikkstart skjer i henhold til ruteplan for alle syv linjer som inngår i Trafikkpakken. Gjennomført Trafikkstart forutsetter 100 % Operatørvhengig regularitet første driftsdøgn. Statusrapport for Trafikkstart sendes til Oppdragsgiver innen 09.06.2020 kl. 12:00.

7 Sikkerhet og beredskap

Krav nr.	Krav
C 7.1 	Leverandøren skal utarbeide en risikoanalyse som beskriver mulige risikoer i Oppstarts-, Drifts- og Avviklingsfasen, samt en beskrivelse av risikoreducerende tiltak. Risikoanalysen fremlegges Oppdragsgiver i statusmøte senest 3 måneder etter avtaleinngåelse.
C 7.2 	Leverandøren skal etablere en plan for beredskap og krisehåndtering, inkludert oppfølging av personale, passasjerer og pårørende. Beredskapsplanen fremlegges Oppdragsgiver 3 måneder før Trafikkstart.

8 Oppfølging og rapportering i Oppstartfasen

Krav nr.	Krav
C 8.1	<p>Leverandøren skal rapportere skriftlig til Oppdragsgiver for hver måned innen den femte virkedagen i påfølgende måned. Statusrapporten skal minimum inneholde:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kort beskrivelse av utført arbeid og status. • Tiltak som vil kreve spesiell oppmerksomhet, og forhold som kan medføre at utførelsen av arbeidet vanskeliggjøres. • Godkjente og varslede endringer. • Avbøtende tiltak mot forsinkelser eller mangler. • Forhold som krever avklaring fra Oppdragsgiver. • Presisering av eventuelle andre problemer. • Viktige aktiviteter neste periode og arbeidsplan for påfølgende måned.
C 8.2	<p>Leverandøren skal delta i statusmøter mellom Oppdragsgiver og Leverandøren, hvor Leverandørens ledelse og avtalte nøkkelpersoner deltar. Andre personer kan delta etter behov og avtale. I møtet drøftes den månedlige statusrapporten, herunder nødvendige tiltak. Det kan etter behov avholdes andre møter.</p>
C 8.3	<p>Leverandøren skal ved etter anmodning fra Oppdragsgiver delta på møter med andre interessenter (fylkeskommuner, felles sikkerhetsfora m.m.) i Oppstartfasen.</p>
C 8.4	<p>Leverandøren skal straks, og uavhengig av statusrapportering og oppfølgingsmøter, rapportere til Oppdragsgiver hendelser som har betydning for å kunne nå vesentlige milepæler i henhold til fremdriftsplanen eller som har stor offentlig interesse.</p>

Trafikkavtale Trafikkpakke 2 Nord

mellom Jernbanedirektoratet (org.nr. 916 810 962),
heretter Oppdragsgiver,
og SJ Norge AS (org.nr. 917 587 728), heretter
Leverandøren.

- Fjerntog (FJ-tog) Trondheim S – Bodø
- Fjerntog (FJ-tog) Oslo S – Trondheim S
- Regiontog (R-tog) Rognan – Bodø
- Regiontog (R-tog) Lundamo/Melhus – Trondheim S – Steinkjer
- Regiontog (R-tog) Dombås – Åndalsnes
- Regiontog (R-tog) Heimdal/Trondheim S – Storlien
- Regiontog (R-tog) Hamar – Røros – Trondheim S

Perm 2 av 2

Dokument i Trafikkavtalen (kontraktsnr. 19/00665)		Perm
Trafikkavtalens signaturdokument		1 av 2
Trafikkavtalens avtalebestemmelser		1 av 2
Vedlegg A Leveransebeskrivelse, fellesbestemmelser.		1 av 2
	Vedlegg A-1 Leveransebeskrivelse FJ-tog Trondheim S – Bodø samt R-tog Rognan – Bodø	1 av 2
	Vedlegg A-2 Leveransebeskrivelse FJ-tog Oslo S – Trondheim S	1 av 2
	Vedlegg A-3 Leveransebeskrivelse R-tog Melhus – Trondheim S – Steinkjer	1 av 2
	Vedlegg A-4 Leveransebeskrivelse R-tog Dombås – Åndalsnes	1 av 2
	Vedlegg A-5 Leveransebeskrivelse R-tog Heimdal – Trondheim S - Storlien	1 av 2
	Vedlegg A-6 Leveransebeskrivelse R-tog Hamar – Røros – Trondheim S	1 av 2
	Vedlegg A-7 Metodikk kundetilfredshetsundersøkelser Vedlegg A-7-1 Utvalg KTI	1 av 2
	Vedlegg A-8 Personalbillettordningen	1 av 2
Vedlegg B Vederlag og andre økonomiske forhold		1 av 2
	Vedlegg B-1 Prisliste	1 av 2
	Vedlegg B-2 Kalkyleskjema	1 av 2
	Vedlegg B-3 TEN-matrise	1 av 2
	Vedlegg B-4 Taksttabell	1 av 2
	Vedlegg B-5 Nøkkel for utregning av passasjerkm	1 av 2
Vedlegg C Krav til Oppstartsfasen		1 av 2
Vedlegg D Administrative bestemmelser og rapportering		2 av 2
	Vedlegg D-1 Anmodning om Endringsordre	2 av 2
	Vedlegg D-2 Endringsordre	2 av 2
	Vedlegg D-3 Rapporteringsmaler Vedlegg D-3-1 Rapporteringsmal tertial Vedlegg D-3-2 Rapporteringsmal årlig Vedlegg D-3-3 Rapporteringsmal ved behov	2 av 2
Vedlegg E Obligatoriske Avtaler		2 av 2
	Vedlegg E-1 Avtale om leie av Kjøretøy, med tilhørende Vedlegg	2 av 2
	Vedlegg E-2 Avtale om formidling av billetter og leveranse av salgs- og billetteringsløsninger, med tilhørende Bilag og Vedlegg	2 av 2
	Vedlegg E-3 Avtale om ressurser og kjøretøy til gjennomføring av Lokomotivførerutdanningen, med tilhørende Vedlegg	2 av 2
Vedlegg F Håndtering av større investeringer i infrastruktur og Kjøretøy		2 av 2
Vedlegg G Underleverandører		2 av 2
Vedlegg H Forsikringer		2 av 2
Vedlegg I Garantier		2 av 2
Vedlegg J Leverandørens utfyllende leveransebekreftelse		2 av 2
	Vedlegg J-1 Leverandørens utfyllende leveranseforpliktelse	2 av 2
	Vedlegg J-1-1 Leverandørens kvalitetstilbud	2 av 2
	Vedlegg J-2 Leverandørens bekreftelse på antall avganger per linje fra og med Ruteterminskiftet i desember 2020	2 av 2
Vedlegg K Etisk regelverk		2 av 2

Trafikkavtale Trafikkpakke 2 Nord

- Fjerntog (FJ-tog) Trondheim S – Bodø
- Fjerntog (FJ-tog) Oslo S – Trondheim S
- Regiontog (R-tog) Rognan – Bodø
- Regiontog (R-tog) Lundamo/Melhus – Trondheim S – Steinkjer
- Regiontog (R-tog) Dombås – Åndalsnes
- Regiontog (R-tog) Heimdal – Trondheim S – Storlien
- Regiontog (R-tog) Hamar – Røros – Trondheim S

Vedlegg D Administrative bestemmelser og rapportering

Endringslogg

Versjon	Hva	Dato
1.0	Vedlegg D.	28.06.2019

Innhold

1 Oppdragsgiverens organisasjon	4
1.1 Oppdragsgivers kontaktinformasjon.....	4
1.2 Oppdragsgiverens representant.....	4
2 Leverandøren organisasjon	4
2.1 Leverandørens kontaktinformasjon.....	4
2.2 Leverandørens representant.....	5
2.3 Leverandørens organisasjonsplan.....	5
3 Kommunikasjon og korrespondanse	5
3.1 Korrespondanse.....	5
3.2 Krav til språk	6
4 Kontakt mot eksterne aktører	6
5 Møter mellom Oppdragsgiver og Leverandør	6
5.1 Statusmøter.....	6
5.2 Referat fra møter	7
5.3 Deltagelse i andre møter	7
6 Særskilt om krav til innsyn, ekstern revisjon og inspeksjonsrett	7
7 Markedsundersøkelser	8
7.1 Innledning.....	8
7.2 Reisevaneundersøkelser	8
8 Bruk av Underleverandører	8
9 Tidsplanlegging og kostnadsstyring	8
9.1 Leverandørens avtaletidsplaner	9
9.2 Revisjon av tidsplaner	9
10 Endringer i Leveransen - endringsordre	9
11 Rapportering	9
11.1 Generelt.....	9
11.2 Krav til rapportering til Oppdragsgiver	10
11.3 Rapporteringsplikt i Oppstartsfasen.....	10
11.4 Tertialrapportering i Drifts- og Avviklingsfasen	10
11.5 Årlig rapportering fra Trafikkstart til Driftsopphør.....	11
11.6 Rapportering ved behov	12

1 Oppdragsgiverens organisasjon

1.1 Oppdragsgivers kontaktinformasjon

Oppdragsgiverens kontor:

Jernbanedirektoratet
Postboks 16,
0101 Oslo

Besøksadresse:

Biskop Gunnerus gt. 14. 0185 Oslo.

Telefon: 459 78 800

E-post: liv.bergqvist@jernbanedirektoratet.no

1.2 Oppdragsgiverens representant

Representanten skal ha myndighet til å forplikte og representere Oppdragsgiver om alle forhold som vedrører Trafikkavtalen, som beskrevet i «Trafikkavtalens avtalebestemmelser» punkt 1.

Oppdragsgiverens representant er: Hans H. Kristensen

Telefon: 916 97 291

E-post: hans.kristensen@jernbanedirektoratet.no

Oppdragsgiverens stedfortreder er: Liv Bergqvist

Telefon: 970 23 796

E-post: liv.bergqvist@jernbanedirektoratet.no

2 Leverandøren organisasjon

2.1 Leverandørens kontaktinformasjon

Leverandøren kontor:

SJ Norge AS
c/o Advokatfirmaet Haavind AS
Postboks 359 Sentrum
0257 Oslo

Besøksadresse:

Bygdøy Alle 2, Oslo

Telefon: 954 64 537

E-post: bendek.maartmann-moe@sj.se

2.2 Leverandørens representant

Leverandørens representant skal godkjennes av Oppdragsgiveren og være utnevnt ved avtaleinngåelse (representanten kan ikke nektes godkjent uten saklig grunn). Representanten skal ha myndighet til å forplikte og representere Leverandøren om alle forhold som vedrører Trafikkavtalen, som beskrevet i «Trafikkavtalens avtalebestemmelser» punkt 1.

Leverandørens representant er: Bendek Maartmann-Moe
Telefon: 954 64 537
E-post: bendek.maartmann-moe@sj.se

Leverandørens stedfortreder er: Lena Angela Nesteby
Telefon: 480 10 351
E-post: lenaAngela.nesteby@sj.se

2.3 Leverandørens organisasjonsplan

Leverandørens organisasjon som skal utføre Leveransen er beskrevet i Trafikkavtalen. Endringer til denne skal framlegges for Oppdragsgivers skriftlige aksept. Oppdragsgiver kan ikke nekte en slik endring uten saklig grunn. Oppdragsgiverens aksept av Leverandørens organisasjonsplan, fritar ikke Leverandøren for det fulle ansvar for kvaliteten og kapasiteten i dennes organisasjon.

3 Kommunikasjon og korrespondanse

3.1 Korrespondanse

Leverandøren skal, i hele Trafikkavtalens varighet, adressere alle Meddelelser og annen korrespondanse til Oppdragsgiveren til Oppdragsgiverens representant, med mindre annet følger direkte av bestemmelser i Trafikkavtalen med Vedlegg, eller som følge av instruksjon fra Oppdragsgiver.

Oppdragsgiver vil, i hele Trafikkavtalens varighet, på samme måte adressere alle Meddelelser og annen korrespondanse til Leverandørens representant.

Alle Meddelelser og øvrig korrespondanse skal, i hele Trafikkavtalens varighet, være undertegnet av den respektive parts representant.

Alle Meddelelser og annen korrespondanse skal, i hele Trafikkavtalens varighet, angi definerte kontrakts-/avtale-/bestillingsnummer som er avtalt mellom partene, og det skal innledningsvis angis hva saken gjelder

Anmodning om endringsordre nummereres fortløpende og har følgende forkortelser:

- Anmodning om endringsordre fra Leverandøren: AOE.
- Fra Oppdragsgiveren til Leverandøren: JDIR / SJNTP2-AOE-001
- Fra Leverandøren til Oppdragsgiveren: SJNTP2 / JDIR -AOE-001

Endringsordre nummereres som beskrevet nedenfor:

- Endringsordre fra Oppdragsgiver: EO.
- Fra Oppdragsgiveren til Leverandøren: JDIR / SJNTP2-EO-001

Partene har, i hele Trafikkavtalens varighet, dersom ikke annet avtales, 30 dagers frist til å besvare korrespondanse som krever besvarelse. Egne frister kan avvike fra dette og avtales særskilt.

3.2 Krav til språk

Leverandørens skriftlige kommunikasjon med Oppdragsgiver og myndigheter skal foregå på norsk. Oppdragsgiver vil etter nærmere avtale kunne akseptere at muntlig kommunikasjon med Oppdragsgiver foregår på et skandinavisk språk.

4 Kontakt mot eksterne aktører

Leverandøren vil måtte forholde seg til mange ulike aktører for å utføre Leveransen, herunder (men ikke begrenset til) myndigheter, etater, andre transportutøvere og tredjeparter.

Leverandøren skal i hele avtaleperioden holde oversikt over de aktører han må forholde seg til, og de oppgaver som påhviler Leverandøren overfor de ulike aktørene. Oversikten skal legge spesiell vekt på alle grenseflater mot andre aktører som har en sikkerhets- og kvalitetsmessig betydning.

Som minimum bør beskrivelsen omfatte følgende punkter:

- Hvilken aktør eller hvilke parter Leverandøren må forholde seg til.
- Hvilke oppgaver som påhviler Leverandøren i forholdet til aktørene eller partene.
- En kort redegjørelse for når oppgavene skal utføres av Leverandøren.
- Eventuelle kommentarer

Dersom Leverandørens oppgaver og kontakten med aktøren er beskrevet i andre deler av Leverandørens beskrivelser, er det tilstrekkelig å liste opp aktøren, hva forholdet gjelder og henvise til hvor dette er beskrevet. Oversikten skal kunne fremvises Oppdragsgiver på forespørsel.

5 Møter mellom Oppdragsgiver og Leverandør

5.1 Statusmøter

Oppdragsgiveren vil etter avtale arrangere og lede regelmessige statusmøter med Leverandøren for å gå gjennom status i driften, aksjoner og eventuelle avvik i Leveransen. I Oppstartsfasen vil det bli statusmøter en gang pr. måned, eller hyppigere ved behov.

Tentativ sakliste:

1. Referat fra forrige møte.
2. Oppfølging av tidligere saker.
3. Driftsstatus i henhold til rapporter beskrevet i punkt 11.
4. Eventuelt.

Oppdragsgiver forbeholder seg retten til å endre saklisten underveis. Oppdragsgiver utpeker møteleder.

5.2 Referat fra møter

Møteleder er ansvarlig for at det skrives møtereferat.

Møtereferatene skal være kortfattet. Det skal angis hvem som er ansvarlig for aksjoner, samt tidsfrister for disse. Referat skal presenteres snarest, og senest innen fire arbeidsdager etter at møtet er gjennomført.

Eventuelle kommentarer til referatet, tas opp snarest og senest fem virkedager etter at møtet er gjennomført.

5.3 Deltagelse i andre møter

Leverandøren plikter å delta i andre møter som har med Leveransen å gjøre, dersom Oppdragsgiver ønsker dette. Deltagelse er inkludert i Avtalt Fast Vederlag.

6 Særskilt om krav til innsyn, ekstern revisjon og inspeksjonsrett

Leverandøren skal, innen en måned etter at regnskapene for foregående år er godkjente av godkjent revisor, oversende dette til Oppdragsgiver.

Oppdragsgiver har rett til å foreta bokettersyn og kan kreve fremlagt bilag og andre dokumenter dersom det er av betydning for Trafikkavtalen.

Oppdragsgiver eller den Oppdragsgiver bemyndiger, skal ha rett til innsyn i og gjennomføre revisjon i henhold til ISO 19011, av den delen av Leverandørens kvalitetssystem og sikkerhetssystem som er relevant for utførelsen av Leveransen samt arbeidsavtaler med tilsvarende relevant informasjon om ansatte og deres betingelser. Retten til innsyn og revisjon omfatter også de deler av Leverandørens styringssystemer og andre systemer som kan ha betydning for Leverandørens oppfyllelse av Trafikkavtalen.

Leverandøren skal vederlagsfritt yte rimelig assistanse ved slikt innsyn. Innsynsretten er begrenset til tre år etter at siste betaling i forbindelse med Leveransen har funnet sted. Leverandør skal sikre at Oppdragsgiver har tilsvarende innsyns- og revisjonsrett hos dennes Underleverandører.

Leverandøren skal, på Oppdragsgivers anmodning, gi tilgang til Kjøretøy, bygninger og andre fysiske lokaliteter i arbeidstiden med henblikk på å konstatere hvorvidt de avtalte ytelser leveres. Tilgangen gjelder også personer bemyndiget av Oppdragsgiver.

Oppdragsgiver skal utøve inspeksjonsretten på en lojal og aktsom måte. Oppdragsgiver skal føre protokoll fra inspeksjoner.

Oppdragsgiver skal straks varsle Leverandøren dersom han under inspeksjon blir oppmerksom på at det foreligger mangel ved Leveransen. Leverandøren plikter straks å formidle varslet videre til eventuelle underleverandører som varselet har betydning for.

Oppdragsgivers rett til å foreta inspeksjon, eller at Oppdragsgiver faktisk foretar slik inspeksjon, fratrar ikke Leverandøren ansvaret for å sørge for at Leveransen til enhver tid er i henhold til Trafikkavtalen.

7 Markedsundersøkelser

7.1 Innledning

Oppdragsgiver har behov for et omfattende og sammenlignbart grunnlag for å vurdere utviklingen av persontrafikk tjenester betjent gjennom ulike trafikkavtaler. Leverandøren plikter derfor å utføre markedsundersøkelser som følger metodikk og spesifisering gitt av Oppdragsgiver. Dette gjelder både reisevaneundersøkelser som angitt nedenfor, eller andre undersøkelser Oppdragsgiver ønsker å gjennomføre.

Oppdragsgiver godtgjør Leverandøren de faktiske kostnadene ved å gjennomføre slike undersøkelser. Leverandør skal, i forkant av iverksettelsen, angi hvilke kostnader som vil påløpe ved gjennomføringen av undersøkelsen og som da danner rammen for Leverandørens kostnadsdekning.

7.2 Reisevaneundersøkelser

Dersom Oppdragsgiver har behov for at Leverandøren gjennomfører reisevaneundersøkelser i løpet av Trafikkavtalens avtaleperiode, håndteres dette gjennom punkt 7. Oppdragsgiver fastsetter metodikk for reisevaneundersøkelser.

Leverandøren kan ikke motsette seg at informasjon innhentet i slike undersøkelser kan deles med andre.

8 Bruk av Underleverandører

Leverandørens oversikt over underleverandører er gitt i «Vedlegg F». Leverandøren plikter også å skaffe til veie følgende opplysninger om disse;

- Underleverandørens navn, organisasjonsnummer og adresse (med firmaattest)
- Leverings- og arbeidsomfang
- Andel av totalt oppdrag
- Underleverandørs tidligere erfaring fra tilsvarende arbeid
- Informasjon som Fylkesskattesjefen krever (attester for skatt og MVA)
- Annen informasjon Oppdragsgiver har saklig grunn til å få fremlagt

Leverandøren plikter å fremlegge disse og eventuelt andre relevante opplysninger for Oppdragsgiver på anmodning.

9 Tidsplanlegging og kostnadsstyring

9.1 Leverandørens avtaletidsplaner

Leverandøren plikter å etablere de nødvendige planer for avtaleoppfyllelsen i henhold til «Vedlegg C».

9.2 Revisjon av tidsplaner

Dersom fremgangen i Oppstartsfasen utvikler seg slik at planene ikke lenger reflekterer den måten Leveransen vil bli utført på, skal planene revideres. En slik revisjon skal avtales med Oppdragsgiver.

Ved bruk av endringsordre skal Leverandøren, etter at endringsordre er godkjent, etablere en separat aktivitet for endringsordren i tidsplanen, dersom ikke annet avtales med Oppdragsgiver.

10 Endringer i Leveransen - endringsordre

Ved utstedelse av endringsordre vil Oppdragsgiver benytte et skjema som vist i «Vedlegg D-2». En endringsordre er ikke godkjent før den er signert av Oppdragsgiver.

Leverandøren skal etablere og vedlikeholde et register over alle utstedte endringsordreforespørsler og endringsordre.

11 Rapportering

11.1 Generelt

Leverandøren plikter å utlevere eller gi tilgang til informasjon som Oppdragsgiver har behov for i forbindelse med (men ikke begrenset til):

- a) å følge opp og vurdere Leveransen,
- b) fremtidig tilrettelegging og gjennomføring av konkurranseutsetting av persontransport med tog, samt
- c) strategisk styring av jernbanesektoren.

Leverandøren plikter å rapportere den informasjon som er nødvendig for at Oppdragsgiver kan følge opp og vurdere Leveransen, ta stilling til endringer, beregne effekter av avtalt incitamentssystem samt kunne svare ut generelle spørsmål som offentligheten har interesse av.

Leverandøren plikter også å utlevere til Oppdragsgiver informasjon som er nødvendig for Oppdragsgivers tilretteleggingen og gjennomføring av konkurranser om persontogtransport, uten kompensasjon.

Forpliktelsen til å utlevere eller gi tilgang til informasjon gjelder både der hvor Leverandøren har informasjonen selv, samt tredjemann som er under Leverandørens kontroll eller instruksjon. Dersom utlevering også er avhengig av tredjemann, plikter Leverandøren å gi samtykke til tilgang til eller utlevering av informasjon.

Leverandøren plikter å varsle Oppdragsgiver umiddelbart og utenom de avtalte rapporteringsrutinene dersom det oppstår forhold som kan få konsekvenser for avtalt fremdrift eller vederlag.

11.2 Krav til rapportering til Oppdragsgiver

Leverandøren skal rapportere alle måltall skriftlig til Oppdragsgiver innen angitte frister i henhold til dette Vedlegget.

Der hvor Oppdragsgiver angir spesifikk metodikk for beregningene som ligger til grunn for rapporteringen, plikter Leverandør å følge denne.

11.3 Rapporteringsplikt i Oppstartsfasen

Leverandøren skal i Oppstartsfasen rapportere til Oppdragsgiver i samsvar med kravene gitt i «Vedlegg C» punkt C 8.1, herunder om fremdriften av forberedelsene samt hvilke av de milepæler og tidsfrister som følger av «Vedlegg C» er oppfylt.

11.4 Tertialrapportering i Drifts- og Avviklingsfasen

I Drifts- og Avviklingsfasen skal Leverandøren hver tertial utarbeide en tertialrapport som inneholder følgende:

- Kort beskrivelse av utført arbeid og status.
- Inntekter i trafikkkpakken totalt og fordelt på den enkelte linje, med angivelse av evt. periodefremmede inntekter.
- Antall reiser i trafikkkpakken totalt og for den enkelte linje.
- Totalt antall passasjerkm i trafikkkpakken og for den enkelte linje.
- Avtalte og produserte setekilometer per linje.
- Avtalte og produserte togkilometer per linje.
- Etterspørselsfordeling over en uke med typisk etterspørsel for tertiale.
- Antall operatørvhengige innstillinger per linje.
- Operatørvhengig regularitet for trafikkkpakken og den enkelte linje.
- Totalregularitet for trafikkkpakken og den enkelte linje.
- Punktlighet for trafikkkpakken og den enkelte linje.
- Forsinkelsestimer for trafikkkpakken og den enkelte linje.
- Rapport fra evt. kundetilfredsundersøkelse utført i tertiale, jf. «Vedlegg A» punkt 8.2, med resultater per linje.
- Godkjente og varslede endringer.
- Tiltak som vil kreve spesiell oppmerksomhet, og forhold som kan medføre at utførelsen av Leveransen vanskeliggjøres.
- Presisering av eventuelle andre utfordringer.
- Viktige aktiviteter neste periode.

Rapportering av tall gjøres i Excel-format til Oppdragsgivers innrapporteringsløsning, og skal følge formatering som angitt i «Vedlegg D-3», som også inneholder ytterligere detaljering av rapporteringskravene. Der hvor ikke annet er beskrevet skal minste rapporteringsoppløsning være månedsnivå. Leverandøren skal skriftlig begrunne signifikante endringer i tallene som rapporteres, slik at Oppdragsgiver skal kunne vurdere utviklingen i Leveransen.

Tertialrapportenes innhold følger kalendermånedene der første dag i første tertial er 1. januar. Rapportering for perioden mellom Trafikkstart og 31. desember samme år inkluderes i første tertialrapport. Siste tertialrapport dekker perioden mellom forrige hele tertial og Driftsopphør. Hvor denne perioden er kortere enn 1 måned kan den etter avtale med Oppdragsgiver inkluderes i siste hele tertialrapport. Frist for levering av denne utsettes i så fall proporsjonalt.

Frist for at tertialrapporten skal være Oppdragsgiver i hende er den 10. i andre måned etter endt tertial. Det vil si at første tertialrapport skal leveres innen 10. oktober 2020. Siste tertialvise rapportering skal være Oppdragsgiver i hende innen ordinær frist for det tertiale.

11.5 Årlig rapportering fra Trafikkstart til Driftsopphør

I tillegg til rapporteringskravene gitt i punkt 11.4, skal Leverandøren minimum årlig rapportere følgende:

- Antall passasjerer og passasjerkm som reiser med ulike tilleggsprodukter per linje.
- Antall passasjerer og passasjerkm som reiser med billett til ordinær pris per linje.
- Antall passasjerer og passasjerkm som reiser med sosiale rabatter per linje.
- Antall solgte billetter til egne ordinære priser per linje
- Belegg etter passasjerutveksling per tognummer per stasjon per ukedag (for uke med typisk etterspørsel for høsten)
- OD-matrise for totalt antall reiser per togprodukt
- OD-matrise for antall reiser med ulike tilleggsprodukter
- OD-matrise for antall enkeltreiser/periodebilletter med sosiale rabatter per togprodukt
- OD-matrise med billettinntekter fordelt på relasjoner.
- Årlig takstregulering (senest tre måneder før ikrafttredelse)
- Planlagte setekm for ulike tilleggsprodukter per linje.
- Antall planlagte og produserte togsettkm per linje.
- Antall planlagte togtimer per linje.
- Faktisk reduksjon i togtilbudet i sommerperioden per linje.
- Beregnet energikonsum per linje.
- Antall årsverk per linje.
- Personellutnyttelsesgrad.
- Materiellbinding per linje per rutetermin.
- Gjennomsnittlige vedlikeholdskostnader for hver type Kjøretøy Leverandør disponerer per kjøretøyenhet og per produsert kjøretøyenhet
- Regnskap for hver linje (frist innen. 20. mars påfølgende år).
- Leverandørs regnskap, jf. punkt 6
- Revisorgodkjent årsregnskap for garantist, jf. «Trafikkavtalens avtalebestemmelser» punkt 17.1.2
- Underveispunktlighet målt ved Trondheim S.
- Tilbudte setekm for avvikstransport fordelt på planlagte avvik og avvik som oppstår
- Tilbudte kjøretøykm fordelt på planlagte avvik og avvik som oppstår
- Minste nødvendige snutid per endestasjon per linje
- Alle rutetabeller utgitt per linje i pdf-format (minimum en per rutetermin, leveres ved publisering), samt i railML-format.
- Ruteleier søkt og innvilget per linje.
- Gjennomførte tiltak som del av satsningsprogram, og resultater av disse.

Rapportering av tall gjøres i Excel-format til Oppdragsgivers innrapporteringsløsning og skal følge formatering som angitt i «Vedlegg D-3», som også inneholder ytterligere detaljering av rapporteringskravene. Der hvor ikke annet er beskrevet skal minste rapporteringsoppløsning være månedsnivå. Leverandør skal skriftlig begrunne signifikante endringer i tallene som rapporteres slik at Oppdragsgiver skal kunne vurdere utviklingen i Leveransen.

Årlig rapportering dekker kalenderår og skjer hvor ikke annet er angitt sammen med siste tertialrapport for det aktuelle kalenderåret. Dagbøter påløper fra samme frist. Første årsrapportering for perioden mellom 7. juni 2020 og 31.12.2020 skjer således 10. februar 2021. Siste årlig

rapportering skal være Oppdragsgiver i hende innen første frist for rapporteringspunktet etter Driftsopphør.

11.6 Rapportering ved behov

Leverandør plikter videre å rapportere følgende uten unødig forsinkelse ved behov:

- Ved større innstillinger:
 - Omfang av innstilt produksjon per linje
 - Omtale av inntektssikring med estimat for tapte inntekter
- Ved endring av Kjøretøy eller vesentlig ombygging:
 - Transportkapasitet fordelt på seter, klappseter, ståplasser, godkjent ståplassareal og rullestolplasser

Trafikkavtale Trafikklpakke 2 Nord

- Fjerntog (FJ-tog) Trondheim S – Bodø
- Fjerntog (FJ-tog) Oslo S – Trondheim S
- Regiontog (R-tog) Rognan – Bodø
- Regiontog (R-tog) Lundamo/Melhus – Trondheim S – Steinkjer
- Regiontog (R-tog) Dombås – Åndalsnes
- Regiontog (R-tog) Heimdal – Trondheim S – Storlien
- Regiontog (R-tog) Hamar – Røros – Trondheim S

Vedlegg D-1 Anmodning om endringsordre

Endringslogg

Versjon	Hva	Dato
1.0	Vedlegg D-1.	28.06.2019

Anmodning om Endringsordre

Jernbanedirektoratet		1. Trafikpakke 2 Nord
		Avtale nr.: 19/00665
3.	Endring foreslått av:	2. Serie / løpenummer
€ Søknad om endring	€ Leverandør	
€ Søknad om VESENTLIG endring		
€ Søknad om avklaring		
4. Tjeneste /System som blir berørt		
5. Referanse til teknisk underlag (spesifikasjon, tegning, varenummer o.l.)		6. Berørte brukere/ tjenestested
7. Beskrivelse av endring/avklaring/:		
8. Forslag til løsning		
9. Begrunnelse for søknad		
10. Konsekvenser av endringen		
A) Endring av pris til Bruker og/eller tilleggsvederlag iht. Trafikkavtalens pkt. _____		
B) Endring i tidsplan (gjelder særlig Oppstartsfasen)		

C) Andre konsekvenser		
11. Endring foreslåes innført fra:	Leverandør	
12. Søknader bør avgjøres innen:	Underskrift	Dato
16. Avgjørelse		
17. Endringsordre nr. : _____	Avdeling:	
Utstedt dato:	Underskrift	Dato
18. Navn og stilling		

Trafikkavtale Trafikklpakke 2 Nord

- Fjerntog (FJ-tog) Trondheim S – Bodø
- Fjerntog (FJ-tog) Oslo S – Trondheim S
- Regiontog (R-tog) Rognan – Bodø
- Regiontog (R-tog) Lundamo/Melhus – Trondheim S – Steinkjer
- Regiontog (R-tog) Dombås – Åndalsnes
- Regiontog (R-tog) Heimdal – Trondheim S – Storlien
- Regiontog (R-tog) Hamar – Røros – Trondheim S

Vedlegg D-2 Endringsordre

Endringslogg

Versjon	Hva	Dato
1.0	Vedlegg D-2.	28.06.2019

ENDRINGSORDRE

Avtalenr.:	Endringsordre nr.:	Antall vedlegg:
Ref. Anmodning om endringsordre (AOE) nr.:		
Beskrivelse av endring (inklusive referanse til alle aktuelle vedlegg):		
Kostnader av endring. Beskrivelse.		
Betalingsform for endring.		
Endring av tidsplan/milepæler (dersom endringen ikke har konsekvenser for tidsplan, skriv "ingen"):		
Oppstarttidspunkt for endring:	Ferdigstillelse av endring:	

<p>Leverandøren instrueres herved om omgående å igangsette Endring av Arbeidet som beskrevet ovenfor. I den utstrekning denne Endringsordre ikke bestemmer annet, gjelder bestemmelsene i Trafikkavtalen og tidligere Endringsordre.</p>	
<p>Ordre utstedt dato:</p> <p>Navn.</p> <p>Tittel:</p> <p>Signatur:</p>	<p>Ordre akseptert dato:</p> <p>Navn.</p> <p>Tittel:</p> <p>Signatur:</p>
<p>_____</p> <p>Jernbanedirektoratet</p>	<p>_____</p> <p>Leverandøren</p>

Trafikkavtale Trafikpakke 2 Nord

- Fjerntog (FJ-tog) Trondheim S – Bodø
- Fjerntog (FJ-tog) Oslo S – Trondheim S
- Regiontog (R-tog) Rognan – Bodø
- Regiontog (R-tog) Lundamo/Melhus – Trondheim S – Steinkjer
- Regiontog (R-tog) Dombås – Åndalsnes
- Regiontog (R-tog) Heimdal – Trondheim S – Storlien
- Regiontog (R-tog) Hamar – Røros – Trondheim S

Vedlegg D-3 Rapporteringsmaler




LB
wpr

Endringslogg

Versjon	Hva	Dato
1.0	Vedlegg D-3.	28.06.2019

Innholdsfortegnelse

1 Rapporteringsmaler	4
2 Mal for tertialrapportering	4
3 Mal for årlig rapportering	4
4 Mal for rapportering ved behov	4

Lb
WNR

1 Rapporteringsmaler

Oppdragsgiver fastsetter på bakgrunn av rapporteringskrav i «Vedlegg D» punkt 11 rapporteringsmaler, slik at rapportering av tall kan skjer på maskinlesbart format til Oppdragsgivers innrapporteringsløsning. Oppdragsgiver kan med 60 dagers varsel endre formatene i rapporteringsmalene. Dersom Leverandøren kan påvise at slik endring medfører betydelige kostnader eller endringer i Leverandørens system for datainnsamling, skal Leverandøren be om endringsanmodning, jf. «Trafikkavtalens avtalebestemmelser» punkt 13.1.2.

2 Mal for tertialrapportering

Mal for tertialrapportering «Vedlegg D-3-1» skal brukes i rapportering av tall for 1., 2. og 3. tertial jf. «Vedlegg D» punkt 11.4. Se Excel-fil i «Vedlegg D-3-1».

3 Mal for årlig rapportering

Mal for årlig rapportering «Vedlegg D-3-2» skal brukes i rapportering av tall som skal rapporteres årlig i samband med rapportering for 3. tertial samlet, jf. «Vedlegg D» punkt 11.5. Se Excel-fil i «Vedlegg D-3-2».

4 Mal for rapportering ved behov

Mal for rapportering ved behov «Vedlegg D-3-3» skal brukes i rapportering av tall ved behov, jf. «Vedlegg D» punkt 11.6. Se Excel-fil i «Vedlegg D-3-3».

Trafikkavtale Trafikklpakke 2 Nord

- Fjerntog (FJ-tog) Trondheim S - Bodø
- Fjerntog (FJ-tog) Oslo S - Trondheim S
- Regiontog (R-tog) Rognan - Bodø
- Regiontog (R-tog) Lundamo/Melhus - Trondheim S - Steinkjer
- Regiontog (R-tog) Dombås - Åndalsnes
- Regiontog (R-tog) Heimdal - Trondheim S - Storlien
- Regiontog (R-tog) Hamar - Røros - Trondheim S

Vedlegg D-3-1 Rapporteringsmal tertial



LB
LSP

Endringslogg

Versjon	Hva	Dato
1.0	Vedlegg D-3-1.	28.06.2019

Oppdragsgivers rapporteringsmal tertial følger av filen «Vedlegg D-3-1 Rapporteringsmal tertial.xlsx».

Trafikkomposter	Øvrige inntekter	Sum inntekter	Topproduksjonskostnader	Vedlikehold	Markeds- og materielle kostnader	Kjøpingsavgift	Avvikskostnader	Bedriftsgenerelle kostnader	Finansielle kostnader	Driftsresultat	Driftsmargin	Bundet Kapital
Øvrige inntekter			Kjæreide personale	Egne lempnader	Markeds- og materielle kostnader	Kjøpingsavgift	Avvikskostnader	Finansielle kostnader	Finansielle kostnader	Driftsresultat	Driftsmargin	Bundet Kapital
Sum inntekter			Støttekontakter, personale	Vedlikeholdskontakter	Salg og m. Materielle (Tjenestevold AS)		Egne kostnader	Utdelingsandeler	Utdelingsandeler	Forventet fortjeneste før vederlag fra Oppdringsgiver		
Topproduksjonskostnader			Energikostnader og fremføring	Vedlikeholdskontakter	Salg og m. Materielle (Tjenestevold AS)		Utdelingsandeler	Utdelingsandeler	Utdelingsandeler	Forventet fortjeneste før vederlag fra Oppdringsgiver		
Vedlikehold			Andre topproduksjonskostnader, inkl. adm	Verktøydeler	Salg og m. Andre materielle kostnader		Utdelingsandeler	Utdelingsandeler	Utdelingsandeler	Forventet fortjeneste før vederlag fra Oppdringsgiver		
Materielle kostnader							Utdelingsandeler	Utdelingsandeler	Utdelingsandeler	Forventet fortjeneste før vederlag fra Oppdringsgiver		
Kjøpingsavgift							Utdelingsandeler	Utdelingsandeler	Utdelingsandeler	Forventet fortjeneste før vederlag fra Oppdringsgiver		
Bedriftsgenerelle kostnader							Utdelingsandeler	Utdelingsandeler	Utdelingsandeler	Forventet fortjeneste før vederlag fra Oppdringsgiver		
- andel konsern							Utdelingsandeler	Utdelingsandeler	Utdelingsandeler	Forventet fortjeneste før vederlag fra Oppdringsgiver		
Forventet fortjeneste før							Utdelingsandeler	Utdelingsandeler	Utdelingsandeler	Forventet fortjeneste før vederlag fra Oppdringsgiver		
Eksklusjonssagad							Utdelingsandeler	Utdelingsandeler	Utdelingsandeler	Forventet fortjeneste før vederlag fra Oppdringsgiver		
Vederlag fra Oppdringsgiver							Utdelingsandeler	Utdelingsandeler	Utdelingsandeler	Forventet fortjeneste før vederlag fra Oppdringsgiver		
Driftsresultat							Utdelingsandeler	Utdelingsandeler	Utdelingsandeler	Forventet fortjeneste før vederlag fra Oppdringsgiver		
Driftsmargin							Utdelingsandeler	Utdelingsandeler	Utdelingsandeler	Forventet fortjeneste før vederlag fra Oppdringsgiver		
Bundet Kapital							Utdelingsandeler	Utdelingsandeler	Utdelingsandeler	Forventet fortjeneste før vederlag fra Oppdringsgiver		

LB
hm

Kategori	Togprod	Stasjon			
Fjern	Dagtog Trondheim - Bodø	Lassemoen	301102	Fjern	Dagtog Trondheim - Bodø
Intercity	Regiontog Oslo - Halden	Lysaker	211201	Intercity	Regiontog Oslo - Halden
Fjern	Dagtog Oslo - Bergen	Arna	301101	Fjern	Dagtog Oslo - Bergen
Fjern	Nattog Oslo - Trondheim	Berkåk	301107	Fjern	Nattog Oslo - Trondheim
Fjern	Nattog Oslo - Stavanger	Marnardal	301108	Fjern	Nattog Oslo - Stavanger
Region	Lerkendal - Stjørdal/Steinkjer	Leangen	201313	Region	Lerkendal - Stjørdal/Steinkjer
Region	Lerkendal - Stjørdal/Steinkjer	Lademoen	201313	Region	Lerkendal - Stjørdal/Steinkjer
Fjern	Nattog Trondheim - Bodø	Trondheim S	301106	Fjern	Nattog Trondheim - Bodø
Fjern	Dagtog Oslo - Trondheim	Lillestrøm	301103	Fjern	Dagtog Oslo - Trondheim
Fjern	Dagtog Oslo - Stavanger	Lysaker	301104	Fjern	Dagtog Oslo - Stavanger
Fjern	Nattog Oslo - Stavanger	Kongsberg	301108	Fjern	Nattog Oslo - Stavanger
Lokal	Bergen - Arna	Gulhella	101402	Lokal	Bergen - Arna
Intercity	Regiontog Oslo - Skien	Eikenes	211203	Intercity	Regiontog Oslo - Skien
Region	Porsgrunn - Notodden	Trykkerud	201301	Region	Porsgrunn - Notodden
Region	Dombås - Åndalsnes	Lesjaverk	201302	Region	Dombås - Åndalsnes
Region	Hamar - Røros	Auma	201303	Region	Hamar - Røros
Region	Bergen - Voss - Myrdal	Vaksdal	201304	Region	Bergen - Voss - Myrdal
Region	Trondheim - Storlien	Hommelvik	201305	Region	Trondheim - Storlien
Region	Trondheim - Røros	Marienborg	201306	Region	Trondheim - Røros
Region	Bodø - Rognan	Valnesfjord	201307	Region	Bodø - Rognan
Region	Drammen - Dal	Sandvika	201308	Region	Drammen - Dal
Region	Asker - Kongsvinger	Skøyen	201310	Region	Asker - Kongsvinger
Region	Skøyen - Moss	Lysaker	201311	Region	Skøyen - Moss
Region	Oslo - Jaren	Tomter	201315	Region	Oslo - Jaren
Region	Lerkendal - Stjørdal/Steinkjer	Sparbu	201313	Region	Lerkendal - Stjørdal/Steinkjer
Region	Nelaug - Arendal	Bøylestad	201314	Region	Nelaug - Arendal
Region	Oslo - Jaren	Snippen	201315	Region	Oslo - Jaren
Region	Flåmsbana	Berekvam	201316	Region	Flåmsbana
Intercity	Halden - Gjøteberg	Ed	211317	Intercity	Halden - Gjøteberg
Intercity	Oslo - Gjøvik	Kjelsås	211318	Intercity	Oslo - Gjøvik
Lokal	Stavanger - Egersund	Gausel	101401	Lokal	Stavanger - Egersund
Lokal	Bergen - Arna	Bergen	101402	Lokal	Bergen - Arna
Lokal	Spikkestad - Lillestrøm	Bondivann	101403	Lokal	Spikkestad - Lillestrøm
Fjernekspress		Stange	#/T	#/T	
Region	Hamar - Røros	Elverum	201303	Region	Hamar - Røros
Intercity	Regiontog Oslo - Lillehammer	Tangen	211202	Intercity	Regiontog Oslo - Lillehammer
Lokal	Spikkestad - Lillestrøm	Gulhella	101403	Lokal	Spikkestad - Lillestrøm

W
LB

Trafikkavtale Trafikkpakke 2 Nord

- Fjerntog (FJ-tog) Trondheim S – Bodø
- Fjerntog (FJ-tog) Oslo S – Trondheim S
- Regiontog (R-tog) Rognan – Bodø
- Regiontog (R-tog) Lundamo/Melhus – Trondheim S – Steinkjer
- Regiontog (R-tog) Dombås – Åndalsnes
- Regiontog (R-tog) Heimdal – Trondheim S – Storlien
- Regiontog (R-tog) Hamar – Røros – Trondheim S

Vedlegg D-3-2 Rapporteringsmal årlig

Endringslogg

Versjon	Hva	Dato
1.0	Vedlegg D-3-2.	28.06.2019

Oppdragsgivers rapporteringsmal årlig følger av filen «Vedlegg D-3-2 Rapporteringsmal årlig.xlsx».

Rapport	Periode	År	Kontrakt	Togsetskan	Togkategori	Togprodukt	Reiser med tilleggprodukt	Reiser med soveplass	Passasjerkm med tilleggprodukt	Passasjerkm med soveplass	Evt justering for periodeframmed	Reiser med billett til ordinær pris	Personkm med billett til ordinær pris	Reiser med sosiale rabatter	Personkm med sosiale rabatter	Kode
Report_C	01			Train_compan	Train_Categor	Train_Product	Travels_W_add	Travels_In_sit	Passenger_Km_W	Passenger_Km_sit	Adjust_for_incom	Travels_W_regular	Person_Km_standard	Travels_W_social	Person_Km_W_soc	Code_C
Marked	02															Ingen kode
Marked	03															Ingen kode
Marked	04															Ingen kode
Marked	05															Ingen kode
Marked	06															Ingen kode

LB
HAN

LB
M

Rapport	Periode	År	Kontrakt	Togselskap	TEN	Enkelbillett	Månedskort
Report_c	Termin_c	Aar_c	Contract_c	Train_company_c	TEN_c	Single_ticket_c	Season_ticket_c
Takstregulering					1		
Takstregulering					2		
Takstregulering					3		
Takstregulering					4		
Takstregulering					5		
Takstregulering					6		
Takstregulering					7		
Takstregulering					8		
					9		
					10		
					11		
					12		
					13		
					14		
					15		
					16		
					17		
					18		
					19		
					20		
					21		
					22		
					23		
					24		
					25		
					26		
					27		
					28		
					29		
					30		
					31		

Rapport	Periode	År	Kontrakt	Togsetelskap	Togkategori	Togprodukt	Art	Navn	Beløp	Margin	Kode
Report__c	Termn__c	Ar__c	Contract	Train_compa	Train_Category	Product__c	Cost_Level__c	Cost_Level2__c	Amount__Value	Pc	Code__c
Produktøkonomi	1. tertial	2017	NSB AS	Fjern	Nattog Oslo - Bergen	Trafikkintekter					
Produktøkonomi	1. tertial	2017	NSB AS	Fjern	Nattog Oslo - Bergen	Øvrige inntekter					
Produktøkonomi	1. tertial	2017	NSB AS	Fjern	Nattog Oslo - Bergen	Sum inntekter					
Produktøkonomi	1. tertial	2017	NSB AS	Fjern	Nattog Oslo - Bergen	Togproduksjonskostnader	Kjørende personale				
Produktøkonomi	1. tertial	2017	NSB AS	Fjern	Nattog Oslo - Bergen	Togproduksjonskostnader	Støtteaktiviteter, personale				
Produktøkonomi	1. tertial	2017	NSB AS	Fjern	Nattog Oslo - Bergen	Togproduksjonskostnader	Energi kostnader togfremføring				
Produktøkonomi	1. tertial	2017	NSB AS	Fjern	Nattog Oslo - Bergen	Togproduksjonskostnader	Andre togproduksjonskostnader, inkl. adm				
Produktøkonomi	1. tertial	2017	NSB AS	Fjern	Nattog Oslo - Bergen	Vedlikehold	Egne kostnader				
Produktøkonomi	1. tertial	2017	NSB AS	Fjern	Nattog Oslo - Bergen	Vedlikehold	Vedlikeholdskontrakter (eksterne)				
Produktøkonomi	1. tertial	2017	NSB AS	Fjern	Nattog Oslo - Bergen	Vedlikehold	Verkstedleie				
Produktøkonomi	1. tertial	2017	NSB AS	Fjern	Nattog Oslo - Bergen	Markedskostnader	Salg- og markedsføringskostnader (egne)				
Produktøkonomi	1. tertial	2017	NSB AS	Fjern	Nattog Oslo - Bergen	Markedskostnader	Serverting				
Produktøkonomi	1. tertial	2017	NSB AS	Fjern	Nattog Oslo - Bergen	Markedskostnader	Salg- og billetteringskostnader (Entur)				
Produktøkonomi	1. tertial	2017	NSB AS	Fjern	Nattog Oslo - Bergen	Materiellkostnader	Materielle (Togmaterieil AS)				
Produktøkonomi	1. tertial	2017	NSB AS	Fjern	Nattog Oslo - Bergen	Materiellkostnader	Kapitalkostnader (eks interør, tungt vedlikehold)				
Produktøkonomi	1. tertial	2017	NSB AS	Fjern	Nattog Oslo - Bergen	Materiellkostnader	Andre materiellkostnader				
Produktøkonomi	1. tertial	2017	NSB AS	Fjern	Nattog Oslo - Bergen	Kjørevegsavgift					
Produktøkonomi	1. tertial	2017	NSB AS	Fjern	Nattog Oslo - Bergen	Avvikskostnader	Egne kostnader				
Produktøkonomi	1. tertial	2017	NSB AS	Fjern	Nattog Oslo - Bergen	Avvikskostnader	Underleverandører				
Produktøkonomi	1. tertial	2017	NSB AS	Fjern	Nattog Oslo - Bergen	Bedriftsgenerelle kostnader - andel konsern	Personall				
Produktøkonomi	1. tertial	2017	NSB AS	Fjern	Nattog Oslo - Bergen	Bedriftsgenerelle kostnader - andel konsern	Kapital				
Produktøkonomi	1. tertial	2017	NSB AS	Fjern	Nattog Oslo - Bergen	Bedriftsgenerelle kostnader - andel konsern	Andre				
Produktøkonomi	1. tertial	2017	NSB AS	Fjern	Nattog Oslo - Bergen	Forventet forløneste før vederlag fra oppdragsgiver					
Produktøkonomi	1. tertial	2017	NSB AS	Fjern	Nattog Oslo - Bergen	Egendekningsgrad					
Produktøkonomi	1. tertial	2017	NSB AS	Fjern	Nattog Oslo - Bergen	Vederlag fra oppdragsgiver					
Produktøkonomi	1. tertial	2017	NSB AS	Fjern	Nattog Oslo - Bergen	Driftsresultat					
Produktøkonomi	1. tertial	2017	NSB AS	Fjern	Nattog Oslo - Bergen	Driftsmargin					
Produktøkonomi	1. tertial	2017	NSB AS	Fjern	Nattog Oslo - Bergen	Bundet kapital	Materieil				
Produktøkonomi	1. tertial	2017	NSB AS	Fjern	Nattog Oslo - Bergen	Bundet kapital	Likvidtetsbehov				
Produktøkonomi	1. tertial	2017	NSB AS	Fjern	Nattog Oslo - Bergen	Bundet kapital	Annen kapital (andel konsern)				
Produktøkonomi	1. tertial	2017	NSB AS	Fjern	Nattog Oslo - Bergen	Bundet kapital	Sum bundet kapital				

LB
M

Måltid	Alt	Produksjon	Prosedur	Måtteltype	Rapport	Reining	Loket	Treffpunkt	Tid	Transport	Periode
Kjøtt med reiser	Trafikkutgifter	Kjøtt med personlig	Måttel	64	Marked	Øst	Mandag	Trafikkutsk. 1 ser	00:00	NSB AS	01
Reiser til ordning pris	Øvrige innvikler	Sjekkutgifter, personlig	Tentil	85	Billegg	Vest	Tirsdag	Trafikkutsk. 2 Nord	01:00	NSB Gjævekøper AS	02
Trafikkutsk. TEN	Sum innvikler	Egne kontinuer forberedning	Av	87	OD Innvikler intern	Nord	Onsdag	Astrio	02:30	SLAB	03
Trafikkutsk. fra indusert film.	Toproduksjonskostnader	Astrio toproduksjonskostnader, inkl. astrio	Sommer	Somv	OD Innvikler kassett	Ser	Torsdag		03:00	Flygvev AS	04
Passasjerer	Vekslingsut	Egne kontinuer	Rullebrunn	EI 16	OD Avtve mottall intern		Fredag		04:00		05
Parutagte bokser	Markedsføringskostnader	Vekslingskostnader (oktober)		89-3	OD Avtve mottall intern		Lørdag		05:00		06
Produksjon bokser	Kjøpskostnader	Vekslingskostnader (oktober)		89-3	OD Avtve mottall intern		Søndag		06:00		07
Solovrimen Stenover - tilsluttet serjantene	Kjøpskostnader	Slip- og mottakeløst (toprodukt)		89-3	OD Avtve mottall intern				07:00		08
Solovrimen Stenover - tilsluttet serjantene	Avskrivninger	Slip- og billegingskostnader (Etar 1)		89-3	OD Avtve mottall intern				08:00		09
Produksjon mellom (tentil)	Avskrivninger	Materialer (Etar 1)		72	OD Avtve mottall intern				09:00		10
Operatørværning og utrustning 1 % (tentil)	Forventet forpremtall for vedlegg fra oppdragsvev	Materialer (Etar 1)		73	OD Avtve mottall intern				10:00		11
Operatørværning og utrustning 1 % (tentil)	Egenetkjøp	Kapitalkostnader (internt, langt veikslings)		74	Produksjon				11:00		12
Trafikkutsk. 1 % (tentil)	Vedlegg fra oppdragsvev	Andre materielkostnader		75	Materialisering				12:00		13
Avtall innviklinger og utrustning (tentil)	Differensial	Utleieværdier		92	Produksjonskostnader				13:00		14
Avtall innviklinger og utrustning (tentil)	Differensial	Personell		93	Produksjonskostnader				14:00		15
Avtall innviklinger og utrustning (tentil)	Bundet kapital	Kapital		93	Produksjonskostnader				15:00		16
Avtall innviklinger og utrustning (tentil)	Kjøpskostnader for 2017	Andre			Avskrivninger				16:00		17
Avtall innviklinger og utrustning (tentil)		Materialer			Skudd				17:00		18
Avtall innviklinger og utrustning (tentil)		Likviditetsbeveg			Oppkjøp				18:00		19
Avtall innviklinger og utrustning (tentil)		Avtall innvikler (inkl. kornet)			Marked 1-tentil				19:00		20
Avtall innviklinger og utrustning (tentil)		Sum bundet kapital			Produksjon 1-tentil				20:00		21
Avtall innviklinger og utrustning (tentil)		Stikkutgifter og forberedning			Produksjon 2 - Tentil				21:00		22
Avtall innviklinger og utrustning (tentil)		Utdrag av kostnader			Dokumenter og utrustning				22:00		23
Avtall innviklinger og utrustning (tentil)		Kontrollkostnader			Parallellt 1-tentil				23:00		24
Avtall innviklinger og utrustning (tentil)		Utdrag av kostnader			Parallellt 2-tentil						25
Avtall innviklinger og utrustning (tentil)		Utdrag av kostnader			Parallellt 3-tentil						26
Avtall innviklinger og utrustning (tentil)		Utdrag av kostnader			Parallellt 4-tentil						27
Avtall innviklinger og utrustning (tentil)		Utdrag av kostnader			Parallellt 5-tentil						28
Avtall innviklinger og utrustning (tentil)		Utdrag av kostnader			Parallellt 6-tentil						29
Avtall innviklinger og utrustning (tentil)		Utdrag av kostnader			Parallellt 7-tentil						30
Avtall innviklinger og utrustning (tentil)		Utdrag av kostnader			Parallellt 8-tentil						31
Avtall innviklinger og utrustning (tentil)		Utdrag av kostnader			Parallellt 9-tentil						32
Avtall innviklinger og utrustning (tentil)		Utdrag av kostnader			Parallellt 10-tentil						33
Avtall innviklinger og utrustning (tentil)		Utdrag av kostnader			Parallellt 11-tentil						34
Avtall innviklinger og utrustning (tentil)		Utdrag av kostnader			Parallellt 12-tentil						35
Avtall innviklinger og utrustning (tentil)		Utdrag av kostnader			Parallellt 13-tentil						36
Avtall innviklinger og utrustning (tentil)		Utdrag av kostnader			Parallellt 14-tentil						37
Avtall innviklinger og utrustning (tentil)		Utdrag av kostnader			Parallellt 15-tentil						38
Avtall innviklinger og utrustning (tentil)		Utdrag av kostnader			Parallellt 16-tentil						39
Avtall innviklinger og utrustning (tentil)		Utdrag av kostnader			Parallellt 17-tentil						40
Avtall innviklinger og utrustning (tentil)		Utdrag av kostnader			Parallellt 18-tentil						41
Avtall innviklinger og utrustning (tentil)		Utdrag av kostnader			Parallellt 19-tentil						42
Avtall innviklinger og utrustning (tentil)		Utdrag av kostnader			Parallellt 20-tentil						43
Avtall innviklinger og utrustning (tentil)		Utdrag av kostnader			Parallellt 21-tentil						44
Avtall innviklinger og utrustning (tentil)		Utdrag av kostnader			Parallellt 22-tentil						45
Avtall innviklinger og utrustning (tentil)		Utdrag av kostnader			Parallellt 23-tentil						46
Avtall innviklinger og utrustning (tentil)		Utdrag av kostnader			Parallellt 24-tentil						47
Avtall innviklinger og utrustning (tentil)		Utdrag av kostnader			Parallellt 25-tentil						48
Avtall innviklinger og utrustning (tentil)		Utdrag av kostnader			Parallellt 26-tentil						49
Avtall innviklinger og utrustning (tentil)		Utdrag av kostnader			Parallellt 27-tentil						50
Avtall innviklinger og utrustning (tentil)		Utdrag av kostnader			Parallellt 28-tentil						51
Avtall innviklinger og utrustning (tentil)		Utdrag av kostnader			Parallellt 29-tentil						52
Avtall innviklinger og utrustning (tentil)		Utdrag av kostnader			Parallellt 30-tentil						53
Avtall innviklinger og utrustning (tentil)		Utdrag av kostnader			Parallellt 31-tentil						54
Avtall innviklinger og utrustning (tentil)		Utdrag av kostnader			Parallellt 32-tentil						55
Avtall innviklinger og utrustning (tentil)		Utdrag av kostnader			Parallellt 33-tentil						56
Avtall innviklinger og utrustning (tentil)		Utdrag av kostnader			Parallellt 34-tentil						57
Avtall innviklinger og utrustning (tentil)		Utdrag av kostnader			Parallellt 35-tentil						58
Avtall innviklinger og utrustning (tentil)		Utdrag av kostnader			Parallellt 36-tentil						59
Avtall innviklinger og utrustning (tentil)		Utdrag av kostnader			Parallellt 37-tentil						60
Avtall innviklinger og utrustning (tentil)		Utdrag av kostnader			Parallellt 38-tentil						61
Avtall innviklinger og utrustning (tentil)		Utdrag av kostnader			Parallellt 39-tentil						62
Avtall innviklinger og utrustning (tentil)		Utdrag av kostnader			Parallellt 40-tentil						63
Avtall innviklinger og utrustning (tentil)		Utdrag av kostnader			Parallellt 41-tentil						64
Avtall innviklinger og utrustning (tentil)		Utdrag av kostnader			Parallellt 42-tentil						65
Avtall innviklinger og utrustning (tentil)		Utdrag av kostnader			Parallellt 43-tentil						66
Avtall innviklinger og utrustning (tentil)		Utdrag av kostnader			Parallellt 44-tentil						67
Avtall innviklinger og utrustning (tentil)		Utdrag av kostnader			Parallellt 45-tentil						68
Avtall innviklinger og utrustning (tentil)		Utdrag av kostnader			Parallellt 46-tentil						69
Avtall innviklinger og utrustning (tentil)		Utdrag av kostnader			Parallellt 47-tentil						70
Avtall innviklinger og utrustning (tentil)		Utdrag av kostnader			Parallellt 48-tentil						71
Avtall innviklinger og utrustning (tentil)		Utdrag av kostnader			Parallellt 49-tentil						72
Avtall innviklinger og utrustning (tentil)		Utdrag av kostnader			Parallellt 50-tentil						73
Avtall innviklinger og utrustning (tentil)		Utdrag av kostnader			Parallellt 51-tentil						74
Avtall innviklinger og utrustning (tentil)		Utdrag av kostnader			Parallellt 52-tentil						75
Avtall innviklinger og utrustning (tentil)		Utdrag av kostnader			Parallellt 53-tentil						76
Avtall innviklinger og utrustning (tentil)		Utdrag av kostnader			Parallellt 54-tentil						77
Avtall innviklinger og utrustning (tentil)		Utdrag av kostnader			Parallellt 55-tentil						78
Avtall innviklinger og utrustning (tentil)		Utdrag av kostnader			Parallellt 56-tentil						79
Avtall innviklinger og utrustning (tentil)		Utdrag av kostnader			Parallellt 57-tentil						80
Avtall innviklinger og utrustning (tentil)		Utdrag av kostnader			Parallellt 58-tentil						81
Avtall innviklinger og utrustning (tentil)		Utdrag av kostnader			Parallellt 59-tentil						82
Avtall innviklinger og utrustning (tentil)		Utdrag av kostnader			Parallellt 60-tentil						83
Avtall innviklinger og utrustning (tentil)		Utdrag av kostnader			Parallellt 61-tentil						84
Avtall innviklinger og utrustning (tentil)		Utdrag av kostnader			Parallellt 62-tentil						85
Avtall innviklinger og utrustning (tentil)		Utdrag av kostnader			Parallellt 63-tentil						86
Avtall innviklinger og utrustning (tentil)		Utdrag av kostnader			Parallellt 64-tentil						87
Avtall innviklinger og utrustning (tentil)		Utdrag av kostnader			Parallellt 65-tentil						88
Avtall innviklinger og utrustning (tentil)		Utdrag av kostnader			Parallellt 66-tentil						89
Avtall innviklinger og utrustning (tentil)		Utdrag av kostnader			Parallellt 67-tentil						90
Avtall innviklinger og utrustning (tentil)		Utdrag av kostnader			Parallellt 68-tentil						91
Avtall innviklinger og utrustning (tentil)		Utdrag av kostnader			Parallellt 69-tentil						92
Avtall innviklinger og utrustning (tentil)		Utdrag av kostnader			Parallellt 70-tentil						93
Avtall innviklinger og utrustning (tentil)		Utdrag av kostnader			Parallellt 71-tentil						94
Avtall innviklinger og utrustning (tentil)		Utdrag av kostnader			Parallellt 72-tentil						95
Avtall innviklinger og utrustning (tentil)		Utdrag av kostnader			Parallellt 73-tentil						96
Avtall innviklinger og utrustning (tentil)		Utdrag av kostnader			Parallellt 74-tentil						97
Avtall innviklinger og utrustning (tentil)		Utdrag av kostnader			Parallellt 75-tentil						98
Avtall innviklinger og utrustning (tentil)		Utdrag av kostnader			Parallellt 76-tentil						99
Avtall innviklinger og utrustning (tentil)		Utdrag av kostnader			Parallellt 77-tentil						100

Handwritten signatures and initials in blue ink.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70	71	72	73	74	75	76	77	78	79	80	81	82	83	84	85	86	87	88	89	90	91	92	93	94	95	96	97	98	99	100
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70	71	72	73	74	75	76	77	78	79	80	81	82	83	84	85	86	87	88	89	90	91	92	93	94	95	96	97	98	99	100

lb
lw

Alle stasjoner
Alna
Alvdal
Arendal
Arna
Åker
Åskim
Atna
Audnedal
Auli
Auma
Bellingmo
Berekvam
Bergen
Bergsgrav
Berkåk
Billingstad
Bjerka
Bjørli
Bjørnfjell
Blaker
Blakstad
Bleiken
Blomheller
Blommenholm
Bodung
Bode
Bondvann
Brakerøys
Breland
Brumunddal
Brusand
Bryn
Bryne
Bråstad
Bø
Bøyestad
Charlottenberg (grense)
Dal
Dale
Darbu
Dombås
Dovre
Drammen
Drangedal
Drevvatn
Dunderland
Ed
Egersund
Eidsberg
Eidsvoll
Eidsvoll Verk
Eikenes
Eina
Elverum
Evenstad
Fauske
Fetsund
Fjellhamar
Flaten
Flå
Flåm
Fredrikstad
Frogner
Froland
Garddal
Gausel
Geilo
Gjerstad
Gjevik
Glåmos
Gol
Gran
Grefsen
Grevserud
Grong
Gronud
Grua
Gudå
Gulhella
Gulskogen
Gyland
Göteborg
Haga
Hakadal
Halden
Haltdalen
Hamar
Hauaborg
Hauestad
Harestua
Harran
Hauerseier
Haugestøl
Haugenstua
Haukeø
Heggedal
Hegra
Heia
Heimdal
Hell
Hellsvik
Hjerkinn
Hokksund
Holmestrand
Holmlia
Hommelvik
Hunderfossen
Hvalstad
Høn
Hønefoss
Høvik
Høybråten
Hårøyna
Ilseng
Jaren
Jessheim
Jerstad
Jättavågen
Kambo
Katterat
Kjelsås
Kjose
Kjosfossen
Klepp
Kleppa
Knapstad

LB
LW

Kolbotn
Kongsberg
Kongsvinger
Kongsvoll
Koppang
Kopperå
Kotsøy
Kristiansand
Kråkstad
Kvam
Lademoen
Langhus
Langlete
Larvik
Lassemoen
Leangen
Leirsund
Lerkendal
Lesja
Lesjaverk
Levanger
Lier
Lilleby
Lillehammer
Lillestrøm
Lindeberg
Ljan
Lunde
Lunden
Lunner
Lysaker
Lønsdal
Lørenskog
Løten
Majavatn
Marienborg
Mariero
Marnardal
Melhus
Meråker
Mjøndalen
Mo i Rana
Moelv
Moi
Mosjøen
Moss
Movatn
Myrdal
Myrvoll
Mysen
Mørkved
Namsskogan
Narvik
Nationalteatret
Nelaug
Nerdrum
Nesbyen
Neslandsvatn
Nistherud
Nittedal
Nodeland
Nordagutu
Nordby
Nordstrand
Notodden
Nydalen
Nylende
Nærby
Ogna
Øklungen
Oppdal
Oppegård
Opphus
Os
Oslo Lufthavn
Oslo S
Otta
Paradis
Porsgrunn
Rakkestad
Raufoss
Reinsvoll
Reinunga
Reitan
Rena
Riksgränsen (Sverige)
Ringebu
Rise
Roa
Rognan
Rognes
Rombak
Ronglan
Rosenholm
Rovoll
Rygge
Retland
Rara
Reros
Røstad
Røyken
Råde
Rånåsfoss
Sagdalen
Sande
Sandefjord
Sandnes
Sandnes sentrum
Sandvika
Sarpsborg
Slingsås
Sira
Sirevåg
Skansen
Skarnes
Skatval
Ski
Skien
Skogn
Skonseng
Skoppum
Skotbu
Skøyen
Slependen
Slitu
Snartemo
Snippen

LB
L. A. M.

Snåsa
Sollbråtan
Sonsveien
Spørbu
Spikkestad
Spjudeberg
Stabekk
Stal
Stange
Stavanger stasjon
Steinberg
Steinkjer
Steinvik
Stjørdal
Stoa
Stokke
Storekvina
Storlien (grense)
Stryken
Strømmen
Støren
Svingen
Serumsand
Sæsterbekk
Tangen
Tolga
Tomter
Torp
Trofors
Trollhättan
Trondheim Lufthavn
Trondheim S
Trykkerud
Tuen
Tverlandet
Tynset
Tønsberg
Tøyen
Ustaoset
Vakås
Valnesfjord
Varhaug
Væringskollen
Vatnahalsen
Vegårshei
Vennefå
Verdal
Vestby
Vestfossen
Vevelstad
Vigrestad
Vikersund
Vikhammer
Vinstra
Voss
Øksnavadporten
Øxnered
Ål
Ålen
Åndalsnes
Åneby
Ås
Åsen

UB
LAW

Kategori	Fjern	Intercity	Region	Lokal	Regionekspres	Fjernekspres	Tilbringertjeneste til lufthavn	Alle	Total
Fjern	Dagtog Oslo - Bergen	Regiontog Oslo - Halden	Por-sgrunn - Notodden	Stavanger - Egersund			Tilbringertjeneste til lufthavn	Dagtog Oslo - Bergen	Total
Intercity	Dagtog Trondheim - Bodø	Regiontog Oslo - Lilleham	Dombås - Åndalsnes	Bergen - Arna			F1 Oslo S - Oslo lufthavn Flytoget	Dagtog Trondheim - Bodø	Ikke fordelt
Region	Dagtog Oslo - Trondheim	Regiontog Oslo - Skien	Hamar - Røros	Spikkestad - Lillestrøm			FIX Stabekk - Oslo lufthavn Flytoget	Dagtog Oslo - Trondheim	Ikke fordelt
Lokal	Dagtog Oslo - Stavanger	Regiontog Skien - Eidsvoll	Bergen - Voss - Myrdal	Stabekk - Ski			F2 Drammen - Oslo lufthavn Flytoget	Dagtog Oslo - Stavanger	
Regionekspres	Nattog Oslo - Bergen	Regiontog Drammen - Lille Trondheim - Storlien	Trondheim - Røros	Lokaltog Oslo				Nattog Oslo - Bergen	
Fjernekspres	Nattog Trondheim - Bodø	Intercitytrafikk	Bodø - Rognan	Nætrafikk				Nattog Trondheim - Bodø	
Tilbringertjeneste til lufthavn	Nattog Oslo - Trondheim		Drammen - Dal	Total				Nattog Oslo - Trondheim	
Total	Nattog Oslo - Stavanger		Kongsberg - Eidsvoll	Drammen-Lillestrøm				Nattog Oslo - Stavanger	
Ikke fordelt	Dagtog Oslo - Kristiansand		Åsker - Kongsvinger	Drammen-Dal				Nattog Oslo - Bergen	
	Nattog Oslo - Kristiansand		Stabekk - Moss	Kongsberg - Eidsvoll				Nattog Oslo - Trondheim	
	Dagtog Kristiansand - Stavanger		Skøyen - Mysen/Rakkesta	Kongsvinger - Skøyen				Regiontog Oslo - Lillehammer	
	Nattog Kristiansand - Stavanger		Lerkendal - Sjørdal/Steinl Ski - Skøyen	Skøyen - Notodden				Por-sgrunn - Notodden	
	Nattog		Nelaug - Arendal	Skøyen - Notodden				Dombås - Åndalsnes	
	Ferntrafikk		Oslo - Jaren	Spikkestad - Moss				Hamar - Røros	
			Fåmsbana	Rakkestad - Skøyen				Bergen - Voss - Myrdal	
			Halden - Gøteborg					Trondheim - Storlien	
			Oslo - Gløvik					Trondheim - Røros	
			Maretrafikk					Bodø - Rognan	
			Regiontrafikk					Drammen - Dal	

Halden - Gøteborg
 Oslo - Gløvik
 Stavanger - Egersund
 Bergen - Arna
 Spikkestad - Lillestrøm
 Stabekk - Ski

Ikke fordelt
 Ikke fordelt


Kategori	Togprod	Stasjon				
Fjern	Dagtog Trondheim - Bodø	Lassemoen	301102	Fjern	Dagtog Trondheim - Bodø	
Intercity	Regiontog Oslo - Halden	Lysaker	211201	Intercity	Regiontog Oslo - Halden	
Fjern	Dagtog Oslo - Bergen	Arna	301101	Fjern	Dagtog Oslo - Bergen	
Fjern	Nattog Oslo - Trondheim	Berkåk	301107	Fjern	Nattog Oslo - Trondheim	
Fjern	Nattog Oslo - Stavanger	Marnardal	301108	Fjern	Nattog Oslo - Stavanger	
Region	Lerkendal - Stjørdal/Steinkjer	Leangen	201313	Region	Lerkendal - Stjørdal/Steinkjer	
Region	Lerkendal - Stjørdal/Steinkjer	Lademoen	201313	Region	Lerkendal - Stjørdal/Steinkjer	
Fjern	Nattog Trondheim - Bodø	Trondheim S	301106	Fjern	Nattog Trondheim - Bodø	
Fjern	Dagtog Oslo - Trondheim	Lillestrøm	301103	Fjern	Dagtog Oslo - Trondheim	
Fjern	Dagtog Oslo - Stavanger	Lysaker	301104	Fjern	Dagtog Oslo - Stavanger	
Fjern	Nattog Oslo - Stavanger	Kongsberg	301108	Fjern	Nattog Oslo - Stavanger	
Lokal	Bergen - Arna	Gullhella	101402	Lokal	Bergen - Arna	
Intercity	Regiontog Oslo - Skien	Eikenes	211203	Intercity	Regiontog Oslo - Skien	
Region	Porsgrunn - Notodden	Trykkerud	201301	Region	Porsgrunn - Notodden	
Region	Dombås - Åndalsnes	Lesjaverk	201302	Region	Dombås - Åndalsnes	
Region	Hamar - Røros	Auma	201303	Region	Hamar - Røros	
Region	Bergen - Voss - Myrdal	Vaksdal	201304	Region	Bergen - Voss - Myrdal	
Region	Trondheim - Storlien	Hommelvik	201305	Region	Trondheim - Storlien	
Region	Trondheim - Røros	Marienberg	201306	Region	Trondheim - Røros	
Region	Bodø - Rognan	Valnesfjord	201307	Region	Bodø - Rognan	
Region	Drammen - Dal	Sandvika	201308	Region	Drammen - Dal	
Region	Asker - Kongsvinger	Skøyen	201310	Region	Asker - Kongsvinger	
Region	Skøyen - Moss	Lysaker	201311	Region	Skøyen - Moss	
Region	Oslo - Jaren	Tomter	201315	Region	Oslo - Jaren	
Region	Lerkendal - Stjørdal/Steinkjer	Sparbu	201313	Region	Lerkendal - Stjørdal/Steinkjer	
Region	Nelau - Arendal	Bøylestad	201314	Region	Nelau - Arendal	
Region	Oslo - Jaren	Snippen	201315	Region	Oslo - Jaren	
Region	Flåmsbana	Berekvam	201316	Region	Flåmsbana	
Intercity	Halden - Gøteborg	Ed	211317	Intercity	Halden - Gøteborg	
Intercity	Oslo - Gjøvik	Kjelsås	211318	Intercity	Oslo - Gjøvik	
Lokal	Stavanger - Egersund	Gausel	101401	Lokal	Stavanger - Egersund	
Lokal	Bergen - Arna	Bergen	101402	Lokal	Bergen - Arna	
Lokal	Spikkestad - Lillestrøm	Bondvann	101403	Lokal	Spikkestad - Lillestrøm	
Fjernrekspress		Stange	#/T			
Region	Hamar - Røros	Elverum	201303	Region	Hamar - Røros	
Intercity	Regiontog Oslo - Lillehammer	Tangen	211202	Intercity	Regiontog Oslo - Lillehammer	
Lokal	Spikkestad - Lillestrøm	Gullhella	101403	Lokal	Spikkestad - Lillestrøm	

Intercity

Togkategorikode		NSB togprodukt		Togkategori - og produkt er input, koden er resultat	
Topkategor	Kode	Togprodukt	Kode	Togkategor	Kode
Lokal	101 Lokal	Dagtog Oslo - Bergen	101 Bergshavnen	Fjern	Dagtog Oslo - Bergen
Region	201 Region	Dagtog Trondheim - Bodø	102 Nordlandbanen	Fjern	Dagtog Trondheim - Bodø
Intercity	211 Intercity	Dagtog Oslo - Trondheim	103 Dovrebanen	Fjern	Dagtog Trondheim - Trondheim
Regionekspres	221 Regionekspres	Dagtog Oslo - Stavanger	104 Sørlandbanen	Fjern	Dagtog Oslo - Stavanger
Fjern	301 Fjern	Nattog Oslo - Bergen	105 Bergshavnen	Fjern	Nattog Oslo - Bergen
Fjernekspres	311 Fjernekspres	Nattog Trondheim - Bodø	106 Nordlandbanen	Fjern	Nattog Trondheim - Bodø
Tilbringert, til luftna	401 Tilbringert, til luftna	Nattog Oslo - Trondheim	107 Dovrebanen	Fjern	Nattog Oslo - Trondheim
Total	901	Nattog Oslo - Stavanger	108 Sørlandbanen	Fjern	Nattog Oslo - Stavanger
Ikke fordelt	801	Dagtog Oslo - Kristiansand	109	Fjern	Dagtog Oslo - Stavanger
		Nattog Oslo - Kristiansand	110	Fjern	Nattog Oslo - Stavanger
		Dagtog Kristiansand - Stavanger	111	Fjern	Dagtog Oslo - Stavanger
		Nattog Kristiansand - Stavanger	112	Fjern	Nattog Oslo - Stavanger
		Nattog	113	Fjern	Nattog Oslo - Stavanger
		Fjertrafikk	114	Fjern	Nattog
		Regiontog Oslo - Halden	201 R20	Intercity	Regiontog Oslo - Halden
		Regiontog Oslo - Lillehammer	202 R10	Intercity	Regiontog Oslo - Lillehammer
		Regiontog Oslo - Ski	203 R11	Intercity	Regiontog Oslo - Ski
		Regiontog Oslo - Eidsvoll	204	Intercity	Regiontog Oslo - Eidsvoll
		Regiontog Drammen - Lilleham	205	Intercity	Regiontog Drammen - Lilleham
		Intercitytrafikk	206	Intercity	Intercitytrafikk
		Porgram - Notodden	301 Bartsberbanen	Region	Porgram - Notodden
		Domås - Andalsnes	302 Raumbanen	Region	Domås - Andalsnes
		Hamar - Røros	303 Rørosbanen	Region	Hamar - Røros
		Bergen - Voss - Myrdal	304 Bergen-Voss-Myrdal	Region	Bergen - Voss - Myrdal
		Trondheim - Storlien	305 Merakerbanen	Region	Trondheim - Storlien
		Bodø - Rognan	306 Trd-Røros	Region	Bodø - Rognan
		Drammen - Dal	307 SÅkenpendelen	Region	Drammen - Dal
		Kongsberg - Eidsvoll	308 I13	Region	Kongsberg - Eidsvoll
		Åker - Kongsvinger	309 I12	Region	Åker - Kongsvinger
		Ski - Moss	310 I14	Region	Ski - Moss
		Ski - Moss	311 I21	Region	Ski - Moss
		Ski - Moss	312 I22	Region	Ski - Moss
		Lerkendal - Sjørdal/Stenkjer	313 Trønderbanen	Region	Lerkendal - Sjørdal/Stenkjer
		Nelug - Arendal	314 Arendalsbanen	Region	Nelug - Arendal
		Oslo - Jærn	315 I3	Region	Oslo - Jærn
		Fårnstana	316 Fårnstana	Region	Fårnstana
		Halden - Gøteborg	317 Halden-Gøteborg	Region	Halden - Gøteborg
		Oslo - Gjøvik	318 R30	Region	Oslo - Gjøvik
		Matertrafikk	319	Region	Matertrafikk
		Regiontrafikk	320	Region	Regiontrafikk
		Stavanger - Egersund	401 Jærnbanen	Lokal	Stavanger - Egersund
		Bergen - Arna	402 Bergen-Arna	Lokal	Bergen - Arna
		Spiikkestad - Lillestrøm	403 L1	Lokal	Spiikkestad - Lillestrøm
		Stabekk - Ski	404 L2	Lokal	Stabekk - Ski
		Lokaltog Oslo	405	Lokal	Lokaltog Oslo
		Nærtrafikk	406	Lokal	Nærtrafikk
		Drammen-Lillestrøm	407	Lokal	Drammen-Lillestrøm
		Drammen-Dal	408	Lokal	Drammen-Dal
		Kongsberg - Eidsvoll	409	Lokal	Kongsberg - Eidsvoll
		Kongsvinger - Ski	410	Lokal	Kongsvinger - Ski
		Charlottenberg - Ski	411	Lokal	Charlottenberg - Ski
		Ski - Ski	412	Lokal	Ski - Ski
		Spiikkestad - Moss	413	Lokal	Spiikkestad - Moss
		Rakkestad - Ski	414	Lokal	Rakkestad - Ski
		Total	901	Total	901901
		Ikke fordelt	801	Ikke fordelt	801801
		Oslo-Karlsstad Stockholm Flytoget			
		Ostebanen			

UB
LW



Trafikkavtale Trafikkkpakke 2 Nord

- Fjerntog (FJ-tog) Trondheim S – Bodø
- Fjerntog (FJ-tog) Oslo S – Trondheim S
- Regiontog (R-tog) Rognan – Bodø
- Regiontog (R-tog) Lundamo/Melhus – Trondheim S – Steinkjer
- Regiontog (R-tog) Dombås – Åndalsnes
- Regiontog (R-tog) Heimdal – Trondheim S – Storlien
- Regiontog (R-tog) Hamar – Røros – Trondheim S

Vedlegg D-3-3 Rapporteringsmal ved behov

LB
LW

Endringslogg

Versjon	Hva	Dato
1.0	Vedlegg D-3-3.	28.06.2019

Oppdragsgivers rapporteringsmal for rapportering ved behov følger av filen «Vedlegg D-3-3 Rapporteringsmal ved behov.xlsx».

Kategori	Fjern	Intercity	Region	Lokal	Regionekspres	Fjernekspres	Tilbringertjeneste til lufthavn	Alle
Fjern	Dagtog Oslo - Bergen	Regiontog Oslo - Halden	Porsgrunn - Notodden	Stavanger - Egersund			F1 Oslo S - Oslo lufthavn Flytoget	Dagto Os Total
Intercity	Dagtog Trondheim - Bodø	Regiontog Oslo - Lilleham	Dombås - Åndalsnes	Bergen - Arna			F1X Stabekk - Oslo lufthavn Flytoget	Dagtog Trondheim - Bodø
Region	Dagtog Oslo - Trondheim	Regiontog Oslo - Skien	Hamar - Røros	Spikkestad - Lillestrøm			F2 Drammen - Oslo lufthavn Flytoget	Dagtog Oslo - Trondheim
Lokal	Dagtog Oslo - Stavanger	Regiontog Skien - Eidsvoll	Bergen - Voss - Myrdal	Stabekk - Ski				Dagtog Oslo - Stavanger
Regionekspres	Nattog Oslo - Bergen	Regiontog Drammen - Lill	Trondheim - Storlien	Lokaltog Oslo				Nattog Oslo - Bergen
Fjern	Nattog Trondheim - Bodø	Intercitytrafikk	Trondheim - Røros	Nærttrafikk				Nattog Trondheim - Bodø
Tilbringertjeneste til lufthavn	Nattog Oslo - Trondheim		Bodø - Rognan	Total				Nattog Oslo - Trondheim
Total	Nattog Oslo - Stavanger		Drammen - Dal					Nattog Oslo - Stavanger
	Dagtog Oslo - Kristiansand		Kongsberg - Eidsvoll					Nattog Oslo - Halden
	Nattog Oslo - Kristiansand		Asker - Kongsvinger					Regiontog Oslo - Lillehammer
	Dagtog Kristiansand - Stavanger		Stabekk - Moss					Regiontog Oslo - Skien
	Nattog Kristiansand - Stavanger		Skøyen - Mysen/Rakkestad					Porsgrunn - Notodden
	Nattog		Lerkendal - Stjørdal/Steinkjer					Dombås - Åndalsnes
	Fjerntrafikk		Nelau - Arendal					Hamar - Røros
			Oslo - Jaren					Bergen - Voss - Myrdal
			Flåmsbana					Trondheim - Storlien
			Halden - Gjøteborg					Trondheim - Røros
			Oslo - Gjøvik					Bodø - Rognan
			Matetrafikk					Drammen - Dal
			Regiontrafikk					Kongsberg - Eidsvoll
								Asker - Kongsvinger
								Stabekk - Moss
								Skøyen - Mysen/Rakkestad
								Lerkendal - Stjørdal/Steinkjer
								Nelau - Arendal
								Oslo - Jaren
								Flåmsbana
								Halden - Gjøteborg
								Oslo - Gjøvik
								Stavanger - Egersund
								Bergen - Arna
								Spikkestad - Lillestrøm
								Stabekk - Ski

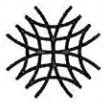
LB
Wp

Trafikkomplekter	Øvrige inntekter	Sum inntekter	Tegproduksjonskostnader	Vedlikehold	Materialkostnader	Ajrevingsavgift	Andre kostnader	Forventet fortjeneste før vederlag fra Oppdragsgjver	Egenbidrag	Bundet kapital
Trafikkomplekter	Øvrige inntekter	Sum inntekter	Tegproduksjonskostnader	Vedlikehold	Materialkostnader	Ajrevingsavgift	Andre kostnader	Forventet fortjeneste før vederlag fra Oppdragsgjver	Egenbidrag	Bundet kapital
Øvrige inntekter	Øvrige inntekter	Sum inntekter	Kjende personale	Egne kostnader	Sale og m Materialise (Egnetall AS)		Egne kostnader	Personell		
Sum inntekter	Øvrige inntekter	Sum inntekter	Stetteaktiviteter, personale	Vedlikeholdskontakter (Svevering)	Sale og m Materialise (Egnetall AS)		Egne kostnader	Kapital		
Tegproduksjonskostnader	Øvrige inntekter	Sum inntekter	Energikostnader togformfning	Veksteditore	Sale og m Materialise (Egnetall AS)	Ajrevingsavgift	Udeltarbeid	Andre		
Vedlikehold	Øvrige inntekter	Sum inntekter	Andre togproduksjonskostnader, inkl adm		Sale og m Materialise (Egnetall AS)		Udeltarbeid			
Materialkostnader	Øvrige inntekter	Sum inntekter			Sale og m Materialise (Egnetall AS)		Udeltarbeid			
Ajrevingsavgift	Øvrige inntekter	Sum inntekter			Sale og m Materialise (Egnetall AS)	Ajrevingsavgift	Udeltarbeid			
Materialkostnader	Øvrige inntekter	Sum inntekter			Sale og m Materialise (Egnetall AS)		Udeltarbeid			
Andre kostnader	Øvrige inntekter	Sum inntekter			Sale og m Materialise (Egnetall AS)		Udeltarbeid			
Bidraggenerelle kostnader	Øvrige inntekter	Sum inntekter			Sale og m Materialise (Egnetall AS)		Udeltarbeid			
andri konsern	Øvrige inntekter	Sum inntekter			Sale og m Materialise (Egnetall AS)		Udeltarbeid			
Forventet fortjeneste før	Øvrige inntekter	Sum inntekter			Sale og m Materialise (Egnetall AS)		Udeltarbeid			
Egenbidrag	Øvrige inntekter	Sum inntekter			Sale og m Materialise (Egnetall AS)		Udeltarbeid			
Vederlag fra Oppdragsgjver	Øvrige inntekter	Sum inntekter			Sale og m Materialise (Egnetall AS)		Udeltarbeid			
Driftresultat	Øvrige inntekter	Sum inntekter			Sale og m Materialise (Egnetall AS)		Udeltarbeid			
Driftresultat	Øvrige inntekter	Sum inntekter			Sale og m Materialise (Egnetall AS)		Udeltarbeid			
Bundet kapital	Øvrige inntekter	Sum inntekter			Sale og m Materialise (Egnetall AS)		Udeltarbeid			
Bundet kapital	Øvrige inntekter	Sum inntekter			Sale og m Materialise (Egnetall AS)		Udeltarbeid			

LB
W

Togkategorikode	Togkategorikode	NSB togprodukt	Kode	Togkategorikode	Togprodukt	Kode	Togkategorikode	Togprodukt	Kode	Togkategorikode	Togprodukt	Kode
Lokal	101	Lokal	101	Bergensbanen	Dagtog Oslo - Bergen	301101	Fjern	Dagtog Oslo - Bergen	301101	Fjern	Dagtog Trondheim - Bergen	301101
Region	201	Region	102	Nordlandsbanen	Dagtog Trondheim - Bodø	301102	Fjern	Dagtog Trondheim - Bodø	301102	Fjern	Dagtog Trondheim - Bodø	301102
Intercity	211	Intercity	103	Dovrebanen	Dagtog Oslo - Trondheim	301103	Fjern	Dagtog Oslo - Trondheim	301103	Fjern	Dagtog Oslo - Trondheim	301103
Regionekspres	221	Regionekspres	104	Sorlandsbanen	Dagtog Oslo - Stavanger	301104	Fjern	Dagtog Oslo - Stavanger	301104	Fjern	Dagtog Oslo - Stavanger	301104
Fjern	301	Fjern	105	Bergensbanen	Nattog Oslo - Bergen	301105	Fjern	Nattog Oslo - Bergen	301105	Fjern	Nattog Oslo - Bergen	301105
Fjern	311	Fjern	106	Nordlandsbanen	Nattog Trondheim - Bodø	301106	Fjern	Nattog Trondheim - Bodø	301106	Fjern	Nattog Trondheim - Bodø	301106
Tilbringertj. til luftna	401	Tilbringertj. til luftna	107	Dovrebanen	Nattog Oslo - Trondheim	301107	Fjern	Nattog Oslo - Trondheim	301107	Fjern	Nattog Oslo - Trondheim	301107
Total	901	Total	108	Sorlandsbanen	Nattog Oslo - Stavanger	301108	Fjern	Nattog Oslo - Stavanger	301108	Fjern	Nattog Oslo - Stavanger	301108
ikke fordelt	801	ikke fordelt	109		Dagtog Oslo - Kristiansand	301109	Fjern	Dagtog Oslo - Kristiansand	301109	Fjern	Dagtog Oslo - Kristiansand	301109
			110		Nattog Oslo - Kristiansand	301110	Fjern	Nattog Oslo - Kristiansand	301110	Fjern	Nattog Oslo - Kristiansand	301110
			111		Dagtog Kristiansand - Stavange	301111	Fjern	Dagtog Kristiansand - Stavange	301111	Fjern	Dagtog Kristiansand - Stavanger	301111
			112		Nattog Kristiansand - Stavange	301112	Fjern	Nattog Kristiansand - Stavange	301112	Fjern	Nattog Kristiansand - Stavanger	301112
			113		Nattog	301113	Fjern	Nattog	301113	Fjern	Nattog	301113
			114		Fjerntrafikk	301114	Fjern	Fjerntrafikk	301114	Fjern	Fjerntrafikk	301114
			201	R20	Regiontog Oslo - Halden	211201	Intercity	Regiontog Oslo - Halden	211201	Intercity	Regiontog Oslo - Halden	211201
			202	R10	Regiontog Oslo - Lillehammer	211202	Intercity	Regiontog Oslo - Lillehammer	211202	Intercity	Regiontog Oslo - Lillehammer	211202
			203	R11	Regiontog Oslo - Skien	211203	Intercity	Regiontog Oslo - Skien	211203	Intercity	Regiontog Oslo - Skien	211203
			204		Regiontog Skien - Eidsvoll	211204	Intercity	Regiontog Skien - Eidsvoll	211204	Intercity	Regiontog Skien - Eidsvoll	211204
			205		Regiontog Drammen - Lilleham	211205	Intercity	Regiontog Drammen - Lilleham	211205	Intercity	Regiontog Drammen - Lillehammer	211205
			206		Intercitytrafikk	211206	Intercity	Intercitytrafikk	211206	Intercity	Intercitytrafikk	211206
			301	Bratsbergbanen	Porsgrunn - Notodden	201301	Region	Porsgrunn - Notodden	201301	Region	Porsgrunn - Notodden	201301
			302	Raumabanen	Dombås - Andalsnes	201302	Region	Dombås - Andalsnes	201302	Region	Dombås - Andalsnes	201302
			303	Rørosbanen	Hamar - Røros	201303	Region	Hamar - Røros	201303	Region	Hamar - Røros	201303
			304	Bergen-Voss-Myrdal	Bergen - Voss - Myrdal	201304	Region	Bergen - Voss - Myrdal	201304	Region	Bergen - Voss - Myrdal	201304
			305	Merakerbanen	Trondheim - Storlien	201305	Region	Trondheim - Storlien	201305	Region	Trondheim - Storlien	201305
			306	Trd-Røros	Trondheim - Røros	201306	Region	Trondheim - Røros	201306	Region	Trondheim - Røros	201306
			307	Saltenpendelen	Bodø - Rognan	201307	Region	Bodø - Rognan	201307	Region	Bodø - Rognan	201307
			308	L13	Drammen - Dal	201308	Region	Drammen - Dal	201308	Region	Drammen - Dal	201308
			309	L12	Kongsberg - Eidsvoll	201309	Region	Kongsberg - Eidsvoll	201309	Region	Kongsberg - Eidsvoll	201309
			310	L14	Asker - Kongsvinger	201310	Region	Asker - Kongsvinger	201310	Region	Asker - Kongsvinger	201310
			311	L21	Skøyen - Moss	201311	Region	Skøyen - Moss	201311	Region	Skøyen - Moss	201311
			312	L22	Skøyen - Mysen	201312	Region	Skøyen - Mysen	201312	Region	Skøyen - Mysen	201312
			313	Trønderbanen	Lerkendal - Stjørdal/Steinkjer	201313	Region	Lerkendal - Stjørdal/Steinkjer	201313	Region	Lerkendal - Stjørdal/Steinkjer	201313
			314	Arendalsbanen	Nelau - Arendal	201314	Region	Nelau - Arendal	201314	Region	Nelau - Arendal	201314
			315	L3	Oslo - Jaren	201315	Region	Oslo - Jaren	201315	Region	Oslo - Jaren	201315
			316	Flåmsbana	Flåmsbana	201316	Region	Flåmsbana	201316	Region	Flåmsbana	201316
			317	Halden-Gøteborg	Halden - Gøteborg	201317	Region	Halden - Gøteborg	201317	Region	Halden - Gøteborg	201317
			318	R30	Oslo - Gjøvik	201318	Region	Oslo - Gjøvik	201318	Region	Oslo - Gjøvik	201318
			319		Matetraffikk	201319	Region	Matetraffikk	201319	Region	Matetraffikk	201319
			320		Regiontrafikk	201320	Region	Regiontrafikk	201320	Region	Regiontrafikk	201320
			401	Jærbanen	Stavanger - Egersund	101401	Lokal	Stavanger - Egersund	101401	Lokal	Stavanger - Egersund	101401
			402	Bergen-Arna	Bergen - Arna	101402	Lokal	Bergen - Arna	101402	Lokal	Bergen - Arna	101402
			403	L1	Spikkestad - Lillestrøm	101403	Lokal	Spikkestad - Lillestrøm	101403	Lokal	Spikkestad - Lillestrøm	101403
			404	L2	Stabekk - Ski	101404	Lokal	Stabekk - Ski	101404	Lokal	Stabekk - Ski	101404
			405		Lokal tog Oslo	101405	Lokal	Lokal tog Oslo	101405	Lokal	Lokal tog Oslo	101405
			406		Nærtrafikk	101406	Lokal	Nærtrafikk	101406	Lokal	Nærtrafikk	101406
			407		Drammen-Lillestrøm	101407	Lokal	Drammen-Lillestrøm	101407	Lokal	Drammen-Lillestrøm	101407
			408		Drammen-Dal	101408	Lokal	Drammen-Dal	101408	Lokal	Drammen-Dal	101408
			409		Kongsberg - Eidsvoll	101409	Lokal	Kongsberg - Eidsvoll	101409	Lokal	Kongsberg - Eidsvoll	101409
			410		Kongsvinger - Skøyen	101410	Lokal	Kongsvinger - Skøyen	101410	Lokal	Kongsvinger - Skøyen	101410
			411		Charlottenberg - Skøyen	101411	Lokal	Charlottenberg - Skøyen	101411	Lokal	Charlottenberg - Skøyen	101411
			412		Ski - Skøyen	101412	Lokal	Ski - Skøyen	101412	Lokal	Ski - Skøyen	101412
			413		Spikkestad - Moss	101413	Lokal	Spikkestad - Moss	101413	Lokal	Spikkestad - Moss	101413
			414		Rakkestad - Skøyen	101414	Lokal	Rakkestad - Skøyen	101414	Lokal	Rakkestad - Skøyen	101414
			901	Total	Total	901901	Total	Total	901901	Total	Total	901901
			801	ikke fordelt	ikke fordelt	801801	ikke fordelt	ikke fordelt	801801	ikke fordelt	ikke fordelt	801801
				Oslo-Karlstad-Stockholm								
				Flytoget								
				Ostbanen								

Handwritten signature or initials in blue ink.



Trafikkavtale Trafikkpakke 2 Nord

- Fjerntog (FJ-tog) Trondheim S – Bodø
- Fjerntog (FJ-tog) Oslo S – Trondheim S
- Regiontog (R-tog) Rognan – Bodø
- Regiontog (R-tog) Lundamo/Melhus – Trondheim S – Steinkjer
- Regiontog (R-tog) Dombås – Åndalsnes
- Regiontog (R-tog) Heimdal – Trondheim S – Storlien
- Regiontog (R-tog) Hamar – Røros – Trondheim S

Vedlegg E Obligatoriske avtaler

Endringslogg

Versjon	Hva	Dato
1.0	Vedlegg E.	28.06.2019



Trafikkavtale Trafikkpakke 2 Nord

- Fjerntog (FJ-tog) Trondheim S – Bodø
- Fjerntog (FJ-tog) Oslo S – Trondheim S
- Regiontog (R-tog) Rognan – Bodø
- Regiontog (R-tog) Lundamo/Melhus – Trondheim S – Steinkjer
- Regiontog (R-tog) Dombås – Åndalsnes
- Regiontog (R-tog) Heimdal – Trondheim S – Storlien
- Regiontog (R-tog) Hamar – Røros – Trondheim S

Vedlegg E-1 Avtale om leie av Kjøretøy

LD
Lan

Endringslogg

Versjon	Hva	Dato
1.0	Vedlegg E-1.	28.06.2019

Avtale om leie av tog m.v.

mellom

Norske tog AS

og

[Tilbudsvinner]

for trafikkavvikling under

Trafikpakke [X]

LB
LAW

Innhold

1.	Parter	4
2.	Leieavtalens avtaledokumenter, forrang og definisjoner	4
3.	Bakgrunn og overordnet om Partenes rettigheter og plikter til Leieobjektene	4
4.	Avtaleperioden og Leieperioden	6
5.	Leiepris.....	6
5.1	Leietagers plikt til å betale leiepris	6
5.2	Periodisering av betaling av leieprisen	7
6.	Nærmere om Leieobjektene	7
6.1	Leie av definerte Enkeltindivider – ved Leieperiodens oppstart	7
6.2	Endring av Enkeltindivider (Enkeltindividendring) underveis i Avtaleperioden	7
6.2.1	Generelt.....	7
6.2.2	Enkeltindividendring fastsatt av Utleier	8
6.2.3	Enkeltindividendring initiert av Leietager	9
6.3	Modifikasjoner, endringer og oppgraderinger av Enkeltindivider underveis i Leieperioden.....	9
6.3.1	Utleiers adgang	9
6.3.2	Leietagers adgang	9
6.3.3	Incentivdiskusjoner	10
6.3.4	Prisendring ved modifikasjon, endring og oppgradering av Enkeltindivid.....	10
6.4	Avledede Tilleggsytelser.....	10
6.4.1	Generelt.....	10
6.4.2	Ikke-tilgang til togrelaterte IT-systemer	10
6.4.3	Leie av Spesialverktøy	10
6.4.4	Leie av Kritiske komponenter.....	10
6.4.5	Teknisk Dokumentasjon	10
6.5	Tilleggstjenester fra Utleier.....	11
7.	Overlevering til Leietager	11
7.1	Generelt.....	11
7.2	Forberedelser som ikke er direkte knyttet til fysisk Overlevering.....	11
7.3	Overlevering og forberedelser som er direkte knyttet til fysisk Overlevering	12
7.4	Enkeltindividendring underveis i Avtaleperioden	13
7.5	Avledede Tilleggsytelser.....	13
8.	Leietagers bruk av Leieobjektene	13
8.1	Generelt.....	13
8.2	Leietagers bruk av Enkeltindividene.....	14
8.3	Leietagers bruk av Avledede Tilleggsytelser.....	14
9.	Vedlikehold og reparasjoner	14
9.1	Vedlikehold, reparasjon og renhold av Enkeltindividene	14
9.2	Vedlikehold av Avledede Tilleggsytelser	15
9.3	Incentivdiskusjoner	15
10.	Rapportering, inspeksjon/kontroll og oppfølging underveis i Leieperioden.....	15
10.1	Periodisk rapportering.....	15
10.2	Periodisk inspeksjon/kontroll.....	16
10.3	Særskilt pålagt rapportering og inspeksjon/kontroll	17
10.4	Særlig om oppfølging av Produsentgarantier i Leieperioden	17
11.	Leietagers plikt til å yte bistand til Utleier.....	17
12.	Tilbakelevering til Utleier	18
12.1	Generelt.....	18

12.2	Forberedelser som ikke er direkte knyttet til fysisk Tilbakelevering.....	18
12.3	Forberedelser som er direkte knyttet til fysisk Tilbakelevering og selve Tilbakeleveringen.....	18
12.4	Tilbakelevering underveis i Leieperioden.....	19
12.5	Avledede Tilleggsytelser.....	20
12.6	Leietagers reservedeler og komponenter direkte knyttet til Leieobjektene ved Leieperiodens utløp.....	20
13.	Etter Leieperiodens utløp – sluttoppgjør.....	20
14.	Garantier og forsikringer.....	20
14.1	Finansielle garantier.....	20
14.2	Forsikringer.....	21
15.	Overdragelse av rettigheter og plikter m.v.....	21
16.	Særskilt tvangsgrunnlag.....	21
17.	Immaterielle rettigheter.....	22
18.	Mislighold.....	22
18.1	Generelt om mislighold.....	22
18.2	Utleiers adgang til å nedlegge bruksforbud.....	22
18.3	Hevning.....	22
18.4	Erstatning.....	22
19.	Kommunikasjon og representanter.....	23
20.	Konfidensialitet.....	23
21.	Revisjonsrett.....	23
22.	Tvister.....	23
22.1	Forhandlinger.....	23
22.2	Lovvalg, anvendelse av bakgrunnsretten, tvisteløsning og eksklusivt verneting.....	24
23.	Overlevende bestemmelser.....	24
	Vedlegg A: Definisjoner.....	25

W
W

1. Parter

Utleier er Norske tog AS (organisasjonsnummer 917 445 060).

Leietager er [fullt rettssubjekt navn på Tilbudsvinner] (organisasjonsnummer [X]).

Utleier og Leietager omtales samlet som Partene og hver som en Part.

2. Leieavtalens avtaledokumenter, forrang og definisjoner

Leieavtalen består av dette Avtaledokumentet samt følgende vedlegg:

- Vedlegg A: Definisjoner
- Vedlegg B: Enkeltindividene
- Vedlegg C: Leiepris for Enkeltindividene
- Vedlegg D: Leie av Spesialverktøy og Kritiske komponenter
- Vedlegg E: Mal for «on demand»-bankgaranti
- Vedlegg F: Taksert forsikringsverdi for Enkeltindividene

Innenfor rammen av bestemmelsene i Leieavtalen kan Utleier ensidig endre Vedlegg B, Vedlegg C, Vedlegg D og Vedlegg F underveis i Avtaleperioden. I så fall gjelder det oppdaterte vedlegget istedenfor det opprinnelige vedlegget.

Utleiers endringer i Vedlegg B, Vedlegg C og Vedlegg D, underveis i Avtaleperioden må på forhånd være godkjent av Jernbanedirektoratet, som i denne forbindelse om nødvendig vil utferdige endringsordre i medhold av Trafikkavtalens punkt 12.2. første avsnitt bokstav d). Dette gjelder også endringer som er initiert av Leietager. Utleiers endring i Vedlegg F underveis i Avtaleperioden skal ikke godkjennes av Jernbanedirektoratet.

Dersom det skulle oppstå motstrid mellom Avtaledokumentet og vedleggene, har Avtaledokumentet forrang. Dernest har eventuelle oppdateringer og addendum inngått mellom partene forrang foran Avtaledokumentet og de opprinnelige vedleggene, som har rang i den rekkefølge som de er opplistet over.

Betegnelser skrevet med stor(e) forbokstav(er), er definert i Vedlegg A.

3. Bakgrunn og overordnet om Partenes rettigheter og plikter til Leieobjektene

Leieavtalen inngås i forbindelse med en samtidig inngåelse av Trafikkavtale for Trafikkpakke 1 (Sør) mellom Staten ved Jernbanedirektoratet og Leietager i egenskap av utøver av offentlig persontransport med tog. Partene skal ved hjelp av Leieavtalen bidra til å gi et trafiksikkert og mest mulig attraktivt, kundevennlig og effektivt persontogtilbud i tilknytning til nevnte Trafikkpakke.

Leieavtalen er et vedlegg til Trafikkavtalen. Trafikkavtalen er en forutsetning for Leieavtalen. Utleier gir gjennom Leieavtalen Leietager rett og plikt til å leie og benytte de gjennom Vedlegg B nærmere bestemte Enkeltindivider med tilhørende fastmontert utstyr og innredning, samt avledede tilleggsytelser i form av utleie av Spesialverktøy, Kritiske komponenter og Teknisk Dokumentasjon, heretter kalt Avledede Tilleggsytelser, som Utleier gjennom Leieavtalen stiller til Leietagers disposisjon for benyttelse i forbindelse med den Trafikkpakke som Trafikkavtalen gjelder. Enkeltindividene og Avledede Tilleggsytelser er samlet kalt Leieobjektene.

Omfanget av innleide Enkeltindivider vil i samsvar med Leieavtalens bestemmelser kunne endre seg i løpet av Avtaleperioden; Vedlegg B skal i så fall oppdateres tilsvarende.

Enkeltindividene leies «som de er» ved den første felles inspeksjon og kontroll av vedkommende Enkeltindivid som Partene skal foreta i tråd med punkt 7.3. Fra dette gjelder følgende unntak og presiseringer:

- a) Enkeltindividene vil bli påvirket gjennom normal slit og elde i tidsrommet fra nevnte inspeksjon og kontroll til Leieperiodens oppstart.
- b) Enkeltindividene skal være i overensstemmelse med gjeldende lover og forskrifter på tidspunktet for Overlevering.
- c) Enkeltindividene skal være i overensstemmelse med Leieavtalen.
- d) Utleier har forut for inngåelsen av Leieavtalen opplyst Leietager om eventuelle særlige forhold ved Enkeltindividene som Utleier kjente eller måtte kjenne til og burde forstå er av vesentlig betydning for Leietager.
- e) Enkeltindividene skal ved Overlevering være ryddet og rengjort.
- f) Utvendig og innvendig profileringsmerking på Enkeltindividene relatert til tidligere leietager skal enten være fjernet eller være av en slik art at den ikke etterlater varige spor eller skade på Enkeltindividene eller resulterer i behov for omlakking av Enkeltindividene når profileringsmerkene fjernes eller overklistres av Leietager.
- g) Alle mangler ved Enkeltindividene som påvirker sikkerhet og drift, og som normalt kan avdekkes ved vanlig bruk og/eller ved visuell og overflatebasert inspeksjon og kontroll, skal være utbedret. Øvrige mangler som normalt kan avdekkes ved vanlig bruk og/eller ved visuell og overflatebasert inspeksjon og kontroll og som det etter en kost-/nyttevurdering gir god mening å utbedre, skal også være utbedret. Den standard Enkeltindividene har hatt i tidligere persontransportbruk, skal være veiledende ved kost-/nyttevurderingen. Mangler som først konstateres eller oppstår etter den inspeksjon og kontroll som avholdes 28-14 dager før Overlevering i tråd med punkt 7.3, er likevel fullt ut Leietagers risiko og ansvar.
- h) Enkeltindividene skal ved Overlevering være vedlikeholdt i samsvar med Vedlikeholdsprogrammet.
- i) Utleier gir for hele Leieperioden en systemgaranti for de Enkeltindivider som til enhver tid omfattes av leieforholdet, med følgende innhold:

Utleier garanterer at Enkeltindividene ikke har systematiske feil på sikkerhetskritiske deler/komponenter som skyldes feilaktig fabrikasjon og utførelse eller feilaktig prosedyre i monteringsfasen. Med systematiske feil menes identiske feil med samme årsak som forekommer på tre eller flere av Utleiers Enkeltindivider av samme type, i og utenfor leieforholdet. Systemgarantien omfatter også det forhold at det i løpet av Leieperioden oppstår skade eller feil på 25% eller mer av identiske sikkerhetskritiske deler/komponenter i leieforholdet (feil utenfor leieforholdet er irrelevante).

Utleiers ansvar under systemgarantien er betinget av at Leietager fullt ut har fulgt det gjeldende Vedlikeholdsprogrammet og de brukskrav som følger av Leieavtalen og Teknisk Dokumentasjon samt fullt ut har oppfylt sine plikter vedrørende Vedlikehold og renhold. Feil forårsaket av tredjeparter, hærverk, Force Majeure og ulykker samt normal slitasje på deler og komponenter er heller ikke dekket av systemgarantien.

Hvis et problem som kan være omfattet av Utleiers systemgaranti, oppstår, skal Leietager innen rimelig tid melde problemet til Utleier og Leietager og Utleier skal vurdere årsaken. Dersom Partene er enige om at det foreligger en systematisk feil som er omfattet av systemgarantien, gjelder reglene i det påfølgende avsnitt. Dersom Partene ikke er enige om at vedkommende

LB
hsh

problem er omfattet av Utleiers systemgaranti, skal Partene i fellesskap søke å klarlegge om problemet faller inn under systemgarantiens virkeområde.

Ved feil som er omfattet av Utleiers systemgaranti, skal Utleier innen rimelig tid treffe adekvate korrigerende tiltak for å rette opp feilen. Utleier skal i samarbeide med Leietager utarbeide en adekvat utbedringsplan, som er tilpasset den systematiske feilens art og hensynet til å begrense dens sannsynlige effekt på Leietagers løpende drift.

Utleiers ansvar under denne systemgaranti er uansett begrenset til innen rimelig tid å utføre korrigerende tiltak som nevnt i forrige avsnitt og omfatter ingen andre rettigheter for Leietager.

For Avledede Tilleggsytelser gjelder følgende:

- j) Ved Overleveringen skal Spesialverktøyet som bestand og Kritiske komponenter som bestand tilfredsstillende vanlige krav til en bestand henholdsvis av brukt Spesialverktøy og brukte Kritiske komponenter, det vil si at Spesialverktøyet og de Kritiske komponenter skal være løpende vedlikeholdt, men at det kan være vanlig forekommende mangler ved enkelte av Spesialverktøyene og enkelte av de Kritiske komponenter.
- k) Teknisk Dokumentasjon skal være oppdatert ved Overlevering.

Leietager bærer i Leieperioden all risiko og ansvar for Leieobjektene, herunder for skade, ødeleggelse, tyveri, tap og/eller hendelig undergang på/av Leieobjektene, uavhengig av årsak, med mindre annet uttrykkelig er bestemt i Leieavtalen.

Leietager, eller den Leietaker velger å outsource utførelsen til, skal være «Entity in Charge of Maintenance», slik dette til enhver tid er definert i gjeldende offentligrettslige regler. Leietager skal i forbindelse med outsourcing som nevnt gjennom kontrakten med tredjepart sikre at Utleier får de samme meddelelser fra og samme innsyns- og kontrolladgang direkte fra/overfor vedkommende tredjepart som Utleier i medhold av Leieavtalen får/har fra/overfor Leietager. Leietager skal senest 15 Dager før outsourcingen trer i kraft, skriftlig varsle Utleier om hvem de aktuelle funksjoner er outsourcet til.

4. Avtaleperioden og Leieperioden

Avtaleperioden løper fra Avtaleinngåelsen til Leieperiodens opphør. Leieperioden starter samtidig med og har samme varighet som Trafikkperioden under Trafikkavtalen. Dersom Trafikkperioden opphører før den opprinnelig avtalte Trafikkperiodes utløp, opphører også Leieperioden fra samme opphørstidspunkt. Dersom Trafikkperioden forlenges utover den opprinnelige avtalte Trafikkperiode, forlenges Leieperioden tilsvarende.

Leieavtalen kan likevel heves i medhold av Leieavtalen punkt 18.3 uavhengig av Trafikkavtalen.

5. Leiepris

5.1 Leietagers plikt til å betale leiepris

Leietager plikter å betale den til enhver tid gjeldende leiepris for hvert Enkeltindivid som fremgår av Vedlegg C med senere oppdateringer. Forsikringspremie Leietager faktisk har betalt i medhold av punkt 14.2 fratrekkes i den leiepris som følger av Vedlegg C. Fratrekket gjøres i Leietagers første a konto-betaling til Utleier etter Leietagers faktiske betaling av forsikringspremie som nevnt.

Leietager betaler ikke særskilt tilleggsleie for de Avledede Tilleggsytelser.

Prisene i Vedlegg C gjelder inntil Utleier endrer leieprisen. Utleier har innenfor rammen av punkt 2 tredje avsnitt rett til ensidig å endre leieprisen og det øvrige innholdet i Vedlegg C ved å utferdige og oversende et nytt Vedlegg C. Nytt Vedlegg C trer i kraft fra det tidspunkt Utleier fastsetter, dog tidligst 45 Dager etter Utleiers oversendelse til Leietager

Leietager har ikke rett til å motsette seg Utleiers endringer i leieprisen og det øvrige innholdet i Vedlegg C. Bakgrunnen for dette er Trafikkavtalens punkt 12.2 første avsnitt bokstav d) jf. punkt 12.3 første avsnitt som fastsetter at «Oppdragsgiver skal kompensere Leverandørens merkostnader eller bortfall av inntekter som er en følge av de forholdene som gir grunnlag for endringsordren, eller fastslå de endringer i Leveransen eller andre ytelser som disse forholdene nødvendiggjør. Avtalt fast vederlag skal ved endringer justeres i tråd med prinsippet om at Leverandøren verken skal tjene eller tape på endringen. Dersom endringen medfører bortfall av kostnader eller økte inntekter, skal endringen redusere kjøpet med disse beløp. Alle økonomiske konsekvenser skal beregnes netto, med fradrag for Leverandørens besparelser eller økte inntekter. Der det i «Vedlegg B» er angitt enhetspriser, skal disse benyttes» og dermed legger denne endringsrisikoen på Staten ved Jernbanedirektoratet.

5.2 Periodisering av betaling av leieprisen

1/12-del av den estimerte årlige leiepris forfaller til betaling a konto den 23. Dag i hver kalendermåned, eller nærmeste forutgående bankdag. Leietagers a konto-betaling avregnes med endelig virkning for Partene 45 Dager etter utløpet av hvert Driftsår. Avregningsbeløpet forfaller til Leietagers betaling eller Utleiers tilbakebetaling 14 Dager etter at Utleier har meddelt Avregningsbeløpet til Leietager.

Ved leie for kortere tid enn en kalender måned vil leie beregnes på dags basis ut i fra antall dager i den relevante måneden.

6. Nærmere om Leieobjektene

6.1 Leie av definerte Enkeltindivider – ved Leieperiodens oppstart

Utleier skal på tidspunktet for Overlevering stille samtlige Enkeltindivider som opplistet i det på dette tidspunkt gjeldende Vedlegg B til Leietagers disposisjon. Leietager har i samsvar med punkt 8 fra samme tidspunkt rett og plikt til å ta i jevnt sirkulerende bruk samtlige Enkeltindivider som opplistet i det til enhver tid gjeldende Vedlegg B. Utleiers Avledede Tilleggsytelser er regulert i punkt 6.4.

6.2 Endring av Enkeltindivider (Enkeltindividendring) underveis i Avtaleperioden

6.2.1 Generelt

Bestanden av innleide Enkeltindivider kan i Avtaleperioden endres av Utleier midlertidig eller varig gjennom Enkeltindividendring i samsvar med de nedenstående bestemmelser. Dersom Utleier i medhold av dette punkt 6.2 fastsetter endringer som går utover 45 Dager regnet fra iverksettelsen, kan dette bare skje med Jernbanedirektoratets forutgående godkjennelse eller med forbehold om Jernbanedirektoratets etterfølgende godkjennelse, i sistnevnte tilfelle slik at endringen bortfaller 45 Dager etter iverksettelsen dersom Jernbanedirektoratet på dette tidspunkt ikke har godkjent endringen, men uansett slik at endringen for tidsrommet 0-45 Dager etter iverksettelsen er rettmessig selv om Jernbanedirektoratet etterfølgende ikke godkjenner endringen.

LB
LJA

Ved Enkeltindividendring opphører midlertidig eller varig Leietagers rett og plikt til å bruke Avgangs-Enkeltindividet/-ene fra endringstidspunktet og/eller Leietager får fra samme tidspunkt rett og plikt til å ta Tilgangs-Enkeltindividet/-ene i jevnt sirkulerende bruk i samsvar med punkt 8.

Ved varig Enkeltindividendring, jf. punkt 7.4 første avsnitt, skal Utleier ajourføre Vedlegg B. Ved midlertidig Enkeltindividendring, jf. punkt 7.4 annet avsnitt, skal Utleier utferdige et midlertidig Addendum til Vedlegg B.

Ved varig og midlertidig Enkeltindividendring skal den betalbare leieprisen refastsettes i samsvar med gjeldende Vedlegg C og den til enhver tid innleide bestand av Enkeltindivider med virkning fra endringstidspunktet/-ene. Slik endring i leieprisen skal likevel ikke skje ved Pålagt Tilgang av Utleier etter punkt 6.2.2d).

6.2.2 Enkeltindividendring fastsatt av Utleier

a) Utleiers varige Ombytning

Utleier kan med 45 Dagers varsel til Leietager varig ombytte Enkeltindivider opplistet i gjeldende Vedlegg B med andre Enkeltindivider. Tilgangs-Enkeltindivid skal ha samme eller tilnærmet samme bruksområde, kapasitet og kvalitet som Avgangs-Enkeltindivid. Leietaker skal gis en lengre varsellengde, tilpasset den situasjonen som gir opphav til behovet, såfremt trafikksikkerhetsmessige forhold gjør det nødvendig.

b) Utleiers midlertidige Ombytning

Utleier kan på fritt grunnlag med en varsellengde tilpasset den situasjon som gir opphav til behovet, midlertidig ombytte Enkeltindivider opplistet i gjeldende Vedlegg B med Enkeltindivider Leietager disponerer som Pålagt Tilgang. Tilgangs-Enkeltindivid skal om mulig ha tilsvarende bruksområde, kapasitet og kvalitet som Avgangs-Enkeltindivid. Utleier skal ved opphør av slik midlertidig Ombytning på samme måte gi Leietager varsel med en varsellengde tilpasset den situasjon som gir opphav til behovet.

c) Utleiers adgang til varig eller midlertidig å fastsette Avgang av Enkeltindivider

Utleier kan med 45 Dagers varsel til Leietager midlertidig eller varig fastsette Avgang av Enkeltindivid omfattet av leieforholdet når dette er nødvendig eller klart hensiktsmessig ut fra Utleiers totale utleiekabal hvor en balansert trafikkavvikling under Direktekjøpsavtalen og alle inngåtte Trafikkavtaler skal være styrende. Ved midlertidig Avgang skal Utleier varsle om hvilken periode avgangen gjelder for.

d) Pålagt Tilgang

For å holde bestanden av Enkeltindivider i og utenfor Leieavtalen i jevnt sirkulerende bruk kan Utleier med 45 Dagers varsel pålegge Leietager en Pålagt Tilgang av ytterligere Enkeltindivid/-er (utover de Enkeltindivider Leietager har leiet, eller allerede disponerer som Pålagt Tilgang) som skal settes i jevnt sirkulerende bruk i samsvar med punkt 8. Leietaker skal gis en lengre varsellengde, tilpasset den situasjonen som gir opphav til behovet, såfremt trafikksikkerhetsmessige forhold gjør det nødvendig.

Utleier skal ved varig eller midlertidig opphør av Pålagt Tilgang av Enkeltindivid gi Leietager 5 Dagers varsel. Ved midlertidig opphør skal Utleier varsle om hvilken periode opphøret gjelder for.

6.2.3 Enkeltindividering initiert av Leietager

a) Leietagers ønske om Tilgang av Enkeltindivider

Leietager kan underveis i Avtaleperioden anmode Utleier om leie av ytterligere Enkeltindivider, midlertidig eller for den resterende Leieperiode. Dersom Utleier hensett til Utleiers totale utleiesituasjon har egnet Enkeltindivid tilgjengelig for vedkommende tidsrom, skal Utleier normalt etterkomme Leietagers anmodning, men resulterende Tilgangs-Enkeltindivid er i så fall omfattet av reglene i punkt 6.2.2.

b) Leietagers ønske om Avgang av Enkeltindivider

Leietager kan underveis i Avtaleperioden anmode om Avgang av Enkeltindivider. Utleier har ikke plikt til å etterkomme en slik anmodning fra Leietager, men skal gjøre rimelige forsøk på å finne annen leietager for det/de Enkeltindivid/-er Utleier ønsker i Avgang. Dersom Utleier finner ny leietager til det aktuelle Enkeltindivid, skal Utleier normalt etterkomme Leietagers anmodning.

6.3 Modifikasjoner, endringer og oppgraderinger av Enkeltindivider underveis i Leieperioden

6.3.1 Utleiers adgang

Utleier har adgang til etter Avtaleinngåelsen og i Leieperioden å foreta modifikasjoner, endringer og oppgraderinger på ethvert Enkeltindivid, gitt at Leietager samtykker i at forhold av betydning for trafiksikkerhet er ivaretatt på en tilfredstillende måte for alle forhold som relateres til modifikasjonen, endringen eller oppgraderingen.

Modifikasjoner, endringer og oppgraderinger som aktiveres i Utleiers balanse og som overstiger 8 mill. kr. for vedkommende Enkeltindivid, kan bare foretas med Jernbanedirektoratets forutgående godkjennelse.

Slike modifikasjoner, endringer og oppgraderinger på Enkeltindivider skal skje med minimum 45 Dagers varsel fra Utleier til Leietager og på en måte som ikke unødig skaper problemer for Leietagers driftsavvikling.

6.3.2 Leietagers adgang

Leietager kan fremme ønske om eller forslag til modifikasjoner, endringer og oppgraderinger på ethvert Enkeltindivid. Utleier vil vurdere ønsket/forslaget i sammenheng med økonomi og i sammenheng med hvordan forslaget påvirker den enhetlige utformning av Utleiers totale bestand av vedkommende type Enkeltindivid i og utenfor Leieavtalen.

Leietager skal ved fremsettelse av ønske om eller forslag til modifikasjoner, endringer og oppgraderinger på Enkeltindivid oversende Utleier risikovurderinger utført i henhold til Leietagers risikostyringssystem og herunder redegjøre for ønskets/forslagets konsekvenser for kjøretøyets ytelser og de tekniske systemers verdi.

Dersom Utleier etterkommer Leietagers ønske eller forslag etter dette punkt 0 første avsnitt, skal Utleiers fastsettelse og gjennomføring av slike modifikasjoner, endringer og oppgraderinger skje i samsvar med punkt 6.3.1.

Ub
Ww

6.3.3 Incentivdiskusjoner

Når det er gått ett år av Leieperioden, skal Partene på fritt grunnlag møtes for å diskutere muligheten av å foreta modifikasjoner, endringer og oppgraderinger av Enkeltindividene, jf. også punkt 9.3. Intensjonen med møtet er å diskutere Partenes felles interesser i å opprettholde og videreutvikle Enkeltindividene og Avtalte Tilleggsytelser og hvor en balansert trafikkavvikling under Direktekjøpsavtalen og alle inngåtte Trafikkavtaler skal være styrende.

6.3.4 Prisendring ved modifikasjon, endring og oppgradering av Enkeltindivid

Modifikasjon, endring og oppgradering vil normalt gi opphav til at Utleier justerer Vedlegg C, som trer i kraft fra og med det påfølgende Driftsår, jf. punkt 5.

6.4 Avledede Tilleggsytelser

6.4.1 Generelt

Leietager har i samsvar med dette punkt 6.4 rett til å leie og benytte Avledede Tilleggsytelser fra Utleier i Leieperioden. Leietagers rett etter punkt 6.4.4 gjelder likevel fra det tidspunkt som følger av punkt 7.2. Leietager har kun rett til å benytte Utleiers Avledede Tilleggsytelser i direkte forbindelse med Leietagers egen, avtalehjemlede bruk av Enkeltindividene. Teknisk Dokumentasjon og Spesialverktøy som består av programvare, leies på ikke-eksklusiv basis.

6.4.2 Ikke-tilgang til togrelaterte IT-systemer

Ved Avtaleinngåelsen har ikke Utleier rettigheter eller tilgang til de landbaserte IT-systemer som det fastmonterte utstyr i Enkeltindividene er avhengig av.

6.4.3 Leie av Spesialverktøy

Utleier skal på tidspunktet for Overlevering stille Spesialverktøy som opplistet i Vedlegg D til Leietagers disposisjon i samsvar med de krav som følger av punkt 3.j). Leietager har fra samme tidspunkt rett og plikt til å ta hånd om og rett til å bruke de Spesialverktøy som er opplistet i Vedlegg D. Punkt 6.2.2 gjelder tilsvarende. Utleier skal i så fall oppdatere vedlegg D.

6.4.4 Leie av Kritiske komponenter

Utleier skal på tidspunktet for Overlevering stille Kritiske komponenter som opplistet i Vedlegg D til Leietagers disposisjon i samsvar med de krav som følger av punkt 3.j). Leietager har fra samme tidspunkt rett og plikt til å ta hånd om og rett til å bruke de Kritiske komponenter som er opplistet i Vedlegg D. Punkt 6.2.2 gjelder tilsvarende. Utleier skal i så fall oppdatere vedlegg D.

6.4.5 Teknisk Dokumentasjon

Teknisk Dokumentasjon omfatter følgende typer dokumentasjon for det aktuelle Enkeltindivid:

- a) beskrivelser av den enkelte type Enkeltindivid og tilhørende systemer (descriptions of vehicles and systems)
- b) godkjennelser,
- c) driftsmanualer (operation instructions),
- d) skilting (signs),
- e) programvare (software documentation),
- f) tegningsunderlag (drawings, schematics, lists),

- g) reparasjonsbeskrivelser,
- h) spesifikasjoner (specifications),
- i) Vedlikeholdsprogram(mer) (maintenance programme – maintenance instructions)
- j) dokumentasjon på utført vedlikehold og
- k) delekataloger og delelister (spare part catalogue – spare part lists).

Opplistingen er kun veiledende idet dokumentasjonens omfang og struktur varierer betydelig avhengig av den enkelte type Enkeltindivid.

Teknisk Dokumentasjon skal stilles til disposisjon i samsvar med punkt 7.2a)-7.2g) og skal tilfredsstillende kravene i punkt 3.k).

6.5 Tilleggstjenester fra Utleier

Leietager kan i Avtaleperioden anmode Utleier om bistand vedrørende knowhow, opplæring, testing, kompetanseoverføring og leie av ytterligere komponenter til Enkeltindividene og/eller andre ytelser enn Enkeltindivider og Avledede Tilleggsytelser. Omfang og prising av slike Tilleggstjenester må eventuelt avtales særskilt.

7. Overlevering til Leietager

7.1 Generelt

Overleveringen til Leietager skal i samsvar med dette punkt 7 i nødvendig utstrekning forberedes i perioden fra Avtaleinngåelsen til Leieperiodens oppstart.

Slik forberedelse skjer dels ved ulike aktiviteter som ikke er direkte knyttet til den fysiske Overlevering, se punkt 7.2, dels ved aktiviteter som har tilknytning til den fysiske Overleveringen, se punkt 7.3.

7.2 Forberedelser som ikke er direkte knyttet til fysisk Overlevering

Utleier skal før Overlevering:

- a) kvalitetssikre Teknisk Dokumentasjon,
- b) gi Leietager tilgang til Teknisk Dokumentasjon,
- c) klargjøre prosesser og etablere prosedyre for kommunikasjon og informasjonsutveksling (rapportering, godkjenninger, informasjon, inspeksjoner/kontroller) mellom Utleier og Leietager i Leieperioden,
- d) gi Leietager tilgang til i) Utleiers Vedlikeholdsinformasjonssystem (dog slik at Leietager for egen regning selv må anskaffe nødvendige IT-systemlisenser) og ii) til å rapportere data til Utleiers Vedlikeholdsinformasjonssystem, jf. punkt 10.1,
- e) sende melding til Statens jernbanetilsyn om ny Leietager av Enkeltindividene, og
- f) dersom Utleier ved Avtaleinngåelsen har konkrete planer om modifikasjoner, endringer eller oppgraderinger på Enkeltindividene, informere Leietager om dette, og håndtere det i henhold til punkt 6.3.1.

Leietager skal før Overlevering:

- g) yte nødvendig medvirkning til Utleier i forbindelse med Utleiers forberedelser nevnt over,
- h) sørge for etablering av nødvendige offentlige tillatelser for Leietager,
- i) etablere alle finansielle garantier i tråd med Trafikkavtalen og Leieavtalen punkt 14.1, og
- j) etter anmodning medvirke til Utleiers fullmaktsbaserte etablering av forsikring i tråd med punkt 14.2.

LB
Lester

Begge Parter skal:

- k) sørge for felles kontraktsgjennomgåelse, herunder gjennomgå alle gjeldende Produsentgarantier, som Leietager plikter å overvåke og følge opp i Avtaleperioden i tråd med punkt 10.1i) og punkt 10.4.

Ovennevnte forberedelser som ikke er direkte knyttet til fysisk Overlevering, skal være gjennomført og avsluttet senest 90 Dager før Overlevering, med mindre Partene skriftlig har avtalt noe annet.

7.3 Overlevering og forberedelser som er direkte knyttet til fysisk Overlevering

Ved Overlevering skal Enkeltindividene oppfylle kravene i punkt 3.a)-3.h).

Selve Overleveringen skjer formløst ved at Leietager ved Leieperiodens oppstart overtar driften av Enkeltindividene opplistet i Vedlegg B samt gis anledning til å ta i bruk de Avledede Tilleggsytelser. Leietager kan ikke nekte å motta Enkeltindividene eller Avledede Tilleggsytelser, med mindre Leieavtalen rettmessig termineres av en av Partene.

Forut for denne formløse Overleveringen skal etableringen og kontrollen av at Enkeltindividene ved Overlevering har de avtalte egenskaper, skje i tråd med dette punkt 7.3.

Utleier skal før Overlevering fjerne Enkeltindividenes nåværende utvendige profilering eller kontrollere at den lar seg fjerne eller overklistre i samsvar med punkt 3.f).

Utleier skal senest 180 Dager før Overlevering i egen regi inspisere og kontrollere Enkeltindividenes status og tilstand og fortløpende over tid og senest 120 Dager før Overlevering utbedre de mangler som skal utbedres.

Utleier skal deretter senest 90 Dager før Leieperiodens oppstart innkalle Leietager og nåværende leietager til en felles inspeksjon og Kontroll 1 av Enkeltindividene og Spesialverktøyet, som avvikles i løpet av en periode på maksimum 21 Dager. Utleier fører Protokoll 1 på Enkeltindivid-nivå fra denne felles inspeksjon og Kontroll 1, med angivelse av mangler.

Mangler skal utbedres av Utleier – såvidt mulig i regi av annet rettssubjekt (Produsent, annen leietager) som måtte ha ansvar for mangelen – senest 30 Dager før Overlevering. Utleier skal deretter innkalle Leietager og nåværende leietager til en endelig felles inspeksjon og Kontroll 2 av Enkeltindividene og Spesialverktøyet som avholdes i perioden 28-14 Dager før Overlevering. Denne endelige felles inspeksjon og Kontroll 2 trer istedenfor en formell overleveringsforretning. Utleier fører Protokoll 2 på Enkeltindivid-nivå fra denne endelige inspeksjon og Kontroll 2, med angivelse av gjenværende mangler. Utleier – såvidt mulig i regi av annet rettssubjekt (Produsent, annen leietager) som måtte ha ansvar for mangelen – skal deretter utbedre de gjenværende mangler før Overlevering. Mangler som først konstateres eller oppstår etter endelig felles inspeksjon og Kontroll 2, er fullt ut Leietagers risiko og ansvar. Det samme gjelder mangler som Utleier ikke har ansvar for etter bestemmelsene i punkt 3.a)-3.h).

Leietager må senest innen 45 Dager etter Overlevering reklamere skriftlig og med konkret angivelse til Utleier over ikke-utbedrede mangler. Mangler som Utleier deretter ikke utbedrer innen 75 Dager etter Overlevering og som Utleier har ansvar for å utbedre, kan Leietager utbedre for Utleiers regning. Påkrav med detaljert dokumentasjon av utbedringskostnaden må fremsendes skriftlig senest 135 Dager etter Overlevering. Krav fra Leietager som fremsendes senere enn 135 Dager etter Overlevering, har Utleier intet ansvar for.

7.4 Enkeltindividendring underveis i Avtaleperioden

Ved varig Enkeltindividendring underveis i Avtaleperioden i tråd med punkt 6.2 gjelder punkt 7.3 tilsvarende, dog slik at Utleier og Leietager i felleskap skaltilpasse fristene i punkt 7.3 til varselets lengde i punkt 6.2.. Likestilt med varig Enkeltindividendring i denne sammenheng er en midlertidig endring når Utleier på tidspunktet for endringen mener at den skal vare 45 Dager eller mer.

For endring som på tidspunktet for endringen av Utleier er ment å vare mindre enn 45 Dager, overtar Leietager Enkeltindividet «som det er» på tidspunktet for den nedennevnte forenklede inspeksjon og Kontroll 1. Selve Overleveringen skjer formløst ved at Leietager på det tidspunkt endringen trer i kraft, overtar driften av vedkommende Enkeltindivid. Leietager kan ikke nekte å motta Enkeltindividet. Utleier og Leietager avholder kort tid forut for eller senest på tidspunktet for Overlevering en forenklet inspeksjon og Kontroll 1 og utferdiger en Midlertidig Protokoll, hvor kjente og synlige mangler protokolleres. Mangler som først konstateres eller oppstår etter denne forenklede inspeksjon og Kontroll 1, er fullt ut Leietagers risiko og ansvar. Det samme gjelder mangler som Utleier ikke har ansvar for etter bestemmelsene i punkt 3.a)-3.h). Utleier – såvidt mulig i regi av annet rettssubjekt (Produsent, annen leietager) som måtte ha ansvar for mangelen – utbedrer så snart det praktisk er mulig, de mangler han har ansvaret for.

7.5 Avledede Tilleggsytelser

For Spesialverktøy gjelder punkt 6.4.3 og for Kritiske komponenter punkt 6.4.4. Leietager kvitterer på Vedlegg D for at Spesialverktøyet og de Kritiske komponenter er gjennomgått og overtatt i overensstemmelse med Leieavtalens krav.

For Teknisk Dokumentasjon gjelder punkt 7.2a)-7.2d). Leietager kvitterer på særskilt dokument for at Teknisk Dokumentasjon er gjennomgått og overtatt i overensstemmelse med Leieavtalens krav.

8. Leietagers bruk av Leieobjektene

8.1 Generelt

Leietager har rett til å bruke de Enkeltindivider og de Avledede Tilleggsytelser som til enhver tid er omfattet av Leieavtalen i forbindelse med gjennomføringen av Leietagers rettigheter og plikter under Trafikkavtalen. Alle Enkeltindivider, inklusive Pålagt Tilgang, plikter Leietager i hele Leieperioden å sette i jevnt sirkulerende bruk, herunder slik at Leietager også mot slutten av Leieperioden har plikt til ikke å redusere bruken av, eller tilpasse Vedlikehold for ett eller flere Enkeltindivider, f.eks. med sikte på at vedkommende Enkeltindivid ikke skal nå et revisjonsintervall.

Leietager har ikke rett til å bruke de Enkeltindivider og Avledede Tilleggsytelser som til enhver tid er omfattet av Leieavtalen annet enn i forbindelse med gjennomføringen av Leietagers rettigheter og plikter under Trafikkavtalen. Enkeltindividene kan kun benyttes i forbindelse med trafikkavvikling under den aktuelle Trafikkpakke og kan ikke settes i trafikk utenfor Trafikkområdet for vedkommende Trafikkpakke. Dersom Leietager har inngått avtale med staten ved Jernbanedirektoratet om mer enn en Trafikkpakke, har Leietager likevel rett til å benytte eksakt samme type Enkeltindivid på tvers av de Trafikkpakker Leietager har avtale for.

Verkstedsforsendelse av Enkeltindivider til land utenfor EØS- eller EFTA-området er ikke tillatt.

LB
LN

8.2 Leietagers bruk av Enkeltindividene

Leietagers bruk av Enkeltindividene skal være forsvarlig og i samsvar med god jernbaneskikk.

Leietager er ansvarlig for å oppfylle de til enhver tid gjeldende offentligrettslige regler og pålegg i tilknytning til Leietagers drift og bruk av Enkeltindividene i Avtaleperioden. Nye offentligrettslige regler som skjerper kravet til den fysiske utforming av Enkeltindividene, er Utleiers risiko.

Leietager har plikter å gjennomføre Vedlikehold som sikrer opprettholdelse av Enkeltindividenes forventede levetid og restverdi.

Leietager har ikke adgang til fysisk å endre Enkeltindividene uten særskilt avtale med Utleier. Leietager har likevel rett til å feste profileringsmerker på Enkeltindividenes utvendige langsider etter nærmere anvisning fra Utleier. Festing av slike profileringsmerker skal ikke etterlate varige spor eller skade på Enkeltindividene eller resultere i behov for omlakkering av Enkeltindividene når profileringsmerkene fjernes.

8.3 Leietagers bruk av Avledede Tilleggsytelser

Leietager har kun rett til å bruke de Avledede Tilleggsytelser i forbindelse med Leietagers egen, avtalehjemlede bruk av Enkeltindividene.

Leietager er ansvarlig for å oppfylle de til enhver tid gjeldende offentligrettslige regler og pålegg i tilknytning til Leietagers bruk av Avledede Tilleggsytelser i Avtaleperioden.

9. Vedlikehold og reparasjoner

9.1 Vedlikehold, reparasjon og renhold av Enkeltindividene

Leietager skal dokumentere alle endringer på Vedlikeholdsprogrammet og godkjente reservedeler som er gjort i forhold til det Vedlikeholdsprogram og de godkjente reservedeler som leietager ble informert om at gjaldt for Enkeltindividet frem til Overtagelse.

All dokumentasjon og underlag for endringer av Vedlikehold og godkjente reservedeler skal utleveres fra Leietager til Utleier før endringen gjennomføres, og vil deretter være Utleiers eiendom, jf. punkt 17.

Innenfor rammen av Leieavtalens bestemmelser har Leietager rett til å fastsette og endre Vedlikeholdsprogrammet og listen over godkjente reservedeler. Endring som er sikkerhetsmessig relatert, kan fastsettes av Leietager uten Utleiers forhåndsgodkjenning. For øvrige endringer skal Utleier gi sin forhåndsgodkjenning før endringen kan gjennomføres.

Leietager har kostnadsrisikoen for endringer som nevnt på Vedlikeholdsprogrammet, herunder ansvaret for Utleiers økonomiske tap dersom endringer Leietager har fastsatt uten forhåndsgodkjenning fra Utleier påvirker Enkeltindividets finansielle verdi.

Utleier skal innen 30 dager etter mottak av komplett underlag for endringen, gi skriftlig tilbakemelding på om endringsforslaget er godtatt. Endringsforslag kan kun avslås dersom det foreligger saklig grunn for avslag.

Leietager er ansvarlig for løpende å holde alle Enkeltindividene i bruksklar og godt vedlikeholdt stand. Leietager er ansvarlig for å gjennomføre aktivitetene i Vedlikeholdsprogrammet og alt som ellers er nødvendig for tilfredsstillende Vedlikehold, med tilhørende rapportering til Utleier, jf. punkt 10.1.

Leietager skal innhente Utleiers skriftlige forhåndsgodkjennelse av alle reparasjoner og korrektivt arbeid som ikke er beskrevet i Teknisk Dokumentasjon i forhold til at foreslått reperatur eller korrektivt arbeid sikrer kjøretøyets restverdi. Utleier skal innen 30 dager etter mottak av komplett underlag for forslaget, gi skriftlig tilbakemelding på om forslaget er godtatt. Endringsforslag kan kun avslås dersom det foreligger saklig grunn for avslag.

Leietager skal i forbindelse med alt Vedlikehold kun benytte godkjente reservedeler fra Teknisk Dokumentasjon i tråd med punkt 6.4.5k).

Leietager skal i forbindelse med renhold kun benytte renholdsmetoder og kjemikalier som er skriftlig forhåndsgodkjent av Utleier i forhold til at de ikke skader kjøretøyene. Utleier skal innen 30 dager etter mottak av komplett underlag for forslaget, gi skriftlig tilbakemelding på om forslaget er godtatt. Endringsforslag kan kun avslås dersom det foreligger saklig grunn for avslag.

Leietager skal kun benytte underleverandører som er kompetente og egnet til å utføre vedkommende type vedlikehold og renhold.

9.2 Vedlikehold av Avledede Tilleggsytelser

Punkt 9.1 gjelder tilsvarende for Leietagers vedlikehold av Spesialverktøy og Kritiske komponenter.

For Teknisk Dokumentasjon gjelder punkt 10.1 siste avsnitt.

9.3 Incentivdiskusjoner

Når det er gått ett år av Leieperioden, skal Partene på fritt grunnlag møtes for å diskutere muligheten av å innføre et endret Vedlikeholdsprogram, jf. også punkt 6.3.3. Intensjonen med møtet er å diskutere Partenes felles interesser for å opprettholde og videreutvikle Enkeltindividene og Avledede Tilleggsytelser og hvor en balansert trafikkavvikling under Direktekjøpsavtalen og alle inngåtte Trafikkavtaler skal være styrende.

10. Rapportering, inspeksjon/kontroll og oppfølging underveis i Leieperioden

10.1 Periodisk rapportering

Leietager skal fortløpende dokumentere og rapportere alt utført vedlikehold direkte til Utleiers Vedlikeholdsinformasjonssystem. Leietager skal i denne forbindelse enten benytte samme Vedlikeholdsinformasjonssystem som Utleier (dog slik at Leietager for egen regning selv må anskaffe nødvendige IT-systemlisenser) eller må selv etablere de nødvendige grensesnitt mellom Utleiers og sitt eget Vedlikeholdstyringssystem, slik at Leietager problemfritt for Utleier kan benytte sitt eget Vedlikeholdstyringssystem for å rapportere data til Utleiers Vedlikeholdsinformasjonssystem. Dersom Leietager ikke etablerer grensesnitt som nevnt, plikter Leietager uansett å benytte samme Vedlikeholdsinformasjonssystem som Utleier, slik at rapportering av vedlikeholdsdata til Utleier kan skje problemfritt. Uavhengig av hvilket system Leietager benytter, kan Utleier ved å endre sitt Vedlikeholdsinformasjonssystem endre utvalget og formatet av informasjon som Leietager skal dokumentere og rapportere til Utleier.

Ub
hva

Leietagers fortløpende dokumentering og rapportering etter første avsnitt skal blant annet filtreres på feiltype, type kjøretøy, funksjon, teknisk system, tid, konsekvens, kilometerstand per type kjøretøy, total kilometerstand og skal blant annet omfatte:

- a) oversikt over alt komponent- og deleforbruk splittet på forebyggende og korrektivt arbeid,
- b) feilhistorikk og utført korrektivt arbeid,
- c) utestående avvik etter inspeksjoner og protokollføring
- d) skader og korrektivt arbeid for utbedring av skader, og
- e) forbruk av slitasjedeler.

Leietager skal månedlig uoppfordret rapportere til Utleier:

- f) de ovennevnte data per kjøretøy og teknisk system, inklusive dataenes utvikling over hele Leieperioden,
- g) indikatorer for pålitelighet, tilgjengelighet og sikkerhet for Enkeltindividene i henhold til de krav som til enhver tid stilles fra myndigheter, infrastrukturforvaltere og Utleier,
- h) oversikt over alle kundeklager på Enkeltindividene med nærmere beskrivelse og antall,
- i) mangler og mulige mangler som kan dekkes av Produsentgarantier,
- j) feil og mangler i Teknisk Dokumentasjon, og
- k) prognoser minimum tre måneder før forfall for alle vedlikeholdsaktiviteter.

Leietager skal, når Utleier ber om det, rapportere til Utleier:

- l) diagnosedata i kombinasjon med feilhistorikk,
- m) komplett liste med Masterdata for alle komponenter,
- n) indikatorer for kundetilfredshet og passasjertellinger relatert til Enkeltindividene og
- o) Vedlikeholdskostnader per Enkeltindivid som gir kostindikator for løpte km/tid slik etterspurt av Utleier

Leietager skal så snart som mulig skriftlig påpeke overfor Utleier feil, mangler og eventuelle forslag til endringer i Teknisk Dokumentasjon for Utleiers vurdering av om Teknisk Dokumentasjon skal oppdateres. Dersom Leietager kommer med forslag til endringer, skal Leietager i nødvendig utstrekning samtidig dokumentere forslaget påvirkning på Utleieobjektens ytelser, verdi, garantier og sikkerhet.

10.2 Periodisk inspeksjon/kontroll

Utleier skal to Driftsår etter Overlevering og deretter annethvert Driftsår innkalle til en felles inspeksjon og Kontroll 1 av Enkeltindividene og Spesialverktøyet, som avvikles i løpet av en periode på maksimum 21 Dager, med sikte på kontroll av at Leietager oppfyller sitt vedlikeholdsansvar.

Utleier fører Protokoll 1 på Enkeltindivid-nivå fra disse inspeksjoner og kontroller, med angivelse av mangler.

Mangler skal utbedres av Leietager senest 60 Dager etter Utleiers oversendelse av Protokoll 1. Utleier skal deretter innkalle Leietager til en felles endelig inspeksjon og Kontroll 2 av Enkeltindividene og Spesialverktøyet, som avvikles i løpet av en periode på maksimum 14 Dager. Utleier fører Protokoll 2 på Enkeltindivid-nivå fra endelig inspeksjon og Kontroll 2, med angivelse av gjenværende mangler. Leietager skal deretter innen 35 Dager utbedre de gjenværende mangler.

Leietager skal senest innen de nevnte 35 Dager gi Utleier skriftlig meddelelse om at utbedring av de gjenværende mangler har funnet sted. Dersom Utleier ikke har mottatt slik skriftlig meddelelse, eller Utleier gjennom særskilt kontroll etter punkt 10.3 avdekker at manglene likevel ikke er

utbedret av Leietager, kan Utleier utbedre mangelen for Leietagers regning og risiko, eventuelt i kombinasjon med heving av Leieavtalen etter punkt 18.2.

10.3 Særskilt pålagt rapportering og inspeksjon/kontroll

Utleier har rett til uhindret å inspisere og kontrollere, herunder for kontrollformål kreve demontering av alle Leieobjektene underveis i Leieperioden. Inspeksjon og kontroll skal følge Leietagers vedlikeholdsbestemmelser, tilpasses Leietagers togdrift og skal varsles minimum 24 timer på forhånd. Utleier har rett til å overvåke alle operasjoner som Leietager gjennomfører for å fasilitere inspeksjoner og kontroller.

Leietager skal uten unødig opphold informere Utleier om ulykker og alvorlige hendelser der kjøretøyrelaterte forhold er, eller antas å kunne være, årsak til hendelsen. Leietager skal samtidig rapportere hvilke tiltak Leietager har iverksatt i tilknytning til hendelsen.

10.4 Særlig om oppfølging av Produsentgarantier i Leieperioden

Leietager skal i Leieperioden overvåke alle til enhver tid gjeldende Produsentgarantier på Leieobjektene og følge dem opp ved å holde Utleier løpende orientert om mangler og mulige mangler som Leietager oppdager eller burde ha oppdaget og som kan være dekket av Produsentgarantier. Leietagers rapportering etter dette avsnitt skal normalt skje i tråd med punkt 10.1i), men under enhver omstendighet slik at Utleier ikke lider rettstap overfor Produsent.

Med mindre annet skriftlig er avtalt mellom Partene og skriftlig godkjent av Produsent, skal Utleier videreformidle til Produsent Leietagers funn i tråd med avsnittet over. Dersom det er grunnlag for det, vil Utleier fremme krav under vedkommende Produsentgaranti overfor Produsenten.

Dersom Leietagers svikt i oppfølging og rapportering av Produsentgarantier fører til at Utleiers krav overfor Produsent bortfaller eller reduseres, skal Leietager erstatte Utleiers fulle tap.

11. Leietagers plikt til å yte bistand til Utleier

Leietager skal vederlagsfritt fremskaffe og oversende informasjon knyttet til Enkeltindividene og de øvrige Utleieobjektene og driften av disse til Utleier, herunder, men ikke begrenset til, i forbindelse med at Utleier som eier er ansvarlig for å melde til myndighetene alle endringer som er relevante for nasjonale kjøretøyregister.

Når Utleier krever dette, plikter Leietager å stille ressurser (herunder dokumentasjon, personell, verkstedsfasiliteter og Enkeltindivid) til disposisjon innen rimelig tid etter Utleiers varsel i forbindelse med tekniske inspeksjoner, testing av nye tekniske løsninger og fremføring av Enkeltindivid/-er, herunder, men ikke begrenset til, fremføring i forbindelse med modifikasjoner, endringer, oppgraderinger, testkjøring eller omplassering av et Enkeltindivid. Dette omfatter også Enkeltindivider som ikke er omfattet av leieforholdet. Leietager skal varsles i rimelig tid.

Leietager skal gi Utleier nødvendig informasjon, og tilgang til alt nødvendig erfaringsmateriale samt på anmodning delta i arbeidsgrupper og utviklingsarbeid i forbindelse med Utleiers eventuelle anskaffelsesprosesser for nye Enkeltindivider med samme eller lignende bruksområde som Enkeltindividene opplistet i Vedlegg B.

Utleier plikter å dekke Leietagers dokumenterte merkostnader uten fortjenestepåslag i forbindelse med bistand som nevnt i annet og tredje avsnitt.

LB
HAN

12. Tilbakelevering til Utleier

12.1 Generelt

Tilbakeleveringen til Utleier skal i samsvar med dette punkt 12 i nødvendig utstrekning forberedes i det siste Driftsåret før Leieperiodens avslutning.

Dette skjer dels ved ulike aktiviteter som ikke er knyttet til den fysiske Tilbakelevering, se punkt 12.2, dels ved aktiviteter som har tilknytning til den fysiske Tilbakeleveringen, se punkt 12.3.

12.2 Forberedelser som ikke er direkte knyttet til fysisk Tilbakelevering

Leietager skal før Tilbakelevering:

- a) kvalitetssikre at Teknisk Dokumentasjon er ajourført og tilfredsstillende alle krav etter Leieavtalen,
- b) gi Utleier tilgang til ajourført Teknisk Dokumentasjon,
- c) helt frem til Tilbakelevering følge Vedlikeholdsprogrammet som om Leietager skulle fortsette som ny leietager etter Leieperiodens utløp, uten besparelsmessige tilpasninger, jf. også punkt 8.1 første avsnitt siste setning,
- d) yte nødvendig medvirkning til Utleier i forbindelse med Utleiers forberedelser til skifte til ny leietager, herunder nødvendig bistand i forbindelse med tilsvarende mekanismer for Utleiers forberedelse til overlevering til ny leietager som regulert i punkt 7, og
- e) gi Utleier en komplett oversikt over forventede reservedeler og komponenter direkte knyttet til Leieobjektene som Utleier etter punkt 12.6 har rett, men ikke plikt, til å overta ved Tilbakelevering.

Ovennevnte forberedelser som ikke er direkte knyttet til fysisk Tilbakelevering, skal være gjennomført og avsluttet senest 110 Dager før Tilbakelevering, med mindre Partene skriftlig har avtalt noe annet.

12.3 Forberedelser som er direkte knyttet til fysisk Tilbakelevering og selve Tilbakeleveringen

Ved Tilbakelevering skal Leietager sørge for at alle Enkeltindividene blant annet oppfyller kravene i punkt 3.a) (som her gjelder slit og elde i perioden fra Overlevering til Tilbakelevering), 3.c) (mht. Leietagers plikter), 3.d) (Leietager skal opplyse Utleier om de nevnte forhold), 3.e), 3.f), 3.h), punkt 3 siste avsnitt og punkt 9.

Selve Tilbakeleveringen skjer formløst ved at Utleier ved Leieperiodens avslutning gjennom ny leietager overtar driftingen av de innleide Enkeltindividene samt gis anledning til å ta i bruk de Avledede Tilleggsytelser. For eventuelle Enkeltindivider og Avledede Tilleggsytelser som ikke skal overtas av ny leietager, skjer Tilbakelevering til Utleier etter Utleiers anvisning.

Forut for denne formløse Tilbakeleveringen skal etableringen og kontrollen av at Enkeltindividene ved Tilbakelevering har de avtalte egenskaper skje i tråd med dette punkt 12.3.

Leietager skal før Tilbakelevering fjerne Enkeltindividenes nåværende utvendige og innvendige profilering uten å etterlate varige spor eller skade på Enkeltindividene, eller kontrollere at nåværende utvendige profilering uten problemer for ny leietager lar seg fjerne eller overklistre i samsvar med punkt 3.f).

Leietager skal senest 180 Dager før Tilbakelevering i egen regi inspisere og kontrollere Enkeltindividenes status og tilstand og fortløpende over tid og senest 120 Dager før Tilbakelevering utbedre de mangler og eventuelle andre forhold som skal utbedres.

Utleier skal deretter senest 90 Dager før Tilbakelevering innkalle Leietager og ny leietager til en felles inspeksjon og Kontroll 1 av Enkeltindividene og Spesialverktøyet, som avvikles i løpet av en periode på maksimum 21 Dager. Utleier fører Protokoll 1 på Enkeltindivid-nivå fra denne felles inspeksjon og Kontroll 1, med angivelse av mangler.

Mangler skal utbedres av Leietager senest 30 Dager før Tilbakelevering. Utleier skal deretter innkalle Leietager og ny leietager til en endelig felles inspeksjon og Kontroll 2 av Enkeltindividene og Spesialverktøyet som avholdes i perioden 28-14 Dager før Tilbakelevering. Denne endelig felles inspeksjon og Kontroll 2 trer istedenfor en formell tilbakeleveringsforretning. Utleier fører Protokoll 2 på Enkeltindivid-nivå fra denne endelige felles inspeksjon og Kontroll 2, med angivelse av gjenværende mangler. Leietager skal deretter utbedre de gjenværende mangler før Tilbakelevering. Mangler som først konstateres eller oppstår etter endelig felles inspeksjon og Kontroll 2, er fullt ut Utleiers risiko og ansvar. Det samme gjelder mangler som Leietager ikke har ansvar for etter bestemmelsene i punkt 3 nest siste avsnitt (som gjelder tilsvarende ved Tilbakelevering, likevel slik at bokstav a) her gjelder slit og elde i perioden fra Overlevering til Tilbakelevering).

Utleier må senest innen 60 Dager etter Tilbakelevering reklamere skriftlig og med konkret angivelse til Leietager over ikke-utbedrede mangler. Mangler som Leietager deretter ikke utbedrer innen 75 Dager etter Tilbakelevering og som Leietager har ansvar for å utbedre, kan Utleier utbedre for Leietagers regning. Dersom utbedring i regi av Leietager vil volde nevneverdige ulemper for togdriften til ny leietager, kan Utleier uansett utbedre manglene for Leietagers regning. Påkrav med detaljert dokumentasjon av utbedringskostnaden må fremsendes skriftlig senest 135 Dager etter Tilbakelevering. Krav fra Utleier som fremsendes senere enn 135 Dager etter Tilbakelevering, har Leietager intet ansvar for.

Leietager plikter å medvirke til fysisk og kunnskapsmessig overføring av Leieobjektene til Utleier og ny leietager.

12.4 Tilbakelevering underveis i Leieperioden

Ved varig Enkeltindividendring underveis i Avtaleperioden i tråd med punkt 6.2 gjelder punkt 12.3 tilsvarende, dog slik at Utleier og Leietager i fellesskap skal tilpasse fristene i punkt 12.3 til varselets lengde under punkt 6.2. Likestilt med varig Enkeltindividendring i denne sammenheng er en midlertidig endring som av Utleier er ment å vare mer enn 45 Dager.

For midlertidig Tilgang som på tidspunktet for endringen av Utleier er ment å vare mindre enn 45 Dager, gjennomgår Partene i fellesskap Midlertidig Protokoll fra Overleveringen opp mot den tilstand Enkeltindividet har ved Tilbakelevering. Leietager skal før Tilbakelevering utbedre ethvert avvik mellom Midlertidig Protokoll fra Overleveringen og den tilstand Enkeltindividet har ved Tilbakelevering, med mindre avviket skyldes normalt slit og elde i den midlertidige periode Leietager har leiet Enkeltindividet.

For midlertidig Avgang som på tidspunktet for endringen av Utleier er ment å vare mindre enn 45 Dager, etableres Midlertidig Protokoll i tråd med punkt 7.4 annet avsnitt. Utleier skal før Tilbakelevering utbedre ethvert avvik mellom Midlertidig Protokoll fra Overleveringen og den tilstand Enkeltindividet har ved Tilbakelevering, med mindre avviket skyldes normalt slit og elde eller avtalte Modifikasjoner, endringer eller oppgraderinger i den midlertidige periode Leietager

UB
WW

ikke har disponert Enkeltindividet.

Utleier må senest innen 60 Dager etter Tilbakelevering reklamere skriftlig og med konkret angivelse til Leietager over ikke-utbedrede mangler. Mangler som Leietager deretter ikke utbedrer innen 75 Dager etter Tilbakelevering og som Leietager har ansvar for å utbedre, kan Utleier utbedre for Leietagers regning. Dersom utbedring i regi av Leietager vil volde nevneverdige ulemper for togdriften til ny leietager, kan Utleier uansett utbedre manglene for Leietagers regning. Påkrav med detaljert dokumentasjon av utbedringskostnaden må fremsendes skriftlig senest 135 Dager etter Tilbakelevering. Krav fra Utleier som fremsendes senere enn 135 Dager etter Tilbakelevering, har Leietager intet ansvar for.

12.5 *Avledede Tilleggsytelser*

Leietager skal ved Tilbakelevering returnere alt Spesialverktøy og Kritiske komponenter til Utleier, eventuelt v/ny leietager som nevnt i punkt 12.3 annet avsnitt. Leietager svarer for ethvert avvik mellom den tilstand Spesialverktøyet og de Kritiske komponenter hadde ved Leietagers utkvittering etter punkt 7.5 og den tilstand Spesialverktøyet og de Kritiske komponenter har ved Tilbakelevering, med mindre avviket skyldes normalt slit og elde i Leieperioden.

Leietager skal ved Tilbakelevering returnere all Teknisk Dokumentasjon ajourført og i samsvar med de krav Leieavtalen stiller til Teknisk Dokumentasjon. Leietager er ansvarlig for ethvert avvik fra dette og plikter å returnere all Teknisk Dokumentasjon, samt tidligst 45 og senest 90 Dager etter returneringen av Teknisk Dokumentasjon slette alle kopier som Leietager ikke etter lov eller forskrift har plikt til å oppbevare også etter Leieperiodens utløp.

12.6 *Leietagers reservedeler og komponenter direkte knyttet til Leieobjektene ved Leieperiodens utløp*

Utleier har rett, men ikke plikt, til å overta alle Leietagers reservedeler og komponenter direkte knyttet til Leieobjektene ved Tilbakelevering. Utleiers betaling til Leietager skal være den samme som Leietagers armlengdebaserte kjøpspris for disse.

13. Etter Leieperiodens utløp – sluttoppgjør

Så snart prosedyren i punkt 12 er gjennomført og senest innen 180 Dager etter Leieperiodens utløp, skal Utleier oversende et økonomisk sluttoppgjør til Leietager. I sluttoppgjøret avregnes de krav Partene har mot hverandre etter Leieavtalen. Skyldig beløp forfaller til betaling 30 Dager etter oversendelsen.

14. Garantier og forsikringer

14.1 *Finansielle garantier*

Leietager skal i samsvar med Vedlegg E senest 90 Dager før Leieperiodens start stille en «on demand»-bankgaranti overfor Utleier som sikkerhet for Leietagers kontraktsmessige oppfyllelse av alle Leietagers plikter etter Leieavtalen. Garantibeløpet skal tilsvare fire måneders a konto-leiebetaling ved avtaleinngåelsen, jf. punkt 5, med tillegg av 30 %, og skal gjelde for en periode på 11 Driftsår regnet fra Leieperiodens start. Garantibeløpet skal justeres dersom det oppstår et avvik på mer enn 20 % i forhold til aktuell a konto-leiebetaling.

Dersom Leietager over en periode på mer enn 6 måneder *eller* vesentlig misligholder sin vedlikeholdsplikt i medhold av punkt 9, kan Utleier kreve at garantibeløpet i medhold av forrige avsnitt etter 21 Dagers varsel økes med 100 %.

Garantien skal være fra en bank eller finansinstitusjon med A-rating eller bedre innenfor EØS- eller EFTA-området.

14.2 Forsikringer

Leietager gir i kraft av Leieavtalen Utleier ugjenkallelig fullmakt og plikt til i hele Leieperioden på vegne av Leietager og for Leietagers regning å tegne og fornye, eventuelt retegne, en «all risk»-tingsskadeforsikring for alle de Enkeltindivider Leietager til enhver tid har overtatt risikoen for under Leieavtalen, med Leietager som forsikret og Utleier som selvstendig medforsikret. Forsikringsvilkårene skal være basert på at tap erstattes med et bestemt beløp, nemlig «taksert forsikringsverdi» (jf. forsikringsavtalelovens § 6-2), det vil si forhåndsavtalt verdi slik denne verdi fremgår av Vedlegg F. Forsikringsvilkårene skal forelegges Leietager til uttalelse før polisen tegnes, men Utleier har av hensyn til samordnede forsikringsvilkår for hele Utleiers bestand av Enkeltindivider, i og utenfor Leieavtalen, den endelige beslutningsmyndighet med hensyn til forsikringsvilkårene.

Ved totalskade og ikke utbedrede skader skal enhver forsikringsutbetaling skje til Utleier.

Ved skade som utbedres i regi av Leietager, skal forsikringssummen (skadeutbedringskostnaden) utbetales til Leietager, likevel slik at det før utbetaling fra forsikringsselskapet skal foreligge godkjennelse fra Utleier av utbedringen. Polisen skal inneholde bestemmelse om at dersom det til tross for utbedringen oppstår et verditap på Enkeltindividet, skal dette overskytende tapet dekkes av forsikringen direkte overfor Utleier.

Utleier kan med 45 Dagers varsel justere beløpene i Vedlegg F.

15. Overdragelse av rettigheter og plikter m.v.

Utleier kan helt eller delvis overdra sine rettigheter og plikter etter denne Leieavtalen til staten eller et selskap som bakenforliggende er heleiet av staten.

Leietager kan bare overdra sine rettigheter og plikter etter Leieavtalen etter forutgående skriftlig samtykke fra Utleier. Likt med overdragelse regnes fusjon, fisjon og endring i eierskap/kontroll av Leietager eller det konsern Leietager tilhører.

Leietager kan ikke pantsette eller på annen måte stifte tredjemannsrettigheter i Leieavtalen og/eller Leieobjektene.

16. Særskilt tvangsgrunnlag

Leietager vedtar i samsvar med tvangsfullbyrdelsesloven § 13-2 særskilt tvangsgrunnlag for utlevering av Leieobjektene som løsøre i følgende situasjoner:

- a) Utleier kan kreve utlevering av Leieobjektene hvis leien ikke blir rettidig betalt. Det skal fremgå av Utleiers varsel etter tvangsfullbyrdelseslovens § 4-18 at utlevering kan unngås dersom leien med renter, utenrettslige inndrivelsesomkostninger, saksomkostninger og forfalt leie frem til betalingstidspunktet blir betalt før fullbyrdelsen gjennomføres.
- b) Utleier kan kreve Tilbakelevering av Leieobjektene når leietiden er utløpt.

LB
LAW

17. Immaterielle rettigheter

Alle eksisterende og fremtidige immaterielle rettigheter til Leieobjektene tilhører og skal i fremtiden tilhøre Utleier. Leietagers leiebruksrett til Leieobjektene medfører ikke noen overdragelse av immaterielle rettigheter. Dette gjelder også dersom Utleier etterkommer Leietagers ønske eller forslag etter punkt 0 første avsnitt, og utfører modifikasjoner, endringer og oppgraderinger i samsvar med Leietagers ønske eller forslag.

Alle rettigheter til Leietagers fortløpende rapportering og oppdatering av bruks- og vedlikeholdsdata, Teknisk Dokumentasjon, Masterdata og Vedlikeholdsprogram vedrørende Leieobjektene tilfaller fortløpende Utleier på likestilt basis med Leietagers egen rett til samme (delt medeiendomsrett).

18. Mislighold

18.1 Generelt om mislighold

Det foreligger mislighold dersom en Part ikke oppfyller sine plikter etter Leieavtalen i samsvar med Leieavtalens vilkår.

Ikke-oppfyllelse som skyldes Force Majeure og som er rettidig meldt til den annen Part, anses likevel ikke som mislighold før det er gått 30 Dager. Dersom vedkommende Part ønsker å påberope Force Majeure, må dette umiddelbart skriftlig meddeles den annen part.

18.2 Utleiers adgang til å nedlegge bruksforbud

Utleier kan – normalt med 45 Dagers varsel, men om nødvendig med umiddelbar virkning – midlertidig nedlegge forbud mot Leietagers bruk av Enkeltindivid dersom Leietager gjentatte ganger eller på annen måte vesentlig misligholder sin plikt til Vedlikehold eller betjening av kjøretøy iht. Teknisk Dokumentasjon. Forbudet skal oppheves når det pliktige Vedlikehold er utført. Leietager plikter å betale leie også i forbudsperioden.

18.3 Hevning

Leieavtalen kan heves med virkning fremover ved vesentlig mislighold, herunder ved gjentatt mislighold som til sammen utgjør vesentlig mislighold.

Betalingsmislighold som varer mer enn 15 Dager, skal alltid anses som vesentlig mislighold. Før Leieavtalen kan heves, må den Part som ønsker å heve, sende et skriftlig forvarsel til den misligholdende part med beskjed om at hevning vil finne sted dersom forholdet ikke er rettet innen 15 Dager.

18.4 Erstatning

En Part kan kreve erstatning for det tap Parten lider som følge av mislighold fra den annens side. Dette gjelder likevel ikke så langt den Part som misligholder Leieavtalen, godtgjør at misligholdet skyldes Force Majeure. Ansvarsfrihet gjelder bare så lenge det foreligger Force Majeure og dette er rettidig meddelt i samsvar med punkt 18.1 annet avsnitt. Ansvarsfrihet etter denne bestemmelse gjelder uavhengig av Force Majeure-varigheten.

Beror misligholdet på en tredjepart som den misligholdende Part har benyttet eller skulle ha benyttet til helt eller delvis å oppfylle Partens plikter etter Leieavtalen, er Parten fri for ansvar på grunn av Force Majeure bare om også tredjemann ville være fritatt etter regelen i avsnittet over.

En Part er uansett ikke erstatningsansvarlig for indirekte tap, med mindre slikt tap skyldes grov uaktsomhet eller forsett. Som indirekte tap regnes de poster som følger av kjøpslovens § 67 annet ledd, sammenholdt med tredje ledd, med eventuelle tilpasninger som følge av at nærværende kontrakt gjelder utleie.

19. Kommunikasjon og representanter

Der Leieavtalen angir at noe skal skje «skriftlig», må meddelelse skje ved *postsendt brev*, med *kopi* per epost. Dersom postforsendelse ikke overholdes, anses meddelelsen som ikke avsendt/ikke mottatt selv om den mottas på annen måte.

Utleiers representant: Kjell Arthur Abrahamsen [og kontaktinformasjon]

Leietagers representant: [Navn og kontaktinformasjon]

Endringer i representant skal meddeles skriftlig til den annen Part.

20. Konfidensialitet

Utleier har rett til å offentliggjøre Leieavtalen helt eller delvis med de begrensninger som følger av regler om taushetsplikt gitt i lov eller i medhold av lov. Før offentliggjøring finner sted skal Leietager gis skriftlig varsel og Leietager kan melde tilbake om eventuell konkurransesensitiv informasjon som bør unntas offentlighet. Utleier tar endelig beslutning på bakgrunn av offentlighetsloven, jf. forvaltningsloven § 13.

All informasjon knyttet til Leieavtalen som utveksles mellom Partene, skal holdes konfidensiell og skal ikke overføres til tredjemann uten den annen Parts skriftlige samtykke, med mindre slik informasjon:

- a) overføres til Jernbanedirektoratet, Statens Jernbanetilsyn og/eller Samferdselsdepartementet
- b) er eller blir offentlig tilgjengelig uten at dette skyldes en Parts mislighold av Leieavtalen,
- c) må meddeles i henhold til gjeldende lov, herunder offentlighetsloven, forskrift eller pålegg, eller en avgjørelse truffet av en domstol eller en offentlig myndighet, herunder for eksempel konkurransemyndighetene, Riksrevisjonen, ESA, eller EU-kommisjonen, eller
- d) har betydning for Utleiers tilretteleggelse for og gjennomføring av senere utleie av Leieobjektene til annen leietager.

21. Revisjonsrett

Partene har rett til å gjennomføre kvalitets- og sikkerhetsrevisjoner av hverandre for forhold som er regulert i denne avtalen. Gjennomføring av revisjoner skal skje i henhold til NS-EN ISO 19011.

22. Tvister

22.1 Forhandlinger

Tvister mellom Partene i forbindelse med Leieavtalen skal søkes løst ved forhandlinger.

LB
LW

Inntil en tvist er bragt inn for retten, kan hver av Partene be om at det avholdes et tvisteløsningsmøte hvor representanter fra både Utleiers og Leietagers ledelse deltar.

Dersom en av Partene har bedt om et slikt møte, kan tvisten ikke bringes inn for retten før møtet er avholdt, med mindre slikt møte ikke kan avholdes innen 30 Dager og forsinkelsen ikke skyldes forhold den begjærende Part svarer for eller det er nødvendig for å avbryte frister.

22.2 Lovvalg, anvendelse av bakgrunnsretten, tvisteløsning og eksklusivt verneing

Leieavtalen og enhver tvist som oppstår i forbindelse med Leieavtalen eller andre avtaler som følger av denne, skal være underlagt norsk rett. I den utstrekning ikke annet følger av Leieavtalen, kommer bakgrunnsretten supplerende til anvendelse.

Oslo tingrett vedtas som eksklusivt verneing for enhver tvist i anledning Leieavtalen eller andre avtaler som følger av denne. Tvangsfullbyrdelse kan skje i enhver jurisdiksjon der vedkommende Part har et formuesgode.

Prosessspråket i anledning rettsvist skal være norsk.

23. Overlevende bestemmelser

Ved Leieperiodens utløp skal alle bestemmelser som etter sitt innhold fortsatt har betydning, herunder punkt 20, fortsatt ha full rettsvirkning etter sitt innhold.

* * *

Denne avtale i 2 – to – eksemplarer; ett til hver av Partene.

Oslo, DATO 2018
Som Utleier:
NORSKE TOG AS

Oslo, DATO 2018
Som Leietager:
[FULLT NAVN PÅ LEIETAGER]

NAVN
TITTEL
SIGNATURINNEHAVER
I KRAFT AV FREMLAGT
FIRMAATTEST

NAVN
TITTEL
SIGNATURINNEHAVER
I KRAFT AV FREMLAGT
FIRMAATTEST

Vedlegg A: Definisjoner

Addendum:	Tilleggsavtale til Leieavtalen inngått mellom Partene
Avgang av Enkeltindivider:	Endring i de Enkeltindivider Leietager disponerer, nærmere bestemt uttak av Avgangs-Enkeltindivid
Avgangs-Enkeltindivid:	Det Enkeltindivid som tas ut av den bestand av Enkeltindivider Leietager disponerer
Avledede Tilleggsytelser:	Utleiers utleie til Leietager av Spesialverktøy og Teknisk Dokumentasjon
Avtaleinngåelsen:	Den Dag begge Parter har signert Leieavtalen
Avtaleperiode:	Perioden fra Avtaleinngåelsen til Leieperiodens opphør
Avtalevilkårene:	Hele Leieavtalen med unntak av samtlige vedlegg
Dag:	En kalenderdag
Direktekjøpsavtale	Avtale mellom Staten ved Jernbanedirektoratet og NSB AS om utførelse av persontransport med tog, og inngått uten konkurranse med andre aktører
Driftsår:	365 driftsdøgn (366 driftsdøgn ved skuddår) fra og med 2. søndag i desember til og med lørdagen før 2. søndag i den påfølgende desember-måned
Enkeltindivid:	Det enkelte lokomotiv, den enkelte passasjervogn eller det enkelte togsett
Enkeltindividendring:	Ombytning, Avgang og Tilgang av Enkeltindivider
Force Majeure:	Forhold som skyldes hindring utenfor en Parts kontroll og som Parten ikke med rimelighet kunne ventes å ha tatt i betraktning ved Avtaleinngåelsen eller å unngå eller overvinne følgene av. Streik og lockout knyttet til lokale oppgjør skal uansett ikke anses som Force Majeure
Kontroll 1:	Utleiers og Leietagers felles, visuelle og overflatebaserte inspeksjon og kontroll av Enkeltindividene enten ved Overleveringen, underveis i Leieperioden eller ved Tilbakelevering

Kontroll 2:	Utleiers og Leietagers endelige felles, visuelle og overflatebaserte inspeksjon og kontroll av Enkeltindividene enten ved Overleveringen, underveis i Leieperioden eller ved Tilbakelevering som oppfølging til Kontroll 1
Kritiske komponenter	Kritiske komponenter omfatter de deler som er opplistet i Vedlegg D del 3
Leieavtalen:	Avtalevilkårene med samtlige vedlegg
Leieobjektene:	Samlebetegnelse for Enkeltindivid og Avledede Tilleggsytelser
Leieperioden:	Perioden fra driftsdøgnets start 2. søndag i desember første Driftsår til det tidspunkt leieforholdet opphører, normalt etter utløpet av det 8. driftsår.
Leietager:	Som angitt i Leieavtalens punkt 1
Masterdata:	All informasjon om deler og komponenter sin opprinnelse, leverandør, bruk, lagring, nummerering, programvare og knytning til dokumenter og tegninger
Midlertidig Protokoll:	Protokoll fra Utleiers og Leietagers felles, forenklede inspeksjon og Kontroll 1 av Enkeltindividene i forbindelse med midlertidig Enkeltindividendring underveis i Leieperioden
Ombytning:	Utbytting av et Enkeltindivid med et annet Enkeltindivid
Overlevering:	Leietagers overtagelse av et Enkeltindivid ved Leieperiodens start, eventuelt underveis i Leieperioden. Tilsvarende for Spesialverktøy
Part:	Enten Utleier eller Leietager
Partene:	Utleier og Leietager
Produsent:	Leverandør av Enkeltindivid eller Avledede Tilleggsytelser
Produsentgarantier:	Tekniske garantier Produsent er ansvarlig for etter aktuell anskaffelsesavtale
Protokoll 1:	Protokoll fra Kontroll 1

Protokoll 2:	Protokoll fra Kontroll 2
Pålagt Tilgang:	Utleiers ensidige fastsettelse av at Leietager skal ta i bruk ekstra Enkeltindivid
Spesialverktøy:	Gjenstander og programvare som opplistet i Vedlegg D del 1 og 2
Teknisk Dokumentasjon:	Dokumentasjon som opplistet i Avtaledokumentet punkt 6.4.5, i originale og alle tilgjengelige formater.
Tilbakelevering:	Leietagers retur av Enkeltindivid til Leietager. Tilsvarende for Spesialverktøy
Tilgang av Enkeltindivid	Endring i de Enkeltindivider Leietager disponerer ved at Leietager tar i bruk Tilgangs-Enkeltindivid
Tilgangs-Enkeltindivid:	Nytt Enkeltindivid som settes inn i den bestand av Enkeltindivider Leietager disponerer
Tilleggstjenester:	Utleiers ytelser overfor Leietager i tråd med punkt 6.5 for annet enn Utleie av Enkeltindivider og Avledede Tilleggsytelser
Trafikkavtalen/Trafikkavtaler:	Avtalen inngått mellom Jernbanedirektoratet og Leietager som denne Leieavtalen er et vedlegg til/andre, tilsvarende avtaler
Trafikkpakke:	Betegnelse på den avtale om bestemte togstrekninger som vedkommende Trafikkavtale gjelder for. Avtaler inngått ved direktekjøp omfattes ikke
Trafikkperioden:	Den periode som er angitt i Trafikkavtalens punkt 5
Utleier:	Norske tog AS
Vedlikehold:	De aktiviteter som må utføres på eller i tilknytning til Leieobjektene for å sikre opprettholdelse og/eller gjenopprettelse av en tilfredsstillende tilstand på Leieobjektene, slik som inspeksjoner, reparasjoner, overhaling og bytte av deler og komponenter
Vedlikeholdsprogram:	All dokumentasjon som angir prosedyrer og metoder for planlagte aktiviteter som skal utføres som del av Vedlikehold, herunder intervallgrenser,

gjennomføringskrav og kompetansekrav til de personer som skal utføre Vedlikehold

Vedlikeholdsinformasjonssystem: Elektronisk program for systematisk overvåkning og oppbevaring av dokumentasjon og informasjon relatert til Vedlikehold mv.

Vedlikeholdsstyringssystem : Elektronisk program for styring av Vedlikehold

Vedlegg B: Enkeltindividene

Trafikpakke – Pakke Nord			
			Identifikasjon av Enkeltindivider
Antall enkeltindivider som leies			
Type 73A	4		73-03 73-06 73-07 73-09
Opsjon 1-2: Type 73A	1		73-XX
Type 92	13		92-01 92-02 92-03 92-04 92-05 92-06 92-08 92-09 92-10 92-11 92-12 92-13 92-15
Type 93	13		93-03 93-04 93-05 93-06 93-07 93-08 93-09 93-10 93-11 93-12 93-13 93-14 93-15
El 18	4		2243 2244 2245 2246
Di 4	4		651 653 654 655
Type 5	41		A5-1: 26014, 26053, 26057, 26059, 26062 B5-3: 26004, 26005, 26006, 26007, 26009, 26012, 26016, 26018, 26020, 26022, 26024, 26034, 26037, 26039, 26041, 26048, 26049, 26050,



Kjøretøyinformasjon fra Norske tog AS

				B5-5: 26011, 26015, 26017, 26026, 26033, 26040, BC5-3: 26008, 26025, 26036, 26044, 26045, 26046, FR5-1: 21719, 21722, 21724, 21725, 21726, 21727
WLAB II	10			21083 21085 21086 21087 21088 21089 21090 21092 21094 21097

De nedenfor angitte tekniske spesifikasjoner må til dels forstås som ca.-angivelser.

Kjøretøyinformasjon fra Norske tog AS

Type73 - Serie A

Serie A (også omtalt kun som Type73) er et 'Region - lang' kjøretøy, det betyr at det er tilpasset for de lengste distansene. Serie A ble bygget i perioden 1999 til 2001 av Adtranz her i Norge. I 2014 startet midtliv oppgraderingen på disse kjøretøyene som utføres av Nedtrain i Nederland. De første kjøretøyene kommer tilbake og blir satt i trafikk igjen i løpet av 2015.

På bildet til venstre ser du Type73 etter omlakking i verkstedet hos Nedtrain i Nederland.

Type 73 seriene kan kjøres multiplett med hverandre.



Antall motorvognsett: 14 stk
(73-01 til 73-16, unntatt 73-10 og 73-13)

Utvendige dører: 4 på hver side

Byggeår: 1999 - 2001
Hastighet (toppfart): 210 km/t

Leverandør: ADtranz

Sitteplasser:
Seter: 201 stk
Klappseter: Ja, [BFM73A](#) og [BFR73A](#)
(+ benker og sitteplasser i restaurantavd.)
Ståplasser:
73 personer (2 stk. pr m²)
145 personer (4 stk. pr m²)
Komfortavd.: Ja, i [BM73A](#) vogn
Stilleavd.: Nei
Familieavd.: Ja, i [BMU73A](#)
Rullestolplass: Ja, i [BFM73A](#) vogn
Lavgulv: Nei
Rullestolheis: Nei, Rullestolrampe

Teleslynge: Ja, i [BFM73A](#) vogn
Internett: Ja
Infoskjermer: LED skjerm i hver vogn
Kameraovervåking: Nei
Passasjertelling: Nei
Ladestasjon: Stikkontakt til alle seter
Mat- og drikketilbud: Ja, Restaurantvogn ([BFR73A](#)) og Kafeeområde i [BM73A](#) vogn med varmdriksautomat og varndispenser.
Toaletter: 5 stk
Dyr tillatt: Ja, det finnes plasser som er merket spesielt for reisende med kjæledyr i [BMU73A](#) vogn

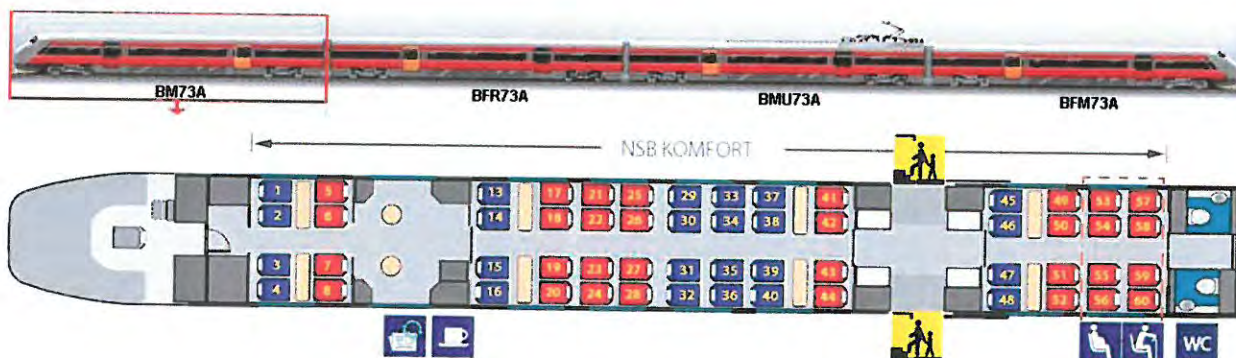
Lengde: 108,5 meter
Vekt: 234 tonn
Bredde: 3,05 meter
Avstand mellom fremste og bakerste dør: 64 meter


Togvarmespenning: 1000 V
Togvarme effekt: 106 kW
Batterispenning: 110 V
Traksjonseffekt: 2646 kW

Denne siden ble sist oppdatert 28.03.2017.

UB
SW

Type73 - Serie A - BM vogn (BM73A)



BM vogner: Individ benevnes 73 
(Eksempel: 73001, 73002 osv)

Utvendige dører: 1 på hver side

Antall seter/ståplasser:

Seter: 56 stk

Klappseter: 0 stk

Ståplasser:

22 personer (2 stk. pr m²)

44 personer (4 stk. pr m²)

Komfortavd.: Ja **Stilleavd.:**

Nei **Familieavd.:** Nei

Rullestolplass: Nei

Rullestolheis: Nei

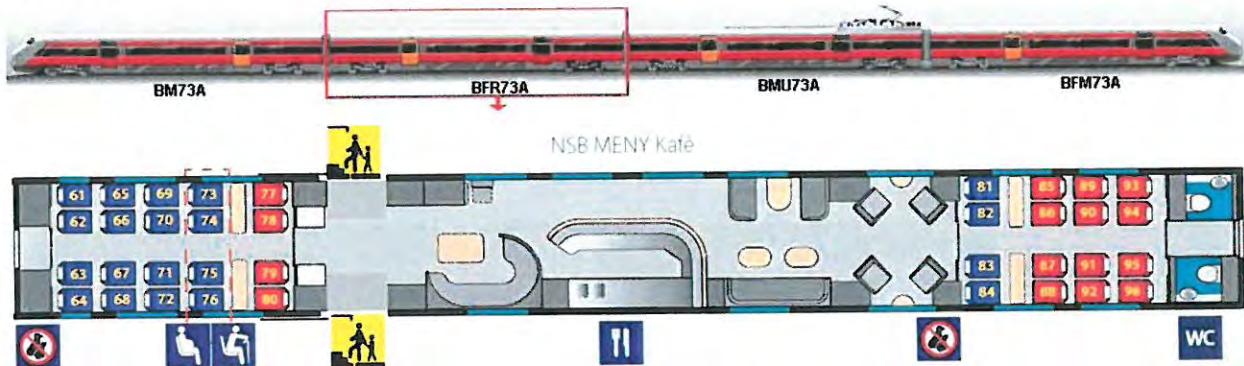
Teleslynge: Nei

Mat- og drikke tilbud: Kafe-område med
varmdrikksautomat og vanddispenser **Toaletter:** 2
stk

Dyr: Ikke anbefalt, det finnes seter som er spesielt
egnet for dyr i vogn [BFM73A](#).

Kjøretøyinformasjon fra Norske tog AS

Type73 - Serie A - BFR vogn (BFR73A)



BFR vogner: Individ benevnes (Eksempel: 73801, 73802 osv)

Utvendige dører: 1 på hver side

Sitteplasser:

Seter: 36 stk

Klappseter: 1 stk, pluss benker og stoler i kafé av delingen (19 stk)

Ståplasser:

10 personer (2 stk. pr m²)

20 personer (4 stk. pr m²)

Komfortavd.: Nei **Stilleavd.:**

Nei **Familieavd.:** Nei

Rullestolplass: Nei

Rullestolheis: Nei

Teleslynge: Nei

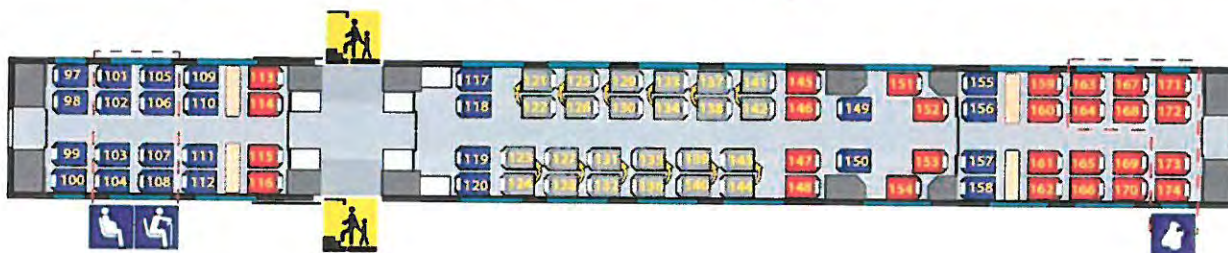
Mat- og drikketilbud: Kafé

Toaletter: 2 stk

Dyr: Ikke tillatt seter 61 til 80 og kafé. Det finnes plasser som er spesielt egnet for dyr i vogn BFM73A

UH
WU

Type73 - Serie A - BMU vogn (BMU73A)



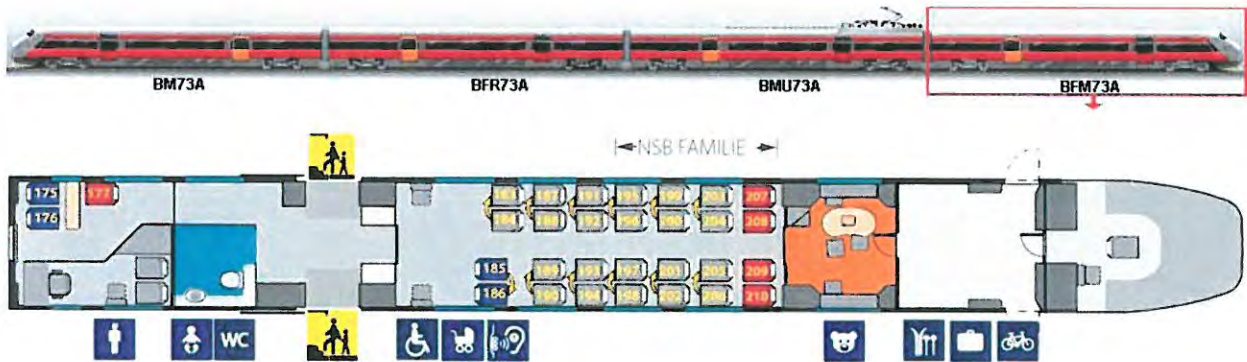
BMU vogner: Individ benevnes 73
(Eksempel: 73201, 73202 osv) Utvendige
dører: 1 på hver side

Sitteplasser:
Seter: 78 stk
Klappseter: 0 stk
Ståplasser:
23 personer (2 stk. pr m²)
46 personer (4 stk. pr m²)
Komfort avd.: Nei
Stilleavd.: Nei **Familieavd.:**
Nei **Rullestolplass:** Nei
Rullestolheis: Nei

Teleslynge: Nei
Mat- og drikketilbud: Nei
Toaletter: Nei
Dyr: Ja, setene 163, 164, 167, 168, 171, 172, 173
og 174 kan reserveres for reisende med dyr

Kjøretøyinformasjon fra Norske tog AS

Type73 - Serie A - BFM vogn (BFM73A)



BFM vogner: Individ benevnes (Eksempel: 73101, 73102 osv) 7311xx

Utvendige dører: 1 på hver side

daa _____

Støtteplasser:

Seter: 31 stk
Klappseter: 2 stk

Ståplasser:

18 personer (2 stk. pr m²)
35 personer (4 stk. pr m²)

Komfortavd.: Nei **Stilleavd.:** Nei

Familieavd.: Ja, seter pluss lekerom med film

Barnevogn: Ja, 2 stk **Rullestolplass:**

Ja, 2 stk **Rullestolheis:** Nei, rullestolrampe

Teleslynge: Ja, i midterste del av vognen

Mat- og drikketilbud: Nei

Toaletter: 1 stk

Dyr: Nei, det henvises til BMU73A for reisende med dyr

Denne siden ble sist oppdatert 28.03.2017

UB
WAW

Kjøretøysinformasjon fra Norske tog AS

Type92



Antall motorvognsett: 14 stk
92-01 til 92-13, 92-15
Settene 92-11 til 92-13 er 92-2
Sett 92-15 er 92-3

Utvendige dører: 3 stk på hver side

Byggeår: 1984 til 1985 **Hastighet (toppfart):** 140 km/t **Leverandør:** Duewag

Lengde: 50 meter
Vekt: 98 tonn
Bredde: 3 meter
Avstand mellom fremste og bakerste dør: xx meter

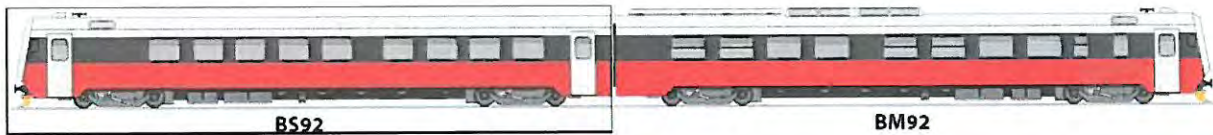
Antall seter/ståplasser:
Seter: 136 stk
Klappseter: 7 stk (sett 92-14 har 9 stk)
Ståplasser:
92 personer (4 stk. pr m²)
136 personer (6 stk. pr m²)
) **Stilleavd.:** ja, i [BS92](#)
Rullestolplass: ja, i [BS92](#)
Lavgulv: Nei **Rullestolheis:** Nei

Togvarmespenning: 1000V
Togvarme effekt: 150,8kW
Batterispenning: 125V **Total effekt:** 714kW

Teleslynge: Nei **Internett:** Ja
Infoskjermer: Nei
Kameraovervåkning: Nei
Passasjertelling: Nei
Ladestasjon: ja, i [BS92](#)
Mat- og drikketilbud: Varmdrikksautomat i [BS92](#)
Toaletter: 2 stk i 92 og 92-1, 1 stk i 92-3
Dyr: Ja, i BM kupé mot KK-ende

Kjøretøyinformasjon fra Norske tog AS

Type92 - BS Vogn (BS92)



Individ:

BS92: Individ , 9251, 9252, 9253, 9254, 9255, 9256, 9257, 9258, 9259, 9260
BS92-2: 9281, 9282, 9283
BS92-3: 9291

Utvendige dører: 2 stk på hver side

Sitteplasser:

Seter: 68 stk
 Klappseter: 6 stk (92-15 har 8 klappseter)

Ståplasser:

46 personer (4 stk. pr m²)
 68 personer (6 stk. pr m²)

Komfortavd.: Nei Stilleavd.:

Ja Familieavd.: Nei

Rullestolplass: Ja, 1 stk

Lavgulv: Nei

Rullestolheis: Nei, bruker løs rampe

Teleslynge: Nei Internett:

Ja Infoskjermer: Nei

Kameraovervåkning: Nei

Passasjertelling: Nei

Ladestasjon: Ja, ved sete 31/32 og 35/35 Mat- og drikketilbud: Ja, varmdriksautomat

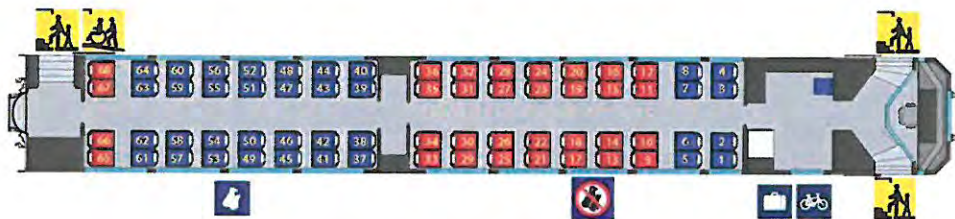
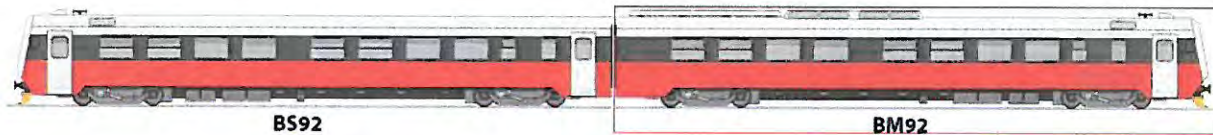
Toaletter: 2 stk i 92 og 92-1, 1 stk i 92-3 Dyr: Nei

Denne siden ble sist oppdatert 28.03.2017

Ub
LW

Kjøretøyinformasjon fra Norske tog AS

Type92 - BM Vogn (BM92)



Individ:

BM92: 9201, 9202, 9203, 9204, 9205, 9206, 9207, 9208, 9209, 9210, 9211

BM92-2: 9212, 9213

BM92-3: 9215

Utvendige dører: 1 stk på hver side

Sitteplasser:

Seter: 68 stk

Klappseter: 1 stk

Ståplasser:

46 personer (4 stk. pr m²)

68 personer (6 stk. pr m²)

Komfortavd.: Nei **Stilleavd.:**

Ja, i BS92 **Familieavd.:** Nei

Rullestolplass: Ja, i BS92

Lavgulv: Nei

Rullestolheis: Nei, bruker løs rampe

Teleslynge: Nei **Internett:** Ja

Infoskjermer: Nei

Kameraovervåkning: Nei

Passasjertelling: Nei

Ladestasjon: Nei

Mat- og drikke tilbud: Nei

Toaletter: Nei

Dyr: Ja

Denne siden ble sist oppdatert 28.03.2017

Kjøretøyinformasjon fra Norske tog AS

Type 93

Type 93 er et moderne, dieseldrevet kjøretøy med god komfort og kregesystem. Type 93 har gjennomgått flere modifikasjoner og er vesentlig forbedret de senere årene. Antall feil som har gitt stopp eller innstilling er halvert fra 2012 til 2014 (fra 98 til 50). Antall utestående feil er også betydelig redusert i perioden 2006 til 2013. Den tekniske tilstanden fremstår som god. Type 93 kan kjøres i multiplum med inntil 3 togsett.



Antall motorvognsett: 15 stk
(93-01 til 93-15)

Utvendige dører: 2 stk på hver side

Byggeår: 2000 til 2002 **Hastighet (toppfart):** 140 km/t **Leverandør:** Bombardier / Talbot

Lengde: 38 meter
Vekt: 84 tonn
Bredde: 3 meter
Avstand mellom fremste og bakerste dør:
17,34m (cc). Bredde dør: 1.3m

Antall seter/ståplasser:

Seter: 78 stk
Klappseter: 9 stk
Ståplasser:
46 personer (2 stk. pr m²)
68 personer (4 stk. pr m²)
Komfortavd.: Nei **Stilleavd.:** Nei
Familieavd.: Nei (men seter 25, 26, 29, 30 i BCM93 er merket for reisende med barn)
Rullestolplass: 2 stk
Lavgulv: Ja, inngangsparti i begge vogner
Rullestolheis: Ja

Togvarmespenning: 24 V
Togvarme effekt: 62 kW
Batterispenning: 24 V **Total effekt:** 612 kW

Teleslynge: Nei

Internett: Ja

Infoskjermer: Ja, LED skjerm

Kameraovervåkning: Nei

Passasjertelling: Nei

Ladestasjon: Togsettet har 7 stikkontakter (disse er lokalisert ved plass: 1 og 4, 5, 21, 65, 68, 74 og 77, 76 og 80)

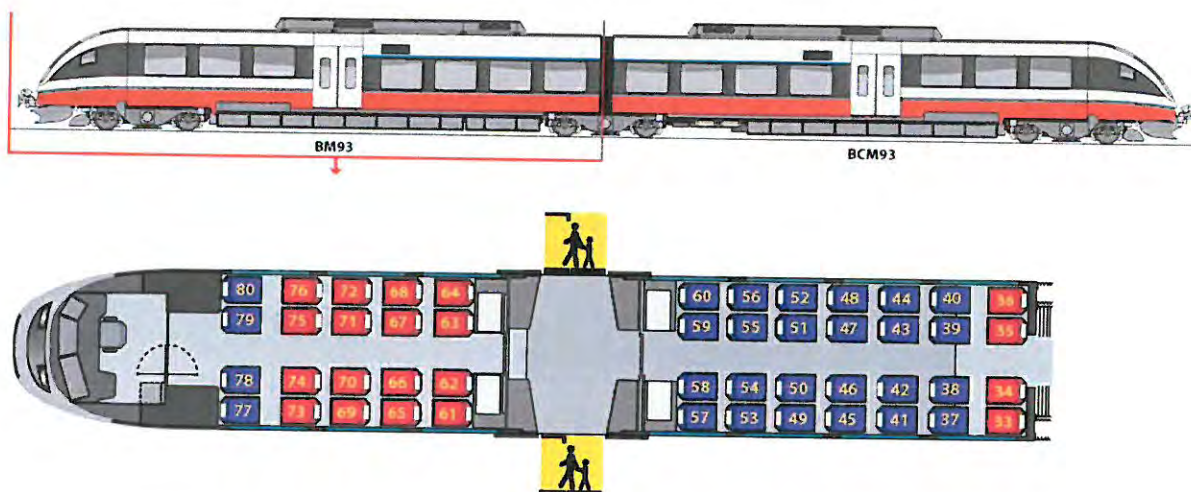
Mat- og drikketilbud: Vareautomat og varmdriksautomat i BCM93 **Toaletter:** 1 stk

Dyr: Ja, seter 17, 18, 19, 20 i BCM93 er merket for reisende med dyr

Lb
wsw

Kjøretøyinformasjon fra Norske tog AS

Type93 - BM Vogn (BM93)



Individ : 9301, 9302, 9303, 9304, 9305, 9306, 9307, 9308, 9309, 9310, 9311, 9312, 9313, 9314, 9315

Utvendige dører: 1 stk på hver side

Sitteplasser:

Seter: 48 stk

Klappseter: 0 stk

Ståplasser:

17 personer (2 stk. pr m²)

34 personer (4 stk. pr m²)

Komfortavd.: Nei

Stilleavd.: Nei **Familieavd.:**

Nei **Rullestolplass:** Nei

Rullestolheis: Nei

Ladestasjon: BM93 har stikkontakter lokalisert ved plass: 65, 68, 74 og 77, 76 og 80

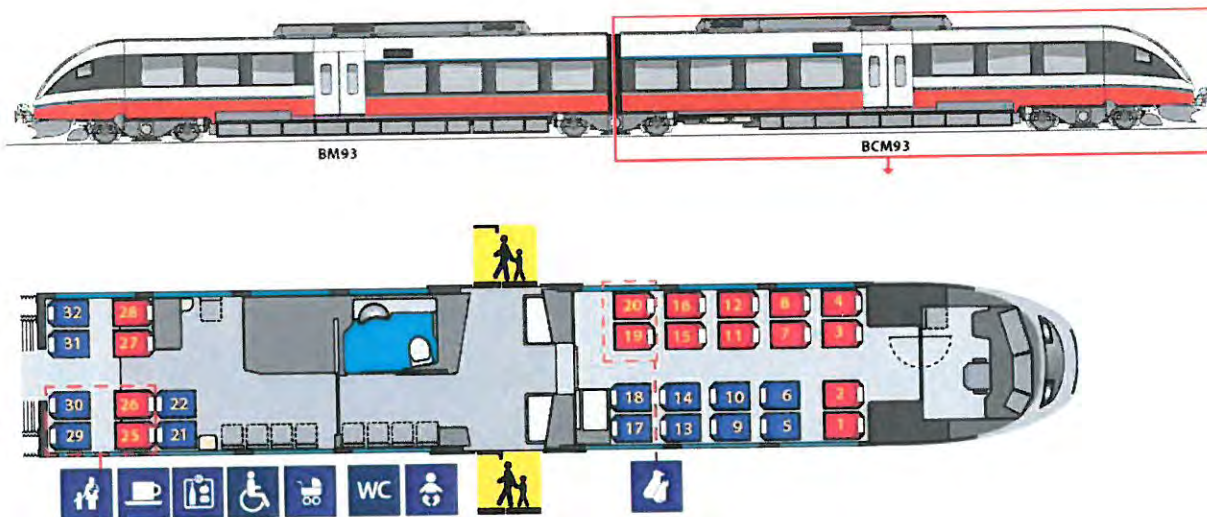
Mat- og drikke tilbud: Nei

Toaletter: Nei

Dyr: Reisende oppfordres til å benytte seter i BCM93 som er merket spesielt for reisende med dyr.

Kjøretøysinformasjon fra Norske tog AS

Type93 - BCM Vogn (BCM93)



Individ : 9351, 9352, 9353, 9354, 9355, 9356, 9357, 9358, 9359, 9360, 9361, 9362, 9363, 9364, 9365

Utvendige dører: 1 stk på hver side

Sitteplasser:

Seter: 30 stk

Klappseter: 9 stk (merk antall rullestoler og barnevogner vil gå på bekostning av antal klappseter)

Ståplasser:

29 personer (2 stk. pr m²)

58 personer (4 stk. pr m²)

Komfortavd.: Nei

Stilleavd.: Nei **Familieavd.:**

Nei

Barnevogn: Ja, plass til 2 stk (med mindre disse er opptatt av rullestol)

Rullestolplass: Ja, 2 stk

Rullestolheis: Ja

Ladestasjon: BCMU93 har stikkontakter lokalisert ved plass: 1, 4, 5, og 21

Mat- og drikke tilbud: Ja, vareautomat og varmdrikksautomat

Toaletter: Ja, 1 stk

Dyr: Ja, seter 17, 18, 19, 20

Denne siden ble sist oppdatert 28.03.2017

lb
hww

Kjøretøyinformasjon fra Norske tog AS

Type5

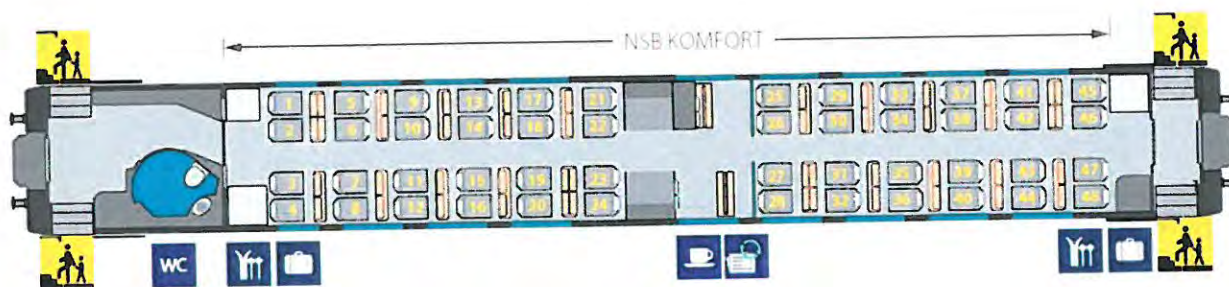


Type5 er personvogner som settes sammen til en togstamme og kobles til et lokomotiv. Vi har 6 ulike litra av Type5 vogner. Alle ble totalrenovert i Ungarn av Bombardier i perioden 2011 til 2013. Oppgraderingen omfattet brannhemmende tiltak, nytt interiør, lukket toalettssystem, nye stoler. Utvendig lakkering, klimaanlegg, nytt elektrisk anlegg, nye dører og nye boggier. Det var kun råbygget (vognkassene), overgang, buffer og drakroker som ble beholdt.



Kjøretøysinformasjon fra Norske tog AS

Type5 - A5-1 Vogn



Antall vogner: 6 stk

Følgende individer: 26013, 26014, 26053, 26057, 26059 og 26062

Utvendige dører: 2 stk på hver side

Byggeår: 1977 til 1981

Hastighet (toppfart): 160 km/t

Leverandør: Strømmen Værksted

Sitteplasser:

Seter: 48 stk

Klappseter: Nei

Ståplasser:

18 personer (2 stk. pr. m²)

38 personer (4 stk. pr. m²)

Komfortavd.: Ja **Stilleavd.:**

Nei **Familieavd.:** Nei

Rullestolplass: Nei

Lavgulv: Nei **Rullestolheis:**

Nei

Teleslynge: Nei **Internett:** Ja

Infoskjermer: LED skjerm

Kameraovervåking: Nei

Passasjertelling: Nei

Ladestasjon: stikkontakt til alle seter

Mat- og drikketilbud: Varmdriksautomat

Toaletter: 1 stk

Dyr tillatt: Nei

Lengde: 25,3 meter

Bredde: 3,10 meter

Vekt: 42 tonn

Togvarmespenning: 1000V

Togvarmeeffekt: 53 kW

Batteriespenning: 36V

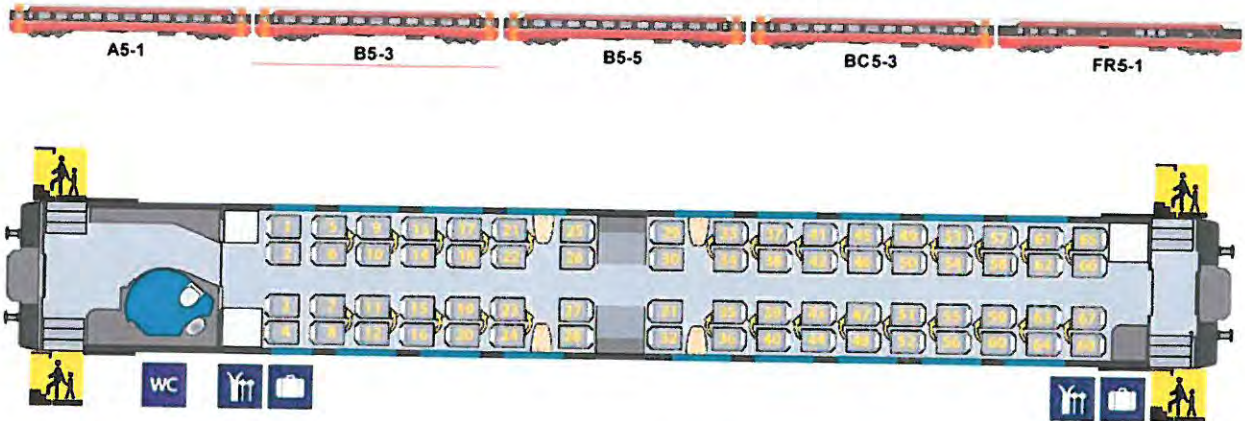
(verdiene er avrundet)

Denne siden ble sist oppdatert 28.03.20

UB
LW

Kjøretøysinformasjon fra Norske tog AS

Type5 - B5-3 Vogn



Antall vogner: 25 stk

Følgende individer: 26001, 26002, 26004, 26005, 26006, 26007, 26009, 26012, 26016, 26018, 26020, 26022, 26024, 26034, 26037, 26038, 26039, 26041, 26048, 26049, 26050, 26055, 26056, 26060 og 26063

Utvendige dører: 2 stk på hver side

Byggeår: 1977 til 1981

Hastighet (toppfart): 160 km/t

Leverandør: Strømmen Værksted

Sitteplasser: Seter:

68 stk Klappseter:

Nei Ståplasser:

19 personer (2stk. pr. m²)

38 personer (4stk. pr. m²)

Komfortavd.: Nei

Stilleavd.: Nei Familieavd.:

Nei Rullestolplass: Nei

Lavgulv: Nei Rullestolheis:

Nei

Teleslynge: Nei Internett: Ja

Infoskjermer: LED skjerm

Kameraovervåkning: Nei

Passasjertelling: Nei

Ladestasjon: Stikkontakt til alle seter

Mat- og drikketilbud: Nei

Toaletter: 1 stk

Dyr tillatt: Nei

Lengde: 25,3 meter

Bredde: 3,10 meter

Vekt: 43 tonn

Togvarmespenning: 1000V

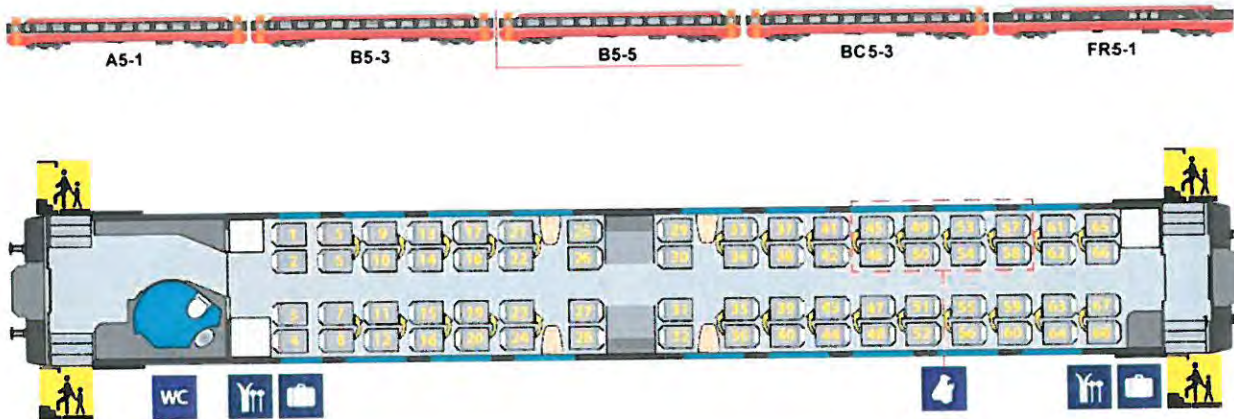
Togvarmeeffekt: 53 kW Batteriespenning:

36V

Denne siden ble sist oppdatert 28.03.2017

Kjøretøyinformasjon fra Norske tog AS

Type5 - B5-5 Vogn



Antall vogner: 8 stk

Følgende indiv ider: 26011, 26015, 26017, 26019, 26026, 26033, 26035 og 26040.

Utvendige dører: 2 stk på hver side

Byggeår: 1977 til 1981

Hastighet (toppfart): 160 km/t

Leverandør: Strømmen Værksted

Sitteplasser: Seter:

68 stk Klappseter:

Nei **Ståplasser:**

19 personer (2stk. pr. m²)

38 personer (4stk. pr. m²)

Komfortavd.: Nei

Stilleavd.: Nei **Familieavd.:**

Nei **Rullestolplass:** Nei

Lavgulv: Nei **Rullestolheis:**

Nei

Teleslynge: Nei **Internett:** Ja

Infoskjermer: Led skjerm

Kameraovervåkning: Nei

Passasjertelling: Nei

Ladestasjon: Ja, stikkontakt til alle seter

Mat- og drikketilbud: Nei

Toaletter: 1 stk

Dyr tillatt: Ja, seter 45,46,49,50,53,54,57,58

Lengde: 25,3 meter

Bredde: 3,10 meter

Vekt: 43 tonn

Togvarmespenning: 1000V

Togvarmeeffekt: 53 kW

Batteriespenning: 36V

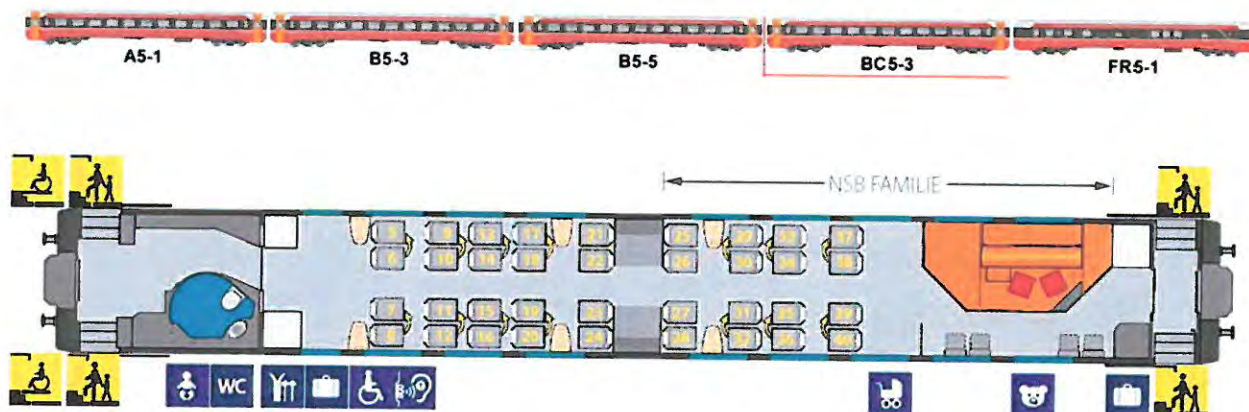
(verdiene er avrundet)

Denne siden ble sist oppdatert 28.03.2017

Ub
Lm

Kjøretøyinformasjon fra Norske tog AS

Type5 - BC5-3 Vogn



Antall vogner: 8 stk

Følgende indiv ider: 26003, 26008, 26025, 26036, 26044, 26045, 26046, 26061

Utvendige dører: 2 stk på hver side

Byggeår: 1977 til 1981

Hastighet (toppfart): 160 km/t

Leverandør: Strømmen Værksted

Sitteplasser:

Seter: 36 stk

Klappseter: 4 stk

Ståplasser:

14 personer (2stk. pr. m²)

28 personer (4stk. pr. m²)

Komfortavd.: Nei

Stilleavd.: Nei

Familieavd.: Ja, lekerom med videofremvisning

Rullestolplass: Ja, 2 stk

Lavgulv: Nei

Rullestolheis: Ja, 1 stk på hver side dør ved toalettet.

Teleslynge: Ja

Internett: Ja **Infoskjermer:**

LED skjerm

Kameraovervåkning: Nei

Passasjertelling: Nei

Ladestasjon: Ja, stikkontakt til alle seter

Mat- og drikke tilbud: Nei

Toaletter: 1 stk

Dyr tillatt: Nei

Lengde: 25,3 meter

Bredde: 3,10 meter

Vekt: 43 tonn

Togv armespenning: 1000V

Togv armeeffekt: 53 kW

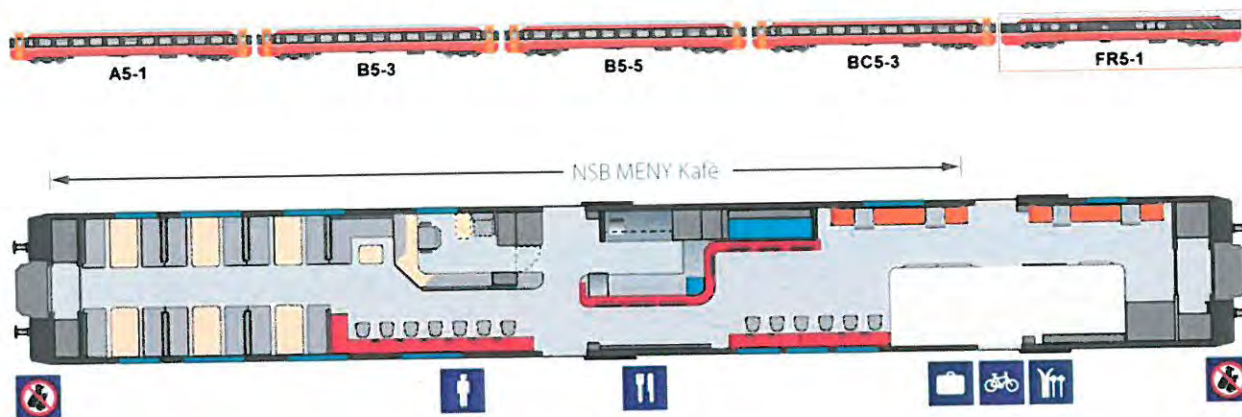
Batteriespenning: 36V

(verdiene til venstre er avrundet)

Denne siden ble sist oppdatert 28.03.201

Kjøretøyinformasjon fra Norske tog AS

Type5 - FR5-1 Vogn



Antall vogner: 9 stk

Følgende indiv ider: 21713, 21714, 21718, 21719, 21722, 21724, 21725, 21726, 21727

Utvendige dører: Nei

Byggeår: 1979

Hastighet (toppfart): 160 km/t

Leverandør: Strømmen Værksted

Antall seter/ståplasser:

Ingen reservasjon. Spiseplasser for passasjerer med plassbilletter

Komfortavd.: Nei Stilleavd.: Nei

Familieavd.: Nei

Rullestolplass: Nei Lavgulv: Nei

Rullestolheis: Nei

Teleslynge: Nei

Internett: Ja

Infoskjermer: LED skjermer

Kameraovervåkning: Nei

Passasjertelling: Nei Ladestasjon:

Nei

Mat- og drikketilbud: Restaurant

Toaletter: Nei

Dyr tillatt: Nei

Lengde: 25,3 meter

Bredde: 3,10 meter

Vekt: 44 tonn

Togvarmespenning: 1000V

Togvarmeeffekt: 53 kW

Batteriespenning: 36V

(verdiene til venstre er avrundet)

Denne siden ble sist oppdatert 28.03.2017

UB
LSP

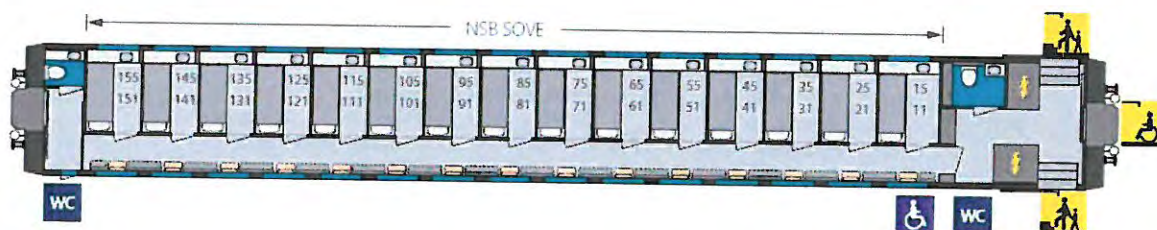
Kjøretøyinformasjon fra Norske tog AS

WLAB2 (Sovevogn)

Alle sov evognene ble ombygd i 2014 og 2015.



Foto: Erlend Rasten



Antall vogner: 20 stk
Følgende individer: 21083 til 21102
Byggeår: 1986, 1987 **Hastighet (toppfart):** 150 km/t **Leverandør:** Strømmen / Skabo

Utvendige dører: 1 stk på hver side
Antall plasser:
Kupe: 15 stk
Senger: 30 stk
Rullestolkupe: 1 stk (plass 11, 15)
Lavgulv: Nei
Rullestolheis: Nei, berytt rullestolrampe

Teleslynge: Nei **Internett:** Ja
Infoskjermer: Nei
Kameraovervåking: Nei
Passasjertelling: Nei
Ladestasjon: Ja, stikkontakt ved hver seng
Mat- og drikke tilbud: Nei
Toaletter: 2 stk. 1 i hver ende av vognen. Ingen kupe med toaletter
Dyr: kun førerhund og servicehund

Lengde: 27,0 meter
Bredden: 3,24 meter
Vekt: 50 tonn

Togarmespenning: 1000V
Togarmeeffekt: 56 kW
Batteriespenning: 36 V

(verdiene til venstre er avrundet)

Denne siden ble sist oppdatert 28.03.20

EL18 - Elektrisk lokomotiv



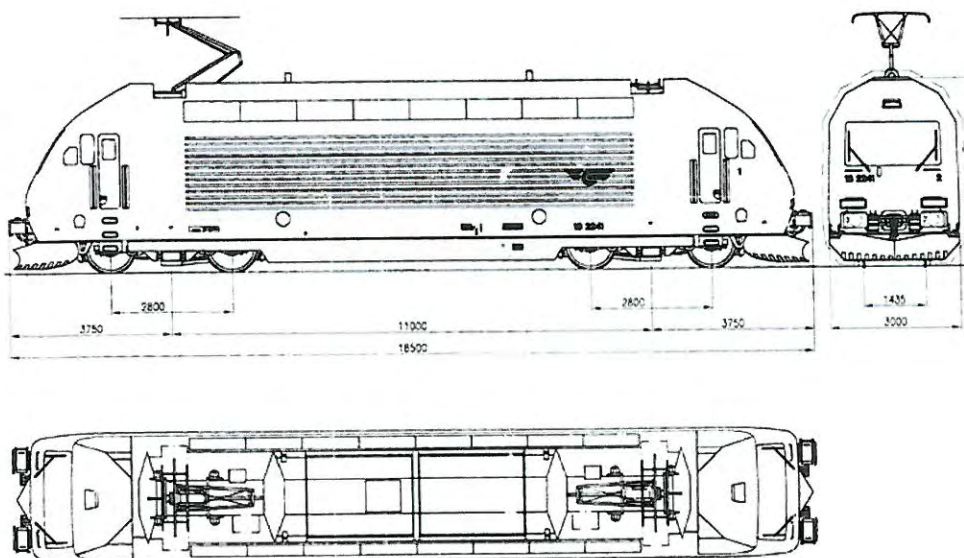
Foto: Renekstoffersen

EL18 ble anskaffet i perioden 1996 til 1997 og er dermed vårt nyeste elektriske lokomotiv. Det er også det eneste elektriske lokomotivet som benyttes til persontrafikk pr. 2015. EL18 gjennomgikk i 2005 en større garantiutbedring på trykkløst/bremser, strømforsyning og motorer, rust i rør med mer. I 2014 fikk lokomotivene magnetskinnebrems. Lokomotivene blir også omlakkert i henhold til NSB design-manual (de siste lakkeres om i 2015), og i tillegg går de gjennom et revisjonsprogram hvor de viktigste komponentene i maskinrommet blir revidert. Alle skal være ferdig revidert i løpet av 2017.

Antall lokomotiver: 22 stk
(2241 til 2262)
Byggeår: 1996 - 1997 **Hastighet**
(toppfart): 160 km/t
Leverandør: ADtranz

Lengde: 18,5 meter
Bredde: 3,00 meter
Vekt: 88 tonn (verdiene er avrundet)
Akselanordning: Bo' Bo'
Toaletter: Nei

Maksimal trekkraft: 275 kN
Togvarmespenning: 1000 V
Batterispenning: 110 V
Traksjonseffekt: 5400 kW



LB
WU

Kjøretøyinformasjon fra Norske tog AS

Di4 - Diesel lokomotiv



Tekniske data om Di4

Antall lokomotiver: 5 stk (651 til 655)

Byggeår: 1980

Hastighet (toppfart): 140 km/t

Leverandør: Henschel

Lengde: 20,8 meter

Bredde: 3,18 meter

Vekt: 114 tonn (verdiene er avrundet)

Akselanordning: Co'Co'

Toaletter: Nei

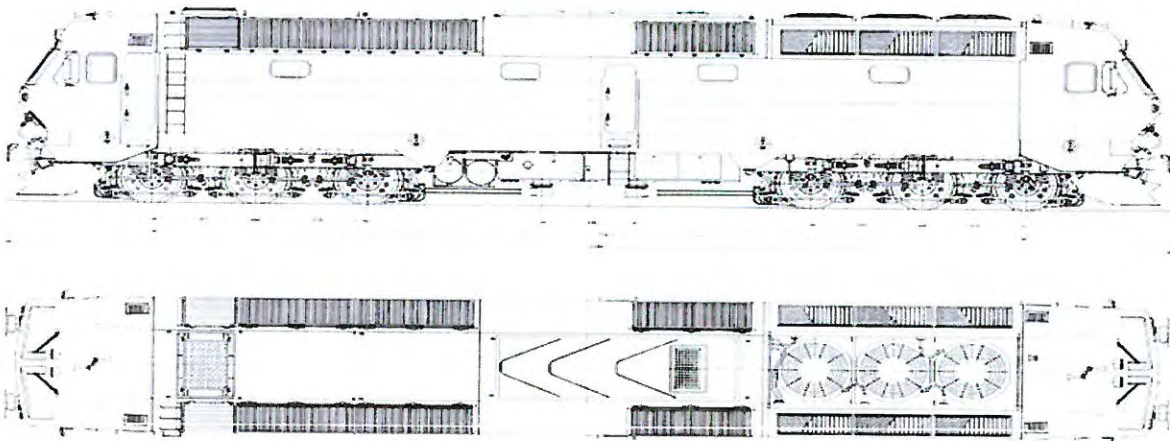
Maksimal trekraft: 360 kN

Togvarmespenning: 1000 V

Batterispenning: 74 V

Motor effekt: 2450 kW

Trekraftkurve: [Link](#)

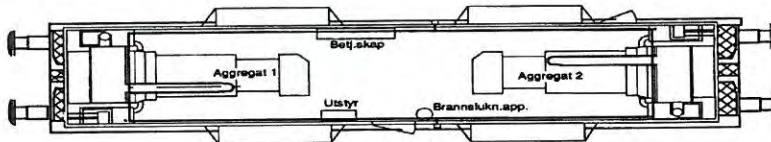
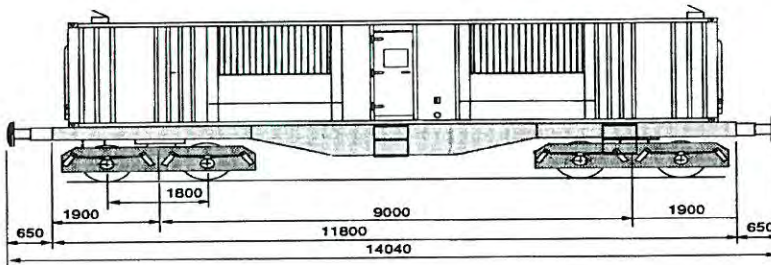


Aggregatvogn "Finke"



Litra Fde

Vognnr.	Tegn.fortegn.	Hovedtegn.	Byggeår
19021-19023	770, 810	M24865 / 26275	1974/80



Lengde over buffere	14,04 m	1 avdeling, med 2 aggregater	
Lengde av vogn	11,80 m		
Bredde av vogn total (container)	3,05 m	Spenning på lysanlegg	220V og 24V
Største høyde over skinetopp total (container)	4,14 m	El. varme	5,0 kW
		Vognvekt totalt	39,0 t
Bufferhøyde	1,05 m	Største hastighet	120 km/h
Boggi etter tegn.	M26860 M20571		
Akselavstand i boggi	1,80 m	KE-GP brems	
Boggisenteravstand	9,00 m		
Hjuldiameter	0,92 m	Vognutstyr: Se vognnummerliste	

UB
w

Vedlegg C: Leiepris for Enkeltindividene

1. Generelt

Dette vedlegg C gjelder fra oppstarten av leieforholdet og inntil videre, frem til det eventuelt blir endret i tråd med Leieavtalens bestemmelser.

2. Leieprisens elementer

Den totale leieprisen utgjøres av to elementer:

- (i) Utleiers forhåndsstipulerte kapitalrelaterte kostnader for de Leieobjekter som til enhver tid omfattes av leieforholdet,
- (ii) Utleiers forhåndsstipulerte driftskostnader vedrørende de Leieobjekter som til enhver tid omfattes av leieforholdet.

Element (i) omfatter alle Utleiers kapitalrelaterte kostnader for Leieobjektene, herunder rentekostnader for fremmedkapital, avkastningskrav på egenkapital samt avskrivninger.

Element (ii) inkluderer alle kostnader Utleier har til administrasjon, forvaltning, vedlikehold, ordinært modifikasjonsprogram og forsikring.

2.1 Avskrivningsmodell

Det foretas en lineær avskrivning av leieobjektene. Avskrivningstid fordeles på kasse interiør og boggi, som avskrives over henholdsvis 30 år, 10 år og 5/6 år regnet fra NTs eiertid eller kjøretøyets levetid.

3. Prisjustering

Utleier kan justere prisen i samsvar med bestemmelsene i dette Vedlegg uten godkjenning fra Jernbanedirektoratet.

3.1 Ordinær prisjustering

Utleier skal justere element (ii) Utleiers driftskostnader årlig med virkning fra første virkedag i driftsåret. Utleiers driftskostnader justeres i henhold til en prisindeks som består av 50 prosent indeks for KPI-JAE pr. 15. oktober i foregående driftsår, og 50 prosent av SSBs indeks for totale arbeidskraftkostnader for samferdselssektoren pr. 15. oktober i foregående driftsår. Basisindeksen er de to nevnte indeksene pr. 15. januar 2018. Første prisjustering skjer dermed på bakgrunn av indeksene per 15. oktober 2018 og med virkning fra første dag i driftsåret 2019.

Dersom varsel om prisjustering oversendes Leietager for sent til at første månedlige betaling i driftsåret kan justeres, kan manglende prisregulering etterinnkreves, men Utleier kan ikke påberope betalingsmislighold for differansen dette medfører så lenge denne etterbetales ved første påfølgende månedlige betaling, dog tidligst 45 Dager fra kravet fremsendes.

3.2 *Prisjustering ved renteendringer*

Utleier skal justere (i) de kapitalrelaterte kostnader for Leieobjektene dersom Utleiers finansieringskostnader endres på grunn av endringer i markedsbetingelser og rentenivå. Ved den initielle prisfastsettelsen er det lagt til grunn en rentekostnad for fremmedkapital på 3,5 % p.a. Dersom Utleiers gjennomsnittlige rentekostnad økes eller reduseres med mer enn 20 basispunkter (0,2 prosentpoeng), skal dette medføre en tilsvarende økning eller reduksjon av priselement (i). Endringen beregnes fullt ut fra den til enhver tid gjeldende rente som er lagt til grunn ved prisfastsettelsen. Nye priser oversendes Leietager senest 45 dager før reguleringsdatoen. Ny prisjustering etter dette kan først skje dersom Utleiers gjennomsnittlige rentekostnad endres med ytterligere 20 basispunkter (0,2 prosentpoeng).

3.3 *Pålegg fra offentlige myndigheter*

Dersom Utleier får endrede kostnader grunnet pålegg fra offentlige myndigheter, og slikt pålegg ikke er forårsaket av forhold på Utleiers side, endres Leieprisen opp eller ned slik at Utleiers netto økonomiske effekt blir kompensert.

Krav om justering fremsettes skriftlig innen 2 måneder etter at pålegget ble kunngjort.

3.4 *Endring av andre gebyrer og avgifter*

Dersom offentlige gebyrer og avgifter som Utleier skal betale, endres, skal Leieprisen justeres opp eller ned slik at Utleiers netto økonomiske effekt blir kompensert. Endringer i det generelle i skattenivået gir ikke rett til justering av Leieprisen.

Krav om justering fremsettes skriftlig innen 2 måneder etter at endringen ble kunngjort.

Ub
WPN

4. Årlig leiepris

I tabellen under angis leiepris for hvert Enkelt-Individ per avtaleår i 2018-kr.

Togtype	Individ	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	
Type 69C II	69-36	3 347 546	2 311 081	854 178	777 999	773 350	776 339	772 764	774 173	780 514	787 285	781 214	
	69-37	3 347 546	2 311 081	854 178	777 999	773 350	776 339	772 764	774 173	780 514	787 285	781 214	
	69-38	3 347 546	2 311 081	854 178	777 999	773 350	776 339	772 764	774 173	780 514	787 285	781 214	
	69-39	3 347 546	2 311 081	854 178	777 999	773 350	776 339	772 764	774 173	780 514	787 285	781 214	
	69-40	3 347 546	2 311 081	854 178	777 999	773 350	776 339	772 764	774 173	780 514	787 285	781 214	
	69-42	3 347 546	2 311 081	854 178	777 999	773 350	776 339	772 764	774 173	780 514	787 285	781 214	
	69-43	3 347 546	2 311 081	854 178	777 999	773 350	776 339	772 764	774 173	780 514	787 285	781 214	
	69-44	3 347 546	2 311 081	854 178	777 999	773 350	776 339	772 764	774 173	780 514	787 285	781 214	
	69-45	3 347 546	2 311 081	854 178	777 999	773 350	776 339	772 764	774 173	780 514	787 285	781 214	
	69-46	3 347 546	2 311 081	854 178	777 999	773 350	776 339	772 764	774 173	780 514	787 285	781 214	
	69-47	3 347 546	2 311 081	854 178	777 999	773 350	776 339	772 764	774 173	780 514	787 285	781 214	
	69-48	3 347 546	2 311 081	854 178	777 999	773 350	776 339	772 764	774 173	780 514	787 285	781 214	
	69-49	3 347 546	2 311 081	854 178	777 999	773 350	776 339	772 764	774 173	780 514	787 285	781 214	
	Type 69D	69-71	5 079 128	4 505 048	3 051 673	2 195 320	1 032 651	1 035 376	1 030 538	1 031 624	1 040 079	1 049 107	1 041 012
		69-75	5 079 128	4 505 048	3 051 673	2 195 320	1 032 651	1 035 376	1 030 538	1 031 624	1 040 079	1 049 107	1 041 012
69-76		5 079 128	4 505 048	3 051 673	2 195 320	1 032 651	1 035 376	1 030 538	1 031 624	1 040 079	1 049 107	1 041 012	
69-77		5 079 128	4 505 048	3 051 673	2 195 320	1 032 651	1 035 376	1 030 538	1 031 624	1 040 079	1 049 107	1 041 012	
69-78		5 079 128	4 505 048	3 051 673	2 195 320	1 032 651	1 035 376	1 030 538	1 031 624	1 040 079	1 049 107	1 041 012	
69-79		5 079 128	4 505 048	3 051 673	2 195 320	1 032 651	1 035 376	1 030 538	1 031 624	1 040 079	1 049 107	1 041 012	
69-80		5 079 128	4 505 048	3 051 673	2 195 320	1 032 651	1 035 376	1 030 538	1 031 624	1 040 079	1 049 107	1 041 012	
69-81		5 079 128	4 505 048	3 051 673	2 195 320	1 032 651	1 035 376	1 030 538	1 031 624	1 040 079	1 049 107	1 041 012	
69-82		5 079 128	4 505 048	3 051 673	2 195 320	1 032 651	1 035 376	1 030 538	1 031 624	1 040 079	1 049 107	1 041 012	
69-83		5 079 128	4 505 048	3 051 673	2 195 320	1 032 651	1 035 376	1 030 538	1 031 624	1 040 079	1 049 107	1 041 012	
69-84		5 079 128	4 505 048	3 051 673	2 195 320	1 032 651	1 035 376	1 030 538	1 031 624	1 040 079	1 049 107	1 041 012	
69-85	5 079 128	4 505 048	3 051 673	2 195 320	1 032 651	1 035 376	1 030 538	1 031 624	1 040 079	1 049 107	1 041 012		

	69-86	5 079 128	4 505 048	3 051 673	2 195 320	1 032 651	1 035 376	1 030 538	1 031 624	1 040 079	1 049 107	1 012 041
	69-87	5 079 128	4 505 048	3 051 673	2 195 320	1 032 651	1 035 376	1 030 538	1 031 624	1 040 079	1 049 107	1 012 041
	69-88	5 079 128	4 505 048	3 051 673	2 195 320	1 032 651	1 035 376	1 030 538	1 031 624	1 040 079	1 049 107	1 012 041
Type 69H	69-52	5 079 128	4 505 048	3 051 673	2 195 320	1 032 651	1 035 376	1 030 538	1 031 624	1 040 079	1 049 107	1 012 041
	69-53	5 079 128	4 505 048	3 051 673	2 195 320	1 032 651	1 035 376	1 030 538	1 031 624	1 040 079	1 049 107	1 012 041
	69-55	5 079 128	4 505 048	3 051 673	2 195 320	1 032 651	1 035 376	1 030 538	1 031 624	1 040 079	1 049 107	1 012 041
	69-58	5 079 128	4 505 048	3 051 673	2 195 320	1 032 651	1 035 376	1 030 538	1 031 624	1 040 079	1 049 107	1 012 041
	69-59	5 079 128	4 505 048	3 051 673	2 195 320	1 032 651	1 035 376	1 030 538	1 031 624	1 040 079	1 049 107	1 012 041
	69-64	5 079 128	4 505 048	3 051 673	2 195 320	1 032 651	1 035 376	1 030 538	1 031 624	1 040 079	1 049 107	1 012 041
	69-69	5 079 128	4 505 048	3 051 673	2 195 320	1 032 651	1 035 376	1 030 538	1 031 624	1 040 079	1 049 107	1 012 041
	69-72	5 079 128	4 505 048	3 051 673	2 195 320	1 032 651	1 035 376	1 030 538	1 031 624	1 040 079	1 049 107	1 012 041
	69-73	5 079 128	4 505 048	3 051 673	2 195 320	1 032 651	1 035 376	1 030 538	1 031 624	1 040 079	1 049 107	1 012 041
	69-74	5 079 128	4 505 048	3 051 673	2 195 320	1 032 651	1 035 376	1 030 538	1 031 624	1 040 079	1 049 107	1 012 041
Type 70	70-01	3 427 958	3 323 127	3 240 592	2 134 812	1 634 665	1 376 564	1 059 563	1 100 278	1 109 296	1 118 926	1 110 292
	70-02	3 427 958	3 323 127	3 240 592	2 134 812	1 634 665	1 376 564	1 059 563	1 100 278	1 109 296	1 118 926	1 110 292
	70-03	3 427 958	3 323 127	3 240 592	2 134 812	1 634 665	1 376 564	1 059 563	1 100 278	1 109 296	1 118 926	1 110 292
	70-04	3 427 958	3 323 127	3 240 592	2 134 812	1 634 665	1 376 564	1 059 563	1 100 278	1 109 296	1 118 926	1 110 292
	70-05	3 427 958	3 323 127	3 240 592	2 134 812	1 634 665	1 376 564	1 059 563	1 100 278	1 109 296	1 118 926	1 110 292
	70-06	3 427 958	3 323 127	3 240 592	2 134 812	1 634 665	1 376 564	1 059 563	1 100 278	1 109 296	1 118 926	1 110 292
	70-07	3 427 958	3 323 127	3 240 592	2 134 812	1 634 665	1 376 564	1 059 563	1 100 278	1 109 296	1 118 926	1 110 292
	70-08	3 427 958	3 323 127	3 240 592	2 134 812	1 634 665	1 376 564	1 059 563	1 100 278	1 109 296	1 118 926	1 110 292
	70-09	3 427 958	3 323 127	3 240 592	2 134 812	1 634 665	1 376 564	1 059 563	1 100 278	1 109 296	1 118 926	1 110 292
	70-10	3 427 958	3 323 127	3 240 592	2 134 812	1 634 665	1 376 564	1 059 563	1 100 278	1 109 296	1 118 926	1 110 292

lb
hsh

	72-18	3 253 989	3 109 853	3 052 923	2 997 566	2 948 987	2 904 120	2 863 887	2 818 138	2 779 461	2 741 393	2 194 685
	72-19	3 253 989	3 109 853	3 052 923	2 997 566	2 948 987	2 904 120	2 863 887	2 818 138	2 779 461	2 741 393	2 194 685
	72-20	3 253 989	3 109 853	3 052 923	2 997 566	2 948 987	2 904 120	2 863 887	2 818 138	2 779 461	2 741 393	2 194 685
	72-21	3 253 989	3 109 853	3 052 923	2 997 566	2 948 987	2 904 120	2 863 887	2 818 138	2 779 461	2 741 393	2 194 685
	72-22	3 253 989	3 109 853	3 052 923	2 997 566	2 948 987	2 904 120	2 863 887	2 818 138	2 779 461	2 741 393	2 194 685
	72-23	3 253 989	3 109 853	3 052 923	2 997 566	2 948 987	2 904 120	2 863 887	2 818 138	2 779 461	2 741 393	2 194 685
	72-24	3 253 989	3 109 853	3 052 923	2 997 566	2 948 987	2 904 120	2 863 887	2 818 138	2 779 461	2 741 393	2 194 685
	72-25	3 253 989	3 109 853	3 052 923	2 997 566	2 948 987	2 904 120	2 863 887	2 818 138	2 779 461	2 741 393	2 194 685
	72-26	3 253 989	3 109 853	3 052 923	2 997 566	2 948 987	2 904 120	2 863 887	2 818 138	2 779 461	2 741 393	2 194 685
	72-27	3 253 989	3 109 853	3 052 923	2 997 566	2 948 987	2 904 120	2 863 887	2 818 138	2 779 461	2 741 393	2 194 685
	72-28	3 253 989	3 109 853	3 052 923	2 997 566	2 948 987	2 904 120	2 863 887	2 818 138	2 779 461	2 741 393	2 194 685
	72-29	3 253 989	3 109 853	3 052 923	2 997 566	2 948 987	2 904 120	2 863 887	2 818 138	2 779 461	2 741 393	2 194 685
	72-30	3 253 989	3 109 853	3 052 923	2 997 566	2 948 987	2 904 120	2 863 887	2 818 138	2 779 461	2 741 393	2 194 685
	72-31	3 253 989	3 109 853	3 052 923	2 997 566	2 948 987	2 904 120	2 863 887	2 818 138	2 779 461	2 741 393	2 194 685
	72-32	3 253 989	3 109 853	3 052 923	2 997 566	2 948 987	2 904 120	2 863 887	2 818 138	2 779 461	2 741 393	2 194 685
	72-33	3 253 989	3 109 853	3 052 923	2 997 566	2 948 987	2 904 120	2 863 887	2 818 138	2 779 461	2 741 393	2 194 685
	72-34	3 253 989	3 109 853	3 052 923	2 997 566	2 948 987	2 904 120	2 863 887	2 818 138	2 779 461	2 741 393	2 194 685
	72-35	3 253 989	3 109 853	3 052 923	2 997 566	2 948 987	2 904 120	2 863 887	2 818 138	2 779 461	2 741 393	2 194 685
	72-36	3 253 989	3 109 853	3 052 923	2 997 566	2 948 987	2 904 120	2 863 887	2 818 138	2 779 461	2 741 393	2 194 685
Type 73A	73-01	8 292 013	8 068 816	7 867 972	7 668 862	7 477 220	7 289 668	7 016 597	5 720 604	4 583 048	4 264 382	2 156 841
	73-02	8 292 013	8 068 816	7 867 972	7 668 862	7 477 220	7 289 668	7 016 597	5 720 604	4 583 048	4 264 382	2 156 841
	73-03	8 292 013	8 068 816	7 867 972	7 668 862	7 477 220	7 289 668	7 016 597	5 720 604	4 583 048	4 264 382	2 156 841
	73-04	8 292 013	8 068 816	7 867 972	7 668 862	7 477 220	7 289 668	7 016 597	5 720 604	4 583 048	4 264 382	2 156 841

LB
W

	73-05	8 292 013	8 068 816	7 867 972	7 668 862	7 477 220	7 289 668	7 016 597	5 720 604	4 583 048	4 264 382	2 156	841
	73-06	8 292 013	8 068 816	7 867 972	7 668 862	7 477 220	7 289 668	7 016 597	5 720 604	4 583 048	4 264 382	2 156	841
	73-07	8 292 013	8 068 816	7 867 972	7 668 862	7 477 220	7 289 668	7 016 597	5 720 604	4 583 048	4 264 382	2 156	841
	73-08	8 292 013	8 068 816	7 867 972	7 668 862	7 477 220	7 289 668	7 016 597	5 720 604	4 583 048	4 264 382	2 156	841
	73-09	8 292 013	8 068 816	7 867 972	7 668 862	7 477 220	7 289 668	7 016 597	5 720 604	4 583 048	4 264 382	2 156	841
	73-11	8 292 013	8 068 816	7 867 972	7 668 862	7 477 220	7 289 668	7 016 597	5 720 604	4 583 048	4 264 382	2 156	841
	73-12	8 292 013	8 068 816	7 867 972	7 668 862	7 477 220	7 289 668	7 016 597	5 720 604	4 583 048	4 264 382	2 156	841
	73-14	8 292 013	8 068 816	7 867 972	7 668 862	7 477 220	7 289 668	7 016 597	5 720 604	4 583 048	4 264 382	2 156	841
	73-15	8 292 013	8 068 816	7 867 972	7 668 862	7 477 220	7 289 668	7 016 597	5 720 604	4 583 048	4 264 382	2 156	841
	73-16	8 292 013	8 068 816	7 867 972	7 668 862	7 477 220	7 289 668	7 016 597	5 720 604	4 583 048	4 264 382	2 156	841
Type 73B	73-41	7 463 743	7 268 330	7 092 077	6 917 311	6 748 945	6 584 085	6 423 603	5 675 817	4 374 207	3 987 647	3 246	886
	73-42	7 463 743	7 268 330	7 092 077	6 917 311	6 748 945	6 584 085	6 423 603	5 675 817	4 374 207	3 987 647	3 246	886
	73-43	7 463 743	7 268 330	7 092 077	6 917 311	6 748 945	6 584 085	6 423 603	5 675 817	4 374 207	3 987 647	3 246	886
	73-44	7 463 743	7 268 330	7 092 077	6 917 311	6 748 945	6 584 085	6 423 603	5 675 817	4 374 207	3 987 647	3 246	886
	73-45	7 463 743	7 268 330	7 092 077	6 917 311	6 748 945	6 584 085	6 423 603	5 675 817	4 374 207	3 987 647	3 246	886
	73-46	7 463 743	7 268 330	7 092 077	6 917 311	6 748 945	6 584 085	6 423 603	5 675 817	4 374 207	3 987 647	3 246	886
Type 74	74-01	5 952 198	5 805 315	5 681 293	5 408 273	5 035 526	4 945 630	4 840 018	4 602 468	4 494 270	4 436 043	4 285	355
	74-02	5 952 198	5 805 315	5 681 293	5 408 273	5 035 526	4 945 630	4 840 018	4 602 468	4 494 270	4 436 043	4 285	355
	74-03	5 952 198	5 805 315	5 681 293	5 408 273	5 035 526	4 945 630	4 840 018	4 602 468	4 494 270	4 436 043	4 285	355
	74-04	5 952 198	5 805 315	5 681 293	5 408 273	5 035 526	4 945 630	4 840 018	4 602 468	4 494 270	4 436 043	4 285	355
	74-06	5 952 198	5 805 315	5 681 293	5 408 273	5 035 526	4 945 630	4 840 018	4 602 468	4 494 270	4 436 043	4 285	355
	74-07	5 952 198	5 805 315	5 681 293	5 408 273	5 035 526	4 945 630	4 840 018	4 602 468	4 494 270	4 436 043	4 285	355
	74-08	5 952 198	5 805 315	5 681 293	5 408 273	5 035 526	4 945 630	4 840 018	4 602 468	4 494 270	4 436 043	4 285	355

	B5-3 26041	1 249 884	1 218 647	1 192 508	1 166 765	1 142 726	1 116 612	1 086 771	1 063 844	1 042 694	1 021 698	996 144
	B5-3 26048	1 249 884	1 218 647	1 192 508	1 166 765	1 142 726	1 116 612	1 086 771	1 063 844	1 042 694	1 021 698	996 144
	B5-3 26049	1 249 884	1 218 647	1 192 508	1 166 765	1 142 726	1 116 612	1 086 771	1 063 844	1 042 694	1 021 698	996 144
	B5-3 26050	1 249 884	1 218 647	1 192 508	1 166 765	1 142 726	1 116 612	1 086 771	1 063 844	1 042 694	1 021 698	996 144
	B5-3 26055	1 249 884	1 218 647	1 192 508	1 166 765	1 142 726	1 116 612	1 086 771	1 063 844	1 042 694	1 021 698	996 144
	B5-3 26056	1 249 884	1 218 647	1 192 508	1 166 765	1 142 726	1 116 612	1 086 771	1 063 844	1 042 694	1 021 698	996 144
	B5-3 26060	1 249 884	1 218 647	1 192 508	1 166 765	1 142 726	1 116 612	1 086 771	1 063 844	1 042 694	1 021 698	996 144
	B5-3 26063	1 249 884	1 218 647	1 192 508	1 166 765	1 142 726	1 116 612	1 086 771	1 063 844	1 042 694	1 021 698	996 144
	B5-5 26011	1 249 884	1 218 647	1 192 508	1 166 765	1 142 726	1 116 612	1 086 771	1 063 844	1 042 694	1 021 698	996 144
	B5-5 26015	1 249 884	1 218 647	1 192 508	1 166 765	1 142 726	1 116 612	1 086 771	1 063 844	1 042 694	1 021 698	996 144
	B5-5 26017	1 249 884	1 218 647	1 192 508	1 166 765	1 142 726	1 116 612	1 086 771	1 063 844	1 042 694	1 021 698	996 144
	B5-5 26019	1 249 884	1 218 647	1 192 508	1 166 765	1 142 726	1 116 612	1 086 771	1 063 844	1 042 694	1 021 698	996 144
	B5-5 26026	1 249 884	1 218 647	1 192 508	1 166 765	1 142 726	1 116 612	1 086 771	1 063 844	1 042 694	1 021 698	996 144
	B5-5 26033	1 249 884	1 218 647	1 192 508	1 166 765	1 142 726	1 116 612	1 086 771	1 063 844	1 042 694	1 021 698	996 144
	B5-5 26035	1 249 884	1 218 647	1 192 508	1 166 765	1 142 726	1 116 612	1 086 771	1 063 844	1 042 694	1 021 698	996 144
	B5-5 26040	1 249 884	1 218 647	1 192 508	1 166 765	1 142 726	1 116 612	1 086 771	1 063 844	1 042 694	1 021 698	996 144
	BC5-3 26003	1 423 686	1 388 238	1 358 265	1 328 716	1 300 996	1 270 492	1 235 490	1 209 023	1 184 465	1 160 071	1 130 785
	BC5-3 26008	1 423 686	1 388 238	1 358 265	1 328 716	1 300 996	1 270 492	1 235 490	1 209 023	1 184 465	1 160 071	1 130 785
	BC5-3 26025	1 423 686	1 388 238	1 358 265	1 328 716	1 300 996	1 270 492	1 235 490	1 209 023	1 184 465	1 160 071	1 130 785
	BC5-3 26036	1 423 686	1 388 238	1 358 265	1 328 716	1 300 996	1 270 492	1 235 490	1 209 023	1 184 465	1 160 071	1 130 785
	BC5-3 26044	1 423 686	1 388 238	1 358 265	1 328 716	1 300 996	1 270 492	1 235 490	1 209 023	1 184 465	1 160 071	1 130 785
	BC5-3 26045	1 423 686	1 388 238	1 358 265	1 328 716	1 300 996	1 270 492	1 235 490	1 209 023	1 184 465	1 160 071	1 130 785
	BC5-3 26046	1 423 686	1 388 238	1 358 265	1 328 716	1 300 996	1 270 492	1 235 490	1 209 023	1 184 465	1 160 071	1 130 785

	BC5-3 26061	1 423 686	1 388 238	1 358 265	1 328 716	1 300 996	1 270 492	1 235 490	1 209 023	1 184 465	1 160 071	1 130 785
	FR5-1 21713	1 616 994	1 576 904	1 542 202	1 507 919	1 475 436	1 438 664	1 400 617	1 369 368	1 339 998	1 310 789	1 276 764
	FR5-1 21714	1 616 994	1 576 904	1 542 202	1 507 919	1 475 436	1 438 664	1 400 617	1 369 368	1 339 998	1 310 789	1 276 764
	FR5-1 21718	1 616 994	1 576 904	1 542 202	1 507 919	1 475 436	1 438 664	1 400 617	1 369 368	1 339 998	1 310 789	1 276 764
	FR5-1 21719	1 616 994	1 576 904	1 542 202	1 507 919	1 475 436	1 438 664	1 400 617	1 369 368	1 339 998	1 310 789	1 276 764
	FR5-1 21722	1 616 994	1 576 904	1 542 202	1 507 919	1 475 436	1 438 664	1 400 617	1 369 368	1 339 998	1 310 789	1 276 764
	FR5-1 21724	1 616 994	1 576 904	1 542 202	1 507 919	1 475 436	1 438 664	1 400 617	1 369 368	1 339 998	1 310 789	1 276 764
	FR5-1 21725	1 616 994	1 576 904	1 542 202	1 507 919	1 475 436	1 438 664	1 400 617	1 369 368	1 339 998	1 310 789	1 276 764
	FR5-1 21726	1 616 994	1 576 904	1 542 202	1 507 919	1 475 436	1 438 664	1 400 617	1 369 368	1 339 998	1 310 789	1 276 764
	FR5-1 21727	1 616 994	1 576 904	1 542 202	1 507 919	1 475 436	1 438 664	1 400 617	1 369 368	1 339 998	1 310 789	1 276 764
Type 7	A7-1 24715	794 537	530 828	300 032	293 059	292 802	293 547	295 543	296 050	298 465	301 045	298 732
	A7-1 24716	794 537	530 828	300 032	293 059	292 802	293 547	295 543	296 050	298 465	301 045	298 732
	A7-1 24717	794 537	530 828	300 032	293 059	292 802	293 547	295 543	296 050	298 465	301 045	298 732
	A7-1 24718	794 537	530 828	300 032	293 059	292 802	293 547	295 543	296 050	298 465	301 045	298 732
	A7-1 24719	794 537	530 828	300 032	293 059	292 802	293 547	295 543	296 050	298 465	301 045	298 732
	A7-1 24720	794 537	530 828	300 032	293 059	292 802	293 547	295 543	296 050	298 465	301 045	298 732
	A7-1 24721	794 537	530 828	300 032	293 059	292 802	293 547	295 543	296 050	298 465	301 045	298 732
	A7-1 24722	794 537	530 828	300 032	293 059	292 802	293 547	295 543	296 050	298 465	301 045	298 732
	B7-4 27001	770 375	532 107	298 989	277 802	277 386	277 501	275 409	275 881	278 131	280 533	278 379
	B7-4 27002	770 375	532 107	298 989	277 802	277 386	277 501	275 409	275 881	278 131	280 533	278 379
	B7-4 27003	770 375	532 107	298 989	277 802	277 386	277 501	275 409	275 881	278 131	280 533	278 379
	B7-4 27004	770 375	532 107	298 989	277 802	277 386	277 501	275 409	275 881	278 131	280 533	278 379
	B7-4 27005	770 375	532 107	298 989	277 802	277 386	277 501	275 409	275 881	278 131	280 533	278 379

LB
WFA

	B7-6 27037	770 375	532 107	298 989	277 802	277 386	277 501	275 409	275 881	278 131	280 533	278 379
	B7-6 27038	770 375	532 107	298 989	277 802	277 386	277 501	275 409	275 881	278 131	280 533	278 379
	B7-6 27047	770 375	532 107	298 989	277 802	277 386	277 501	275 409	275 881	278 131	280 533	278 379
	B7-6 27048	770 375	532 107	298 989	277 802	277 386	277 501	275 409	275 881	278 131	280 533	278 379
	B7-6 27049	770 375	532 107	298 989	277 802	277 386	277 501	275 409	275 881	278 131	280 533	278 379
	BC7-1 27039	1 423 686	1 388 238	1 358 265	1 328 716	1 300 996	1 270 492	1 235 490	1 209 023	1 184 465	1 160 071	1 130 785
	BC7-1 27040	1 423 686	1 388 238	1 358 265	1 328 716	1 300 996	1 270 492	1 235 490	1 209 023	1 184 465	1 160 071	1 130 785
	BC7-1 27041	1 423 686	1 388 238	1 358 265	1 328 716	1 300 996	1 270 492	1 235 490	1 209 023	1 184 465	1 160 071	1 130 785
	BC7-1 27042	1 423 686	1 388 238	1 358 265	1 328 716	1 300 996	1 270 492	1 235 490	1 209 023	1 184 465	1 160 071	1 130 785
	BC7-1 27043	1 423 686	1 388 238	1 358 265	1 328 716	1 300 996	1 270 492	1 235 490	1 209 023	1 184 465	1 160 071	1 130 785
	BC7-1 27044	1 423 686	1 388 238	1 358 265	1 328 716	1 300 996	1 270 492	1 235 490	1 209 023	1 184 465	1 160 071	1 130 785
	BC7-1 27045	1 423 686	1 388 238	1 358 265	1 328 716	1 300 996	1 270 492	1 235 490	1 209 023	1 184 465	1 160 071	1 130 785
	BC7-1 27046	1 423 686	1 388 238	1 358 265	1 328 716	1 300 996	1 270 492	1 235 490	1 209 023	1 184 465	1 160 071	1 130 785
	F7-1 21770	1 378 395	879 593	344 167	284 969	284 719	285 444	287 384	287 877	290 225	292 733	290 484
	F7-1 21771	1 378 395	879 593	344 167	284 969	284 719	285 444	287 384	287 877	290 225	292 733	290 484
	F7-3 21772	1 378 395	879 593	344 167	284 969	284 719	285 444	287 384	287 877	290 225	292 733	290 484
	F7-3 21774	1 378 395	879 593	344 167	284 969	284 719	285 444	287 384	287 877	290 225	292 733	290 484
	F7-3 21775	1 378 395	879 593	344 167	284 969	284 719	285 444	287 384	287 877	290 225	292 733	290 484
	F7-3 21776	1 378 395	879 593	344 167	284 969	284 719	285 444	287 384	287 877	290 225	292 733	290 484
	F7-3 21777	1 378 395	879 593	344 167	284 969	284 719	285 444	287 384	287 877	290 225	292 733	290 484
	F7-3 21778	1 378 395	879 593	344 167	284 969	284 719	285 444	287 384	287 877	290 225	292 733	290 484
	F7-3 21779	1 378 395	879 593	344 167	284 969	284 719	285 444	287 384	287 877	290 225	292 733	290 484
	F7-3 21780	1 378 395	879 593	344 167	284 969	284 719	285 444	287 384	287 877	290 225	292 733	290 484

LB
W/A

	2262	1 976 587	1 913 533	992 731	550 427	456 873	391 317	378 746	371 974	370 910	374 086	371 198
Type Di 4	651	1 859 511	1 620 858	1 249 411	525 822	320 082	320 897	323 079	323 634	397 190	329 097	397 545
	652	1 859 511	1 620 858	1 249 411	525 822	320 082	320 897	323 079	323 634	397 190	329 097	397 545
	653	1 859 511	1 620 858	1 249 411	525 822	320 082	320 897	323 079	323 634	397 190	329 097	397 545
	654	1 859 511	1 620 858	1 249 411	525 822	320 082	320 897	323 079	323 634	397 190	329 097	397 545
	655	1 859 511	1 620 858	1 249 411	525 822	320 082	320 897	323 079	323 634	397 190	329 097	397 545

4.1 Norske tog reservemateriell

Togtype	Antall
El 18	5
Type 70	1
Type 69	4
Type 72	2
Type 73	2
Type 73B	0
Type 74	2
Type 75	4
Type 5	5
Type 7	5
WLAB2	1
Di 4	1
Type 92	1
Type 93	2

UB
wsk

Prisliste 2030 til Vedlegg E-1 091118

Togtype	Individ	2030
Type 69C II	69-36	764 218
	69-37	764 218
	69-38	764 218
	69-39	764 218
	69-40	764 218
	69-42	764 218
	69-43	764 218
	69-44	764 218
	69-45	764 218
	69-46	764 218
	69-47	764 218
	69-48	764 218
	69-49	764 218
Type 69D	69-71	1 018 351
	69-75	1 018 351
	69-76	1 018 351
	69-77	1 018 351
	69-78	1 018 351
	69-79	1 018 351
	69-80	1 018 351
	69-81	1 018 351
	69-82	1 018 351
	69-83	1 018 351
	69-84	1 018 351
	69-85	1 018 351
	69-86	1 018 351
69-87	1 018 351	
69-88	1 018 351	
Type 69H	69-52	1 018 351
	69-53	1 018 351
	69-55	1 018 351
	69-58	1 018 351
	69-59	1 018 351
	69-64	1 018 351
	69-69	1 018 351
	69-72	1 018 351
	69-73	1 018 351
69-74	1 018 351	
Type 70	70-01	1 086 120
	70-02	1 086 120
	70-03	1 086 120
	70-04	1 086 120
	70-05	1 086 120
	70-06	1 086 120

Prisliste 2030 til Vedlegg E-1 091118

	70-07	1 086 120
	70-08	1 086 120
	70-09	1 086 120
	70-10	1 086 120
	70-11	1 086 120
	70-12	1 086 120
	70-13	1 086 120
	70-14	1 086 120
	70-15	1 086 120
	70-16	1 086 120
Type 72	72-01	2 613 572
	72-02	2 613 572
	72-03	2 613 572
	72-04	2 613 572
	72-05	2 613 572
	72-06	2 613 572
	72-07	2 613 572
	72-08	2 613 572
	72-09	2 613 572
	72-10	2 613 572
	72-11	2 613 572
	72-12	2 613 572
	72-13	2 613 572
	72-14	2 613 572
	72-15	2 613 572
	72-16	2 613 572
	72-17	2 613 572
	72-18	2 613 572
	72-19	2 613 572
	72-20	2 613 572
	72-21	2 613 572
	72-22	2 613 572
	72-23	2 613 572
	72-24	2 613 572
	72-25	2 613 572
	72-26	2 613 572
	72-27	2 613 572
	72-28	2 613 572
	72-29	2 613 572
	72-30	2 613 572
	72-31	2 613 572
	72-32	2 613 572
	72-33	2 613 572
	72-34	2 613 572
	72-35	2 613 572
	72-36	2 613 572

Prisliste 2030 til Vedlegg E-1 091118

Type 73A	73-01	2 258 926	
	73-02	2 258 926	
	73-03	2 258 926	
	73-04	2 258 926	
	73-05	2 258 926	
	73-06	2 258 926	
	73-07	2 258 926	
	73-08	2 258 926	
	73-09	2 258 926	
	73-11	2 258 926	
	73-12	2 258 926	
	73-14	2 258 926	
	73-15	2 258 926	
	73-16	2 258 926	
	Type 73B	73-41	3 770 279
		73-42	3 770 279
73-43		3 770 279	
73-44		3 770 279	
73-45		3 770 279	
73-46		3 770 279	
Type 74	74-01	4 255 360	
	74-02	4 255 360	
	74-03	4 255 360	
	74-04	4 255 360	
	74-06	4 255 360	
	74-07	4 255 360	
	74-08	4 255 360	
	74-09	4 255 360	
	74-10	4 255 360	
	74-11	4 255 360	
	74-12	4 255 360	
	74-13	4 255 360	
	74-14	4 255 360	
	74-15	4 255 360	
	74-16	4 255 360	
	74-17	4 255 360	
	74-18	4 255 360	
	74-19	4 255 360	
	74-20	4 255 360	
	74-21	4 255 360	
	74-22	4 255 360	
	74-23	4 255 360	
	74-24	4 255 360	
	74-25	4 255 360	
	74-26	4 255 360	
	74-27	4 255 360	

Prisliste 2030 til Vedlegg E-1 091118

	74-28	4 255 360
	74-29	4 255 360
	74-30	4 255 360
	74-31	4 255 360
	74-32	4 255 360
	74-33	4 255 360
	74-34	4 255 360
	74-35	4 255 360
	74-36	4 255 360
	74-37	4 255 360
Type 75	75-01	5 274 070
	75-02	5 274 070
	75-03	5 274 070
	75-04	5 274 070
	75-05	5 274 070
	75-06	5 274 070
	75-07	5 274 070
	75-08	5 274 070
	75-09	5 274 070
	75-10	5 274 070
	75-11	5 274 070
	75-12	5 274 070
	75-13	5 274 070
	75-14	5 274 070
	75-15	5 274 070
	75-16	5 274 070
	75-17	5 274 070
	75-18	5 274 070
	75-19	5 274 070
	75-20	5 274 070
	75-21	5 274 070
	75-22	5 274 070
	75-23	5 274 070
	75-24	5 274 070
	75-25	5 274 070
	75-26	5 274 070
	75-27	5 274 070
	75-28	5 274 070
	75-29	5 274 070
	75-30	5 274 070
	75-31	5 274 070
	75-32	5 274 070
	75-33	5 274 070
	75-34	5 274 070
	75-35	5 274 070
	75-36	5 274 070

LB
LMA

Prisliste 2030 til Vedlegg E-1 091118

	75-37	5 274 070
	75-38	5 274 070
	75-39	5 274 070
	75-40	5 274 070
	75-41	5 274 070
	75-42	5 274 070
	75-43	5 274 070
	75-44	5 274 070
	75-45	5 274 070
	75-46	5 274 070
	75-47	5 274 070
Type 92	92-01	549 183
	92-02	549 183
	92-03	549 183
	92-04	549 183
	92-05	549 183
	92-06	549 183
	92-07	549 183
	92-08	549 183
	92-09	549 183
	92-10	549 183
	92-11	549 183
	92-12	549 183
	92-13	549 183
	92-15	549 183
Type 93	93-01	609 986
	93-02	609 986
	93-03	609 986
	93-04	609 986
	93-05	609 986
	93-06	609 986
	93-07	609 986
	93-08	609 986
	93-09	609 986
	93-10	609 986
	93-11	609 986
	93-12	609 986
	93-13	609 986
	93-14	609 986
	93-15	609 986
Type 5	A5-1 26013	1 119 968
	A5-1 26014	1 119 968
	A5-1 26053	1 119 968
	A5-1 26057	1 119 968
	A5-1 26059	1 119 968
	A5-1 26062	1 119 968

Prisliste 2030 til Vedlegg E-1 091118

B5-3 26001	966 713
B5-3 26002	966 713
B5-3 26004	966 713
B5-3 26005	966 713
B5-3 26006	966 713
B5-3 26007	966 713
B5-3 26009	966 713
B5-3 26012	966 713
B5-3 26016	966 713
B5-3 26018	966 713
B5-3 26020	966 713
B5-3 26022	966 713
B5-3 26024	966 713
B5-3 26034	966 713
B5-3 26037	966 713
B5-3 26038	966 713
B5-3 26039	966 713
B5-3 26041	966 713
B5-3 26048	966 713
B5-3 26049	966 713
B5-3 26050	966 713
B5-3 26055	966 713
B5-3 26056	966 713
B5-3 26060	966 713
B5-3 26063	966 713
B5-5 26011	966 713
B5-5 26015	966 713
B5-5 26017	966 713
B5-5 26019	966 713
B5-5 26026	966 713
B5-5 26033	966 713
B5-5 26035	966 713
B5-5 26040	966 713
BC5-3 26003	1 097 337
BC5-3 26008	1 097 337
BC5-3 26025	1 097 337
BC5-3 26036	1 097 337
BC5-3 26044	1 097 337
BC5-3 26045	1 097 337
BC5-3 26046	1 097 337
BC5-3 26061	1 097 337
FR5-1 21713	1 238 642
FR5-1 21714	1 238 642
FR5-1 21718	1 238 642
FR5-1 21719	1 238 642
FR5-1 21722	1 238 642



Prisliste 2030 til Vedlegg E-1 091118

	FR5-1 21724	1 238 642
	FR5-1 21725	1 238 642
	FR5-1 21726	1 238 642
	FR5-1 21727	1 238 642
Type 7	A7-1 24715	292 257
	A7-1 24716	292 257
	A7-1 24717	292 257
	A7-1 24718	292 257
	A7-1 24719	292 257
	A7-1 24720	292 257
	A7-1 24721	292 257
	A7-1 24722	292 257
	B7-4 27001	272 348
	B7-4 27002	272 348
	B7-4 27003	272 348
	B7-4 27004	272 348
	B7-4 27005	272 348
	B7-4 27006	272 348
	B7-4 27007	272 348
	B7-4 27008	272 348
	B7-4 27009	272 348
	B7-4 27010	272 348
	B7-4 27011	272 348
	B7-4 27012	272 348
	B7-4 27021	272 348
	B7-4 27022	272 348
	B7-4 27023	272 348
	B7-4 27024	272 348
	B7-4 27025	272 348
	B7-5 27013	272 348
	B7-5 27014	272 348
	B7-5 27015	272 348
	B7-5 27016	272 348
	B7-5 27017	272 348
	B7-5 27018	272 348
	B7-5 27019	272 348
	B7-5 27020	272 348
	B7-6 27026	272 348
	B7-6 27027	272 348
	B7-6 27028	272 348
	B7-6 27037	272 348
	B7-6 27038	272 348
	B7-6 27047	272 348
	B7-6 27048	272 348
	B7-6 27049	272 348
	BC7-1 27039	1 097 337

Prisliste 2030 til Vedlegg E-1 091118

BC7-1 27040	1 097 337
BC7-1 27041	1 097 337
BC7-1 27042	1 097 337
BC7-1 27043	1 097 337
BC7-1 27044	1 097 337
BC7-1 27045	1 097 337
BC7-1 27046	1 097 337
F7-1 21770	284 190
F7-1 21771	284 190
F7-3 21772	284 190
F7-3 21774	284 190
F7-3 21775	284 190
F7-3 21776	284 190
F7-3 21777	284 190
F7-3 21778	284 190
F7-3 21779	284 190
F7-3 21780	284 190
Type WLAB2	
21083	269 328
21084	269 328
21085	269 328
21086	269 328
21087	269 328
21088	269 328
21089	269 328
21090	269 328
21091	269 328
21092	269 328
21093	269 328
21094	269 328
21095	269 328
21096	269 328
21097	269 328
21098	269 328
21099	269 328
21100	269 328
21101	269 328
21102	269 328
Type EI 18	
2241	363 150
2242	363 150
2243	363 150
2244	363 150
2245	363 150
2246	363 150
2247	363 150
2248	363 150
2254	363 150

Prisliste 2030 til Vedlegg E-1 091118

	2255	363 150
	2256	363 150
	2257	363 150
	2258	363 150
	2259	363 150
	2260	363 150
	2261	363 150
	2262	363 150
Type Di 4	651	319 486
	652	319 486
	653	319 486
	654	319 486
	655	319 486

VEDLEGG D: LEIE AV SPESIALVERKTØY OG KRITISKE KOMPONENTER

lb
LAW

Del 1 Spesialverktøy

SYSTEM BESKRIVELSE	BESKRIVELSE	MERKNADER	ANTALL	DOKUMENTASJON/ PROARK NUMMER (BRUKER DOKUMENTASJON)	OPPRINELIG PRODUSENTS ARTIKKELNUMMER
Type 73					
Hovedtrafo	Platform lift	It is used to move main transformer	1	Eid i felleskap med flytoget	
Frontvinduer	Platform	Brukt for å bytte frontruter	1	Eid i felleskap med flytoget	
ATC	BIRD 43 WATTMETER	MÅLING AV ATC ANTENNESYSTEM ANSALDO DT-70- TP69-0013	1		

Del 2: Spesialverktøy i form av service programvare

DOK. SUBKLASSE	DOK. NR.	REVISJON	DATE	PRJ.	SYSTEM	NAVN	TYPE ETL	TYPE LOG	LEVERANDØR	PAG	LEVERANDØR
	SW-00017	-	26.10.2012		Toalett	FCLOAD	KOMPRIMERT	TYPES		ELEKTRO	
SSPC	SW-00012	1.2.0.3	01.11.2006	B40400 / STYRING OG OVERVÅKNING	HVAC	HFG ISP32 - HVAC SERVICEVERKTØY	KOMPRIMERT	TYPE73	BOMBARDIER	KASSE	FAIVELEY HFG
SSPC	SW-00240	00	22.10.2010	0506 / SIDE INNGANGSDØR, PASSASJER	Entrance doors	IFE DIAG STUDIO KONFIGURASJONSFIL (DIAGNOSE DØRSTYRINGSBOKS) - TYPE 5		TYPES		KASSE	IFE
SSPC	SW-00171	5.3	23.07.2013	200204 / DØRSTYRINGS ELEKTRONIKK	Entrance doors	IFE UPDATE - SERVICEPROGRAM FOR INNLASTING AV SWI DØRSTYRINGSBOKS		TYPES; WLAB2		KASSE	IFE
SSPC	SW-00239	01	12.06.2013	0506 / SIDE INNGANGSDØR, PASSASJER	Entrance doors	IFE DIAG STUDIO KONFIGURASJONSFIL (DIAGNOSE DØRSTYRINGSBOKS) - WLAB2		WLAB2		KASSE	IFE
SSPC	SW-00176	1.05	04.05.2005	040502 / DUGGPUNKTMÅLER	Pneumatic System	VAISALA DUGGPUNKTMÅLING - SERVICEVERKTØY - KOMPRESSORTØRKE	KOMPRIMERT	TYPE93; TYPE92; EL18; DI4; TYPE73	NTT	BREMSE	VAISALA

Lh
Lsh

DOK. SUBKLASSE	DOK. NR.	REVISJON	DATE	FBS	SYSTEM	NAVN	TYPE FIL.	TYPE TOG	LEVERANDØR	FAG	LEVERANDØR
SSPC	SW-00250	C	14.01.2009	16 / SANITÆRANLEGG	Toilet	SEMVAC - SERVICE SOFTWARE SANITÆRANLEGG TOALETT OG KJØKKEN	KOMPRIMERT	TYPES		ELEKTRO	SEMVAC
SSPC	SW-00248	2.296	25.02.2011		Mobile Repeater	GSM/GSM-R REPEATER SERVICE VERKTØY - MAINTENANCE CONSOLE		TYPES		ELEKTRO	AXELL WIRELESS
SSPC	SW-00235	1.04	01.12.2010	1804 / INFORMASJONSPANEL	Passenger Information System	PIS SERVICE TOOL		TYPE 7; TYPE5; WLAB2	BOMBARDIER	ELEKTRO	FOCON
SSPC	SW-00245	1.0.0	25.02.2011		Internal doors	PROLAB SERVICE VERKTØY INNVENDIGE DØRER		TYPES		ELEKTRO	
SSPC	SW-00177	1.08	31.08.2012	15 / ELEKTRONIKK	Destination panel	DESTINASJONSANVISER PROGRAM BS-EDIT OG HEX FIL	KOMPRIMERT	TYPE92		ELEKTRO	
SSPC	SW-00170	1.2	21.05.2008	0506 / SIDE INNGANGSDØR, PASSASJER; 0508 / UTVENDIG GODSROM DØR	Entrance doors	IFE MONITME - SERVICEPROGRAM PARAMETERJUSTERING DØRSTYRINGSBOKS		TYPES; WLAB2		KASSE	IFE
SSPC	SW-00236	1.03	16.08.2011	1804 / INFORMASJONSPANEL	Passenger Information System	PIS TTDB EDIT TOOL		TYPE 7; TYPE5	BOMBARDIER	ELEKTRO	FOCON

DOK. SUEKCLASS	DOK. NR.	REVISJON	DATO	EPN	SYSTEM	NAVN	TYPE FIL.	TYPE TOG	LEVERANDØR	FAG	LEVERANDØR
	SW-00227	00	23.09.2013		Vehicle Control Tools	MICVIEW CONFIGFILES		EL18	BOMBARDIER	ELEKTRO	
SSPC	SW-00168	3.5	23.07.2013	0506 / SIDE INNGANGSDØR, PASSASJER	Entrance doors	IFE DIAG STUDIO - SERVICEPROGRAM FOR AVLESNING AV DIAGNOSEDATA DØRSTYRINGSBOKS		TYPE5; WLAB2		KASSE	IFE
SSPC	SW-00081	2.21	17.02.2005	B20300 / HASTIGHETSMÅL/ FERDSKRIVER	Teloc	TELOC 2200 AS ANALYSESOFTWARE - PROGRAMVARE - FERDSKRIVER - HASTIGHETSMÅLER (HASLER)	KOMPRIMERT	TYPE93; EL18; TYPE73	BOMBARDIER	ELEKTRO	HASLERRAIL / OJ DAHL
SSPC	SW-00306	3.4	17.11.2011		Vehicle Control Tools	DCUTERM SERVICEVERKTØY VCU	KOMPRIMERT	TYPE73	BOMBARDIER	ELEKTRO	BOMBARDIER SE
SSPC	SW-00312	3.01	22.09.2005		Teloc	SG TELOC 2200 SERVICE VERKTØY TELOC 2200 WINDOWS	KOMPRIMERT	EL18; TYPE73;	OJ DAHL	ELEKTRO	HASLERRAIL
SSPC	SW-00307	23.01.2004	23.01.2004		Mobile Repeater	LGP ALLGON REPEATER SW & MANUAL CD SC101 01/1 R3C	KOMPRIMERT	TYPE73		ELEKTRO	

U
W

DOK. SUBKLASSE	DOK. NR.	REVISION	DATE	EBS	SYSTEM	NAVN	TYPE PL.	TYPE TOG	LEVERANDØR	PAG	LEVERANDØR
SSPC	SW-00258	00	24.03.2009	1204 / HØYTTALERANLEGG; 120402 / EFFEKTFORSTERKER	Passenger Information System	PA AMPLIFIER SERVICE TOOL		TYPE5; WLAB2	BOMBARDIER	ELEKTRO	ISYCOM
SSPC	SW-00309	3.4	28.10.1999		Toilet & Water System	OMRON SYSWIN PLC PROGRAMMERING OG SERVICEVERKTØY	KOMPRIMERT	TYPE73	BOMBARDIER	KASSE	OMRON
SSPC	SW-00308	1.06.03	07.03.2008	220200 / TOGRADIO	Train radio	TOGRADIO MESA 25 SERVICETOOL LITE EDITION	KOMPRIMERT	D14; EL18; TYPE73		ATC/GSM-R/ERTMS	
SSPC	SW-00385	-	06.12.2012	14 / VARME/ VENTILASJON/ KJØLING PASSASJ	HVAC	HVAC- SW HMI DOWNLOADER	KOMPRIMERT	TYPE5		ELEKTRO	ALTE
SSPC	SW-00376	22-7	26.02.2016	14 / VARME/ VENTILASJON/ KJØLING PASSASJ	HVAC	HVAC- SW MAINTENANCE FOR THE CONTROLLER		TYPE5		ELEKTRO	ALTE
SSPC	SW-00430	2.0	05.03.2014	080103 / BATTERILADER	Battery Charger	MEDCOM BATTERILADERE		TYPE5;	MEDCOM	ELEKTRO	

DOK. SUEKCLASS	DOK. NR.	REVISION	DATE	FES	SYSTEM	NAVN	TYPE FIL	TYPE TOG	LEVERANDØR	FAG	LEVERANDØR
SSPC	SW-00448	8.0	29.08.2014		Pneumatic System	SIEMENS LOGO! SOFT COMFORT PLC PROGRAMMERING OG SERVICE VERKTØY INSTALLASJONSDISK		TYPE73		BREMSER	
SSPC	SW-00444	4.31	03.02.2014		Toilet & Water System	OMRON CXONE PLS PROGRAMMERING OG SERVICEVERKTØY		TYPE73		KASSE	
SSPC	SW-00431	2.2.3	11.09.2013		Vehicle Control Tools	MONDEBUG SETUP FILES		TYPE73	BOMBARDIER	ELEKTRO	
SSUM	08251	C	14.01.2009	16 / SANITÆRANLEGG	Toilet	SEMVAC - SERVICE SOFTWARE BRUKERVEILEDNING SANITÆRANLEGG TOALETT OG KJØKKEN	KOMPRIMERT	TYPE5		ELEKTRO	SEMVAC

LB
wse

DOK. SUBCLASS	DOK. NR.	REVISION	DATE	FBS	SYSTEM	NAVN	TYPE FIL	TYPE TOG	LEVERANDØR	FAG	LEVERANDØR
SSUM	1425.999.00008.P1.EN.2	1.00.00	26.04.2007	220200 / TOGRADIO	Train radio	SOFTWARE UPGRADE RELEASE NOTE MST 25 1.06.00 / CR_M25 1.02.02 -	WORD	DI4; EL18; TYPES; TYPE73; TYPE92; TYPE93; WLAB2	HÖRMANN	ELEKTRO	
SSUM	3EVT12001	01	21.05.2012		Vehicle Control Tools	MONDEBUG USER MANUAL		TYPE73	BOMBARDIER	ELEKTRO	
SSUM	3EST 65-348	F5	26.09.2013	140414 / TERMOSTAT VARMEBATTERIOVERTEMPE	HVAC	OVERSIKT SERVICEPROGRAMISP HVAC.	WORD	TYPE73	ADTRANZ	KASSE	
SSUM	3ETV13502	24	15.12.2013		Vehicle Control Tools	MONDEBUG INSTRUCTION		TYPE73	BOMBARDIER	ELEKTRO	
SSUM	1HE21.630	01	01.10.2006	090601 / BREMSESTRØMVENTIL/ANALOGVENTIL	Slide protection	ESRA SERVICE TERMINAL SOFTWARE ST03A FOR TRAINED SERVICE TECHNICIANS. TYPE 5	ACROBAT	TYPES	BOMBARDIER N	BREMSE	KNORR

DOK. SIKR. KLASS	DOK. NR.	REVISJON	DATE	FBS	SYSTEM	NAVN	TYPE FIL	TYPE TOG	LEVERANDØR	FAG	LEVERANDØR
SSUM	SW-00305	1.2	14.12.2004	B40400 / STYRING OG OVERVÅKNING	HVAC	HFG ISP32 - HVAC SERVICEVERKTØY MANUAL - BRUKSANVISNING	ACROBAT	TYPE73	BOMBARDIER	KASSE	FAIVELEYHFG
SSUM	MT-70-GEN-0216	00(ENGLISK)	29.03.2011	14 / VARME/ VENTILASJON/ KJØLING PASSASJEROMRÅDE; 1404 / STYRING OG OVERVÅKNING	HVAC	MAINTENANCE SOFTWARE MANUAL HVAC	ACROBAT	TYPES	BOMBARDIER N	KASSE	ALTE
SSUM	SW-00018	1.4	26.10.2012		Toilet	FCLOAD QUICK GUIDE	ACROBAT	TYPES		ELEKTRO	
SSUM	SW-00425	00	26.09.2013	1304 / STYRING OG OVERVÅKNING	HVAC	SOFTINGAV FPC4		TYPE73		KASSE	
SSUM	SW-00417	1.04	08.05.2013	1804 / INFORMASJONSPANEL	Passenger Information System	PIS SERVICE TOOL USER MANUAL		TYPES; WLAB2	BOMBARDIER	ELEKTRO	FOCON

tb
wa

DOK. SUBKLEASS	DOK. NR.	REVISJON	DATE	PRS	SYSTEM	NAVN	TYPE FIL	TYPE TOG	LEVERANDØR	FAG	LEVERANDØR
SSUM	SW-00449	1	16.12.2014	14 / VARME/ VENTILASJON/ KJØLING PASSASJEROMRÅDE; 1404 / STYRING OG OVERVÅKNING	HVAC	HVAC - DAMPER MANAGEMENT SCREEN	ACROBAT	TYPE5		ELEKTRO	ALTE
SSUM	SW-00416	1.03	16.08.2011	1804 / INFORMASJONSPANEL	Passenger Information System	PIS TTDB EDIT TOOL USER MANUAL		TYPE5	BOMBARDIER	ELEKTRO	FOCON
SSUM	SW-00415	1.00	23.02.2007	120402 / EFFEKTFORSTERKER	Passenger Information System	PA AMPLIFIER SERVICE TOOL USER MANUAL		TYPE5; WLAB2	BOMBARDIER	ELEKTRO	ISYCOM
SSUM	SW-00428	00	26.09.2013	1304 / STYRING OG OVERVÅKNING	HVAC	TEST AV VARME HVAC HØSTKONTROLL		TYPE73		KASSE	
SSUM	SW-00427	00	26.09.2013	1304 / STYRING OG OVERVÅKNING	HVAC	TEST AV KJØLING HVAC VÅRKTROLL		TYPE73		KASSE	
SSUM	SW-00426	00	26.09.2013	1304 / STYRING OG OVERVÅKNING	HVAC	SOFTING AV FPC20		TYPE73		KASSE	

W
W

Del 3 Kritiske komponenter

Komponentbetegnelse	Hovedområde	Identifikasjon av komponenter gjennom inndeling av kjøretøyet i systemer og undersystemer (Funksjonell systemnedbryting)			Type 73	E118	WLAB2	Type 5	Type 92	Type 93	D14
		Hovedsystemnivå	Delsystemnivå	Detaljnivå							
Strømavtaker	Elektro	08	24	12	4	4					
Høy peiningbryter	Elektro	08	14	04	2	2					
Hovedtransformator	Elektro	08	13	07	1	1					
Traksjonsmotor	Elektro	21	15		6	2					2
Traksjonsstrømretter/(Nett/Motorstrømretter) ¹	Elektro	21	14		2	2			2		2
Hjelpstrømretter (omformer)	Elektro	08	20		1 ²	2	2	1	2	2	2
Nødutgangsanordning	Kasse	01	11	04	2		2	1	1	1	1
Skinneveder/sneplø	Kasse	01	01	09	2	1			2	2	2
Side inngangsdør, passasjer ¹	Kasse	05	06		2		2	1	1	1	
Utvendig føreromdør ¹	Kasse	05	07			1			1		1
Utvendig godstom dør ³	Kasse	05	08		1			1			
Toaletter	Kasse	16	11		4		2			2	
Drivoggi komplett	Boggi	03	03		2	1			2	2	
Løpeboggi komplett	Boggi	03	03		3		2	2	2	2	
Drivhjulset	Boggi	03	07		6	4			6	2	4
Løpehjulset	Boggi	03	08		4		2	8	2	2	
Tannkrans F/medbringer og stummel	Boggi	03				1					
Automatkobbel komplett/Skrukkobbel komplett	Kobbe/Dråg	06	01		2	1	1	1	2	2	2
Buffer komplett	Kobbe/Dråg	06	02			4	4	4	2		2
Girkasse	Diesel	21	05	01						4	
Dieselaggregat/komplett	Diesel	21	05						2	2	
Diesellank	Diesel	07	02	03					1	1	

		Identifikasjon av komponenter gjennom inndeling av kjøretøyet i systemer og undersystemer (Funksjonell systemnedbryting)				Type 73	E118	WLAB2	Type 5	Type 92	Type 93	D14
		04	03									
Kompressor komplett	Trykkluft	04	03		2	2			2	2		
Lufttørke komplett	Trykkluft	04	05		2	2			2	2	0	
*Kompressor komplett	Trykkluft	04	02		2	2			1	2	1	
remesynder/enhet	Bremsmekanikk	09	01	22	24		10	12	10	16		
remesynder/puss/bremsenhet	Bremsmekanikk	09	01	12	6	10		10	6		6	
Magnetskinnebrems komplett	Bremsmekanikk	09	10	31	5	2				2		
Førerbremsventil pneumatisk FHD, FB	Bremsstyring	10	06					3			1	
Førerbremsventil elektrisk FHEL	Bremsstyring	11	06	06	4	4						
Relventil til førerbremsventil tillegg RH2, RH3	Bremsstyring	12	06		4	4			2	2	2	
Analogventil AW... til førerbremsventil tillegg	Bremsstyring	13	06	01	4	4						
Direktebremsventil i førerbord	Bremsstyring	14	02	02	4						2	
Trykkoversetter (Du...)	Bremsstyring	18	09				2	2	1	2	2	
Styreventil KE, STV	Bremsstyring	19	09		2	2			1	2	2	
Lastbremsventil	Bremsstyring	20	02		4			2	2	2		
Reduksjonsventil (div. systemer)	Bremsstyring	22	02		1	1	1	1	2	1	1	
Magnetventil (div. systemer)	Bremsstyring	24	02		1	1	1	1	1	1	1	
EP bremsventil Analogventil	Bremsstyring	25	05	01	2				2	2		
Sifa Nødbremsventil	Bremsstyring	26			2	2			2	2	1	
ATC/ETCS Nødbremsventil	Bremsstyring	28	16	06	2	2			2	2	2	
ATC/ETCS Drifts bremsventil (RGV)	Bremsstyring	29	16	01					2	2	2	
Bremsmotstand	Dynamisk Brems	30	03	02					1		1	
Gjeldende elektronikk (MRP, KES, MGS1, MGS2, OERLIKON...)	Gjeldende	09	08	03	1	1	1	4	1	1	1	
Diagnose brukergrensesnitt (IDU)	Styre & kontroll / diagnose system	20	03	07	4	4						
Speilkamera	Sikkerhet/Kommunikasjon	12	16	04	4							
Høyttaleranlegg effektosterker	Sikkerhet/Kommunikasjon	12	04	02	2		2	1	2	2	1	
Høyttaleranlegg håndsett	Sikkerhet/Kommunikasjon	12	04	06	4		4	2	2	2	1	
Brannvarsling sentralenhet	Sikkerhet/Kommunikasjon	12	02	18		2	2	1	1	1	1	

¹ Letteier leverer komplett enhet eller tilstrekkelig antall deler for å bygge komplett enhet

² Integret i traksjonsstrømretter

³ Letteier leverer deler som er unike for godsdrø varianten, men ikke de som er felles med øvrige deler

⁴ Gjelder kun FR7 vogn

LB
LAW

Vedlegg G: Mal for «on demand»-bankgaranti

General Performance Guarantee no. [TO BE FILLED IN BY THE GUARANTOR] in favour of Norske tog AS (Norw. Org. No. 917 445 060)

Reference is made to Agreement dated [DATE/MONTH] 201[7] between you as lessor ("Utleier") and [FULL NAME] as hirer ("Leietager") for the lease of trains etc ("leie av tog m.v.")

According to the said Agreement, "Leietager" shall furnish a general performance guarantee securing the fulfilment of all his obligations under the Agreement (including obligations arising from contractually based alterations) in the amount of NOK X [TO BE CALCULATED IN ACC. WITH THE AGREEMENT CL. 14.1].

As part of and further to this, by order of [FULL NAME OF] "Leietager", we, [FULL NAME OF BANK] ([NATIONALITY] Org. No. [Y]), [ADDRESS], hereby establish this guarantee and undertake irrevocably and subject to no other conditions than those specified in this document to pay to you any amount not exceeding NOK [X] ([REPEAT WITH LETTERS] Norwegian kroner) upon receipt of your first written demand stating that "Leietager" has not fulfilled his contractual obligations under the Agreement (including obligations arising from contractually based alterations) and specifying which of them are not fulfilled.

Our liability under this guarantee shall be valid until the expiry of the Agreement plus one year thereafter (the relative "Guarantee expiry Date"), but in any event, unless a claim hereunder has been made before such date, not later than [11 YEARS SUBSEQUENT TO THE START OF THE LEASE PERIOD] (the absolute "Guarantee Expiry Date"), irrespectively of whether the present document is returned to us or not.

Any demand for extension or payment hereunder must therefore have reached us at our office address [SPECIFY] *or* at our postal address, [SPECIFY], on or before the closing hours of the actual Guarantee Expiry Day.

After the actual Guarantee Expiry Date, our guarantee will be of no further effect.

The total amount of this guarantee will be reduced by any payment effected hereunder upon your demand for payment.

The rights resulting from this guarantee are neither transferable nor assignable.

This guarantee will be governed by Uniform Rules of the International Chamber of Commerce for Demand Guarantees (ICC publications n° 758) and supplementary, by Norwegian Law.

Any disputes that may arise in connection with, or as a result of, this guarantee, and which are not amicably resolved, shall be solved through legal proceedings instituted before the Oslo Municipal Court. Enforcement against us may take place at any venue according to the choice of you ("Leietager" qua the beneficiary).

Vedlegg H: Taksert forsikringsverdi for Enkeltindividene

Materielltyper Norske tog AS Taksert forsikringsverdi					
Type	Prod.år	Antall enheter	Gjenanskaffelses verdi	Total gjenanskaffelses verdi	Evalueringsgrunnlag
Lokomotiver					
EL 18	1996-97	4	50 000 000	200 000 000	Gjenanskaffelsesverdi / leieavtale
Multiple Units					
Type 73	1999-01	4	80 000 000	320 000 000	Gjenanskaffelsesverdi / leieavtale
Vogner					
A5	1985-88	5	10 000 000	50 000 000	Gjenanskaffelsesverdi / leieavtale
B5	1977-81	24	10 000 000	240 000 000	Gjenanskaffelsesverdi / leieavtale
BC5	1981-85	6	10 000 000	60 000 000	Gjenanskaffelsesverdi / leieavtale
FR5	1982-88	6	15 000 000	90 000 000	Gjenanskaffelsesverdi / leieavtale
WLAB 2	1986-87	10	10 000 000	100 000 000	Gjenanskaffelsesverdi / leieavtale

LB
KPN

Vedlegg H Del 2: Taksert forsikringsverdi for togtypene

Materielltyper Norske tog AS Taksert forsikringsverdi					
Type	Prod.år	Antall enheter	Gjenanskaffelses verdi	Total gjenanskaffelses verdi	Evalueringsgrunnlag
Lokomotiver					
Di 4	1981	5	25 000 000	125 000 000	Gjenanskaffelsesverdi / leieavtale
Multiple Units					
Type 92	1984-85	14	50 000 000	700 000 000	Gjenanskaffelsesverdi / leieavtale
Type 93	2000-02	15	50 000 000	750 000 000	Gjenanskaffelsesverdi / leieavtale



Trafikkavtale Trafikkpakke 2 Nord

- Fjerntog (FJ-tog) Trondheim S – Bodø
- Fjerntog (FJ-tog) Oslo S – Trondheim S
- Regiontog (R-tog) Rognan – Bodø
- Regiontog (R-tog) Lundamo/Melhus – Trondheim S – Steinkjer
- Regiontog (R-tog) Dombås – Åndalsnes
- Regiontog (R-tog) Heimdal – Trondheim S – Storlien
- Regiontog (R-tog) Hamar – Røros – Trondheim S

Vedlegg E-2 Avtale om formidling av billetter og leveranse av salgs- og billetteringsløsninger

LB
wde

Endringslogg

Versjon	Hva	Dato
1.0	Vedlegg E-2.	28.06.2019

Avtale
om
formidling av billetter og
leveranse av salgs- og
billetteringsløsninger

mellom

ENTUR AS
(ENTUR)
ORG NR. 917 422 575

OG

TOGOPERATØR
(TOGOPERATØR)
ORG NR. xxx xxx xxx

xx.xx.201x

LB
u/m

1	DEFINISJONER.....	3
2	BAKGRUNN OG FORMÅL.....	4
3	LEVERANSEN.....	4
4	UNDERLEVERANDØRER.....	5
5	VEDERLAG.....	5
6	ENDRINGER.....	5
7	MISLIGHOLD.....	7
8	FORCE MAJEURE.....	9
9	KONFIDENSIALITET.....	10
10	INFORMASJONSSIKKERHET OG PERSONOPPLYSNINGER.....	10
11	IMMATERIELLE RETTIGHETER.....	10
12	KONTRAKTSPERIODE.....	11
13	TILBAKELEVERING.....	11
14	PARTENES REPRESENTANTER.....	12
15	TVISTER OG LOVVALG.....	12
16	BILAG OG RANGFØLGE.....	13
17	UNDERSKRIFT OG DATERING.....	13

Denne avtalen ("**Avtalen**") er inngått xx.xx.201x mellom

1. [Entur AS], et aksjeselskap heleid av Samferdselsdepartementet underlagt norsk rett, med registrert adresse Schweigaards gate 23, 0191 OSLO, og med organisasjonsnummer 917 422 575, ("**Entur**"); og
2. [TOGOPERATØR], et aksjeselskap underlagt norsk rett, med registrert adresse xxxx xxxx xxxx, og med organisasjonsnummer xxx xxx xxx, ("**TOGOPERATØR**")

(hver for seg betegnet en "**Part**" og i fellesskap "**Partene**").

1 DEFINISJONER

I dette avsnitt angis definisjoner for sentrale nøkkelord i denne Avtalen.

Begrep	Betydning
Avtalen	Avtalen betyr denne avtale med bilag og vedlegg.
Bruksmønster	Kontraktsfestede målinger av tjenester (tilgjengelighet og responstider)
Driftstid	Det tidsrommet løsningene er tilgjengelige
Feil	Forstyrrelser i Grensesnitt eller Systemene som ikke skyldes planlagt vedlikeholdsarbeid.
Force Majeure	Force Majeure betyr en hendelse utenfor en parts kontroll som han ikke burde ha forutsett da Kontrakten ble inngått og som han heller ikke med rimelighet kan ventes å overvinne eller avverge virkningene av. Streik og lockout knyttet til lokale oppgjør omfattes ikke av Force Majeure.
Grensesnitt	Maskinelt grensesnitt (API) levert av Entur som tillater tilgang til Systemenes funksjonalitet.
Kanaler	Løsninger og synlige kontaktpunkter som gjør det mulig for de reisende, operatører og agenter å gjennomføre oppslag og transaksjoner, samt motta og dele informasjon.
Klientapplikasjon eller Applikasjon	TOGOPERATØRs applikasjon eller integrasjonsplattform for kommunikasjon mot og tilgang til Systemene via Grensesnitt.
Leveransen	De tjenester og produkter Entur leverer til TOGOPERATØR i medhold av Avtalen, som nærmere spesifisert i Bilag 1.
Løsningstid	Løsningstid er definert som tiden som benyttes, innenfor det definerte tjenestevinduet (Åpningstid), for å løse eller avslutte en hendelse. All tid som påløper fordi en hendelse venter på informasjon eller håndtering fra TOGOPERATØR trekkes fra løsningstid.
Masterplan	Plan over aktiviteter i ulike miljø knyttet til de ulike releaser, samt løpende endringer utenfor release.
OperatørPortal	Passordbeskyttet brukergrensesnitt for datavedlikehold, uthenting av rapporter, dokumentasjon mv.
Responstid	Tiden det tar for Entur å tildele en hendelse til en spesifikk ressurs, innenfor den definerte Åpningstiden.
Sertifisering	Verifikasjon og godkjenning av TOGOPERATØRs applikasjon som kobles med Grensesnittet.

System	Systemene som utgjør salgs- og distribusjonsporteføljen eid eller håndtert av Entur.
Systemendringer	Endringer i systemer, kilder og kanaler som er av mindre omfang og betydning for Leveransen for øvrig.
Tilgjengelighet	Prosentvis faktisk tilgjengelighet i driftstiden målt over en kalendermåned.
Tjenester	De ulike tjenestetypene som leveres.
Underleverandør	Partenes kontraktsmedhjelpere
Åpningstid	Det tidsrommet henvendelser blir behandlet og besvart.

2 BAKGRUNN OG FORMÅL

Denne Avtalen skal gjøre det mulig for TOGOPERATØR og Entur å etablere enkle og gode salgs- og billetteringsløsninger. Dette slik at det er enkelt for publikum å reise. Entur skal formidle billetter til reisende på vegne av TOGOPERATØR.

3 LEVERANSEN

Entur skal, ved å levere de tjenester og produkter som er nærmere angitt i Bilag 1, gjøre det mulig for TOGOPERATØR å selge sine transportprodukter og tjenester. Enturs tjenester skal oppfylle de krav til salgs, billetterings- og informasjonssystemer som følger av den til enhver tid gjeldende avtale om persontransport med tog utført som offentlig tjeneste ("Trafikkavtalen") mellom TOGOPERATØR og offentlig kjøpsmyndighet.

Entur er ikke ansvarlig for utførelse av transporttjenestene og har ikke innflytelse over prisfastsettelse. Entur er kun ansvarlig for formidling av billetter og reiseinformasjon, innkreving av vederlag og formidling av dette til TOGOPERATØR.

Entur skal holde seg informert om og overholde de til enhver tid gjeldende lover, forskrifter, krav, pålegg, og instruksjoner fra offentlige myndigheter som er av betydning for Leveransen og Enturs virksomhet.

Hva Leveransen omfatter og Partenes forpliktelser er nærmere angitt i Bilag 1 Leverandørens plikter og Bilag 2 Kundens plikter.

TOGOPERATØR eller Entur kan ikke holdes ansvarlig for at informasjon videreformidlet fra Jernbanedirektoratet eller Bane NOR er feilaktig eller mangelfull.

Partene skal lojalt samarbeide og medvirke til Avtalens gjennomføring. Henvendelser fra den annen Part skal besvares innen rimelig tid. Videre skal partene varsle hverandre om forhold de forstår eller bør forstå kan få betydning for Avtalens gjennomføring.

4 UNDERLEVERANDØRER

Entur og TOGOPERATØR har begge rett til å engasjere underleverandører til å oppfylle Avtalen.

Entur skal på forespørsel gi TOGOPERATØR en oppdatert liste over underleverandører som brukes til å oppfylle Avtalen. TOGOPERATØR kan kreve innsyn i avtaler med underleverandører.

Entur og TOGOPERATØR skal bare benytte seg av underleverandører som er skikket for oppgaven og som driver virksomheten i henhold til norsk lov.

Entur er fullt ut ansvarlig for utførelsen av deler av Leveransen som utføres av underleverandører på samme måte som om Entur selv stod for utførelsen.

Eventuelle underleverandører er underlagt de forpliktelser som følger av denne Avtales punkt 9 og 10.

5 VEDERLAG

Vederlag, fakturering og betalingsvilkår er spesifisert i Bilag 8 Pris og prisbestemmelser.

Ved forsinket betaling vil det påløpe renter etter Lov om renter ved forsinket betaling m.m. av 17. desember 1976 nr. 100 (forsinkelsesrenteloven).

6 ENDRINGER

6.1 TOGOPERATØRs rett til å pålegge endringer

TOGOPERATØR har rett til å kreve endringer i Avtalen innenfor rammene av, og i henhold til de prosedyrer, som er nærmere beskrevet i det følgende. Endringer kan gå ut på at Entur skal yte noe i tillegg til eller i stedet for det opprinnelige avtalte, at Leveransens omfang, karakter, kvalitet, art, utførelse eller tidspunkt skal endres, eller at avtalte ytelser skal utgå.

Entur plikter å omstille seg til TOGOPERATØRs endrede krav til ytelsen på en mest mulig effektiv måte. Kostnadsbesparelser som følge av at TOGOPERATØR endrer eller frafaller krav til ytelsen, skal i sin helhet tilfalle TOGOPERATØR.

TOGOPERATØR har ikke rett til å kreve endringer i strid med de til enhver tid gjeldende lover, forskrifter, krav, pålegg, og instruksjoner fra offentlige myndigheter som er av betydning for Leveransen og Enturs virksomhet, eller TOGOPERATØRs forpliktelser etter Trafikkavtalen. Endrede krav til ytelsen kan ikke medføre økte kostnader eller redusert ytelse for Enturs øvrige kunder.

Systemendringer i Leveransen reguleres av Bilag 7 *Samhandling og endringer*.

LB
HAN

6.2 Enturs rett og plikt til å kreve endringer

Entur har rett og plikt til å kreve endringer i Avtalen der dette er nødvendig for å kunne overholde lover, forskrifter, krav, pålegg eller instruksjoner fra offentlige myndigheter, for å avverge skade eller fare for skade, eller for å bidra til en mer rasjonell eller effektiv utførelse av Leveransen.

6.3 Grunnlaget for endringsordre

Før endring bestilles ved utstedelse av endringsordre kan TOGOPERATØR kreve et overslag over hvilke konsekvenser endringen vil ha for vederlaget og for Leveransen for øvrig. Prosedyren starter med at TOGOPERATØR legger frem spesifisering av ønsket endring for Entur.

6.4 Endringsordre

En endringsordre skal være skriftlig, betegnet "Endringsordre" og angi at det kreves en endring. Endringsordre skal inneholde en beskrivelse av hva endringen går ut på og hva som har forårsaket den.

Entur skal uten ugrunnet opphold etter at endringsordren er mottatt, sende TOGOPERATØR en bekreftelse på overslaget eller pristilbudet som er gitt i henhold til pkt. 6.3, eventuelt senest innen 10 virkedager utarbeide en oversikt over hvilke virkninger endringen vil ha for vederlaget og Leveransen for øvrig, hvis TOGOPERATØR ikke tidligere har bedt om overslag eller pristilbud. De virkningene som ikke er fastsatt i endringsordren skal fastsettes skriftlig i et tillegg til endringsordren. For øvrig gjelder Enturs forpliktelser i henhold til avtalen også for endringer, med mindre annet er særskilt avtalt.

6.4.1 Enturs plikt til å varsle endringsanmodning

Dersom instruksjoner, arbeidsbeskrivelser, spesifikasjoner, beregninger eller lignende som Entur mottar, etter Enturs oppfatning inneholder endringer, skal Entur innen rimelig tid skriftlig varsle TOGOPERATØR dersom Entur vil påberope dette og samtidig utarbeide en oversikt over hvilke virkninger endringen vil ha for vederlaget og Leveransen for øvrig. Gjøres ikke det, taper Entur retten til å gjøre gjeldende at vedkommende arbeid utgjør en endring. Det samme gjelder dersom Entur mottar pålegg fra offentlig myndighet om å utføre arbeid som etter Enturs oppfatning utgjør en endring.

6.4.2 TOGOPERATØRs svarplikt

Når TOGOPERATØR mottar varsel fra Entur skal TOGOPERATØR innen rimelig tid og senest innen 30 virkedager enten utstede endringsordre eller skriftlig avslå Enturs anmodning. Dersom anmodningen avslås skal TOGOPERATØR samtidig skriftlig begrunne hvorfor arbeidspålegget etter TOGOPERATØRs oppfatning ikke utgjør en endring. Dersom TOGOPERATØR ikke besvarer Enturs varsel innen 30 virkedager skal pålegget anses som en endring gitt ved endringsordre, med de virkninger for vederlaget og Leveransen for øvrig som er spesifisert av Entur i henhold til punkt 6.4.1.

6.4.3 Tvist om oppfyllelse av varselplikt og svarplikt

Hvis en Part ønsker å gjøre gjeldende at den andre Part har varslet eller svart for sent, må Parten gjøre det skriftlig og uten ugrunnet opphold etter at Parten har mottatt varsel eller svar. Gjør Parten ikke det, skal varselet eller svaret anses å være gitt i tide.

6.4.4 Plikt til å utføre endringsarbeid

Hvis TOGOPERATØR avslår Enturs anmodning om endringsordre, plikter Entur å utføre det omtvistede endringsarbeidet, med mindre TOGOPERATØR pålegger Entur å utsette dette inntil det er avklart om det foreligger en endring eller ikke. Plikten til å utføre omtvistet endringsarbeid gjelder ikke endringer som går ut over de begrensninger som fremgår av Avtalens punkt 6.1 tredje ledd.

7 MISLIGHOLD

7.1 Informasjonsplikt

Dersom en Part er forhindret, eller har grunn til å tro at Parten vil bli forhindret, fra å oppfylle sine forpliktelser etter Avtalen, skal Parten straks varsle den annen Part skriftlig. Varslet skal angi årsak til hindringen og skal så vidt mulig angi når ytelsen kan gjennomføres samt opplysninger om hvordan hindringen skal utbedres, jf. pkt. 7.3. Tilsvarende gjelder dersom det må antas å påløpe ytterligere mislighold etter at første varsel er gitt.

7.2 Mislighold

Det foreligger et mislighold av Avtalen dersom den ene Part ikke oppfyller sine forpliktelser etter denne Avtale og dette ikke er som følge av omstendigheter forårsaket av den Part som påberoper seg misligholdet.

En Part kan ikke påberope seg feil eller mangler ved systemene som Parten måtte kjenne til på tidspunktet for inngåelsen av Avtalen, med mindre feilene og manglene er dekket av garantiansvar.

7.3 Utbedring av mangel

Det foreligger mangel dersom Leveransen eller en del av Leveransen ikke er i samsvar med Avtalens krav. Som mangel regnes også rettsmangel.

Entur skal på eget initiativ rette mangel Entur blir kjent med, selv om mangelen ikke er oppdaget eller påpekt av TOGOPERATØR.

Entur har rett og plikt til å utbedre mangler som er påpekt av TOGOPERATØR slik at Enturs Leveranse til enhver tid er i samsvar med Avtalens krav, dersom mangelen lar seg utbedre. TOGOPERATØR kan kreve at Entur skal gi melding om de utbedringer Entur tar sikte på å utføre, samt tidspunktet for utbedringen.

Entur skal dekke kostnadene ved utbedringen, herunder, men ikke begrenset til, utgifter til konstatering av mangelen og andre utgifter som er en direkte og nødvendig følge av mangelutbedringen.

Dersom utbedring ikke er foretatt innen rimelig tid, eller mangelen ikke lar seg utbedre, kan TOGOPERATØR kreve andre misligholdsbeføyelser.

UB
LAW

7.4 Krav som følge av mislighold

Den Part som påberoper seg mislighold skal gi et skriftlig varsel om dette innen rimelig tid etter at misligholdet har blitt oppdaget. Hvis ikke denne fristen overholdes, tapes retten til å gjøre det aktuelle misligholdet gjeldende.

Denne fristen gjelder ikke dersom den andre Part har handlet grovt uaktsomt, uredelig eller i ond tro.

7.5 Erstatning

Hver av Partene kan kreve erstattet ethvert påregnelig direkte tap som kan tilbakeføres til mislighold fra den annen Part. En Part er ikke erstatningsansvarlig for indirekte tap, med mindre slikt tap skyldes grov uaktsomhet eller forsett. Som indirekte tap regnes blant annet tap som følge av minsket eller bortfalt produksjon eller omsetning (driftsavbrudd), annet konsekvenstap og rimelige avbøtende tiltak. Tap av data regnes som indirekte tap med unntak av kostnader knyttet til rekonstruksjon av data i henhold til punkt 7.6 og andre direkte kostnader TOGOPERATØR pådrar seg som følge av tap av data.

En Parts ansvar for skader/tap etter dette punktet er begrenset oppad til 25 % av total kontraktsverdi.

Har en Part handlet grovt uaktsomt eller forsettlig blir denne ansvarlig også for indirekte tap, samt tap ut over 25% av total kontraktsverdi. Ved utmålingen av erstatning eller prisavslag for TOGOPERATØR skal standardisert prisavslag (jf Bilag 5, kapittel 5) som er gitt TOGOPERATØR for de samme feil eller mangler som ligger til grunn for kravet om erstatning eller prisavslag komme til fradrag.

Dersom misligholdet beror på en underleverandør som Parten benytter for helt eller delvis å oppfylle sine forpliktelser etter Avtalen, er Parten bare fri for ansvar dersom også underleverandør ville vært fritatt i henhold til dette punktet.

7.6 Rekonstruksjon av data

I tilfelle av tap eller ødeleggelse av data skal Entur uten ugrunnet opphold gjenopprette disse og om nødvendig rekonstruere data. I den utstrekning tap eller ødeleggelse av data skyldes forhold som Entur har ansvaret for, skal gjenoppretting og rekonstruksjon skje uten ytterligere vederlag. Enturs ansvar for kostnader er begrenset til å gjenopprette data fra siste sikkerhetskopier samt ansvar for merkostnader som påløper hvis Entur ikke har tatt sikkerhetskopier i henhold til avtalen. Kostnader knyttet til rekonstruksjon av data etter siste sikkerhetskopier i henhold til avtalen kan for øvrig bare belastes Entur hvis årsaken til at data har gått tapt er at Entur har opptrådt uaktsomt. Hvis årsaken til tap av data er slik at TOGOPERATØR skal betale for rekonstruksjonen, skal Entur avklare omfanget med TOGOPERATØR før arbeidet påbegynnes. Hvis rekonstruksjon er nødvendig for at TOGOPERATØR-løsning skal fungere i ordinær drift, skal arbeidet påbegynnes uten ugrunnet opphold, mens avklaring av omfanget pågår.

Dersom det er umulig for Entur alene å rekonstruere data, skal data i tilfeller som nevnt ovenfor rekonstrueres i samarbeid mellom partene, eller ved hjelp av tredjepart. Hvis TOGOPERATØR personale helt eller delvis forestår rekonstruksjonen, skal Entur dekke de direkte lønnskostnader

og andre direkte kostnader som påløper, samt TOGOPERATØR utlegg og andre direkte kostnader dersom tredjepart benyttes til arbeidet, og eventuelle andre direkte kostnader som er forbundet med rekonstrueringen i den utstrekning tap eller ødeleggelse av data skyldes forhold Entur har ansvaret for.

I tilfelle av tap eller ødeleggelse av data som skyldes forhold på TOGOPERATØR side, skal TOGOPERATØR dekke Enturs dokumenterte merkostnader som slike forhold måtte medføre. Dette gjelder likevel ikke dersom rekonstrueringen blir vanskeligere eller mer tidkrevende som følge av at Entur ikke har fulgt de rutiner for sikkerhetskopiering som er avtalt. I de tilfeller TOGOPERATØR skal dekke Leverandørens merkostnader, skal Entur holde TOGOPERATØR løpende orientert om hvilke kostnader som pådras, og TOGOPERATØR skal ha rett til å pålegge Entur å stanse arbeidet med rekonstruksjonen.

7.7 Heving ved mislighold

Hver av Partene har rett til å heve Avtalen helt eller delvis med umiddelbar effekt dersom den andre Part er i vesentlig mislighold av Avtalen og den misligholdende Parten ikke innen rimelig tid bringer forholdet i orden.

Hver av de følgende omstendigheter skal alltid anses som vesentlig mislighold:

- Dersom den andre Part er funnet skyldig etter en rettskraftig avgjørelse i å ha deltatt i organisert kriminalitet, korrupsjon, bedrageri, hvitvasking eller en straffbar handling relatert til Partens profesjonelle virke, eller
- Den annen Parts dokumenterte brudd på Etiske Krav, som ikke rettes innen rimelig tid, jf. Bilag 9 *Etiske Krav*, og som ikke kan anses som ubetydelige i forhold til Partens virksomhet og Avtalen,

En Part har rett til å heve Avtalen med øyeblikkelig virkning dersom den andre Parts virksomhet blir gjenstand for gjeldsforhandling, akkord, konkurs eller annen form for kreditorstyring, såfremt ikke annet følger av ufravikelig lov.

8 FORCE MAJEURE

Den Part som vil påberope seg Force Majeure skal gi den annen Part varsel om dette uten ugrunnet opphold.

Ingen av Partene skal anses for å ha misligholdt en forpliktelse etter Avtalen i den utstrekning han kan godtgjøre at overholdelse av den er blitt forhindret på grunn av Force Majeure. Den rammede Parts forpliktelser suspenderes så lenge Force Majeure-situasjonen varer. Den annen Parts motytelse suspenderes i samme tidsrom.

Hver av Partene dekker sine kostnader forbundet med Force Majeure.

Partene plikter i tilfeller av Force Majeure uten ugrunnet opphold å informere om forhold som antas å være av betydning for den annen Part. Partene plikter å medvirke til å begrense virkningen av Force Majeure.

LB
LW

9 KONFIDENSIALITET

Entur og TOGOPERATØR er enige om at innholdet i denne Avtalen er å anse som konfidensiell informasjon. Ingen av Partene skal videreformidle slik konfidensiell informasjon uten den andre Parts tillatelse.

All informasjon utvekslet mellom Partene under eller i forbindelse med Avtalen, inkludert dokumenter, kommersiell eller teknisk knowhow, kundeinformasjon, bedriftsledelse og bedriftsstrategier, skal anses som konfidensiell informasjon. Dette gjelder ikke informasjon som Entur må tilgjengeliggjøre for å oppfylle avtalens formål og gjennomføre leveransen, som beskrevet i avtalens punkt 2 og 3.

Partene plikter å ta nødvendige forholdsregler for å sikre at uvedkommende ikke får tilgang til konfidensiell informasjon, og skal påse at ansatte, herunder ansatte som fratrer sin stilling, er underlagt en taushetsplikt tilsvarende den som følger av Avtalen.

Uavhengig av om informasjonen er konfidensiell, har Partene rett til å gi slik informasjon i den utstrekning Parten plikter å fremlegge denne i henhold til lov eller forskrift, herunder lov om rett til innsyn i dokument i offentlig verksemd av 19. mai 2006 nr. 16 (offentleglova) og bindende beslutninger fra domstoler eller offentlige myndigheter.

Informasjon som uavhengig av Partenes mislighold uansett er eller vil bli alminnelig kjent, eller som er av en slik art at ingen berettiget interesse tilsier at de holdes hemmelig, skal ikke anses som konfidensiell informasjon.

10 INFORMASJONSSIKKERHET OG PERSONOPPLYSNINGER

10.1 Informasjonssikkerhet

Entur skal på TOGOPERATØRS forespørsel dokumentere at Entur følger alminnelig anerkjente standarder og det til enhver tid gjeldende regelverk innenfor informasjonssikkerhet på de områder som er aktuelle etter driftstjenestens art.

10.2 Personopplysninger

Håndtering av og ansvar for personopplysninger er regulert i Bilag 6 – Databehandleravtale.

11 IMMATERIELLE RETTIGHETER

11.1 Enturs rettigheter til tekniske løsninger mv.

Alle rettigheter til tekniske løsninger knyttet til Enturs leveranser, herunder Kanaler, Systemer og Grensesnitt, tilhører Entur. Avtalen skal ikke medføre overdragelse eller innrømmelse av immaterielle rettigheter mellom Partene ut over det som følger av TOGOPERATØRS bruksrett i medhold av punkt 11.2. Dette med mindre noe annet er skriftlig avtalt mellom Partene.

11.2 TOGOPERATØRs bruksrett

Entur skal overdra en ikke-eksklusiv Lisens til TOGOPERATØR, med de lisensrettigheter som fremgår av Bilag 1 og Bilag 3 ("Lisensen"). Lisensen gir rett til bruk av programvare og tekniske løsninger med det formål å oppfylle denne Avtalen, tidsavgrenset til TOGOPERATØRS Trafikkavtale.

TOGOPERATØR har ikke anledning til å videreselge sin Lisens.

11.3 Tredjepartskrav

Dersom de leverte ytelsene krenker opphavsrett eller andre immaterielle rettigheter som tilhører andre, er Entur forpliktet til å skaffe den rettigheten som mangler, eller å skaffe TOGOPERATØR disposisjonsrett til minst likeverdig ytelse.

Hvis tredjepart gjør gjeldende mot TOGOPERATØR at ytelsen medfører rettsmangel, skal TOGOPERATØR informere Entur skriftlig snarest mulig.

Entur skal for egen regning håndtere kravet. TOGOPERATØR skal i rimelig utstrekning bistå Entur med dette.

12 KONTRAKTSPERIODE

Denne Avtalen løper fra signeringsdato og fram til opphør. Avtalen opphører samtidig med Trafikkavtalen. Dersom Trafikkavtalens løpetid forkortes eller forlenges, endres denne Avtalens løpetid tilsvarende.

Avtalen kan likevel heves i medhold av pkt. 7.6 uavhengig av Trafikkavtalen.

13 TILBAKELEVERING

Mobile salgsterminaler ("Utleieobjektene") må tilbakeleveres i slik tilstand og på slikt tilbakeleveringssted som er forutsatt i Bilag 4. TOGOPERATØR og Entur skal følge tilbakeleveringsprosedyren for tilbakelevering av hvert Utleieobjekt slik denne fremgår av Bilag 4 Utleievilkår og tilbakelevering.

Når tilbakeleveringsprosedyren er utført, skal TOGOPERATØR tilby å levere Utleieobjektene til Entur på tilbakeleveringsstedet.

Entur er forpliktet til å ta imot Utleieobjektene dersom denne er i forventet driftsmessig stand for tilbakelevering.

Entur må fremskaffe bevis for sin mottagelse ved å signere mottagelsesattest og levere denne til TOGOPERATØR.

LB
WAW

TOGOPERATØR erkjenner og aksepterer at dersom TOGOPERATØR ikke tilbakeleverer et Utleieobjekt før utløp av kontraktsperioden, kan Entur forlange tilbakelevering av Utleieobjektet etter Lov om tvangsfullbyrdelse (tvangsfullbyrdelsesloven) av 1992 § 13-2 annet ledd bokstav b.

TOGOPERATØR er ikke ansvarlig for ytterligere kostnader enn leie og utbedring av mangler, såfremt slike kostnader ikke er forårsaket av grov uaktsomhet eller grov forsømmelse.

14 PARTENES REPRESENTANTER

Alle varsler (inkludert alle begjæringer, tillatelser og godkjennelser) under eller i relasjon til denne Avtalen må avgis skriftlig ved e-post eller brev mellom Partenes representanter.

For Entur: Endre Sundsdal

For TOGOPERATØR: [NAVN]

Samhandling mellom Partene med kontaktpunkter, mv. er spesifisert i Bilag 7.

15 TVISTER OG LOVVALG

15.1 Lovvalg

Denne Avtalen skal reguleres og tolkes i samsvar med norsk rett. Alminnelige kontraktsrettslige regler, herunder også misligholdsbeføyelser, er anvendelige om ikke annet følger av Avtalens ordlyd.

15.2 Tvisteløsning

Enhver tvist skal søkes løst ved forhandlinger, meklinger eller ved en uavhengig tredjepart. Dersom dette ikke fører frem kan hver av Partene kreve at tvisten løses med endelig virkning for norske domstoler, med Oslo tingrett som vernetting.

Partene kan alternativt bli enige om at tvisten skal avgjøres med endelig virkning ved voldgift i Norge i henhold til Lov om voldgift (voldgiftsloven) av 2004.

En Part kan ikke avbryte eller utsette utførelse av sine forpliktelser etter denne Avtalen på grunnlag av at tvisteløsning eller rettergang er eller skal igangsettes.

16 BILAG OG RANGFØLGE

Avtalen har følgende Bilag:

- Bilag 1 Enturs forpliktelser
- Bilag 2 TOGOPERATØRs forpliktelser
- Bilag 3 Anvendelse av grensesnitt
- Bilag 4 Utleiebetingelser og tilbakelevering
- Bilag 5 Tjenestenivå
- Bilag 6 Databehandleravtale
- Bilag 7 Samhandling og endringer
- Bilag 8 Pris, fakturering og betalingsvilkår
- Bilag 9 Etske Krav

Ved motstrid mellom Avtalens dokumenter, skal den innbyrdes rangering være som følger:

1. Avtalens bestemmelser (dette dokument)
2. Bilag
3. Vedlegg

17 UNDERSKRIFT OG DATERING

Oslo [DATO]

TOGOPERATØR

Entur AS

UB
WA

Avtale om formidling av billetter og leveranse av salgs- og billetteringsløsninger

BILAG 1

Enturs leveranser og forpliktelser

Innhold

1	Omtjenestene.....	3
2	Kanaler.....	4
2.1	Selvbetjent stasjonssalg og validering.....	4
2.2	Nettbutikk.....	4
2.3	Maskinelt grensesnitt (API).....	5
2.4	Betjent salg.....	5
2.5	Kundesenter og Kundesupport.....	6
2.6	Betjent salg og kundeservice på stasjon.....	7
2.7	Agenter.....	8
3	Tekniske tjenester.....	9
3.1	Teknisk plattform.....	10
3.2	Håndtering og vedlikehold av nøkkeldata og varelager.....	11
3.3	Betaling.....	12
4	Transaksjonstjenester og hittegods.....	13
4.1	Salgsoppgjør.....	13
4.2	Internasjonalt salg.....	14
4.3	Håndtering og forebygging av svindel.....	14
4.4	Forvaltning av nøkkeldata.....	15
4.5	Kvalitetssikring av data.....	16
4.6	Rapportering/statistikk.....	16
4.7	Hittegods.....	17
4.8	Kontanthåndtering.....	17
5	Valgfrie tjenester.....	18
5.1	Opplæring.....	18
5.2	Kundestøtte operatørs kanaler.....	18
5.3	Utvikling av løsninger.....	19
5.4	Dataforvaltning av nøkkeldata.....	20
5.5	Mobile terminaler.....	20
5.6	Salgsoppgjør – Mobil terminal.....	21
5.7	Tilleggstjenester.....	21
6	Annet.....	23
6.1	Betjeningskonsept (support).....	23
6.2	Dokumentasjon/planverk.....	24
6.3	Tilleggstjenester - andre tjenester.....	24
7	Vedlegg A – Rapporter og måler.....	25
7.1	Innhold i leveranserapport fra Entur.....	25
8	Vedlegg B – Forretningsregler og konsepter.....	26
8.1	Produktmodell.....	26
8.2	Produktplanlegging.....	28
8.3	Produktplanlegging i Jernbanesektoren.....	29
8.4	Produkter i tilbud, salg og service.....	29
8.5	Videreutvikling produktmodell.....	30
8.6	Billettfordistribusjon.....	31
8.7	Kundedata.....	32
8.8	Transaksjonsdata.....	34
8.9	Dataeierskap.....	35
9	Vedlegg C – Plassering av automater.....	37
10	Vedlegg D – Grensesnitt kundeføring.....	39

UB
MSU

1 Om tjenestene

Entur skal formidle billetter på vegne av TOGOPERATØR. Leveranser til TOGOPERATØR deles inn i følgende kategorier; 1) kanaler, 2) tekniske tjenester, 3) transaksjonstjenester og hittegods og 4) valgfrie tjenester.



Kanaler er løsninger og synlige kontaktpunkter som gjør det mulig for de reisende, operatører og agenter å gjennomføre oppslag og transaksjoner, samt motta og dele informasjon. Dette inkluderer blant annet nettsider, app-er, stasjonssalg, Kundesenter, og API-er.



Tekniske tjenester er de tjenestene som inngår i Enturs tekniske plattform og som f.eks. muliggjør informasjonsdeling, betaling, avregning og oppgjør.



Transaksjonstjenester er tjenester knyttet til oppgjør, avregninger og håndtering agenter og internasjonalt salg. Tjenestekategorien omfatter også forebygging av svindel, kvalitets sikring av data og hittegodshåndtering.



Valgfrie tjenester er tjenester som operatørene kan velge å benytte seg av. Dette inkluderer blant annet operatørspesifikk utvikling, dataforvaltning og enkelte andre tjenester, som for eksempel MT.

Tjenestekategoriene består av følgende tjenester:

Kategori	Selskapets tjenester					
Kanaler	Automat og validator	Nøytral salgskanal	API	Kundesenter	Stasjonssalg	
Tekniske tjenester	Teknisk plattform	Betaling				
Transaksjonstjenester	Hittegods	Salgsoppgjør	Internasjonalt salg	Håndtering og forebygging av svindel	Dataforvaltning (kvalitetssikring)	
Valgfrie tjenester	Opplæring av operatører	Kundestøtte for operatørens salgskanal	Operatørspesifikk utvikling og forvaltning	Dataforvaltning (produkt, pris, ruteplan, etc)	Mobile terminaler (klienter)	Oppgjør (Mobile Terminaler)

Enturs systemer skal samlet sett gjøre det mulig for TOGOPERATØR å selge sine transportprodukter og -tjenester i de kanaler som til enhver tid finnes i det norske markedet. Videre skal Entur gjøre det mulig for TOGOPERATØR å etablere egne kanaler for salg og distribusjon koblet opp til Systemene ved hjelp av standardiserte maskinelle grensesnitt.

Dette vedlegget beskriver de ulike tjenestene samt Enturs håndtering av feil, og betjeningskonsept for øvrig. Tjenestenivå er beskrevet i bilag 5.

Entur kan ikke holdes ansvarlig for at informasjon viderefremmet fra Jernbanedirektoratet eller Bane NOR er feilaktig eller mangelfull.

2 Kanaler

Kanaler

- gjør det mulig for TOGOPERATØR, agenter og ansatte å gjennomføre oppslag og transaksjoner.
- gjør det mulig for den reisende å selv planlegge og kjøpe reiser, få nødvendig oversikt over eventuelle endringer (endret avgangstid, forsinkelser samt hel- og delinnstillinger) i den kjøpte reisen, samt gjøre ønskede endringer.

Entur stiller et utvalg salgskanaler tilgjengelig for TOGOPERATØR. Hvilke kanaler som tilbys kan endres i tråd med avtalens kapittel 6. Kanaler som er inkludert i tjenestene ved kontraktsinngåelse er beskrevet i de følgende avsnitt.

2.1 Selvbetjent stasjonssalg og validering

Automater og validatorer utplassert på stasjoner og plattformer for billettsalg, validering og uthente av billetter. Hvilke stasjoner som er utstyrt med automater er skissert i vedlegg C. Entur kan endre plassering basert på bruksmønster og kundebehov, i dialog med TOGOPERATØR.

Utstyret vil ha konkurransenøytral profil og selge tilgjengelig togtilbud. I enkelte områder vil de også selge produkter for andre modaler og samarbeidsprodukter.

Automatene vil ha varierende tilbud i forhold til betalingsformer (kort, kontant (seddel/mynt). Hvilke automater som har hvilket tilbud og hvor automatene er utplassert avgjøres av Entur.

Entur er ansvarlig for at automatene har veksler og billett papir.

Entur er ansvarlig for å utbedre hærverk og skader, samt er ansvarlig for eventuelle økonomiske tap ved innbrudd.

2.2 Nettbutikk

Entur tilbyr en konkurransenøytral nettbutikk. Nettbutikken kan være i form av nettside brukt i nettleser (tilpasset ulike brukerflater) og/eller som en mobil applikasjon (eller andre plattformer og løsninger). Løsningen vil selge togoperatørens produkter til den pris som eier av produktet har definert.

Nettbutikken vil som minimum inneha følgende funksjonalitet:

- reiseplanlegging med sanntidsinformasjon (for tog)
- effektiv kjøpsdialog med billettering til ulike billett bærere
- handlekurv
- varslingstjenester
- generell selvbetjening av egen profil (varslinger, endre reiser, historikk, etc)
- informasjon om transportvilkår, tilbud på stasjoner og om bord

Enturs nettbutikk kan også benyttes av TOGOPERATØR i en versjon med egen profil (white label). Den vil ha samme funksjonelle omfang og bruksopplevelse som den konkurransenøytrale, og kan ikke videreutvikles spesifikt av eller for hver enkelt TOGOPERATØR. Det vil være anledning til å begrense produkttilbudet i henhold til handlingsrom gitt i Trafikkavtalen samt promotere ønsket innhold (landingsider etc).

Alle funksjoner som realiseres i den konkurransenøytrale kanalen blir tilgjengeliggjort for TOGOPERATØR via API samtidig.

2.3 Maskinelt grensesnitt (API)

Entur tilbyr APIer som gir TOGOPERATØR og tredjeparter mulighet til å etablere egne salgs- og informasjonskanaler.

Alle APIer bygges på en standardisert måte og gjøres tilgjengelig for TOGOPERATØR og tredjeparter. Bruk av Grensesnitt reguleres i Bilag 3.

2.4 Betjent salg

Entur tilbyr et brukergrensesnitt for betjent salg togbilletter, takstsamarbeidsbilletter og togrelaterte tilleggsprodukter til reisende på stasjoner og Kundesenter.

Løsningen vil kunne håndtere et bredere funksjonelt område enn de selvbetjente kanalene (for eksempel internasjonalt salg).

2.5 Kundesenter og Kundesupport

Entur leverer Kundesenter og Kundesupport til og på vegne av TOGOPERATØR. Kundesenteret leverer nedenstående tjenester.

Krav	Yelse	Beskrivelse
2.5.1	Brukerstøtte	<ul style="list-style-type: none">- Avviksinformasjon og operativ Kundeassistanse ved avvik.- Førstelinjesupport, brukerstøtte og feilsøking på Enturs digitale salgskanaler, herunder innmelding av systemfeil og varsling av denne i salgskanaler og i telefonsystem.- Hjelp og støtte til konduktører knyttet til spesifikke bestillinger som ikke kan håndteres på MT.
2.5.2	Hittegods utenom ordinære åpningstider	<ul style="list-style-type: none">- Håndtering av viktig hittegods (lommebøker, PC, mobiltelefoner, pass og livsviktige medisiner) utenfor normale åpningstider.
2.5.3	Betjent salg av billetter	<ul style="list-style-type: none">- Salg av enkeltbilletter og periodebilletter (herunder refusjon og endring) i Norge og Europa for øvrig (i henhold til gjeldende Utlandskonsept).- Bestilling av spesialplasser (Rullestol, bamesete e.l).- Pris, produkt og ruteinformasjon- Brukerstøtte og generell informasjon før og under reisen- Informasjon om fasiliteter underveis (i forbindelse med salg av togreiser)- Turistinformasjon for besøkende i Norge (i forbindelse med salg av togreiser)- Spørsmål/Svar om betalingsløsninger inkl. faktura.
2.5.4	Salg av gruppereiser	<ul style="list-style-type: none">- Håndtering av bestillinger der det er 10 eller flere reisende som reiser samlet på TOGOPERATØRS tog og bruker priser aktivt for å få reisende på tog med lavt belegg. Tjenesten foregår både på e-post (gruppereiser@Togoperator.no) og telefon.
2.5.5	Produksjon	<ul style="list-style-type: none">- Utskrift og utsendelse av billetter og fakturaer som skal sendes i post.- Produksjon, rekonstruksjon og utsendelse av reisekort- Produksjon og utsendelse av Kundekort- Manuell produksjon av samlefaktura
2.5.6	Personalbillett	<ul style="list-style-type: none">- Håndtering av henvendelser vedrørende personalbillett- Utstedelse og utsending av personalbilletter- Dette inkluderer oppgaver rundt administrasjon av Personal- og FIP- billetter.

LB
W

2.5.7	Pårørendetelefonen for reisende	<ul style="list-style-type: none"> - Pårørendetelefon skal fungere som kontaktpunkt for pårørende i forbindelse med en ekstraordinær uønsket hendelse, og opprettes dersom det er ulykke med personskaide - Enturs pårørendetelefon skal ha opptil 8 dedikerte plasser (totalt for alle togoperatører). - Pårørendetelefon har dedikert telefonnummer som publiseres i relevante kanaler. - Media henvises til TOGOPERATØRENS pressevakt. - Vaktleder for TOGOPERATØRS driftsoperative senter samt operativ kriseledelse har fullmakt til å aktivisere og koordinere bruk av Pårørendetelefon i en beredskapssituasjon. - Pårørendetelefon skal være operativ innen én time etter varsling fra TOGOPERATØR på hverdager innenfor normal arbeidstid. På hverdager utenom normal arbeidstid samt i helger skal Pårørendetelefon være operativ med begrenset bemanning innen to timer og med full bemanning innen fire timer.
2.5.8	Materiellendringer	- Varsling og håndtering av reisende ved bortfall eller endring av tog, sovevogn eller lignende.

Grensesnittet mellom Enturs kundesenter og TOGOPERATØRS servicesenter er beskrevet i Vedlegg D.

2.6 Betjent salg og kundeservice på stasjon

Entur leverer betjent salg og kundeservice på et utvalg stasjoner i Norge. Ved avtaleinngåelse er følgende stasjoner betjent:

- Oslo S
- Oslo Lufthavn
- Bergen
- Trondheim
- Stavanger

Krav	Ytelse	Beskrivelse
2.6.1	Salg av billetter samt informasjon og service til den reisende	Salg og service i forbindelse med togreisen. Salg av billetter og tilleggsprodukter. Informasjon og service til de reisende.
2.6.2	Internasjonalt salg	Oslo S selger reisebillett/plassbillett t.o.m. Hamburg/Berlin og en direkteforbindelse fra København, uansett destinasjon. Øvrige betjente stasjoner selger reisebillett/plassbillett t.o.m. København samt øvrige stasjoner i Danmark og Sverige. Alle stasjoner selger Interrail, Oslo S har salg av Eurail i tillegg.
2.6.3	Brukerstøtte oppståtte og planlagte avvik	Avviksinformasjon og operativ assistanse til reisende ved avvik.
2.6.4	Brukerstøtte på Enturs digitale salgskanaler	Førstelinjesupport og brukerstøtte på Enturs digitale salgskanaler, Herunder innmelding av systemfeil.

2.6.5	Support automater og validatorer	Førstelinjesupport og brukerstøtte og enkelt vedlikehold av automater/validatorer (på betjente stasjoner). Herunder innmelding av systemfeil.
-------	----------------------------------	---

2.7 Agenter

Entur skal ha APler som gjør det mulig for operatør å distribuere sine produkter ved hjelp av agenter.

Agenter i Norge

Entur kan inngå agentavtaler uten provisjon med aktører i Norge som gir tilgang til salg av togbilletter i Norge.

Jembanedirektoratet har anledning til å inngå agentavtaler med provisjon for det norske jernbanetilbudet. Eventuelle endrede distribusjonskostnader som følger av provisjoner fremforhandlet av Jembanedirektoratet er et forhold mellom TOGOPERATØR og Jembanedirektoratet.

Ved avtaleinngåelse er det etablert agentavtale uten provisjon for hele det norske jernbanetilbudet med følgende aktører: Berg-Hansen

Det er etablert agentavtale med provisjon for hele det norske jernbanetilbudet med følgende aktører: Narvesen

Agenter utenfor Norge

Entur kan inngå agentavtaler uten provisjon med aktører utenfor Norge som gir tilgang til salg av togbilletter i Norge.

Jembanedirektoratet har anledning til å inngå agentavtaler med provisjon for det norske jernbanetilbudet. Eventuelle endrede distribusjonskostnader som følger av provisjoner fremforhandlet av Jembanedirektoratet er et forhold mellom TOGOPERATØR og Jembanedirektoratet.

Ved avtaleinngåelse er det etablert agentavtale uten provisjon for hele det norske jernbanetilbudet med følgende aktører: ACP

Det er ikke etablert agentavtaler med provisjon for hele det norske jernbanetilbudet.

Operatørspesifikke agenter

TOGOPERATØR initierer bruk av egne agenter og inngår kommersiell avtale med disse. TOGOPERATØR har ansvar for fastsettelse av produkter, priser og eventuell provisjon for sine agenter. Agenter vil kun kunne selge produkter som er omhandlet i avtale med den enkelte operatør, og vil ikke kunne selge øvrig jernbanetilbud.

Eventuelt økonomisk mislighold fra en TOGOPERATØRS agent må dekkes av TOGOPERATØR.

Det inngås en teknisk avtale mellom agent og Entur som regulerer bruken av APlene.

Lb
hnr

3 Tekniske tjenester

De tekniske tjeneste inkluderer systemer som

- samler og gir kanalene informasjon om reisemuligheter, billett kategorier, priser, tilleggstjenester, setekart osv.
- håndterer betaling (kontant, bank, faktura, reisekort og utsteder gyldig billett/reisebevis (papir, reisekort, mobil).
- lagrer informasjon om hva som er kjøpt, av hvem, og reserverer plass for plassregulerte tog
- håndterer avregning, oppgjør og bokføring, samt synkronisering av saldo på reisepenger

De tekniske tjenestene gjør det mulig å forvalte nødvendige informasjonselementer.

- Systemene og salgskanalerne er avhengige av data som enten produseres i systemet (f. eks pris og kapasitet) eller hentes fra andre kilder (f. eks sann tid og ruteplan).
- Data kan enten mottas fra andre kilder gjennom produksjon i systemet via grafiske brukergrensesnitt som TOGOPERATØR, agenter og ansatte kan benytte for å manuelt legge inn ny eller oppdatere eksisterende informasjon,
- eller via automatiske eller manuelle integrasjoner (API) mellom kildesystemer hos TOGOPERATØR og systemer hos Entur.

Figuren nedenfor beskriver overordnet oversikt over de funksjonsområder (evner) Entur leverer systemstøtte for.



3.1 Teknisk plattform

Den tekniske plattformen skal som minimum evne å håndtere følgende funksjonsområder:

Krav	Funksjonsområde	Beskrivelse
3.1.1	Ruteinformasjon	Masterdataløsning for rutedata (inkludert sann tid), steder (feks stasjoner og holdeplasser) og ganglenker
3.1.2	Reiseplanlegging	En søkemotor for reiser som er optimalisert for å sette sammen og formidle reiseforslag mellom steder i Norge.
3.1.3	Informasjon til reisende ved endringer	Kontroll på den reisendes kjøpte reiser og manuelt innlagte varslingsabonnementer, og som varsler reisende dersom det oppstår endringer/avvik som er definert at det skal sendes ut varsel om.
3.1.4	Priser og produkter	Masterdataløsning for priser, produkter og transportvilkår.
3.1.5	Kapasitet	Håndtere varelager og reservasjon av plasser (plass- og mengdereservasjon).
3.1.6	Billettering og validering	Evne å utstede og validere billetter til ulike billettberere.
3.1.7	Betaling	Løsninger for å kunne ta imot betaling.
3.1.8	Reisepenger og gavekort	Løsning for å kunne fylle på reisepenger på reisekort eller gavekort og ivareta nødvendig avregning av både påfylling og bruk.
3.1.9	Oppgjør og avregning	Kunne fordele salgsinntekter og gjennomføre oppgjør mellom salgssted og TOGOPERATØR basert på salg og billetter som er håndtert gjennom Entur.
3.1.10	Distribusjon av TOGOPERATØRS produkter	TOGOPERATØRS produkter skal kunne være tilgjengelig for salg hos norske og utenlandske tredjeparter som for eksempel togselskaper, reisebyrå, salgsnettverk.
3.1.11	Utenlands salg	Produkter hos utenlandske togoperatører skal kunne tilbys i egne kanaler (ikke selvbetjent).
3.1.12	Ordrehåndtering	Løsning for å registrere solgte produkter og reisendes/kundes kontaktopplysninger, inkl. endring, avbestilling og refusjon
3.1.13	Personalbillett	Løsning for administrasjon, utstedelse og kontroll av personalbillett.
3.1.14	Rapportering	Løsning for statistikk og rapportering.
3.1.15	Datautveksling	Løsninger for å utveksle data mellom Entur og TOGOPERATØR / tredjeparter.
3.1.16	Kampanjestyring	Håndtering av produkter med fleksible priser (flere prispunkter på samme produkt styrt etter mengdebegrensning eller på tidspunkt). Porteføljen inneholder ikke funksjonalitet for prisoptimering/fastsetting av dynamiske priser.

Tekniske beskrivelser, mekanismer og konsepter som støttes i plattformen er beskrevet i Vedlegg B.

LB
LW

3.2 Håndtering og vedlikehold av nøkkeldata og varelager

TOGOPERATØR kan vedlikeholde nøkkeldata (informasjonselementer som er nødvendige for at systemene skal fungere tilfredsstillende) enten ved hjelp av OperatørPortal eller maskinelt grensesnitt (API).

Tabellen under angir hvilke datatyper som kan vedlikeholdes ved hjelp av Systemene:

Krav	Datatyper
3.2.1	Togruter og tilhørende materiell og vognsammensetting for inneværende ruteplanperiode for salg. Løsningen understøtter ikke utarbeidelse av rute- og materiellplaner.
3.2.2	Togruter og tilhørende materiell og vognsammensetting neste ruteplanperiode. Løsningen understøtter ikke utarbeidelse av rute- og materiellplaner.
3.2.3	Totaloversikt 1 – 4 år før avgang med oversikt over planlagte arbeider på infrastrukturen Løsningen understøtter ikke utarbeidelse vedlikeholdsplaner.
3.2.4	Detaljert oversikt over hel- eller delinnstillinger av de enkeltavganger som blir berørt av planlagte arbeider
3.2.5	Meldinger som ønskes lagt på tog, stasjon eller strekninger for å gi viktig informasjon til de reisende Løsningen understøtter ikke produksjon av meldinger som ønskes distribuert.
3.2.6	Alternativ transport som ønskes tilbudt til de reisende for hel eller delinnstilte avganger. Løsningen understøtter ikke operativ håndtering av alternativ transport.
3.2.7	Sanntidsinformasjon.
3.2.8	Endring i rutetider i ordinær ruteplan og ruteplan for alternativ transport Løsningen understøtter ikke utarbeidelse av ruteplaner.
3.2.9	Steder for påstigning / avstigning for både tog og alternativ transport.
3.2.10	Viktige steder i tilknytning til steder for påstigning / avstigning.
3.2.11	Ganglenker mellom steder.
3.2.12	Stenging/åpning av ganglenker.
3.2.13	Materielloversikt / Setekart
3.2.14	Oppsett av plassreservasjon / antallsbegrensning, samt stengning / åpning av plassreservasjon.
3.2.15	Endring av vognsammensetting og gjenreservering.
3.2.16	Produkter
3.2.17	Takstregler
3.2.18	Takster
3.2.19	Transportvilkår

3.3 Betaling

Entur skal stille til rådighet et sett betalingsformer for egne og TOGOPERATØRs kanaler. Betalingsformer støttet av Entur kan endres over tid. Ved avtaleinngåelse tilbys følgende betalingsformer:

- Kontant
- Paypal
- Mobil betaling som Vipps
- Kredittkort som Mastercard og Visa
- Norske bankkort (Bank Asept)
- Reisepenger på reisekort (i henhold til HB V821)
- TOGOPERATØRs gavekort
- Faktura
- Rekvisisjon

Entur avgjør hvilke sikkerhetsmekanismer som skal være gjeldende for betalingsformer som de administrerer. Dersom TOGOPERATØR ønsker lavere sikkerhetsnivå må eventuelle kostnader og tap som følge av dette dekkes av TOGOPERATØR.

TOGOPERATØR velger selv hvilke betalingsmidler som skal tilbys i TOGOPERATØRs kanaler. TOGOPERATØR kan ha egne avtaler på betalingstjenester. TOGOPERATØR er da selv ansvarlig for sikkerhet, samsvar med regelverk og eventuell svindel knyttet til transaksjoner som går gjennom disse betalingsløsningene.

Kommersielle tredjeparter (agenter) som knyttes opp til plattformen ved hjelp av API har ikke anledning til å benytte Enturs betalingstjenester.

LB
LAW

4 Transaksjonstjenester og hittegods

Entur leverer et utvalg støttetjenester til operatørene for å sikre gode kundeorienterte og praktiske løsninger.

4.1 Salgsoppgjør

Entur er ansvarlig for at TOGOPERATØR får korrekt oppgjør for de transporttjenester som selges ved hjelp av Enturs plattform.

Krav	Ytelse	Beskrivelse
4.1.1	Avregning	Utarbeidelse og oversendelse av økonomidata (fra transaksjoner og avregning) til TOGOPERATØR.
4.1.2	Utbetaling til TOGOPERATØR	Overføring av likvide midler i henhold til avregningsfiler overført til TOGOPERATØR.
4.1.3	Utenlandsk avregning	Mottak av oppgjør fra salgskanaler i utlandet. Leveranser av internasjonalt salg i Enturs kanaler til andre land og til Business Clearing Central (BCC) i Canada.
4.1.4	Registrering salgstransaksjoner	Overvåking av at alle salgskanaler leverer salgstransaksjoner og oppgjør iht. de krav som er stilt til innhold og format.
4.1.5	Inntektsikring	Sikring av oppgjør og oppgjørdata. Alle oppgjørdata håndteres med utgangspunkt i avtalefestede bestemmelser. Oppgjør rutinene kan variere på tvers av avtaler og betalingsløsninger.
4.1.6	Kontrollere oppgjør i betjente kanaler	Oppfølging av oppgjør i betjente kanaler, og følge opp at krav til bilag og dokumentasjon blir fulgt. Dersom det er avvik undersøkes avviket nærmere.
4.1.7	Betalingsløsninger	Følge opp fordring med avstemning og avviks oppfølging.
4.1.8	Billetsamarbeidsavtaler og salgsgenter	Oppfølging av fordring og gjeld med avstemning og avviksoppfølging.
4.1.9	Kontrollgebyr	Entur følger opp fordringen på vegne av TOGOPERATØR. Entur står fritt til å benytte underleverandør på innkreving og inkasso. Avsluttede saker blir belastet/tilgodesett TOGOPERATØR.

4.2 Internasjonalt salg

Entur er ansvarlig for å tilrettelegge for internasjonalt salg; salg av norske reiser til utenlandske aktører/reisende og utenlandske reiser til norske aktører/reisende. Dette inkluderer avtalehåndtering, avregning og provisjoner.

Salg av reiser i utlandet til norske reisende utføres av Kundesenteret og betjent salg på stasjon.

Entur sørger for at TOGOPERATORS tilbud er tilgjengelig for utenlandske aktører (via Proff eller Hermes). Entur deltar på vegne av TOGOPERATØR i det som er knyttet til salg og billettering i UIC og dekker alle kostnader knyttet til dette.

4.3 Håndtering og forebygging av svindel

Entur er ansvarlig å minimere svindel på transaksjoner gjennomført gjennom Enturs betalingsløsninger. TOGOPERATØR er ansvarlig for eventuell svindel utført av egne ansatte og gjennomføring av billettkontroll.

Krav	Ytelse	Beskrivelse
4.3.1	Overvåke og rapportere	Overvåke og rapportere misbruk av betalingsmidler i alle salgskanaler. Dette inkluderer analyse av kundedata på tvers av aktører for å avdekke svindel. Svindel mot Enturs kanaler og betalingsløsninger dekkes av Entur.
4.3.2	Tiltak	Foreslå tiltak som begrenser misbruk i salgssystemene, og foreslå forbedringer hos andre i verdikjeden (inkludert endringer i sikkerhetsnivå i billettbarer/billettmedier). Gjennomføre sperring av billetter og kunder som følge av svindel (inkludert sperring av kundens enhet).
4.3.3	PCI- DSS	Koordinering og håndtering av alle aktiviteter knyttet til PCI DSS for Enturs systemer og kanaler (inkludert PCI-revisjoner fra eksternt selskap).

LB
W

4.4 Forvaltning av nøkkeldata

Noen informasjonselementer er felles for alle operatører og administreres av Entur. Dette gjelder følgende:

Krav	Datatype	Beskrivelse
4.4.1	Stasjonsinformasjon	Stasjonsinformasjon for stasjoner som flere enn ett togselskap trafikkerer.
4.4.2	Ganglenker	Ganglenker som gå, sykkel og bil mellom stasjoner.
4.4.3	Sonestrukturer	Sonestrukturer som har annen takstmyndighet enn TOGOPERATØR.
4.4.4	Ruteplan	- Eksport av data til NRI (Norsk reiseinformasjon) - Eksport av data til Merits (International Union of Railways) - Import av data fra NRI
4.4.5	Priser	Kontroll og innsendelse av priser til Merits.
4.4.6	Takstenheter	Takstenheter (TEN) er avstandsbasert takstsysteminnarbeid av TOGOPERATØR for jernbane i Norge.

Omfanget av dataelementer som skal vedlikeholdes av Entur kan endres over tid.

4.5 Kvalitetssikring av data

Entur skal løpende drive kvalitetssikring av TOGOPERATØRS dataleveranser for å sikre stabile tjenester (at det ikke innføres data som fører til nedetid, treghet, manglende interoperabilitet etc). Enkelte datatyper vil ikke bli overført til produksjonssystemene før kvalitetssikring er gjennomført. Kvalitetssikringen vil ikke avdekke innholdsfeil som for eksempel feil i rutetider. Arbeid knyttet til kvalitetssikring og arbeid knyttet til feil i data som er regulert under TOGOPERATØRS ansvar i Bilag 2 faktureres TOGOPERATØR etter medgått tid.

Følgende datatyper er underlagt krav om kvalitetskontroll:

Krav	Datatype
4.5.1	Pris inkl. kontoplan, garanti/refusjonsvilkår.
4.5.2	Produkter inkl. kontoplan, garanti/refusjonsvilkår.
4.5.3	Ruter
4.5.4	Steder (stasjoner, spor, holdeplasser, parkering bil/sykkel)
4.5.5	Transportvilkår

4.6 Rapportering/statistikk

Dette avsnittet beskriver hvilke rapporter og statistikker som leveres.

Krav	Ytelse	Beskrivelse
4.6.1	Transaksjonsstatistikk	- Det skal på månedlig basis leveres en oversikt over transaksjoner. - Statistikken vil være tilgjengelig på OperatørPortal. Det vil i tillegg være mulig for TOGOPERATØR å løpende hente sine transaksjoner via et maskinelt grensesnitt. Hvilke rapporter og data som skal leveres defineres i samråd med TOGOPERATØR.
4.6.2	Månedlig statusrapport	Leveranserapporten gjøres tilgjengelig på OperatørPortal innen 5 virkedager etter leveransemøte med leverandørene er gjennomført. Normalt betyr dette at rapporten blir tilgjengeliggjort 14. virkedag i den påfølgende måneden. Unntak kan oppstå, for eksempel ved høytider. Innhold i rapporten er angitt i vedlegg A.
4.6.3	Informasjon om innholdet/funksjonalitet i større produksjonssettinger	Entur vil utarbeide og distribuere informasjon til TOGOPERATØR om alle endringer (releasenote) som skal produksjonssettes. Informasjonen vil være tilgjengelig på OperatørPortal.

LB
wfu

4.7 Hittegods

Entur er ansvarlig å håndtere hittegods for TOGOPERATØR. Entur står fritt til å beslutte hvor hittegodskontorer skal være lokalisert. Entur har utplassert hittegodscontainere for å forenkle og effektivisere innlevering av gods. TOGOPERATØR må besørge forsvarlig merking av funnet gods, innrapportering av innlevert gods og transport til hittegodscontainere eller hittegodskontor. Entur besørger transport fra hittegodscontainere til nærmeste hittegodskontor.

Ved avtaleinngåelse er det hittegodscontainere på følgende lokasjoner; Oslo S, Lodalen og Lillehammer. Egen kasse med hittegods sendes ukentlig fra Bodø til Trondheim. Togoperatøren har ansvar for kassen når den er i Bodø og for transporten med toget mellom Bodø – Trondheim - Bodø.

Entur er ansvarlig for henting og avlevering av kassen på toget i Trondheim.

Ved avtaleinngåelse er det hittegodskontor på følgende lokasjoner; Oslo S, Bergen, Trondheim og Stavanger.

Krav	Ytelse	Beskrivelse
4.7.1	Mottak av gods	Forestå forsvarlig mottak og oppbevaring av gjenfunnet gods.
4.7.2	Registrering av gods	Sikre nødvendig registrering (funnsted, dato og beskrivelse) av mottatt gods.
4.7.3	Utlevering til eier	Utlevering av funnet gods til eier, enten ved oppmøte på hittegodskontor eller tilsendt (frakt betales av mottaker).
4.7.4	Administrasjon	Leie av lokaler, innleie av selskaper til å betjene hittegodskontorene, renhold m.m. IT-systemer for administrasjon av hittegods.

4.8 Kontanthåndtering

Entur leverer løsninger for deponering av kontantsalg og veksling på et utvalg lokasjoner. Utstyret er integrert med salgssystemene for å sikre effektiv oppgjørshåndtering.

Ved avtaleinngåelse er det plassert innskuddsautomater på følgende steder; Oslo S, Lillestrøm, Eidsvoll, Hamar, Lillehammer, Dombås, Trondheim og Mosjøen.

Utstyret vil stå i lokaler med tilgangskontroll.

5 Valgfrie tjenester

I de følgende avsnittene beskrives Enturs valgfrie tjenester (opsjoner) til TOGOPERATØR.

5.1 Opplæring

Dette avsnittet beskriver den opplæring som gis for både systemer og støtteverktøy.

Krav	Ytelse	Beskrivelse
3.4.1	Det tilbys opplæring i tjenesteutvikling og annen funksjonalitet i løsningene	<ul style="list-style-type: none">- Kursene omhandler primært bruk, utvikling, vedlikehold og drift av tjenester i porteføljen.- Kursene avholdes normalt etter behov hos TOGOPERATØR.- Kurs / opplæring er betalbare tjenester og må dekkes av TOGOPERATØR (kursavgift).

5.2 Kundestøtte operatørs kanaler

Dette avsnittet beskriver Enturs tjenester knyttet til brukere av TOGOPERATØRS egne kanaler.

Krav	Ytelse	Beskrivelse
5.2.1	Brukerstøtte	Entur kan yte førstelinjesupport til sluttbrukere uavhengig av kanal, brukerstøtte og feilsøking på TOGOPERATØRS digitale salgskanaler. Herunder innmelding av systemfeil og varsling av denne i salgskanaler og i telefonsystem.

LB
LAW

5.3 Utvikling av løsninger

Dette avsnittet beskriver hva Entur kan tilby TOGOPERATØR i forbindelse med utvikling av løsninger.

Entur kan utføre utvikling av løsninger, både generelle og operatørspesifikke, samt drift og applikasjonsforvaltning av disse – avgrenset til tjenester som naturlig følger av Enturs virksomhetsområde og systemportefølje. Utvikling godtgjøres etter medgått tid, hvis ikke annet er avtalt.

Krav	Ytelse	Beskrivelse
5.3.1	Veilede og bistå gjennom utviklingsprosessen	Veiledning og bistand avtales med hver enkelt og gjennomføres etter behov. For eksempel til: <ul style="list-style-type: none">- Oppstartsmøte- Workshops- Statusmøter- Løpende rådgivning
5.3.2	Koordinering	Koordinering mellom operatører/kunder for utvikling av tjenester.
5.3.3	Utvikling	Utvikling av kundetilpasninger eller kundespesifikke løsninger etter spesifisering.
5.3.4	Drift, forvaltning og support	Drift, forvaltning og support av kundetilpasninger eller kundespesifikke løsninger.

5.4 Dataforvaltning av nøkkeldata

Entur kan utføre dataforvaltning på vegne av TOGOPERATØR. Dette tilbys for nedenstående områder, og godtgjøres i henhold til medgått tid:

Krav	Ytelse	Beskrivelse
5.4.1	Ruteplan	- Import, kvalitetskontroll og manipulasjon av rutedata (tog/buss/t-bane) - Utleggelse av disse dataene i ruteplansystem
5.4.2	Priser	- Innleggelse av nye priser ved prisendring (årlig) - Vedlikeholde og endre priser ved nye produkter og tjenester
5.4.3	Plassreservering og setekart	- Legge inn alle tog med plassreservasjon i plassreservasjonssystemet - Håndtere endringer i togsammensetting planlagte og oppståtte avvik - Pågående endringer i kupetyper og annet (f.eks. ved ny funksjonalitet i kanalene eller materiellendringer) - Vedlikehold av setekart
5.4.4	Produkter	- Vedlikehold av produktregister

5.5 Mobile terminaler

Entur tilbyr leie av en mobil salgsterminal og kontrollenhet. Terminalen støtter generelt billettsalg av norske reiser. TOGOPERATØR avgjør hvilke produkter som skal være tilgjengelig på terminalene de benytter.

Terminalen støtter betaling med kort og pålagte betalingsmidler samt utskrift av billett og kvittering. Terminalen skal kunne lese andre operatores billettbærere (være interoperabel).

Terminalen er koblet til sentrale systemer over mobiltelefonnett eller operatores trådløse nettverk. TOGOPERATØR er ansvarlig for abonnement og datatrafikk. Entur er ikke ansvarlig for driftsutfordringer som skyldes manglende eller dårlig datasamband.

Det er anledning til å ha operatørspesifikke tilpasninger (mot vederlag).

TOGOPERATØR kan anvende maskinvaren til å realisere andre behov. Dette må imidlertid ikke gå utover plattformens sikkerhet og tilgjengelighet. Innføring av andre applikasjoner kan medføre krav om sertifisering (se Bilag 3 for beskrivelse av sertifiseringsprosess).

Maskinvaren har batteritid for et normalt skift til en konduktør. Dersom TOGOPERATØR endrer bruken ved å innføre flere applikasjoner, kan ikke Entur lenger garantere batteritid og øvrig ytelse.

LB
hsk

TOGOPERATØR har anledning til å utvikle egen mobil terminal, som benytter Enturs APIer for salg, validering og kontroll. TOGOPERATØRS mobil terminal må i så fall gjennomgå sertifisering (se bilag 3) og inneha all nødvendig funksjonalitet for å ivareta interoperabilitet, mot andre togoperatører og andre kollektivaktører.

5.6 Salgsoppgjør – Mobil terminal

Entur foretar kontroll og korreksjon av konduktøroppgjør.

Krav	Ytelse	Beskrivelse
5.6.1	Kontrollere oppgjør	Oppfølging av oppgjør og følge opp at krav til bilag og dokumentasjon blir fulgt. Dersom det er avvik undersøkes avviket nærmere.
5.6.2	Revisjon	Revidering av TOGOPERATØRS bruk av mobil terminal. Oppfølging av eventuelle avvik i revisjonsrapport er TOGOPERATØRS ansvar.

5.7 Tilleggstjenester

Dette avsnittet beskriver de tekniske tjenester som kan bestilles som tilleggstjenester. Tilleggstjenestene er fakturerbare, og prislisten finnes på OperatorPortal.

Krav	Ytelse	Beskrivelse
5.7.1	Bistand fra Leverandør	Bestilling av tilleggstjenester mellom TOGOPERATØR og Leverandørene foretas av Entur. Leveransen følges opp av TOGOPERATØR ved at de mottar og kontrollerer leveransen.
5.7.2	Rapporter utover transaksjonsstatistikk	Øvrige rapporter og bestillinger av statistikk ut over transaksjonsstatistikk er tilleggstjenester.
5.7.3	Sertifisering	TOGOPERATØR skal ved etablering av nye tjenester som benytter plattformen gjennomføre sertifisering. Sertifiseringen gjennomføres av Entur (se vedlegg 3 for detaljer). Sertifisering er kun påkrevet dersom TOGOPERATØR lager og tilbyr løsninger som er integrert mot Enturs plattform.
5.7.4	Testing	Entur kan bistå TOGOPERATØR med testing av data og systemer. Testbistand godtgjøres etter medgått tid.

5.7.5	Installasjon og drift i testmiljøer	<p>Entur kan sørge for at TOGOPERATØRS webapplikasjon for rutesøk, kjøp av billetter, og informasjonskanal til kunder er en del av Enturs testmiljøer. Dette inkluderer eventuelle kjøremiljø som løsningen benytter, eventuelle lisenser må bekostes av TOGOPERATØR.</p> <p>TOGOPERATØR kan ha installert og i drift inntil 2 instanser pr testtrigg.</p> <p>Enturs fire testtrigge er ved avtaleinngåelse:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Test 1: Test 2. Test 2: Staging 3. Test 3: Sandbox 4. Test 4: Sprang <p><i>Tjenesteniva er lik som for utviklings- og testtrigge beskrevet i vedlegg 5 punkt 4.2.</i></p>
-------	-------------------------------------	--

TOGOPERATØRS bruk av egne systemer for prisoptimering /dynamisk prising koblet mot Enturs systemer via APIer trenger ikke innebære avrop av tilleggstenester hos Entur.

LB
WAW

6 Annet

I de følgende avsnittene beskrives andre viktige aspekter knyttet til leveransen.

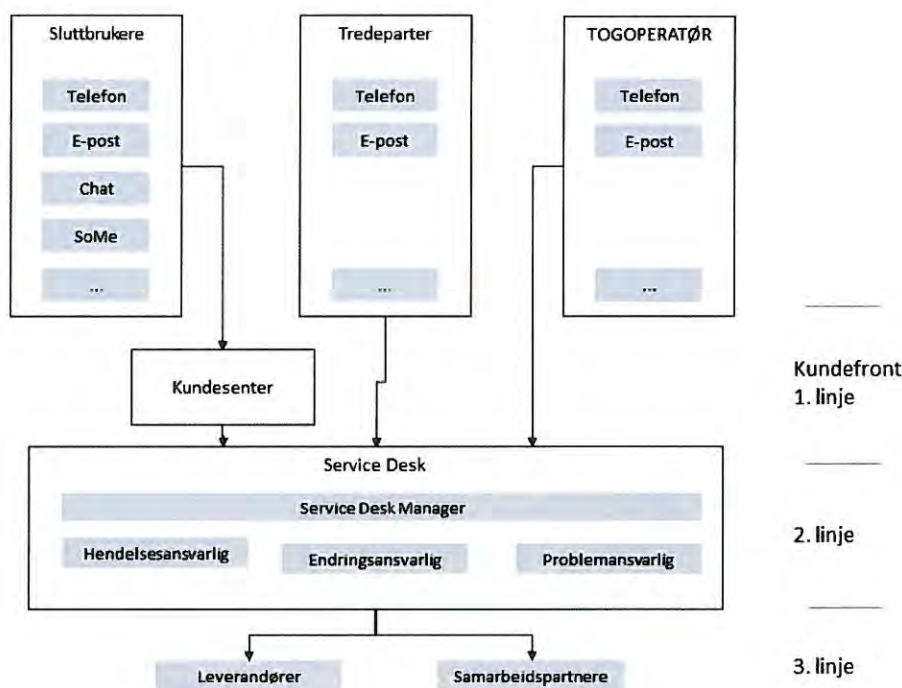
6.1 Betjeningskonsept (support)

Figuren nedenfor beskriver overordnet betjeningskonseptet for salgs- og billettsystemene.

Betjeningskonseptet viser saksflyten herunder hvordan sluttbrukere og TOGOPERATØR skal henvende seg til Entur. Det er tre nivåer for håndtering av henvendelser:

- 1. linje håndterer henvendelser fra sluttbrukere.
- 2. linje håndterer henvendelser fra TOGOPERATØR samt tredjeparter. I tillegg håndteres saker som ikke løses i 1 linje.
- 3. linje håndterer saker som ikke løses av 2. linje.

Når det meldes inn en sak på e-post vil innsender motta en automatisk generert tilbakemelding på e-posten som bekrefter mottak av saken, samt saksnummer som skal anvendes for videre oppfølging. Løsningstiden på saker avhenger av kritikalitet på saken.



6.2 Dokumentasjon/planverk

Dette avsnittet beskriver hvilken dokumentasjon som er tilgjengelig for både systemer og støtteverktøy.

Krav	Ytelse	Beskrivelse
6.2.1	Dokumentasjon for utvikling	- Dokumentasjon for å utvikle og benytte tjenester er tilgjengelig på OperatorPortal. - Dokumentasjon skal være oppdatert i god tid for produksjonssetting av løsningsmessige endringer.
6.2.2	Oversikt over kontaktinformasjon	- Det skal til enhver tid finnes en oppdatert oversikt over kontaktinformasjon for nøkkelpersoner på OperatorPortal.
6.2.3	Møtekalender for sentrale møter	- Entur vil holde en oppdatert oversikt over planlagte møter med operatører på OperatorPortal.
6.2.4	Årsplan for sentrale aktiviteter	- Det skal utarbeides en årsplan med sentrale aktiviteter i porteføljen (veikart) - Entur har ansvaret for at det utarbeides planverk for produksjonssetting av nye versjoner hvor det tas hensyn til tidsperioder med kritiske aktiviteter.
6.2.5	Masterplan for tjenester og produksjonssettinger	- Planen viser en oversikt over produksjonssettingsaktiviteter samt oversikt over sentrale forhold knyttet til tjenester.

6.3 Tilleggstjenester - andre tjenester

Dette avsnittet beskriver andre tjenester som kan bestilles som tilleggstjenester. Tilleggstjenestene er fakturerbare.

Krav	Ytelse	Beskrivelse
6.4.1	Utvidet åpningstid	Entur vil ved bestilling kunne levere utvidet åpningstid hos Kundesenteret og betjent stasjonssalg.
6.4.2	Varsling ved bortfall av tog/sovevogn	Dersom sovevogn eller tog kanselleres og det er behov for å varsle reisende så gjør kundesenteret dette via SMS (innenfor kundesenterets åpningstid).
6.4.3	Fast plass	Plukke plasser til reisende med periodebillett som inkluderer Komfort.

UB
HAN

7 Vedlegg A – Rapporter og maler

7.1 Innhold i leveranserapport fra Entur

Leveranserapporten leveres på månedlig basis fra Entur og gjøres tilgjengelig for TOGOPERATØR på OperatørPortalen.

Rapporten inneholder:

- Tjenestnivå og resultatoppnåelse
- Målområde 4.1 tilgjengelighet til kanaler, systemer og grensesnitt
- Målområde 4.2 tilgjengelighet til test og utviklingsmiljø
- Målområde 4.3 hendeshåndtering og brukerstøtte
- Målområde 4.4 Kundesenter
- Målområde 4.5 betjent stasjonssalg
- Målområde 4.6 kvalitetssikring av data
- Målområde 4.7 salgsoppgjør
- Hendelser hos kunde med betydning for Enturs måloppnåelse
- Total prikkbelastning
- Annen relevant rapportering
- Hendelser/utviklingstiltak fremover av betydning for TOGOPERATØR

8 Vedlegg B – Forretningsregler og konsepter

Dette vedlegg har til hensikt å belyse teknisk modell, prosesser og mekanismer som togoperatørene benytter for å håndtere forretningsregler, produkter og billettfordistribusjonsmekanismer.

Entur er ansvarlig for å tilrettelegge løsninger for billetthåndtering samt felles elementer i produktmodellen og forretningsregelverket.

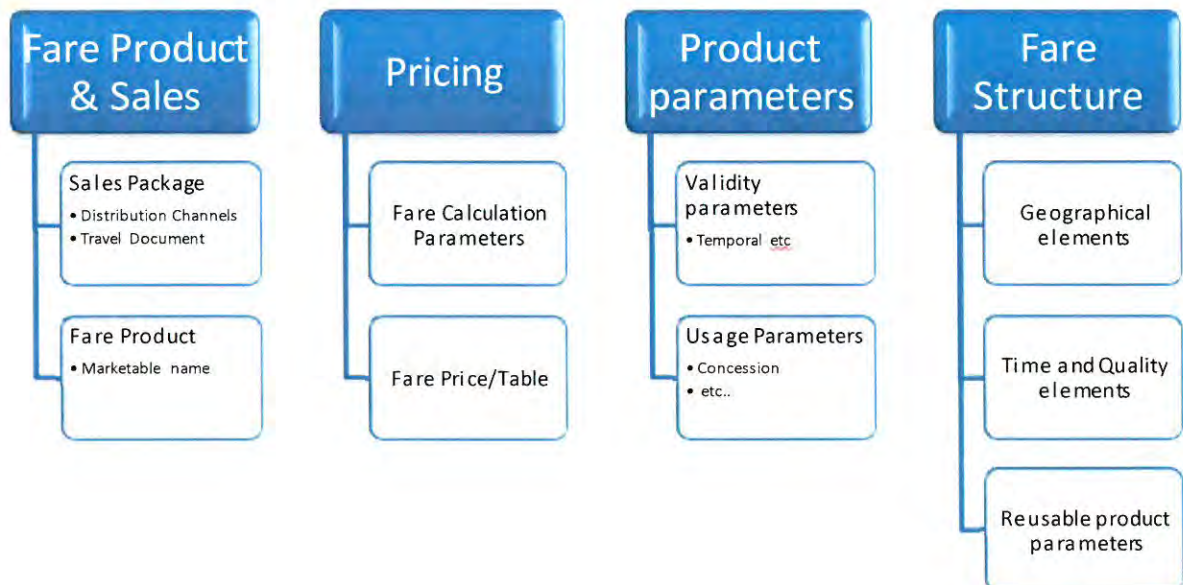
Produktmodellen bygger på norske og internasjonale standarder og felles løsninger. Innovasjon og utvikling må ivareta koblingene til relevante standarder og andre reguleringer.

8.1 Produktmodell

Oversikt

I modellen er priser og underliggende produktparametere skilt fra salgs- og produktdefinisjonene på en måte som åpner for gjenbruk av takstelementer og effektivt vedlikehold av priser.

Skissen viser oversikt over prismodellen og identifikasjon av noen nøkkelkonsepter.



Kobling til norske og internasjonale standarder

Pris- og produktmodellen er basert på en referansemodell for samferdsel som også er akseptert som europeisk norm, Transmodel™.

Filformatet som skal brukes er NeTeX, et filformat basert på Transmodel. Settet av prisparametre som kan benyttes i Enturs systemer vil være uttrykt i norsk NeTeX-profil for takstutveksling. Den norske NeTeX-profilen er regulert av håndbøkene for rutedata og elektronisk billettering. Detaljer om mulige produktparametre ligger i beskrivelsen av NeTeX part 3. Se <http://www.netex-cen.eu/> og <http://transmodel-cen.eu/> for detaljer.

UB
WAV

Sentrale begreper i produktmodellen

Konsept	Beskrivelse
Sales Package	Styring av kanal, billettmedier og pakketering.
Fare Product	Det produktet kunden forholder seg til.
Fare Calculation Parameters	Mulige parametre for å avlede priser fra en basispris. Mekanismer er rabatt i prosent, rabatt som fast beløp, minstepris og makspris som multipler eller prosent av basispris samt avrunding. Videre kan man styre om rabattene kan kumuleres.
Fare Price / Fare Table	
Temporal Validity Parameter	Angir gyldighet for perioder og tidspunkt.
Scoping Validity Parameter	Angir gyldighet i forhold til nettverk, produkt, organisasjon, reiserute og lignende. Kan også brukes til å tilordne definisjoner til enkeltruter eller spesifikke avganger.
Booking Usage Parameter	Parametre for kjøpsperiode, om produktet kan endres, refunderes og lignende.
Eligibility Usage Parameter	Parametre for hvem som kan bruke produktet; passasjerkategorier, krav til minsteantall i grupper og lignende.
Entitlement Usage Parameter	Parametre for at produktet bygger på andre produkter, f.eks ved skjøting av billetter. Kan også angi om andre produkter kan bygge på dette produktet.
(Travel Usage Parameter)	Parametre for hva slags type reise som produktet gjelder for, e.g tur-retur. Ikke en del av jernbanen i dag.
Fare Structure Element	Konsept for å gjenbruke sett av produktparametre og egenskaper.
Geographical Structure Factor / Distance Matrix	Angivelse av avstander, intervaller, soneavstander og lignende. Disse kan det knyttes priser mot.
Time and Quality Elements	Muligheter til å endre pris basert på kjøpstidspunkt, reisetidspunkt, ukedag og lignende.

Identifikatorer for stasjoner og nettverk

Entur forholder seg til identifikatorene som er tildelt i Nasjonalt Holdeplassregister for stasjonsdata, ref. Statens Vegvesen håndbok N801, Kap 4. Tilsvarende foreligger det et felles sett av identifikatorer for nettverk i jernbanesektoren.

Reiseprodukter må referere til disse identifikatorene for stasjoner og nettverk.

8.2 Produktplanlegging

Dette kapitlet angir hva operatoren kan benytte produktmodellen til, og hvilke mekanismer og parametere som er tilgjengelig.

Nettverk og geografi (takststruktur)

1. Definisjon av linjer, banestrekninger, soner og transportmidler som er aktuelle for prismodellen
2. Delstrekninger som er aktuelle å prise separat
3. Alternative reiseveier og overganger
4. Grunndata for kart-visning av soner, linjer og andre takstelementer
5. Prisingvise faktorer for ulike deler av takststrukturen (sone-basert, punkt-til-punkt, tidsfaktorer eller kvalitative faktorer)

Grunnleggende pris- og produktelementer

1. Prisingsenhet og beløp for prisingen (i Norge: kroner og øre)
2. Prisberegningfaktorer, avrundning og moms
3. Kategorier og krav til brukerprofil basert på markedssegmentering og gjeldende føringer
4. Fastpris for fastprisprodukter
5. Basispris for produkter med graderte priser
6. Basispris eller relasjonspriser for produkter med avstandsbasert / punkt-til-punkt pris
7. Priser for passasjerkategorier relatert til produktene

Produkter

1. Definisjon av rettighet kunden får til nettverket ved kjøp av produktet
2. Definisjon av interoperabilitet med andre operatører og transportmidler
3. Kommerisielle betingelser for forhåndskjøp, endringer og refusjon
4. Definisjon av distribusjon av produktet i salgskanaler
5. Mva og eventuelle gebyrer
6. Produkt-pris

Publikums- og salgsinformasjon

1. Definisjon av salgskanaler og billettmedier for produktene
2. Publikumsinformasjon for produktene
3. Definisjon av forholdet til prisoptimalisering ved online prisoppslag i salgssystemer
4. Publikumsinformasjon om fordelsprogrammer
5. Kartinformasjon om soner og linjer i bruk i produktmodellen
6. Publikumsinformasjon om priser
7. Publikumsinformasjon om billettmedier og betalingsmåter
8. Dynamisk prising av produkter

Kontroll og validering av billett

1. Data for automatisk validering av billetter
2. Data for kontroll av billett
3. Definisjon av datastrømmer for å identifisere bruk og misbruk
4. Avklaring av bruk av svartelisting og u-svartelisting av billetter

Produktdata for interoperabilitet (operasjonelle formål)

1. Informasjonsflyt for takstdata til agenter, leverandører og samarbeidspartnere
2. Definisjon av utveksling av takstdata med internasjonale aktører og
3. Definisjon av utveksling av interoperable produkter med andre operatører
4. Definisjon av utveksling av takstdata til nasjonale og internasjonale datahubber med prisinformasjon

LS
LAW

8.3 Produktplanlegging i Jernbanesektoren

Entur skal gjøre det mulig for operatører å selge sine transportprodukter og tjenester, og oppfylle de krav til salgs-, billetterings – og informasjonssystemer som følger av den til enhver tid gjeldende Avtale om persontransport med tog utført som offentlig tjeneste (Trafikkavtalen) mellom operatør og offentlig kjøpsmyndighet.

Felles produktelementer for jernbanesektoren

Produktelementer tilrettelegges av Entur med tanke på enkelhet for de reisende og benyttes av operatørene i sine produktdefinisjoner. Dette gjelder transportvilkår, mulige refusjonsbetingelser, angrefrist, kategorier, fellesprodukter for samtrafikk og takstsamarbeid, samt sosiale rabatter for definerte passasjer kategorier. Sosiale rabatter for disse passasjer kategoriene samordnes for gjennomgående billettering. Produkt- eller andre elementer som er viktige for funksjonalitet på tvers av operatører defineres av Jernbanedirektoratet gjennom Trafikkavtalen eller Endringsordrer til denne.

Takstsamarbeidsavtaler er avtaler der jernbaneoperatørene aksepterer billettprodukter til en lokal takstmyndighet for bruk på sine tog. Innenfor området som styres av denne takstmyndigheten selges dermed lokale produkter. Avtalene styrer også distribusjon for kanaler og operatører. Entur tilrettelegger for at det er takstmyndighetens egne produktdefinisjoner som legges til grunn for salg. Tilrettelegging av forretningsregler, produkter, billett distribusjonsmekanismer, og avregning ved takstsamarbeidsavtaler skjer etter avtale mellom Jernbanedirektoratet og Entur.

Avregning av produkter

Entur behandler økonomiske transaksjoner og avregning.

Transaksjoner inntektsføres basert på produktinformasjon og avtaleforhold. Dette inkluderer fordeling av inntekter ved takstsamarbeid og for gjennomgående reiser i henhold til gjeldende takstsamarbeidsavtaler og Trafikkavtalen.

Det blir produsert grunnlag for utbetaling og fakturering mot operatører og agenter, med tilhørende rapporter. Regnskapsperiode håndteres slik at tidligere rapporter og resultater kan reproduseres. For sent ankomne data rapporteres på etterfølgende perioder.

8.4 Produkter i tilbud, salg og service

Produktmodellen har en representasjon av alle elementer som kan selges av selskapene, men det finnes produktvarianter som må ses i sammenheng med informasjon fra kundebasen og tilgjengelige plasser om bord i tog.

Nedenfor følger eksempler på utvalgte former for produkt, og koblingen mellom disse og andre deler av løsningen.

Ombordprodukter og plasser

Prisene for ombordprodukter og plasser ligger i produktmodellen, mens det reelle antallet som er ledig ligger i Entur sine systemer.

Ombordprodukter og plasser kan prises på linje med andre produkter, det vil si med egen prismatrise, fastpris eller faktorer koblet til reiseproduktet.

Det er mulig å definere krav til hvilke andre produkter kunden må besitte for å kjøpe en pakke med et tilleggsprodukt.

Tilgjengelighet, dynamiske priser og inntektsoptimalisering

Togoperatør kan angi produkter med begrenset antall. Antallsbegrensninger angis som kvoter på produkter. Informasjon om kvoter for produktene legges inn i Enturs systemer.

Det er mulig å definere faktorer for prising relatert til kvote eller fyllingsgrad på kjøretøy. Det betyr at det er mulig å variere minstepris, rabattprosent og fasttillegg avhengig av fyllingsgrad på kjøretøy eller antall som er solgt av angitt reiserettighet.

Videre finnes det mulighet for å styre hvilke sett produkter som er tilgjengelig for gitte kombinasjoner av stasjoner/holdplasser. Modellen har også muligheter for oppsplitting av prisingen i delstrekninger.

Disse mekanismene gjøres tilgjengelig for oppsett på enkeltavgang.

Kunde, produkt og lojalitetsprogrammer

I tilbuds- og salgsfunksjonene brukes kundedata til personalisering av produkter og tjenester.

Personlige produkter som kun kan benyttes av en person knyttes til et registrert kundenummer, og kan dermed gi bedre kundeservice, rett til rekonstruksjon og lignende.

Kundedata kan også berikes med en kommersiell profil. Denne profilen kan holde på informasjon som gir mening i forhold til operatørens segmentering av markedet, herunder deltagelse i lojalitetsprogram. Operatør kan velge å maskinelt oppdatere kundens valør i lojalitetsprogrammet basert på egne analyser og vurderinger.

Det er også mulig å organisere lojalitetsprogrammer som egne fordelsprodukter eller rabattbevis.

Kampanjer og salgspakker

Produktmodellen kan brukes til å lage salgspakker med overstyring av pris, med distribusjonsregler basert på gjenbruk av etablerte definisjoner i takststrukturen.

Det blir dermed mulig å etablere enkle kampanjer og lokale rabatter med liten risiko. Gjenbruk av takstelementer medfører at billettering og offline utstyr ikke skal oppdateres med nytt kodeverk. Dette åpner for å gjøre oppsettet av disse selvbetjent og uten behov for menneskelig kvalitetssikring.

Dersom kampanjene forutsetter nye eller endrede takstelementer blir det både behov for vanlige rutiner for kvalitetssikring, samt eventuell ledetid for å oppdatere offline utstyr og samarbeidspartnere med nye takster.

Kampanjer som krever endring i brukergrensesnitt behandles som systemendringer regulert i bilag 7.

8.5 Videreutvikling produktmodell

Produktmodellen uttrykker hva TOGOPERATØR kan selge gjennom Enturs systemer, og kan derfor potensielt påvirkes av forretningsutvikling og produktutvikling. Slik utvikling kan resultere i endringsønsker i forhold til produktmodellen, jmf. bilag 7 Endringshåndtering.

Koblingen mellom produktmodellen og eksterne standarder og spesifikasjoner skal ivaretas i utforming av endringsønsker og i utformingen av løsningsforslag.

Endringsønsker løses fortrinnsvis ved at produktmodellen anvendes med ny konfigurasjon, men kan medføre endring av underliggende modell. Endringer som introduserer elementer og konsepter som ikke er dekket av etablerte nasjonale og europeiske standarder vil kreve særskilt håndtering.

UB
LAW

8.6 Billettdistribusjon

Billettering av produkter kan gjøres til de forskjellige mediene som til enhver tid er tilgjengelig, eller definert som tilgjengelig av operatør for vedkommende produkt, og papirbaserte eller elektroniske.

Dagens mekanismer

Elektroniske billetter

Elektroniske billetter støtter billettering til mobil, PDF, Ultralight og reisekort (DESFire-kort for kollektivreiser). For billetteringen er det nødvendig å tildele en tariffkode som kan gjenkjennes av andre aktører. Krav til elektronisk billettering er regulert i Håndbok V821.

Billettering til reisekort

Enturs kanaler og ombordutstyr håndterer billetter på reisekort. I tillegg tilbyr Entur API-tjenester som forenkler håndtering av reisekort for andres utstyr.

Knytning mellom reisekort og produkt angis i form av at produktet har definert gyldige billettmedier. Siden kortene er interoperable kreves kun at reisekort er definert som gyldig medium.

Billetter til reisekort har også mulighet til å bli hentet på validatorer ved hjelp av aksjonsliste. Aksjonslisten distribuerer billetter til validatorer, billettautomater og salgsluker med kortlesere for reisekort, hvor produktet kan hentes.

Billettering til mobil

Billetter i Enturs billett-databaser er mulig å utstede til apper installert på kundens mobile enhet. Entur har en app, og andre parter kan ha sine egne apper. QR-koder og billett-tekster for mobil billettering kan hentes via Entur sitt API.

Distribusjon av tariffkoder

Tariffkoden må distribueres til de parter som validerer billetter. Alternativet er å benytte online tjenester fra Entur for håndtering av elektroniske billetter. Tariffkoder tildeles av registrar i henhold til Håndbok V821.

Papirbilletter

Papirbilletter skrives normalt ut på stasjon betjent eller på automat (TVM) eller betjent om bord i toget (MT). Billettpapir kan være verdipapir som er underlagt blankettkontroll.

Sentrale og nasjonale løsninger

Entur vil være pådriver for nasjonale løsninger som gjør det enklere å velge kollektivt, og er ansvarlig for å integrere nye sentrale nasjonale løsninger i billetteringssystemet for norsk jernbane. Entur sørger for at Enturs kanaler er oppdatert i forhold til utviklingen i billettdistribusjon, for de kanalene det er aktuelt og teknisk mulig.

Nye ikke-interoperable løsninger for billettdistribusjon

Den muligheten hver togoperatør har til å bygge nye ikke-interoperable løsninger for billettdistribusjon er avhengig av takstmyndigheten i området togoperatørtrafikkerer.

8.7 Kundedata

Entur er ansvarlig for et felles register over grunndata om kunder som kjøper eller bruker reiseprodukter. Grunndata er navn, telefonnummer, e-postadresse, bostedsadresse og innloggingsinformasjon. Entur står for innsamling, sammenstilling, lagring, vasking og utlevering av disse informasjonselementene.

Entur lagrer kundedata (grunndata og transaksjonsdata) for å kunne gi gode salgs- og servicefunksjoner i de ulike kanalene. Ved salg blir grunndataene koblet med transaksjoner. Henvendelser til Enturs kundesenter registreres på kundens profil.

Registeret benyttes for all innlogging i Enturs og TOGOPERATØRS selvbetjente salgskanaler.

Operatører med egne kanaler skal oppdatere Enturs sentrale register med endringer og nye innslag for de kunder som velger å registrere seg, eller vedlikeholde sin brukerprofil i disse kanalene.

Operatører gis tilgang til grunndata for de kunder som har samtykket til utlevering, i henhold til tabellen på neste side. En kunde kan videre kreve å være registrert hos en operatør og anonym hos en annen. Registrerte kunder kan trekke tilbake sitt samtykke på ethvert tidspunkt.

Relevante grunndata og tilhørende transaksjonsdata blir tilgjengeliggjort fortløpende. Operatør må selv forestå mottak og import av data til eget CRM- miljø og gjennomføring av eventuell databerikelse og analyse.

LB
WAN

Tabellen under beskriver hvilke informasjonselementer aktørene får tilgang til i ulike situasjoner, og hvordan de kan anvendes. TOOPERATØR kan inneha flere roller samtidig, da operatører også å anse som agent for salg gjennomført i egne kanaler. Behandling av personopplysninger skal av alle aktører være i henhold til Bransjenormen¹.

	Tjenesteyter (Operatør)	Produktforhandler (Agent)	Entur
Reise med kun en operatør	Får informasjon nok til å kunne kontakte og håndtere kunden ved operative avvik. Anonyme kjøp og reiser skal være mulig. Tilgjengeliggjorte kundedata kan ikke benyttes til etablering eller knyttes til en kommersiell profil i Tjenesteyters CRM-system. Tjenesteyter har ikke anledning til å anvende tilgjengeliggjorte kundedata for å gjøre salgsfremstøt mot kunde.	Får og har all informasjon knyttet til kunden. Anonyme kjøp og reiser skal være mulig. Tilgjengeliggjorte kundedata kan berikes med en kommersiell profil i agents CRM-system. Denne profilen kan holde på informasjon som gir mening i forhold til Produktforhandlerens segmentering av markedet, herunder deltagelse i eventuelt lojalitetsprogram. Produktforhandler kan gjøre salgsfremstøt mot kunde. Produktforhandler er ansvarlig for formidling av eventuell relevant avviksinformasjon til sine kunder.	Har all info, men bruker den kun etter i med Tjenesteyter/produktforhandler. Anonyme kjøp og reiser skal være mulig. Entur informerer kunde om avvik basert på informasjon fra Bane NOR, via Produktforhandlers kanaler og Enturs kundesenter. Bane NOR er ansvarlig for innhenting av informasjon fra Tjenesteyterne. Entur har ikke anledning til å bruke kundedata til egne kommersielle formål, herunder heller ikke mulighet til å be kunder om dette. Med kommersielle formål menes her aktiviteter som skal gi økonomisk gevinst for Entur alene.
Reise med flere operatører	Alle involverte operatører får nok informasjon til å kunne kontakte og håndtere kunden ved operative avvik relatert til sin respektive del av reisen, samt det som er nødvendig for å sørge for at kunde når destinasjon. Anonyme kjøp og reiser skal være mulig. Tilgjengeliggjorte kundedata kan ikke benyttes til etablering eller knyttes til en kommersiell profil i Tjenesteyters CRM-system. Tjenesteyter har ikke anledning til å anvende tilgjengeliggjorte kundedata for å gjøre salgsfremstøt mot kunde.	Produktforhandler er ansvarlig for formidling av eventuell relevant avviksinformasjon til sine kunder. Entur søker å sikre samtykke mot kunde slik at operatør kan anses som Produktforhandler for salg utført i Enturs kanaler.	
Reise med flere alternative operatører	Alle involverte Tjenesteyter får nok informasjon til å kunne kontakte kunden ved operative avvik for reiser/på strekning hvor operatør er valgt. Anonyme kjøp og reiser skal være mulig. Tilgjengeliggjorte kundedata kan ikke benyttes til etablering eller knyttes til en kommersiell profil i operatørs CRM-system. Tjenesteyter har ikke anledning til å anvende tilgjengeliggjorte kundedata for å gjøre salgsfremstøt mot kunde.		
Henvendelser til Enturs kundesenter	Informasjon om henvendelser knyttet til Tjenesteyters oppgaver og ansvar samt klager og avklaringer knyttet til operatørens produkter, priser, regler og transportvilkår gjøres tilgjengelig for operatør.	Informasjon om henvendelser knyttet til Produktforhandlerens oppgaver og ansvar (f.eks support i Produktforhandlers salgskanal) gjøres tilgjengelig for agent.	

¹ Bransjenorm for personvern og informasjonssikkerhet ved elektronisk billettering

8.8 Transaksjonsdata

Alle ordrer innebærer transaksjoner med informasjonselementer som er av interesse for TOGOPERATØR. Tilgjengelig ordreinformasjon er: fra og til stasjon eller soneinformasjon, betalingsmåte, salgstidspunkt, reisetidspunkt, ordrenummer, ordremerknad, salgssted, produkt, pris, tilleggsprodukter som sete samt den billettinformasjon som er nødvendig for kontroll.

Tabellen under beskriver hvilke informasjonselementer aktørene får tilgang til i ulike situasjoner, og hvordan de kan anvendes. TOGOPERATØR kan inneha flere roller samtidig, da operator er også å anse som agent for salg gjennomført i egne kanaler.

	Tjenesteyter (Operator)	Produktforhandler (Agent)	Entur
Reise med kun en operator	Tjenesteyter får tilgang til all ordreinformasjon.	Får all ordreinformasjon knyttet til ordren.	Har all informasjon, og benytter det for å sikre korrekt oppgjør og avregning.
Reise med flere operatører	Tjenesteyter får tilgang til ordreinformasjon relatert sin del av reisen samt reisens startpunkt og endelig destinasjon.		
Reise med flere alternative operatører (billetter som ikke er knyttet til avgang)	Tjenesteyter får tilgang til nødvendig ordreinformasjon for å kunne utføre billettkontroll. Tjenesteyter får tilgang til all ordreinformasjon for sine validerte billetter. Potensielle aktører innsyn i alle valideringer (egne og andres) og tilhørende transaksjonsdata.		

LB
HAN

8.9 Dataeierskap

Entur håndterer og forvalter informasjon for TOGOPERATØR. Eierskap til ulike informasjonselementer er definert i tabellen under. Data som ikke er beskrevet spesifikt i oversikten, og hvor dataeierskap ikke fremgår av lov, forskrift, andre reguleringer eller vedlegg til Bilag 6, eies av Entur, mens Tjenesteyters som er opphav til data eier bruk av data knyttet til egen virksomhet. Eierskap til nye datatyper som tas inn i Enturs systemer diskuteres og reguleres i avtale i forkant av implementering. Behandling av personopplysninger er regulert i Bilag 6 – Databehandleravtale.

Eierskap innebærer tilgang og råderett over data. Det kan imidlertid være tilfeller (datatyper) der eier har begrenset råderett på grunn av i) at data er delt mellom flere parter, ii) lover, regler og forskrifter eller iii) at de er nødvendige for Enturs leveranse. Entur vil kun utlevere data til den som er oppført som eier (og de eier ønsker å utlevere data til). Hvor flere parter hevder å eie data vil Entur utlevere data til den part som er oppført som eier. Ved avtalens opphør skal TOGOPERATØR selv ta kopi av de data TOGOPERATØR ønsker å beholde.

Definisjonene gjelder kun norsk jernbane, og er ikke nødvendigvis direkte overførbart til annen kollektivtrafikk.

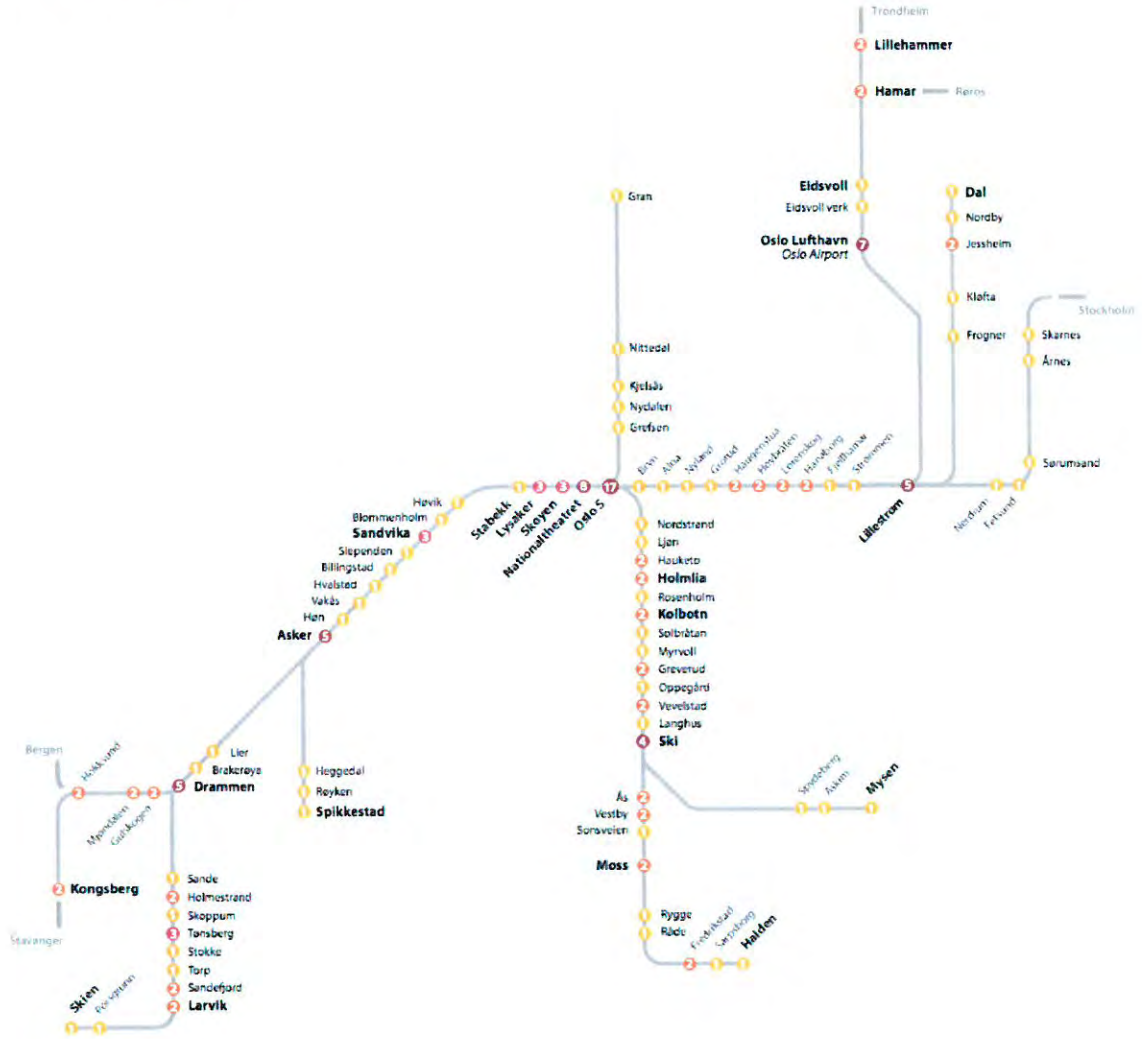
Datatype	Produkteier	Tjenesteyter (PTO)	Systemansvarlig (Entur)	Produktforhandler	C=Create R=Read U=Update D=Delete O=Ownership
Kundeprofildata (brukernavn og passord for pålogging)			CRUDO	CU	
Kundeprofildata (kundennummer)			CRUDO	R	
Kundeprofildata (navn, fødselsdato, telefonnummer, adresse, preferanser, samtykker)		R	RU	CRUDO	
Betalingsavtaler				CRUDO	
Påloggingshistorikk (produktforhandlers kanaler)			RD	CRO	
Rutedata	R	CRUD	CRUD	R	
Sanntidsinformasjon (unntatt GPS-posisjon)		R	R	R	
Sanntidsinformasjon (GPS- posisjon)		CRUD	R	R	
Avviksinformasjon (inkludert tiltak) - planlagt og oppstått		CRUDO	R	R	
Vognbeskrivelser (inkludert setekart og materielldisponering)		CRUDO	R	R	
Miljø- og utslippsdata (for reiseplanlegging)		CRUDO	R	R	
Prisinformasjon (inkludert takstdata, rabattstrukturer, kvoter etc)	CRUDO	R	R	R	
Produktinformasjon (inkludert rabattstrukturer, kvoter, salgspakker etc)	CRUDO	R	R	R	

Salgsbestemmelser	CRUDO	R	R	R	
Transportvilkår	R	CRUDO	R	R	
Salgsteder og salgsstedsinformasjon - administrativ			CRUDO		
Salgsteder og salgsstedsinformasjon - fysisk	R	R	RU	R	
Varelagerinformasjon transportkapasitet o.l. (inkludert beholdning og reservasjoner)	R	CRUDO	R	RU	
Varelagerinformasjon billetter o.l. (inkludert beholdning og reservasjoner)			R	CRUDO	
Ordreinformasjon (inkludert betalingsform)	R	R	RU	CRUDO	
Sperreliste (svindelbehandling) ²			CRUDO	R	
Oppgjør og avregningsdata (sammenstillinger og rapporter, ikke inngående rådata)		R	CRUDO		
Oppgjørdata (inngående rådata)			RU	CO	
Avregningsdata (inngående rådata, ikke oppgjørdata)		CO	RU		
Fakturainformasjon (utgående faktura til reisende)			R	CRUDO	
Kvitteringsoppsett			R	CRUDO	
Personalbillettjemler	R	R	CRUDO*	R	*På vegne av Jernbanedirektoratet
Brukerdata (for MT, IVA og salgsklient)		R	CRUDO	R	
Påloggingshistorikk (MT, IVA og salgsklient)		R	CRUDO	R	
Transaksjonsdata - deponering og veksling			RU	CRUDO	
Transaksjonsdata - validering/kontroll av billetter	R	CO	R	R	Deles iht Bilag 1, Vedlegg B punkt 8.7
Passasjerelldata (inkludert telleplaner)	R	CO	R		
Sentral beholdningsinformasjon (billetter, veksler etc)			CRUDO		
Systemlogger			CRUDO		
Kundediolog, betjent og automatisert (inkludert telefon, epost og chat)			CRUDO		
Abonnement (varslingstjenester)		CRUDO		CRUDO	
Hittegodsoppføringer		C	CRUDO		
Reisekortinformasjon for jernbanen (inkludert reisekortnr.)	R	CR	CRO	CR	
Billettanmeldelser		R	CRUDO	R	
Billetteringsnøkler		R	CRUDO	R	

² Entur eier sperreliste i Enturs systemer, mens ansvar og myndighet til å oppdatere sperrelisten tilligger den som har myndighet til å legge kort og produkter på sperrelisten

LB
WAN

Utsnitt Østlandet



UB
WAN

10 Vedlegg D – Grensesnitt kundeføring

Dette vedlegg beskriver grensesnittet i oppgaver og ansvar mellom Entur og TOGOPERATØR.

Entur håndterer følgende:

- Saker som faller naturlig inn under Enturs eierskap.
Dette inkluderer det meste av salg og billettrelaterte saker, inkludert refusjoner. Herunder refusjon og delrefusjon av billetter som er betalt på automat, Kundesenter og betjent stasjon. Gjelder også Proff (Narvesen, Reisebyrå) når nødvendig.
- Refusjon og delrefusjon av produkter som er betalt på web og app og samtidig knyttet opp mot Enturs systemer (herunder betaling med kort, mobilbetaling, paypal og faktura).
- All klagebehandling av Utlandsreiser solgt av Entur som ikke er på TOGOPERATØRS tog.
- Refusjon av ikke refunderbare billetter grunnet sykdom/flytting e.l.
- Skriftlige supphørvendelser på TOGOPERATØRS kanaler.

Der kunder kun vil gi en tilbakemelding på noe som er TOGOPERATØRS domene og ikke ha en dialog, sender Entur disse videre til TOGOPERATØR uten å sende kunden videre.

TOGOPERATØR må håndtere følgende:

- Tilbakemeldinger på reiseopplevelsen inkl. ris/ros til personalet.
- Tilbakemeldinger på forsinkelse, prisøkning, avvikshåndtering, ruteplaner, innstillinger og prisavslag ved forsinkelse.
- Skader på reisende eller bagasje.
- Tilbakemeldinger på TOGOPERATØRS kanaler og løsninger. Tilbakemeldinger på løsninger levert av Entur (for eksempel White-label kanaler) håndteres av Entur.
- Tilbakemeldinger på salgsbestemmelser.
- Kontrollgebyr og inngående post.

Der kunder kun vil gi en tilbakemelding på noe som er Enturs domene og ikke ha en dialog, sender TOGOPERATØR disse videre til Entur uten å sende kunden videre.

Saker sendt til Entur som skal håndteres av TOGOPERATØR, videresendes til TOGOPERATØR, og kunden informeres om at svar vil komme fra TOGOPERATØR (og omvendt).

Dette gjelder også for klager på andre aktører på jernbanen. Vi videresender f.eks. tilbakemeldinger til Bane Nor.

Dersom det er tvil om enkeltsaker avtaler leder kundebehandling hos TOGOPERATØR og leder ved Enturs kundesenter seg imellom hvordan disse håndteres og opprettholder en liste med eksempler begge team kan referere til.

Spesielle saker/unntak

- Ved innstilling av vogner med plassreservasjon, sovevogner eller hele tog håndterer Entur det operative før og under reisen, mens TOGOPERATØRS Servicesenter håndterer reklamasjoner etter reisen.
- Større feil forårsaket av TOGOPERATØR avtales fra gang til gang.
- Assistanse i forbindelse med streik eller andre tilfeller av stor pågang avtales fra gang til gang.
- Dersom det dukker opp nye produkter som hotell, leiebil e.l. må egne rutiner defineres.

**Avtale om formidling av billetter og leveranse av salgs- og
billetteringsløsninger**

BILAG 2

TOGOPERATØRs forpliktelser

Ub
LW

Innhold

1	Generelt	3
2	Innholdsleveranser	3
3	Krav til samhandling	6
	3.1 Organisering hos TOGOPERATØR	6
	3.2 Henvendelser	7
	3.3 Systemendringer	8
	3.4 Planlegging	8
	3.5 Kampanjer og markedsaktiviteter	9
4	Øvrige krav	10
	4.1 Mobil Terminal	10
	4.2 Hittegoods	10
	4.3 Salgsoppgjør	10
	4.4 Kontanthåndtering og oppgjør	10
	4.5 Internasjonalt samarbeid	11
	4.6 Takstsamarbeid	11
	4.7 Pårørende håndtering (ulykker og hendelser)	11
	Vedlegg A – Innholdsleveranser	12

1 Generelt

Dette vedlegget regulerer TOGOPERATØRS plikter og leveranser til Entur, angitt som målbare krav. TOGOPERATØR kan ikke holdes ansvarlig for at informasjon videreførd fra Jernbanedirektoratet eller Bane NOR er feilaktig eller mangelfull.

TOGOPERATØR skal ikke bruke Kanaler, Systemer eller Grensesnitt på en måte som forårsaker skade eller forstyrrelser for Entur eller tredjeparter.

Entur har rett til midlertidig eller permanent blokkere eller begrense TOGOPERATØRS tilgang til Systemer og Grensesnitt dersom TOGOPERATØR bruker på en måte som skader, forårsaker risiko for skade eller ulempe for Entur eller andre, eller at TOGOPERATØR bruker dette på en annen måte eller til andre formål enn det som ble gitt i henhold til avtalen.

TOGOPERATØR plikter å påse at uvedkommende ikke får tilgang til Systemer eller Grensesnitt.

TOGOPERATØR skal gi Jernbanedirektoratet tilgang til billettstatistikk og annen trafikkinformasjon som Entur besitter i forbindelse med Leveransen. Denne tilgang retten skal omfatte alt datagrunnlag som er nødvendig for å beregne trafikk på relasjoner mellom stasjoner betjent av TOGOPERATØR selv, samt TOGOPERATØRENS reiser til og fra stasjoner betjent av andre togoperatører som har avtale med Jernbanedirektoratet. Tilgang retten kan ikke deles med andre uten TOGOPERATØRS samtykke. Slikt samtykke kan ikke nektes uten saklig grunn.

2 Innholdslleveranser

Enturs plattform er avhengig av løpende innholdslleveranser av høy kvalitet fra TOGOPERATØR. Dette avsnittet regulerer hvilke innholdselementer som TOGOPERATØR er ansvarlig for å levere, enten direkte ved hjelp av plattformen eller ved hjelp av definerte maskinelle grensesnitt (og i henhold til krav til format og innhold).

Krav	Ytelse	Beskrivelse
2.1	Ruteplan og tilhørende materiell og togsammensetting for inneværende ruteplanperiode	Til enhver tid oppdatert ruteplan for inneværende ruteplanperiode. Oversikt som viser hvilket materiell som til enhver tid er planlagt for det enkelte tog, og tilhørende togsammensetting.
2.2	Ruteplan og tilhørende materiell og togsammensetting neste ruteplanperiode	Senest 92 dager innen utgangen av inneværende ruteplanperiode skal neste ruteplanperiode gjøres tilgjengelig slik at en alltid har rutedata tilgjengelig minimum 92 dager før avgang. Oversikt som viser hvilket materiell som til enhver tid er planlagt for det enkelte tog, og tilhørende togsammensetting.
2.3	Totaloversikt 1 – 4 år for avgang med oversikt over planlagte arbeider på	De til enhver tid gjeldende planer for vedlikehold av Jernbanefrastruktur for perioden mellom 0 og 48 måneder innen avgang (detaljert ned på tidsperiode for de enkelte strekninger).

Lb
LAW

	infrastrukturen	
2.4	Detaljert oversikt over hel- eller delinnstillinger av de enkeltavganger som blir berørt av planlagte arbeider	Senest 92 dager innen avgang, minimum en oversikt over hvilke avganger eller tognummer, for hvilke dager som blir innstilt, som følge av planlagte arbeider. Samt hvilke av disse det ikke vil tilbys alternativ transport for.
2.5	Meldinger som ønskes lagt på tog, stasjon eller strekninger for å gi viktig informasjon til Kunde	Gi den reisende tilstrekkelig informasjon til å forstå hvordan en vil bli påvirket av en hendelse og hvilke alternativer som finnes.
2.6	Alternativ transport som ønskes tilbudt til de reisende for hel eller delinnstilte avganger.	Levere informasjon om eventuell alternativ transport som tilbys på de ulike strekningene med oppdaterte rutetider der det er mulig. Alternativ transport som tilbys for å kompensere for endringer i planlagt togfremføring. Kan være både annen rutegående transport, buss for tog, taxi, båt for tog, etc. I den grad det er mulig legge inn detaljert som viser hvilket materiell som til enhver tid er planlagt for alternativ transport.
2.7	Sanntidsinformasjon	GPS posisjon for tog. Øvrig sanntidsinformasjon hentes Entur direkte fra Bane NOR.
2.8	Endring i rutetider i ordinær ruteplan og ruteplan for alternativ transport	Korrigerer av tider i ordinær ruteplan eller avviksruteplan. I tilfeller der tog venter på alternativ transport, eller der alternativ transport venter på tog må denne informasjonen legges til.
2.9	Steder for påstigning / avstigning for alternativ transport	Stoppunkt for buss Informasjon om stoppesteder (navn, gps posisjon) Informasjon om togstasjoner hentes fra Bane NOR. TOGOPERATØR kan angi tilleggsinformasjon til stasjon/holdeplass som for eksempel fasiliteter, åpningstider etc ved hjelp av Operatorportalen.
2.10	Materielloversikt	Oversikt over togmateriellet som operator har avtale om å bruke (Snitt av kupe som viser innredning med plasser, sovekupeer, detaljinformasjon som viser antallet, og fasiliteter om bord) I tillegg til grafisk oversikt er det behov for detaljert informasjon om det fysiske materiellet som antall sitteplasser, UU oversikt som viser muligheter for passasjerer med for eksempel rullestol som for eksempel innstegshøyder, heis eller påstigningsramper etc.
2.11	Oppsett av plassreservasjon / antallsbegrensning, samt stengning / åpning av plassreservasjon	Velge hvilke tog som skal ha plassreservasjon og/eller antallsbegrensning, og markere vogners lik at de stemmer med det som angis på den fysiske vognen / plass. Velge grad av overbooking som ønskes tillatt. Kan variere avhengig av tid frem til avgang. Definere regler som for eksempel hvor stor del av tog kan reserveres, kan reserveres av ulike grupper av salgssteder osv.
2.12	Endring av togsammensetting og gjenreservering	TOGOPERATØR må informere om endringer i materiell på ruter som allerede har vært salg bare da det i en del tilfeller vil være behov for å «flytte» kundene fra den opprinnelige plassen til en plass i det nye materiellet som settes opp.
2.13	Produkt	Produkter eller tjenester knyttet til planlagt togfremføring (Eks: en konkret togavgang, en konkret plass, en strekning) Produkter eller tjenester knyttet til steder (eksempel på steder: stoppesteder, omkringliggende fasiliteter) Selvstendige produkter eller tjenester (eksempel: nytt reisekort) Tilleggsprodukter (eksempel: forhåndsolgt mat). Dette gjelder også for eventuelle takstamarbeidsprodukter i TOGOPERATØRS virkeområde.
2.14	Billetttyper	Parametere som kan velges:

		Billett for en konkret avgang tidsfestet, ikke tidsfestet Billett for et område eller strekning tidsfestet, ikke tidsfestet Billett med varighet i tid, eks. en time, en dag, en uke, en mnd. osv. fra det tidspunkt som velges på forhånd eller fra aktiveringstidspunkt. Dette gjelder også for eventuelle takstsamarbeidsprodukter i TOGOPERATØRS virkeområde.
2.15	Billettmedier	Hvilke billettmedier ønskes tilbudt i forskjellige kanaler, for de forskjellige produkter, for de forskjellige billettyper osv.
2.16	Takstregler	Takst-/ prisberegningsregler (TEN hvor en selv velger oppløsning på TEB mellom hver stasjon, soner hvor en selv velger hvor mange og hvilke stopp som er knyttet til den enkelte sone) Dette gjelder også for eventuelle takstsamarbeidsprodukter i TOGOPERATØRS virkeområde.
2.17	Takst	Priser (pris pr TEN, mellom ulike soner eller pr. stk) Sosiale rabatter (eks. Honnor=50%, Barn=50%, Student=25/40%,...) Regler knyttet til sosiale rabatter Andre rabatter (Pakkerabatt: tog + aktivitet) Dette gjelder også for eventuelle takstsamarbeidsprodukter i TOGOPERATØRS virkeområde.
2.18	Grunnlagsdata for oppgjør og avregning	Innleggelse og oppdatering av nødvendige grunnlagsdata for korrekt oppgjør og avregning av kjøpte produkter, utstedte billetter og betalinger. Eksempel på grunnlagsdata er kontooppsett for produkter, betalingsmedier og andre elementer som fordeling ønskes styrt av.
2.19	Transportvilkår	Avbestillingsregler, refusjonsregler, garantier og ansvar etc. Dette gjelder også for eventuelle takstsamarbeidsprodukter i TOGOPERATØRS virkeområde. TOGOPERATØR må informere Entur om eventuelle begrensninger i reisehjemmellers gyldighet også for billetter solgt gjennom TOGOPERATØRS salgskanaler.
2.20	Kundedata	Kundeprofildata Endringer og nye oppføringer må overleveres fortløpende.

TOGOPERATØR kan hvis nødvendig sende inn overnevnte informasjonselementer i iterasjoner der første oversendelse er et foreløpig datasett, som så oppdateres etter hvert som mer nøyaktige data foreligger.

Detaljerte krav til innholdsleveransen for enkelte krav er beskrevet i Vedlegg A.

LB
HAN

3 Krav til samhandling

3.1 Organisering hos TOGOPERATØR

Dette avsnittet beskriver krav til organiseringen hos TOGOPERATØR.

Krav	Ytelse	Beskrivelse
3.1.1	Etablering	<p>Ved avtaleinngåelse skal følgende roller bemannes av TOGOPERATØR:</p> <ul style="list-style-type: none">- Avtaleansvarlig: Ansvarlig for den totale leveransen ovenfor Entur. Ansvarlig for å følge opp og kontrollere leveranser fra Entur, følge opp bilag 1, 2 og 3 i avtalen.- Informasjonsansvarlig: Overordnet ansvar for informasjonsleveranser til Entur.- Hendelsesansvarlig: Ansvarlig for å bistå i forbindelse med henvendelser knyttet til TOGOPERATØRS egne tjenester. Koordinere og følge opp hendelser, bestillinger og endringer. Kontaktpunkt i forhold til daglig drift.- Bestiller (merkantilt ansvarlig): Rollen hos TOGOPERATØR som har fullmakt til å foreta bestillinger og merkantile avklaringer.- Brukerspesialist (superbruker) for de brukerflater som tilbys fra Entur. <p>Partene etablerer faste kontaktpunkter for avklaring rundt salgsbestemmelser og forretningsmessige spørsmål som berører de reisende.</p> <p>TOGOPERATØR definerer et kontaktpunkt mot Entur for operative beslutninger knyttet til kundeføring og forretningsmessige beslutninger ved avvik, inkludert håndtering utenfor kontortid, alternativt gir Entur fullmakt til beslutninger på operatørs regning knyttet til avvik. Dette kan eksempelvis dreie seg om innvilgelse av kostnadertil alternativ transport (herunder fly), refusjoner eller liknende.</p> <p>Rollene nevnt over kan dekkes av en eller flere personer, men tilgjengelighet skal garanteres innenfor normal arbeidstid. Kontaktperson og kontaktinformasjon (navn, e-post og telefonnummer skal gjøres kjent, registreres og holdes oppdatert i OperatørPortal av TOGOPERATØR.</p> <p>Dersom TOGOPERATØR benytter Enturs Mobile Terminaler skal TOGOPERATØR peke ut en ansvarlig person for utstyret og også håndtere 1.linje support for henvendelser fra egen organisasjon.</p>
3.1.2	Deltakelse i statusmøte hver annen uke	<p>TOGOPERATØR bør stille med en representant statusmøte hvor operativ informasjon deles og behandles. Møtet kan avholdes pr telefon. Entur, driftsleverandør og forvaltningsleverandør har møteplikt. TOGOPERATØR har møterett.</p>

3.1.3	Orienteringsplikt	<ul style="list-style-type: none"> - TOGOPERATØR skal gjennomgå møterefetat fra statusmøte (se 1.1.2) umiddelbart for å holde seg orientert om viktig informasjon som deles i disse møtene. - TOGOPERATØR plikter å holde seg oppdatert på relevant informasjon som deles i dette møtet via referatet, og skal også svare på oppfølgingspunkter som måtte bli gitt i dette møtet/referatet. - Feil eller kommentarer til referatet skal meldes innen neste statusmøte.
-------	-------------------	---

3.2 Henvendelser

Dette avsnittet beskriver håndtering av henvendelser fra TOGOPERATØR til Entur. Henvendelser omfatter all kontakt som eksempelvis spørsmål, endringsbehov, feilhåndtering, problemhåndtering, produksjonssettinger, bestillinger av beredskap, bestilling av utvidet åpningstid, kunngjøring av driftsvarslinger, mv,

Krav	Ytelse	Beskrivelse
3.2.1	Innmelding av saker til Entur	<ul style="list-style-type: none"> - Alle saker skal meldes skriftlig til mail@entur.org - A- og B-saker skal i tillegg meldes på telefon 21 03 15 31.
3.2.2	Bestilling av forhåndsgodkjente (standardendringer)	<ul style="list-style-type: none"> - TOGOPERATØR er forpliktet å fylle ut gjeldende bestillingsskjema med tilstrekkelig informasjon, mangelfulle bestillingsskjema kan bli returret hvis det er viktig informasjon som mangler. - Oversikt over til enhver tid gjeldende forhåndsgodkjente endringer finnes på OperatorPortal.
3.2.3	Dokumentasjon	<ul style="list-style-type: none"> - TOGOPERATØR er forpliktet til å beskrive sine kanaler og holde denne informasjonen oppdatert. - TOGOPERATØR skal dessuten holde all informasjon om kanalene oppdatert og konsistent.
3.2.4	Grensedragningsdokument	<ul style="list-style-type: none"> - Ved tilfeller der det er uklare grenser mellom hva Entur og faglig brukerstøtte hos TOGOPERATØR skal svare på, skal det lages et grensedragningsdokument. TOGOPERATØR er ansvarlig for å utarbeide dette dokumentet, der formålet er å angi hvem av partene som svarer på spørsmål innen spesifiserte områder.
3.2.5	Håndtering av A- og B-feil som skal utbedres av TOGOPERATØR	<ul style="list-style-type: none"> - TOGOPERATØR må håndtere saker som meldes fra Enturs servicedesk og kundesenter. I tillegg må TOGOPERATØR gi tilbakemelding på status i arbeidet med å analysere og utbedre avviket.
3.2.6	Håndtering av andre feil som skal utbedres av TOGOPERATØR eller andre henvendelser.	<ul style="list-style-type: none"> - TOGOPERATØR må håndtere saker som meldes fra Enturs servicedesk og kundesenter. I tillegg må TOGOPERATØR gi tilbakemelding på status i arbeidet med å analysere og utbedre avviket.

LB
LH

3.3 Systemendringer

Dette avsnittet beskriver krav knyttet til endringer i aktive tjenester og etablering av nye tjenester.

Krav	Ytelse	Beskrivelse
3.3.1	Vedlikehold av endepunkter og kanaler hos TOGOPERATØR.	<ul style="list-style-type: none">- Planlagt vedlikehold skal varsles 3 virkedager i forkant av vedlikeholdet.- Krav til varsling på vedlikehold gjelder for endepunkter knyttet til tjenester i plattformen og kanaler som supporteres av Enturs kundesenter.
3.3.2	Systemendringer i løsninger som betjenes av kundesenteret	Endringer i løsninger der support til bruker utføres av Enturs kundesenter skal varsles 3 dager før produksjonssetting i henhold til en forhåndsdefinert mål. Informasjonen skal inkludere detaljer om endringen slik at kundeforhold kan ivaretas.
3.3.3	Sanering (sletting) og/eller deaktivering av tjenester	TOGOPERATØR skal påse at alle spesialtilpassede tjenester og funksjoner er reelle. Hvis tjenester ikke skal brukes i det videre, må TOGOPERATØR bestille sanering og/eller deaktivering av tjeneste.
3.3.4	Test av eksisterende og nye tjenester og grensesnitt	TOGOPERATØR skal etter nærmere avtale med Entur delta i utvikling (inkludert kravutarbeidelse) og test av egne tjenester og grensesnitt dersom det innføres endringer eller nye tjenester som kan påvirke disse.

3.4 Planlegging

Dette avsnittet beskriver krav til forutsigbarhet.

Krav	Ytelse	Beskrivelse
3.4.1	Årlige prognoser på forventet volum	<p>TOGOPERATØR skal levere prognoser for kommende år innen 1. oktober hvert år.</p> <p>Prognoser skal leveres på:</p> <ul style="list-style-type: none">- Forventet volum (transaksjoner, antall pris- og produktendringer)- Nye tjenester som planlegges med ønsket tidspunkt for planlagt produksjonssetting- Forventet behov for systemendringer i plattformen (veikart) <p>Prognosene danner grunnlaget for etablering av tjenestekalenderen for kommende år, samt kapasitetsplanen til Entur. Endringer skal oppdateres fortløpende.</p>

3.5 Kampanjer og markedsaktiviteter

For at Entur skal kunne drive god kundebehandling er det nødvendig at TOGOPERATØR informerer Entur i forkant av kampanjer og andre markedsaktiviteter. TOGOPERATØR utnevner en kontaktperson hver kampanje, og definerer sammen med Entur prosesser for varsling, informasjonsutveksling og oppfølging.

Lb
LW

4 Øvrige krav

Dette kapitlet beskriver øvrige krav til TOGOPERATØR.

4.1 Mobil Terminal

Dette avsnittet beskriver krav til TOGOPERATØR knyttet til bruk av Mobil Terminal

Krav	Ytelse	Beskrivelse
4.1.1	Tilganger	TOGOPERATØR er forpliktet til å holde oversikt over alle personer som skal ha tilgang til bruk av Mobil Terminal og hvilket rettighetsnivå de skal ha, og melde til Entur om behov for endringer. TOGOPERATØR er ansvarlig for å at Entur har tilgang til informasjon om de aktuelle brukerne, og at denne informasjonen kan synkroniseres med en felles mekanisme for autentisering.
4.1.2	Oppgjør	TOGOPERATØR må sende inn alle bilag og konduktør må foreta oppgjør daglig. TOGOPERATØR må følge opp differanser og avvik som er meldt fra Entur. TOGOPERATØR må følge gjeldende rutiner for oppgjør (se Bilag 4, Vedlegg A).
4.1.3	Kommunikasjon	TOGOPERATØR er ansvarlig for abonnement og datatrafikk for enhetene.
4.1.4	Tap og skade	TOGOPERATØR er ansvarlig for skader og tap av enheter. Kostnadertil reparasjon dekkes i sin helhet av TOGOPERATØR. Pris for utkjøp av tapte og ikke-reparerbare enheter er beskrevet i bilag 8.

4.2 Hittegods

TOGOPERATØR er ansvarlig å besørge forsvarlig registrering (funnsted, dato og beskrivelse) og merking av funnet gods på merkelapper levert av Entur.

4.3 Salgsoppgjør

TOGOPERATØR må daglig sende inn oppgjør for salg fra egne kanaler.
TOGOPERATØR må følge gjeldende rutine for salgsoppgjør.

4.4 Kontanthåndtering og oppgjør

TOGOPERATØR plikter å følge definerte oppgjør rutiner, inkludert manuelle reserveløsninger (se Bilag 4, Vedlegg A).

4.5 Internasjonalt samarbeid

TOGOPERATØR plikter å samarbeide ved forespørsel ved UIC revisjon knyttet til salg av internasjonale billetter.

4.6 Takstsamarbeid

For å sikre teknisk og operativ gjennomførbarhet må TOGOPERATØR rådspørre Entur før inngåelse eller endring av takstsamarbeidsavtaler.

Eventuelt arbeid og systemendringer som følge av endringer i eller nye takstsamarbeidsavtaler må bekostes av TOGOPERATØR.

TOGOPERATØR er ansvarlig for at Entur til enhver tid har korrekt informasjon om priser, produkter, transportvilkår etc. for relevante takstsamarbeid.

4.7 Pårørendebehandling (ulykker og hendelser)

Dette avsnittet beskriver krav til TOGOPERATØR knyttet til bruk av Enturs pårørendetelefon.

Krav	Ytelse	Beskrivelse
4.7.1	Bruk	TOGOPERATØR har anledning til å ha egen pårørendebehandling i tillegg til Enturs leveranse. TOGOPERATØR må ha egen kriseledelse. TOGOPERATØR er forpliktet til å mobilisere Enturs pårørendetelefon ved ulykker med omfattende personskade/antall omkomne. Dersom det er flere enn én operatør som er involvert i en hendelse/ulykke og det er behov for å etablere pårørendetelefon, skal Enturs pårørendetelefon etableres selv om operatøren(e) selv har en tilsvarende tjeneste.
4.7.2	Informasjonsutveksling med Entur	TOGOPERATØR må ved mobilisering av pårørendetelefon gi Entur situasjonsbeskrivelse med informasjon om om type hendelse, omfang, sted, antall skadde, antall passasjerer og ansatte, og retningslinjer og innhold om hva som kan meddeles pårørende. TOGOPERATØRS kriseledelse skal holde Enturs pårørendetelefon løpende oppdatert.
4.7.3	Informasjonsutveksling med eksterne	Entur forventer at TOGOPERATØRS beredskapshåndtering også inkluderer media og allmennhetens behov for informasjon i forbindelse med hendelser/ulykker. Denne informasjonen må også være tilgjengelig og tilpasset Entur sitt behov for håndtering av de reisendes behov.

LB
LMD

Vedlegg A – Innholdsleveranser

Dette vedlegg definerer informasjonen som TOGOPERATØR skal levere til Entur enhet med hensyn til rutedata, togsammensetting og avviksinformasjon. Entur formidler dataene videre i salgskanalene.

Tjeneste	Tjenestebeskrivelse	Tjenestenivå
Korrekte og oppdaterte rutedata for tog for årlig plan inkludert ferie og helligdager	TOGOPERATØR har ansvar for at det til enhver tid er korrekte rutedata minimum 104 dager frem i tid. Unntak: eksakte rutedata foreligger ikke i perioden september-oktober på grunn av ruteendring.	Kontroll av import-/endrings-logg innen klokken 10 hver dag
Korrekt togsammensetting for årlig plan inkludert ferie og helligdager	TOGOPERATØR har ansvar for at det til enhver tid er korrekt togsammensetting i materiellstyringssystemet.	Senest 104 dager før avgang
Korrekte og oppdaterte rutedata for innstilte tog ved avvik.	TOGOPERATØR har ansvar for at tog som innstilles i sin helhet uten alternativ transport skal være representert slik TOGOPERATØR ønsker, det vil si enten ikke representert eller vist som innstilt.	Senest 92 dager før avgang
Avviksinformasjon tilgjengelig for salgskanalene ved planlagte avvik og «alternativ reise»	TOGOPERATØR har ansvar for å markere tog som forventes å bli berørt av planlagte sporbrudd og gi avviksinformasjon.	Senest 92 dager før avgang. Unntak: innen 15. november før ruteendring
	TOGOPERATØR har ansvar for å markere hel- og delinnstilte tog slik at salgskanalene kan informere om avviket.	Senest 92 dager før avgang
	TOGOPERATØR har ansvar for å legge ut informasjon om «alternativ reise» i de tilfeller hvor vi henviser til annen rutegående transport.	Senest 44 dager før avgang
Korrekte og oppdaterte rutedata for «buss for tog» ved planlagte avvik	For de strekninger/togprodukter det er besluttet at eksakt avgangstid og oppmøtested ved «buss for tog» og busspendel skal vises ved rutesøk, har TOGOPERATØR ansvar for at disse er korrekt representert.	Senest 44 dager før avgang
Oppdatert holdeplassinfo	TOGOPERATØR har ansvar for «buss for tog»-stopp er korrekt representert i henhold til rutedata.	Senest 92 dager før avgang

Avtale om formidling av billetter og leveranse av salgs- og billetteringsløsninger

BILAG 3

Anvendelse av grensesnitt

LB
WAW

Innhold

1	Om grensesnitt	3
1.1	Definisjoner.....	3
2	Tilgang og bruk.....	3
2.1	Utvikling og endring	4
2.2	Sertifisering.....	5
2.3	Ny versjoner og oppdateringer av grensesnittet	5
2.4	Nettverkstilkoblinger og kommunikasjon	5
2.5	Tjenestenivå og brukerstøtte.....	5
2.6	Avvikling.....	6
	Vedlegg A - Sertifiseringsprosess.....	7

1 Om grensesnitt

Entur tilbyr maskinelle grensesnitt (API) til TOGOPERATØR. Det gjelder både grensesnitt for bruk av tjenester og grensesnitt for utveksling av data fra Enturs systemplattform.

Dette vedlegget regulerer bruken av disse grensesnittene. Reguleringen har til hensikt å sikre underliggende tjenesters stabilitet og tilgjengelighet.

Priser for å benytte disse er beskrevet i Bilag 8.

1.1 Definisjoner

Begrep	Betydning
API	Maskinelle grensesnitt Application Programming Interface
Tjeneste	Tilgang til API
Klient	Bruker av API

2 Tilgang og bruk

TOGOPERATØR får ved avtaleinngåelse tilgang til grensesnittene via en digital tilgangsnøkkel. Den digitale tilgangsnokkelen kan ikke leies, selges eller på annet vis viderefremmes med mindre TOGOPERATØR har en avtale med tredjepartsleverandør for å benytte Tjenesten.

Nye klienter som benytter Enturs grensesnitt må sertifiseres av Entur før de settes i produksjon (som beskrevet i punkt 2.3).

TOGOPERATØR skal påse at TOGOPERATØRS Klienter som kommuniserer med grensesnittene er utviklet i henhold til tjenestens intensjon og dokumentasjon. Oppdatert dokumentasjon er tilgjengelig på OperatørPortal.

Klientens utveksling av data med grensesnittet og systemene skal enhver tid være i samsvar med beskrivelsen som er gitt og godkjent av Entur. En Klient kan ikke uten godkjenning ta i bruk flere versjoner av grensesnittet samtidig, og kan bare medføre én datastrøm inn og ut av systemene med unntak for redundans.

Klienten har ikke anledning til å viderefremme til eksterne aktører dataene fra grensesnittet i egen tjeneste (f.eks gjennom eget API), uten samtykke. Videre har ikke Klienten anledning til å utsette Tjenesten for urimelig stor trafikk (f.eks Klienten har logikk som kaller APIet oftere enn tilsiktet).

Dersom TOGOPERATØR benytter tredjepart for bruk av Tjenesten er TOGOPERATØR selv ansvarlig for at tredjepart benytter Tjenesten i henhold til denne avtalen.

Entur forbeholder seg retten til å:

- Endre API'et (se punkt 2.3)
- Terminere tilgang ved mislighold
- Terminere tilgang ved bruk som Entur kan dokumentere som skadelig
- Midlertidig terminere tilgang ved uforutsette hendelser som er skadelig for Tjenesten

LB
HAN

2.1 Utvikling og endring

TOGOPERATØR kan som følge av denne avtale, og i samsvar med Enturs dokumentasjon og spesifisering av grensesnittene, utvikle Klienter. For interoperable løsninger gjelder Håndbok V821.

Utviklingen av Klienter skal gjøres på en måte som ivaretar stabilitet, krav og behov fra Entur, men som samtidig gir TOGOPERATØR kort tid til marked og rom for innovasjon. Smidige utviklingsløp og samhandling skal etterstrebes og kan erstatte hele eller deler av prosessene for sertifisering der det er hensiktsmessig.

TOGOPERATØRs autoriserte bestiller, eller dens bemyndigede representant, skal lage en skriftlig forespørsel til Entur (som beskrevet i bilag 7, punkt 2.3) dersom TOGOPERATØR ønsker å utvikle en ny klient eller gjøre vesentlige endringer i en eksisterende klient som påvirker grensesnitt eller systemer (i forhold til transaksjonsvolumel.l.). Løpende utvikling er normalt sett ikke ansett som en vesentlig endring. En funksjonell og teknisk spesifisering av den foreslåtte nye eller modifiserte klient må som utgangspunkt vedlegges anmodningen, slik at Entur kan vurdere den potensielle effekten i forhold til kompatibilitet, pålitelighet og generell ytelse i bruk av grensesnittet og Systemer. Gjennomføring av "proof of concept" kan gjøres mot test- eller utviklingsmiljø dersom det anses som hensiktsmessig.

Entur vil vurdere forespørselen sammen med oversendt informasjon om Klienten og ta stilling til om skissert bruk av tjenesten kan godtas. En slik vurdering skal gjøres uten vesentlig opphold, og en midlertidig godkjenning skal foreligge innen 14 dager. I de tilfeller hvor Entur har bistått med løsningsforslag eller som en del av TOGOPERATØRs utviklingsteam, skal en midlertidig godkjenning på anbefalt løsning leveres som en del av Enturs anbefaling.

Instruksjoner knyttet til sertifisering og tilgang til grensesnitt i test- og utviklingsmiljø oversendes sammen med godkjenning.

TOGOPERATØR og Entur skal ha løpende dialog om fremdrift og status knyttet til utvikling av Klienten, slik at Partene kan planlegge for sertifisering i forkant av produksjonssetting. Samhandlingen skal foregå mest mulig smidig og sikre god fremdrift.

Når Klienten er ferdig utviklet skal forespørsel om sertifisering sendes til Entur. Endringer som påvirker grensesnittet eller Systemene skal godkjennes av Entur før TOGOPERATØR setter dem i produksjon. Godkjenning skal gis dersom endringen ikke fører til negative konsekvenser teknisk eller funksjonelt for grensesnittet eller Systemene. Normal/moderat vekst i belastning, tiltak som følger markeds- eller teknologitrender og tiltak som flytter belastning som en følge av kanalvridning anses normalt ikke som en negativ konsekvens, men kan skape behov for tilpasninger hos Entur.

Rettighetene til TOGOPERATØR spesifisering eies av TOGOPERATØR. Entur har anledning til å bruke TOGOPERATØR spesifisering til å analysere konsekvensene av endringene. TOGOPERATØR spesifisering kan ikke deles med 3.part uten samtykke.

2.2 Informasjonssikkerhet

TOGOPERATØR (og agenter) som benytter Enturs APIer skal dokumentere at de følger alminnelig anerkjente standarder for informasjonssikkerhet på de områder som er aktuelle etter tjenestens art.

2.3 Sertifisering

Sertifiseringen har til hensikt å kvalitetssikre Klientens bruk av grensesnitt og Systemer, samt dokumentere at Klienten samsvarer med krav knyttet til kompatibilitet, pålitelighet og generell ytelse. Sertifiseringen skal i minst mulig grad påvirke innovasjonstakt og tid til marked.

Klienten utviklet av TOGOPERATØR må sertifiseres i henhold til gjeldende sertifiseringsprosess. For løsninger som er regulert av Håndbok N801 og V821 utstedes godkjenning av Jembanedirektoratet, basert på innstilling fra Entur.

Klienten må være utviklet i tråd med spesifikasjonen som er oversendt til Entur. TOGOPERATØR får adgang til å bruke Klienten med Grensesnittene i produksjon etter sertifisering er gjennomført og godkjent.

Denne sertifiseringen gjøres kun ved etablering av nye klienter (tjenester) eller når det gjøres endringer som i vesentlig grad påvirker volum eller bruk av grensesnittet.

Det kan initieres resertifisering dersom ytelsestrender tilsier at klientens belastning er vesentlig endret.

Sertifiseringsprosessen er beskrevet i Vedlegg A.

2.4 Ny versjoner og oppdateringer av grensesnittet

Entur skal varsle TOGOPERATØR om generelle oppdateringer og nye versjoner av grensesnittet 3 måneder før endringen trer i kraft. Nye funksjoner i Systemene blir kun gjort tilgjengelig i siste versjon av grensesnittet.

Entur skal søke å sørge for at nye versjoner av Tjensten er bakoverkompatible (med forbehold knyttet til sikkerhet, samsvar med regelverk og eksterne aktører). Ved ikke-bakoverkompatible endringer i eksisterende Tjenester vil Entur parallelt drifte og vedlikeholde, men ikke videreutvikle, forrige versjon i 12 måneder.

Entur er forpliktet å informere TOGOPERATØR om når generell oppdatering eller ny versjon må implementeres i Klienten for å sikre videre tilgang til Systemene.

Entur skal levere nødvendig dokumentasjon av tjenesten.

Vederlag for tilgang og bruk av grensesnitt inkluderer rett til oppdateringer og nye versjoner. TOGOPERATØR må selv bekoste tilpasninger i Klienten. I forbindelse med nye versjoner av Grensesnitt kan Entur kreve resertifisering av Klienter som benytter denne. En slik resertifisering som initieres på bakgrunn av Enturs oppgraderinger skal foregå uten å påvirke normal driftsleveranse, og kostnadene skal dekkes av Entur med mindre noe annet avtales.

2.5 Nettverkstilkoblinger og kommunikasjon

TOGOPERATØR er ansvarlig for, og bekoster, nødvendig nettverkstilkoblinger mellom TOGOPERATØRS nettverk og grensesnittets tilgangspunkt.

TOGOPERATØR er ansvarlig for alle kostnader knyttet til kommunikasjon mellom Klient og grensesnitt.

2.6 Tjenestenivå og brukerstøtte

Entur forplikter seg til å gi tilgang til grensesnittene i samsvar med Bilag 5.

Det anses at Klienten har feil eller mangler dersom den avviker fra løsningen som er sertifisert. TOGOPERATØR skal fjerne slike avvik så raskt som mulig dersom avviket påvirker Systemene negativt. Manglende håndtering av avvik kan føre til utestengelse eller begrensninger i tilgangen til Grensesnittet.

Teknisk brukerstøtte på Grensesnitt ytes som beskrevet i Bilag 5.

LB
LAW

2.7 Avvikling

TOGOPERATØR skal varsle Entur dersom det planlegges avvikling av en Klient. Når Grensesnittet ikke lenger anvendes skal TOGOPERATØR umiddelbart slette alle tilgangskoder og lignende. TOGOPERATØR skal på forespørsel returnere eller destruere kopier av spesifikasjoner, dokumenter, kildekode og lignende knyttet til Grensesnittet.

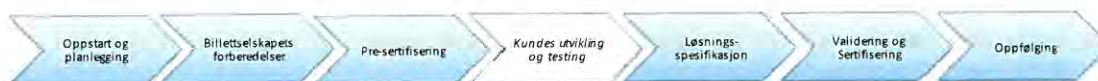
Vedlegg A - Sertifiseringsprosess

Sertifiseringsprosess for Klient som skal kommunisere med Grensesnittet.
Sertifiseringsprosessen eller deler av denne, kan gjøres som smidige utviklingsløp der dette er hensiktsmessig.
Alle elementer som er beskrevet under skal likevel være avklart.

Føringer

- 1) Partene skal bli enige om tidsrammen for sertifiseringen før arbeidet starter.
- 2) Partene skal jevnlig foreta verifikasjon under utvikling og testing.
- 3) Entur er ansvarlig for å holde TOGOPERATØR informert om endringer i Grensesnittet.
- 4) Entur vil utstede godkjenning til TOGOPERATØR etter at sertifiseringen er gjennomført. For løsninger regulert av håndbøkene utstedes godkjenning av Jernbanedirektoratet, etter innstilling fra Entur.
- 5) Klienten kan kommunisere med produksjonssystemene når sertifisering er gitt.

Prosess



Trinn	Oppgaver	Deltakere	Ansvarlig
1. Oppstart	<ul style="list-style-type: none"> • Gjennomgang av relevante Grensesnitt • Identifisere krav til autorisasjon • Gjennomgang av tekniske krav og utfordringer • Felles tidsplan for: <ul style="list-style-type: none"> ○ Utvikling og test ○ Autorisasjon ○ Sertifiseringsdokumenter fra TOGOPERATØR ○ Enturs validering ○ Produksjonssetting 	Representanter fra begge parter med relevant kompetanse	Entur som fasilitator
2. Forberedelser	Tilgangsadministrasjon, intern orientering og koordinering	Entur	Entur
3. Pre-sertifisering	Revisjon av TOGOPERATØRs løsningsforslag (gjeme møte eller workshop)	Representanter fra begge parter med relevant kompetanse	Entur som fasilitator
4. TOGOPERATØRs utvikling og test	TOGOPERATØR er ansvarlig for utvikling og test. Entur vil yte teknisk support som beskrevet i bilag 5.	TOGOPERATØR	TOGOPERATØR
5. Løsnings-spesifikasjon	<ul style="list-style-type: none"> • TOGOPERATØR ferdigstiller sertifiseringsdokumenter • Felles test, etter avtale (manuell eller automatisk) • Entur yter teknisk support som beskrevet i vedlegg 1 	TOGOPERATØR	TOGOPERATØR
6. Validering og sertifisering	<ul style="list-style-type: none"> • Revisjon av TOGOPERATØRs løsning • Test av løsningen (manuell eller automatisk) • Tilbakemelding på eventuelle feil og mangler • Godkjenning og aktivering for produksjon 	TOGOPERATØR skal sikre at ressurser med riktig kompetanse er tilgjengelig for spørsmål og testing	Entur
7. Oppfølging	<ul style="list-style-type: none"> • Undersøkelse av eksisterende sertifiseringer • Revidering av sertifisering når nødvendig • Resertifisering hvis nødvendig 	Representanter fra begge parter med relevant kompetanse	Entur

UB
WAW

Oppfølging og resertifisering

- 1) Entur vil gjennomføre oppfølging av alle Klienter jevnlig. Oppfølging innebærer at eksisterende sertifiseringer diskuteres. Dersom det er nødvendig blir resertifisering bestilt. Dersom resertifisering fører til at sertifiseringen ikke kan opprettholdes, skal eskalering gjøres som beskrevet i Bilag 7.
- 2) Resertifisering må gjøres ved større endringer i hvordan Klienten bruker og kontakter Grensesnittet, for å sikre at Grensesnittet anvendes som avtalt.
- 3) I forbindelse med nye versjoner av Grensesnittet, kan Entur iverksette resertifisering av Klienter som anvender Grensesnittet.

Dokumentasjon

Entur er ansvarlig for å levere følgende dokumentasjon til TOGOPERATØR:

- Beskrivelse av Grensesnitt, teknisk og funksjonelt
- Instruksjon for sertifisering
- Sertifiseringsdokumenter
- Referater knyttet til sertifiseringsprosess
- Release Notes med informasjon om forventede endringer

Avtale om formidling av billetter og leveranse av salgs- og billetteringsløsninger

BILAG 4

Utleievilkår og tilbakelevering

Lb
WAV

Innhold

1	Generelt	3
2	Leiebetingelser	3
2.1	Leietid	3
2.2	Utlevering og tilbakelevering	3
2.3	Fremleie/videre utlån	3
2.4	Bruk av utstyret	3
2.5	Ansvar for mangler ved utstyret	4
2.6	Forsikring av utstyret	4
2.7	Ansvar	4
3	Levetid og utskiftning av enheter	4
	Vedlegg A – Rutiner og prosedyrer	5
1.	Generelt	5
2.	MT Oppgjørsrom	5
3.	MT bilag	6
3.1	Rekvisisjon i tog på MT	6
3.2	Annullerer en utstedt billett.	6
3.3	Teknisk annullering av billett.	6
3.4	Kontantutlegg	6
3.5	Betaling bank og kredittkort	6
3.6	Levering av kontantomsetning i IVA	6
3.7	Veksling av kontanter på IVA	7
4.	MT oppgjørsdifferanser	7
4.1	Opgjørsdifferanser som oppdages av Bruker	7
4.2	Opgjørsdifferanser som oppdages av Entur	8
4.3	Tekniske feil	8
5.	MT Dagsoppgjør	8
6.	Postgang for oppgjør levert i oppgjørsmapper	8
7.	Oppfølging av dagsoppgjør fra MT	8
7.1	Underslag	8
7.2	Bruker som har mistet enhet med salg	9
8.	Innlevering og utlevering veksel i innskudds og vekslingsautomat	9
8.1	Uttak av vekselbeholdning fra IVA	9
8.2	Innlevering av vekselbeholdning på IVA	9
8.3	Oppfølging av inn-/utleveringer på IVA	9
9.	Revisjon av Brukers vekselbeholdning og oppgjørs prosedyrer	10
9.1	Tilfeldig valgt revisjon	10
9.2	Måltrettet revisjon	10
9.3	Oppfølging av revisjonsrapport	10
9.4	Bruker nekter revisjon	10
10.	Gebyr i tog med faktura fra MT	10
10.1	Enturs oppfølging av kontrollgebyrfaktura	11
11.	Brukere og enheter	11
12.	Sikkerhetsrutiner for betalingsterminaler	11

1 Generelt

Dette vedlegget beskriver krav og prosedyre knyttet til utleie og tilbakelevering av Mobile Terminaler med tilbehør.

De Mobile Terminalene med tilbehør (MT) er Entur sin eiendom gjennom hele leieperioden. Ansvar og risiko for utstyret er TOGOPERATØRS frem til utstyret er returnert iht. avtale. Utstyr som leveres tilbake skal være komplett og i god stand. Dersom Entur ikke kan godta tilbakelevering på grunn av enhetens tilstand eller at TOGOPERATØR unnlater å levere enheten, regnes TOGOPERATØR som erstatningspliktig.

MT utgjør følgende:

- Mobil salgsterminal med nødvendig programvare, tilpasset bæretstyr, ladekabel, lader, ett batteri (stort), minnekort og samkort
- Betalingsterminal med nødvendig programvare, tilpasset bæretstyr, ladekabel, PIN-shield og ett batteri

All rekvisita utover denne leveranse må kjøpes av TOGOPERATØR.

2 Leiebetingelser

2.1 Leietid

Leietid beregnes i utgangspunkt i hver påbegynte måned. Leietiden beregnes fra den tid henting er avtalt eller sendes fra Entur. Leietiden løper til og med den måned utstyret er returnert og kvittert hos Entur.

2.2 Utlevering og tilbakelevering

Utstyret skal hentes hos Entur i til avtalt tid, med mindre det er avtalt at det skal hentes på et annet sted. Utstyret skal returneres ved levering hos Entur i Oslo på forsvarlig måte innen avtalt tid med mindre det er avtalt at det skal leveres på et annet sted. Utsending av utstyr kan avtales, og transportkostnader bekostes av TOGOPERATØR.

2.3 Fremleie/videre utlån

Utstyret kan ikke fremleies eller lånes ut til andre uten samtykke fra Entur. TOGOPERATØR kan ikke foreta noen andre rettslige disposisjoner (pantsettelse, overdragelse mv).

2.4 Bruk av utstyret

TOGOPERATØR er ansvarlig for operativ bruk, og plikter å bruke og oppbevare utstyret på varsom måte. Utstyret skal kun brukes til slikt bruk utstyret er ment for, og under slike forhold som det er beregnet for. Det er TOGOPERATØRS ansvar å påse at utstyr brukes av kyndig personell som har nødvendig opplæring og kompetanse slik at skade på person og/eller ting unngås. TOGOPERATØR plikter å tilse at utstyret beskyttes mot uvedkommende. TOGOPERATØR kan ikke foreta fysiske endringer eller modifikasjoner av utstyret. Utstyret kan ikke brukes utenfor Norge og Sverige, med mindre annet er avtalt.

Lb
wku

Eventuell reparasjon og/eller feil meldes Entur AS som beskrevet i bilag 5 punkt 4.3.1. Dersom utstyret må sendes til reparasjon hos Enturs underleverandør skal følgende årsaker avdekkes og registreres i definert lagersystem;

- Garanti
- Feil forårsaket av bruker
- Kjente svakheter ved anskaffelse
- Normal slitasje
- Mistet/tapt

2.5 Ansvar for mangler ved utstyret

Dersom utstyret ikke fungerer tilfredsstillende ved utlevering, foreligger det en mangel. Mangel anses også å foreligge dersom det under utlånet/utleiet oppstår feil som ikke kan føres tilbake til TOGOPERATØRS, eller andre som TOGOPERATØR svarer for, oppbevaring eller bruk. TOGOPERATØR har bevisbyrden for at feil som oppstår senere enn utlevering ikke kan føres tilbake til TOGOPERATØRS oppbevaring eller bruk.

Dersom det konstateres mangel skal Entur bytter utstyret innen rimelig tid med fungerende utrustning, uten ekstra kostnader for TOGOPERATØR og med raskeste forsendelse ("omlevering"). Dersom omlevering ikke er mulig, har TOGOPERATØR rett til prisavslag tilsvarende vederlaget for den periode utstyret ikke kan benyttes.

2.6 Forsikring av utstyret

Entur er ikke ansvarlig for å forsikre utleid utstyr.

2.7 Ansvar

TOGOPERATØR skal levere tilbake utstyret i samme stand som da det ble mottatt med fratrukk for naturlig og forventet slitasje og elde. Ved tap, skade eller annen verdiforringelse av utstyret skal TOGOPERATØR umiddelbart melde fra til Entur.

3 Levetid og utskiftning av enheter

De Mobile Terminalene har en forventet levetid på 4 år. Når en enhet nærmer seg utløpet av forventet levetid vil Entur utlevere nye enheter. De nye enhetene kan være av annen modell, merke og konfigurasjon enn den gamle, men må som minimum levere de samme egenskapene som den som erstattes. Gamle enheter skal returneres for forsvarlig avhending.

Kontraktens varighet er lengre enn forventet levetid på utleieobjektene. Entur kan i leieperioden kreve å at utleieobjektene byttes ut med en annen modell (annet merke, modell og konfigurasjon) såfremt den som minimum leverer de samme egenskapene (unntatt for endrede krav fra myndigheter og andre aktører (f.eks Payment Card Industry og Bankenes Standardiseringskontor) som medfører reduksjoner og restriksjoner i utleieobjektets egenskaper).

Vedlegg A – Rutiner og prosedyrer

Dette vedlegg definerer rutiner og prosedyrer knyttet til bruk av Mobil Terminal, kontanthåndtering og oppgjør.

Definisjoner

Begrep	Betydning
MT	Mobile Terminaler, inkludert betalingsterminal
IVA	Innskudds- og vekslingsautomat
EOS	Enturs system for oppgjørshåndtering
Bruker	TOGOPERATØRS ansatte som bruker MT for salg av billetter
Leder	Brukers nærmeste leder

1. Generelt

Henvendelser knyttet til dagsoppgjøret rettes til Entur AS Salgsoppgjør ved å benytte MToppgjor@entur.org. Emnefeltet skal alltid fylles ut med salgsstednummer og oppgjørnummer. Saken det gjelder forklares i eposten.

Henvendelser knyttet til feil/mangler på MT rettes til Entur AS support support@entur.org. Emnefeltet skal alltid fylles ut med MT Oppgjørsfeil, *Salgsstedsnummer* og *Oppgjørnummer*.

For rask behandling av saken **må** e-posten inneholde følgende:

- Oppgjørnummer
- Navn på Bruker og ansattnummer
- Sum differanse
- Forklaring av saken
- Oppgjør dato
- Salgsstedsnummer
- Når feilen ble oppdaget

2. MT Oppgjørsrom

Entur AS er ansvarlig for at oppgjørsrommene inneholde nødvendig utstyr og rekvisita slik at Bruker skal kunne gjennomføre dagsoppgjør i henhold til kravene beskrevet.

- Rekvisita: Oppgjørsmapper, oppgjørskonvolutter og bankbilag
- Utstyr: IVA som benyttes til innskudd i forbindelse med oppgjør og veksling.

Alle oppgjørsrom med IVA videoovervåkes for å besørge sikker kontanthåndtering for Bruker og andre som håndterer kontanter på oppgjørsrommene.

Ved feil eller mangler på oppgjørsrommene er Bruker ansvarlig for å melde dette til Entur Support på epost: support@entur.org eller telefon 61 05 19 99

LB
h

3. MT bilag

Et dagsoppgjør kan inneholde ulike hendelser knyttet til gjennomført salg på MT i perioden fra forrige dagsoppgjør. De forskjellige hendelsene, heretter kalt bilag, behandles forskjellig. Det er Brukers ansvar at bilagene blir behandlet i henhold til kravene og at de blir sendt inn med det enkelte dagsoppgjøret.

3.1 Rekvisisjon i tog på MT

Ved mottak av rekvisisjon skal det alltid lages reisebillett til kunden. Rekvisisjon som mottas som betaling for reise skal påføres: Beløp - Strekning - Dato og signatur fra kunde. Mottatt rekvisisjon er et verdipapir som må oppbevares på lik linje med kontanter.

Rekvisisjonen er et bilag skal sendes med dagsoppgjøret til Entur Salgsoppgjør.

Entur er ansvarlig for innkreving, men all omsetning på rekvisisjon er TOGOPERATØR økonomisk ansvarlig for ved manglende betaling av fordring.

3.2 Annullerer en utstedt billett.

Billetten som blir annullert heretter kalt «Verdidel» må oppbevares på lik linje med kontanter.

Verdidel og annulleringskvittering er bilag som sendes inn med dagsoppgjøret til Entur Salgsoppgjør.

Ved annullering av en ikke utstedt billett skal forklaring sendes på E-post til Mtoppgjør@entur.org

3.3 Teknisk annullering av billett.

Når MT registrerer at billett ikke er skrevet ut og automatisk annullerer billetten, kalles det en teknisk annullering. Eventuelle utskrifter fra MT (som for eksempel delvis utskrevne billetter, blanke billetter etc) er et bilag som sendes med dagsoppgjøret til Entur AS Salgsoppgjør.

3.4 Kontantutlegg

Alle kvitteringer ved kontantutlegg signeres av den som mottar pengene og kvitteringen er et bilag som sendes med i dagsoppgjøret til Entur Salgsoppgjør. Kontantutlegg er det som TOGOPERATØR til enhver tid har avtalt med Entur at denne funksjonen på MT kan benyttes til. Eksempel; Kontantutlegg ved feil på vareautomat i tog eller manglende avisleveranser i tog.

3.5 Betaling bank og kredittkort

Alle kvitteringer ved kortbetaling som signeres av kunden er et bilag som sendes med i dagsoppgjøret til Entur AS Salgsoppgjør.

3.6 Levering av kontantomsetning i IVA

Bruker skal levere kontantomsetning (NOK) på IVA som står på oppgjørsrommene. Kvittering på foretatt innskudd er et bilag sendes med dagsoppgjøret til Entur Salgsoppgjør.

Feil på IVA meldes ENTUR Support som beskrevet i Bilag 5, punkt 4.3.1.

Hvis feil på IVA skal Bruker levere kontantomsetningen i bankpose. Bankpose legges i dropsafe som finnes på alle oppgjørsrom.

Avvik i bankposen registreres av Entur Salgsoppgjør som manglende innbetaling. Leder blir informert via EOS. Leder er ansvarlig for å følge opp dette mot Bruker.

3.7 Veksling av kontanter på IVA

Bruker kan på Entur AS IVA veksle sedler og mynt. Kvittering beholdes av Bruker.

Feil på IVA meldes ENTUR Support på telefon 61 05 19 99 eller epost support@entur.org

4. MT oppgjørsmøter

Alle oppgjørsmøter som registreres i et dagsoppgjør må behandles.

Dette gjøres av Bruker eller av Entur Salgsoppgjør etter avtale med TOGOPERATØR.

Oppgjørsmøter som registreres i dagsoppgjør avregnes fortløpende mot TOGOPERATØR.

Utestående oppgjørsmøter eldre enn 6 mnd. vil bli fjernet fra oppgjørsmøteoppfølging hos Entur. Rapport på disse oversendes TOGOPERATØR for videre oppfølging mot den enkelte Bruker.

Operatøren er ansvarlig for at Entur har riktig kontaktperson hos dem, som mottaker av disse sakene.

4.1 Oppgjørsmøter som oppdages av Bruker

Bruker skal alltid foreta telling av kontantbeholdning ved dagsoppgjør og/eller når det tas ut daglig salgsoversikt. Ved oppgjørsmøte er Bruker ansvarlig for å sende epost til Mtoppgjor@entur.org med forklaring og mulig årsak til oppgjørsmøte.

Bruker skal levere dagsoppgjøret i henhold til det dagsoppgjøret viser. Dagsoppgjøret sendes Entur med tilhørende bilag og epost.

I enkelte tilfeller kan oppgjørsmøtet virke urimelige eller skyldes teknisk feil på MT. Bruker er ansvarlig for eventuell å melde MT sak til Support@entur.org

4.1.1 Årsaken til oppgjørsmøte funnet

Der hvor Entur Salgsoppgjør avdekker årsaken til oppgjørsmøte er Entur Salgsoppgjør ansvarlig for å lage et korreksjonsoppgjør.

Leder blir informert via EOS. Leder har ansvaret for at oppgjørsmøte blir levert Bruker og at oppgjørsmøtet blir registrert av Bruker ved første mulige oppgjør.

4.1.2 Årsak til oppgjørsmøte ikke funnet.

Entur Salgsoppgjør vil gi beskjed på epost til Leder og Bruker at årsak til oppgjørsmøte ikke er funnet.

Leder blir også informert via EOS. Leder har ansvaret for at oppgjørsmøte blir levert Bruker og at oppgjørsmøtet blir registrert av Bruker ved første mulige oppgjør.

UB
WV

4.2 Oppgjørsdifferanser som oppdages av Entur

Ved gjennomgang av mottatt dagsoppgjør med tilhørende bilag kan oppgjørsdifferanse avdekkes.

Entur er ansvarlig for å lage korreksjonsoppgjør med oppgjørsdifferanse, som refererer til opprinnelig oppgjør og årsak.

Leder blir informert via EOS. Leder har ansvaret for at oppgjørsdifferanse blir levert Bruker og at oppgjørsdifferansen blir registrert ved første mulige oppgjør.

4.3 Tekniske feil

Ved tekniske feil meldes som «MT Sak» til Support@entur.org. Differanse bli korrigert når dokumentasjon foreligger, eks MT logg. Regulering utføres av Entur AS Salgsoppgjør som korreksjonsoppgjør.

5. MT Dagsoppgjør

Bruker er ansvarlig for daglig å avstemme sin kontantbeholdning mot kontantbeløpet på salgsoversikten. Daglig salgsoversikt skrives ut i to eksemplarer. Ett eksemplar skal kvitteres på og legges med i første oppgjørsmappe til Entur. Det andre eksemplaret beholdes av Bruker.

Ved dagsoppgjør er Bruker ansvarlig for:

- Registrere alle mottatte differanser.
- Skrive ut Dagsoppgjørskvittering fra MT
- Levere alle bilag tilhørende dagsoppgjøret
 - Daglig salgsoversikter
 - Annulleringer og verdideler
 - Kvitteringer kredittkort
 - Kvitteringer IVA /bankbilag
 - Kvitteringer på kontantutlegg
 - Differanseskjema

Dagsoppgjøret legges oppgjørsmappe uten å stifte eller lime. Oppgjørsmappen legges i postkasse oppgjørsrommet.

6. Postgang for oppgjør levert i oppgjørsmapper

TOGOPERATØR har ansvar for at oppgjørsmapper sendes til Entur daglig eller etter avtale. Entur har ansvaret for at det er tilgjengelig ferdig frankerte konvolutter. Se kapittel 2 «Oppgjørsrom».

7. Oppfølging av dagsoppgjør fra MT

Leder skal daglig følge opp at Bruker gjør dagsoppgjør, registrerer differanser og det ikke er manglende innbetalinger via EOS.

7.1 Underslag

Hvis Bruker gjentatte ganger unnlater å levere dagsoppgjør eller innbetaling, blir dette sett på som forsøk på underslag av verdier og må behandles av TOGOPERATØR.

Entur kan bistå med utføre revisjon og/eller sammenstille allerede dokumenterte mangler i en rapport jfr. kapittel 9.

7.2 Bruker som har mistet enhet med salg

Omsetning som ligger i MT, er TOGOPERATØRs ansvar. Ved mistet MT med salg skal TOGOPERATØR uten grunnnet opphold kontakte Entur Support for å stenge åpent oppgjør, og levere kontanter tilhørende oppgjøret.

Entur rekonstruerer oppgjøret utfra informasjonen som er tilgjengelig. Eventuelle differanser som oppstår blir behandlet jfr. kapittel 4 Oppgjørsdifferanser.

8. Innlevering og utlevering veksel i innskudds og vekslingsautomat

Entur må ivareta lover og forskrifter knyttet til dagsoppgjør jfr. Kassasystemlova §5-3-3 Dagsoppgjør. På bakgrunn av dette stiller Entur krav til TOGOPERATØR om at det ikke er tillat å bruke private kontanter som vekselbeholdning. Det vil undergrave rutinene for oppgjør og kontroll hvor vekselbeholdningen er en del av dagsoppgjøret, for å avdekke avvik som igjen skal forklares. TOGOPERATØR er ansvarlig for at Bruker mottar vekselbeholdning ved behov og bestemmer beløpets størrelse.

8.1 Uttak av vekselbeholdning fra IVA

Ved første gangs oppstart som Bruker eller ved oppstart etter lengre tids fravær, skal vekselbeholdning tas ut på IVA. Leder og Bruker må logge seg på med brukerID og personlig pinkode. Det skrives ut to kvitteringer. Kvitteringene signeres av Leder og Bruker. En kvittering sendes til Entur og en beholdes av Bruker.

8.2 Innlevering av vekselbeholdning på IVA

Ved opphør av arbeidsforhold eller ved lengre tids fravær, skal vekselbeholdning til Bruker levers inn på IVA. Leder og Bruker må logge seg på med bruker ID og personlig pinkode. Det skrives ut to kvitteringer.

Kvitteringene signeres av Leder og Bruker. En kvittering sendes til Entur og en beholdes av Bruker.

8.3 Oppfølging av inn-/utleveringer på IVA

Entur avstemmer inn-/utleveringer. Kvitteringene lagres elektronisk hos Entur. Manglende kvitteringer meldes TOGOPERATØR, som følger opp saken.

Inn- og utlevering av vekselbeholdning avregnes månedlig eller etter avtale med TOGOPERATØR. Den enkelte Brukers vekselbeholdning avstemmes av TOGOPERATØR.

UB
WV

9. Revisjon av Brukers vekselbeholdning og oppgjørs prosedyrer

Dersom TOGOPERATØR benytter Enturs Mobile Terminal og oppgjørstjenester kan Entur gjennomføre revisjon av TOGOPERATØRs bruk, jfr. Bilag 1, punkt 5.6.2. Rutinene knyttet til gjennomføring av slik revisjon er beskrevet under.

9.1 Tilfeldig valgt revisjon

- Revisjonen skal være uanmeldt og skje i arbeidstiden.
- Revisorer skal legitimere seg for Bruker.
- Leder skal bistå Entur ved å tilrettelegge revisjonen i forhold til tjeneste, finne egnet sted og hente Bruker.
- Entur vil alltid stille med to personer. Det er opptil leder å delta på selve revisjonen.
- Ved større avvik kan leder bli kontaktet av revisor for å bistå.

9.2 Målrettet revisjon

- Leder blir kontaktet av Entur eller kontakter selv Entur på grunn av mistanke om avvik i oppgjør rutiner og ønsker revisjon av Bruker.
- Revisjonen skal være uanmeldt og skje i arbeidstiden.
- Revisorer skal legitimere seg for Bruker.
- Leder skal bistå Entur ved å tilrettelegge revisjonen i forhold til tjeneste, og finne egnet sted og hente Bruker.
- Leder skal alltid delta under revisjonen.

9.3 Oppfølging av revisjonsrapport

- Rapporten oppsummerer utført revisjon.
- Revisor vurderer om det skal sendes en mer utfyllende rapport.
 - TOGOPERATØR kan ved behov be om utfyllende revisjonsrapport (dokumentasjon).
- Rapporten sendes til TOGOPERATØRs HR avdeling og leder.

9.4 Bruker nekter revisjon

Enturs revisor rapporterer hendelsen til leder og innmeldt kontaktperson fra TOGOPERATØR. TOGOPERATØR er ansvarlig for å følge opp saken.

10. Gebyr i tog med faktura fra MT

Når kontrollgebyrfaktura utstedes skal gebyrkvitteringene legges ved i dagsoppgjørsmappen. TOGOPERATØR er ansvarlig for etterkontroll av personalia på utstedt kontrollgebyrfaktura. Korrekt personalia og annen relevant informasjon for viderebehandling påføres gebyrkvitteringen.

Alle gebyrkvitteringer som mottas i dagsoppgjøret til Entur arkiveres i henhold til bokføringslov. Operatør kan ved henvendelse til post@entur.org få kopi av gebyrkvittering.

10.1 Enturs oppfølging av kontrollgebyrfaktura

Alle kontrollgebyrfakturaer registreres i Enturs kundeskontro for videre oppfølging. Hvis kontrollgebyrfaktura ikke blir betalt, benytter Entur underleverandør på inkassosaker. Alle henlagte saker (tap) viderefaktureres TOGOPERATØR månedlig.

11. Brukere og enheter

TOGOPERATØR er ansvarlig for å ha og vedlikeholde oversikt over hvilke brukere som til enhver tid har MT og betalingsterminal. Serienummer på enhetene skal registreres på hver bruker, og vedlikeholdes dersom det byttes ut enheter. Listen skal være oversiktlig og enkel å slå opp i. Det skal også være mulig å skrive ut rapport fra denne ved behov.

12. Sikkerhetsrutiner for betalingsterminaler

Togoperatør er ansvarlig for å følge opp sine brukere slik at sikkerhetsprosedyrer på betalingsterminaler blir ivaretatt.

I henhold til kortselskapenes felles regelverk, er Entur og TOGOPERATØR pålagt å ha sikkerhetsrutiner for sjekk og inspeksjon av bankterminaler. Bruker må hver måned gjennomføre:

- Inspeksjon av utstyret
Det skal sjekkes at terminalen er lik slik den ble utlevert. Visuell inspeksjon både foran og bak terminalen om den ser «normal» ut. Sjekk om det er tegn på at det er gjort noe fysiske endringer/ «tukling» med terminalen (byttet deler, deksel ser annerledes ut etc.)
Serienummer på terminalen skal noteres og det skal verifiseres at det er det samme som sist inspeksjon.
- Indikasjoner på terminal-manipulering skal rapporteres til Leder.

Ressurser som sier de skal vedlikeholde/inspisere terminalen skal verifiseres/identifiseres. Dette for å unngå manipulering og/eller tyveri av terminaler

LB
LH

**Avtale om formidling av billetter og leveranse av salgs- og
billetteringsløsninger**

BILAG 5

Tjenestenivå

Innhold

1	Innledning	3
2	Måling og rapportering	3
3	Kategorisering av hendelser	3
3.1	Kategorisering av driftshendelser og systemfeil	3
3.2	Kategorisering av innholds- og dataforvaltningsfeil	4
	Feil før avgang	4
	Feil som ikke er rettet ved avgang eller oppdages etter avgang	5
4	Tjenestenivå	6
4.1	Tilgjengelighet til kanaler, systemer og grensesnitt	6
4.2	Tilgjengelighet til test- og utviklingsmiljø	8
4.3	Hendelseshåndtering og brukerstøtte	9
4.4	Kundesenter	11
4.5	Betjent stasjonssalg	12
4.6	Kvalitetssikring av data	13
4.7	Salgsoppgjør	14
5	Standardisert prisavslag	15
5.1	Beregningskonsept	15
5.2	Unntak	16 17

1 Innledning

Dette vedlegget beskriver krav til tjenestekvalitet og – tilgjengelighet. Kravene som er beskrevet gjelder kun de direkte omtalte tjenestene.

2 Måling og rapportering

Entur er ansvarlig for måling og rapportering av leveransene. Målingen skal gjennomføres på en objektiv, kvantifiserbar og transparent måte i tråd med bransjestandarder.

Nedetid for en tjeneste som på forhånd er avtalt mellom aktørene skal ikke inkluderes i målingene.

Entur skal levere et sett med rapporter som er tilstrekkelig detaljert til at TOGOPERATØR skal kunne verifisere Enturs leveranse opp mot kravene til kvalitet som er definert i dette vedlegget. Rapportene gjøres tilgjengelig på OperatørPortal.

Alle krav beregnes basert på en kalendermåned med mindre annet særskilt fremgår. Dersom måletider er angitt i dager, skal hver dag omregnes til tilsvarende antall timer i det relevante tjenestevinduet (åpningstiden).

3 Kategorisering av hendelser

3.1 Kategorisering av driftshendelser og systemfeil

I tabellen under beskrives hvilken gjensidig kategorisering som gjelder systemfeil, driftshendelser og avvikshåndtering.

Nivå	Kategori	Beskrivelse
A	Kritisk	<p>En hendelse skal kategoriseres som A-kritisk dersom hele eller vesentlige deler av (drifts)tjenesten er utilgjengelig dvs. alle tjenestetyper og/eller komponenter er utilgjengelig. Videre skal kategorien A benyttes dersom en/eller flere tjenestetyper og/eller deler av komponenter som spesifisert nedenfor er utilgjengelig og/eller ved sikkerhetshendelser. Dersom Entur har implementert funksjonell redundans anses hendelsen ikke som kategori A dersom den tilgjengelige tjenesten er å anse som et fullverdig alternativ.</p> <p>Med tjenestetype menes her; ruteinformasjonstjenester, salgstjenester, billetteringstjenester og betalingstjenester.</p> <p>Komponent er her definert som; salgskanaler, klienter, grensesnitt, integrasjon, grunndata og nye komponenter som senere etableres i løsningen.</p> <p>Hendelser knyttet til enkelttjenester som medfører en betydelig konsekvens for TOGOPERATØR, brukere av tjenesten og/eller Entur skal også kategoriseres som A dersom det:</p> <ul style="list-style-type: none">• Er i en periode med høyvolum og tjenesten er årsaken til at perioden er definert som høyvolum. <p>Eksempler:</p> <ul style="list-style-type: none">• Dersom alle eller svært mange reisende ikke får kjøpt billett• Dersom svært mangereisende får feil informasjon i kanalene• Dersom data går tapt• Dersom en tjenestetype er utilgjengelig• Dersom overføring til andre kritiske systemer ikke fungerer• Dersom nettverksproblemer forhindrer kommunikasjon (gjelder ikke til distribuerte lokasjoner for automater og stasjonsalg)

B	Alvorlig	<p>En hendelse skal kategoriseres som B dersom enkelte kritiske funksjoner ikke virker, eller fungerer med vesentlig dårligere responstider enn avtalt dvs. en tjeneste, eller komponenter/deler av komponent som definert nedenfor, har redusert tilgjengelighet, som gjør arbeidet vanskeligere for TOGOPERATØR, brukere av tjenesten og/eller leverandøren.</p> <p>Tjeneste er her definert som: en tjeneste under en tjenestetype (eksempel: sanntidsinformasjon)</p> <p>Komponenter/ deler av komponenter er her definert som:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Datautveksling • Kundehåndteringssystem <p>Eksempler:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dersom en enkelt kanal er utilgjengelig eller gir dårlig svartid • Dersom målte responstider faller innenfor kategorien "dårlig"
C	Mindre alvorlige feil	<p>Feil som fører til at enkeltfunksjoner ikke virker som avtalt, men som TOGOPERATØR eller kunde relativt lett kan omgå.</p> <p>Eksempler:</p> <ul style="list-style-type: none"> - En enkelt lokasjon har utfall i en eller flere kanaler eller tjenester - Dokumentasjonen er mangelfull eller upresis.

TOGOPERATØR vil først kommunisere sin kategorisering av hendelsen ved innmelding til Entur. Det foretas en objektiv vurdering av kategoriseringen, og TOGOPERATØR blir informert dersom kategoriseringen blir nedjustert.

3.2 Kategorisering av innholds- og dataforvaltningsfeil

I tabellen under beskrives hvilken kategorisering som gjelder ved feil i dataforvaltningsleveranser (Bilag 1 – punkt 5.4) fra Entur. Kategoriseringen gjelder ikke dersom feilen kommer fra TOGOPERATØR sine systemer eller TOGOPERATØRS dataforvaltning i Enturs systemer.

Nivå	Kategori	Beskrivelse av feilnivå
1	Svært alvorlig feil	Feil i data som kan medføre betydelig ulempe for TOGOPERATØR eller reisende, kan påvirke kundetilfredshet, og/eller gir negative økonomiske konsekvenser for TOGOPERATØR.
2	Alvorlig feil	Feil i data som kan medføre ulempe for reisende og TOGOPERATØR.
3	Mindre alvorlige feil	Feil i data hvor få eller ingen reisende blir negativt påvirket.

Feil før avgang

Kategoriseringen av innholds- og dataforvaltningsfeil er knyttet til tid før avgang. Tabellen under viser eksempler og kategorisering av disse.

Tid før avgang	- får ikke solgt billetter (pris mangler på avganger)	- selger billetter til tog som ikke går (glemt å sperre tog)	- feil priser i salgskanalene	- feil i ruteinfo til kunden
Mindre enn 2 uker	Nivå 1-feil	Nivå 1-feil	Nivå 2-feil	Nivå 2-feil
2 uker – 60 dager	Nivå 2-feil	Nivå 1-feil	Nivå 3-feil	Nivå 2-feil
Mer enn 60 dager	Nivå 3-feil	Nivå 3-feil	Nivå 3-feil	Nivå 3-feil

LB
WAW

Feil som ikke er rettet ved avgang eller oppdages etter avgang

Tabellen kategoriserer hendelser der feil ikke er rettet før toget er gått. Kategoriseringen fordrer at Entur har mottatt korrekt informasjon fra TOGOPERATØR.

Feilnivå	Eksempel
Nivå 1	<ul style="list-style-type: none">- Feil i datagrunnlaget i plassreservasjonssystemet medfører at mer enn 50% av plassene i et tog ikke er belagt.- Feil i rutedata medfører at mer enn 50% av plassene i et tog ikke er belagt.
Nivå 2	<ul style="list-style-type: none">- Feil i datagrunnlaget i plassreservasjonssystemet medfører at 25-50% av plassene i et tog ikke er belagt.- Feil i rutedata medfører at 25-50% av plassene i et tog ikke er belagt.
Nivå 3	<ul style="list-style-type: none">- Feil i datagrunnlaget i plassreservasjonssystemet medfører at 1-25% av plassene i et tog ikke er belagt.- Feil i rutedata medfører at 1-25% av plassene i et tog ikke er belagt.

4 Tjenestenivå

Dette kapitlet inneholder beskrivelse av tjenestenivå og/eller -kvalitet knyttet til leveransen.

4.1 Tilgjengelighet til kanaler, systemer og grensesnitt

Dette avsnittet angir de overordnede krav til tekniske tjenester og kanaler.

Krav	Ytelse	Tjenestenivå
4.1.1	Tilgjengelighet på produksjonssatte tjenester.	<p>- Driftstid 00:00 – 24:00 mandag – søndag med unntak av planlagt vedlikehold.</p> <p>- 99,6 % tilgjengelig i driftstiden målt pr. kalendermåned. Det er en målsetning om at målet for tilgjengelighet skal øke over tid.</p> <p>Tilgjengelighet til tjenestene måles mot Enturs APIer og kanaler.</p> <p><u>Nedetid i enkeltkomponenter</u> Ved nedetid i enkeltkomponenter (f.eks modul for plassreservasjon) som ikke påvirker alle kanaler eller transaksjonstyper beregnes nedetid i forhold til andel omsetning som blir berørt. Berørt omsetning beregnes basert på omsetning foregående år.</p> <p><u>Eksempel:</u> Plassreservasjonssystemet er utilgjengelig i 9 timer. Det er mulig for kunder å kjøpe noen billettprodukter, men i ulik grad for de forskjellige salgskanalene.</p> <p>Omsetning berørt er beregnet til 32,5% (basert på omsetning foregående år). Oppetid, ikke justert for berørt omsetning, blir 98,75%. Oppetid, justert for berørt omsetning, blir 99,6%.</p> <p>Der Entur har implementert funksjonell redundans beregnes ikke nedetid dersom den tilgjengelige tjenesten er å anse som et fullverdig alternativ. Dette innebærer at den tilgjengelige tjenesten må i) ha tilstrekkelig funksjonalitet, ii) være et reelt alternativ for brukeren og iii) ikke medføre vesentlig høyere kostnader for bruker. Eksempel: Dersom mobil betaling (Vipps, MobilePay etc) ikke er tilgjengelig er kortbetaling via Enturs PSP et fullgodt alternativ - nedetid beregnes ikke. Dersom kortbetaling via Enturs PSP ikke er tilgjengelig er ikke mobil</p>

UB
WAA

betaling (Vipps, MobilePay etc) tilstrekkelig alene før det har tilstrekkelig adopsjon hos brukerne - nedetid beregnes, men korrigeres for andel transaksjoner som blir gjennomført i perioden.

Kanalspesifikk nedetid

Dersom oppstår nedetid kun gjelder enkelte kanaler vektet tilgjengelighetsberegningen etter følgende nøkkel (oppad begrenset til 100% dersom det gjelder flere kanaler):

Kanal	Nettbutikk – app (inkl API)	Nettbutikk – web (inkl API)	Mobil Terminal
Vekt	50%	50%	20%

Billettautomater

Tilgjengelighet for automater og validatorer beregnes først per lokasjon, deretter vektet hver lokasjon i forhold til andel av omsetning basert på omsetningsvolum siste 12 hele måneder forut for hendelsen for å fastsette samlet tilgjengelighet.

Det regnes nedetid på en lokasjon hvis mer enn 50% av utstyret på lokasjonen ikke fungerer. Dersom kun deler av automatens funksjonalitet ikke er tilgjengelig (f.eks salg av online billetter) beregnes nedetid i forholdet til omsetning som blir berørt.

For billettautomater og validatorer er det definert følgende tidsfrister for håndtering av feil på utstyr:

Prioritet	Stedlig kontroll/besøk	Løsningstid
1	Kl 17:00 samme virkedag (hvis 50% av maskinene er defekt og saken er registrert før kl 12.00) ELLER Kl 17:00 neste virkedag	24 timer etter stedlig kontroll/besøk
2	Kl 17:00 neste virkedag	48 timer etter stedlig kontroll/besøk
3	To virkedager	72 timer etter stedlig kontroll/besøk

Oversikt over hvilken prioritet ulike lokasjoner har finnes på Operatørportalen. Eventuell endring i prioritet avklares med berørte TOGOPERATØR.

4.1.2

Varsel om planlagt vedlikehold

Vedlikehold som kan medføre redusert ytelse eller tilgjengelighet på tjenester skal varsles minimum 3 virkedager før vedlikeholdet skjer

4.1.3	Planlagte endringer som medfører behov for endringer hos TOGOPERATØR/tredjeparter.	<ul style="list-style-type: none"> - Planlagte endringer som påvirker grensesnitt, kanaler eller tjenester, der dette krever endringer hos TOGOPERATØR og/eller hos tredjeparter for at tjenestene skal være tilgjengelig, varsles senest 2 måneder før endring skjer. - Entur skal sette av tilstrekkelig med tid for test av slike endringer i forkant av produksjonssetting.
-------	--	---

4.2 Tilgjengelighet til test- og utviklingsmiljø

Dette avsnittet beskriver ytelser som er knyttet til utviklings- og testmiljø. Entur vil ha generelle felles miljøer tilgjengelige. TOGOPERATØR kan få egne dedikerte miljøer ved behov (mot eget vederlag).

Krav	Ytelse	Tjenesten ivå
4.2.1	Tilgjengelighet for utviklingsmiljø	<ul style="list-style-type: none"> - Driftstid 07:00 – 20:00 mandag - fredag med unntak av planlagt vedlikehold som skal varsles 3 virkedager i forkant. - 99,0 % tilgjengelig driftstiden målt pr. kalendermåned. <p>Gjelder ikke 3. parts utviklingsmiljøer.</p>
4.2.2	Tilgjengelighet akseptanse-, test-, opplærings- og ytelsestestmiljøene	<ul style="list-style-type: none"> - Driftstid 07:00 – 17:00 mandag - fredag med unntak av planlagt vedlikehold som skal varsles 3 virkedager i forkant - 99,0 % tilgjengelighet i driftstiden målt pr. kalendermåned. <p>Gjelder ikke 3. parts test, opplærings- og ytelsesmiljøer</p>
4.2.3	Vedlikehold og klargjøring av grunddata i utviklings- og testmiljøer	<p>Ved inngang til testperiode klargjøres datagrunnlaget for produkter, neteplaner, priser.</p> <p>Arbeid med klargjøring av datagrunnlag starter senest 2 virkedager etter bestilling.</p>
4.2.4	Spesialtilpasning av grunddata	<p>Spesielle tilpasninger kan gjøres etter avtale, denne tjenesten prises etter medgått tid.</p> <p>Arbeid med spesialtilpasning av datagrunnlag starter senest 2 virkedager etter bestilling.</p>

Ub
WAS

4.3 Hendelsehåndtering og brukerstøtte

Dette avsnittet beskriver håndtering av henvendelser hos Entur. Henvendelser omfatter all kontakt som eksempelvis spørsmål, feilhåndtering, problemhåndtering, produksjonssettinger, bestillinger av beredskap, bestilling av utvidet åpningstid, kunngjøring av driftsvarslinger, mv. Håndtering av endringsbehov er beskrevet i bilag 7.

Krav	Ytelse	Tjenesten ivå
4.3.1	Innmelding av saker/hendelser skal skje på e-post til support@entur.org	<ul style="list-style-type: none">- Åpningstid alle virkedager 08:00 -16:00.- I tillegg er det vaktordning; mandag til torsdag fra 16:00 til 23:00, fredag fra 16:00 til 21:00, lørdag fra 08:00 til 15:00 og søndag fra 16:00 til 23:00. - 98,5% av alle saker skal påbegynnes og behandlingsstatus meldes tilbake innen 60 minutter. Behandlingsstatus innebærer blant annet kvalitetssikring av saken som er kommet inn, samt riktig prioritet på henvendelsen.- Alle saker vil følges opp kontinuerlig av Entur og skal sikre god tilbakemelding til innmelder.
4.3.2	Åpningstid på telefon: 61051999	<ul style="list-style-type: none">- Åpningstid alle virkedager 08:00 -16:00.- I tillegg er det vaktordning; mandag til torsdag fra 16:00 til 23:00, fredag fra 16:00 til 21:00, lørdag fra 08:00 til 15:00 og søndag fra 16:00 til 23:00.- Telefon ønskes primært brukt til enkle spørsmål/avklaringer.- 80% av anropene skal være besvart innen 120 sek.- Andel tapte anrop skal ikke overstige 10%
4.3.3	Åpningstid på e-post for tredjeparter hjelp@entur.org	<ul style="list-style-type: none">- Åpningstid alle virkedager 08:00 -16:00.
4.3.4	Vakttelefon 61051999	<ul style="list-style-type: none">- Entur har avtale med ekstern driftsleverandør som har 24/7 betjent vakttelefon. Autoriserte ressurser hos TOGOPERATØR kan kontakte Vakttelefon utenfor åpningstid (brukes ved kritiske/alvorlige hendelser).
4.3.5	Løse kritiske hendelser (Nivå A)	<ul style="list-style-type: none">- Kritiske hendelser er ensbetydende med utilgjenglighet og har løsningsid innen 6 timer (uavhengig av åpningstid).- Det gis melding til innmelder innen 30 minutter etter at hendelsen innmeldt.- Det skal arbeides kontinuerlig med hendelsen inntil denne er løst eller tilfredsstillende midlertidig løsning er etablert.- Berørte informeres umiddelbart og holdes løpende orientert inntil hendelsen er løst.- Når hendelsen er løst skal det gis en tilbakemelding til innmelder med status innen 2 timer etter at sak er lukket eller nedjustert.

4.3.6	Løse alvorlige hendelser (Nivå B)	<ul style="list-style-type: none"> - Alvorlige hendelser har løsnings tid innen 2 virkedager - Det gis tilbakemelding til innmelder innen 60 minutter at behandling er påbegynt - Når hendelsen er løst skal det gis en tilbakemelding til innmelder med status.
4.3.7	Løse mindre alvorlige hendelser (Nivå C)	<ul style="list-style-type: none"> - Mindre alvorlige hendelser. Ingen krav til løsnings tid. - 98,5% av sakene skal besvares til innmelder innen 2 virkedager om at behandling er påbegynt - Når hendelsen er løst skal det gis en tilbakemelding til innmelder med status.
4.3.8	Løse svært alvorlige informasjonsfeil (Nivå 1)	<ul style="list-style-type: none"> - Svært alvorlige informasjonsfeil skal rettes innen 2 timer¹, innenfor åpningstid. - Når hendelsen er løst skal det gis en tilbakemelding til innmelder med status.
4.3.9	Løse alvorlige informasjonsfeil (Nivå 2)	<ul style="list-style-type: none"> - Alvorlige informasjonsfeil rettes snarest, og senest i løpet av neste virkedag¹. - Når hendelsen er løst skal det gis en tilbakemelding til innmelder med status.
4.3.10	Løse mindre alvorlige informasjonsfeil (Nivå 3)	<ul style="list-style-type: none"> - Mindre alvorlige informasjonsfeil rettes innen 5 virkedager¹. - Når hendelsen er løst skal det gis en tilbakemelding til innmelder med status.
4.3.11	Entur oppretter saker og sender e-post til kontaktperson hos TOGOPERATØR A- og B-saker meldes i tillegg på telefon.	<ul style="list-style-type: none"> - Entur oppretter saker og sender e-post til kontaktperson hos TOGOPERATØR i de tilfeller der TOGOPERATØR må utføre utbedringer på sin side. Dette gjelder eksempelvis utilgjengelighet på systemer hos TOGOPERATØR. - Status på saker blir fulgt opp kontinuerlig.
4.3.12	Andre henvendelser	Generelle henvendelser, spørsmål, endringsønsker og lignende har ingen krav til løsnings tid, men TOGOPERATØR får tilbakemelding på at saken er mottatt innen 2 virkedager med informasjon om forventet behandlingstid.

¹ Inkluderer ikke tiden det tar å distribuere rettelsen ut i alle kanaler.

UB
W

4.4 Kundesenter

Dette avsnittet beskriver Kundesenterets tjenestenivå.

Krav	Ytelse	Tjenestenivå
4.4.1	Åpningstid	Kundesenteret håndterer henvendelser på på e-post, chat og telefon i følgende tidsrom (ikke salg via chat): Support og innlands salg: Mandag - fredag: 07.00 - 23.00 Lørdag: 08.00 - 21.00 Søndag: 09.00 - 23.00 Utland er åpent hverdager 8:00 - 16:00, gruppesalg hverdager 8:30 - 16:00 Helligdager og høytider kan ha avvikende åpningstid.
4.4.2	Kunde- og saksbehandling	55% av telefonsamtalene besvares innen 120 sekunder. 90% i servicegrad - Målt i kunder som svarer 4 og 5 på hvor god service de opplevde på telefonen. E-post besvares innen 3 arbeidsdager.
4.4.3	Kompetanse	Personale som møter/ håndterer de reisende må ha tilstrekkelig kompetanse til å kunne gi god kundebehandling og service innen produkter, priser og teknisk support. Entur skal besørge nødvendig oppløring.

Tjenestenivået og kostnadene for å levere dette er sterkt knyttet til volum på henvendelser. Da TOGOPERATORs leveranser (kanaler og transportproduksjon) kan påvirke antall henvendelser kan ikke Entur garantere samme tjenestenivå dersom volumet øker vesentlig i forhold til nedenstående volum.

Type	Månedlig volum
Telefon	31 000
Chat	10 000
E-post	2 500
Gruppereiser	600

4.5 Betjent stasjonssalg

Dette avsnittet beskriver tjenestenivå for betjent salg på stasjon.

Krav	Ytelse	Tjenestenivå
4.5.1	Åpningstid	<p>Åpningstid varierer fra stasjon til stasjon. Ved avtaleinngåelse gjelder følgende for relevante stasjoner:</p> <p><u>Oslo S</u> Åpningstider medio august - juni: Mandag til fredag: 07:30 - 20:00 Lørdag til søndag/helligdager: 10.00 - 18:00</p> <p>Åpningstider medio juni - medio august: Mandag til fredag: 07:30-20:00 Lørdag til søndag: 07:45-18:00.</p> <p><u>Oslo Lufthavn</u> Mandag til fredag: 07:30 - 22:05 Lørdag: 10:00 - 16:45 Søndag: 10:00 - 22:05</p> <p><u>Bergen</u> Mandag til fredag: 06:45 - 19:15 Lørdag til søndag: 07:30 - 16:00</p> <p><u>Stavanger</u> Mandag til fredag: 06:40 - 17:25 Lørdag: 08:35 - 15:35 Søndag: 08:35 - 15:35</p> <p><u>Trondheim</u> Mandag til fredag: 07:00 - 19:10 Lørdag: 07:45 - 17:10 Søndag: 12:30 - 17:10</p> <p>Helligdager og høytider kan ha avvikende åpningstid.</p>
4.5.2	Kundetilfredshet	80 poeng av 100 mulige i resultat på anonyme kjøp eller andre undersøkelser.
4.5.3	Kompetanse	Personale som møter de reisende må ha tilstrekkelig kompetanse til å kunne gi god kundebehandling og service innen produkter, priser og teknisk support. Entur skal besørge nødvendig opplæring.

LB
 WNW

4.6 Kvalitetssikring av data

Entur skal løpende drive kvalitetssikring av TOGOPERATØRS dataleveranser for å sikre stabile tjenester. Dette avsnittet beskriver tidsrammer for kvalitetssikring.

Krav	Ytelse	Tjenestenivå
4.6.1	Pris inkl. kontoplan, garanti/refusjonsvilkår	Data som kun gjelder TOGOPERATØRS egne produkter i online kanaler som ikke er koblet til samarbeidspartnere (f.eks Ruter) skal være kvalitetssikret innen 7 dager. Dette gjelder ikke dynamiske priser/kampanjepriser til definert avgang. Data som gjelder felles produkter, samarbeidspartnere og/eller offline kanaler (f.eks automater) skal være kvalitetssikret innen 6 uker. Data knyttet til hovedprisendring 1. februar skal være innmeldt senest 15. november året for.
4.6.2	Produkter inkl. kontoplan, garanti/refusjonsvilkår	Data som kun gjelder TOGOPERATØRS egne produkter i online kanaler som ikke er koblet til samarbeidspartnere (f.eks Ruter) for online kanaler skal være kvalitetssikret innen 7 dager. Data som gjelder felles produkter, samarbeidspartnere og/eller offline kanaler (f.eks automater) skal være kvalitetssikret innen 6 uker.
4.6.3	Ruter	Entur skal ha kvalitetssikret innmeldte data innen 3 dager.
4.6.4	Transportvilkår	Entur skal ha kvalitetssikret innmeldte data innen 7 dager.

4.7 Salgsoppgjør

Dette avsnittet beskriver tjenestenivå knyttet til salgsoppgjør.

Krav	Ytelse	Tjenestenivå
4.7.1	Salgsdokumentasjon (avregning)	Salgsdokumentasjon utstedes ukentlig i elektronisk standardformat [forslag: xml], innen 3. virkedag i påfølgende uke. Avregningen og annen dokumentasjon skal oppfylle de krav som oppstilles til salgsdokumentasjon i bokføringsforskriften.
4.7.2	Salgsdata	Utarbeidelse og oversendelse av salgsdata til TOGOPERATØR. Leveres daglig i elektronisk standardformat [forslag: xml]. Avregningen og annen dokumentasjon skal oppfylle de krav som oppstilles til salgsdokumentasjon i bokføringsforskriften.
4.7.3	Utbetaling til TOGOPERATØR	Utbetaling av oppgjør i henhold til avregning gjøres ukentlig (utbetaling per 7 dager påfølgende uke).
4.7.4	Utenlandsk avregning	Avregning for utenlands skal gjøres 2 ganger pr måned.
4.7.5	Registrering salgstransaksjoner	Overvåkning av transaksjoner gjøres løpende (alle virkedager).
4.7.6	Inntektssikring	Sikring av oppgjør og oppgjørsdata gjøres alle virkedager.
4.7.7	Kontrollere oppgjør i betjente kanaler (inkludert mobil terminal)	Oppgjør kontrolleres og følges opp daglig (alle virkedager).
4.7.8	Betalingsløsninger	Oppfølging av fordring med avstemming og avviksoppfølging gjennomføres ukentlig.
4.7.9	Billetsamarbeidsavtaler og salgsagenter	Oppfølging av fordring og gjeld med avstemming og avviksoppfølging utføres ukentlig og månedlig.
4.7.10	Kontrollgebyr	Oppfølging av fordring utføres månedlig.

LS
W

5 Standardisert prisavslag

Kapittelet om standardisert prisavslag får anvendelse fra det tidspunkt partene i felleskap avtaler. Mislighold reguleres av Avtalens punkt 7.

Dersom tjenestenivå for ytelsene ikke oppfylles skal TOGOPERATØR innrømmes standardisert prisavslag. Antall prikker beregnes og gjøres opp på månedlig basis. Prisavslaget avregnes mot neste månedlige vederlag.

5.1 Beregningskonsept

Prisavslaget størrelse beregnes ved hjelp av et system for prikkbelastning. Prikkbelastningen gjelder per gang det er avvik.

Beskrivelse	Frist oversittet	Dobbelt så lang tid	4 ganger så lang tid	8 ganger så lang tid	Mer enn 8 ganger så lang tid
Reaksjonstid Kritisk feil (4.3.5)	2 prikker	3 prikker	4 prikker	6 prikker	8 prikker
Reaksjonstid Alvorlig feil (4.3.6)	1 prikk	2 prikker	3 prikker	4 prikker	6 prikker
Løsningstid Kritisk feil (Nivå A) (4.3.5)	2 prikker	4 prikker	6 prikker	8 prikker	10 prikker
Løsningstid Alvorlig feil (Nivå B) (4.3.6)	1 prikk	2 prikker	4 prikker	6 prikker	8 prikker
Kvalitetssikring av data (4.6)	1 prikk	1 prikk	1 prikk	2 prikker	2 prikker
Salgsoppgjør (4.7.2)	1 prikk	1 prikk	1 prikk	2 prikker	2 prikker

Beskrivelse	Pr 1,5% under mål
Brukerstøttehenvendelse er besvart (4.3.1 og 4.3.2)	1 prikk
Reaksjonstid Mindre alvorlig feil (4.3.7)	1 prikk

Beskrivelse	Frist oversittet	4 ganger så lang tid	Ikke rettet eller oppdaget før etter togavgang
Svært alvorlige informasjonsfeil (Nivå 1) (4.3.8)	1 prikk	2 prikker	2 prikker
Alvorlige informasjonsfeil (Nivå 2) (4.3.9)	1 prikk	1 prikk	1 prikk

Beskrivelse	Pr 0,1 % under mål
Tilgjengelighet til produksjonsmiljøer og Enturs kanaler (4.1.1)	
- API og baksystemer for reiseinformasjon, billettering og betaling	3 prikker
- API og baksystemer for øvrige tjenester	1 prikk
- Automater og validatorer ¹⁾	1 prikk
- Betjent stasjonssalg ¹⁾	1 prikk
- Enturs øvrige kanaler ¹⁾	1 prikk
Tilgjengelighet til test- og utviklingsmiljøer (4.2.1 og 4.2.2)	1 prikk

¹⁾ Dersom tilgjengelighet er redusert på grunn av nedetid i API eller baksystem belastes det ikke prikker for kanal i tillegg til prikker for underliggende årsak.

Beskrivelse	
Kundesenter – besvarte anrop (4.4.2)	2 prikker pr 5 %-poeng under mål.
Kundesenter – servicegrad (4.4.2)	2 prikker pr 2 %-poeng under mål.

Beregning av refusjoner ut fra prikkbelastninger:

Prikker		Reduksjon i neste månedlige vederlag
Fra	Til	
1	4	Ingen reduksjon
5 og oppover		-0,065% pr prikk i intervallet

5.2 Unntak

Entur er ansvarlig for å levere definert tjenestenivå med mindre det kan dokumenteres at årsaken til avvik skyldes hendelser som Entur ikke er ansvarlig for.

LB
LMA

Avtale om formidling av billetter og leveranse av salgs- og billetteringsløsninger

BILAG 6

Databehandleravtale for behandling av personopplysninger

1 Partsforhold

Denne avtale er inngått mellom Entur AS som databehandler, heretter betegnet Entur, og TOGOPERATØR AS som behandlingsansvarlig, heretter betegnet TOGOPERATØR.

2 Avtalens hensikt

Avtalens hensikt er å regulere rettigheter og plikter etter Lov av 14. april 2000 nr. 31 om behandling av personopplysninger (personopplysningsloven) og forskrift av 15. desember 2000 nr. 1265 (personopplysningsforskriften), og annet regelverk som senere erstatter eller supplerer disse reglene. Avtalen skal sikre at personopplysninger som Entur behandler på vegne av TOGOPERATØR ikke brukes urettmessig eller kommer uberettigede i hende.

Avtalen regulerer Enturs bruk av personopplysninger på vegne av TOGOPERATØR i forbindelse med at Entur leverer salgs- og billetteringstjenester i overensstemmelse med det som fremgår av avtale om leveranse av salgs- og billetteringsløsninger mellom partene til TOGOPERATØR ("Tjenesteavtalen"), herunder innsamling, registrering, sammenstilling, lagring, utlevering eller kombinasjoner av disse.

Databehandleravtalen er en del av Tjenesteavtalen mellom partene for bruk av salgssystemene.

3 Formålet med behandlingen og roller

Som ledd i Jernbanereformen (jf. Meld.St. 27 (2014-2015) På rett spor - Reform av jernbanesektoren), skal salgs- og billetteringsfunksjonen skilles ut fra TOGOPERATØR og legges i eget selskap, Entur. Enturs formål er blant annet å drifte jernbanesektorens felles salgs- og billetteringssystemer, inkludert fagsystemer for billettering, avregning mellom togoperatørene og øvrig kollektivtrafikk, samt salgskanaler mot reiseoperatørenes kunder.

Entur skal på denne bakgrunn være TOGOPERATØRs databehandler i forbindelse med levering av salgs- og billetteringstjenester til TOGOPERATØR.

Entur er databehandler for:

- Personopplysninger som behandles på vegne av TOGOPERATØR som ledd i gjennomføring av Tjenesteavtalen
- Behandling av personopplysninger til TOGOPERATØRs kundesupport
- Personopplysninger som behandles ved bruk av grensesnitt i løsningen for utveksling av autorisasjonsinformasjon mellom TOGOPERATØR og Entur.

TOGOPERATØR er behandlingsansvarlig for:

- Personopplysninger som behandles i Enturs systemer på vegne av TOGOPERATØR, herunder personopplysninger i TOGOPERATØRs kundeoppfølgingssystem.

TOGOPERATØR inestår for å ha rettslig grunnlag etter gjeldende regelverk for bruken av disse

LB
WMA

personopplysningene, jf. personopplysningsloven (§§ 8, 8 a), 9 a) og 11 og tilsvarende regler som senere erstatter eller supplerer disse bestemmelsene. Som behandlingsansvarlig skal TOGOPERATØR ivareta lovbestemte plikter, herunder eventuelle meldeplikt og konsesjonsplikt.

4 Vedlegg

Som vedlegg til denne avtalen skal det utarbeides og ajourholdes en oversikt over de data Entur behandler på vegne av TOGOPERATØR. Der skal det fremgå om de inneholder personopplysninger, samt særlige krav til behandlingen.

TOGOPERATØR kan som behandlingsansvarlig sette særlige krav til Enturs behandling av personopplysningene og skal følge opp at det kan dokumenteres at disse krav oppfylles. Slike krav skal fremgå av vedlegget til databehandleravtalen.

TOGOPERATØR skal utarbeide og vedlikeholde vedlegget til databehandleravtalen. Entur plikter å bistå TOGOPERATØR med å utarbeide og vedlikeholde dette vedlegget. Vedlegget er et dynamisk dokument som oppdateres når det skjer endringer, og signeres av de hos Entur og TOGOPERATØR som har det operative ansvaret etter Tjenesteavtalen.

5 Bruk av underleverandører

Dersom Entur i sin rolle som TOGOPERATØRs databehandler benytter seg av underleverandør eller andre som ikke normalt er ansatt hos Entur skal dette avtales skriftlig med TOGOPERATØR før behandlingen av personopplysninger starter.

Alle som på vegne av Entur utfører oppdrag der bruk av de aktuelle personopplysningene inngår, skal være kjent med Enturs avtalemessige og lovmessige forpliktelser og skal ved skriftlig databehandleravtale være pålagt å oppfylle vilkårene etter disse. Entur er overfor TOGOPERATØR ansvarlig for at underleverandører utfører sine oppgaver i overensstemmelse med denne avtalen og gjeldende norsk rett til enhver tid, jf. blant annet personopplysningslovens § 29, de krav som vil bli gjeldende i medhold av personvernforordningen Artikkel 28, og de krav TOGOPERATØR har satt for de aktuelle tjenestene.

6 Krav til informasjonssikkerhet

Entur er forpliktet til å ivareta det ansvar for informasjonssikkerhet som tilligger databehandler etter gjeldende norsk rett til enhver tid, herunder personopplysningslovens §§ 13 – 15 og personopplysningsforskriften kap. 2 og slike krav som vil bli gjeldende i medhold av personvernforordningen Artikkel 32. Informasjonssikkerhet omfatter blant annet:

- Sikring av konfidensialitet; beskyttelse mot at uvedkommende får innsyn i opplysningene
- Sikring av integritet; beskyttelse mot utilsiktet endring av opplysningene
- Sikring av tilgjengelighet; sørge for at tilstrekkelige og relevante opplysninger er til stede
- Sikring av robusthet; sørge for at tilstrekkelige tiltak er på plass for å sikre tilstrekkelige

responstid, oppetid og for å minske effekten av feil som kan oppstå.

Som databehandler skal Entur følge de rutiner og instruksjoner for behandlingen som TOGOPERATØR til enhver tid har bestemt skal gjelde for Enturs behandling av personopplysninger på TOGOPERATØR's vegne, og skal ikke behandle personopplysninger på annen måte enn det som fremgår av denne databehandleravtalen. Entur plikter for øvrig å etterkomme krav til databehandlingen, herunder informasjonssikkerhet, som ellers følger av relevante lover og forskrifter. Databehandlingen vil i tillegg utføres i henhold til gjeldende systemdokumentasjon og øvrige rutinebeskrivelser for tjenestene.

Entur kan ikke gjøre vesentlige endringer i sine informasjonssikkerhetstiltak uten at TOGOPERATØR er informert og har godkjent endringen. Hvis de aktuelle tjenestene nødvendiggjør tilleggskrav til sikkerhet, skal det før tjenestene besluttes lagt inn, avklares mellom Entur og TOGOPERATØR om ytterligere sikkerhetstiltak som tilfredsstiller disse kravene kan dekkes.

Entur skal ha definert sikkerhetsmål, sikkerhetsstrategi og sikkerhetsorganisering og ansvar i samsvar med de rettslige krav som nevnt i punkt 2 ovenfor, samt påse at dette følges opp med internkontroll. Entur plikter å gi TOGOPERATØR tilgang til sin sikkerhetsdokumentasjon, og bistå slik at TOGOPERATØR kan ivareta sitt eget ansvar etter lov og forskrift. Entur skal dokumentere rutiner og andre tiltak for å oppfylle disse kravene. Dokumentasjon for Enturs oppfyllelse av sine forpliktelser etter dette punktet skal på forespørsel være tilgjengelig for TOGOPERATØR, Datatilsynet og Personvernemnda.

Entur har taushetsplikt om dokumentasjon og personopplysninger som Entur får tilgang til i henhold til denne avtalen. Entur skal påse at alle involverte er orientert om taushetsplikten og iverksette slike tiltak som følger av personopplysningsforskriften § 2-11 og tilsvarende regler som senere erstatter eller supplerer disse bestemmelsene og avtalen for øvrig. Taushetsplikten gjelder også etter avtalens opphør.

Entur skal sikre at all behandling av personopplysninger som er omfattet av denne avtalen utføres i samsvar med akseptabelt risikonivå definert av TOGOPERATØR. Som en del av dette skal Entur legge fram risikovurderinger av egen og eventuelle underleverandørers sikkerhet.

Entur skal bistå TOGOPERATØR i å utrede eventuelle personvernkonsekvenser (konsekvensanalyse) og å gjennomføre en konsekvensanalyse i henhold til gjeldende norsk rett.

Entur kan ikke overføre personopplysninger til land utenfor EØS-området eller til internasjonale organisasjoner uten at dette er avtalt skriftlig med TOGOPERATØR på forhånd.

7 Sikkerhetsbrudd og avvikshåndtering

Entur skal ha klare rutiner for logging av sikkerhetsbrudd og avvik i systemer som brukes til å behandle personopplysninger, og som er omfattet av denne avtalen. Dersom det avdekkes feil eller avvik, skal Entur uten ugrunnet opphold varsle TOGOPERATØR om dette. Entur skal i slike tilfeller straks igangsette tiltak for å minimere mulig skade for TOGOPERATØR, samt tiltak for å unngå at liknende hendelser kan inntreffe på nytt.

Entur plikter å melde avvik, jf. personopplysningsforskriftens § 2-6 og tilsvarende regler som senere erstatter eller supplerer disse bestemmelsene til TOGOPERATØR. Avviksmelding skal som minimum:

UB
LW

(a) beskrive sikkerhetsbruddet, herunder, hvis mulig, kategoriene og det omtrentlige antall berørte registrerte, samt kategoriene og det omtrentlige antall personopplysninger som er berørt av avviket; (b) angi navn på og kontaktopplysninger for personvernombud eller andre kontaktpunkt, hvor ytterligere opplysninger kan innhentes; (c) beskrive de sannsynlige konsekvenser av bruddet på informasjonssikkerhet; (d) beskrive de tiltak som er truffet eller som er foreslått truffet for å håndtere bruddet på informasjonssikkerhet, herunder eventuelle tiltak for å begrense de mulige skadevirkningene.

TOGOPERATØR har ansvaret for at avviksmelding sendes Datatilsynet.

8 Krav fra enkeltpersoner

Entur skal gjennom passende tekniske og organisatoriske tiltak bistå TOGOPERATØR med å etterkomme krav fra enkeltpersoner, herunder de registrerte. Dette gjelder også krav om sletting av personopplysninger.

9 Innsyn og sikkerhetsrevisjoner

TOGOPERATØR kan til enhver tid kreve innsyn i Enturs behandling av personopplysninger. Retten til innsyn gjelder alle tekniske, organisatoriske og administrative forhold som er relevante for sikkerheten i tjenesten som leveres.

Det skal gjennomføres årlig sikkerhetsrevisjoner av løsningene. TOGOPERATØR kan be om utlevering av de sikkerhetsrevisjoner som viser hvordan løsningene håndterer TOGOPERATØRs data.

Dokumentasjon for Enturs oppfyllelse av sine forpliktelser etter gjeldende regelverk, herunder slike krav som vil gjelde i medhold av personvernforordningen Artikkel 28, skal gjøres tilgjengelig for TOGOPERATØR, Datatilsynet og Personvernemnda.

10 Avtalens varighet

Denne avtalen trer i kraft samtidig med Tjenesteavtalen. Avtalen varer så lenge Entur behandler personopplysninger på vegne av TOGOPERATØR i henhold til Tjenesteavtalen.

Ved brudd på denne avtalen eller personopplysningsloven med forskrift kan TOGOPERATØR pålegge Entur å stoppe den videre behandlingen av opplysningene med øyeblikkelig virkning.

11 Opphør

Ved opphør av denne avtalen plikter databehandleren å slette eller tilbakelevere alle personopplysninger som er mottatt på vegne av TOGOPERATØR og som omfattes av denne avtalen. TOGOPERATØR gis rett til å velge om det skal foretas sletting eller tilbakelevering.

I den utstrekning TOGOPERATØR velger at sletting skal skje, skal Entur slette eller forsvarlig

destruere alle elektroniske og ikke-elektroniske data uavhengig av lagringsmedium som inneholder opplysninger som omfattes av avtalen. Eventuelle sikkerhetskopier skal også slettes. Dette gjelder med mindre annet følger av annen ufravikelig lovgivning.

Databehandleren skal skriftlig dokumentere at tilbakelevering, sletting og/eller destruksjon er foretatt i henhold til avtalen innen rimelig tid etter avtalens opphør.

12 Meddelelser

Meddelelser etter denne avtalen skal sendes skriftlig til partenes utpekte kontaktpersoner etter Tjenesteavtalen.

13 Lovvalg og verneting

Partenes rettigheter og plikter etter denne avtalen bestemmes i sin helhet av norsk rett.

Eventuelle tvister som springer ut av denne avtalen skal behandles ved de ordinære domstoler. Oslo tingrett vedtas som verneting.

Vedlegg

Oversikt over data Entur behandler på vegne av TOGOPERATØR



Avtale om formidling av billetter og leveranse av salgs- og billetteringsløsninger

BILAG 7

Samhandling og endringshåndtering

Innhold

1	Innledning.....	3
2	Felles endringer.....	3
2.1	Endringsråd.....	3
2.2	Prioriteringer og beslutninger	4
2.3	Innmelding av endringsbehov	5
2.4	Utførelse av endringer.....	6
3	Operatørspesifikke endringer (valgfrie tjenester)	9
3.1	Spesifiserte oppdrag.....	9
3.2	Styring av kapasitet	9
3.3	Innmelding av bestillinger for endringer og ny funksjonalitet.....	10
3.4	Utførelse av utredninger og endringer.....	10
3.5	Forvaltning og support.....	11
4	Avvikshåndtering og eskalering.....	12

UB
LAR

1 Innledning

Samferdselsdepartementet ved Jernbanedirektoratet er premissgiver for Entur. Samferdselsdepartementet har tversgående kontakt på departements- og direktoratnivå for å sikre bruk av løsningen og koordinering av utviklingen av billettering innen kollektivtransport i Norge.

Entur tilbyr to måter for gjennomføring av endringer i systemer, kilder og kanaler. Den ene måten dekker de endringer som er knyttet til forbedring og utvikling for å støtte det mandat som er definert for Entur og som støtter felles behov som oppdragsgiverne til Entur måtte ha (kalt "Felles endringer"). Hvordan prioriteringen av endringsbehov håndteres for denne måten er beskrevet nærmere i kapittel 2 Felles endringer. Endringer som aksepteres inn på denne måten er finansiert av alle oppdragsgiverne i fellesskap og mandat for forvaltning av disse midler er gitt til Entur.

Den andre måten for gjennomføring av endringer er ment for behov hos den enkelte oppdragsgiver hvor endringene er av en slik karakter at de ikke ville blitt prioritert høyt nok til at oppdragsgiver får leveranser så raskt som ønsket. Kapasiteten på denne måten for gjennomføring av endringer styres i all hovedsak av oppdragsgiver selv og er beskrevet nærmere i kapittel 3 Operatorspesifikke endringer, og innebærer bestilling av valgfrie tjenester beskrevet i bilag 1.

2 Felles endringer

Dette avsnitt beskriver operativ håndtering av endringsbehov som finansieres av alle oppdragsgiverne, som er dekket over det løpende vederlaget.

2.1 Endringsråd

Endringsrådet er forum for endringsønsker og vurderinger av nye versjoner som støtter det mandat som er definert for Entur og felles behov som oppdragsgiverne til Entur måtte ha. Endringsrådet er rådgivende overfor Entur i deres prioriteringer og beslutninger, og møtes ved behov. Endringsrådet er ikke involvert for endringer som beskrives i kapittel 4 av endringer og ny funksjonalitet.

Alle oppdragsgiverne har i utgangspunktet rett til å møte i endringsrådet. Entur skal utarbeide og tilgjengeliggjøre agenda og innkalling til endringsrådet.

Entur fører møtereferat fra endringsrådet som tilgjengeliggjøres for alle deltakerne.

Entur er ansvarlig for å utarbeide et planverk for plattformen. Det skal utarbeides en årsplan med alle kjente aktiviteter, samt et budsjett for versjoner og planlagt videreutvikling.

Entur har ansvaret for at det utarbeides planverk for fastsetting av produksjonsdatoer for endringsreleaser og nye versjoner.

2.2 Prioriteringer og beslutninger

Entur skal ivareta oppdragsgivernes interesser på en mest mulig balansert måte og har ansvaret for å prioritere dersom flere oppdragsgiveres ønsker står mot hverandre.

Entur sine prioriteringer skal skje ut fra en helhetsvurdering, hvor blant annet fordeler og eventuelle ulemper for hver oppdragsgiver skal tillegges behørig vekt.

Entur skal videre ta hensyn til den enkelte oppdragsgivers behov for videreutvikling, produksjonssetting og perioder med behov for stabilitet i løsningen. Entur skal også gjøre en balansert vurdering av endringer finansiert av en oppdragsgiver og sentralt finansierte endringer.

Prioriteringene skal ta utgangspunkt i følgende perspektiver:

- Sluttkunde: Fordel for de reisende (reduere ulemper eller forbedrer opplevelsen)
- Operatør: Effektivisering og forbedring av prosesser, muliggjøring av nye tjenester og produkter etc
- Leverandør: Effektivisering og forbedring av prosesser hos Entur
- Myndigheter: Realisering av sektorpolitiske mål

Det er de endringene som gir størst effekt, og dermed er rasjonelt for jernbanesektoren, som skal prioriteres.

Kilder for å identifisere behov for endringer vil ofte være i møte med den reisende via for eksempel ombordpersonale, personale stasjonsalg, personale på kundesenter og personale på servicesenter.

Kapasiteten for endringer og ny funksjonalitet som omfattes av dette er styrt av det beløp som årlig avsettes for dette formål.

Er TOGOPERATØR uenig i Enturs prioriteringer kan forholdet bringes inn for Jernbanedirektoratet. Jernbanedirektoratet vil arbeide for å finne en minnelig løsning i saken. At forholdet tas opp med Jernbanedirektoratet innskrenker ikke TOGOPERATØRS klageadgang etter jernbaneforskriften § 11-2 jf. kap. 4.

UB
LAW

2.3 Innmelding av endringsbehov

Servicedesk er førstelinje for alle saker om endringsbehov. Innmelding av saker som gjelder feilrettinger håndteres i hendelsesprosessen

Krav	Område	Beskrivelse
2.3.1	Innmelding av endringer til endring@entur.org	Åpningstid alle virkedager 08:00 -16:00 <ul style="list-style-type: none">- Endringsønske legges automatisk inn i liste over innkommende endringsønskersiden siste møte i endringsrådet.- Entur utarbeider og tilgjengeliggjør agenda med oversikt over innkomne endringsønskersiden siste møte og sender ut innkalling til deltagere i endringsrådet.- Alle innkomne endringsønsker, ikke prioriterte endringsønsker og prioriterte endringsønsker er til enhver tid tilgjengelig på OperatørPortal
2.3.2	Prioritering av endringer	Entur er til enhver tid ansvarlig for å ivareta oppdragsgiverens interesser på en mest mulig balansert måte. <ul style="list-style-type: none">- Endringsrådet møtes regelmessig og minimum 2 ganger per år. Endringsrådet gjør en vurdering av innkommende endringsønsker siden siste møte, listen over ikke prioriterte endringsønsker og endringsønsker som allerede ligger i kø for realisering, og identifiserer hvilke som er de viktigste og legger dem i kø for realisering i prioritert rekkefølge.- TOGOPERATØR sørger for at egne saker dokumenteres i tilstrekkelig grad slik at de kan behandles og sørger for at saker blir presentert i endringsrådet.- Innen 3 arbeidsdager etter foretningrådets innstilling foreligger skal Entur informere berørte parter dersom den foreslåtte prioritering fravikes.

2.4 Utførelse av endringer

Dette avsnitt beskriver utførelse av endringer og ny funksjonalitet. Prioriterte saker påbegynnes med å avdekke behov og krav i samhandling med interessenter (for eksempel ansatte hos TOGOPERATØR som bruker løsningene som blir berørt, den reisende, spesialister på området hos TOGOPERATØR osv.) og krav knyttet til den enkelte endring prioriteres opp mot krav i andre prioriterte endringer. De behov og krav som til enhver tid har høyest prioritet er kandidater til neste release.

Endringer som utføres utenfor ordinær release er kjennetegnet av lav kompleksitet med høy nytte, eller at endringen ikke kan utsettes til en ordinær release.

Det er hensyntatt at endringsløpet knyttet til de planlagte releasene krever prosesser og prioritering også på TOGOPERATØRS side. Det gjør at det er et stort behov for forutsigbarhet og transparens i både tidsløpet og prioriteringsprosessen.

Krav	Område	Beskrivelse
2.4.1	Dokumentasjon av releaseprosessen	Entur vil tikettelegge for samarbeid og mulighet for samordning av endringsbehov på tvers av oppdragsgivere. - Prosessen for prioritering av saker er dokumentert på OperatørPortal
2.4.2	Årsplan	Entur ønsker så smidig utviklingsprosess som mulig, uten at det går utover sikker og stabil drift. Det legges derfor opp til ulike endringsregimer tilpasset tjenestens/komponentens egenart og TOGOPERATØR behov. Det søkes i størst mulig grad å synkronisere endringer som berører flere komponenter. Endringer i sentrale felleskomponenter/fellestjenester med høy kompleksitet og kritikalitet søkes utført samlet. - Entur skal til enhver tid holde Årsplan oppdatert med oversikt over planlagte releaser 12 måneder frem i tid. - Avvik fra planlagte releasedatoer skal meldes i god tid, og innen 7 dager for planlagt produksjonssetting i den grad avviket har negative konsekvenser for TOGOPERATØR. - Innholdet i hver release er styrt av den til enhver tid gjeldende prioritet for behov og krav knyttet til prioriterte endringer. Endringer i kanaler og tjenester med lavere kompleksitet søkes utført så raskt som mulig.

Lb
WAN

2.4.3	Forberede kravprosess	<p>Behandling av saken startes og behandlingsstatus etableres. Behandlingsstatus omfatter informasjon om:</p> <ul style="list-style-type: none"> - at saken er tildelt en saksbehandler (Sak tildeles saksbehandler når det ikke er andre saker med høyere prioritet som ikke er påbegynt behandling). - Saksbehandler er ansvarlig for at det innen 5 virkedager fremmes en plan for kravprosessen med et forslag til interessenter som foreslås som deltagere i kravarbeidet. - Når det er kommet til en enighet mellom TOGOPERATØR og Entur om en plan inklusive hvilke interessenter som må stilles til rådighet fra TOGOPERATØR, skal Entur gjennomføre kravprosessen i henhold til denne plan. Kravprosess gjøres i tett samhandling med deltagere fra de oppdragsgivere som er identifiserte som interessenter til endringen. Fremdriften på kravprosessen vil påvirkes av tilgang på relevant personell hos den enkelte oppdragsgiver.
2.4.4	Gjennomføring av kravprosess	<p>Gjennomføring av kravprosess for å avdekke de egentlige behovene og konstruere krav i samarbeid med TOGOPERATØR</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kravprosessen består av en behovsfase som danner grunnlag for kravarbeidet. Krav konstrueres deretter ved samhandling mellom TOGOPERATØR, utviklere, testleder og designere. Krav beskrives og grupperes i deler som hører naturlig sammen. - Entur skal ha tilstrekkelig kompetanse på kravprosesser for å avdekke viktige behov og konstruere krav i tett samhandling mellom de som leverer løsningene og de som har behovet og/eller blir påvirket av endringene som de nye løsningene medfører. Hvilke deler av etablert kravprosess som benyttes for den enkelte endring vil foreslås av Entur i samråd med TOGOPERATØR. <p>Med krav menes skisser, figurer, illustrasjoner, brukerhistorier etc. som viser/beskriver hva som ønskes.</p>
2.4.5	Frist for at krav / features skal komme med inn i den enkelte release	<p>Entur vil i Årsplan angi de frister som gjelder for at ferdig utarbeidede krav / features skal kunne komme med i den enkelte release. Det gjelder også fristene for endringer som får egen release.</p>
2.4.6	Oversikt over innhold i neste release	<p>Endelig beslutning og bestilling til hvilke krav / features som skal inkluderes i en release</p> <ul style="list-style-type: none"> - Entur vil gi tilbakemelding til innmelder av saken om hvilken prioritet de enkelte krav / features som er knyttet til en sak har. - Oversikt over hvilke krav / features som er høyest prioritert og som er kandidater for å komme med i førstkommande release dokumenteres på OperatorPortal. (Hvor mange krav / features som kommer med i en release er styrt av tilgjengelig kapasitet og kompleksiteten til krav / features med høyere prioritet). - Oversikt over samtlige innspill til en release vil bli lagt tilgjengelig på OperatorPortal.

2.4.7	Endelig beslutning og bestilling av endringer utenfor release	Entur håndterer løpende endringsbehov utenfor release. Det legges til grunn samme håndtering som om endringen leveres i en release. Utover dette er det også tilleggskrav for at endringer skal leveres utenfor release. Blant annet må endringen haste samt ikke ha høy kompleksitet/risiko.
2.4.8	Løsningsdesign, utvikling, testing og prodsetting.	<p>Entur utfører detaljert løsningsdesign, utvikling, testing og prodsetting av prioriterte krav / features, i tett samhandling med TOGOPERATØR. Dette arbeidet starter ved at Entur tar kontakt med innmelder av saken og avtaler:</p> <ul style="list-style-type: none"> - finansiering, - videre håndtering av endringssaken og avtale grad av involvering som er nødvendig fra TOGOPERATØR for samhandling underveis i detaljering av løsning, og i testing og gjennomgang av løsning etter hvert som løsning detaljeres, først skisser som er enkle å utarbeide, via litt mer avanserte skisser og/eller klikkbare prototyper, og helt til en kjørbær løsning som kan gjøres tilgjengelig for en avgrenset gruppe brukere, samt - avklaring av tidsfrister, og ønsket måldato for når de ulike grupper av krav (features) skal utføres og være klar til bruk i produksjon



3 Operatørspesifikke endringer (valgfrie tjenester)

Dette avsnittet beskriver hvilke muligheter TOGOPERATØR har for direkte leveranse av endringer og ny funksjonalitet (operatørspesifikke endringer) innenfor det kompetanse- og funksjonsområde som Entur til enhver tid tilbyr og som TOGOPERATØR dekker alle kostnader for, både selve endringen og forvaltning og drift av den. Bestilling av operatørspesifikke endringer innebærer bestilling av valgfrie tjenester som beskrevet i bilag 1.

Denne avtale danner grunnlaget for bestilling av operatørspesifikke endringer mellom Entur og TOGOPERATØR, og prisen for dette er regulert i bilag 8. Entur vil sørge for at en ved endringer av kapasitet har en personellsammensetting som er i stand til å levere avtalte fagområder som bestilt.

For alle endringer og ny funksjonalitet som TOGOPERATØR finansierer i sin helhet, vil TOGOPERATØR ha enerett til bruk av endringene eller den nye funksjonaliteten i tre år etter at det er tilgjengelig i produksjon. Etter 3 år står Entur fritt til å tilby det også til andre uten TOGOPERATØRs samtykke. Entur har eierskap til det som utvikles og/eller anskaffes men kan ikke la andre bruke det i treårsperioden uten TOGOPERATØRs samtykke.

Operatørspesifikke endringer kan ikke medføre ulempe for Enturs øvrige kunder. Endringer som berører felles løsningskomponenter må godkjennes og Entur har rett til å utforme ønskede endringer slik at de passer inn i porteføljens veikart.

Ved bestilling av operatørspesifikke endringer kan TOGOPERATØR velge mellom; 1) bestilling av konkrete og spesifiserte utviklingsoppgaver som prises eller 2) uttak av kapasitet som TOGOPERATØR styrer.

3.1 Spesifiserte oppdrag

For denne typen endringer har TOGOPERATØR utarbeidet spesifikasjon på ønsket utviklingsoppdrag. Entur priser oppdraget i samråd med underleverandører. Arbeid knyttet til utredning og estimering/prisfastsetting bekostes av TOGOPERATØR, og vil i mange tilfeller kreve involvering av TOGOPERATØR for å sikre korrekt forståelse av oppdraget. Endringene som bestilles skal ikke negativt påvirke andre oppdragsgivere eller medføre uheldig fragmentering av systemporteføljen.

3.2 Styring av kapasitet

For denne typen endringer er det TOGOPERATØR selv som bestemmer ønsket kapasitet, og derav selv styrer hva som skal gjøres og velger innbyrdes prioritering mellom egne saker, behov eller krav som ønskes løst så fremt det ligger innenfor det som naturlig hører innenfor Enturs portefølje og kompetanse. Endringene som gjennomføres skal ikke negativt påvirke andre oppdragsgivere eller medføre uheldig fragmentering av systemporteføljen.

3.3 Innmelding av bestillinger for endringer og ny funksjonalitet

Serviceesk er førstelinje for alle saker om endringsbehov. Innmelding av saker som gjelder feilrettinger håndteres i hendelsesprosessen.

Krav	Område	Beskrivelse
3.3.1	Innmelding av endringer til ending@entur.org	<ul style="list-style-type: none">- Åpningstid alle virkedager 08:00 -16:00- Behandling av saken startes og behandlingsstatus etableres. Behandlingsstatus omfatter informasjon om at saken er tildelt en saksbehandler.- Entur skal gi tilbakemelding om behandlingsstatus til innmelder innen 5 virkedager etter at sak er tildelt en saksbehandler.
3.3.2	Prioritering av endringer	<ul style="list-style-type: none">- Innenfor den avtalte kapasitet (som beskrevet i punkt 3.2) bestemmer TOGOPERATØR til enhver tid hva som skal leveres. Der det meldes inn flere saker enn tilgjengelig kapasitet bestemmer TOGOPERATØR hvilke av bestillingene som ønskes levert før andre bestillinger (prioritet).- For spesifiserte utviklingsoppgaver (som beskrevet i punkt 3.1) styres leveranseprioritet av Entur i samråd med TOGOPERATØR.

3.4 Utførelse av utredninger og endringer

Dette avsnitt beskriver utførelse av endringer og ny funksjonalitet. Prioriterte saker påbegynnes med å avdekke behov og krav i samhandling med interessenter (for eksempel ansatte hos TOGOPERATØR som bruker løsningene som blir berørt, den reisende, spesialister på området hos TOGOPERATØR osv.).

Krav	Område	Beskrivelse
3.4.1	Forberede kravprosess	<p>Gjennomføre kravprosess i tett samhandling med TOGOPERATØR. Fremdriften påvirkes av tilgang på relevant personell hos TOGOPERATØR.</p> <ul style="list-style-type: none">- Entur skal innen 5 virkedager foreslå en plan for kravprosessen med et forslag til interessenter som foreslås som deltagere i kravarbeidet (gjelder ikke ved bestilling av spesifiserte oppdrag).- Når det er kommet til en enighet til plan og deltagere mellom TOGOPERATØR og Entur, skal Entur gjennomføre kravprosessen i henhold til plan <p>Med krav menes skisser, figurer, illustrasjoner, brukerhistorier etc. som viser/beskriver hva som ønskes.</p>

LB
HAN

3.4.2	Gjennomføring av kravprosess for å avklare løsninger i samarbeid med kunde (Bestilling av utredning).	<p>Oppstart av behandling for sak med høyest prioritet påbegynnes normalt innen 20 virkedager etter bestilling av utredning.</p> <p>Entur vil ved oppstart av behandling ta kontakt med innmelder av saken og avtale:</p> <ul style="list-style-type: none"> - finansiering, - videre håndtering av endringssaken og avtale grad av involvering som er nødvendig fra TOGOPERATØR for samhandling underveis i detaljering av løsning og i testing av løsning etter hvert som løsning detaljeres, først skisser som er enkle å utarbeide, via litt mer avanserte skisser og/eller klikkbare prototyper, og helt til en kjørbar løsning som kan gjøres tilgjengelig for en avgrenset gruppe brukere, samt - avklaring av tidsfrister, og ønsket måldato for når de ulike grupper av krav (features) skal utføres og være - klar til bruk i produksjon <p>Fremdrift i henhold til plan forutsetter tilgang på personell fra TOGOPERATØR til deltagelse i kravarbeidet.</p>
3.4.3	Løsningsdesign, utvikling, testing og prodsetting basert på omforente krav	<p>Ved uttak av kapasitet velger TOGOPERATØR til enhver tid hvilke krav eller features som ønskes levert for andre. Hvor mange krav eller features som til enhver tid leveres i løpet av en periode på 2-4 uker er styrt av til enhver tid avtalt kapasitet. Optimal leveranseshastighet forutsetter at TOGOPERATØR stiller de ressursene som til enhver tid er avtalt, til rådighet for Entur.</p>

3.5 Forvaltning og support

Dette avsnitt beskriver det ansvar Entur tar for endringer og ny funksjonalitet som bestilles av TOGOPERATØR etter at endringen er produksjonssatt og godkjent av TOGOPERATØR. Vederlag knyttet til dette er regulert i bilag 8.

Krav	Område	Område
3.5.1	Drift, forvaltning og support.	Entur tar ansvar for drift, forvaltning og support (2. og 3. linje) av operatørspesifikke endringer og funksjonalitet. Dette godtgjøres særskilt etter avtale basert på endringens kompleksitet. Når de operatørspesifikke endringer blir tilgjengelige for øvrige oppdragsgivere blir drift, forvaltning og support inkludert i det generelle vederlaget.

4 Avvikshåndtering og eskalering

Dette avsnittet beskriver hvilken gjensidig avviksrutine og eskalering som skal legges til grunn hvis kravene i denne avtale ikke blir overholdt av en av partene.

Dersom det oppstår saker som ikke kan løses/lar seg løse, skal saken eskaleres slik som vist i matrisen nedenfor. Dette omfatter blant annet der en part ikke svarer på henvendelser, dersom hendelser og feil ikke påbegynnes eller lukkes i henhold til avtalens frister, eller for øvrig ikke overholder avtalens frister.

Det samme gjelder hvis det må antas ytterligere forsinkelser etter at første varsel er gitt.

Nivå	Billetselskap	Kunde	Kriterier
Nivå 3	Tjenesteansvarlig	Hendelsesansvarlig	Hendelser der responstid eller løsnings tid går utover det som er definert. Situasjoner der leveranser ikke er tilfredsstillende (kvalitet, ytelse, etc)
Nivå 2	Teknologidirektør	<Rolle TOGOPERATØR>	Opplevelse av manglende respons eller prioritet etter eskalering til nivå 3
Nivå 1	Administrerende direktør	<Rolle TOGOPERATØR>	Opplevelse av manglende respons eller prioritet etter eskalering til nivå 2 og sannsynlighet for skade på omdømme eller økonomi

UB
HN

Avtale om formidling av billetter og leveranse av salgs- og billetteringsløsninger

BILAG 8

Pris og prisbestemmelser for trafikpakke NORD

Innhold

1	Vederlag.....	3
1.1	Før trafikkstart (fase 1)	3
1.2	Ordinær drift.....	4
1.3	Øvrige prismekanismer.....	4
1.3.1	Betaling	4
1.3.2	Mobil Terminal	5
1.3.3	Salgsoppgjør – Mobil Terminal.....	5
1.3.4	Timerater	5
1.3.5	Operatørspesifikk utvikling og forvaltning	5
1.3.6	Opplæring.....	5
1.4	Reise.....	6
1.5	Viderefakturering.....	6
1.6	Prisjusteringer	6
1.7	Tilbakebetalinger.....	6
1.8	Merverdiavgift.....	6
2	Avregning, fakturering og betalingsbetingelser.....	7

UB
WIK

1 Vederlag

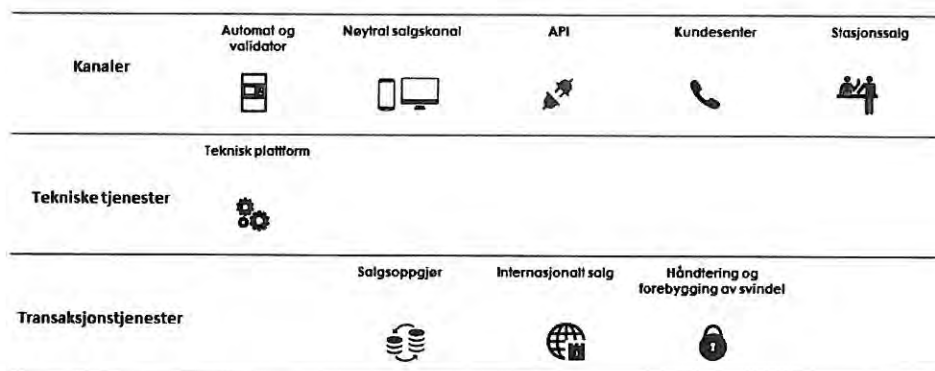
Vederlaget gjelder Enturs leveranser og produkter under trafikpakke Nord.
Alle priser er oppgitt i NOK og eks. mva.

En stor del av de obligatoriske tjenestene prises som én samlet leveranse. Enkelte obligatoriske tjenester vil ha en volumdrevet prismekanisme og tilleggstjenester prises etter forbruk (tid medgått).

Det legges opp til en utvikling av prismodellen over tid. Målet er at TOGOPERATØR skal få økt rom til å kunne påvirke sine kostnader.

1.1 Før trafikkstart (fase 1)

Fra avtaleinngåelse til dato for TOGOPERATØRs trafikkstart betales formidlingshonorar på TOGOPERATØRs omsetning for dekning av følgende elementer som inngår i tjenesten:



Honoraret på formidling av billetter vil være 10,293%. Grunnlaget for beregning av vederlag vil være TOGOPERATØRs totale omsetning som håndteres i Enturs salgssystemer (inklusive andre parter som kan nyttiggjøre seg denne avtalen, ref. Hovedavtalenes punkt 2).

Formidlingshonorar på omsetning dekker ikke TOGOPERATØRs oppstartskostnader knyttet til å tilpasse Enturs systemer med TOGOPERATØRs data (produkter, priser, betingelser, profil etc).

Slike oppstartskostnader faktureres etter medgått tid i henhold til punkt 1.3.4, 1.3.5 og 1.5.

1.2 Ordinær drift

Fra dato for TOGOPERATØRS trafikkstart betales lisens for dekning av følgende tjenester:

Kanaler	Automat og validator 	Neutrale salgskanal 	API 	Kundesenter 	Stasjonsalg
Tekniske tjenester	Teknisk plattform 				
Transaksjonstjenester	Hittegods 	Salgsoppgjør 	Internasjonalt salg 	Håndtering og forebygging av svindel 	

Ukentlig lisensvederlag utgjør 1 092 944 NOK ved oppstart. Ved oppstart/avslutning av kontrakt belastes lisens for antall operative dager i aktuell uke. I tabellen nedenfor fremgår det ukentlige lisensvederlaget i kontraktsperioden. I perioden frem til 2023 vil lisensen økes årlig, og fra og med 2023 vil lisensen holde seg på samme nivå. Alle prisene er oppgitt i 2018-tall, og vil justeres årlig basert på beskrivelse under punkt 1.6, første gang 1.1.2019.

	2019	2020	2021	2022	2023	2024 ->
LISENS	1 092 944	1 106 497	1 117 618	1 125 958	1 131 519	1 131 519

1.3 Øvrige prismekanismer

Følgende ytelser er ikke inkludert i formidlingshonorar eller lisens, og faktureres henhold til andre prismekanismer:

Tekniske tjenester	Betaling (transaksjonskost) 					
Transaksjonstjenester	Dataforvaltning (kvalitetssikring) (tid brukt) 					
Valgfrie tjenester	Oppfølging av operatør (tid brukt) 	Kundestøtte for operatørens salgskanal 	Operatørsesifikk utvikling og forvaltning (tid brukt) 	Dataforvaltning (produkt, pris, ruteplan, etc) (tid brukt) 	Mobile terminaler (klienter) (enhetspris) 	Oppgjør (Mobile Terminaler) (stykkpris)

1.3.1 Betaling

Betalingsformidling medfører utgifter i form av transaksjonsavgifter. Disse transaksjonsavgiftene blir fakturert TOGOPERATØR basert på andel av faktisk kostnad. Andel beregnes basert på TOGOPERATØRS omsetning uavhengig av salgskanal og faktisk benyttede betalingsmidler for denne omsetningen.

Ub
LW

1.3.2 Mobil Terminal

TOGOPERATØR leier Mobil Terminal av Entur for NOK 8.950 pr år pr sett.

Leieprisen inkluderer:

- maskin- og programvare (inkludert ett batteri pr enhet og eventuelle lisenser)
- standard bæreutrustning
- service og mindre reparasjoner

Leieprisen inkluderer ikke forbruksmateriell (som papir), bytte av batteri og reparasjon som følge av feil bruk og tap (ref. Bilag 4).

Tapte/ ødelagte enheter blir fakturert med NOK 8.000 for håndholdt enhet og NOK 5.000 for betalingsterminal.

1.3.3 Salgsoppgjør – Mobil Terminal

Salgsoppgjør faktureres per oppgjør. Oppgjør differensieres mht. om de omfatter «høy» eller «lav» retting. Lav retting er et standard oppgjør og høy retting er definert som oppgjør som oppfyller et eller flere av følgende kriterier:

- Post 300 og 800 Tekniske differanser f.eks. der konduktøren har deponert for mye penger
- Post 501 Manuelle annullerte billetter
- Post 725 Rekvisisjoner
- Kontantutlegg f.eks. konduktøren refunderer kontanter til den reisende pga. feil kaffeautomat

Oppgjør med lav retting faktureres med NOK 25,00

Oppgjør med høy retting faktureres med NOK 74,00

1.3.4 Timerater

Ytelser som faktureres etter medgått tid godtgjøres etter følgende timerater:

Personellkategori/tjenestekategori	Timepris
Brukerstøtte	
Dataforvaltning	
Arkitektur og løsningsutvikling	
Spesialist	

Timeratene dekker kun direkte lønnskostnader. Øvrige personalrelaterte kostnader er dekket av lisensvederlaget.

1.3.5 Operatørspesifikk utvikling og forvaltning

Operatørspesifikk utvikling, forvaltning og support bestilt av TOGOPERATØR skal bekostes TOGOPERATØR i sin helhet inntil løsningene blir tilgjengelig for øvrige oppdragsgivere. Vederlaget for utvikling og forvaltning avtales særskilt ved hver bestilling om utvikling.

1.3.6 Opplæring

Kurs inkludert forberedelse og materiell i TOGOPERATØRs lokaler koster:

Halv dag – 8.000 NOK

Hel dag – 15.000 NOK

1.4 Reise

Reise utenfor Oslo godtgjøres. Reise- og diettkostnader dekkes i henhold til Statens gjeldende satser.

Reisetid faktureres 50 % av ordinær timerate.

1.5 Viderefakturering

Operatørspesifikk utvikling kan innebære bruk av underleverandører og 3. parter. Slike utgifter blir viderefakturert uten påslag til TOGOPERATØR. TOGOPERATØR får informasjon om underleverandørs timepriser for utvikling som skal viderefaktureres igangsettes.

Viderefakturering kan også gjøres gjeldende for betaling for avtalte utgifter knyttet til tilpasninger i systemene, jf. punkt 1.3.5 og punkt 1.3.6.

1.6 Prisjusteringer

Alle priselementer prisjusteres hvert årsskifte, og første tidspunkt for regulering vil være 1.1.2019. Prisindeksen består av 50 prosent indeks for KPI-JAE pr. 15. oktober i foregående år, og 50 prosent av SSBs indeks for totale arbeidskraftkostnader for samferdselssektoren pr. 15. oktober i foregående år. Ordinær prisjustering beregnes med utgangspunkt i indeksene pr. 15. januar 2018.

1.7 Tilbakebetalinger

Ved reklamasjoner fra reisende skal TOGOPERATØREN uten hensyn til hva årsaken er dekke alle utbetalinger Entur gjør til kunden i tråd med vilkårene for reisen.

Gebyr for sniking som utstedes på Enturs system vil utbetales sammen med avregning til TOGOPERATØREN. For utstedt gebyr hvor det senere viser seg at gebyret ikke kan inndrives skal TOGOPERATØREN tilbakebetale til Entur ikke inndrevet beløp.

1.8 Merverdiavgift

Merverdiavgift tilkommer med den til enhver tid gjeldende sats. Pr. tiden er satsen på formidling av persontransport 10% innenlands. Formidling av persontransport til utlandet er fritatt fra merverdiavgift.

Valgfrie tjenester faktureres i henhold til merverdiavgiftssats for den enkelte tjeneste. Ordinær mva sats er 25%.

I den grad formidlingen skjer i utlandet, vil mva oppkreves i henhold til det enkelte lands regelverk.

UB
WNR

2 Avregning, fakturering og betalingsbetingelser

Entur utferdiger avregninger til TOGOPERATØREN for formidlingen av billetter, jf. bokføringsforskriftens § 5-2-1a (2). Avregningen utstedes ukentlig i elektronisk standardformat. Tilgodebeløp utbetales senest [7] virkedager etter avregning.

Reklamasjonsutbetalinger og andre utbetalinger Entur har hatt til kunder, samt gebyr for sniking som ikke lar seg innkreve, jf pkt. 1.8 kreves særskilt dekket av TOGOPERATØREN. Det utstedes eget salgsdokument for dette i elektronisk standardformat.

Entur fakturerer sine formidlingstjenester ukentlig. Øvrige valgfrie tjenester faktureres månedlig. Frist for betaling av tjenester settes til 7 dager etter fakturadato.

Avregningen og annen dokumentasjon skal oppfylle de krav som oppstilles til salgsdokumentasjon i bokføringsforskriften. Ved mislighold av betalingsforpliktelser etter denne avtalen har partene rett til å motregne mot andre krav etter denne avtalen.

Entur skal bidra til en mest mulig kostnadseffektiv håndtering av fakturering, og skal bidra til reduksjon av antall fakturaer.

Faktura skal merkes tydelig med ansvarssted: [Ansvarssted]

Fakturaadresse:
[Adresse]

Vederlag og utlegg faktureres og gjøres opp sammenfallende med oppgjør og utbetaling for billettomsætning til TOGOPERATØR.

Avtale om formidling av billetter og leveranse av salgs- og billetteringsløsninger

BILAG 9

Etiske krav

LB
WAV

1. Formålet med etiske krav

Formålet med Etiske Krav til er å sikre at Partene i alle ledd har ett bevisst og forpliktende forhold til de Etiske Krav og verdier. Med Partene menes her Partene og Partenes underleverandører. Kravene beskrevet nedenfor er en del av kontrakten.

2. Generelle menneskerettigheter

Partene skal sikre at egen virksomhet ikke direkte eller indirekte bryter grunnleggende menneskerettigheter, som nedfelt i FNs menneskerettighetserklæring. Partene skal arbeide for å forhindre at egen virksomhet kan medføre eller bidra til slike brudd.

3. Barnearbeid

Partene skal respektere og etterleve bestemmelsene om barnearbeid i FNs barnekonvensjon art. 32 samt ILO konvensjonene nr. 138 om minstealder og 182 om barnearbeid. Som en del av dette skal Partene ikke i strid med konvensjonen benytte arbeidere

- i skolepliktig alder eller som er under 15 år, eller
- under 18 år til nattarbeid eller arbeid som er fysisk farlig, og/eller helsefarlig.

4. Tvangsarbeid/slavearbeid

Partene skal overholde ILO konvensjonene nr 29 om tvangsarbeid og 105 om slavearbeid, bl.a. ved å sørge for at de ikke bidrar til tvangsarbeid, slavearbeid eller ufrivillig arbeid. Som en del av dette skal alle arbeidstakere være fri til å avslutte sitt arbeidsforhold hos Partene med rimelig oppsigelsestid.

5. Diskriminering mv.

Partene skal overholde ILO konvensjonene nr. 100 om likelønn og 111 om diskriminering, og FNs Kvinnediskrimineringskonvensjon, bl.a. ved å sørge for at det ikke forekommer usaklig eller ulovlig forskjellsbehandling på grunnlag av kjønn, rase, seksuell legning, politisk oppfatning eller annet grunnlag.

6. Arbeidstakeres rettigheter, lønns- og arbeidsvilkår

Partene skal overholde ILO konvensjonene nr. 87 om foreningsfrihet og 98 om kollektive forhandlinger og rett til kollektive forhandlinger. Som en del av dette skal Partene

- sikre og respektere nasjonale lover om arbeidstakeres rettigheter
- sikre og respektere lover om minstelønn
- sikre at hans ansatte eller innleide arbeidstakeres rettigheter oppfylles

Partene skal sikre og respektere regler om arbeidsvilkår, herunder

- krav til arbeidstid og arbeidsmiljø
- regler om akseptabelt lønnsnivå
- skal sikre at arbeidsmiljøet oppfyller lovpålagte krav med henblikk på bl.a. informasjon om helseserisiko for arbeidere
- krav om tilgang til sikkerhetsutstyr

Partene skal respektere arbeidstakere og tredjeparters personvern, og skal herunder ikke registrere eller overvåke disse uten at det er i overensstemmelse med det aktuelle lands lover.

7. Miljø

Der Partene driver potensielt miljøskadelig virksomhet, eller der en Part ellers krever det, skal Partene ha en offentlig tilgjengelig miljøpolicy.

Partene skal arbeide for å oppnå minst mulig negativ miljøpåvirkning av Partenes virksomhet, herunder kontinuerlig etterstrebe

- redusert energi- og ressursbruk
- reduksjon av eventuelle utslipp, eksempelvis ved deltagelse i relevante ordninger for resirkulering, pant etc. av leverandørens varer og innsatsfaktorer
- utvikling av mer miljøvennlige løsninger

8. Forretningsetikk

Partene skal overholde relevante regler og forskrifter på alle relevante områder, herunder innenfor områdene skatte- og avgiftsrett og konkurranselovgivning.

Partene skal aktivt og løpende arbeide mot utpresning, korrupsjon og hvitvasking. Som en del av dette skal hver av Partene

- dersom han mer enn 30 ansatte, og ellers der Leietaker krever det, ha en offentlig tilgjengelig policy mot korrupsjon, og sørge for undersøkelser av forhold der det er rimelig å anta at korrupsjon kan ha funnet sted
- ha utarbeidet regler om gaver til ansatte forretningsforbindelser etc. og etterleve disse
- overholde generelle krav til god forretningsskikk, ryddighet og etterrettelighet i gjennomføringen av Partens virksomhet
- overholde krav til habilitet, og rapportere om tilfeller av mulig inhabilitet, jf. punkt. 9.

9. Inspeksjoner og rapporter

Hver av Partene skal ha rett til å gjennomføre de inspeksjoner hos den annen Part og dennes underleverandører som er nødvendig for å sikre at Etske Krav gjennomføres.

Hver av Partene er pliktig til umiddelbart å rapportere til den annen Part brudd på Etske Krav som de oppdager i egen virksomhet eller hos underleverandører. Partene skal umiddelbart iverksette nødvendige aksjoner for å avhjelpe de aktuelle brudd i egen eller underleverandørers virksomhet.

10. Konsekvenser av brudd

En Parts brudd på Etske Krav vil anses som vesentlig mislighold, og vil kunne gi den annen Part rett til å heve Avtalen, jf. også kontraktens bestemmelser.

Trafikkavtale Trafikkpakke 2 Nord

- Fjerntog (FJ-tog) Trondheim S – Bodø
- Fjerntog (FJ-tog) Oslo S – Trondheim S
- Regiontog (R-tog) Rognan – Bodø
- Regiontog (R-tog) Lundamo/Melhus – Trondheim S – Steinkjer
- Regiontog (R-tog) Dombås – Åndalsnes
- Regiontog (R-tog) Heimdal – Trondheim S – Storlien
- Regiontog (R-tog) Hamar – Røros – Trondheim S

Vedlegg E-3 Avtale om ressurser og Kjøretøy til gjennomføring av Lokomotivførerutdanningen



LB
WM

Endringslogg

Versjon	Hva	Dato
1.0	Vedlegg E-3	28.06.2019

Innhold

1 Innledning	4
1.1 Bakgrunn	4
1.2 Roller og ansvar	4
1.3 Nærmere om undervisningen	5
2 Leverandørens rettigheter og plikter	5
2.1 Instruktører og sensorer	5
2.2 Kjøreledere	6
2.3 Gjennomføring av praksisperiode	6
2.4 Kjøretøy til skifteopplæring	7
2.5 Befaring av trekkraftkjøretøy.....	7
2.6 Studentenes sikkerhet	7
3 Oppdragsgivers rettigheter og plikter	8
3.1 Utarbeidelse av kursplan og tildeling av opplæring.....	8
3.2 Gjennomføring av pedagogisk grunnutdanning.....	8
4 Sikkerhet	8
5 Mislighold	9
5.1 Informasjonsplikt	9
5.2 Utbedring.....	9
5.3 Erstatning	9
6 Fakturering og betaling	9
7 Lojalitetsplikt, personopplysninger og taushetsplikt	10
8 Rettigheter til opplæringsmidler mv.	10
9 Forsikring	10
10 Tvisteløsning	11
10.1 Forhandlinger.....	11
10.2 Verneting.....	11
10.3 Lovvalg	11
11 Ikrafttredelse, varighet og reforhandling mv	11
12 Kontraktseksemplarer	11
Vedlegg 1 - Liste over godkjente instruktører og sensorer	13
Vedlegg 2 - Skifteopplæring	14
Vedlegg 3 - Liste over godkjente kjøreledere	15
Vedlegg 4 - Økonomisk kompensasjon	16

UB
WV

1 Innledning

1.1 Bakgrunn

Denne avtalen («Avtalen») er inngått mellom Jernbanedirektoratet ved Lokomotivførerutdanningen ved Norsk jernbaneskole («Oppdragsgiver») og <togselskap> («Leverandøren»). Avtalepartene betegnes i denne avtalen samlet som «Partene».

Avtalen består av følgende dokumenter (Avtaledokumentene):

Dette avtaledokumentet med kontraktsvilkår

- Vedlegg 1 Liste over godkjente instruktører og sensorer
- Vedlegg 2 Skifteopplæring
- Vedlegg 3 Liste over godkjente kjørelærere
- Vedlegg 4 Økonomisk kompensasjon

Oppdragsgiver gjennomfører opplæring for å utdanne Lokomotivførerkandidater. For å gjennomføre planlagt undervisning, er det behov for å leie inn godkjente instruktører, sensorer og kjørelærere samt ha tilgang til aktuelt togmateriell fra Leverandøren.

Denne avtalen gjelder leie av instruktører, sensorer og kjørelærere for undervisning som Oppdragsgiver er ansvarlig for. Avtalen gjelder også tilgang til togmateriell i undervisningen.

1.2 Roller og ansvar

Partene skal samarbeide og yte gjensidig bistand innenfor Oppdragsgivers og Leverandørens formål. Partene skal møtes for årlig dialog vedrørende Oppdragsgivers planlegging av opplæringstilbudet og Leverandørens behov for opplæring.

Leverandøren har fremføringsansvaret for all kjøring og skifting etter denne avtale når fremføringen foretas av Leverandørens personell. Oppdragsgiver og dens ansatte plikter til enhver tid å rette seg etter Leverandørens krav og instruksjoner knyttet til fremføring av tog. Oppdragsgiver plikter å utlevere all informasjon om undervisningen og studentene som Leverandøren trenger for å oppfylle sine forpliktelser etter jernbaneloven med forskrifter. Informasjon om studentene skal gis ut i tråd med de krav som følger av lov og forskrift.

Oppdragsgiver fastsetter opplæringens innhold i henhold til gjeldende studieplan.

Opplæring i henhold til denne avtalen skal utføres under ledelse av rektor av Lokomotivførerutdanningen og/eller den aktuelle fagansvarlig ved Lokomotivførerutdanningen.

Leverandøren skal ivareta de oppgaver som er beskrevet i Avtalen, i tråd med gjeldende mål og forutsetninger slik disse fremgår av Avtalen og Vedlegg til avtalen.

Leverandøren har arbeidsgiveransvar for egne ansatte som utfører oppdrag for Oppdragsgiver.

Leverandøren har ansvar for at gjeldende lover og forskrifter vedrørende HMS er oppfylt for Leverandørens ansatte bortsett for i lokaler som faller innunder bestemmelsen nedenfor.

Oppdragsgiver er ansvarlig for at arbeidsforholdene ved Oppdragsgivers lokaler på Grorud er i overensstemmelse med arbeidsmiljølovens bestemmelser og at personellet sikres et fullt forsvarlig arbeidsmiljø. Oppdragsgiver er videre ansvarlig for at forholdene er lagt til rette for at personellet får utført sitt arbeid.

Partene skal samarbeide for å sikre et fullt forsvarlig arbeidsmiljø.

Leverandøren er forpliktet til å holde Oppdragsgiver orientert om endringer (adresser, kontaktpersoner mv.) som har innvirkning på gjennomføringen av Avtalen.

Leverandøren skal sikre at personell som leies ut oppfyller kravene i Statsansatteloven § 12.

Leverandøren plikter å tegne yrkesskadeforsikring for personell som leies ut.

1.3 Nærmere om undervisningen

Undervisningen finner sted ved Oppdragsgivers lokaler på Grorud i Oslo, i og ved spor på aktuelle driftsbanegårder og stasjoner og i ordinær togtrafikk.

Undervisningstiden er normalt 6 klokke timer pr dag. I tillegg legger undervisningen til grunn 1 time for- eller etterarbeid til hver undervisningsdag slik at hver ordinær undervisningsdag er 7 timer. Noen undervisningsøkter vil kunne overstige normal undervisningstid.

Arbeidet vil bestå i:

- Klasseromsundervisning
- Forberedelser, retting, vurdering og sensorvirksomhet
- Praktisk opplæring
- Læremiddelutvikling etter avtale
- Veiledning av nye instruktører etter avtale
- Undervisning i og ved kjøretøy

2 Leverandørens rettigheter og plikter

2.1 Instruktører og sensorer

Leverandøren skal leie ut godkjente instruktører og sensorer til Oppdragsgiver. Instruktører og sensorer er personell som oppfyller kompetansekrav for å kunne undervise. Krav til faglig godkjente instruktører og sensorer fremgår av Lokomotivførerutdanningens til enhver tid gjeldende regelverk og kvalitetssikringssystem.

Leverandøren skal stille med førere som instruktører ved Lokomotivførerutdanningen. Forpliktelsen gjelder 3 % av Leverandørens totale antall godkjente førere. Instruktør skal også kunne være sensor innen sitt fagområde.

Leverandøren skal bidra med inntil 50 dager undervisning for hver instruktør. Fordeling av undervisningsdager for instruktører og sensorer avtales per år med Oppdragsgiver. Leverandøren plikter å stille med instruktører og sensorer til avtalte kurs. Leverandøren har ansvar for å ha tilstrekkelig kvalifisert personell tilgjengelig for å oppfylle denne avtale.

Instruktører skal i regi av Oppdragsgiver gjennomføre opplæring, delta på fagoppdateringer og samlinger som er nødvendige for å planlegge, gjennomføre og evaluere opplæringen.

Leverandøren dekker lønn- og personalkostnader for ansatte knyttet til opplæring, fagoppdateringer og samlinger hos Oppdragsgiver.

Partene skal ha en årlig felles gjennomgang av hvilket personell hos Leverandøren som tilfredsstillers Oppdragsgivers krav til kompetanse for undervisningspersonell og sensurering samt at disse har de nødvendige godkjenninger og sertifikater. Hvis Leverandøren er forhindret fra å levere i henhold til

denne avtale, utløses en dagsmulkt lik NOK 5.000,-. Krav om dagmulkt utelukker bruk av andre misligholdsbeføyelser som f.eks. erstatning og prisavslag. Oversikt over kvalifisert personell skal fremgå av «Vedlegg 1».

2.2 Kjørelærere

Leverandøren skal levere faglig godkjente kjørelærere til Oppdragsgiver for gjennomføring av utdanningens praktiske opplæring. Krav til faglige godkjente kjørelærere framgår av Lokomotivførerutdanningens til hver tid gjeldene regelverk og kravspesifikasjon for undervisningspersonell.

Leverandøren skal minimum ha 10 % av sine totale antall førere som godkjente kjørelærere. Leverandøren skal bidra med minimum en praksisperiode for hver kjørelærer etter gjeldende studieplan, bestående av minimum 20 dager. Studenten skal ha kjørelærer gjennom hele praksisperioden. Leverandøren skal så langt som det er mulig, stille med samme kjørelærer for studenten i hele praksisperioden.

Kjørelærer skal i regi av Oppdragsgiver gjennomføre opplæring, delta på fagoppdateringer og samlinger som er nødvendige for å planlegge, gjennomføre og evaluere opplæringen.

Leverandøren dekker lønn- og personalkostnader for ansatte knyttet til opplæring, fagoppdateringer og samlinger hos Oppdragsgiver.

Partene skal ha en årlig felles gjennomgang av hvilket personell hos Leverandøren som tilfredsstillter Oppdragsgivers krav til kompetanse for kjørelærere samt at disse har de nødvendige godkjenninger og sertifikater. Hvis Leverandøren er forhindret fra å levere i henhold til denne avtale, utløses en dagsmulkt lik NOK 2.000,-. Krav om dagmulkt utelukker bruk av andre misligholdsbeføyelser som f.eks. erstatning og prisavslag. Oversikt over kvalifisert personell skal fremgå av et oppdatert «Vedlegg 3».

2.3 Gjennomføring av praksisperiode

Leverandøren skal gi studentene tilgang til en turnus med praktisk øvelseskjøring, ledsaget av godkjent kjørelærer. Leverandøren har ansvar for at kjørelærere gjennomfører den turnus som er avtalt.

Gjennomføring av praksisperioden hos Leverandøren skal tilfredsstillte Lokomotivførerutdanningens til enhver tid gjeldende læreplan og opplæringsplan, og skal være av en slik varierende art at studenten gis best mulig læringsutbytte i forhold til kriterier beskrevet i lære- og opplæringsplan.

Leverandøren plikter å gjennomføre praktisk opplæring med studentene på eget kjøretøy i ordinær trafikk og innenfor kjørelærers turnus.

Undervisningstiden er i henhold til kjørelærerens turnus. I tillegg legges til grunn en halv time for- og etterarbeid til hver undervisningsdag. Leverandøren skal ved behov å gi Oppdragsgivers fagpersonell for oppfølging og veiledning tilgang til førerrom og andre undervisningsarenaer hos Leverandøren under gjennomføring av opplæring på Leverandørens kjøretøy.

Leverandøren skal gjøre kjørelærers turnus tilgjengelig for Oppdragsgiver senest 14 dager før den praktiske opplæringen starter, med angivelse av tidspunkt for den praktiske opplæringen.

2.4 Kjøretøy til skifteopplæring

Skifteopplæring skal gjennomføres i henhold til «Vedlegg 2». Til den praktiske opplæringen har Oppdragsgiver behov for tilgjengelighet til togmateriell. Oppdragsgiver og Leverandør inngår særskilt avtale om årlig materiellbehov gjennom «Vedlegg 2».

For den praktiske skifteopplæringen plikter Leverandøren å stille avtalt togmateriell med fører til disposisjon i henhold til gyldig studieplan. Dersom en Leverandør har påtatt seg å stille kjøretøy og fører til praktisk skifteopplæring og ikke kan levere etter avtale, er Leverandøren ansvarlig for å håndtere avviket jamfør punkt 5.

Praktisk skifteopplæring gjennomføres som gruppeundervisning. Oppdragsgiver stiller med en faglærer/instruktør som skal følge opplæring som lærer og koordinator. Faglærer er pedagogisk ansvarlig.

2.5 Befaring av trekkraftkjøretøy

Befaring av trekkraftkjøretøy er en del av Lokomotivførerutdanningen. Befaring på trekkraftkjøretøy er å inspisere kjøretøyet ved å gjennomføre prosedyrer for uttak og innsett, uten flytting. Oppdragsgiver og Leverandør inngår særskilt avtale om årlig bestilling av trekkraftkjøretøybehov til opplæring. Leverandøren plikter å stille avtalt trekkraftkjøretøy disponibelt til Lokomotivførerutdanningen. Befaring av trekkraftkjøretøy skal kun skje på tidspunkter hvor trekkraftkjøretøyet ikke er i bruk.

Det avtales i hver enkelt bestilling, hvilken resurs som følger med typekurs, og som kan gjennomføre befaringsen etter Leverandørens krav. Dersom Leverandøren har påtatt seg å stille kjøretøy til befaringsen og ikke kan levere etter avtale, er Leverandøren ansvarlig for å håndtere avviket jamfør punkt 5.

Befaringen gjennomføres som gruppeundervisning. Oppdragsgiver stiller med en faglærer/instruktør som skal følge opplæring som lærer og koordinator. Faglærer/instruktør er pedagogisk ansvarlig.

2.6 Studentenes sikkerhet

Leverandøren plikter å ivareta studentenes sikkerhet på forsvarlig måte under øvelseskjøring. Skulle det under opplæringen inntreffe en ulykke eller annen alvorlig hendelse, skal studentene umiddelbart etter hendelsen bli tatt hånd om og få oppfølging av Leverandørens støtteapparat. En student som er innblandet i en hendelse skal bli ivaretatt av foretaket i første instans. Foretakets HMS-apparat skal gjelde fram til skolen kan overta ansvaret for studenten..

Oppdragsgiver skal legge til rette for at en student som har vært vitne til en hendelse som nevnt i første ledd gjøres tilgjengelig for Leverandøren ved en eventuell intern granskning av den uønskede hendelsen hos Leverandøren.

Oppdragsgiver er ansvarlig for skade og tap studentene blir påført i forbindelse med undervisningen.

LB
HAN

3 Oppdragsgivers rettigheter og plikter

3.1 Utarbeidelse av kursplan og tildeling av opplæring

Oppdragsgiver skal innen 1. november hvert år, utarbeide en årsplan for kommende kalenderår. Det skal gjennomføres avklaringsmøte mellom Oppdragsgiver og Leverandøren innen 1. oktober hvert år. Ved behov kan planen for andre kalenderhalvår justeres, meddelt skriftlig fra Partene innen 30.april.

Innsigelser mot forslaget fremmes av Partene innen 14 dager etter at dette ble mottatt. Ved eventuelle innsigelser, skal Partene i fellesskap komme frem til en omforent plan for gjennomføring. Ved eventuell fortsatt uenighet skal Oppdragsgivers plan følges.

Ved utarbeidelse av årsplan kommer Partene til enighet om hvilke instruktører, sensorer og kjørelærere som er aktuelle for kommende år, samt type kjøretøy og hvilken periode dette skal være tilgjengelig.

Ved utarbeidelse av årsplanene skal Oppdragsgiver tilse at det er et rimelig forhold mellom det opplæringsbehovet for eget personell som Leverandøren har meldt inn, og de ytelser som Leverandøren pålegges. Således vil ytelsene etter avtalen variere mellom de enkelte år.

3.2 Gjennomføring av pedagogisk grunnutdanning

Den pedagogiske grunnutdanningen som kreves for instruktører og kjørelærere, gjennomføres i regi av Oppdragsgiver. Oppdragsgiver skal tilby grunnutdanning innen pedagogikk for de av Leverandørens instruktører og sensorer som er stilt til Oppdragsgivers disposisjon og som ikke allerede har gjennomført slik utdanning.

Oppdragsgiver gjennomfører årlig, i tillegg til pedagogisk grunnutdanning, obligatorisk opplæring, fagoppdateringer og samlinger for instruktører, sensorer og kjørelærere, begrenset til inntil 3 virkedager per år.

Oppdragsgiver belaster ikke Leverandøren for kostnader denne har i forbindelse med opplæringen. Leverandøren har ikke rett til å få kompensert økonomisk tap eller andre utgifter i forbindelse med opplæringen.

4 Sikkerhet

Dersom instruktør, sensor, kjørelærer eller Oppdragsgivers ansatte som er tilstede ved undervisningen blir funnet uskikket eller indisponibel for gjennomføring av opplæring, skal Partene komme til enighet om disponibel instruktør, sensor, kjørelærer eller ansatt hos oppdragsgiver som kan erstatte vedkommende.

Oppdragsgiver skal på bakgrunn av tilbakemeldinger og evalueringer av instruktør, sensor og kjørelærer vurdere om det er behov for å iverksette tiltak. Partene kan ved enighet beslutte at Leverandøren erstatter instruktør, sensor eller kjørelærer i påbegynt og fremtidig opplæringsvirksomhet med annet godkjent personell.

Dersom Oppdragsgiver kan dokumentere kompetansegap og/eller brudd på etiske retningslinjer hos instruktør, sensor eller kjørelærer, er dette å anse som en mangel.

Kjørelærer har rett og plikt til å avvise studenter de ikke finner skikket eller disponibel for gjennomføring av øvelseskjøring.

5 Mislighold

5.1 Informasjonsplikt

Dersom Leverandøren eller Oppdragsgiver er forhindret, eller har grunn til å tro at han vil bli forhindret, fra å oppfylle sine forpliktelser etter Avtalen og gjeldende Årsplan, skal parten straks varsle den annen part. Varslet skal angi årsak til hindringen og skal så vidt mulig angi når ytelsen kan gjennomføres samt opplysninger om hvordan alternativ løsning kan gjennomføres.

5.2 Utbedring

Leverandøren skal på eget initiativ rette en mangel han oppdager, selv om mangelen ikke er oppdaget eller påpekt av Oppdragsgiver. Leverandøren har rett og plikt til å utbedre mangler som er påpekt av Oppdragsgiver slik at Leverandørens ytelse til enhver tid er i samsvar med Avtalens krav. Leverandøren skal gi Oppdragsgiver melding om de utbedringer han tar sikte på å utføre, samt tidspunktet for utbedringen.

Oppdragsgiver skal sette en rimelig frist for Leverandørens utbedring. Dersom utbedring ikke er foretatt innen den fastsatte fristen, har Oppdragsgiver rett til å la en tredjemann foreta utbedringen. Oppdragsgiver skal varsle Leverandøren før utbedring settes bort til andre. Oppdragsgiver kan kreve at Leverandøren betaler rimelige kostnader ved utbedring utført av tredjemann. Dersom utbedringsarbeid utføres av tredjemann i henhold til denne bestemmelsen, er Leverandøren ikke ansvarlig for utbedringsarbeidet eller mangelfull utbedring og følgene av dette.

5.3 Erstatning

Dersom avtalte årsplaner må endres, og slik endring er forårsaket av Leverandøren, skal Leverandøren dekke eventuelle ekstra kostnadene som Oppdragsgiver blir påført.

Hver av Partene kan kreve erstattet tap som kan tilbakeføres til mislighold fra den annen Part med mindre den misligholdende Part kan godtgjøre at misligholdet eller årsaken til misligholdet skyldes forhold utenfor hans kontroll.

Oppdragsgiver skal uten hensyn til skyld dekke skade på leid materiell og infrastruktur forårsaket av Oppdragsgiver, Oppdragsgivers ansatte eller studentene så fremt det ikke ligger innunder Leverandørens kontroll.

6 Fakturering og betaling

Vederlaget er angitt i «Vedlegg 4». Eventuelle øvrige utgifter som ikke er omtalt i «Vedlegg 4» og som Leverandøren måtte ha dekket av Leverandøren selv.

Oppdragsgiver vil kunne være nødt til å avlyse kurs helt eller delvis, eller flytte på oppsatte kurstidspunkter. Ved avlysning av kurs vil Oppdragsgivers betalingsforpliktelse bortfalle forutsatt at avlysning er varslet senest 4 uker før planlagt kursstart.

Det legges til grunn en fast timepris for utleie av fagpersonell mellom Partene. Grunnprisen gjelder uavhengig av type fagpersonell og kompetanse, og gjelder alt utleie av personell mellom Partene. Grunnprisen følger av «Vedlegg 4» til avtalen.

Reisekostnader dekkes etter bestemmelser som angitt i «Vedlegg 4».

Fakturering skjer etterskuddsvis hver måned. Betaling skjer i henhold til faktura senest 30 dager etter fakturadato.

Timelister og vedlegg skal følge som underbilag til faktura. Timelister skal inneholde oversikt over antall timer undervist per måned.

7 Lojalitetsplikt, personopplysninger og taushetsplikt

Det påligger begge parter en gjensidig lojalitetsplikt ved gjennomføring av avtalen.

Begge parter har taushetsplikt mht. opplysninger om noens personlige forhold, om drifts- eller forretningsforhold som det vil være av konkurransemessig betydning å hemmeligholde og andre opplysninger som er underlagt taushetsplikt i eller i medhold av lov som erverves i forbindelse med gjennomføringen av avtalen.

Ellers gjelder punkt 18 i Trafikkavtalen.

8 Rettigheter til opplæringsmidler mv.

Oppdragsgiver har alle immaterielle rettigheter til alt grunnlagsmateriale og til ethvert resultat som følge av arbeid utført i henhold til denne Avtalen. Leverandørens godkjente instruktører og sensorer har tillatelse til å benytte alt tilgjengelig undervisningsmaterieell i forbindelse med gjennomføring av opplæring. All eventuell øvrig bruk av materiell er ikke tillatt uten særskilt samtykke fra Oppdragsgiver.

Leverandøren har alle immaterielle rettigheter til alle instruksjoner, prosedyrer, håndbøker, veiledninger o.l. som er den del av Leverandørens dokument/ styringssystem.

9 Forsikring

Leverandøren skal til enhver tid ha gyldig forsikringsdekning for det ansvar som kan oppstå som følge av dennes leveranse inn i opplæringsvirksomheten/togfremføringen.

10 Tvisteløsning

10.1 Forhandlinger

Tvister mellom Partene i forbindelse med Trafikkavtalen skal søkes løst ved forhandlinger.

Inntil en tvist er brakt inn til domstolene, kan hver av Partene be om at det avholdes et tvisteløsningsmøte hvor representanter fra både Oppdragsgiver og Leverandørens ledelse deltar.

Dersom en Partene har bedt om et slikt møte, kan tvisten ikke bringes inn for domstolene før møtet er avholdt, med mindre slikt møte ikke kan avholdes innen rimelig tid og dette ikke skyldes forhold denne Parten svarer for eller det er nødvendig for å avbryte frister.

10.2 Vernetting

Oslo tingrett vedtas som eksklusivt vernetting for enhver tvist i anledning Trafikkavtalen eller andre avtaler som følger av denne. Prosessspråket i anledning rettsvist skal være norsk.

10.3 Lovvalg

Avtalen, inkludert dette pkt. 9.3, og enhver tvist som oppstår i forbindelse med Trafikkavtalen, eller andre avtaler som følger av denne, skal være underlagt norsk rett.

11 Ikrafttredelse, varighet og reforhandling mv

Avtalen trer i kraft ved Trafikkstart. Avtalen er løpende og uoppsigelig for Leverandøren i løpetiden for Avtale om persontransport mellom Jernbanedirektoratet og Leverandør (Trafikkavtalen).

Avtalens varighet er til Trafikkavtalen avsluttes.

12 Kontraktseksemplarer

Denne Avtalen er undertegnet i to eksemplarer, hvorav Partene beholder ett eksemplar hver.

Oslo, dd.mm.201x.

<navn>

Direktør

Jernbanedirektoratet

<navn>

<tittel>

<Leverandør>

Vedlegg 1 - Liste over godkjente instruktører og sensorer

Vedlegget skal inneholde årlig gyldig liste over godkjente instruktører og sensorer.

Etternavn	Fornavn	Togoperatør	Telefon	E-post	Annen kontaktinfo/kommentarer

Vedlegg 2 - Skifteopplæring

Vedlegget skal oppdateres årlig og dekke plan for tjenestefordeling samt avtalt togmateriell anvendt i undervisningen.

Tjenestene skal utføres til de tidsplaner skolen bestemmer mellom kl. 0800 og 2000.

Praktisk skifteopplæring blir gjennomført like mange ganger som utdanningen har kull per år.

Oppdragsgiver stiller med en faglærer/instruktør som skal følge opplæring som lærer og koordinator. Faglærer er pedagogisk ansvarlig.

Innen 1. oktober gjennomføres møte mellom Oppdragsgiver og Leverandør for å fordele behovet for kjøretøy og kjørelærer til praktisk skifteopplæring.

Leverandøren plikter å stille med avtalte kjøretøy og kjørelærer. Dersom Leverandøren ikke kan levere etter avtale, er Leverandøren ansvarlig for å håndtere det oppståtte avviket.

Gjennomføring av praktisk skifteopplæring foregår ved en stasjon med flere spor og andre fasiliteter som skal brukes i opplæringen.

Oppdragsgiver leier, til opplæringen, to lokomotiv med førere 20 dager per kurs og vognmateriell som utgjør 15 forskjellige enheter (vogner).

Vedlegg 3 - Liste over godkjente kjørelærere

Vedlegget skal inneholde årlig gyldig liste over godkjente kjørelærere.

Etternavn	Fornavn	Togoperatør	Telefon	E-post	Annen kontaktinfo/kommentarer

Vedlegg 4 – Økonomisk kompensasjon

Leveranser etter denne Avtalen kompenseres etter følgende bestemmelser.

Instruktør og sensor

- Timepris NOK x,- eks mva. (2018).
- Overtid kompenseres 30 % per time av timeprisen på overskytende timer. Undervisning som overstiger 7 timer er overtid. Overtid skal avtales på forhånd og godkjennes av rektor/fagansvarlig.
- Lunsjpause inngår ikke i fakturerbar tid.
- Timeprisen gjelder også for arbeid utenom ordinær arbeidstid, for instruktører kl. 08.00 – 16.00, for sensorer kl. 08.00 – 22.00)
- Kontorplass, PC, kontorrekvisita, kopiering holdes av Oppdragsgiver.

Reiser på forhånd avtalt mellom oppdragsgiver og instruktør dekkes etter regning av oppdragsgiver. Reisekostnader dekkes etter statens satser.

Oppdragsgiver kompenserer likevel ikke utgifter til reiser uten overnatting i områdene mellom Grorud og Hamar, Gjøvik, Halden, Kongsvinger, Hønefoss, Larvik eller Kongsberg.

Praksisopplæring og kjørelærere

- Praksisopplæring i trafikk betales med NOK x,- eks mva. (2018) per kjørelærer dagsverk.

Oppdragsgiver skal i tillegg til prisen for opplæringstjenestene dekke nødvendige og dokumenterte kostnader for studentenes overnatting på utestasjon.

Kjøretøy og vogner

- Lokomotivleie er NOK x,- eks mva. per time (inkluderer lokomotiv, drivstoff/energi, fører, reise til og fra for fører).
- Dobbelt motorvognsett er NOK x,- eks mva. per time (inkluderer drivstoff/energi, fører, reise til og fra for fører).
- Vognleie er NOK x,- eks mva. per vogn per time, vogn levert på undervisningsområdet. Vogner leies kun i hele dager.

Dersom Leverandøren ikke leverer fører sammen med kjøretøyene reduseres dagsprisen med NOK 2.500,-.

Årlig Prisjustering

Hver av partene kan kreve at prisen justeres årlig pr. 1. januar tilsvarende endringen i lønnsvekst i henhold til SSBs tabell for lønnsutviklingen i staten med basis i 12 måneders endring fra oktober foregående år. Leverandøren kan også kreve endringer i prisen basert på dokumenterte kostnadsøkninger i perioden.

<https://www.ssb.no/arbeid-og-lonn/statistikker/lonnansatt/aar>

Trafikkavtale Trafikkpakke 2 Nord

- Fjerntog (FJ-tog) Trondheim S – Bodø
- Fjerntog (FJ-tog) Oslo S – Trondheim S
- Regiontog (R-tog) Rognan – Bodø
- Regiontog (R-tog) Lundamo/Melhus – Trondheim S – Steinkjer
- Regiontog (R-tog) Dombås – Åndalsnes
- Regiontog (R-tog) Heimdal – Trondheim S – Storlien
- Regiontog (R-tog) Hamar – Røros – Trondheim S

Vedlegg F Håndtering av større investeringer i infrastruktur og Kjøretøy

Endringslogg

Versjon	Hva	Dato
1.0	Vedlegg F.	28.06.2018

Innhold

1 Større investeringer i infrastruktur og Kjøretøy	4
2 Prosessuelle regler	4
2.1 Oppdragsgivers plikter	4
2.2 Leverandørens plikter	4

UB
WNV

1 Større investeringer i infrastruktur og Kjøretøy

I løpet av avtaleperioden kan det bli aktuelt å gjennomføre flere større investeringer i infrastruktur, anskaffelse av nye Kjøretøy til deler av Trafikkkpakken samt anskaffelse av nye lokomotiver til Nordlandsbanen. Nye Kjøretøy utløser også behov for oppføring av et nytt verksted i Trondheim-området.

Følgende investeringer, prosjekter og/eller nyanskaffelser vil, dersom de gjennomføres, danne grunnlag for endringsordre til Trafikkkavtalen, forutsatt at de medfører vesentlig endrede kostnader og/eller inntekter for Leverandøren (jf. «Trafikkkavtalens avtalebestemmelser» pkt. 13.2):

- Utbygging av dobbeltspor på Dovrebanen mellom Venjar og Lillehammer, herunder delstrekningene:
 - Venjar – Langset
 - Kleverud – Sørli
 - Sørli – Åkersvika
 - Åkersvika/Hamar – Lillehammer
- Hel eller delvis elektrifisering av Trønder- og/eller Meråkerbanen
- Elektrifisering av strekningen Hamar - Elverum
- Implementering av ERTMS på linjene i Trafikkkpakken
- Nye Kjøretøy til deler av Trafikkkpakken
- Nye lokomotiver til Nordlandsbanen

Endret behov for tilgang til verkstedanlegg som følge eventuelle nye Kjøretøy og/eller lokomotiver, skal inngå i beregningen av Leverandørens nettokostnader som følge av endringen.

2 Prosessuelle regler

2.1 Oppdragsgivers plikter

Oppdragsgiver skal så snart som mulig varsle Leverandøren når vedtak om utbygging av infrastruktur er fattet. Varsel vil vanligvis bli sendt senest 15 måneder før første driftsavbrudd.

Tilsvarende skal Oppdragsgiver så snart som mulig varsle Leverandøren etter beslutning om anskaffelse av nye Kjøretøy, herunder lokomotiver, og tilfallende investering i nytt verksted.

Varslet skal inneholde:

- Sammendrag av prosjektets vedtatte omfang
- Kontaktinformasjon til utbyggers prosjektledelse og/eller kontakt hos Kjøretøyeier
- Frist for Leverandørens innsending av anmodning om endringsordre. Slik frist kan tidligst være 4 måneder etter Oppdragsgivers varsel etter dette punkt.

2.2 Leverandørens plikter

Leverandøren skal delta i Infrastrukturforvalters samråd ved planlegging av prosjektene, jf. «Vedlegg A» krav nr. A 2.5.3.

Leverandøren skal sende anmodning om endringsordre innen den frist som er fastsatt i varselet fra Oppdragsgiver om vedtak, jf. «Trafikkkavtalens avtalebestemmelser» punkt 13.4.5, og etter mal gitt i

«Vedlegg D-1». Hvis Oppdragsgivers varsel ikke inneholder slik frist, skal anmodning om endringsordre sendes senest 4 måneder etter at Oppdragsgivers varsel er sendt.

Anmodning om endringsordre knyttet til investeringer i infrastruktur og/eller Kjøretøy som definert i punkt 1, skal inneholde:

- Beskrivelse for direkte konsekvenser av prosjektet for Leverandøren
- Beskrivelse for de tiltakene Leverandøren iverksetter for å minimere konsekvensene for Leverandørens kunder
- Budsjett for Leverandørens nettokostnader for prosjektet (kostnader fratrukket eventuelle besparelser)
- Oversikt over Leverandørens medvirkning i planleggingen av prosjektet

Trafikkavtale Trafikklpakke 2 Nord

- Fjerntog (FJ-tog) Trondheim S - Bodø
- Fjerntog (FJ-tog) Oslo S - Trondheim S
- Regiontog (R-tog) Rognan - Bodø
- Regiontog (R-tog) Lundamo/Melhus - Trondheim S - Steinkjer
- Regiontog (R-tog) Dombås - Åndalsnes
- Regiontog (R-tog) Heimdal - Trondheim S - Storlien
- Regiontog (R-tog) Hamar - Røros - Trondheim S

Vedlegg G Underleverandører

LB
MK

Endringslogg

Versjon	Hva	Dato
1.0	Vedlegg G.	28.06.2019

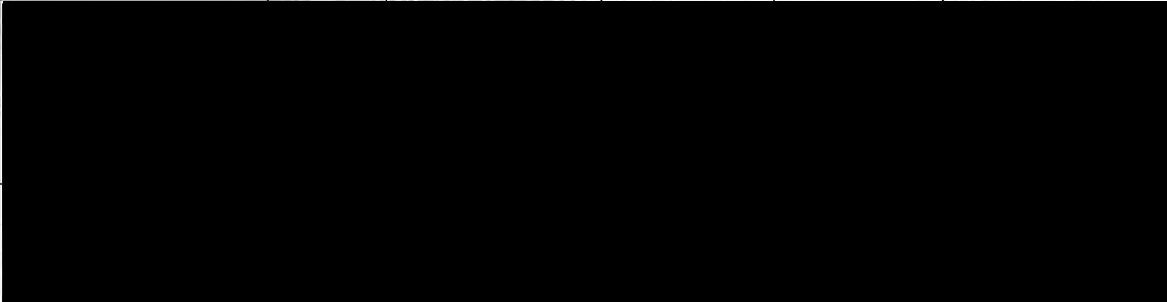
Innhold

1 Leverandørens underleverandører	4
--	----------

UB
WM

1 Leverandørens underleverandører

Leverandøren har rett til å engasjere de underleverandører til de formål som fremgår av dette Vedlegget. Eventuelt bytte av underleverandør eller underleveranser skal følge de regler som fremgår av Trafikkavtalen.

Nr.	Navn	Org.nr.	Adresse	Leverings- og arbeidsomfang	Ca. andel av arbeidet i %	Under-vedlegg nr.
1						
2						
3						Erfaring: Attester:
n						Erfaring: Attester:

Firmaattester samt oppdaterte skatteattester for skatt og mva. for de angitte underleverandørene er vedlagt dette «Vedlegg G».

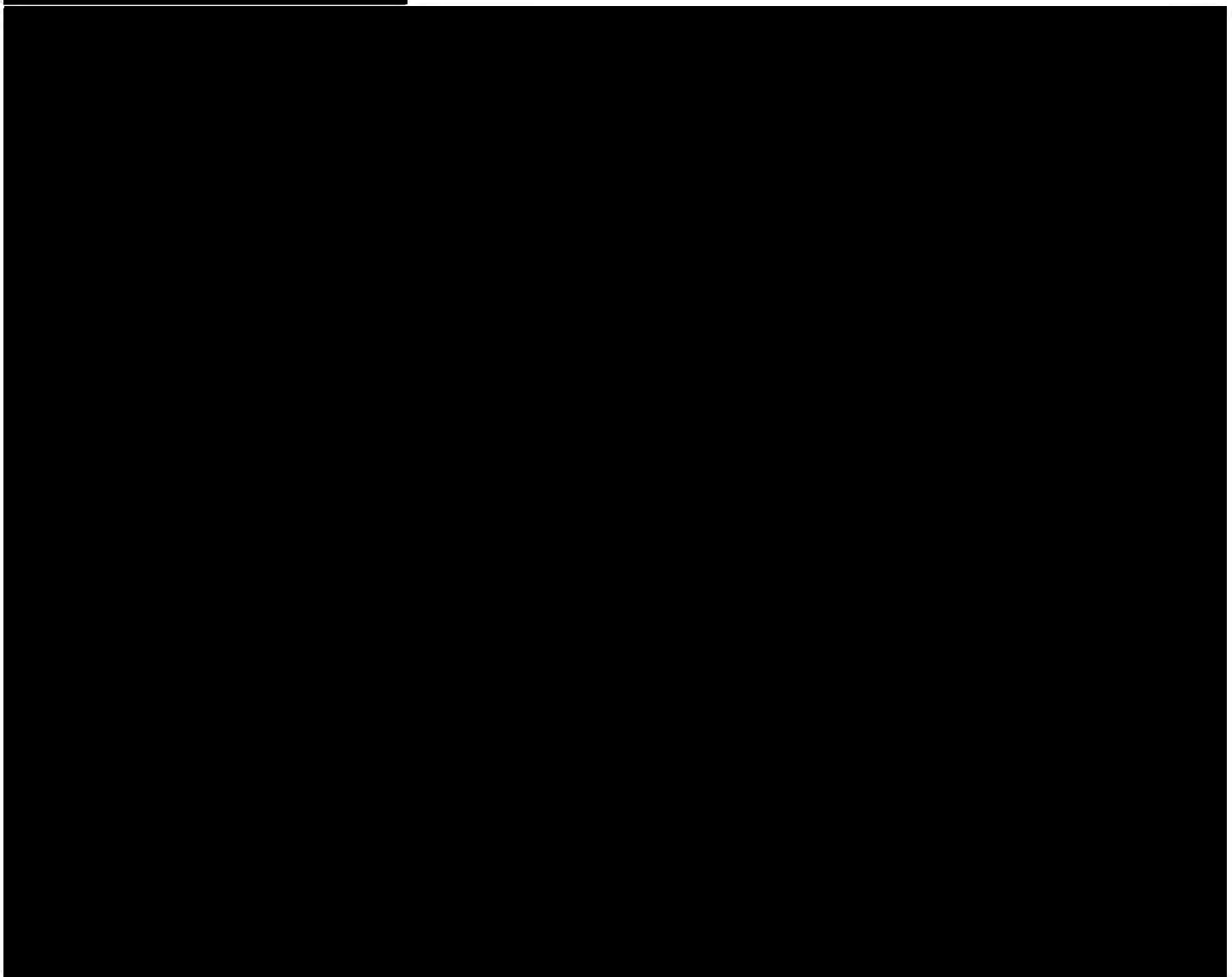
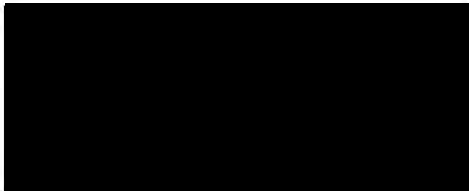


Skatteetaten



Oslo kemnerkontor

U.off. offl. § 13, sktbl. § 3-2



Dokumentet er elektronisk godkjent og er derfor ikke signert

Skatteetaten.no

Tlf 800 80000

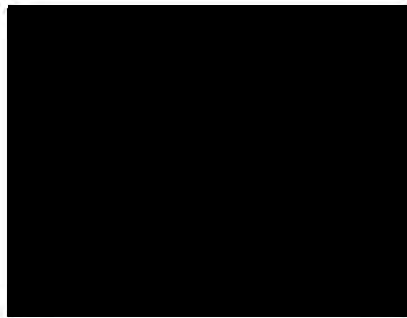
Oslo kemnerkontor

www.oslo.kommune.no/kem
Tlf 23 00 80 00



Firmaattest

Organisasjonsnr:
Navn/foretaksnavn:
Forretningsadresse:



Brønnøysundregistrene
04.03.2019



Organisasjonsnummer:

Organisasjonsform:

Stiftelsesdato:

Overført til
Foretaksregisteret:

Foretaksnavn:

Forretningsadresse:

Kommune:

Land:

Postadresse:

Telefon:

E-postadresse:

Aksjekapital NOK:

Daglig leder/
adm.direktør:

Styre:

Styrets leder:

Styremedlem:

Observatør:

Signatur:

Prokura:

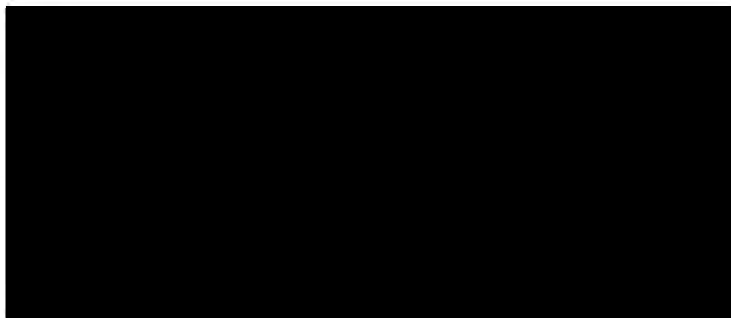
Revisor:

Vedtektsfestet formål:



Firmaattest

Organisasjonsnr:
Navn/foretaksnavn:
Forretningsadresse:



Brønnøysundregistrene
25.03.2019

Organisasjonsnummer:

Organisasjonsform:

Stiftelsesdato:

Registrert i
Foretaksregisteret:

Foretaksnavn:

Forretningsadresse:

Kommune:

Land:

Postadresse:

Mobiltelefon:

E-postadresse:

Aksjekapital NOK:

Daglig leder/
adm.direktør:

Styre:
Styrets leder:

Styremedlem:

Varamedlem:

Signatur:

Prokura:

Revisor:

Vedtektsfestet formål:

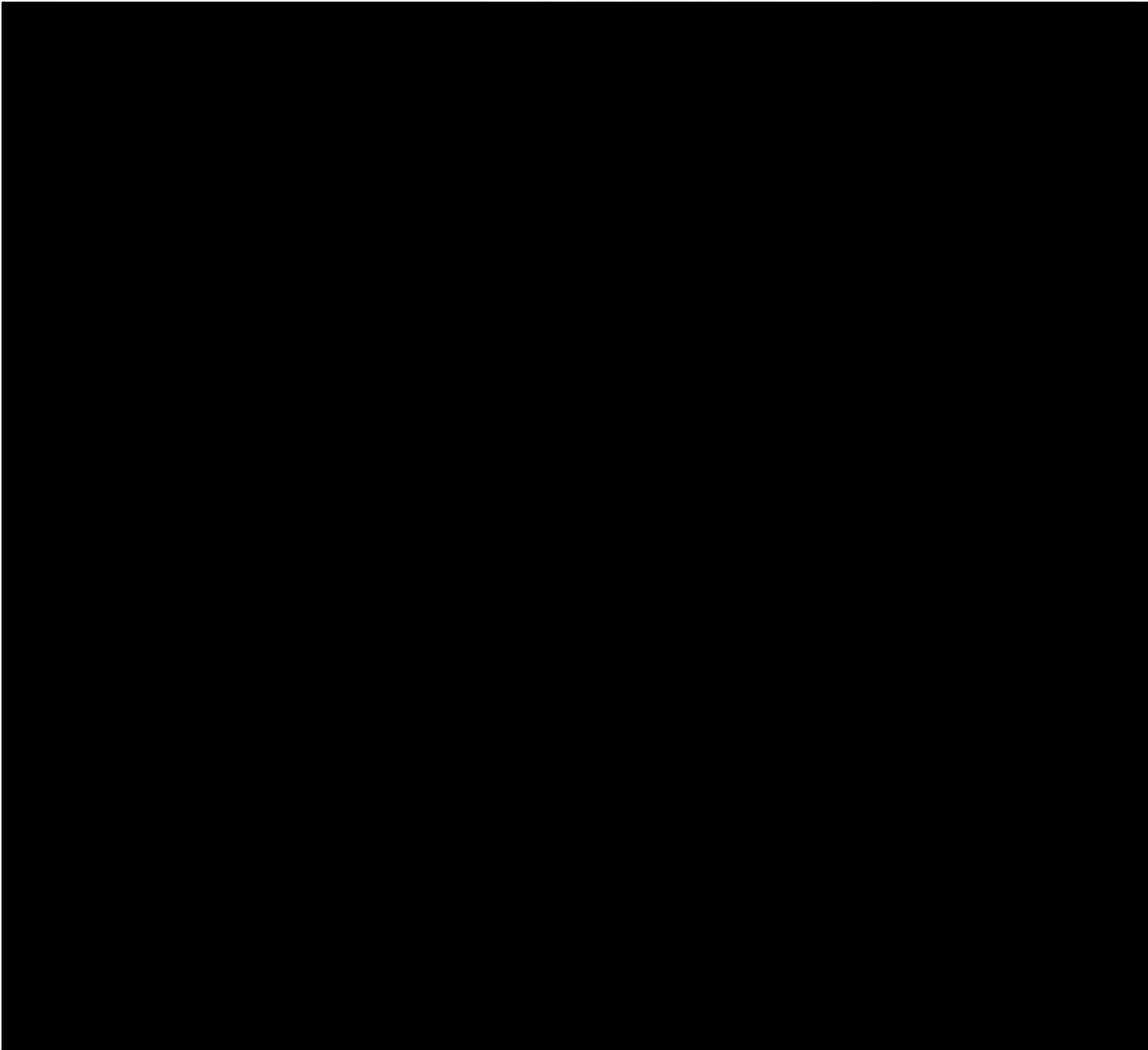


Skatteetaten



Oslo kemnerkontor

U.off. offl. § 13, sktbl. § 3-2



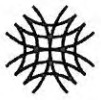
Dokumentet er elektronisk godkjent og er derfor ikke signert

Skatteetaten.no

Tlf 800 80000

Oslo kemnerkontor

www.oslo.kommune.no/kem
Tlf 23 00 80 00



Trafikkavtale Trafikkpakke 2 Nord

- Fjerntog (FJ-tog) Trondheim S – Bodø
- Fjerntog (FJ-tog) Oslo S – Trondheim S
- Regiontog (R-tog) Rognan – Bodø
- Regiontog (R-tog) Lundamo/Melhus – Trondheim S – Steinkjer
- Regiontog (R-tog) Dombås – Åndalsnes
- Regiontog (R-tog) Heimdal – Trondheim S – Storlien
- Regiontog (R-tog) Hamar – Røros – Trondheim S

Vedlegg H Forsikringer

LB
hh

Endringslogg

Versjon	Hva	Dato
1.0	Vedlegg H.	28.06.2019

Innhold

1 Leverandørens forsikringer4

Ub
mm

1 Leverandørens forsikringer

Leverandøren har etablert de forsikringer som fremgår av dette Vedlegg. Leverandøren er forpliktet til enhver tid å inneha slike forsikringer og slik forsikringsdekning som er på budt etter norsk lov, jf. «Trafikkavtalens avtalebestemmelser» punkt 16. Eventuelle endringer i oppgitte forsikringer skal følge de regler som fremgår av Trafikkavtalen.

Nr.	Polise nr.	Forsikringsselskap	Forsikringen omfatter
1	603096	QBE, Zurich och AIG, RiskPoint on behalf of Allied World Assurance Company (europe) och Arch Insurance Company Ltd	Ansvar
2	25-1303365	Trygg-Hansa	Egendom
3			
4			
n			



Trafikkavtale Trafikklpakke 2 Nord

- Fjerntog (FJ-tog) Trondheim S – Bodø
- Fjerntog (FJ-tog) Oslo S – Trondheim S
- Regiontog (R-tog) Rognan – Bodø
- Regiontog (R-tog) Lundamo/Melhus – Trondheim S – Steinkjer
- Regiontog (R-tog) Dombås – Åndalsnes
- Regiontog (R-tog) Heimdal – Trondheim S – Storlien
- Regiontog (R-tog) Hamar – Røros – Trondheim S

Vedlegg I Garantier

LB
LS
CW

Endringslogg

Versjon	Hva	Dato
1.0	Vedlegg I.	28.06.2019

Innhold

1 BANKGARANTI	4
2 MORSELSKAPSGARANTI	5

LB
CS
WV

1 BANKGARANTI

Se vedlagt bankgaranti.

2 MORSELSKAPSGARANTI

Denne selvskyldnergarantien er gitt av SJ AB ("Garantisten") til Jernbanedirektoratet, Jernbanedirektoratets rettsetterfølgere eller den Jernbanedirektoratet senere overdrar Garantien til ("Selskapet").

For det tilfellet at Selskapet inngår en avtale for persontransport med tog på "Trafikkkpakke 2" ("Avtalen") med SJ Norge AS ("Leverandøren"), garanterer Garantisten herved som selvskyldner for det følgende:

1. Garantisten garanterer ubetinget og ugjenkallelig for den fulle oppfyllelse av forpliktelsene etter Avtalen for Leverandøren, dens rettsetterfølgere eller den Leverandøren overdrar Avtalen til.
2. Hvis Leverandøren, dens rettsetterfølgere eller den Leverandøren overdrar kontrakten til misligholder noen forpliktelse etter Avtalen, vil Garantisten oppfylle eller sørge for å få oppfylt alle forpliktelsene i tråd med Avtalen og har rett til å oppfylle eller sørge for å få oppfylt Avtalen.
3. Garantisten vil betale, som sin egen gjeld, enhver sum som Leverandøren, dens rettsetterfølgere eller den Leverandøren overdrar Avtalen til skal betale til Selskapet vedrørende ikke-oppfyllelse av Avtalens forpliktelse av Leverandøren, dens rettsetterfølgere eller den Leverandøren overdrar Avtalen til.
4. Alle betalinger under denne Garantien skal gjøres fullt ut uten noen fradrag eller tilbakeholdelse (det være seg knyttet til motregning, kontrakrav, avgifter, aktuelle eller fremtidige skatter, gebyrer eller noe annet). Garantistens ansvar og forpliktelser etter denne Garantien skal ikke under noen omstendighet overstige Leverandørens ansvar og forpliktelser etter Avtalen. For å unngå tvil presiseres det at Garantisten kan bruke enhver innsigelse som er fremsatt av Leverandøren.
5. Garantisten vil akseptere enhver endring eller modifikasjon av Avtalen uten melding til eller godkjenning fra Garantisten, og slik endring eller modifikasjon vil ikke påvirke eller begrense Garantistens forpliktelser etter denne Garantien.
6. Denne Garantien er begrenset til et maksimalbeløp tilsvarende NOK 360 000 000 tillagt renter og omkostninger.
7. Denne garantien er en kontinuerlig garanti, som er gyldig til alle Leverandørens forpliktelser under Avtalen er oppfylt i henholdt til Avtalen.
8. Frem til alle Leverandørens forpliktelser overfor Selskapet under Avtalen er fullt ut oppfylt, skal Garantisten ikke uten Selskapets godkjenning benytte seg av noen rett den måtte ha på grunn av sin oppfyllelse av forpliktelser etter denne Garantien (i) til å bli holdt skadesløs av Leverandøren og/eller (ii) å dra fordel (helt eller delvis og ved subrogasjon eller på annen måte) av noen rettigheter overfor Selskapet under Avtalen eller av noen annen garanti eller sikkerhet som er stilt etter Avtalen. Hvis Selskapet må betale tilbake noe beløp det har mottatt fra Leverandøren som betaling under Avtalen skal denne Garantien også dekke beløpet av slikt tilbakebetalt beløp.
9. Denne Garantien skal være underlagt norsk rett. Oslo Tingrett vedtas som eksklusivt verneting for enhver tvist som oppstår i tilknytning til denne Garantien.



(sted og dato)

(signatur)
C Fritzon

(navn i blokkbokstaver)
S J AB

(firma)

(sted og dato)

(signatur)
H Rätzon

(navn i blokkbokstaver)
S J AB

(firma)

Branch/department
Trade Finance
Address

Branch No.
Tel. No. (incl. area code)
46 (0)8 7011249

Date
2019-06-27

The guarantee should be returned to the Bank as soon as it ceases to be valid and the number to the right should be quoted in all correspondence concerning the undertaking.

No. [Redacted]

To:
Jernbanedirektoratet
Biskop Gunnerusgate 14
0185 Oslo

On Demand Bank Guarantee No. [Redacted]

This on demand bank guarantee (the "Guarantee") is given by Svenska Handelsbanken AB, Trade Finance, Grevgränd 2, SE-111 47 Stockholm, Sweden (the "Guarantor") to Jernbanedirektoratet, its successors and assignees (the "Company").

1. With reference to Contract no. 19/00665 (the "Contract") regarding rail traffic services between the Company and SJ Norge AS (the "Contractor"), we, the Guarantor, hereby unconditionally and irrevocably guarantee, as primary obligor and without any objections and defenses of the Contractor or third parties and irrespective of the validity and legal effect of the Contract and waiving any objections arising therefrom, for any obligations of the Contractor to the Company under the Contract in the amount of NOK 240.000.000,- (the "Guarantee Amount")
2. Guarantor will, upon the Company's first written demand stating that the Contractor, its successors or assignees, is in default under the Contract, pay to the Company any amount up to the Guarantee Amount.
3. All payments under this Guarantee shall be made in full without any deduction or withholding (whether in respect of set off, counterclaim, duties, present or future taxes, charges or otherwise whatsoever).
4. The Guarantee becomes effective on the date of issuance and will on the 15th of February 2031 be reduced to NOK 36.000.000,- and will expire in full on the 15th of February 2034.
5. Guarantor will accept any variation or modification to the Contract without notice to or approval from Guarantor, and such variation or modification will not affect or limit the Guarantor's obligations under this Guarantee.
6. This Guarantee shall be governed by the laws of Norway. Any dispute arising in connection with this Guarantee shall be brought exclusively before Oslo District Court.

Stockholm, June 27, 2019
Svenska Handelsbanken AB (publ)


Sebastian Ekeros


Lars Bergstrand

ID 2019-06-27 14:36:20

F027 .5 2014-06-23

LN
LB

The Bank shall not be held responsible for any loss or damage resulting from a legal enactment (Swedish or foreign), the intervention of a public authority (Swedish or foreign), an act of war, a strike, a blockade, a boycott, a lockout or any other similar circumstance. The reservation in respect of strikes, blockades, boycotts and lockouts applies even if the Bank itself is subjected to such measures or takes such measures.

Any loss or damage that may occur in other circumstances shall not be indemnified by the Bank provided the Bank has observed general standards of care. The Bank is in no case liable for indirect damage.

Where a circumstance as referred to in the first paragraph should prevent the Bank from making a payment or taking other measures, such payment or measures may be postponed until the obstacle no longer exists.

In the event of a postponement of payment the Bank shall, if it is committed to pay interest, pay such interest at the interest rate prevailing on the date of maturity for the postponed payment. Where the Bank is not committed to pay interest the Bank shall not be obliged to pay interest at a higher rate than the prevailing reference rate set by the Riksbank (the Central Bank of Sweden) in accordance with section 9 of the Interest Act (SFS 1975:635) plus two percentage points.

If any of the circumstances indicated in the first paragraph should result in an interruption in banking operations on the date stipulated in the Bank's undertaking as the latest date for making claims against the Bank, the period for making claims shall be extended forward so that claims must be received by the Bank not later than the fifth business day after the resumption in banking operations.

INCUMBENCY CERTIFICATE

The undersigned officers of Svenska Handelsbanken AB (publ) (the "Bank") a limited liability banking company incorporated under the laws of the Kingdom of Sweden do hereby certify that:

1. They are authorized signatories of the Bank and as such are authorized by the Bank to execute this certificate and make the statements made herein.
2. Any two of the officers of the Bank listed below or anyone of them together with a signatory not herein identified are qualified and empowered to issue and sign Bank Guarantee No. [redacted] on behalf of the Bank at Guarantee Department, Division Handelsbanken International.

Name

Signature

Thomas Anttila

[Handwritten signature of Thomas Anttila]

Lars Bergstrand

.....

Fredrik Ulfheden

.....

Marianne Johnsson

.....

Tobias Kristiansson

.....

Per Santesson

.....

Sebastian Ekeros

.....

Mårten Söderqvist

.....

This Incumbency Certificate replaces in its entirety any previous Incumbency certificate issued for the purpose set out in 2. above.

IN WITNESS WHEREOF, the undersigned have executed this document on October 4, 2018

SVENSKA HANDELSBANKEN AB (publ)

[Handwritten signature of Marion Ulander]
.....
Marion Ulander

[Handwritten signature of Richard E. Johnson]
.....
Richard E. Johnson
Senior Vice President

Enclosure:

Wm
LB



Trafikkavtale Trafikklpakke 2 Nord

- Fjerntog (FJ-tog) Trondheim S – Bodø
- Fjerntog (FJ-tog) Oslo S – Trondheim S
- Regiontog (R-tog) Rognan – Bodø
- Regiontog (R-tog) Lundamo/Melhus – Trondheim S – Steinkjer
- Regiontog (R-tog) Dombås – Åndalsnes
- Regiontog (R-tog) Heimdal – Trondheim S – Storlien
- Regiontog (R-tog) Hamar – Røros – Trondheim S

Vedlegg J Leverandørens utfyllende leveransebekreftelse

LB
Lm

Endringslogg

Versjon	Hva	Dato
1.0	Vedlegg J	28.06.2019

Innhold

1 Leverandørens aksept av krav til Leveransen som skal bekreftes	4
1.1 Refererte krav - «Vedlegg A»	4
1.2 Refererte krav - «Vedlegg A-1»	5
1.3 Refererte krav - «Vedlegg A-2»	5
1.4 Refererte krav - «Vedlegg A-3»	5
1.5 Refererte krav - «Vedlegg A-4»	6
1.6 Refererte krav - «Vedlegg A-5»	6
1.7 Refererte krav - «Vedlegg A-6»	6
1.8 Refererte krav - «Vedlegg B»	7
1.9 Refererte krav - «Vedlegg C»	7
2 Leverandørens vederlag og andre priser	7
3 Leverandørens utfyllende leveranseforpliktelse	7
4 Avvik og forbehold til Trafikkavtalen.....	8
5 Underleverandører, forsikringer, garantier og etisk regelverk	9

1 Leverandørens aksept av krav til Leveransen som skal bekreftes

1.1 Refererte krav - «Vedlegg A»

Krav nr.	Krav nr.	Krav nr.	Krav nr.
A 1.3.1	A 2.5.1	A 5.1.6	A 7.1.1
A 1.4.1	A 2.5.2	A 5.2.1	A 7.1.2
A 1.5.1	A 2.5.3	A 5.2.6	A 7.1.3
A 1.6.1	A 3.1.1	A 5.4.5	A 7.1.4
A 1.6.2	A 3.2.1	A 6.1.1	A 7.1.5
A 1.6.3	A 3.2.2	A 6.1.3	A 7.1.6
A 1.6.4	A 3.3.2	A 6.1.4	A 7.2.1
A 1.6.5	A 3.3.3	A 6.2.2	A 7.3.1
A 1.6.6	A 3.4.1	A 6.2.3	A 7.4.2
A 1.7.1	A 3.4.2	A 6.3.2	A 7.5.1
A 2.2.1.1	A 3.4.3	A 6.4.4	A 7.5.2
A 2.2.1.2	A 4.2.3	A 6.5.1	A 8.2.2
A 2.2.1.3	A 4.3.1	A 6.6.1	A 9.2
A 2.2.2.1	A 4.3.2	A 6.7.1	A 9.3
A 2.2.3.1	A 5.1.1	A 6.8.1	A 10.1.1
A 2.2.3.2	A 5.3.1	A 6.8.2	A 10.3.1
A 2.3.1	A 5.3.6	A 6.8.3	A 10.5.3
A 2.4.3	A 5.4.1	A 6.9.1	A 10.6.1
Leverandøren bekrefter at de angitte kravene er forstått og akseptert		Ja	Nei
		X	
Hvis nei, angí kravnummer det er tatt forbehold mot, samt referanse til tabellpunkt i punkt 4			

1.2 Refererte krav - «Vedlegg A-1»

Krav nr.	Krav nr.	Krav nr.	Krav nr.
A-1 2.1.1	A-1 2.1.5	A-1 2.1.8	A-1 2.2.3
A-1 2.1.2	A-1 2.1.6	A-1 2.2.1	A-1 3.1.1
A-1 2.1.4	A-1 2.1.7	A-1 2.2.2	A-1 7.1.1
Leverandøren bekrefter at de angitte kravene er forstått og akseptert		Ja	Nei
		X	
Hvis nei, angi kravnummer det er tatt forbehold mot, samt referanse til tabellpunkt i punkt 4			

1.3 Refererte krav - «Vedlegg A-2»

Krav nr.	Krav nr.	Krav nr.	Krav nr.
A-2 2.1.1	A-2 2.1.4	A-2 2.2.1	A-2 2.2.4
A-2 2.1.2	A-2 2.1.5	A-2 2.2.2	A-2 3.1.1
A-2 2.1.3	A-2 2.1.6	A-2 2.2.3	A-2 7.1
Leverandøren bekrefter at de angitte kravene er forstått og akseptert		Ja	Nei
		X	
Hvis nei, angi kravnummer det er tatt forbehold mot, samt referanse til tabellpunkt i punkt 4			

1.4 Refererte krav - «Vedlegg A-3»

Krav nr.	Krav nr.	Krav nr.	Krav nr.
A-3 2.1.1	A-1 2.1.4	A-3 2.2.2	A-3 7.1
A-3 2.1.2	A-1 2.1.5	A-3 2.2.3	
A-3 2.1.3	A-3 2.2.1	A-3 3.1.1	
Leverandøren bekrefter at de angitte kravene er forstått og akseptert		Ja	Nei
		X	
Hvis nei, angi kravnummer det er tatt forbehold mot, samt referanse til tabellpunkt i punkt 4			

1.5 Refererte krav - «Vedlegg A-4»

Krav nr.	Krav nr.	Krav nr.	Krav nr.
A-4 2.1.1	A-4 2.1.4	A-4 2.2.2	A-4 2.2.4
A-4 2.1.2	A-4 2.1.5	A-4 2.2.3	A-4 6.1
A-4 2.1.3	A-4 2.2.1		
Leverandøren bekrefter at de angitte kravene er forstått og akseptert		Ja	Nei
		X	
Hvis nei, angi kravnummer det er tatt forbehold mot, samt referanse til tabellpunkt i punkt 4			

1.6 Refererte krav - «Vedlegg A-5»

Krav nr.	Krav nr.	Krav nr.	Krav nr.
A-5 2.1.1	A-5 2.1.3	A-5 2.2.1	A-5 3.1.1
A-5 2.1.2	A-5 2.1.4	A-5 2.2.2	A-5 7.1.1
Leverandøren bekrefter at de angitte kravene er forstått og akseptert		Ja	Nei
		X	
Hvis nei, angi kravnummer det er tatt forbehold mot, samt referanse til tabellpunkt i punkt 4			

1.7 Refererte krav - «Vedlegg A-6»

Krav nr.	Krav nr.	Krav nr.	Krav nr.
A-6 2.2.1	A-6 2.2.5	A-6 2.3.2	A-6 7.1
A-6 2.2.2	A-6 2.2.6	A-6 3.1.1	
A-6 2.2.4	A-6 2.3.1	A-6 3.2.1	
Leverandøren bekrefter at de angitte kravene er forstått og akseptert		Ja	Nei
		X	
Hvis nei, angi kravnummer det er tatt forbehold mot, samt referanse til tabellpunkt i punkt 4			

1.8 Refererte krav - «Vedlegg B»

Krav nr.	Krav nr.	Krav nr.	Krav nr.
B 2.1.1	B 2.4.1	B 5.1.1	B 5.1.5
B 2.1.2	B 2.7.1	B 5.1.2	B 5.2.1.
B 2.1.3	B 2.7.2	B 5.1.3	
B 2.3.1	B 2.11.1	B 5.1.4	
Leverandøren bekrefter at de angitte kravene er forstått og akseptert		Ja	Nei
		X	
Hvis nei, angi kravnummer det er tatt forbehold mot, samt referanse til tabellpunkt i punkt 4			

1.9 Refererte krav - «Vedlegg C»

Krav nr.	Krav nr.	Krav nr.	Krav nr.
C 2.1	C 5.1	C 6.3	C 7.2
C 2.2	C 5.2	C 6.4	C 8.1
C 2.3	C 5.3	C 6.5	C 8.2
C 3.1	C 5.4	C 6.6	C 8.3
C 3.2	C 6.1	C 6.7	C 8.4
C 4.1	C 6.2	C 7.1	
Leverandøren bekrefter at de angitte kravene er forstått og akseptert		Ja	Nei
		X	
Hvis nei, angi kravnummer det er tatt forbehold mot, samt referanse til tabellpunkt i punkt 4			

2 Leverandørens vederlag og andre priser

Leverandørens vederlag og øvrige priser fremgår av «Vedleggene B-1 og B-2».

3 Leverandørens utfyllende leveranseforpliktelse

Leverandørens utfyllende leveranseforpliktelse fremgår av «Vedlegg J-1» med tilhørende «Vedlegg J-1-1». Antall avganger per linje som inngår i Leveransen fra og med Ruteterminskiftet i desember 2020 fremgår av «Vedlegg J-2».

4 Avvik og forbehold til Trafikkavtalen

For hvert avvik, forbehold eller reservasjon er følgende angitt og beskrevet i Tabell 1:

- Avvik nr. (angitt som #)
- Hvilken bestemmelse det reserveres mot eller tas forbehold om (eventuelt hvilken del av bestemmelsen).
- Begrunnelse for forbeholdet/reservasjonen.
- Konkret forslag til endret ordlyd for den bestemmelsen avviket eller forbeholdet angår.
- Vurdering av eventuell priskonsekvens av avviket/forbeholdet med begrunnelse (Oppdragsgiver står fritt til å overprøve Leverandørens vurdering).

#	Referanse til avsnitt samt bestemmelse eller kravnummer	Begrunnelse	Forslag til endret bestemmelse	Vurdering av eventuell priskonsekvens av avviket/forbeholdet
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
n				

Tabell 1 - Leverandørens avvik og forbehold

5 Underleverandører, forsikringer, garantier og etisk regelverk

«Vedleggene G, H, I og K» er fylt ut av og/eller signert av Leverandøren som angitt i det enkelte Vedlegg og lagt ved her.

LB
LN



Trafikkavtale Trafikklpakke 2 Nord

- Fjerntog (FJ-tog) Trondheim S – Bodø
- Fjerntog (FJ-tog) Oslo S – Trondheim S
- Regiontog (R-tog) Rognan – Bodø
- Regiontog (R-tog) Lundamo/Melhus – Trondheim S – Steinkjer
- Regiontog (R-tog) Dombås – Åndalsnes
- Regiontog (R-tog) Heimdal – Trondheim S – Storlien
- Regiontog (R-tog) Hamar – Røros – Trondheim S

Vedlegg J-1 Leverandørens utfyllende leveranseforpliktelse

LB
wn

Endringslogg

Versjon	Hva	Dato
1.0	Vedlegg J-1.	28.06.2019

Innhold

1 Leverandørens utfyllende leveranseforpliktelse	4
2 Hvordan Leverandøren skal oppnå fornøyde kunder	4
2.1 Leverandørens satsningsprogram og plan for videreutvikling av tog- og kundetilbudet.....	4
2.2 Leverandørens plan for kundenes tilgang til billetter og kundeinformasjon.....	7
2.3 Leverandørens prosesser for punktlighet og regularitet, inkludert løsninger for vedlikehold som sikrer robust og effektiv trafikk.....	9
2.4 Leverandørens kundemøte, herunder Leverandørens tilgjengelighet for kunden	11
2.5 Leverandørens tiltak ved avvik i trafikken.....	14
3 Leverandørens organisasjon og ledelse	15
3.1 Leverandørens plan for å skape en kundeorientert bedriftskultur.....	15
3.2 Leverandørens plan for en kompetent og robust organisasjon	15
3.3 Leverandørens plan for involvering av medarbeidere, underleverandører, samarbeidsparter og interessentgrupper	16
3.4 Leverandørens arbeid med sikkerhet og miljø.....	17
3.5 Leverandørens resultatoppfølging og forbedringsaktiviteter	18
3.6 Leverandørens mobiliseringsplan for forberedelse til trafikkstart.....	19

1 Leverandørens utfyllende leveranseforpliktelse

Dette Vedlegget inneholder Leverandørens utfyllende leveranseforpliktelse for refererte krav i «Vedlegg A» med tilhørende undervedlegg.

2 Hvordan Leverandøren skal oppnå fornøyde kunder

2.1 Leverandørens satsningsprogram og plan for videreutvikling av tog- og kundetilbudet

Krav nr.	Krav	Referanse til utfyllende leveranseforpliktelse
A 5.1.2	Leverandøren skal utarbeide og implementere en produktutviklingsplan for FJ-tog på Dovrebanen og R-tog på Raumabanen. Leverandørens produktutviklingsplan fremgår av «Vedlegg J-1».	Se Leveransebeskrivelse («Vedlegg J-1-1»), avsnitt A 5.1.2 Produktutviklingsplan Dovrebanen og Raumabanen, side 1
A 5.1.3	Leverandøren skal utarbeide og implementere en markedsplan for FJ-tog på Dovrebanen og R-tog på Raumabanen. Leverandørens markedsplan fremgår av «Vedlegg J-1».	Se Leveransebeskrivelse («Vedlegg J-1-1»), avsnitt A 5.1.3 Markedsplan Dovrebanen og Raumabanen, side 18
A 5.1.4	For at toget skal være konkurransedyktig mot andre transportformer på lengre strekninger, bør det jobbes aktivt med prisoptimering. Leverandøren skal implementere den strategi for prisoptimering på	Se Leveransebeskrivelse («Vedlegg J-1-1»), avsnitt A 5.1.4 Prisoptimering Dovrebanen og Raumabanen, side 29

Krav nr.	Krav	Referanse til utfyllende leveranseforpliktelse
	Dovrebanen og Raumabanen som fremgår av «Vedlegg J-1».	
A 5.1.5	Leverandøren skal utarbeide og implementere et profilprogram for FJ-tog på Dovrebanen og R-tog på Raumabanen. Leverandørens profilprogram fremgår av «Vedlegg J-1».	Se Leveransebeskrivelse («Vedlegg J-1-1») A 5.1.5 Profilprogram Dovrebanen og Raumabanen, side 37
A 5.2.2	Leverandøren skal utarbeide og implementere en produktutviklingsplan for FJ-tog på Nordlandsbanen og R-tog Saltenpendelen. Leverandørens produktutviklingsplan fremgår av «Vedlegg J-1».	Se Leveransebeskrivelse («Vedlegg J-1-1») A 5.2.2 Produktutviklingsplan Nordlandsbanen og Saltenpendeln, side 39
A 5.2.3	Leverandøren skal utarbeide og implementere en markedsplan for FJ-tog på Nordlandsbanen og R-tog Saltenpendelen. Leverandørens markedsplan fremgår av «Vedlegg J-1».	Se Leveransebeskrivelse («Vedlegg J-1-1») A 5.2.3 Markedsplan Nordlandsbanen og Saltenpendelen, side 55
A 5.2.4	For at toget skal være konkurransedyktig mot andre transportformer på lengre strekninger, bør det jobbes aktivt med prisoptimering. Leverandøren skal implementere den strategi for prisoptimering på Nordlandsbanen som fremgår av «Vedlegg J-1».	Se Leveransebeskrivelse («Vedlegg J-1-1») A 5.2.4 Prisoptimering på Nordlandsbanen, side 63
A 5.2.5	Leverandøren skal utarbeide og implementere et profilprogram for FJ-tog	Se Leveransebeskrivelse («Vedlegg J-1-1») A 5.2.5 Profilprogram på Nordlandsbanen og Saltenpendelen, side 70

Krav nr.	Krav	Referanse til utfyllende leveranseforpliktelse
	på Nordlandsbanen og R-tog Saltenpendelen. Leverandørens profilprogram fremgår av «Vedlegg J-1».	
A 5.3.2	Leverandøren skal utarbeide og implementere en produktutviklingsplan for R-tog på Rørosbanen. Leverandørens produktutviklingsplan fremgår av «Vedlegg J-1».	Se Leveransebeskrivelse («Vedlegg J-1-1») A 5.3.2 Produktutviklingsplan Rørosbanen, side 73
A 5.3.3	Leverandøren skal utarbeide og implementere en markedsplan for R-tog på Rørosbanen. Leverandørens markedsplan fremgår av «Vedlegg J-1».	Se Leveransebeskrivelse («Vedlegg J-1-1») A 5.3.3 Markedsplan Rørosbanen, side 85
A 5.3.4	For at toget skal være konkurransedyktig mot andre transportformer på lengre strekninger, bør det jobbes aktivt med prisoptimering. Leverandøren skal implementere den strategi for prisoptimering for R-tog Rørosbanen som følger av «Vedlegg J-1».	Se Leveransebeskrivelse («Vedlegg J-1-1») A 5.3.4 Prisoptimering Rørosbanen, side 93
A 5.3.5	Leverandøren skal utarbeide og implementere et profilprogram for R-tog på Rørosbanen. Leverandørens profilprogram fremgår av «Vedlegg J-1».	Se Leveransebeskrivelse («Vedlegg J-1-1») A 5.3.5 Profilprogram Rørosbanen, side 99
A 5.4.2	Leverandøren skal utarbeide og implementere en produktutviklingsplan for R-tog på Trønderbanen og R-tog på Meråkerbanen.	Se Leveransebeskrivelse («Vedlegg J-1-1») A 5.4.2 Produktutviklingsplan Trønderbanen og Meråkerbanen, side 102

Krav nr.	Krav	Referanse til utfyllende leveranseforpliktelse
	Leverandørens produktutviklingsplan fremgår av «Vedlegg J-1».	
A 5.4.3	Leverandøren skal utarbeide og implementere en markedsplan for R-tog på Trønderbanen og R-tog på Meråkerbanen. Leverandørens markedsplan fremgår av «Vedlegg J-1».	Se Leveransebeskrivelse («Vedlegg J-1-1») A 5.4.3 Markedsplan Trønderbanen og Meråkerbanen, side 115
A 5.4.4	Leverandøren skal utarbeide og implementere et profilprogram for R-tog på Trønderbanen og R-tog på Meråkerbanen. Leverandørens profilprogram fremgår av «Vedlegg J-1».	Se Leveransebeskrivelse («Vedlegg J-1-1») A 5.4.4 Profilprogram Trønderbanen og Meråkerbanen, side 123

2.2 Leverandørens plan for kundenes tilgang til billetter og kundeinformasjon

Krav nr.	Krav	Referanse til utfyllende leveranseforpliktelse
A 5.1.7	Leverandøren skal utarbeide og implementere en distribusjonsstrategi for salg av billetter til FJ-tog på Dovrebanen og R-tog på Raumabanen. Leverandørens distribusjonsstrategi fremgår av «Vedlegg J-1».	Se Leveransebeskrivelse («Vedlegg J-1-1») A 5.1.7 Distribusjonsstrategi Dovrebanen og Raumabanen, side 126
A 5.2.7	Leverandøren skal utarbeide og implementere en distribusjonsstrategi for salg av billetter til FJ-tog på Nordlandsbanen og R-tog Saltenpendelen. Leverandørens distribusjonsstrategi	Se Leveransebeskrivelse («Vedlegg J-1-1») A 5.2.7 Distribusjonsstrategi Nordlandsbanen og Saltenpendelen, side 131

Krav nr.	Krav	Referanse til utfyllende leveranseforpliktelse
	fremgår av «Vedlegg J-1».	
A 5.3.7	Leverandøren skal utarbeide og implementere en distribusjonsstrategi for R-tog på Rørosbanen. Leverandørens distribusjonsstrategi fremgår av «Vedlegg J-1».	Se Leveransebeskrivelse («Vedlegg J-1-1») A 5.3.7 Distribusjonsstrategi Rørosbanen, side 137
A 5.4.6	Leverandøren skal utarbeide og implementere en distribusjonsstrategi for R-tog på Trønderbanen og R-tog på Meråkerbanen. Leverandørens distribusjonsstrategi fremgår av «Vedlegg J-1».	Se Leveransebeskrivelse («Vedlegg J-1-1») A 5.4.6 Distribusjonsstrategi Trønderbanen og Meråkerbanen, side 142
A 6.7.2	Leverandøren skal ha en egen funksjon for kundeserviser, reklamasjon og klager. Dette gjelder henvendelser som rettes direkte til Leverandøren, samt henvendelser som mottas fra Entur og andre togoperatører. Leverandørens overordnede beskrivelse av funksjonen samt målsettinger for denne fremgår av «Vedlegg J-1».	Se Leveransebeskrivelse («Vedlegg J-1-1») A 6.7.2 Håndtering av kundeserviser, side 147
A 7.1.7	Leverandøren skal til enhver tid ha oppdaterte rutepublikasjoner tilgjengelig for publikum. Leverandørens løsning for tilgjengelige rutepublikasjoner	Se Leveransebeskrivelse («Vedlegg J-1-1») A 7.1.7 Rutepublikasjoner, side 152

Krav nr.	Krav	Referanse til utfyllende leveranseforpliktelse
	fremgår av «Vedlegg J-1».	

2.3 Leverandørens prosesser for punktlighet og regularitet, inkludert løsninger for vedlikehold som sikrer robust og effektiv trafikk

Krav nr.	Krav	Referanse til utfyllende leveranseforpliktelse
A 4.1.1	Leverandørens skal utarbeide og implementere en turneringsplan for Kjøretøy i perioden fra Trafikkstart til Ruteterminskiftet i desember 2021. Leverandørens turneringsplan fremgår av «Vedlegg J-1».	Se Leveransebeskrivelse («Vedlegg J-1-1») A 4.1.1 Turneringsplan for Kjøretøy, side 154
A 4.2.1	Leverandøren skal arbeide systematisk med vedlikehold av Kjøretøy, for å opprettholde Kjøretøyenes verdi og levetid. Leverandørens overordnede målsetninger, strategier, organisering og rutiner for vedlikehold av Kjøretøy følger av «Vedlegg J-1».	Se Leveransebeskrivelse («Vedlegg J-1-1») A 4.2.1 Vedlikehold som sikrer materiellets verdi og levetid, side 159
A 4.2.2	Leverandøren skal arbeide systematisk med vedlikehold av Kjøretøy som sikrer tilgjengelige Kjøretøy for fastsatt rutetilbud. Leverandørens overordnede vedlikeholdsrutiner for å sikre tilgjengelig Kjøretøy til fastsatt rutetilbud, fremgår av «Vedlegg J-1».	Se Leveransebeskrivelse («Vedlegg J-1-1») A 4.2.2 Vedlikehold som sikrer materiellets tilgjengelige kjøretøy, side 166
A 8.1.1	Leverandøren skal arbeide systematisk for å oppnå så høy grad av pålitelighet (Punktlighet	Se Leveransebeskrivelse («Vedlegg J-1-1») A 8.1.1 Retningslinjer for å oppnå høy pålitelighet, side 173

Krav nr.	Krav	Referanse til utfyllende leveranseforpliktelse
	<p>og Regularitet) som mulig.</p> <p>Leverandørens overordnede retningslinjer for å oppnå høy pålitelighet fremgår av «Vedlegg J-1».</p>	
A-1 6.1.1	<p>Leverandøren skal oppnå en Operatørvhengig regularitet 100 % pr år for Nordlandsbanen og Saltenpendelen.</p> <p>Leverandørens overordnede retningslinjer for å oppnå regularitetskravet fremgår av fremgår av «Vedlegg J-1».</p>	Se Leveransebeskrivelse («Vedlegg J-1-1») A 8.1.1 Retningslinjer for å oppnå høy pålitelighet, side 173
A-2 6.1.1	<p>Leverandøren skal oppnå en Operatørvhengig regularitet 100 % pr år på Dovrebanen.</p> <p>Leverandørens overordnede retningslinjer for å oppnå regularitetskravet fremgår av fremgår av «Vedlegg J-1».</p>	Se Leveransebeskrivelse («Vedlegg J-1-1») A 8.1.1 Retningslinjer for å oppnå høy pålitelighet, side 173
A-3 6.1.1	<p>Leverandøren skal oppnå en Operatørvhengig regularitet 100 % pr år på Trønderbanen.</p> <p>Leverandørens overordnede retningslinjer for å oppnå regularitetskravet fremgår av fremgår av «Vedlegg J-1».</p>	Se Leveransebeskrivelse («Vedlegg J-1-1») A 8.1.1 Retningslinjer for å oppnå høy pålitelighet, side 173
A-4 5.1.1	<p>Leverandøren skal oppnå en Operatørvhengig regularitet 100 % pr år på Raumabanen.</p>	Se Leveransebeskrivelse («Vedlegg J-1-1») A 8.1.1 Retningslinjer for å oppnå høy pålitelighet, side 173

Krav nr.	Krav	Referanse til utfyllende leveranseforpliktelse
	Leverandørens overordnede retningslinjer for å oppnå regularitetskravet fremgår av fremgår av «Vedlegg J-1».	
A-5 6.1.1	Leverandøren skal oppnå en Operatørvhengig regularitet 100 % pr år på Meråkerbanen. Leverandørens overordnede retningslinjer for å oppnå regularitetskravet fremgår av fremgår av «Vedlegg J-1».	Se Leveransebeskrivelse («Vedlegg J-1-1») A 8.1.1 Retningslinjer for å oppnå høy pålitelighet, side 173
A-6 6.1.1	Leverandøren skal oppnå en Operatørvhengig regularitet 100 % pr år på Rørosbanen. Leverandørens overordnede retningslinjer for å oppnå regularitetskravet fremgår av fremgår av «Vedlegg J-1».	Se Leveransebeskrivelse («Vedlegg J-1-1») A 8.1.1 Retningslinjer for å oppnå høy pålitelighet, side 173

2.4 Leverandørens kundemøte, herunder Leverandørens tilgjengelighet for kunden

Krav nr.	Krav	Referanse til utfyllende leveranseforpliktelse
A 6.2.1	Leverandørens tilbud skal tilrettelegges på en slik måte at flest mulig kan benytte togtilbudet på en ordinær og likeverdig måte, og personalet skal bistå reisende med særskilte behov. Dette inkluderer bistand om bord i toget og ved på- og avstigning. Leverandørens overordnede rutiner for ivaretagelse av reisende med særskilte behov fremgår av «Vedlegg J-1».	Se Leveransebeskrivelse («Vedlegg J-1-1») A 6.2.1 Reisende med særskilte behov, side 186

Krav nr.	Krav	Referanse til utfyllende leveranseforpliktelse
A 6.3.1	<p>Leverandøren skal etablere og implementere et system for innvendig renhold av Kjøretøyene, som også inkluderer renhold underveis.</p> <p>Leverandørens overordnede mål og rutiner for innvendig renhold av Kjøretøyene fremgår av «Vedlegg J-1».</p>	Se Leveransebeskrivelse («Vedlegg J-1-1») A 6.3.1 Innvendig renhold av kjøretøy, side 191
A 6.4.1	<p>Leverandøren skal etablere og implementere rutiner for oppfølging av temperaturkontroll og ventilasjon om bord i Kjøretøyene.</p> <p>Leverandørens overordnede rutiner for oppfølging av temperaturkontroll og ventilasjon fremgår av «Vedlegg J-1».</p>	Se Leveransebeskrivelse («Vedlegg J-1-1») A 6.4.1 Temperatur og ventilasjon i kjøretøy, side 197
A 6.4.2	<p>Leverandøren skal etablere og implementere rutiner for oppfølging av toalettens funksjonalitet om bord i Kjøretøyene.</p> <p>Leverandørens overordnede rutiner for oppfølging av funksjonaliteter på toaletter i Kjøretøyene fremgår av «Vedlegg J-1».</p>	Se Leveransebeskrivelse («Vedlegg J-1-1») A 6.4.2 Toalettens funksjonalitet om bord, side 200
A 6.4.3	<p>Leverandøren skal etablere og implementere rutiner for oppfølging av komfortelementer, slik som for eksempel utgangsdører, seter og lys om bord i Kjøretøyene.</p> <p>Leverandøren skal følge rutinene for oppfølging komfortelementer som fremgår av «Vedlegg J-1».</p>	Se Leveransebeskrivelse («Vedlegg J-1-1») A 6.4.3 Oppfølging av komfortelementer, side 203
A 7.4.1	Med de unntak som følger av denne Trafikkavtalen (herunder «Vedleggene A-1, A-2 og A-4»), skal Leverandørens transportvilkår minst tilby kunden de rettigheter som er	Se Leveransebeskrivelse («Vedlegg J-1-1») A 7.4.1 Transportvilkår, side 205

Krav nr.	Krav	Referanse til utfyllende leveranseforpliktelse
	<p>angitt i Standard transportvilkår og fastsatt av Oppdragsgiver.</p> <p>Leverandørens transportvilkår fremgår av «Vedlegg J-1».</p> <p>Endringer i Leverandørens transportvilkår skal fremlegges Oppdragsgiver for godkjenning.</p>	
A 8.2.1	<p>Leverandøren skal arbeide systematisk for å oppnå en så høy grad av kundetilfredshet (KTI) som mulig, og minst oppnå KTI-målene som er fastsatt for togproduktene i «Vedleggene A-1, A-2, A-3, A-4, A-5 og A-6».</p> <p>Leverandørens overordnede retningslinjer for sitt arbeid med oppfølging av kundetilfredshetsundersøkelser og forbedring av kundetilfredsheten, fremgår av «Vedlegg J-1».</p>	Se Leveransebeskrivelse («Vedlegg J-1-1») A 8.2.1 Kundetilfredshet og overordnede KTI-mål, side 209
A-1 2.1.3	<p>Leverandøren skal tilpasse setekapasiteten på den enkelte avgang til behovet for transportkapasitet, innenfor de rammer som er gitt av tildelt Kjøretøy.</p> <p>Leverandørens plan for tilpassing av setekapasitet på R-tog Saltenpendelen fremgår av «Vedlegg J-1».</p>	Se Leveransebeskrivelse («Vedlegg J-1-1») A-1 2.1 3 Setekapasitet Saltenpendelen, side 213
A-1 5.1.1	<p>Leverandøren skal ha et serveringstilbud på FJ- og N-tog på Nordlandsbanen. Avganger som kun kjører delstrekningene Trondheim S – Mo i Rana og Mosjøen – Bodø kan ha et forenklet serveringstilbud.</p> <p>Leverandørens overordnede beskrivelse av serveringstilbudet for FJ-tog på Nordlandsbanen fremgår av «Vedlegg J-1».</p>	Se Leveransebeskrivelse («Vedlegg J-1-1») A-1 5.1 1 Serveringstilbud på Nordlandsbanen, side 217
A-2 5.1.1	<p>Leverandøren skal ha et serveringstilbud på FJ- og N-tog på Dovrebanen.</p> <p>Leverandørens overordnede beskrivelse av</p>	Se Leveransebeskrivelse («Vedlegg J-1-1») A-2 5.1 1 Serveringstilbud på Dovrebanen, side 222

Krav nr.	Krav	Referanse til utfyllende leveranseforpliktelse
	serveringstilbudet for FJ-tog på Dovrebanen fremgår av «Vedlegg J-1».	
A-3 5.1.1	Leverandøren skal ha et forenklet serveringstilbud på R-tog på Trønderbanen. Leverandørens overordnede beskrivelse av serveringstilbudet for R-tog på Trønderbanen fremgår av «Vedlegg J-1».	Se Leveransebeskrivelse («Vedlegg J-1-1») A-3 5.1 1 Serveringstilbud på Trønderbanen, side 225
A-4 4.1.1	Leverandøren skal ha et forenklet serveringstilbud på R-tog på Raumabanen. Leverandørens overordnede beskrivelse av serveringstilbudet for R-tog på Raumabanen fremgår av «Vedlegg J-1».	Se Leveransebeskrivelse («Vedlegg J-1-1») A-4 4.1 1 Serveringstilbud på Raumabanen, side 228
A-5 5.1.1	Leverandøren skal ha et forenklet serveringstilbud på R-tog på Meråkerbanen. Leverandørens overordnede beskrivelse av serveringstilbudet for R-tog på Meråkerbanen fremgår av «Vedlegg J-1».	Se Leveransebeskrivelse («Vedlegg J-1-1») A-5 5.1 1 Serveringstilbud på Meråkerbanen, side 231
A-6 2.2.3	Leverandøren skal tilpasse setekapasiteten på den enkelte avgang til behovet for transportkapasitet innenfor de rammer som er gitt av tildelt Kjøretøy. Leverandørens plan for tilpassing av setekapasitet for R-tog på Rørosbanen fremgår av «Vedlegg J-1».	Se Leveransebeskrivelse («Vedlegg J-1-1») A-6 2.2 3 Setekapasitet Rørosbanen, side 234
A-6 5.1.1	Leverandøren skal ha et forenklet serveringstilbud på R-tog på Rørosbanen. Leverandørens overordnede beskrivelse av serveringstilbudet for R-tog på Rørosbanen fremgår av «Vedlegg J-1».	Se Leveransebeskrivelse («Vedlegg J-1-1») A-6 5.1 1 Serveringstilbud på Rørosbanen, side 238

2.5 Leverandørens tiltak ved avvik i trafikken

Krav nr.	Krav	Referanse til utfyllende leveranseforpliktelse
A 2.4.1	Leverandøren skal etablere og implementere et konsept for kundefølgning, som ivaretar alle reisendes transport- og informasjonsbehov ved <u>oppståtte</u> avvik. Leverandørens overordnede konsept følger av «Vedlegg J-1».	Se Leveransebeskrivelse («Vedlegg J-1-1») A 2.4.1 Konsept for kundefølgning ved oppståtte avvik, side 240
A.2.4.2	Leverandøren skal etablere og implementere et konsept for kundefølgning, som ivaretar alle reisendes transport- og informasjonsbehov ved <u>planlagte</u> avvik. Leverandørens overordnede konsept følger av «Vedlegg J-1».	Se Leveransebeskrivelse («Vedlegg J-1-1») A 2.4.2 Konsept for kundefølgning ved planlagte avvik, side 247

3 Leverandørens organisasjon og ledelse

3.1 Leverandørens plan for å skape en kundeorientert bedriftskultur

Krav nr.	Krav	Referanse til utfyllende leveranseforpliktelse
A 6.1.2	Leverandøren skal sørge for at ombordpersonalet er opplært i henhold til overordnede opplæringsplaner som fremgår av «Vedlegg J-1».	Se Leveransebeskrivelse («Vedlegg J-1-1») A 6.1.2 Opplæringsplaner ombordpersonale, side 252

3.2 Leverandørens plan for en kompetent og robust organisasjon

Krav nr.	Krav	Referanse til utfyllende leveranseforpliktelse

UB
LW

A 10.3.2	<p>Leverandøren skal ha en operativ transportledelsesfunksjon for styring av og ledelse av trafikken, Kjøretøy, vedlikehold og kjørende personell.</p> <p>Leverandørens transportledelsesfunksjon skal bistå Infrastrukturforvalters togledelse ved avvik i trafikken.</p> <p>Leverandørens overordnede beskrivelse av egen transportledelsesfunksjon fremgår av «Vedlegg J-1».</p>	Se Leveransebeskrivelse («Vedlegg J-1-1») A 10.3.2 Operativ transportledelsesfunksjon, side 259
A 10.5.1	Leverandøren skal etablere og implementere en bemanningsplan, som følger Leverandørens overordnede retningslinjer. Disse fremgår av «Vedlegg J-1».	Se Leveransebeskrivelse («Vedlegg J-1-1») A 10.5.1 Bemanningsplan, side 264
A 10.5.2	<p>Leverandøren skal sikre at tjenestegjørende personale tilfredsstiller gjeldende krav til kompetanse, andre godkjenninger og autorisasjoner.</p> <p>Leverandørens rutiner for å sikre at tjenestegjørende personale tilfredsstiller gjeldene lover og krav til de funksjonen de utfører, fremgår av «Vedlegg J-1».</p>	Se Leveransebeskrivelse («Vedlegg J-1-1») A 10.5.2 Sikring av kompetanse, side 274

3.3 Leverandørens plan for involvering av medarbeidere, underleverandører, samarbeidsparter og interessentgrupper

Krav nr.	Krav	Referanse til utfyllende leveranseforpliktelse
A 10.4.1	Leverandøren skal etablere og implementere en personalpolitikk som legger til rette for å tiltrekke seg og beholde kompetente medarbeidere.	Se Leveransebeskrivelse A 10.4.1 Personalpolitikk, side 278

	Leverandørens overordnede beskrivelse av egen personalpolitikk fremgår av «Vedlegg J-1».	
A 10.4.2	Leverandøren skal etablere prosesser for involvering av medarbeidere i virksomheten. Leverandørens overordnede beskrivelse av egne prosesser for involvering av medarbeiderne fremgår av «Vedlegg J-1».	Se Leveransebeskrivelse A 10.4.2 Involvering av medarbeidere i virksomheten, side 286

3.4 Leverandørens arbeid med sikkerhet og miljø

Krav nr.	Krav	Referanse til utfyllende leveranseforpliktelse
A 3.3.1	Leverandøren skal ha det fulle og hele ansvaret for trafikksikkerheten i Leveransen. Leverandøren skal planlegge og utføre sitt trafikksikkerhetsarbeid slik det fremgår av «Vedlegg J-1».	Se Leveransebeskrivelse («Vedlegg J-1-1») A 3.3.1 Trafikksikkerhet, side 293
A 9.1	Leverandøren skal etablere et styringssystem som ivaretar prinsipper for virksomhetsstyring gitt i NS- EN ISO 14001, EMAS eller andre miljøledelsesstandarder basert på internasjonal standard. Leverandøren skal arbeide for kontinuerlige miljøforbedringer på en strukturert og dokumentert måte, og følge det miljøstyringssystemet	Se Leveransebeskrivelse («Vedlegg J-1-1») A 9.1 ISO 14001, side 300

LS
LAW

Krav nr.	Krav	Referanse til utfyllende leveranseforpliktelse
	som fremgår av «Vedlegg J-1».	
A 10.2.1	<p>Leverandøren skal etablere et styringssystem som ivaretar prinsipper for virksomhetsstyring gitt i NS-EN ISO 9001.</p> <p>Leverandøren skal følge kvalitetsledelsessystemet som fremgår av «Vedlegg J-1».</p>	Se Leveransebeskrivelse («Vedlegg J-1-1») A 10.2.1 ISO 9001, side 304

3.5 Leverandørens resultatoppfølging og forbedringsaktiviteter

Krav nr.	Krav	Referanse til utfyllende leveranseforpliktelse
A-1 6.2.1	<p>Leverandøren skal oppnå et KTI-resultat på minimum 81 poeng per år samlet for Nordlandsbanen og Saltenpendelen.</p> <p>Ved høyere måloppnåelse utbetales bonus etter bestemmelsene i «Vedlegg B» punkt 3.2.</p> <p>Leverandørens overordnede plan for måloppnåelse og kontinuerlig forbedring fremgår av «Vedlegg J-1».</p>	Se Leveransebeskrivelse («Vedlegg J-1-1») A-1 6.2.1 KTI-mål for Nordlandsbanen og Saltenpendelen., side 306
A-2 6.2.1	<p>Leverandøren skal oppnå et KTI-resultat på minimum 81 poeng per år samlet for Dovrebanen og Raumabanen.</p> <p>Ved høyere måloppnåelse utbetales bonus etter bestemmelsene i «Vedlegg B» punkt 3.2.</p> <p>Leverandørens overordnede plan for måloppnåelse og</p>	Se Leveransebeskrivelse («Vedlegg J-1-1») A-2 6.2.1 KTI-mål Dovrebanen og Raumabanen, side 311

Krav nr.	Krav	Referanse til utfyllende leveranseforpliktelse
	kontinuerlig forbedring fremgår av «Vedlegg J-1».	
A-3 6.2.1	Leverandøren skal oppnå et KTI-resultat på minimum 81 poeng per år samlet for Trønderbanen og Meråkerbanen. Ved høyere måloppnåelse utbetales bonus etter bestemmelsene i «Vedlegg B» punkt 3.2. Leverandørens overordnede plan for måloppnåelse og kontinuerlig forbedring fremgår av «Vedlegg J-1».	Se Leveransebeskrivelse («Vedlegg J-1-1») A-3 6.2.1 KTI-mål Trønderbanen og Meråkerbanen, side 317
A-6 6.2.1	Leverandøren skal oppnå et KTI-resultat på minimum 81 poeng per år for R-tog Rørosbanen. Ved høyere måloppnåelse utbetales bonus etter bestemmelsene i «Vedlegg B» punkt 3.2. Leverandørens overordnede plan for måloppnåelse og kontinuerlig forbedring fremgår av «Vedlegg J-1».	Se Leveransebeskrivelse («Vedlegg J-1-1») A-6 6.2.1 KTI-mål Rørosbanen, side 321

3.6 Leverandørens mobiliseringsplan for forberedelse til trafikkstart

Krav nr.	Krav	Referanse til utfyllende leveranseforpliktelse
A 1.4.2	Leverandøren skal etablere en interimsorganisasjon for Oppstartsfasen.	Se Leveransebeskrivelse («Vedlegg J-1-1») A 1.4.2 Interimsorganisasjon, side 324

Krav nr.	Krav	Referanse til utfyllende leveranseforpliktelse
	Leverandørens overordnede beskrivelse av interimorganisasjonen følger av «Vedlegg J-1».	
A 1.4.3	Leverandøren skal utarbeide en fremdriftsplan for Oppstartsfasen. Særlige krav til Oppstartsfasen følger av Vedlegg C. Plan for Oppstartsfasen skal ytterligere detaljeres etter avtaleinngåelse, jf. «Vedlegg C» punkt 2.2. Leverandørens fremdriftsplan følger av «Vedlegg J-1».	Se Leveransebeskrivelse («Vedlegg J-1-1») A 1.4.3 Plan for oppstartsfasen, side 329

Trafikkavtale Trafikkpakke 2 Nord

- Fjerntog (FJ-tog) Trondheim S – Bodø
- Fjerntog (FJ-tog) Oslo S – Trondheim S
- Regiontog (R-tog) Rognan – Bodø
- Regiontog (R-tog) Lundamo/Melhus – Trondheim S – Steinkjer
- Regiontog (R-tog) Dombås – Åndalsnes
- Regiontog (R-tog) Heimdal – Trondheim S – Storlien
- Regiontog (R-tog) Hamar – Røros – Trondheim S

Vedlegg J-1-1 Leverandørens kvalitetstilbud

Endringslogg

Versjon	Hva	Dato
1.0	Vedlegg J-1-1.	28.06.2019

A 5.1.2 Produktutviklingsplan Dovrebanen og Raumabanen

Innledning

Nærmere 800 000 passasjerer reiste med Dovrebanen i 2017, hvor mer enn 40% av reisene gikk hele strekningen mellom stor-Trondheim og Stor-Oslo. Rundt 30% av de totale reisene ble gjennomført med nattog. På ukedager og på søndager kjøres fire avganger, inkludert nattog, i hver retning, med en gjennomsnittlig punktlighet på nærmere 80%. Gjennomsnittlige kapasitetsutnyttelse var i 2017 på over 70% og i perioder kjøres helt fulle tog. Andel fritidsreisende er størst, men forretningsreisende utgjør også en betydelig andel av de som reiser hele strekningen. Fly er Dovrebanens hovedkonkurrent på strekningen Oslo-Trondheim, mens bil er det foretrukne transportmiddelet på kortere reiser.

120 000 passasjerer reiste med Raumabanen i 2017, hvorav 60% av reisene gikk mellom Dombås og Åndalsnes. En viktig funksjon for Raumabanen er å operere som matebane for Dovrebanen, da rundt 50% av reisende med banen har overgang til denne. Raumabanen kjøres med fire avganger i hver retning daglig, og punktligheten er over 90%. Fritidsreisende er Raumabanens største kundegruppe, og bil er banens største konkurrent. Raumabanen hadde et gjennomsnittlig belegg på rundt 40% i 2017, mens kapasitetsutnyttelsen i høysesongen mai til august var om lag 10 prosentpoeng høyere. Til tross for at antallet reisende øker i høysesongen, mener vi det er et fortsatt utnyttet turistpotensial på Raumabanen grunnet den vakre naturen som omkranser Romsdalen samt cruiseskiphavnen i Åndalsnes.

Våre analyser av kundetilfredshet, egne kundeundersøkelser samt erfaringstall fra liknende oppdrag i Norden, viser at de reisende på Dovrebanen i stor grad er fornøyde med dagens tilbud

Mål og effekter

Produktutviklingsplan for Dovrebanen og Raumabanen gjenspeiler vår innsikt om kundenes behov og ønsker i forhold til rutetilbudet og produktene under hele kundereisen. Tiltakene vi iverksetter vil forsterke den positive passasjerutviklingen på banene, samt sørge for flere og mer fornøyde reisende fremover. Gjennom å innføre ekstra avganger på Dovrebanen og Raumabanen samt forbedre servicekonseptet vil vi allerede fra trafikkstart gi et bedre tilbud til de reisende.

Mer fornøyde kunder

I løpet av høsten 2017 gjennomførte vi flere egne kundeundersøkelser blant reisende langs både Dovrebanen og Raumabanen. Som tillegg til Oppdragsgivers KTI-undersøkelse har dette hjulpet oss til å forstå hvor viktige de ulike leveranseområdene er og hvilken påvirkning de har på overordnet KTI. Vi har benyttet statistiske sambandsanalyser for å kartlegge gapene i KTI for hvert leveranseområde samt hvilke leveranseområder vi må forbedre og som vil gi størst effekt i form av økt kundetilfredshet. Arbeidet med å øke KTI på strekningene vil vi bygge på metoden presentert i A 8.2.1.

Våre tiltak for å øke kundetilfredsheten sammenfattes i tabell i kapittel «SJs tiltak» der tiltakene under «Videreutvikling av konsept, servering- og servicetilbud» og «Videreutvikling av produktutviklingsplanen» fremst styrer mot mer fornøyde kunder. Satsinger innenfor disse to områdene forventes å bidra sterkt til følgende målutvikling:

Mål og nøkkeltall	(2017/2018)	2021	2026	2030	Eier av nøkkeltall*
Kundetilfredshet Dovrebanen (KTI)	(80)	85	89	89	Sjef Kundeopplevelse og merkevare
Kundetilfredshet Raumabanen (KTI)	(84)	88	90	90	Sjef Kundeopplevelse og merkevare

*Måloppfyllelsen følges opp månedlig av eieren av nøkkeltallet; hvis ansvar er å måle, følge opp og initiere forbedringstiltak.

Markedsvurderinger og utvikling i antall reisende

Vi vurderer at våre tiltak under de gjeldende forhold, vil bidra til en passasjervekst på 44 % (45% Dovrebanen, 39% Raumabanen) frem til utgangen av 2030.

[Redacted]

Driverne for å øke antall reisende består hovedsakelig av

[Redacted]

Hvordan de ulike tiltakene slår ut på veksten fremkommer i figuren nedenfor.

[Redacted]

Økonomiske konsekvenser

Med hensyn til de økonomiske effektene av produktutviklingsplanene, har vi

Den overordnede

inntektsdriveren er

[Redacted]

SJs tiltak

Tabellen sammenfatter våre viktigste tiltak for Dovrebanen og Raumabanen i avtaleperioden. Begrunnelsen for å innføre tiltakene blir diskutert i etterfølgende kapitler.

Område	SJs tiltak	Implementering/ lansering	Ansvarlig SJ	Forutsetninger
Videreutvikling av rutetilbudet på Dovrebanen	Innføre en ny avgang Oslo-Trondheim-Oslo hverdager man-fre	Fra R22	Sjef Kundeopplevelse og Merkevere	At Bane NOR tildeler ruteleier
	Innføre en andre, ny avgang Oslo-Trondheim-Oslo man-fre + søn	Fra R22	Sjef Kundeopplevelse og Merkevere	At Bane NOR tildeler ruteleier
	Tilby dobbelkoblede avganger og ekstra vogner ved helger, ferier og ved behov	Fra trafikkstart	Sjef Planlegging og Transportledelse	
Videreutvikling av rutetilbudet på Raumabanen	Innføre to nye avganger t/r på Raumabanen	Fra R22	Sjef Kundeopplevelse og Merkevere	At Bane NOR tildeler ruteleier
	Kjøre ekstra chartertog	Fra trafikkstart	Salgsansvarlig Turisme og Samarbeide	At Bane NOR tildeler ruteleier
Samordning av rutetilbudet med busstilbud	Sette av ressurser for et tett samarbeid med berørte fylker for å unngå parallellkjøring og tilrettelegge for sømløse reiser og bedre korrespondanser mellom tog og buss.	Fra tildeling	Produktansvarlig	
	Sette av ressurser for å sammen med Møre og Romsdal fylkeskommune planlegge TogBuss-tilbudet	Fra tildeling	Produktansvarlig	
Samordning av rutetilbudet med andre togoperatører	Sette av ressurser for å sammen med andre togoperatører samordne rutetilbudet ved knutepunkter for å muliggjøre en sømløs reise.	Fra tildeling	Sjef Planlegging og Transportledelse	

Forutsetninger for gjennomførbarhet – rutetilbud og materiell

Forutsetningene for alle våre satsinger er at tiltakene skal være gjennomførbare og realistiske med hensyn til infrastruktur og tilgjengelighet til robuste ruteleier. Kun kjøretøy som stilles til disposisjon i henhold til Konkurrencesgrunnlaget er benyttet. Tiltak som beskrives videre er i grunn utover den trafikk som beskrives i krav A 4.1.1 Turneringsplan.

Nedenfor vises de kjøretøy som vi vil benyttes til grunnproduksjon og satsinger fra R22 innenfor Dovre og Raumabanen. Vogner og type 93 brukes også på andre baner i pakken. Tabellen viser også de kjøretøy vi ønsker å leie innenfor rammen for satsing 2 nedenfor. Våre tiltak påvirker kjøretøydistribusjon hvilket vi beskriver under respektive satsing nedenfor. Alle kostnader og inntekter for satsninger er inkludert i basiskalkyle i vedlegg B-2.

Kjøretøy/vogner	Antall kjøretøy/vogner SJ vil leie	Antall kjøretøy/vogner SJ vil bruke til grunnproduksjon inkl. satsing 1 og 2 Dovrebanen.	Antall kjøretøy/vogner SJ vil bruket til forsterking og reserve utover beskrivelse i 4.1.1
EL 18	4 stk. lokomotiver	3 stk. lokomotiver	1 stk. lokomotiv
Sovevogner	10 stk. vogner type WLAB2	10 stk. vogner type WLAB2	
Sittevogner	6 stk. vogner type BC5 5 stk. vogner type A5 6 stk. vogner type FR5 6 stk. vogner type B5-5 15 stk. vogner type B5-3	6 stk. vogner type BC5 5 stk. vogner type A5 6 stk. vogner type FR5 6 stk. vogner type B5-5 12 stk. vogner type B5-3	3 stk. vogner type B5-3
Type 73	4 stk. togsett	4 stk. Togsett	
Type 93	13 stk. togsett	11 stk. Togsett	2 stk. togsett

Figur: De ulike kjøretøyene og de antall som SJ vil bruke på Dovre- og Raumabanen fra R22. For R20 og R21 se krav 4.1.1 (vogner og type 93 brukes på andre baner i pakken)

Videreutvikling av rutetilbudet på Dovrebanen

SJ satser på å kjøre flere nye avganger. Vi øker kapasiteten fra 3 til 5 dagtog innen rammen for tildelte kjøretøy i grunnproduksjon og satsingsprogram. Passasjerbelegget på Dovrebanen er generelt høyt. Flere avganger og dermed økt setekapasitet er SJs viktigste bidrag for å oppnå flere passasjerer, dette i tråd med Oppdragsgivers overordnede målsetning. Fritidstrafikk dominerer i dag, samtidig som antall forretningsreisende er betydelig. Med en mer heldekkende rutetabell vil vi trekke flere fritidsreisende og forretningsreisende til tog. I helger vil vi løpende videreutvikle rutetabellen slik at avgangene mer følger etterspørselen, noe som gjør at egne lørdag-søndag-ruter skapes.

Satsing 1 Dovrebanen: En ny avgang i hver retning Oslo-Trondheim fra R22

Vi vil sørge for at tilbudet Oslo-Trondheim kjennetegnes av høy frekvens, som gir kundene den fleksibiliteten det innebærer å kunne velge mellom flere avganger enn før. Vårt forslag til ny rutetabell for Dovrebanen er illustrert i figuren nedenfor (eksempel på vintertrafikk hverdager).

Tog nr	Ny	42	44	46	406	Tog nr	Ny	41	45	47	405
Trondheim S	05:50	08:18	13:20	15:29	23:20	Oslo S	05:50	08:02	14:02	16:02	23:06
Dombås	08:55	10:57	15:59	18:08	02:13	Dombås	09:55	12:03	18:08	20:13	03:45
Oslo S	13:05	15:03	20:04	22:04	06:50	Trondheim S	12:50	14:31	20:45	22:49	06:40
Kjøretøy	Type 73	EI 18	Type 73	Type 73	EI 18	Kjøretøy	Type 73	Type 73	EI 18	Type 73	EI 18
Kjøretid	07:00	06:45	06:44	06:35	07:30	Kjøretid	07:00	06:29	07:03	06:43	07:34

Figur: Satsing 1, en ny avgang gjennom mer bruk av eksisterende kjøretøy i hver retning Oslo – Trondheim. Uselektert viser dagens avganger, som vil bli videreført. Oransje viser: Nye avganger som følge av SJs satsing. Eksakte klokkeslett avhenger av sportilgang

Ny avgang fra Trondheim S klokken 05:50 forbedrer dagens tilbud, da reisende ankommer Oslo-området betydelig tidligere enn nå. Dette gir forretningsreisende mulighet til å nå ettermiddagsmøter i Oslo, og gir fritidsreisende forbindelse til utlandsfergene fra Oslo samt tidlige ettermiddagsfly fra Oslo Lufthavn. Den nye avgangen ca. 05:50 fra Oslo S avlaster dagens morgenavgang, som våre analyser viser kjører med høyt belegg. Dette tiltaket sørger for at det vil være to attraktive morgenavganger i retning Trondheim, som vil utnytte den betydelige etterspørselen etter tog i retning Trondheim i dette tidsrommet. SJ er klar for å implementere denne satsingen allerede i R22.

Tiltaket påvirker kjøretøydisponering ved at vi erstatter morgenavgangen fra Oppdal med type 92 (i stedet for type 73). Det frigjorte type 73-toget har i nye morgenavgangen avgang fra Trondheim kl. 05:50 og snur til avgangen 16:02 fra Oslo. Den nye avgang fra Oslo kjøres 05:50 med det overstående kjøretøy som skulle hatt avgang kl. 16:02 fra Oslo. Nå kjøres det type 73 i begge morgenavgangene. Satsingen minsker tiden for vedlikehold noe, men det fjerde type 73 kjøretøyet finnes i beredskap. Totalt antall kjøretøy er ikke påvirket m.ht. at togene brukes mer.

Tiltaket bygger på ruteplan R18 med en kunnskap basert på at vi sammen med Bane NORs ruteplanlegger kan justere ruteplanen til R22 slik at tidene blir forbedret. Vi anser også at møter med godstog kan tilpasses slik at ruteleier kan gjennomføres bedre. Vårt forslag er i sin struktur likt det opplegg som NSB kjørte tidligere som Signatur-tog. Nordgående tog sikrer også sitt ruteleie ved at vi kun stopper på Lillestrøm, Gardermoen, Hamar, Lillehammer, Ringebru, Vinstra, Otta, Dombås, Oppdal og Heimdal.

I Trondheim oppstår en vending som er ca. 30 min i vårt beskrevne forslag, men vi jobber for at den skal bli ca. 45-60 min. Vi betrakter denne vendingen som lik vendinger i Stavanger, der snutider på ca. 30 min benyttes. Toget vil kun ha en rask rengjøring og personellbytte for å senere kjøre mot Oslo. Togpersonalet gjennomfører forberedende rengjøring før ankomst Trondheim.

Satsing 2 Dovrebanen: En andre ny avgang i hver retning Oslo – Trondheim fra R22

I satsing 2 på Dovrebanen, og sammen med satsing 1, øker vi antall avganger kraftig i forhold til dagens rutetabell. Forslaget innebærer at vi leier de ekstra lok og vogner som tilbys for satsing i trafikkpakken, med unntak av tre vogner type 5. Rutetilbudet vil da være som presentert i figuren nedenfor (eksempel på ruteplan vinter):

	Ny	42	44	46	Ny	406
Trondheim S	05:50	08:18	13:20	15:29	18:04	23:20
Dombås	08:55	10:57	15:59	18:08	20:45	02:13
Oslo S	13:05	15:03	20:04	22:04	00:55	06:50
Kjøretøy	Type 73	EI 18	Type 73	Type 73	EI 18	EI 18

	Ny	41	Ny	45	47	405
Oslo S	05:50	08:02	09:55	14:02	16:02	23:06
Dombås	09:55	12:03	14:04	18:08	20:13	03:45
Trondheim S	12:50	14:31	16:58	20:45	22:49	06:40
Kjøretøy	Type 73	Type 73	EI 18	EI 18	Type 73	EI 18

Figur: Satsing 2 Dovrebanen, en ekstra rundtur Oslo – Trondheim t/r. Uselektert viser dagens avganger, som vil bli videreført. Oransje viser nye avganger som følge av SJs satsing 1 Dovrebanen. Grønt viser nye avganger, satsing 2 Dovrebanen. Ca. klokkeslett, eksakte klokkeslett avhenger av sportilgang

Avgangen 18:04 fra Trondheim bedrer tilbudet for både forretnings- og fritidsreisende. Med det nåværende rutetilbudet er seneste dagavgangen fra Trondheim 15:29, noe som er tidlig med hensyn til konferanse- og møteaktivitet. For fritidsreisende gir også avgangen større fleksibilitet med tanke på avreisetidspunkt mot Oslo, og det er også tatt i betraktning at Dovrebanen betjener knutepunkter som Lillehammer og Hamar. 18:04-avgangen når disse på tidspunkter som er attraktive for kundene. Den nye avgangen 09:55 fra Oslo er rettet mot fritidsreisende, og vil med hensiktsmessig prising gi valgmuligheter for prissensitive reisende. Samtidig vil den avlaste morgenvangene som historisk har hatt kapasitetsutfordringer.

En annen positiv effekt av å kombinere disse avgangene (satsing 1 Dovrebanen og satsing 2 Dovrebanen), er at det frigjør et kjøretøy type 93 som i dag trafikkerer på strekningen Dombås – Lillehammer - Dombås. Det frigjorte kjøretøyet gjør det mulig med en satsing på Raumabanen (Se satsing 1 Raumabanen nedenfor). Ved at Dovrebanens avganger 05:50 sørover og 09:55 nordover erstatter Raumabanens avgang Dombås-Lillehammer-Dombås så får kundene mulighet til å reise med en betydelig bedre komfort i kjøretøy type 73 hele veien fra Dombås til Oslo S og vice versa, i stedet for å som i dag reise med type 93 til/fra Lillehammer og siden videre med IC-tog til/fra Oslo S.

Tiltaket påvirker kjøretøydisponering og innebærer at vi leier ekstra lok og vogner som tilbys for satsing i trafikkpakken, unntatt tre vogner type 5. Tiltaket bygger på ruteplan R18 med kunnskap om at vi sammen med Bane NORs ruteplanleggere kan justere ruteplanen til R22 slik at tidene blir forbedret i henhold til vårt forslag. Vi anser også at møtene trafikk med godstog kan anpasses slik at ruteleier kan gjennomføres bedre. Sørgående tog sikrer også sine ruteleier gjennom at vi kun stopper på Heimdal, Oppdal, Dombås, Otta, Vinstra, Ringebu, Lillehammer, Hamar og Gardermoen.

Satsing 3 Dovrebanen: Dobbelkoblede avganger og ekstravogner fra trafikkstart

For å øke kapasiteten vil vi allerede fra trafikkstart dobbeltkoble avganger fredager og søndager i vår grunnplan. Dette er en satsing og er innarbeidet i kapittel 4.1.1 Turneringsplan. Vår analyse av dagens belegg viser at vi først og fremst kommer til å dobbeltkoble avgangene fra Oslo på fredager kl. 16:02 og fra Trondheim søndager kl. 15:29. Med hjelp av vår dynamiske prissetting kan ytterligere dobbeltkoblinger skje også andre av ukens dager. Vi vil også tilby flere sitteplasser på loktogene gjennom å tilpasse lengden på loktogene ved å variere antall vogner ut fra etterspørselen.

Kjøretøy som benyttes til dobbeltkoblinger er det fjerde tildelte type 73, som settes i drift på fredager og søndager samt ved arrangement og storhelger. Muligheten for å bruke fire type-73 er avhengig av godt forebyggende vedlikehold som blir en forutsetning for hvor ofte vi kan utføre dobbeltkoblinger.

Videreutvikling av rutetilbudet på Raumabanen

For Raumabanen vil vi gi de nåværende forutsetningene videreføre dagens rutetilbud. Vi har utarbeidet en satsing vi mener vil bedre tilbudet på strekningen. Satsingen ger to nye rundturer på Raumabanen som sammen med to nye rundturer på Dovrebanen ger nye forbedrede reisemuligheter til/fra Oslo og til/fra Molde/Ålesund. I tillegg vil vi sette inn chartertog på Raumabanen under høysesong for å styrke tilbudet for turister i regionen.

Satsing 1 Raumabanen: To nye avganger i hver retning Åndalsnes-Dombås fra R22

Den potensielle satsingen er illustrert i figuren nedenfor, og innebærer å øke antall avganger på strekningen Åndalsnes-Dombås fra 4 til 6 på hverdager.

Tog Raumabanen						
avg. Ålesund buss		07:10		12:10		14:00
avg. Molde buss	06:10	07:50	10:15	12:55	14:30	16:30
avg. Åndalsnes	07:30	09:30	12:30	14:30	16:30	18:30
ank. Dombås	08:50	10:50	13:50	15:51	17:50	19:54
ank. Oslo S	13:00	15:03		20:04	22:04	00:55
ank. Trondheim S	12:50	14:31	16:58		20:45	22:49

Tog Raumabanen						
avg Oslo S	05:50	08:02	09:55		14:02	16:02
avg Trondheim S	05:50	08:18		13:20	15:29	18:04
avg Dombås	10:25	12:05	14:04	16:05	18:13	20:16
ank Åndalsnes	11:55	13:23	15:31	17:33	19:32	21:34

Tog Raumabanen

ank. Molde buss	13:35	15:10	17:20	19:35	21:00	23:20
ank. Ålesund buss		15:40	17:45		21:45	23:45

Figur: Satsing 1 Raumabanen ynter som følge av SJs satsing 1 og 2 på Dovrebanen. Uselektert viser dagens avganger som vil bli videreført. Oransje viser nye avganger som følge av SJs satsing 1 på Dovrebanen. Grønt viser nye avganger som følge av SJs satsing 2 Dovrebanen. Gult viser nye avganger på Raumabanen i henhold til satsing 1 Raumabanen. Klokkeslettene er veiledende, avhenger av sportilgang.

De to ekstra avgangene mellom Dombås/Åndalsnes muliggjøres av satsing 1 og 2 på Dovrebanen, da nye avganger fra Trondheim 05.50 og Oslo 09.55, betjener avgangen Dombås - Lillehammer - Dombås med samme stoppmønster som dagens avganger. Dermed vil Raumabanens tog konsentreres til å betjene strekningen Åndalsnes-Dombås. Det er flere grunner til hvorfor vi mener dette vil være en forbedring av dagens tilbud. For det første er tidligere førsteavgang fra Dombås 10:25 tilpasset korrespondanse fra de tidlige morgentogene fra Trondheim S klokken 05:50 og Oslo S 05:50. Avgangen åpner nye reisemuligheter lokalt, så vel som regionalt og nasjonalt. I tillegg gjør den nye avgangen det mulig å ankomme Molde, eventuelt Ålesund, med bussforbindelse før klokken 14:00. For det andre vil ny sisteavgang fra Åndalsnes 18:30 gi mulighet for å ta 16:30-bussen fra Molde, og ankomme Oslo eller Trondheim rundt midnatt. I dag er siste bussavgang fra Molde som korresponderer med Raumabanen klokken 14:30, noe vi vurderer som svært tidlig med hensyn til heldagsmøter og konferansemarkedet i Molde.

I denne satsingen bruker vi de to kjøretøyene type 93 som allerede kjører på Raumabanen og dermed øker kilometerprestasjonen marginalt. For å sikre at vedlikeholdsintervallet på kjøretøy type 93 overholdes vil vi gjennomføre kjøretøytransport til/fra Trondheim og Marienborg to ganger per uke. Satsingen er avhengig av at Bane NOR kan tildele ruteleier i henhold til vårt forslag samt bemanne stasjonen Lesja og øke bemanningen på stasjonen Verma da de nye avgangene møtes på disse stasjonene.



ekstra ruteleier til chartertrafikk [redacted] utover trafikken som inngår i trafikkavtalen

Med chartertog mener vi tog som ikke går i ordinær trafikk, men som opereres på bestilling.



Vi spør også Norske tog om materiell for å kjøre ekstra avganger så disse ikke belaster kjøretøy som benyttes innenfor rammen for trafikkpakken. På sikt er en mulig løsning å komplementere

LB
WV

med annet materiell godkjent for trafikk i Norge for eventuelt ekstra charteravganger.

Fremtidig videreutvikling av rutetilbudet

Nedenfor vises forslag til rutetilbudsforbedringer basert på vår kunnskap om markedet og som vi vil diskutere med Oppdragsgiver i avtaleperioden. Framtidsmulighetene er ikke en del av SJs tilbud og basiskalkyle.

Tilnærmet totimersrute på Dovrebanen

Med bakgrunn i vår innsikt i markedet anbefaler vi at opsjonen utløses, da dette vil gi et markert bedre tilbud til kundene. Om opsjonen utløses stilles det tilgjengelig et type 73-sett og ved utforming av opsjonen har vi fokusert på om dette kan legges på det eksisterende tilbudet, satsingen inkludert, uten å utløse følgekonskvenser for øvrige avganger. Rutetilbudet med ekstraavganger grunnet opsjonen er presentert i figuren nedenfor (eks. på vintertrafikk). I satsing 1 og 2 på Dovrebanen, øker vi antall avganger kraftig i forhold til dagens rutetabell. Gjennom avtaleperioden er det mulig å utvide trafikken ytterligere ved å tilby et ruteopplegg som gir tilnærmet faste to-timers avganger hele driftsdøgnet. Ved å legge til en ekstra rundtur oppnår vi dette, der avgang klokken 12:00 fra begge knutepunkter er unntaket. Rutetilbudet vil da være som presentert i figuren nedenfor (eksempel på ruteplan vinter):

Tog nr	Ny	42	Ny	44	46	Ny	406
Trondheim S	05:50	08:18	10:20	13:20	15:29	18:09	23:20
Dombås	08:55	10:57	13:00	15:59	18:08	20:00	02:13
Oslo S	13:05	15:03	17:00	20:04	22:04	00:55	06:50
Kjøretøy	Type 73	EI 18	Type 73	Type 73	Type 73	EI 18	EI 18
Kjøretid	07:15	06:45	06:40	06:44	06:35	06:51	07:30

Tog nr	Ny	41	Ny	45	47	Ny	405
Oslo S	05:50	08:02	09:55	14:02	16:02	18:02	23:06
Dombås	09:55	12:03	14:04	18:08	20:13	22:13	03:45
Trondheim S	12:50	14:31	16:58	20:45	22:49	00:30	06:40
Kjøretøy	Type 73	Type 73	EI 18	EI 18	Type 73	Type 73	EI 18
Kjøretid	07:00	06:29	07:03	06:43	06:47	06:28	07:34

Figur: Tilnærmet totimersrute. Uselektert viser dagens avganger, som vil bli videreført. Oransje viser nye avganger som følge av SJs satsing 1 Dovre. Grønt viser nye avganger som følge av SJs satsing 2 Dovre. Gult viser nye avganger opsjon 1-2. Klokkeslettene er veiledende, og avhenger av sportilgang.

Ny ettermiddagsavgang fra Oslo S 18:02 er tilpasset forretningsreisende fra Trondheim som får økt fleksibilitet i forbindelse med hjemturen, om et møte trekker ut eller planene endrer seg. Den økte fleksibiliteten mener vi er en tilbudsstyrking som må til for å bedre konkurranseevnen mot fly.

Videre vil avganger med tilnærmet to-timers frekvens i større grad legge til rette for prisvariasjon og lave startpriser for å stimulere de mest prissensitive kundene, typisk fritidsreisende og studenter, til å velge avganger med ledig kapasitet. Dette gir en dobbel gevinst, fordi enkelte kunder oppnår lavere pris, mens rutetilbudet for forretningsreisende og pendlere preges av mindre fulle tog når passasjerer fordeler seg bedre på de ulike avgangene.

Samordning av rutetilbudet med busstilbud

For å unngå parallellkjøring samt skape sømløse koblinger mellom buss og tog, som igjen vil føre til flere og fornøyde reisende, vil vi gjennom avtaleperioden styrke samordningen av togtilbud og øvrig kollektivtrafikk langs Dovrebanen og Raumabanen gjennom et tett rutesamarbeid med berørte fylkeskommuner og kollektivtransportaktører.

TogBuss

TogBuss skal være prioriterte bussruter som er lagt opp i korrespondanse med togets avganger og inkluderer viderereise-garanti. Kunden kjøper gjennomgående billett, og blir tatt hånd i de tilfeller der

forbindelsen mellom tog og buss blir brutt. Hensikten er å oppnå flere passasjerer ved å markedsføre reisemuligheter bedre, og tilby en høyere grad av forutsigbarhet og kvalitet i korrespondansen. Det er en særskilt målsetting for Oppdragsgiver å styrke og videreutvikle TogBuss-konseptet. Det inngås avtaler mellom tog- og administrasjonsselskap (eventuelt bussoperatør) med felles målsettinger og forpliktelser fra partene. En av Produktansvarliges hovedoppgaver er samordningen av TogBuss-tilbudet. Langs Dovrebanen og Raumabanen tilbys TogBuss på følgende relasjoner:

- Oppdal – Sunndalsøra – Kristiansund
- Åndalsnes – Molde
- Åndalsnes – Ålesund

Produktansvarlig skal før trafikkstart ta kontakt med Møre og Romsdal fylkeskommune for å planlegge TogBuss-tilbudet. Våre satsinger på Dovrebanen og Raumabanen tar utgangspunkt i dagens rutetider, i den forstand at vi ikke fjerner avganger som kjøres nå. Dette innebærer at antall korrespondanser med TogBuss blir minimum like mange som i dag. Vår satsing på flere togavganger legger til rette for at det kan tilbys enda flere TogBuss-forbindelser. På strekningen Åndalsnes - Molde konstaterer vi at de nye togavgangene korresponderer godt med eksisterende bussavganger, dvs. som kjøres allerede. Dette innebærer at man med svært liten ekstra ressursinnsats, eventuelt kun minuttjustering på noen bussavganger, kan øke antall TogBuss-forbindelser til/fra Molde til 6 pr dag, og oppnå en spredning mellom avgangene som ca. tilsvarer to-timers rute. Dette utgjør en vesentlig forbedring. Også til Sunndalsøra-Kristiansund og Ålesund ligger det til rette for flere avganger og mer optimal bruk av busser og sjåfører når antall togavganger øker. Ruteproduksjonen ligger innenfor fylkeskommunens myndighet og SJ vil derfor samarbeide med fylkeskommunen om utvidelse av tilbudet.

Andre viktige tilbringerruter

På enkelte strekninger langs Dovrebanen og Raumabanen kjøres det parallelle fylkeskommunale busstilbud. SJ planlegger for at tog skal ta sin andel av passasjertrafikk mellom tettsteder og byer der tog stopper. Gjennom innledende samtaler med Opplandstrafikk har vi bla diskutert hvordan flere videregående skoleelever kan reise med tog på strekningen Otta - Lillehammer, slik at lokalbussene kan omdisponeres til å mate til/fra stasjonene i større grad enn å kjøre parallelt med tog.

For å gi Oppdragsgiver økt forståelse for hvilken innretning man får ved å velge vårt tilbud, har vi valgt å kategorisere eksisterende og potensielle korrespondanser etter høy/middels/lav kvalitet og viktighet, samt knytte kommentarer til forbedringsarbeidet vil vi initiere før oppstart (TogBuss-strekninger ble omtalt i forrige avsnitt og er ikke med i tabellen). Gjennomgående billettering muliggjøres via Entur:

Stasjon	Korrespondanse til/fra	Kvalitet	Viktighet	Vurdering
Heimdal	Omstigning til bydeler i Trondheim syd, Tiller, samt målepunkter langs omkjøringsveien	Høy	Høy- Middels	To superbusslinjer og nytt bybusstilbud etableres i 2019. Det ligger godt til rette for at kundene kan bytte mellom buss og tog. Ingen spesiell tilrettelegging kreves, annet enn å kontrollere rutetidene mot tog på stille tid (kveld og helg).
Berkåk	Orkanger/Meldal	Middels	Middels	Tilrettelagt omstigning 1 gang/døgn, som bør videreføres. Vil undersøke muligheten for at også den andre daglige bussavgangen kan korrespondere med toget. I dag korresponderer denne akkurat ikke, skyldes trolig skoletider.
Hjerkinn	Folldal	Høy	Middels- Lav	Bestillingsrute kjørt av Hedmark Trafikk til/fra utvalgte avganger som antas å svare godt på markedsbehovet. Bør videreføres.
Otta	Vågå/Lom/Bismo Mysusæter Høvringen/Smuksjøseter Heidal Vågåmo/Gjendesheim Lom/Sognefjellet/Sogndal (sommerrute) Måløy/Ulsteinvik/Volda/Stryn (kommersiell rute)	Middels	Middels- Høy	På helårsbasis er det viktigst å gi korrespondanse til/fra linje 501 til Vågå/Lom/Bismo. Her har vi avdekket forbedringspotensialer som blir tatt opp med Opplandstrafikk. Oppland fylkeskommune har innledet en satsing på fjellbussruter som tar kundene helt til fjells i en utvidet sommersesong. SJ støtter satsingen. Selv om potensialet foreløpig er lite dokumentert, er budskapet «Ta toget til Jotunheimen» utvilsomt spennende, både i kommunikasjon og produktutvikling.
Vinstra	Gålå, Skåbu	Ingen	Lav	Vurderer at et ikke er kundegrnlag for å utvide tilbudet.
Ringebu	Ringebu-fjellet, Straumbu	Lav	Lav	Vil opprettholde en reisemulighet pr dag som nå.
Lillehammer	Gausdal/Skei, linje 211 Øyer/Tretten, linje 242 Moelv/Brøttum, linje 270 (Hønefoss-) Gjøvik, linje 151 Sjusjøen	Høy- Middels	Høy	Busstilbudet er lagt opp til å kjøre med høy frekvens, som kompensere for at korrespondansene ikke er tilrettelagt. Bybusstilbudet gir forbindelse til/fra praktisk talt alle tog på dagtid, men noen tilpasninger nødvendig på kveld og helg, når frekvensen i busstilbudet trappes ned. Vil bli tatt opp med Opplandstrafikk.

Vi har hatt innledende møter med AtB, Møre og Romsdal fylkeskommune, Opplandstrafikk og Hedmark fylkeskommune, der temaene for møtene har vært rammen for samarbeidet, drøfting av potensialet for økt samordning av rutetilbudet, samt utforming av konkrete løsninger. Vi har fått positive tilbakemeldinger på vår tilnærming, og gjennom avtaleperioden vil vi fortsette dialogen med mål å videreutvikle et sømløst reisetilbud langs banen som kundene oppfatter som attraktivt.

Samordning av rutetilbudet med andre togoperatører på knutepunkter

SJ har lang erfaring med å koordinere ruteplaner i det svenske markedet, der SJs ruteplanleggere jobber tett mot det svenske Trafikverket for å planlegge en best mulig rutetabell ut fra kommersielle så vel som operative hensyn. Vi har respekt for kompleksiteten som følger av slik samordning, men stiller tilgjengelig vår absolutte spisskompetanse i samarbeidet med Bane NOR i det norske markedet.

Vi forutsetter at Bane NOR vil kalle inn til samordningsmøte i god tid før den respektive tidtabellen skal settes, med hensikt å skape en felles plattform innen overtakelse.

Hensikten er å møte kundenes behov og videreutvikle produktet og rutetilbudet.

På baner med enkeltspor, som Dovrebanen, vil alle tog påvirke hverandre, uavhengig av operatør. I arbeidet med utformingen av nytt rutetilbud er det viktig at samtlige operatørers trafikk fungerer robust. Dette oppnås best gjennom å gjennom felles planlegging av trafikken med andre operatører i den grad det er mulig, noe vi vil jobbe mot før vi sender søknad til Bane NOR om utforming av rutetabellen. Vi har også stor respekt for at strukturen som utvikles med hensyn til IC-trafikken Oslo-Lillehammer er viktig, og at Dovrebanens tog på den strekningen har til hensikt å være et komplementerende tilbud. Vi forutsetter også at korrespondansegaranti gjelder mellom togoperatørene, så kunden er garantert hjelp ved avvik.

Lillehammer

I Lillehammer har vi som målsetning å tilpasse rutetidene nordover slik at avgang mot Trondheim skjer raskt etter IC-togets ankomst. Dette gjøres for å skape gode forbindelser fra stasjoner sør for Lillehammer som Dovrebanen ikke betjener, til steder nord for Lillehammer. Analogt, har vi en målsetning om å ankomme Lillehammer like før avgangen til IC-toget retning sørover. Billetter skal være gyldige på begge togene om de er kjøpt som en sammenhengende billett. Ved forsinkelser ser SJ eller operatøren av IC-toget til at kundene tas hånd om.

Hamar

Prinsippet for korrespondanse på Hamar er å la Rørosbanen treffe IC-togene. Fordi IC-togene normalt møtes på Hamar stasjon, oppnår vi korrespondanse både i sør- og nordgående retning med hver togankomst og avgang fra Røros. Omstigninger til/fra syd (Oslo) dominerer nå, men integrasjonen i arbeidsmarkedet i Innlandet langs aksene Elverum – Lillehammer blir stadig viktigere. Etableringen av Innlandet fylkeskommune og vedtatt ny sykehusstruktur i Innlandet er noen av drivkreftene. På Hamar er det særlig Rørosbanens forbindelser vi vil tilpasse oss. I dag er overgangstiden lang og vi skal derfor sette opp en tidtabell der tiden for overgang reduseres til rundt ti minutter på Hamar. Dovrebanens tog på strekningen har til hensikt å være et komplementerende tilbud, og det er naturlig at Rørosbanen prioriterer korrespondanse mot IC som i dag.

På Lillestrøm vil vi jobbe for gode forbindelser med tog til/fra Kongsvinger og Karlstad/Stockholm samt Hovedbanen. Dette gjelder både lokaltog samt SJs kommende X2000-trafikk. Med hensyn til alle begrensninger som finnes på Dovrebanen, så vil det være krevende og lite hensiktsmessig å la korrespondansene på Lillestrøm være styrende, men korrespondansen til/fra lokaltogene løses i praksis gjennom høy frekvens i tilbudet.

Oslo S

På Oslo S vil arbeidet med å få til samordning med øvrige operatører innebære å tilpasse togavgangene mot andre selskaper og banestrekninger vestover og sørover. Korrespondanser av særlig betydning vurderer vi å være IC Østfoldbanen, IC Vestfoldbanen, samt fjerntog på Sørlandsbanen og Bergensbanen. I praksis begrenser sportildelingen på Oslo S (og kapasiteten i Oslotunnelen) frihetsgradene en del. SJ vil ta initiativ til samråd med andre togselskaper for å oppnå gode løsninger for kundene. Når det gjelder korrespondanse til lokaltog, vurderer vi at disse opereres med så høy frekvens at det stort sett alltid finnes forbindelser.

Sømløse reiser

Sømløse reiser som på en enkel og effektiv måte knytter sammen ulike transporttyper, er en viktig faktor for å få flere kunder til å velge tog. For å tilby en mest mulig sømløs reise er det svært viktig å etablere et tett samarbeid med relevante kollektivtrafikksselskap for å koordinere det totale kollektivtilbudet, spesielt samspillet mellom buss og tog. God integrasjon i form av sømløse reiser på tvers handler også om å utvide togets omland, ved at passasjerer som bor i togets nedslagsområde, men ikke i gangavstand til stasjonen, kan benytte matebuss, sykkel eller bil til stasjonen.

Vår erfaring er at

Vi har sammen med AtB, Oppland Trafikk, Hedmark Trafikk og Ruter diskutert muligheter til å selge deres billetter i våre kanaler, utover det som er avtalefestet, samt for å dele informasjon og vi skal jobbe for å konkretisere en avtale frem mot trafikkstart

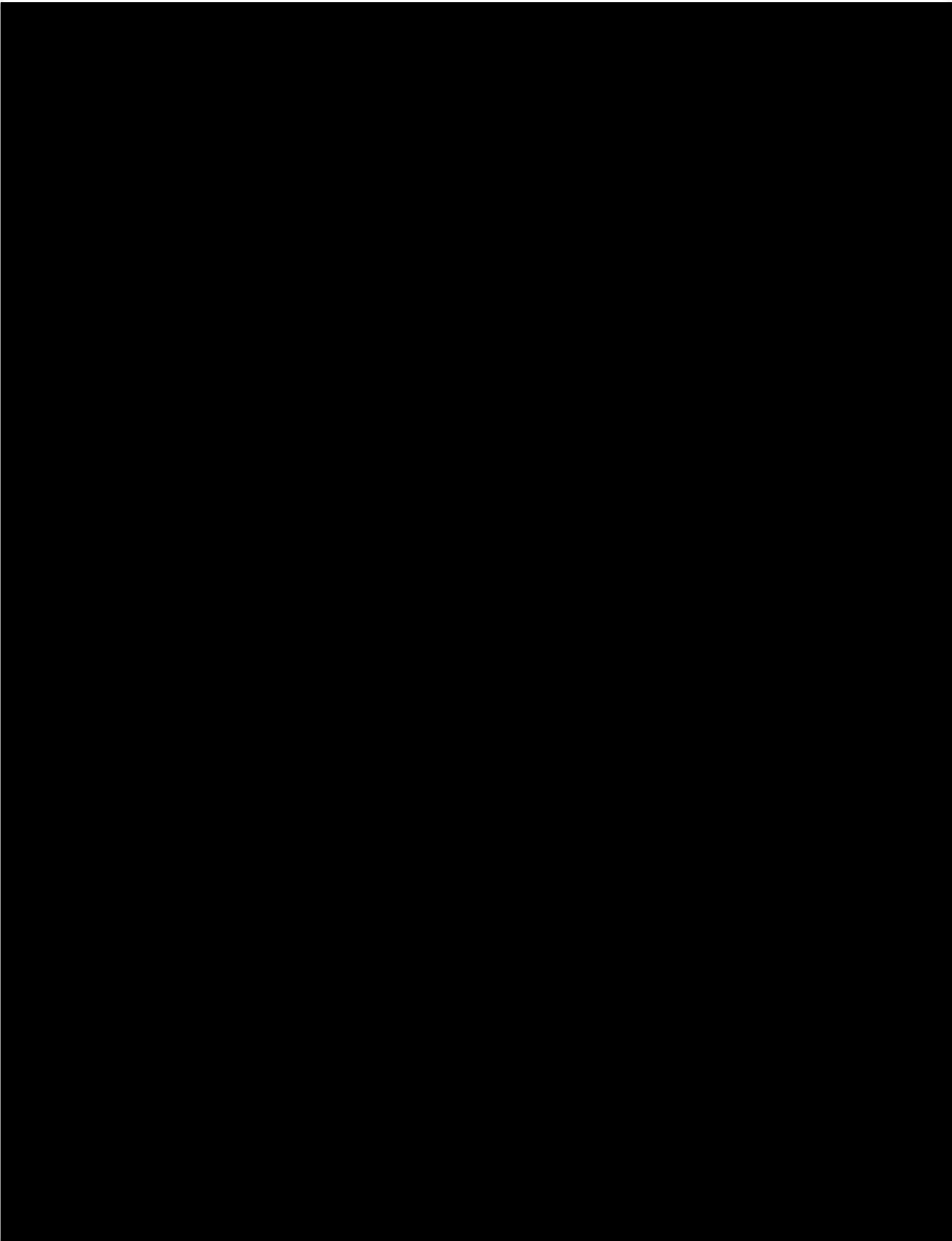
Sømløse reiser forutsetter mer enn digital integrasjon.

Videreutvikling av konsept, serverings- og servicetilbud

Vi vil sørge for at reisende opplever et kvalitetsprodukt både før, under og etter reisen.

Våre forbedringer bidrar til økt kundetilfredshet og flere reisende.

I påfølgende kapitler utdyper vi utvalgte satsinger.

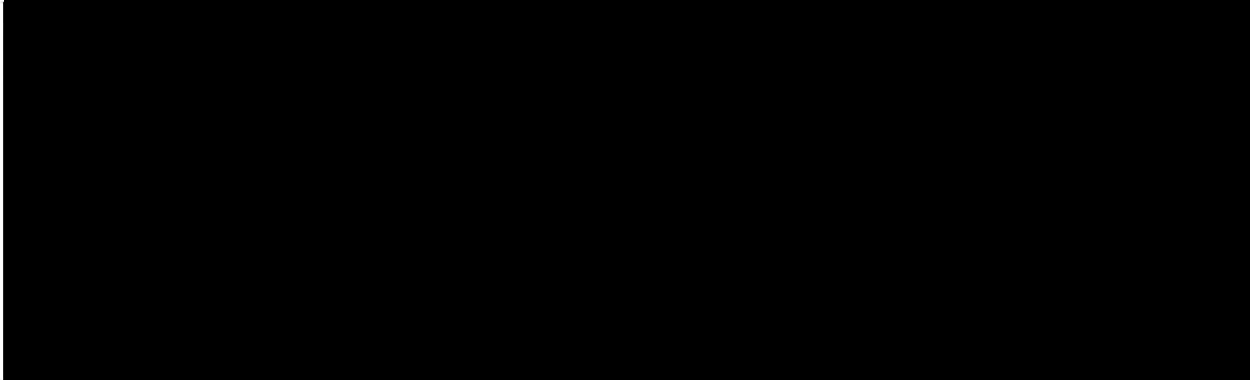


I påfølgende kapitler utdyper vi utvalgte satsinger for [redacted] vi særlig mener vil heve reiseopplevelsen.

vi

Vårt serveringstilbud

Fra trafikkstart vil vi innføre et helt nytt og moderne matkonsept

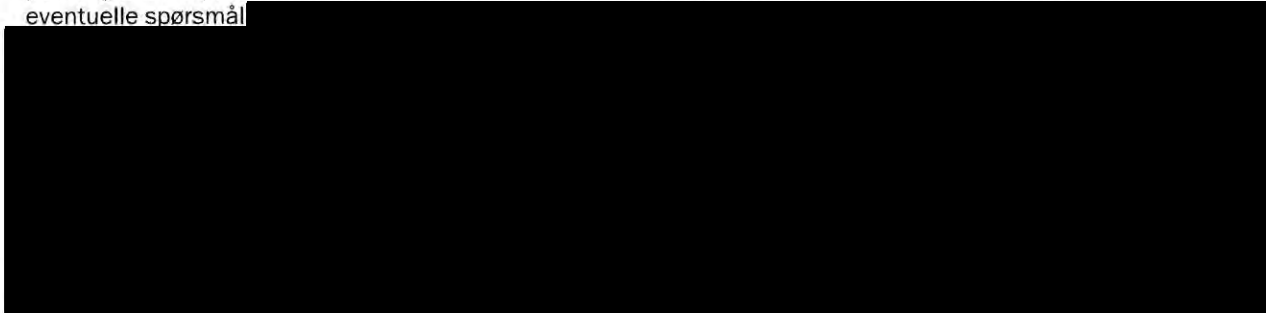


Vårt servicetilbud

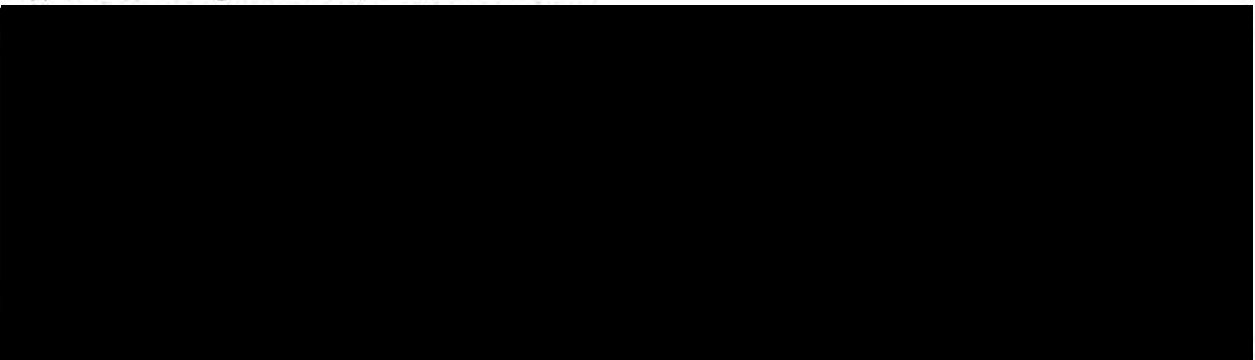
Profesjonell ombordservice er avgjørende for en positiv reiseopplevelse og for at vi som operatør skal kunne bygge en langsiktig relasjon med eksisterende så vel som nye kunder. SJs ombordpersonale er opplært til å være synlige, å se og forstå hver enkelt kundes behov. Vi ble høsten 2017 anerkjente for vår kundeservice da vi i «Institutet för Kvalitetsutvecklings återföringsrapport (SIQ)» oppnådde karakteren «Excellence 5 stjerner».

Høy sikkerhet, punktlighet og et positivt kundemøte og god service

Ombordpersonalet fokuserer, foruten om på service, også på å opprettholde sikkerheten og levere på punktlighet. På plattformen tar konduktørene imot kundene, gir den servicen det er behov for og svarer på eventuelle spørsmål

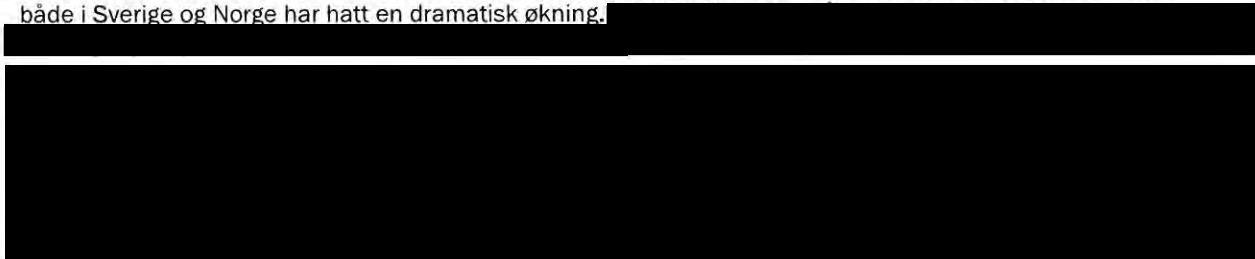


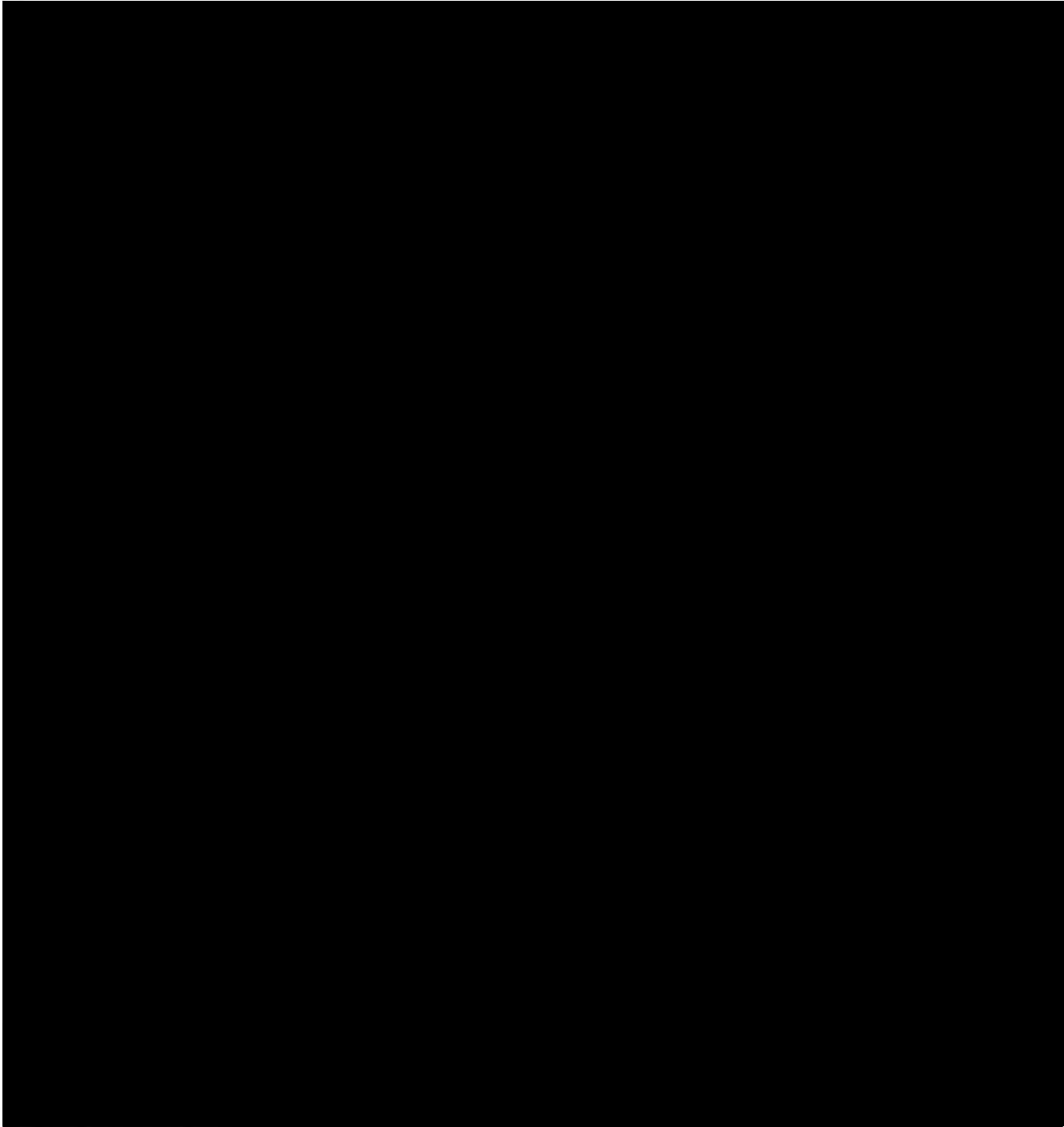
opp i SJs service og kundemøteprinsipper, se A 6.1.2.



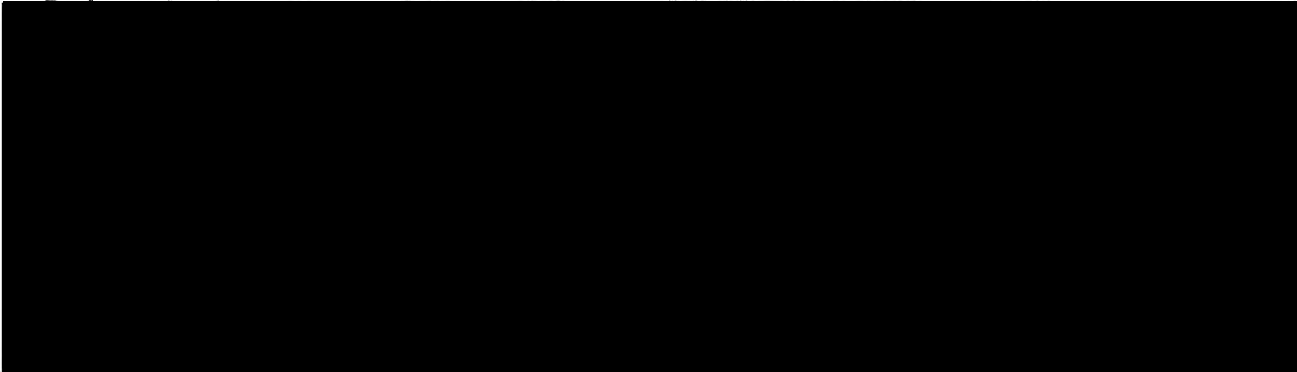
Nattog

Nattoget på Dovrebanen er et hotell på hjul. Kundene gis mulighet til å kjøpe mat og drikke, sove bekvemt og våkne uthvilte på sin destinasjon. SJ har kjørt nattog siden 1886 og vi ser hvordan interessen for nattog både i Sverige og Norge har hatt en dramatisk økning.





Vårt billettilbud



[Redacted]

For mer

info se krav A 5.1.4.

[Redacted]

Periodebilletter

SJ vil tilby flere ulike kategorier periodebilletter for ubegrenset antall reiser mellom valgte destinasjoner.

[Redacted]

Tabellen nedenfor viser de ulike periodebillettypene vi tilbyr

fra trafikkstart.

[Redacted]

Tilpasninger av kjøretøy

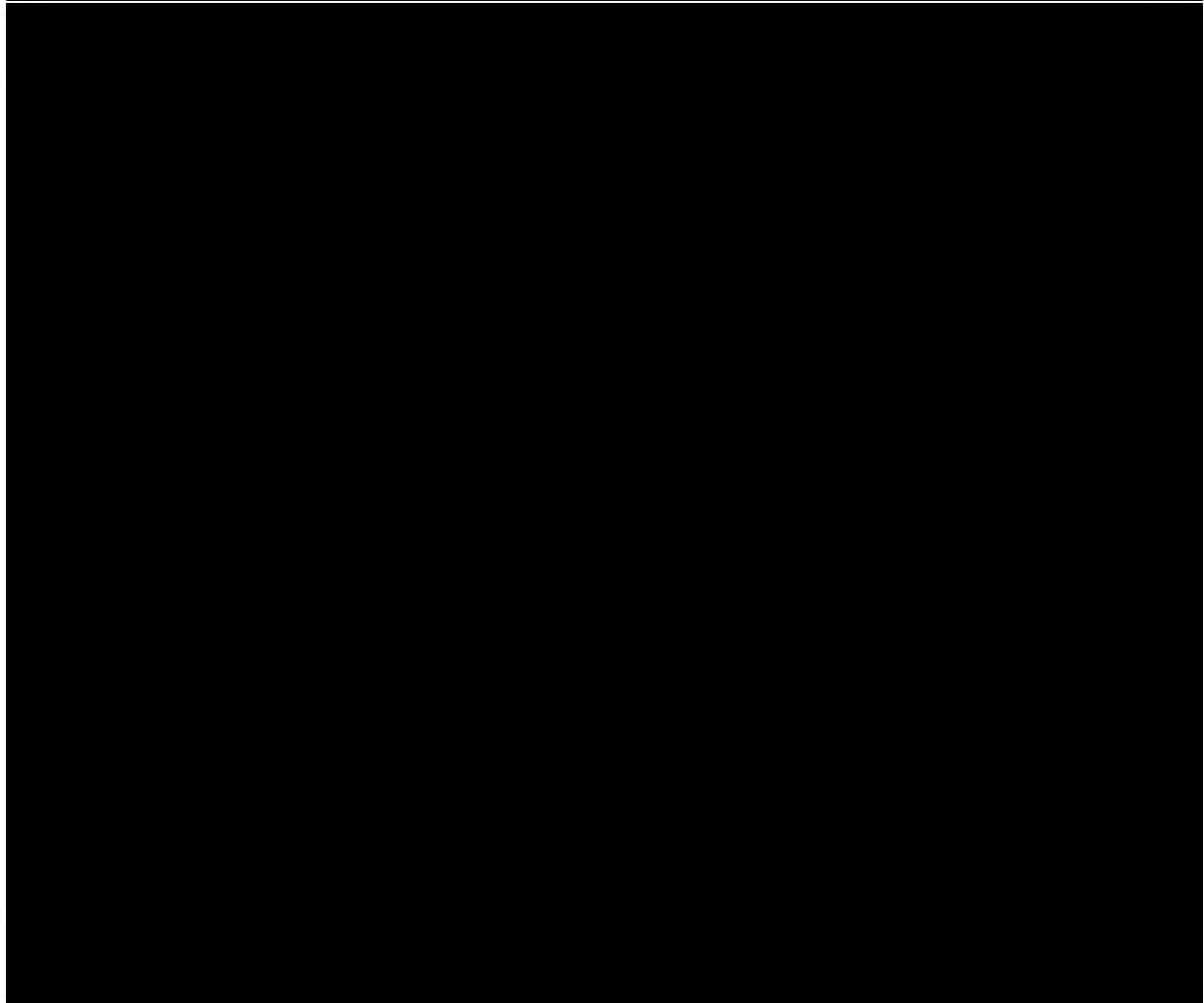
For å få full effekt av SJs tiltak for ombordkonsept, service- og serveringstilbud, kreves det en rekke tilpasninger av kjøretøyene.

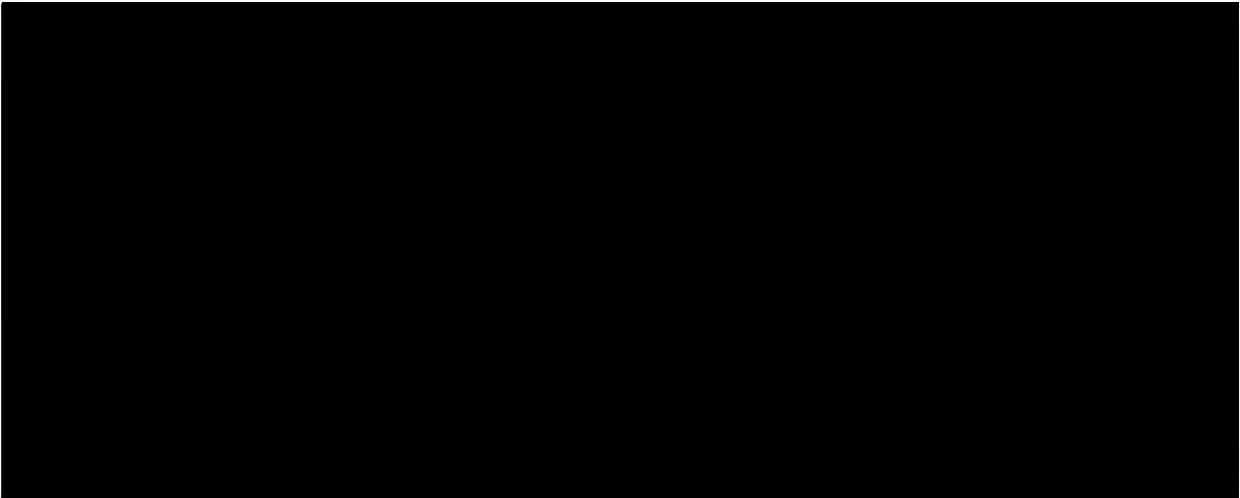
[Redacted]

Tilpasninger av kjøretøy	Type 73	Type 5	Type WL	Type 93
--------------------------	---------	--------	---------	---------

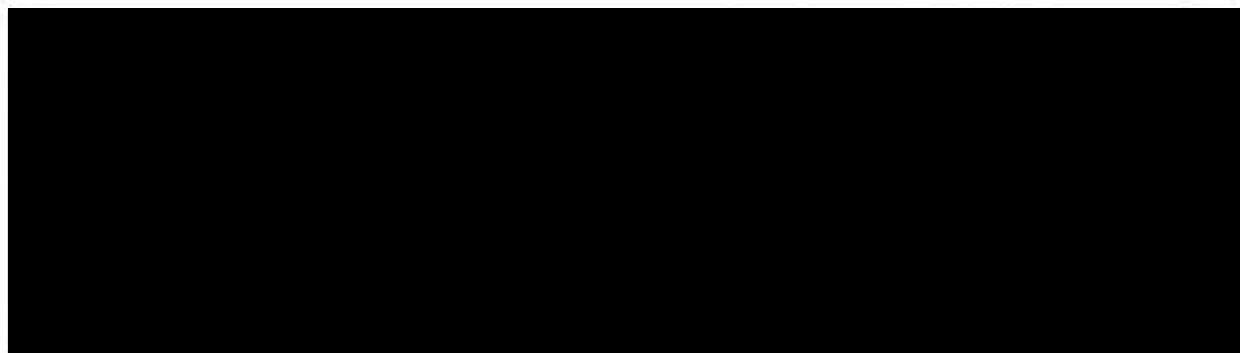
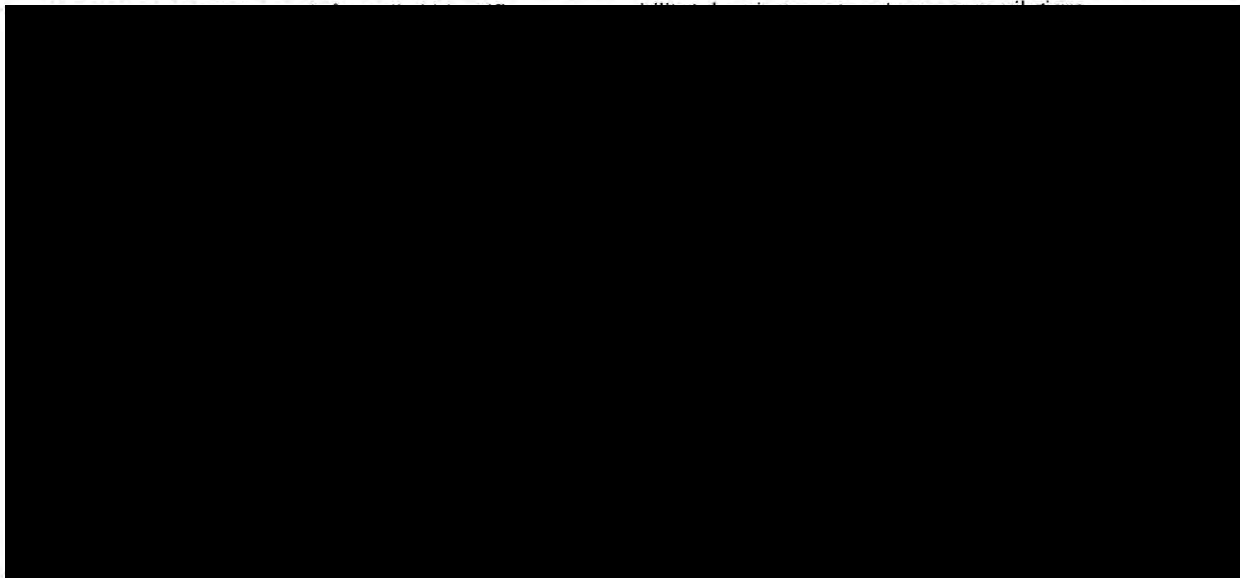
[Redacted]

LB
LM





Vi deler Oppdragsgivers oppfatning om at fremtidens kollektivtrafikk er sømløs, digital, fleksibel og smart.



SJ har lang erfaring fra samarbeid med regioner og lokale kollektivtrafikksselskaper om samordning av rutetilbud.



LB
wku

Organisatorisk læring og kontinuerlig forbedring

I tabellen nedenfor beskrives evalueringsmetodene for å identifisere mer omfattende og innovative forbedringer.

SJ arbeider med systematiske forbedringer gjennom medarbeidernes delaktighet og med støtte av vår egen forbedringsmodell som bygger på PDCA (Plan, Do, Check, Act). Det innebærer at vi ut fra oppsatte mål løpende analyserer resultater, avvik og deres rotårsaker, og gjennomfører forbedringsaktiviteter samt følger opp effekten av disse. Forbedringsmodellen benyttes både i den daglige styringen for å redusere antall avvik, i våre interne forbedringsgrupper og i samarbeidet med våre partnere og leverandører.

A 5.1.3 Markedsplan Dovrebanen og Raumabanen

Innledning

Beleggsprosenten på Dovrebanen var i 2017 relativt høy med 71% og på enkelte avganger var setekapasiteten svært høyt utnyttet. Dette er et godt utgangspunkt for videre satsing, og viser at det finnes et potensial for passasjervekst ved å sette opp flere avganger på strekningen. Reisesrømmene langs Dovrebanen domineres i stor grad av fritidsreisende som står for 76% av alle reiser. 42% av reisene er ende-til-ende reiser. Forretningsreiser på strekningen foregår i dag hovedsakelig med fly, og flyruten er for tiden en av Europas mest trafikkerte innenriksruter mens tog står for en relativt liten del av totalt antall reiser.

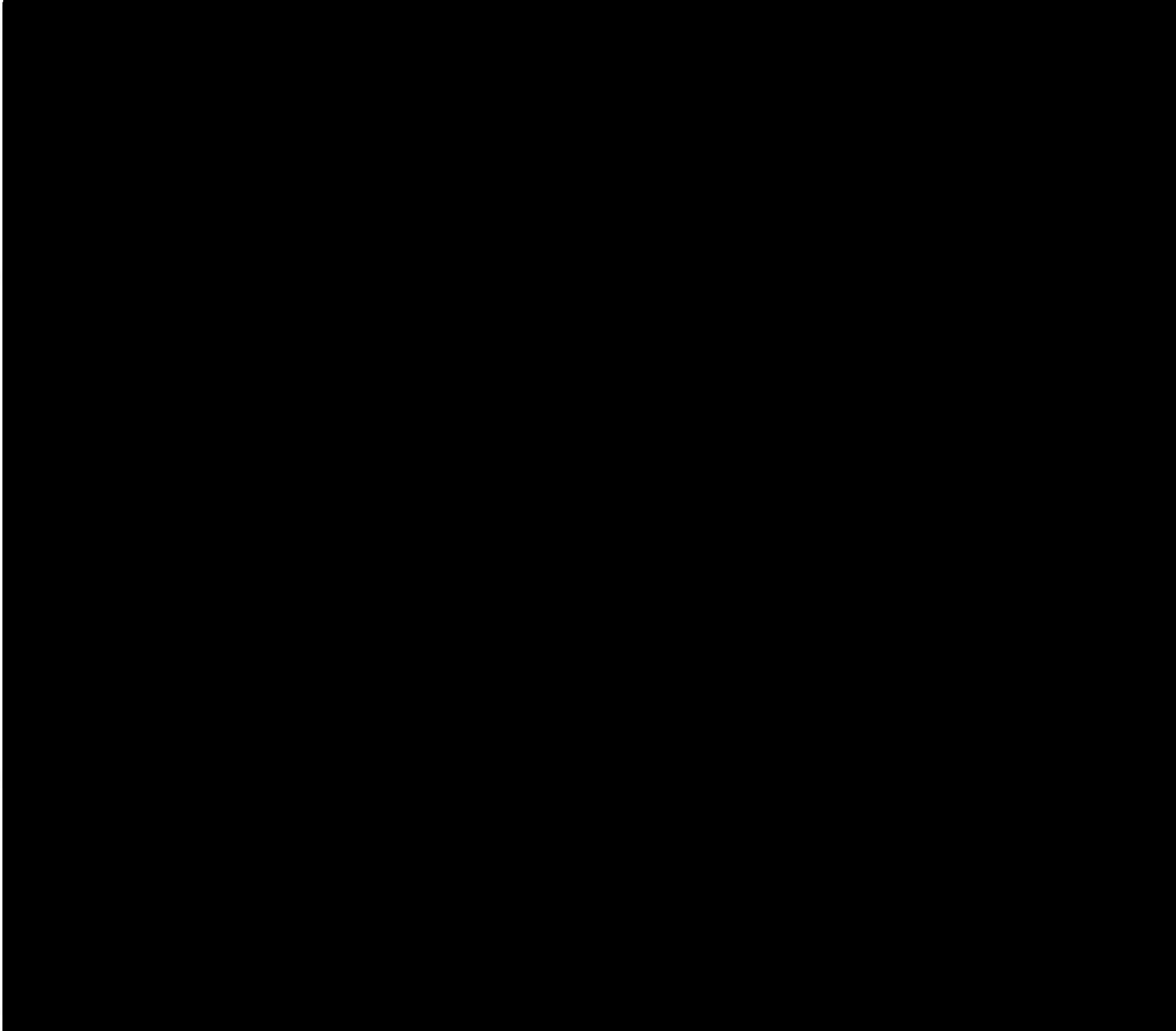
Med etablering av nytt felles sykehus for Mjøs-regionen i Moelv, har tog et godt utgangspunkt for å etablere seg i markeder for arbeidspending og helse relaterte reiser i regionen.

Raumabanen forbinder Møre og Romsdal med Dovrebanen og Dombås. Trafikkgrunnlaget er i høy grad basert på fritidsreiser og turisme. Banen går igjennom den naturskjønne Romsdalen og mange turister tar

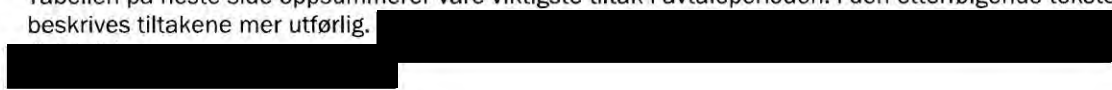
banen sommerstid i forbindelse med båtanløp til Åndalsnes, et marked i vekst med et stort potensial for videreutvikling.

Naturskjønne omgivelser, miljøvennlig reisealternativ, punktlighet, lojalitetsprogram, komfort og fremtidsrettet service er områder vi synes det er viktig å vektlegge i forbindelse med Dovrebanen og Raumabanen. I vår analyse av dagens markedsføring kan vi ikke se at disse fordelene kommuniseres i høy nok grad. Det benyttes heller ikke personlig kommunikasjon til ulike segmenter. Det finnes heller ikke noen form for lojalitetsprogram for togreisende og våre undersøkelser viser at dette er noe kundene etterspør.

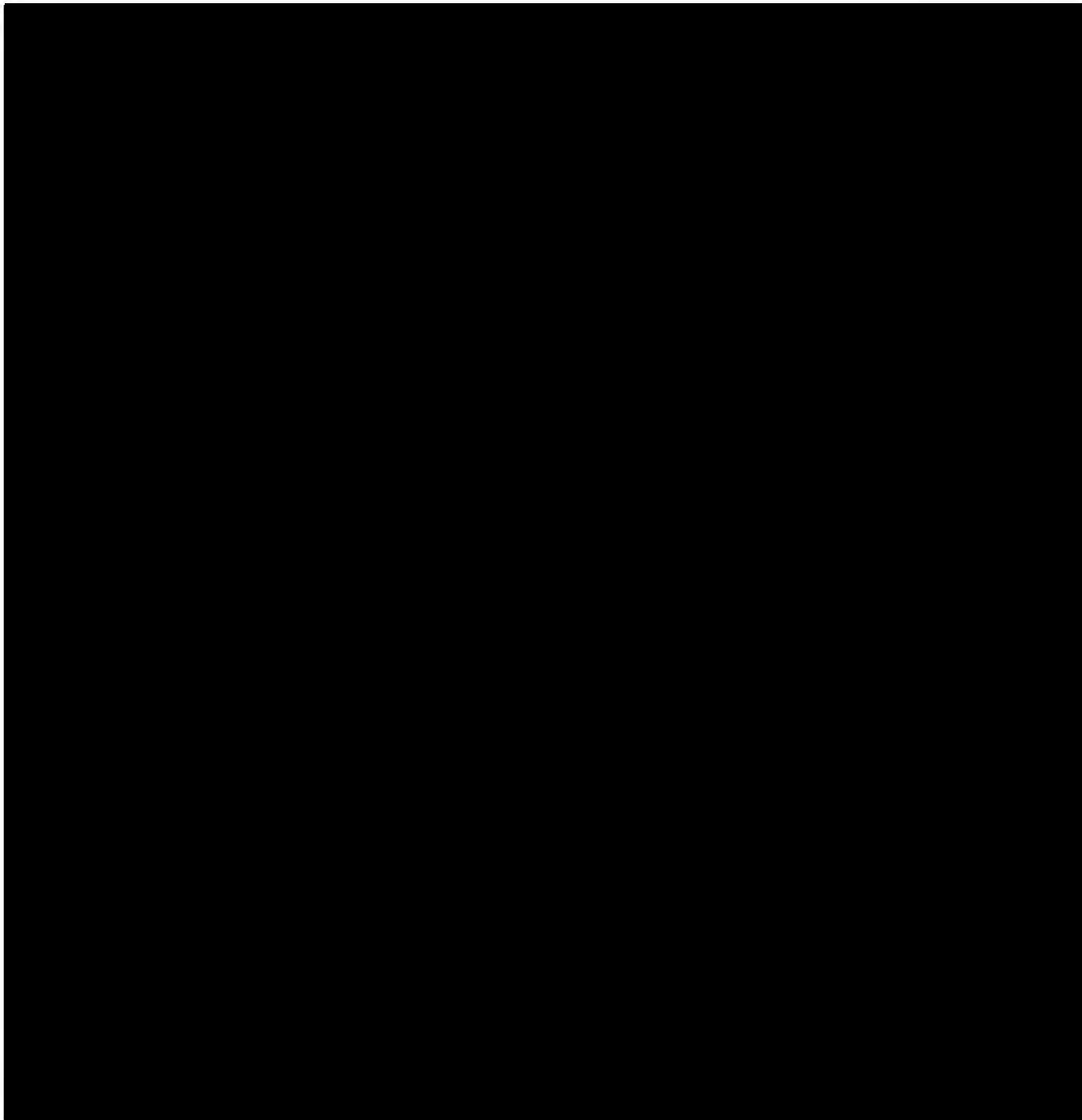
SJs tiltak



Tabellen på neste side oppsummerer våre viktigste tiltak i avtaleperioden. I den etterfølgende teksten beskrives tiltakene mer utførlig.



LB
wh



Markedstiltak for å tiltrekke flere kunder



[REDACTED]

Fra R22 satser SJ offensivt for å møte den markedsetterspørselen som finnes på Dovrebanen, gjennom et bedre og mer tilrettelagt togtilbud, mer beskrevet i produktutviklingsplan A 5.1.2.

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

UB
UK

[REDACTED]

Langs Dovrebanen ligger det mange hytter og vintersportssteder. Mange Oslo-innbyggere har hytte i Gudbrandsdalen. Det finnes mange severdigheter og arrangementer som genererer flere fritidsreiser i ferier og helger. Vi vil markedsføre tog som et attraktivt alternativ til bil og fly for disse kundene. I sommermånedene går det busser i Opplands Trafikks regi til familieparkene i regionen og vi skal markedsføre dette sammen med tog i våre respektive kanaler. Vi har diskutert dette med i møte med Opplands Trafikks. I vintermånedene er det mange vintersportsdestinasjoner vi vil samarbeide med som Lillehammer, Hafjell og Kvitfjell som er store reisemål og noen av Norges mest populære ski-utfartssteder, sammen vil vi lage pakketilbud og synes i hverandres kanaler.

[REDACTED]

liknende samarbeid

Vi har god erfaring av

[REDACTED]

[REDACTED] Vi har meget god erfaring med denne typen av samarbeid fra Sverige gjennom det vi kaller

For

har vi gode erfaringer med å gjennomføre aktiviteter som

[Redacted]

[Redacted] Dovrebanen går gjennom naturskjønne områder og skal markedsføres som en opplevelse i seg selv og være en foretrukket måte å begynne reisen nordover til Trondheim på.

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted] Både Trondheim og Åndalsnes har store havner med nærmere 200 000 reisende som ankommer via cruiseskip årlig. Vi kommer til å samarbeide med havner, Romsdalen AS, mfl for å lage reisepakker og markedsføre togreiser som en opplevelse eller transport.

[Redacted]

Vi ser et stort potensial for å få flere turister på Raumabanen. I området finnes det fantastisk natur og mange severdigheter, såsom Trollveggen som kan ses direkte fra toget, Trollstigen som besøkes av mer enn 500 000 turister/år og man tar seg lett videre til Ålesund med buss via FRAM. Åndalsnes markedsfører seg som Tindehovedstaden og er en stor destinasjon for vandrere og klatrere. Vi planlegger å kjøre og markedsføre kortere turisttilpassede avganger Åndalsnes-Bjørli som også kan settes sammen med flere aktiviteter som for eksempel sykkel/buss Trollstigen, men også selges som en egen aktivitet. I tillegg undersøker vi mulighetene for å kjøre Chartertog utenfor rutetabell ved behov f.eks. ved cruiseskip-anløp.

Tidsplan for markedsaktiviteter

På grunnlag av markedsanalysen vil vi definere og gjennomføre markedstiltak for å løfte reise med tog og øvrig kollektivtransport. Markedsaktivitetene vil kontinuerlig utvikles over avtaleperioden. Vi vet at kundenes preferanser og digitale kanaler stadig endrer seg, noe som innebærer at vi må være tett på utviklingen og kunne tilpasse markedsføringen deretter. Vi har utarbeidet følgende forslag til årsplan med markedsaktiviteter for trafikkstart og første året etter trafikkovertagelse.

Kommunikasjonskanaler for kunder og foreninger

Vi skal være tilgjengelig for kunden, i deres foretrukne kanaler, med pålitelig reiseinformasjon, engasjerende markeds kampanjer, relevante tilbud og servicert kundes hjelp. Effektive kommunikasjonskanaler er en forutsetning for å lykkes med våre mål for tilvekst i antall reisende og økte nivåer av kundetilfredshet.

SJ rankes som Europas mest digitale reisebedrift av Management-konsulentselskapet BearingPoint i deres måling Digital Leaders in Europe 2019.

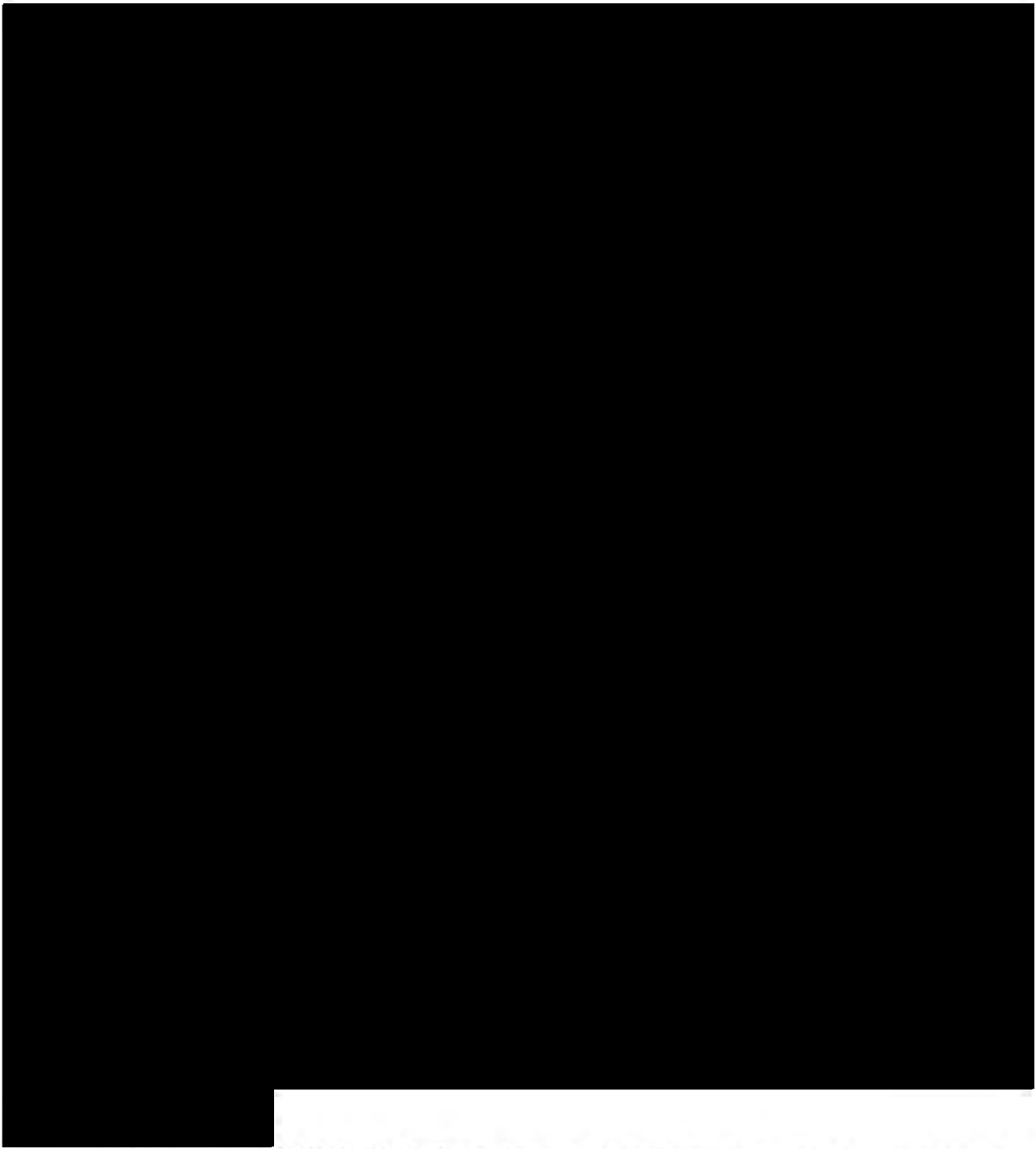
I tabellen nedenfor illustreres hvilken type markeds kommunikasjon for kunder/segmenter de ulike kommunikasjonskanalene vil brukes til.

Erfaringer fra andre oppdrag har lært oss viktigheten av

Sammenheng med interessenter

Vi har gjennom interessentanalyse identifisert de primære interessentene for Dovrebanen og Raumabanen. Disse vil etter vår mening påvirke våre muligheter til å nå målet om flere og mer fornøyde reisende

UB
lsh



I henhold til avtale med AtB, Hedmarks Trafikk og Opplandstrafikk vil vi utarbeide felles markedsplaner for de produkter som inngår i billettsamarbeidet.



Mål og effekter

Markedsplanen for Dovrebanen og Raumabanen gjenspeiler innsikt vi har om kundenes behov og ønsker. Tiltakene vi iverksetter vil forsterke den positive passasjerutviklingen på banene, og sørge for flere og fornøyde reisende fremover.

Mer fornøyde kunder

Våre tiltak for å øke kundetilfredsheten sammenfattes i tabell i kapittel «SJs tiltak» der tiltakene under «Kommunikasjonskanaler for kunder og foreninger» fremst styrer mot mer fornøyde kunder. Satsinger innenfor dette området forventes å bidra til følgende målutvikling:

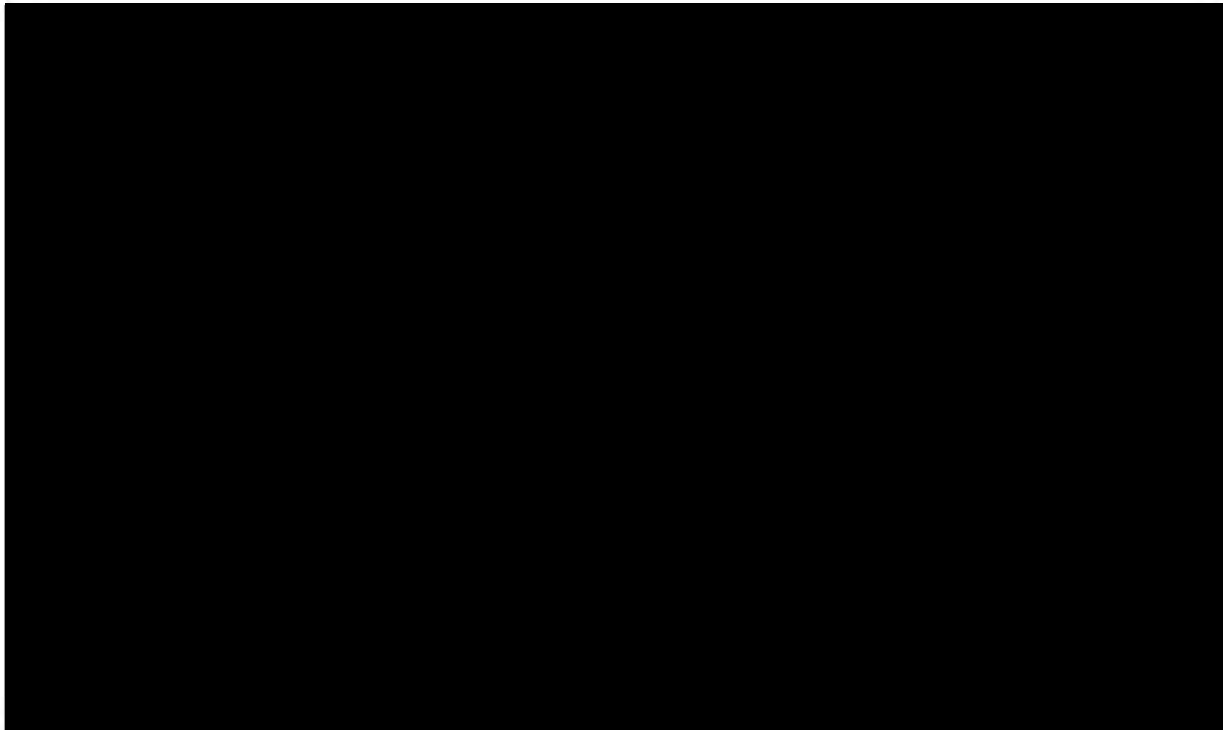
Mål og nøkkeltall	(2017/2018)	2021	2026	2030	Eier av nøkkeltall*
Kundetilfredshet Dovrebanen (KTI)	(80)	85	89	89	Sjef Kundeopplevelse og merkevare
Kundetilfredshet Raumabanen (KTI)	(84)	88	90	90	Sjef Kundeopplevelse og merkevare

*Måloppfyllelsen følges opp månedlig av eieren av nøkkeltallet; hvis ansvar er å måle, følge opp og initiere forbedringstiltak.

Markedsvurderinger og utvikling i antall reisende

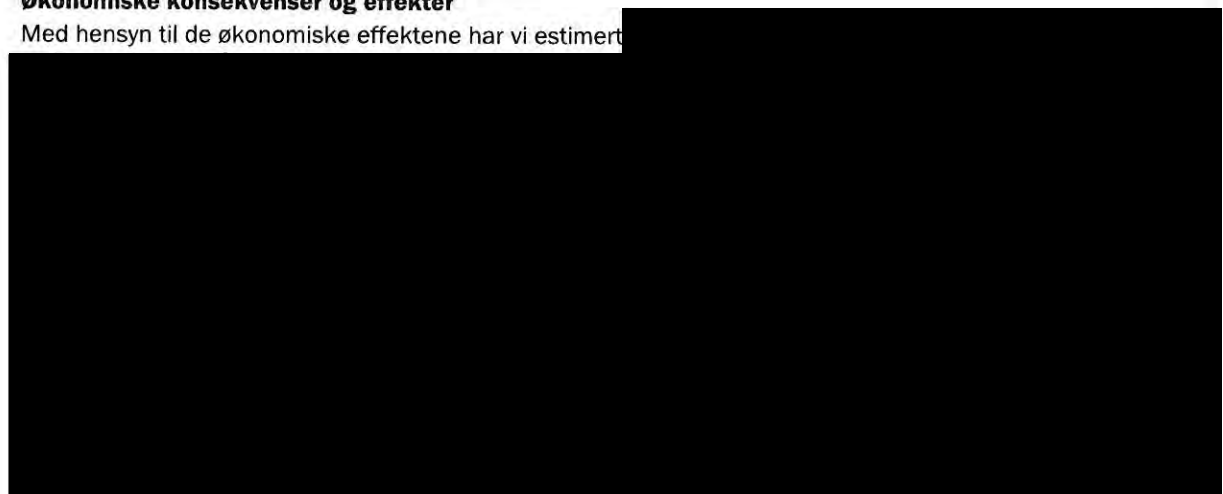
Vi vurderer at med våre tiltak og under de gjeldende forhold vil det føre til en passasjervekst på henholdsvis 44% (45% Dovrebanen, 39% Raumabanen) frem til utgangen av 2030.

UB
LW



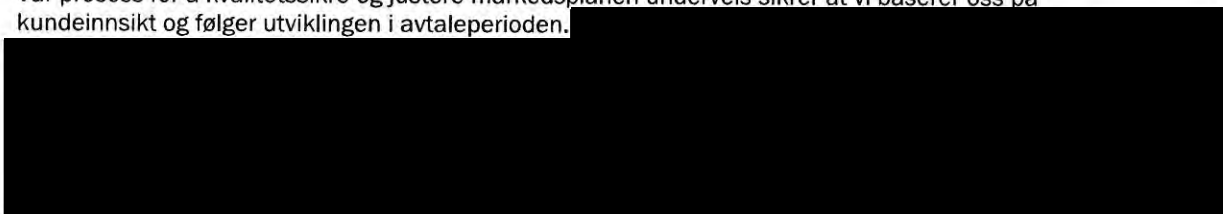
Økonomiske konsekvenser og effekter

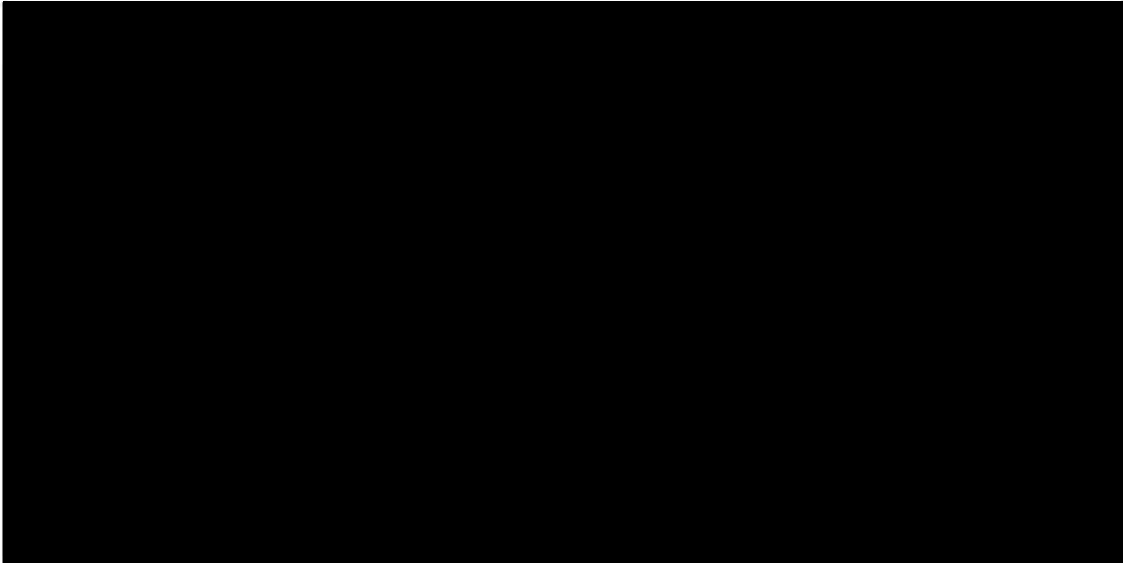
Med hensyn til de økonomiske effektene har vi estimert



Videreutvikling av markedsplanen

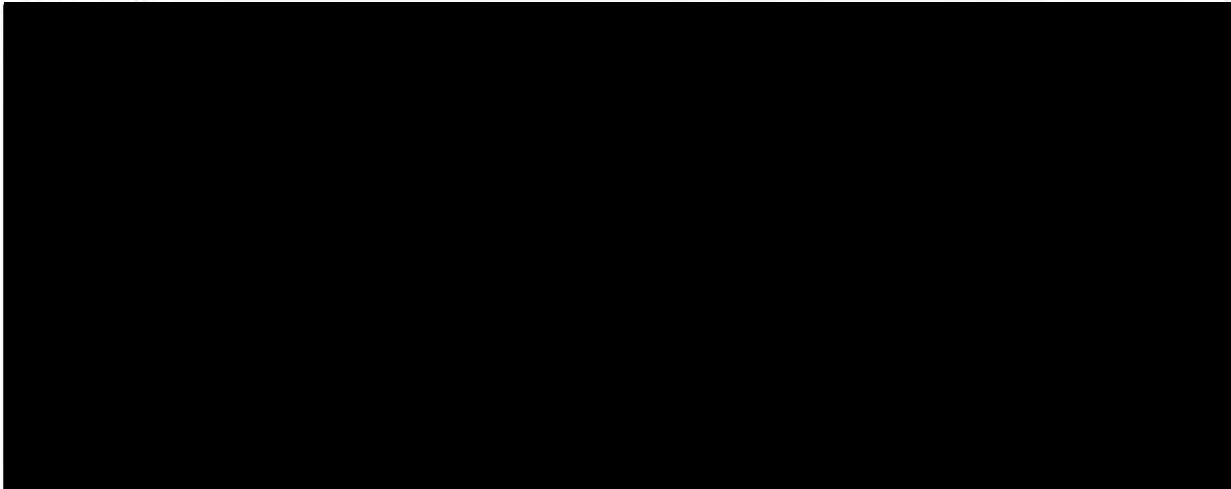
Vår prosess for å kvalitetssikre og justere markedsplanen underveis sikrer at vi baserer oss på kundeinnsikt og følger utviklingen i avtaleperioden.





Figur: SJs metode for kontinuerlig utvikling av markedsplanen

I tabellen nedenfor beskrives evalueringsmetodene for å identifisere mer omfattende og innovative forbedringer.

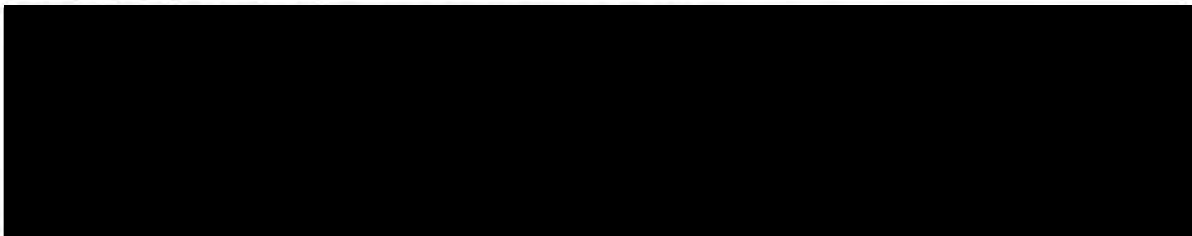


SJ arbeider med systematiske forbedringer gjennom medarbeidernes delaktighet og med støtte av vår egen forbedringsmodell som bygger på PDCA (Plan, Do, Check, Act). Det innebærer at vi ut fra oppsatte mål løpende analyserer resultater, avvik og deres rotårsaker, og gjennomfører forbedringsaktiviteter samt følger opp effekten av disse. Forbedringsmodellen benyttes både i den daglige styringen for å redusere antall avvik, i våre interne forbedringsgrupper og i samarbeidet med våre partnere og leverandører.

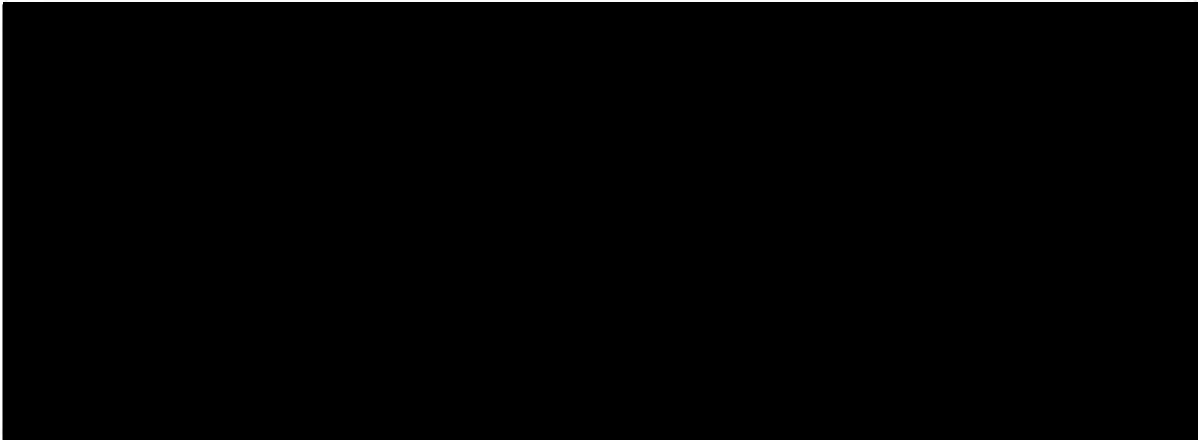
A 5.1.4 Prisoptimering Dovrebanen og Raumabanen

Innledning

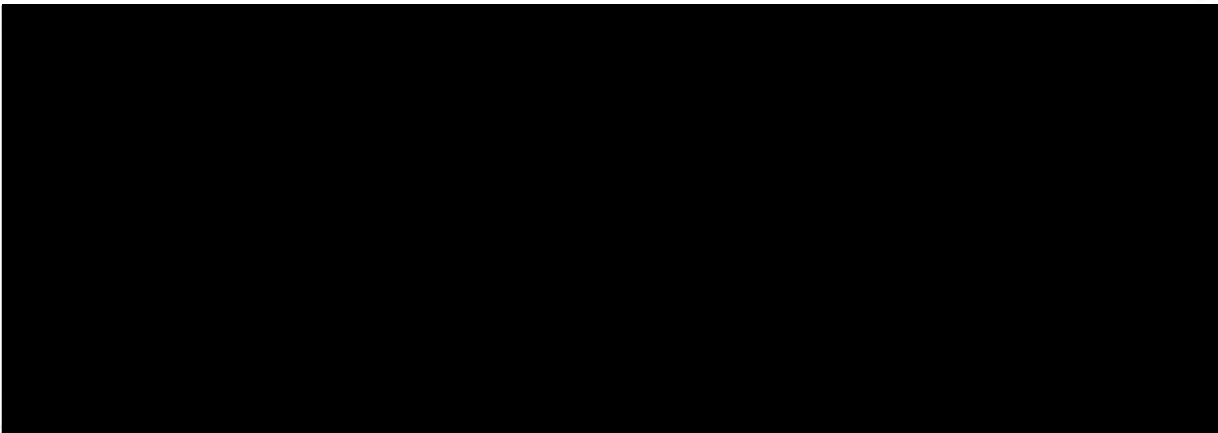
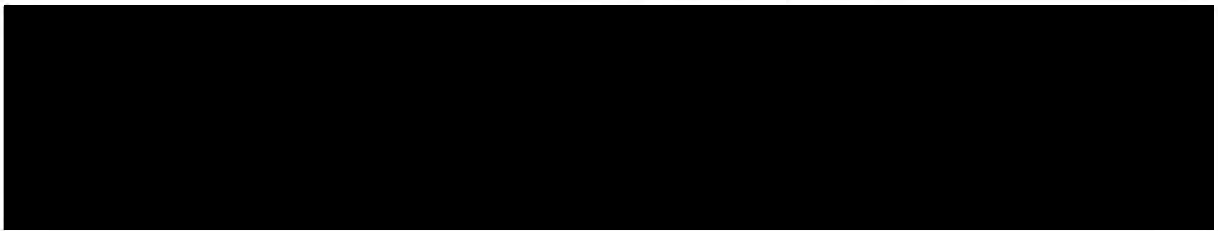
[Redacted] På Dovrebanen og Raumabanen selges i dag to billettyper, Ordinær og Minipris. Ordinær selges til en fast høy pris og kan refunderes, men med 100 kr gebyr siste 24t før avgang. Minipris tilbys i begrenset antall, har lavere pris (dog minst 249 kr utenom kampanjer) og er restriktiv (kan ikke endres eller refunderes).



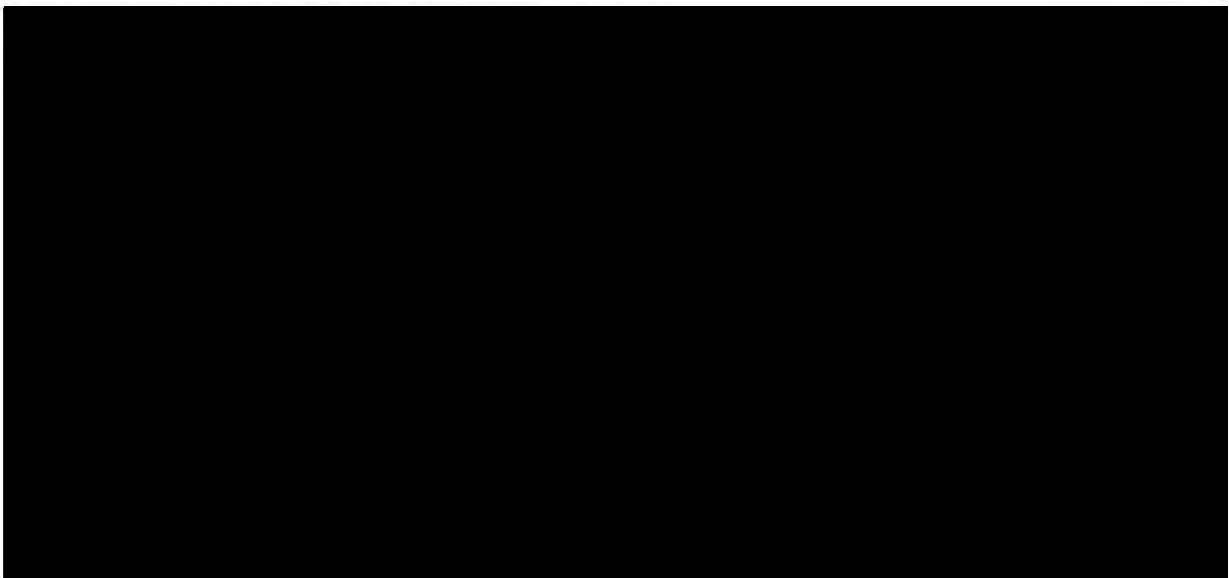
Handwritten signature or initials in blue ink.



Noen konklusjoner er at:



Kilde: 2017-data fra «Sesongfordeling Pakke 2 Nord.xlsx»



Kilde: 2017-data fra «Sesongfordeling Pakke 2 Nord.xlsx»

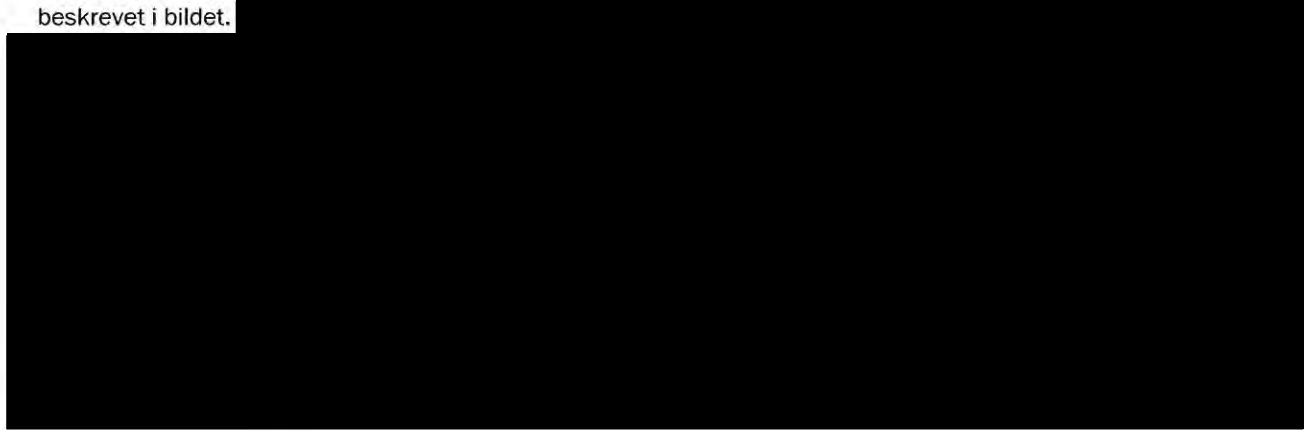
SJs prisstrategi

Prisstrategien tar utgangspunkt i kundeperspektivet, de ulike kundesegmentene og hvilke drivkrefter som styrer valget av reisemåte for de ulike segmentene.

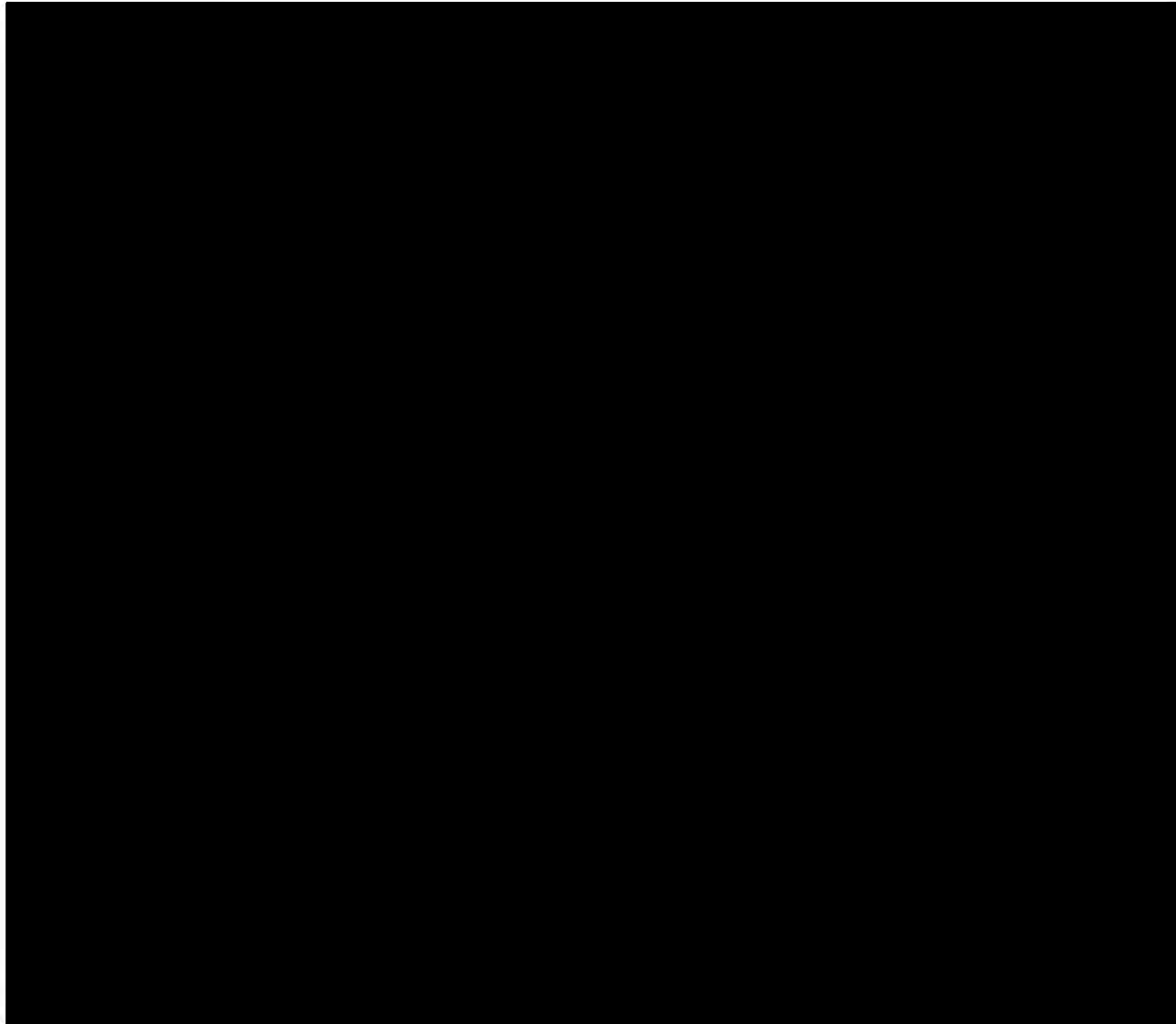


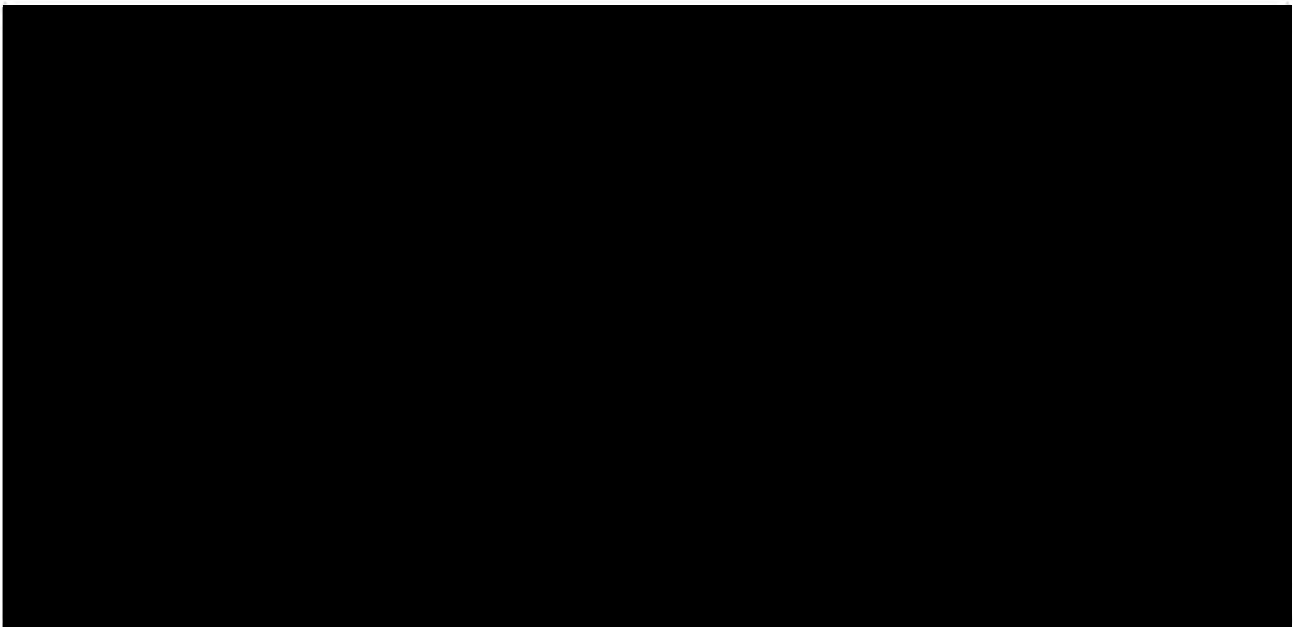
Billettyper

For å møte kundenes etterspørsel etter et enkelt og oversiktlig billetttilbud, vil vi fra starten tilby billettypene beskrevet i bildet.

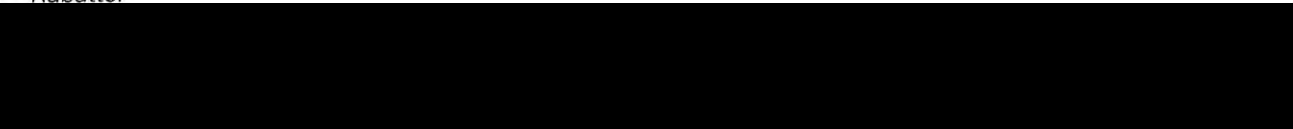


Figur: SJs billettyper

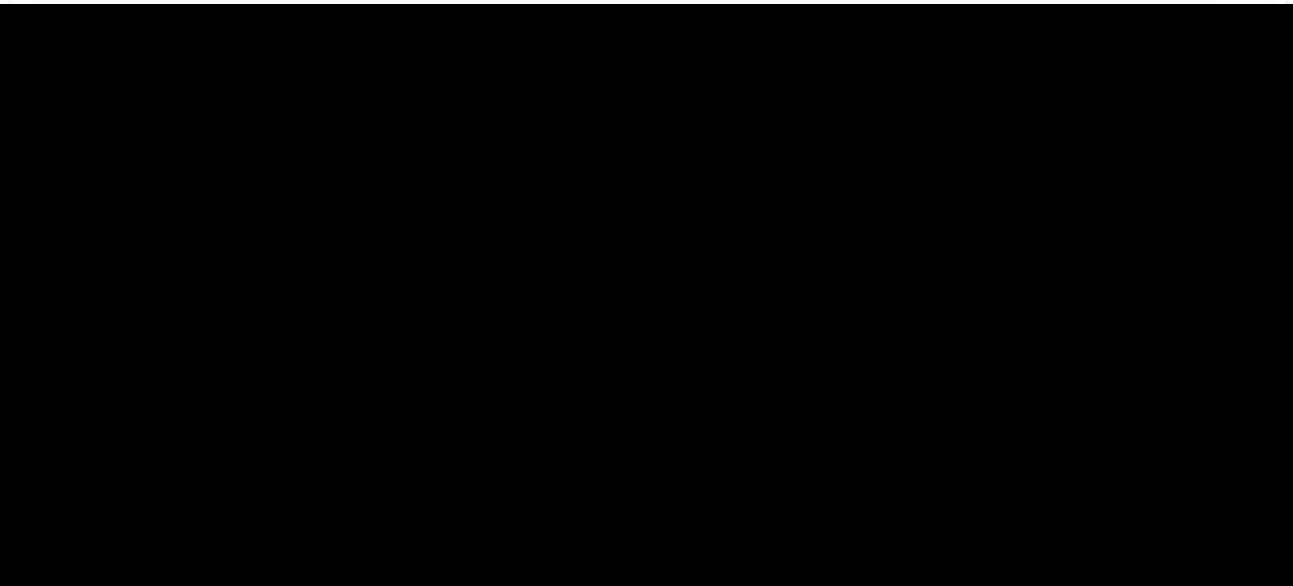




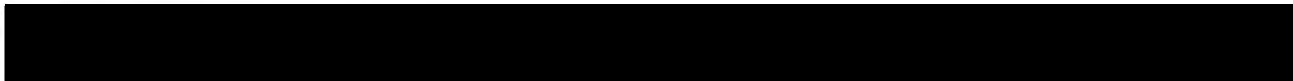
Rabatter



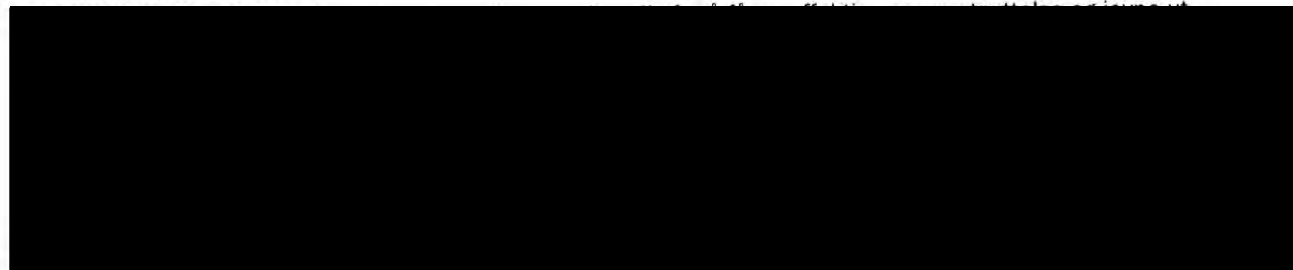
Diagrammet nedenfor illustrerer hvordan prisen for barn og honnør vil opprives av kunden.



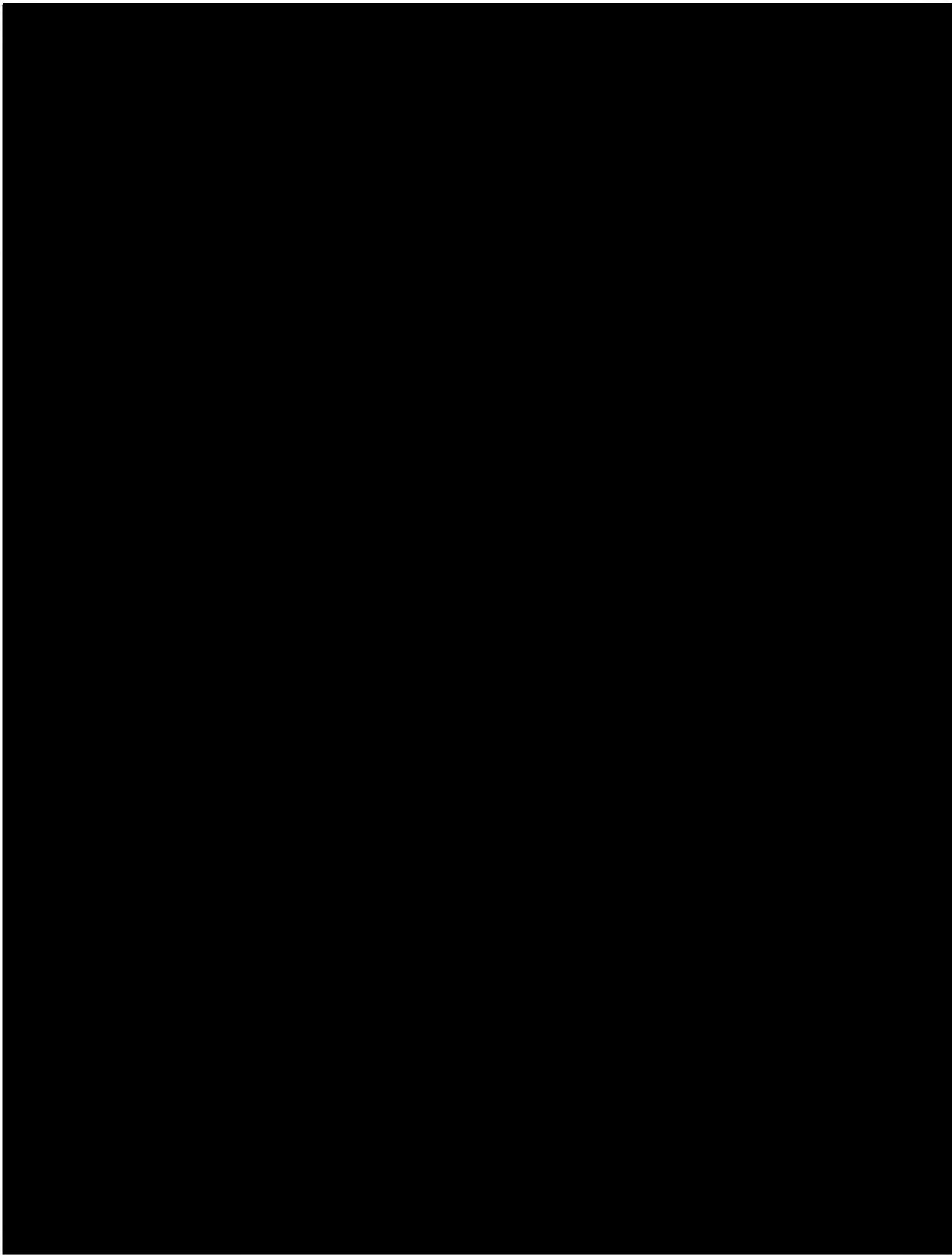
Figur: Illustrasjon over sosiale rabatter.



Demografiske segmenter

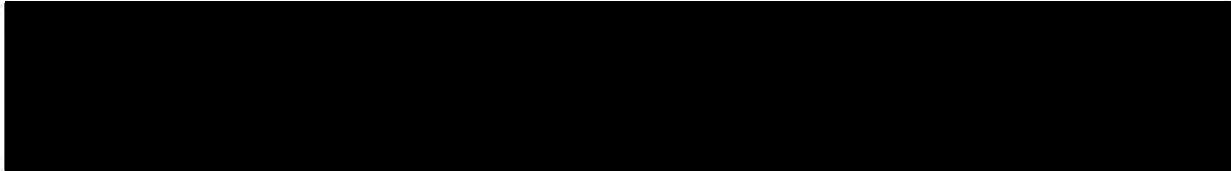


Ub
www

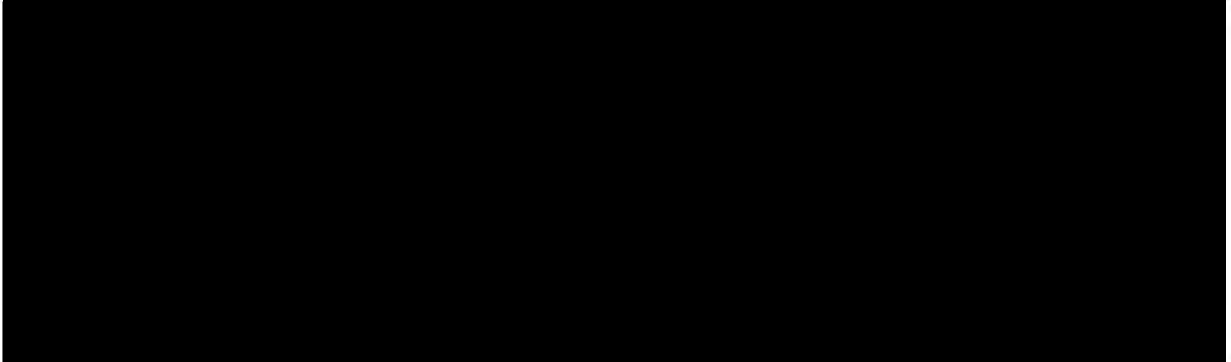


Geografiske segmenter





Etterspørselseffekt av valgt strategi



Effekt på Dovrebanen

Nedenfor vises forventningene til utviklingen av antall reiser på Dovrebanen basert på SJs tiltak.

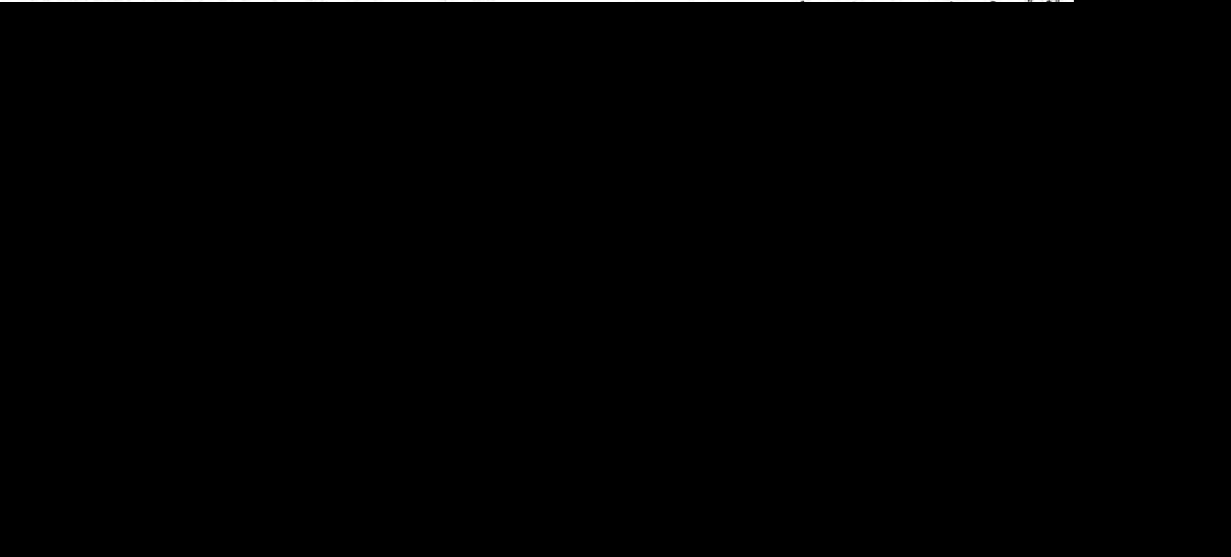
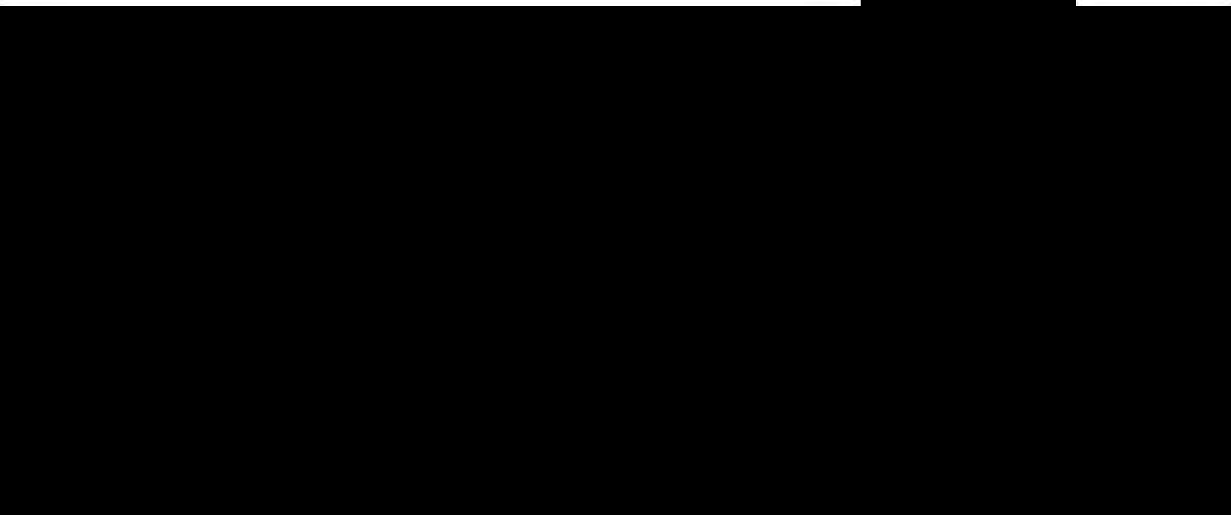


Diagram: Økningen av antall reiser på Dovrebanen gjennom avtaleperioden



LB
W

Effekt på Raumabanen

På neste side vises forventningene til utviklingen av antall reiser på Raumabanen basert på SJs tiltak

Diagram: Økningen av antall reiser på Raumabanen gjennom avtaleperioden

Organisatorisk læring og kontinuerlig forbedring

For å identifisere mer omfattende og innovative forbedringer, arbeider SJ med en plan for evaluering av de ovennevnte hovedelementene. I tabellen nedenfor beskrives evalueringsmetodene kort.

SJ arbeider med systematiske forbedringer gjennom medarbeidernes delaktighet og med støtte av vår egen

forbedringsmodell som bygger på PDCA (Plan, Do, Check, Act). Det innebærer at vi ut fra oppsatte mål løpende analyserer resultater, avvik og deres rotårsaker, og gjennomfører forbedringsaktiviteter samt følger opp effekten av disse. Revenue Manager benytter forbedringsmodellen både i den daglige styringen for å redusere antall avvik, i våre interne forbedringsgrupper og i samarbeidet med våre partnere og leverandører.

A 5.1.5 Profilprogram Dovrebanen og Raumabanen

Et profilprogram og en grafisk profil er avgjørende for å kunne kommunisere enhetlig og bygge en sterk merkevare. Vi anser det derfor som viktig å gi banene i pakke 2 Nord en ny og enkelt gjenkjennelig identitet slik at kundene anerkjenner at SJ vil tilføre noe nytt på strekningene. Vårt profilprogram vil legge føringer for omprofilering av eksisterende tog, eksteriør og interiør, nye uniformer samt alle grafiske og digitale flater. SJs salgs- og distribusjonskanaler lanseres med en ny profil og vil overfor de reisende bygge opp under forventningene om endring. Profilprogrammet er utviklet ut ifra vår kunnskap om de reisende, lokale trender på strekningene, generelle trender, innsikt i hva som anses som et velfungerende profilprogram og ikke minst med tanke på Jernbanedirektoratets og våre overordnede mål for strekningen og oppdraget. Basert på linjenes og pakkens geografiske posisjon har vi valgt å kalle strekningen for Nord. Det diamantformede kvadratet er hentet fra tanken om at det danner en kobling mellom de syv banene, et midtpunkt mellom disse og et midtpunkt i Norge. Farger som er brukt er inspirert av omgivelsene som preger områdene og at disse skal være enkelt gjenkjennelig for de reisende.

For å gi oss innsikt og kunnskap om de enkelte strekningene og områdene rundt har vi i samarbeid med et analysebyrå gjennomført kundeundersøkelser om holdninger og forventninger knyttet til en ny operatør for strekningene. Resultatene, i kombinasjon med egen reisevirksomhet på strekningen, har gitt oss forståelse og kunnskap om hva som kjennetegner lokale og regionale inntrykk. Videre har vi kartlagt og evaluert eksisterende profilprogram og kombinert dette med erfaring om hva som skaper et profilprogram som en del av en merkevare. Vårt profilprogram signaliserer at vi ønsker å ta en ny posisjon i markedet i forhold til dagens operatør. En posisjon som fra et kundeperspektiv vil vi fremstå som en tydelig avsender av tjenesten og hva kundene kan forvente av produkter og tjenester. Å skape riktige forventninger om togtilbudet hos kunden er en viktig del i vårt merkevarearbeid.



Implementeringsplan for profilprogrammet

Fra trafikkstart vil nytt profilprogram implementeres på produkter som kaffekopper, frokostbokser, menyer, antimakassar osv. Umiddelbart etter tildeling begynner planlegging og senere gjennomføring av den delen av profilprogrammet som omfatter oppdatering av kjøretøy, eksteriør og interiør. Omprofilering vil hensynta regler for TSI PRM og universell utforming. Implementeringsplanen baseres på at naturlige driftspauser utnyttes så lenge som mulig. Videre følger en tidsplan for hvordan profilprogrammet skal implementeres.



Aktivitet	2020 Uke											Kommentar	
	Dovrebanen/Nordlandsbanen												
	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	
Type 73													
Togsett 1		○											Utføres i Oslo (Grorud) tirsdag-torsdag, ca 2 døgn per togsett
Togsett 2			○										
Togsett 3				○									
Togsett 4					○								
Ei 18													Utføres i Oslo (Grorud) mandag eller fredag, ca 1 døgn per lok.
Lok 1			○										
Lok 2				○									
Lok 3					○								
Type 5													Utføres Oslo (Grorud) alternativt Marienborg lørdag-søndag, ca 1 døgn per 2 sett vogner. Vogn A5-1 og FR5-1 utføres i Marienborg mandag - fredag.
B5-3 (12 st)	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	
B5-5 (6 st)						○	○	○	○	○	○	○	
BC5-3 (5 st)						○	○	○	○	○	○	○	
A5-1 (5 st)			○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	
FR5-1 (5 st)								○	○	○	○	○	
WLAB													Utføres i Oslo (Grorud) alternativt Marienborg mandag-onsdag, ca 1 døgn per vogn.
WLAB 1-10		○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	

Aktivitet	2020 Uke											Kommentar	
	Raumabanen/Meråkerbanen/Trønderbanen/Rørosbanen/Saltenpendelen												
	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	
Type 92													Utføres tirsdag-torsdag på Marienborg, ca 2 døgn per togsett.
Togsett 1-13	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	
Type 93													Utføres tirsdag-torsdag på Marienborg, ca 2 døgn per togsett.
Togsett 1-13	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	



Personalets uniformer tar utgangspunkt i dagens SJ-uniform. Et tydelig navneskilt, som også viser hvilke språk personalet snakker, vil høre til uniformen. Antimakassarene blir byttet og tilpasset Premium og Økonomi.

For å skape en eksklusiv atmosfære i Premium bruker vi litt andre farger av fargeskalaen.



Bildetemaet skal kommunisere destinasjoner, steder og mennesker på reisefot



Vi har en rekke ulike måter å nå kundene på. Eksempelvis automatisk utsendelse basert på kundeadfærd, nyhetsbrev med målrettede tilbud og informasjon samt en «velkommen om bord»-melding dagen før reisen. Alle budskapene er tilpasset den nye profilen for å skape gjenkjennelse hos mottageren

Lokal tilhørighet og gjenkjennelse

Med utgangspunkt i navnet Nord skapes det en unik identitet. Hver bane vil i tillegg få en egen identitet basert på hovedmerket Nord. Dermed skapes en lokal tilhørighet og et unikt profilprogram for hver av banestrekningene. Alle banestrekninger får da et helhetlig uttrykk, samtidig som profilprogrammet tilpasses lokalt ved bruk av ulike farger, samtidig vil togene kunne brukes på tvers av strekningene uavhengig av profilering og foliering.



A 5.2.2 Produktutviklingsplan Nordlandsbanen og Saltenpendelen

Innledning

475.000 passasjerer reiste med Nordlandsbanen i 2018, noe som er 3,3% færre enn i 2017. Rundt 40 % av reisene på banen starter og/eller slutter på Helgeland, noe som illustrerer banens betydelige underveismarked. Blant passasjerer som reiser hele strekningen Salten og Stor-Trondheim stod nattog for om lag 70 %. Banen har fem avganger på hverdager, hvorav to kjøres hele strekningen. Banen hadde en punktlighet på tilnærmet 90 % i 2017. Den gjennomsnittlige kapasitetsutnyttelsen var 50 % i 2017, men det er store variasjoner på de ulike avgangene. På de lengste reisene er fly Nordlandsbanens

UB
W

hovedkonkurrent, mens på kortere strekninger er bil kundenes foretrukne transportmiddel. Fritidsreisende er det klart største reisesegmentet på alle delstrekninger, men forretningsreisende utgjør en betydelig andel på strekninger som Trondheim-Helgeland og Trondheim-Salten.

I 2018 reiste nær 120 000 passasjerer med Saltenpendelen, som er 3,9 % færre enn i 2017. Banens hovedoppgave er å transportere passasjerer fra Saltenregionen inn til Bodø, samt være et tilbud for lokaltrafikk i Salten. Daglig arbeidspending står for en stor andel av trafikken, og avgangene om morgen og tidlig på ettermiddag er høyt belagt. Totalt har banen syv daglige avganger på hverdager med en gjennomsnittlig kapasitetsutnyttelse på 30%. Bil er det foretrukne transportmiddelet for reisende på alle strekninger Saltenpendelen betjener, men etter åpningen av den nye holdeplassen Tverlandet i Bodø i 2015 har antallet reiser med banen internt i Bodø økt.

Våre analyser av

Mål og effekter

Produktutviklingsplanen for Nordlandsbanen og Saltenpendelen gjenspeiler innsikten vi har om kundenes behov og ønsker i forhold til rutetilbud og produkt. Tiltakene vi presenterer skal sørge for å at vi snu den negative passasjerutviklingen som har vært de seneste årene, samt bidra til å oppnå mål om flere og mer fornøyde reisende på Nordlandsbanen og Saltenpendelen. Gjennom å tilpasse rutetilbudet samt forbedre ombordkonseptet, vil vi allerede det første året gi et bedre tilbud til de reisende.

Mer fornøyde kunder

I løpet av høsten 2017 gjennomførte vi flere egne kundeundersøkelser blant reisende langs både Nordlandsbanen og Saltenpendelen. Som tillegg til Oppdragsgivers KTI-undersøkelse har dette hjulpet oss til å forstå hvor viktige de ulike leveranseområdene er og hvilken påvirkning de har på overordnet KTI. Vi har benyttet statistiske sambandsanalyser for å kartlegge gapene i KTI for hvert leveranseområde samt hvilke leveranseområder vi må forbedre og som vil gi størst effekt i form av økt kundetilfredshet. Arbeidet med å øke KTI på strekningene vil vi bygge på metoden presentert i A 8.2.1.

Våre tiltak for å øke kundetilfredsheten sammenfattes i tabell i kapittel «SIS tiltak»

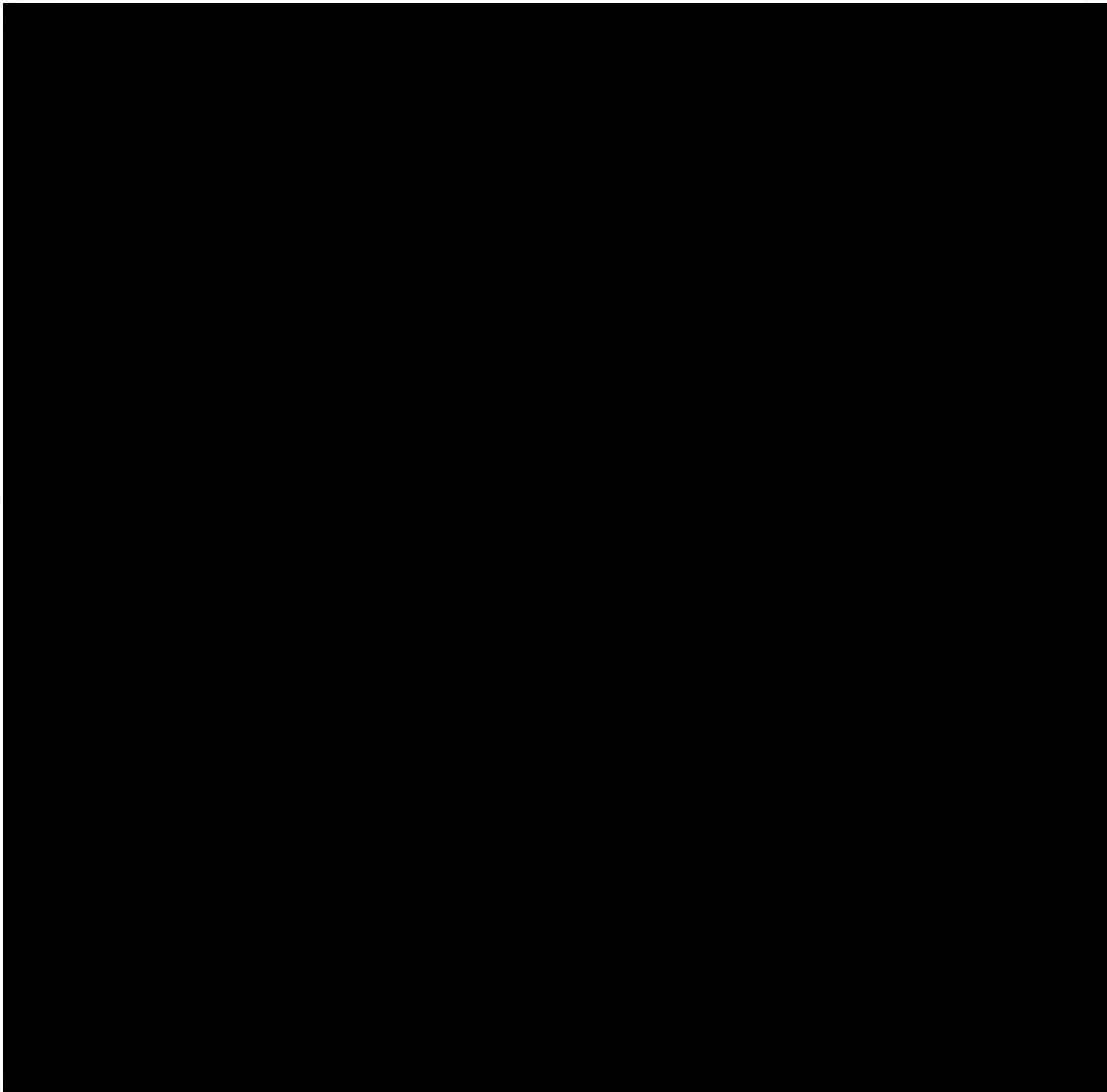
Satsinger innenfor disse tre områdene forventes bidra sterkt til følgende målutvikling:

Mål og nøkkeltall	(2017/2018)	2021	2026	2030	Eier av nøkkeltall*
Kundetilfredshet Nordlandsbanen (KTI)	(76)	84	86	87	Sjef Kundeopplevelse og merkevare
Kundetilfredshet Saltenpendelen (KTI)	(83)	90	94	95	Sjef Kundeopplevelse og merkevare

*Måloppfyllelsen følges opp månedlig av eieren av nøkkeltallet; hvis ansvar er å måle, følge opp og initiere forbedringstiltak..

Markedsvurderinger og utvikling i antall reisende

Vi vurderer at med våre tiltak under gjeldende forhold, vil føre til en total passasjervekst på 30% (25% Nordlandsbanen, 51% Saltenpendelen) ved utgangen av 2030.

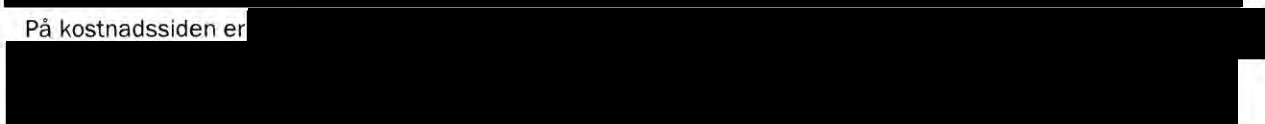


Økonomiske konsekvenser

Med hensyn til de økonomiske effektene av



På kostnadssiden er



Ub
LN

SJs tiltak

Tabellen nedenfor sammenfatter våre viktigste tiltak for Nordlandsbanen og Saltenpendelen i avtaleperioden. Bakgrunnen for å innføre tiltakene blir diskutert i påfølgende kapitler.

Område	SJs tiltak	Implementering/ lansering	Ansvarlig SJ	Forutsetninger
Videreutvikling av rutetilbudet	Justere nattogets tidtabell på nordover for å øke tilbudet for pendlere i morgenrushet	Fra R22	Sjef Kundeopplevelse og Merkevare	At Bane NOR tildeler ruteleier
	Legge avgang fra Bodø i morgenrushet tidligere for et bedre tilbud til skolelever og arbeidsreisende	Fra R22	Sjef Kundeopplevelse og Merkevare	At Bane NOR tildeler ruteleier
	En ekstra avgang i hver retning Bodø–Fauske–Bodø i morgenrushet	Fra R22	Sjef Kundeopplevelse og Merkevare	At Bane NOR tildeler ruteleier og at tidtabellen for nattoget og tidlig tog fra Bodø justeres.
	Justere togavgangene mellom Mo i Rana og Mosjøen for å gi et bedre tilbud	Fra R22	Sjef Kundeopplevelse og Merkevare	At Bane NOR muliggjør kryssing av tog mellom Mosjøen og i Rana
	Dobbeltkoble et tog på Saltenpendelen i rushtid for å gi et bedre tilbud (fra skolestart).	Fra trafikkstart (skolestart august)	Sjef Kundeopplevelse og Merkevare	
	Dobbeltkoble avganger for økt kapasitet fredager og søndager Mo i Rana-Trondheim	Fra Trafikkstart	Sjef Kundeopplevelse og Merkevare	
	Lørdagsavganger Mosjøen-Bodø t/r gjennom Opsjon 1-1	Fra R22 (forslag)	Sjef Planlegging og Transportledelse	At Oppdragsgiver utløser opsjonen
	Teste og vurdere gjennomgående tog Oslo-Bodø	Sommeren 2022 og 2023	Sjef Kundeopplevelse og Merkevare	
	Kjøre chartertog til/fra utvalgte arrangementer/destinasjoner	Fra 2021	Salgsansvarlig Turisme og Samarbeide	At Bane NOR tildeler ruteleier
Samordning av rutetilbudet med busstilbud	Sette av ressurser for et tett samarbeid med Nordlands fylkeskommune og med AtB for å unngå parallellkjøring, samt oppnå bedre korrespondanser mellom buss og tog	Fra tildeling	Produktansvarlig	SJ har ansvaret, men fylkene må delta
	Sette av ressurser for å sammen med Nordland og Trøndelag fylkeskommuner planlegge TogBuss-tilbudet	Fra tildeling	Produktansvarlig	

Forutsetninger for gjennomførbarhet – rutetilbud og materiell

Forutsetningene for alle våre satsinger er at tiltakene skal være gjennomførbare og realistiske med hensyn til infrastruktur og tilgjengelighet til robuste ruteleier. Kun eksisterende kjøretøy som stilles til disposisjon i henhold til konkurrennsgrunnlaget er benyttet til grunnproduksjon og satsinger. Tiltak som beskrives videre er utover den trafikk som beskrives i krav A 4.1.1 Turneringsplan. Ingen tog i grunnproduksjonen vil påvirkes negativt av våre satsinger. De dobbeltkoblede avgangene kan kjøres innenfor rammen av tildelt antall kjøretøy. På sommerstid (8 uker) da vi forsøksvis kjører gjennomgående tog mellom Oslo-Bodø vil type 73 og loktog bytte avgangstider fra Oslo til Trondheim på ettermiddagen. Dette medfører at en vending ved plattform med type 73 på 1 time kreves i Oslo i disse ukene. Alle kostnader og inntekter for satsninger er inkludert i basiskalkyle i vedlegg B-2.

Videreutvikling av rutetilbudet

For å styrke rutetilbudet på Nordlandsbanen og Saltenpendelen skal vi gjennomføre fem ulike trafikale satsinger, hvorav en iverksettes fra trafikkstart. Vi har vært i dialog med Nordland fylkeskommune i forkant av utformingen av disse. Som det fremgår i konkurransegrunnlaget for Trafikkkpakke 2 Nord, er alle reiser som strekker seg sør for Rognan fjerntog på Nordlandsbanen. Satsing 1, 2 og 4 gjelder dermed for Nordlandsbanen, mens satsing 3 er rettet mot Saltenpendelen.

Vår betydelige satsing 1-3 er vist i tabellen på neste side, og utdypes i det følgende. I tillegg til satsingene er det én opsjon knyttet til linjene som oppdragsgiver kan utløse.

Eks. Vinter	1781	1783	Ny 475	Ny M-F	Ny 470	Ny M-F	1784
Trondheim			23:10		07:10	08:10	10:10
Rognan	05:42	06:42	07:30		07:55	08:55	10:59
Fauske	06:02	07:02	08:02	09:02	08:10		11:17
Bodø	06:43	07:43	08:43	09:43	09:10		
Kjøretøy	Type 93	Type 93	Type 5	Type 93	Type 93	Type 93	Type 93

Figur: Oversikt over hvordan SJs satsinger (1-3) på Nordlandsbanen og Saltenpendelen. Oransje markerer satsing 1 Nordland, grønt- satsing 2 Nordland og gult- satsing 3 Salten. Tabellen viser SJs tilbud i rushtid på Saltenpendelen. Eksakte klokkeslett avhenger av sportilgang.

Ingen satsing påvirker kjøretøydisponering eller muligheten til kjøretøyvedlikehold. Tiltaket bygger på ruteplan R18 med den kunnskapen om at vi sammen med Bane NORs ruteplanlegger kan justere ruteplanen til R22 slik at tidene blir forbedret i forhold til vårt forslag. Vi bedømmer også at kryssing med godstog kan tilpasses slik at ruteleier kan gjennomføres bedre, både før og etter at ERTMS er innført.

Satsing 1 Nordlandsbanen: Tilpasning av nattoget for å forsterke pendlertilbudet på Saltenpendelen fra R22

Nattogets nåværende ankomsttid til Bodø klokken 09:16 er ikke optimalt, da vi vurderer det til å være for sent for arbeidsrelaterte reiser og for å nå andre korrespondanser.

Satsing 1 Nordlandsbanen er markert med oransje, og innebærer at nattog fra Trondheim ankommer Bodø 08:43, nesten en halvtime tidligere enn ved dagens rutetilbud. Vi legger nattog tidligere fra Trondheim og vurderer at nattog har en relativt romslig kjøretid som kan reduseres uten at det går utover punktligheten. (Trønderbanens siste tog legges senere fra Trondheim mot Steinkjer som en effekt av dette tiltaket). Dette bedrer tilbudet på både Nordlandsbanen Natt og pendlertilbudet inn mot Bodø. Vi skal kvalitetssikre at berørte bussoverganger justeres. For det første gir det forretningsreisende fra Trondheim mulighet til å ankomme Bodø før 9:00, og avgangen er dermed bedre tilpasset arbeidsrelaterte aktiviteter. Dette gjør det mer attraktivt for reisende å benytte tog fremfor fly eller bil. For det andre vil nattoget inngå i et samspill med andre togavganger på Saltenpendelen, og gir en ekstra avgang i morgenrushet med flere seter. Dagens morgenavgang (tog 1783) har stort belegg, og vi ser at dette tiltaket vil gi jevnere belastning og muliggjøre økt trafikk på et attraktivt tidspunkt. Vi mener også at det ikke vil medføre kapasitetsutfordringer på Nordlandsbanen Natt, da våre analyser viser at det gjennomsnittlige belegget i sittevognene ved ankomst Bodø er på rundt 50%.

Satsing 2 Nordlandsbanen: Tidligere avgang fra Bodø med endestasjon på Mosjøen fra R22

Satsing 2 Nordlandsbanen er markert med grønt og innebærer at første avgang fra Bodø mot Mosjøen går 07:10 istedenfor 07:45. Satsingen er en del av Jernbanedirektoratets opsjon 1-1 og vi deler oppdragsgivers syn på at dette innebærer en fornuftig styrking av tilbudet. Toget vil ankomme mer enn en halvtime tidligere enn i dag til Fauske, Mo i Rana og Mosjøen. Etter samtaler med Nordland fylkeskommune har det kommet frem at dette er ønskelig fordi det gir mulighet for elever i videregående skole å reise med toget. Samtidig oppnår vi et bedre tilbud på arbeidsreiser mot Mørkved, Tverlandet, Oteråga, Fauske, Mo i Rana og Mosjøen.

Satsing 3 Saltenpendelen: En ekstra avgang i hver retning Bodø-Fauske-Bodø i morgenrushet, fra R22

Satsing 3 Saltenpendelen er markert med gult og innebærer å kjøre en ekstra rundtur Bodø-Fauske-Bodø i morgenrushet, muliggjort av satsing 1 og 2 Nordlandsbanen. Vi mener en ekstra avgang øker attraktiviteten til togtilbudet på Saltenpendelen, da vi tilfører ekstra kapasitet i rushtiden og dekker flere reisebehov enn tidligere. I tillegg har Nord universitet på Mørkved opplyst at de planlegger en betydelig økning i antall studenter. Campusområdet utvides mot stasjonen, og vi ser et markedspotensial ved Mørkved stasjon som kan hentes ut med vårt utvidete tilbud i rushtiden som følge av satsing 3 Saltenpendelen.

Satsing 4 Nordlandsbanen: Rutetilbud tilpasset dagpendling Mo i Rana – Mosjøen fra R22

Satsing 4 Nordlandsbanen er markert med oransje i figuren under, og innebærer å endre rutetilbudet for å tilrettelegge for dagpendling mellom Mo i Rana og Mosjøen. Satsingen medfører at dagens avgang fra Mosjøen i retning Bodø klokken 16:55 fremskyndes med én time, slik at de reisende ankommer Bodø én time tidligere enn nå. Avgangen blir da bedre tilpasset forretningsmarkedet. Samtidig vil dagens 08:15-avgang fra Mo i Rana i retning Trondheim fremskyndes med én time, noe som fremskynder alle ankomster mot Trondheim med tilsvarende tidsintervall. Bakgrunn for satsingen er arbeidspendlingen mellom Vefsn

og Rana kommune, mellom 100-150 reiser i hver retning hver dag i henhold til våre undersøkelser. I tillegg kjøres videregåendelever og skoleelever med buss parallelt med tog mellom Mosjøen og Mo i Rana. Vår satsing gjør det mulig å betjene flere arbeids- og skolereiser, da en tidligere avgang i begge retninger er bedre tilrettelagt for dette markedet samt at satsingen fyller ut et frekvenshull om en ser på tog- og busstilbudet samlet. Nordland fylkeskommune ønsker satsingen velkommen

Dagens tilbud			Ønsket framtidig tilbud	
Tog nr	473	479	473	Ny 479
Fra Mosjøen	06:55	16:55	06:55	15:55*
Til Mo i Rana	07:57	17:56	07:57	16:56
Til Bodø	10:55	20:43	10:55	19:43

Dagens tilbud			Ønsket framtidig tilbud	
Tog nr	478	472	Ny 478	472
Fra Mo i Rana	08:15	15:35	07:15**	15:35
Til Mosjøen	09:22	16:42	08:22	16:42
Til Trondheim	14:37	22:05	13:37	22:05

Figur: oversikt over satsing 4 Nordlandsbanen

*) krysser med tog 472 ved Drevvatn stasjon, **) krysser med tog 473 ved Bjerka stasjon

En utfordring med satsingen er at det forutsetter kryssing av tog mellom Mosjøen og Mo i Rana, som ikke tillates i dag. Dette kan løses enten ved implementering av ERTMS, anslagsvis fra 2022, eller ved å bemanne Bjerka og Drevvatn stasjoner morgen/ettermiddag. Dette er noe vi forutsetter at Bane NOR løser og som vi vil drøfte med Bane NOR under avtaleperioden.

Satsing 5: Dobbelkoblede avganger på Saltenpendelen og Nordlandsbanen fra trafikkstart

Vi vil dobbeltkoble togsett på en avgang Bodø-Rognan på ettermiddagen (tog 1790) samt i en morgenavgang Rognan-Bodø (tog 1783) fra skolestart ved behov. Dette er basert på den etterspørselen som finnes i dag og som kommer til å øke når samordningen tog-buss, nye rutetider og nye gyldighetsområder for billetter innføres.

På strekningen Mo i Rana -Trondheim vil vi også innføre dobbeltkoblede avganger i helgene. Tog 477 nordover kjøres med dobbelt togsett fredag og søndag og likeså tog 478 sørover på mandager. Disse avgangene har stort belegg og doble togsett er nødvendig så lenge bare dagens kjøretøytyper finnes. Disse er med i grunnproduksjonen i A 4.1.1. De dobbeltkoblede togene er mulig å gjennomføre innenfor tildelt antall kjøretøy.

Opsjon 1-1: Lørdagsavganger Mosjøen – Bodø T/R (fra R22, forslag)

Opsjonen innebærer å sette inn to helt nye lørdagsavganger Mosjøen – Bodø tur-retur. Vårt forslag til avgangstider er gitt i figuren under, der vi foreslår at dagens tog 473 og 474 også kjøres på lørdager, noe som ikke gjøres i dag. De nye avgangene på lørdager øker muligheten for dagsreiser til Bodø:

Tog nr	473	Tog nr	474
Mosjøen	06:55	Bodø	17:34
Mo i Rana	08:00	Mo i Rana	20:22
Bodø	10:55	Mosjøen	21:28
Kjøretøy	Type 93	Kjøretøy	Type 93

Figur: opsjon 1-1

Muligheter for gjennomgående tog Oslo-Bodø

For å vurdere markedspotensialet for gjennomgående tog Oslo-Bodø med reisetid på 16-17 timer, er det viktig å drøfte fordelene og ulempene med et slikt tilbud. En åpenbar fordel med gjennomgående tog er at reisende som skal nord for Trondheim slipper å bytte tog. Det vil da bli tilbudt mulighet for direkte reise mellom eksempelvis Oslo S – Steinkjer, Hamar – Stjørdal og Lillehammer – Mo i Rana. Andre momenter er markedsføringsseffektene av å kunne promotere et sammenhengende togtilbud som ikke eksisterer i dag, sovevogner og sittevogner kan kjøres direkte til/fra Oslo, samt at det kan bidra til økt turisme ved å tilby et produkt som passer denne målgruppen godt.

UB
LNF

Ulempene med et slikt tilbud er for det første at det skaper avhengigheter i rute-, skift- og vekstedsplanleggingen, og at trafikkavvik ett sted, lettere kan forplante seg til andre baner. Fly er en betydelig konkurrent på strekningen med betydelig kortere reisetid. Det er heller ikke historikk for gjennomgående tog i Norge, og derfor er vi reelt usikre på markedspotensialet.

SJ ser på gjennomgående tog Oslo – Bodø og vice versa som en interessant mulighet. Derfor vil vi teste ut produktet i en 8 ukers midtsommersperiode i 2022 og 2023. Dersom tiltaket evalueres som en markedssuksess med tilstrekkelig etterspørsel, vil gjennomgående tog Oslo-Bodø etableres som et tilbud større deler av året. I figuren under viser vi hvordan vi vil kjøre satsingen, og våre Satsinger på Dovrebanen er lagt til grunn i rutetabellen. (Figurene nedenfor viser sommerrute. I nordgående retning skifter Type 73 og Type 5 avgangstid i perioden.) Tiltaket påvirker ikke antall kjøretøy.

Tog nr	Ny	Ny 478/42	44	46	Ny	472	406
Bodø		21:10				12:28	
ank. Trondheim S		07:47				22:06	
avg. Trondheim S	05:50	08:18	13:20	15:29	18:04		23:20
Oslo S	12:50	15:03	20:04	22:04	00:55		06:50

Tog nr	Ny	41	Ny	45	47/Ny 476	405	471
Oslo S	05:50	08:20	09:55	14:02	16:02	23:06	
ank. Trondheim S	13:05	14:31	16:58	20:45	22:49	06:40	
avg. Trondheim S					23:10		07:38
Bodø					08:43		17:32

Figur: Gjennomgående tog Bodø-Oslo-Bodø. Oransje markerer forslag til gjennomgående tog.

Med chartertog mener vi tog som ikke går i ordinær trafikk, men som opereres på bestilling.

Nordlandsbanen går gjennom spektakulær natur og vi anser at denne banen har et større turistpotensial enn det som leveres i dag. Vi vil iverksette tiltak som går på å bedre reiseopplevelsen for turister på Nordlandsbanen, samt øke graden av enkelhet for å velge toget som transportmiddel. En viktig del av dette går på chartertog som kan tilpasses turistgruppers ønsker og behov. For mer informasjon, se kapitlet nedenfor om tilrettelegging av turisme på Nordlandsbanen.

Vi vil i første omgang benytte ledige tog av type 93 og eventuelt også ledige tog type 92. Vi spør også Norske tog om materiell for å kjøre ekstra avganger så disse ikke belaster kjøretøy som brukes innenfor rammen for trafikkkpakken. På sikt er en mulig løsning å komplementere med annet materiell godkjent for trafikk i Norge for disse charteravgangene.

Samordning av rutetilbud med busstilbud og andre kollektivtilbud

For å unngå parallellkjøring men skape sømløse koblinger mellom buss og tog, som igjen vil føre til flere og fornøyde reisende, vil vi gjennom avtaleperioden styrke samordningen av togtilbud og øvrig kollektivtrafikk langs Nordlandsbanen og Saltendependelen gjennom et tett rutesamarbeid med berørte fylkeskommuner og kollektivtransportaktører.

Nordland fylkeskommune fremhever i Regional transportplan at reisebehov for alle skal sikres gjennom gode korrespondanser mellom buss, båt, ferje og tog, og at tett samarbeid med togoperatører er viktig for å oppnå dette. I Trøndelag begrenser vi oss her til å omtale samordning av rutetilbud nord for Steinkjer. For Steinkjer og sørover henviser vi til produktutviklingsplanen for Trønderbanen.

Samordning med lokale kollektivaktører og mindre parallellkjøring buss/tog

På strekningen Bodø – Fauske kjører tog og buss delvis parallelt. Dette stammer sannsynligvis dels fra frekvenshull i togets rutetabell, dels prisdifferansen og dels at bussen dekker lokalk markedet underveis og

har en annen flatedekning i Bodø by, inkludert flyplassen. Det er åpenbart behov for å kjøre noe buss i korridoren for å gi flatedekning, men parallellkjøring er i utgangspunktet dårlig bruk av ressursene.

En utredning fra 2017 (Nfk) foreslår å gjøre tog til hovedtransportmiddel på strekningen Bodø - Fauske, med vekt på sømløse overganger til det lokale kollektivtilbudet for å opprettholde flatedekning. Nordland fylkeskommune har i møter med oss framholdt denne strategien, forutsatt styrket togtilbud og billettsamarbeid. Vårt forbedrede rutetilbud med stiv timesrute i rushtid, tidligere morgenavgang fra Bodø og flere avganger på Saltenpendelen, understøtter dette tiltaket.

En annen strekning hvor buss og tog kjører parallelt er Mosjøen - Mo i Rana. Som omtalt i satsing 4, justerer vi togtidene for å oppnå en rutetabell tilpasset arbeidspendling og skolereiser, som reduserer behovet for å kjøre parallelt busstilbud. Bussene kan legges om til å mate til tog i økt frekvens. Tiltaket er utviklet sammen med Nordland fylkeskommune.

Bedre tilrettelegging for korrespondanser mellom tog og buss

Fauske - Narvik/korr. Tromsø og Fauske - Vesterålen/Sortland/Harstad

I Fauske tilbyr Nordland fylkeskommune bussforbindelse nordover til hvert tog som ankommer fra eller avgår til Trondheim S. Disse korrespondansene er spesielt viktige, da de representerer togets forlengelse mot nord. En utfordring er at passasjervolumet er varierende, preget av gruppereiser, og dermed vanskelig å dimensjonere riktig busskapasitet for. Når kundene gjennom Enturs og SJs kanaler bestiller en sammenhengende reise, vil vi få en bedre oversikt over passasjervolumet. Dette åpner muligheten for informasjonsdeling, slik at busselskapet kan tilpasse sin kapasitet i tråd med etterspørselen. En annen utfordring er driftsforstyrrelser, spesielt vinterstid. Bussrutene til Fauske ankommer E6 nordfra med ferje over Tysfjorden, som fra tid til annen innstilles pga. uvær. Også Nordlandsbanen kan være utsatt for driftsforstyrrelser. Ulempen for kundene ved å miste korrespondansen i Fauske er betydelige. SJ vil planlegge med robuste korrespondanser i Fauske, for å sikre at kundens korrespondanse fungerer. I samarbeid med Nordland fylkeskommunen vil vi utforme prosedyrer for forsinkelser og beredskap. Vi ser at strekningen kunne være egnet for TogBuss, og ønsker å jobbe for etablering av en slik avtale dersom det er lokal tilslutning. Vi er også kjent med at Nordland og Troms fylkeskommuner utreder et gjennomgående busstilbud (Bodø -) Fauske - Tromsø, en mulighet som har åpnet seg med E6 Hålogalandsbrua, og dette er utvilsomt spennende for SJ å være en del av, både med tanke på markedspotensial og markedsføring.

Mo i Rana - Nesna, Mosjøen-Sandnessjøen og Grong-Brønnøysund

Helgeland er et stort og viktig delmarked langs Nordlandsbanen. Majoriteten av passasjerene til og fra Helgeland reiser med dagtog, som åpner interessante korrespondansemuligheter for buss. Befolknings- og arbeidsplasskonsentrasjoner er lokalisert langs kysten, i en avstand vi bedømmer kan dekkes med buss. Med de samme forutsetninger som for samarbeid ovenfor, vil SJ jobbe med TogBuss-konseptet på strekningene:

- Mo i Rana-Nesna,
- Mosjøen-Sandnessjøen og
- Grong-Brønnøysund.

De nevnte strekningene representerer rutene med størst markedsgrunnlag og reiselivspotensial. SJ ønsker å samarbeide om å utvikle gode ruteløsninger som sikrer mating av busspassasjerer til alle regiontog.

Steinkjer-Namsos-Rørвик for passasjerer som ankommer/reiser med Nordlandsbanen

Busstilbudet Steinkjer - Namsos - Rørvik kjennetegnes av mange avganger per dag og fungerer godt på reiser til/fra Steinkjer stasjon i forbindelse med videre reise med Nordlandsbanens tog. At frekvensen i busstilbudet er høy, er en fordel med tanke på beredskap ved driftsavvik, da et forsinket tog vil kunne korrespondere med den påfølgende bussavgangen. SJ vil markedsføre denne reisemuligheten.

Sikre høy kvalitet på korrespondansene

For å løpende ha kontroll på kunder som reiser med korrespondansegaranti og skal bytte fra tog til buss, vil vi benytte oss av ferdigstilte prosedyrer for dokumentasjon av antallet reisende i hvert enkelt tilfelle. Prosedyrene innebærer at SJ Transportledelse automatisk mottar en oversikt over forhåndskjøpte billetter med overgang. Dette fås fra salgssystemet. Videre vil ombordpersonalet holde oversikt om bord på toget. Ved forsinkelser eller andre uforutsette hendelser, samordner transportlederen dette med de berørte fylker og busselskaper.

Samordnet informasjon til kundene i Salten

Vår løsning for informasjon ved forstyrrelser inkluderer en bransjeledende systemstøtte for operativ drift, som muliggjør at vår transportledelse kan kommunisere sanntidsinformasjon til kunder, Nordland fylkeskommune og busselskapene, samt til vårt personale på tog og stasjoner. Systemene brukes av SJ i Sverige i dag og omfatter flere områder fra transportledelse til den virksomheten som møter kunden. Sjøf Produksjon er ansvarlig for at systemstøttefunksjoner innføres. Se også 10.3.2.

Vi vil starte opp og være pådriver for å få på plass fullstendig sanntidsinformasjon. Vi vil allerede fra kontraktsinngåelse invitere Bane NOR og Nordlands fylkeskommune til møter om samkjørte systemer for sanntidsinformasjonsdeling som legger til rette for effektiv og pålitelig distribusjon av trafikkinformasjon for reisende og personale.

For at personal som møter kunden i avvikssituasjoner kontinuerlig skal kunne levere korrekt informasjon i sanntid, er velutviklet og pålitelig systemstøtte en nøkkelforutsetning. Trafikkinformasjonen håndterer all trafikkinformasjon i ett og samme system. Tilpasset informasjon formidles alle aktuelle mottakere, dvs. berørt personale, Bane NOR, Nordland fylkeskommune samt vår partner for erstatningstrafikk. Sanntidsinformasjonen går ut til alle berørte mottakere samtidig for å muliggjøre at alle som er i dialog med kundene skal ha samme informasjon samtidig. Trafikkinformasjonen kan sende ut fire typer meldinger: dedikert trafikkavviksmelding, masseutsendelse ved behov for større spredning, beskjed om høyere driftsnivå, samt viktig melding.

Gjennom dette har ombordpersonale og kundeverters alltid sanntidsinformasjonen om togenes faktiske posisjon og eventuell forsinkelse, siste oppdateringer om status for hendelsen, hvordan erstatningstrafikk er lagt opp og hvor den befinner seg. Vår løsning gir dermed meget gode forutsetninger for enkelt og raskt å kunne informere kunden ved avvikssituasjon, og fokus er dermed på å ta hånd om kunden. Muligheten til å få lesere rettigheter finnes for eks. hos Nordland fylkeskommune og busselskapene, og denne løsningen benytter vi for samtlige strekninger i trafikpakken.

Transportledelsen skal også sende ut informasjon om forstyrrelser via SMS til kunder med Nfk periodekort som har registrert seg for «SJ avviks-SMS», som innebærer at de får SMS med trafikkinformasjon. En slik løsning har vi gode erfaringer og mye bra tilbakemelding fra kundene som reiser med Mälardalstrafiken i Stor-Stockholm.

Systemstøtten for erstatningstrafikk består av flere deler, som alle gir en løsning for å sikre en mulig reise tross avvikssituasjonen. [Redacted] erstatningstrafikk fra [Redacted] transportledelse, som så sender den videre til aktuelle mottakere i henhold til aktuell avviksplan. Modulen er sammenkoblet med bussenes planleggingssystem for å forenkle prosessene. I modulen finnes sanntidsinformasjon om posisjoner og antall standbykjøretøy samt om øvrige tilgjengelige ressurser.

IT og digitaliseringsansvarlig vil arbeide med Nordland fylkeskommune om en løsning for å dele data helt og fullt, slik at bussene og togene kan ha en integrert sanntidsløsning. Dette vil gjøre at trafikkinformasjonen blir mer presis og tilgjengelig for kundene. Sjøf Produksjon og Ansvarlig IT og digitalisering vil umiddelbart etter trafikkstart starte felles arbeid.

Det er sannsynlig at dette også vil bidra til økt kvalitet på korrespondanse tog-buss, f.eks. ved å unngå situasjoner som at matebussen forlater stasjonen i det et forsinket tog kommer inn. Samtidig gjør vi det lettere for bussoperatørene å gjøre veloverveide valg om hvorvidt bussene skal vente på toget eller ikke. Med korrekt sanntidsinformasjon i personalets digitale verktøy blir det også enklere for ombordpersonale, kundeverters og bussførere å gi kundene god og pålitelig informasjon og service under reisen.

Sømløse reiser

Sømløse reiser som på en enkel og effektiv måte knytter sammen ulike transporttyper, er en viktig faktor for å få flere kunder til å velge tog. For å tilby en mest mulig sømløs reise er det svært viktig å etablere et tett samarbeid med relevante kollektivtrafikkselskap for å koordinere det totale kollektivtilbudet, spesielt samspillet mellom buss og tog. God integrasjon i form av sømløse reiser på tvers handler også om å utvide togets omland, ved at passasjerer som bor i togets nedslagsområde, men ikke i gangavstand til stasjonen, kan benytte matebuss, sykkel eller bil til stasjonen. Dermed gjør vi tog til et reelt alternativ for langt flere, og bussene kan til en viss grad omprioriteres til å styrke busstilbudet der potensialet er størst.

[REDACTED]

Vi har hatt flere møter med AtB og Nordlands Trafikk for å diskutere muligheter for å selge deres billetter i våre kanaler, utover det som er avtalesfestet, samt for å dele informasjon og vi skal jobbe for å konkretisere en avtale frem mot trafikkstart. Vi har positive erfaringer med salg av liknende billetter fra Sverige

[REDACTED]

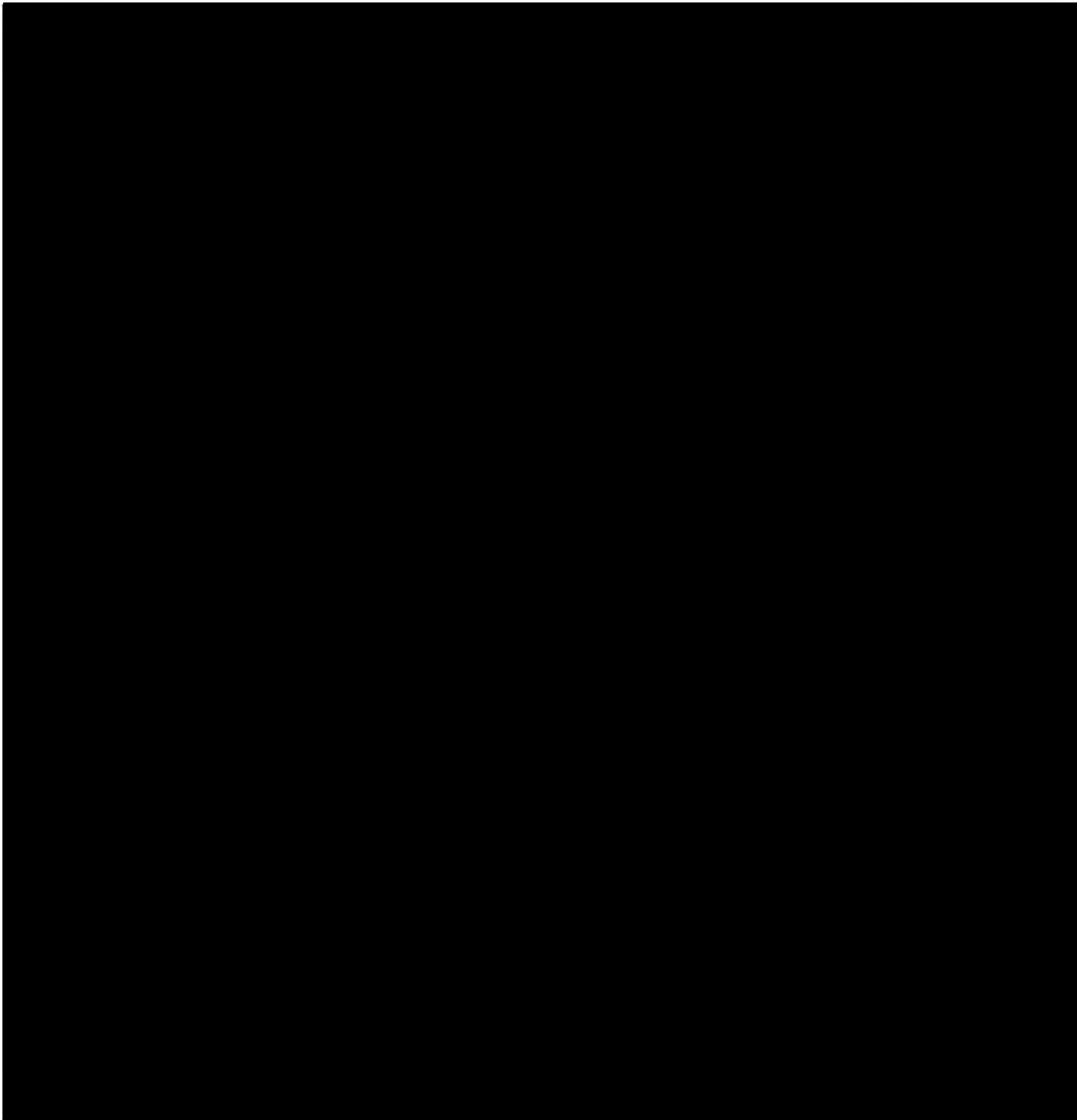
Sømløse reiser forutsetter mer enn digital integrasjon

[REDACTED]

Videreutvikling av konsept, serverings- og servicetilbud

Vi vil sørge for at reisende opplever et kvalitetsprodukt både før, under og etter reisen.

[REDACTED]



Vårt serveringstilbud

Fra trafikkstart vil vi innføre et helt nytt, moderne og fristende matkonsept



Vårt servicetilbud

Profesjonell ombordservice er avgjørende for en positiv reiseopplevelse og for at vi som operatør skal kunne bygge en langsiktig relasjon med eksisterende så vel som nye kunder. SJs ombordpersonal er opplært til å være synlige, å se og forstå hver enkelt kundes behov. Vi ble høsten 2017 anerkjente for vår kundeservice da vi i «Instituttet för Kvalitetsutvecklings återföringsrapport (SIQ)» oppnådde karakteren «Excellence 5 stjerner».

Høy sikkerhet, punktlighet og et positivt kundemøte og god service

Et positivt kundemøte er et resultat av målrettet og strukturert arbeide over tid. Kunden skal alltid kjenne seg velkommen på plattformen og under hele reisen.

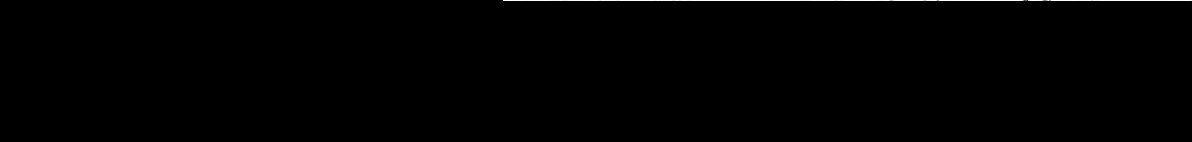
Nattog

Nattog er et effektivt produkt som forener reisetid med sovetid.

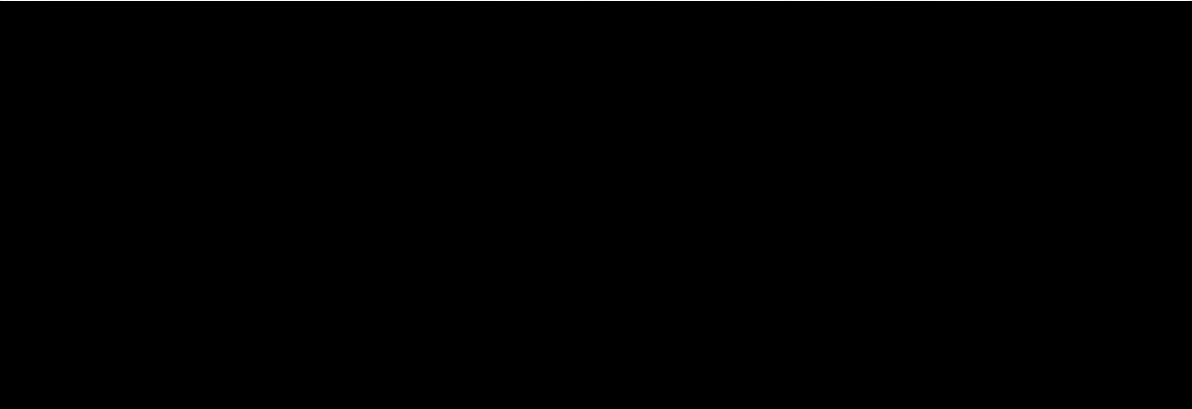


Vårt billetttilbud

For å møte kundenes etterspørsel etter et enkelt og oversiktlig billetttilbud, vil vi fra starten tilby

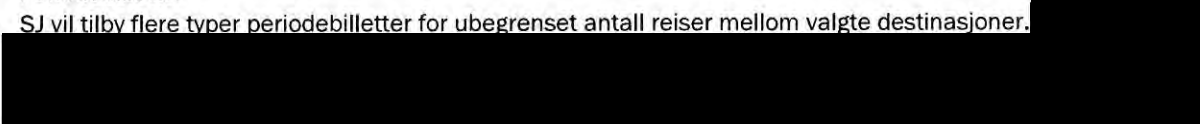


Figuren nedenfor viser de ulike enkelbillettypene.



Periodebilletter

SJ vil tilby flere typer periodebilletter for ubegrenset antall reiser mellom valgte destinasjoner.

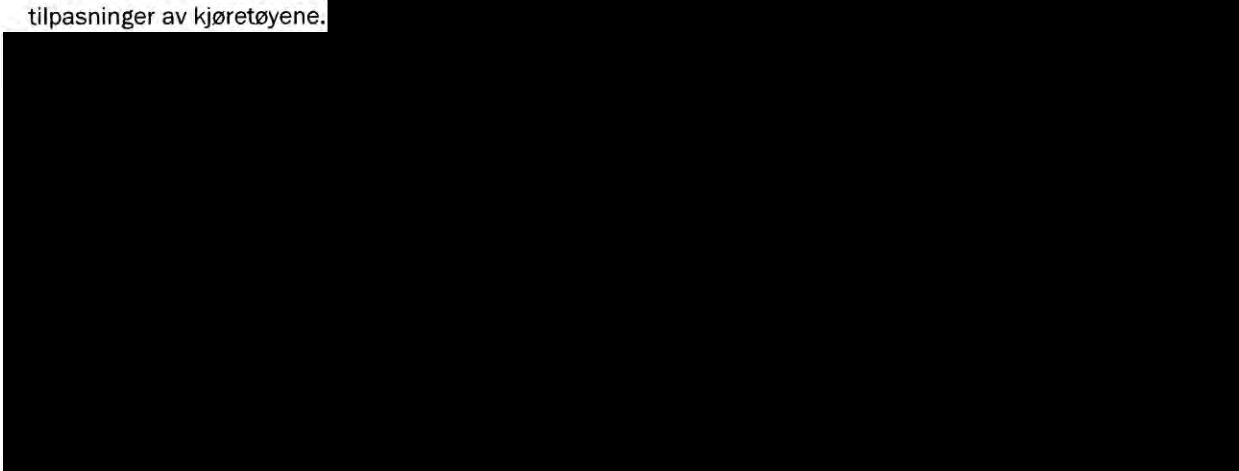


Tabellen nedenfor viser de ulike periodebillettypene vi tilbyr fra trafikkstart.



Tilpasninger av kjøretøy

For å få full effekt av SJs tiltak for ombordkonsept, service- og serveringstilbud, kreves det en rekke tilpasninger av kjøretøyene.



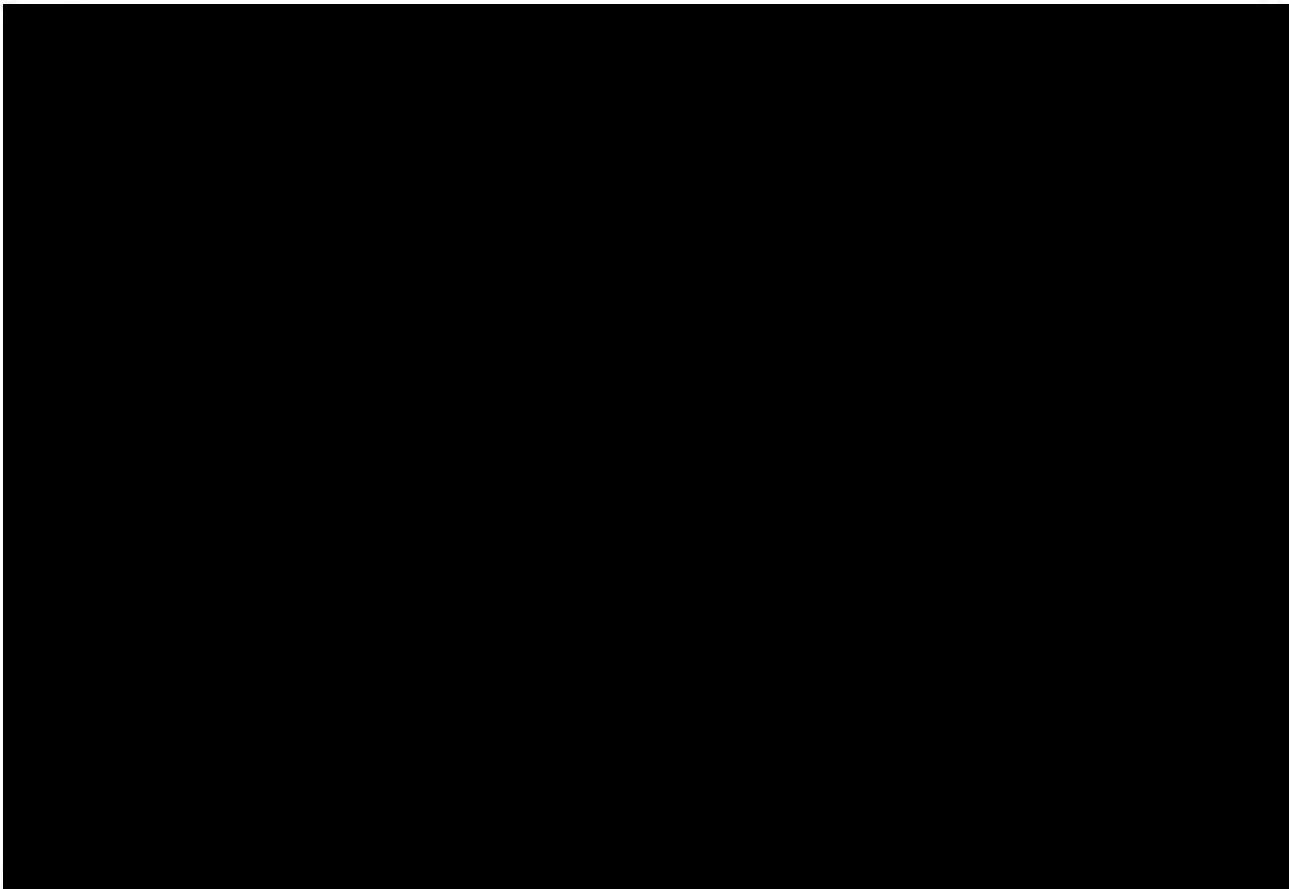
Tilrettelegging av turisme på Nordlandsbanen

Nordlandsbanen går gjennom spektakulær natur, og vi mener denne banen har potensiale for å ha en mer sentral rolle i turismen enn i dag. Våre analyser viser at det er et betydelig potensial for å frakte flere turister mellom destinasjoner langs helgelandskysten og Bodø. Lange avstander mellom attraksjonene, gjør at samarbeid med turist- og transportaktører er viktig for å kunne tilby en helhetsopplevelse for turister. Vi har i denne sammenheng hatt flere samtaler med blant annet Nordland Fylkeskommune og NordNorsk Reiseliv.

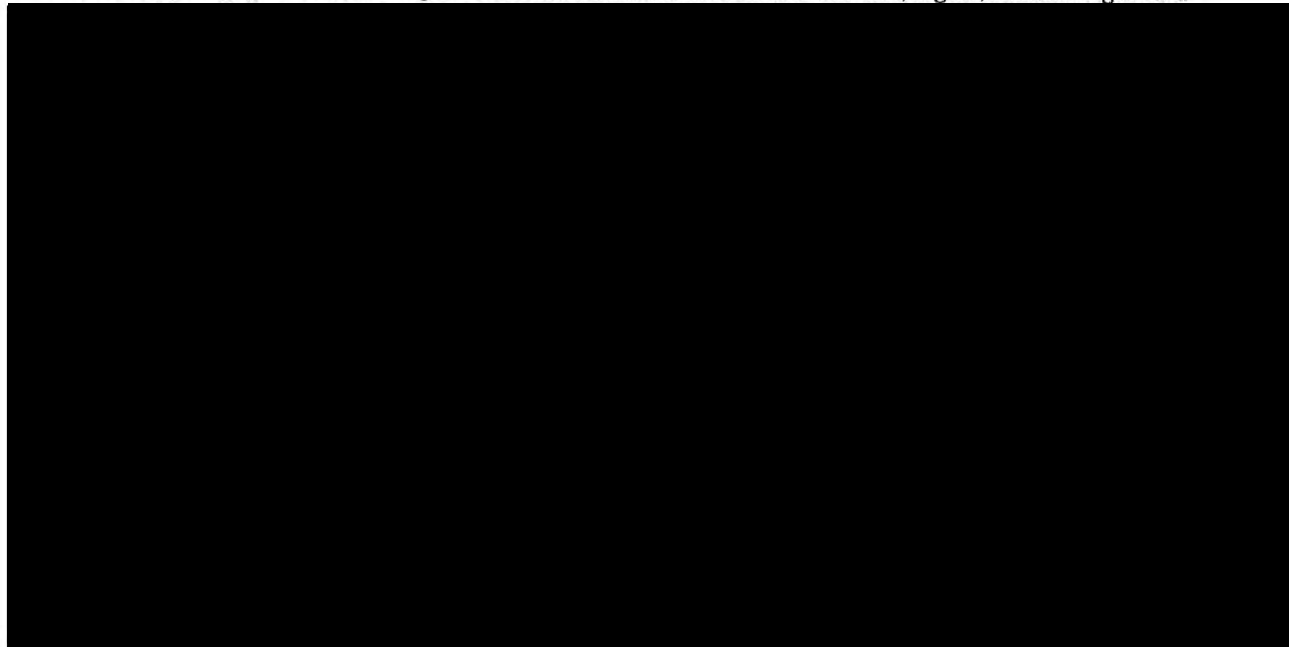
Allerede fra kontraktsinngåelse vil Salgsansvarlig Turisme og Samarbeide initiere møter med aktuelle aktører for å konkretisere hvordan Nordlandsbanen kan være en bidragsyter for å bedre tilbudet til turister i de aktuelle regionene. Vi vil iverksette tiltak som går på å bedre reiseopplevelsen for turister på Nordlandsbanen, samt øke graden av enkelhet for å velge tog som transportmiddel. En viktig del av dette går på chartetog som kan tilpasses turistgruppers ønsker og behov, som for eksempel guiding langs reisen.

Vi har derfor inngått en intensjonsavtale med NordNorsk Reiseliv for å sammen utvikle å turistmarkedet i Nordland. Området som omkranser Bodø inneholder fantastisk natur, fjell, skjærgård, fjorder og pittoreske steder, og tilbyr utallige muligheter for fiske, klatring, padling mm. Sammen med NordNorsk Reiseliv skal vi tilrettelegge for at toget blir det foretrukne alternativet for turister i Nordland foran fly og bil.

Videreutvikling av produktutviklingsplanen



Vi deler Oppdragsgivers oppfatning om at fremtidens kollektivtrafikk er sømløs, digital, fleksibel og smart.



Organisatorisk læring og kontinuerlig forbedring

I tabellen på neste side beskrives evalueringsmetodene for å identifisere mer omfattende og innovative forbedringer.

SJ arbeider med systematiske forbedringer gjennom medarbeidernes delaktighet og med støtte av vår egen forbedringsmodell som bygger på PDCA (Plan, Do, Check, Act). Det innebærer at vi ut fra oppsatte mål løpende analyserer resultater, avvik og deres rotårsaker, og gjennomfører forbedringsaktiviteter samt følger opp effekten av disse. Forbedringsmodellen benyttes både i den daglige styringen for å redusere antall avvik, i våre interne forbedringsgrupper og i samarbeidet med våre partnere og leverandører.

A 5.2.3 Markedsplan Nordlandsbanen og Saltenpendelen

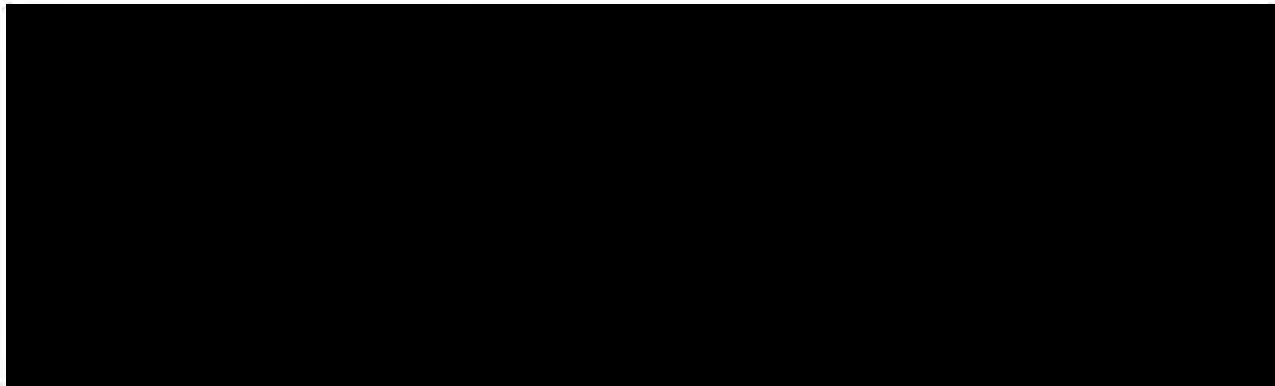
Innledning

Som Norges lengste jernbanestrekning, hele 726 km lang, binder Nordlandsbanen Trondheim og Bodø sammen, og betjener flere delmarkeder langs banen. Nordlandsbanen hadde i 2017 ca. 490 000 reisende og et gjennomsnittlig belegg på ca. 50%. Kun 15% reiser i dag hele strekningen og dette er i all hovedsak fritidsreisende med nattoget, ellers dominerer flyreiser denne strekningen. Nordlandsbanen har imidlertid en viktig lokal og regional rolle, særlig på Helgeland, som er det viktigste delmarkedet på strekningen og utgjør 40% av reisene, med egne avganger Bodø – Mosjøen og Trondheim – Mo i Rana. Nordlandsbanen har et uutnyttet potensial som turistattraksjon, og med tilrettelegging av produkt og markedsføring finnes det muligheter for å tiltrekke seg nye reisende innenfor dette segmentet. Reiselivsnæringen i Nord-Norge omsetter for nærmere 20 milliarder kroner i 2017 og dette forventes å øke. Den største økningen forventes innen vinterturismen. Nordlandsbanens rolle i utviklingen av et mer sømløst tilbud til fritidsreisende og turister i Nord-Norge blir viktig fremover når et korresponderende og sammenhengende busstilbud fra Fauske til Tromsø blir etablert.

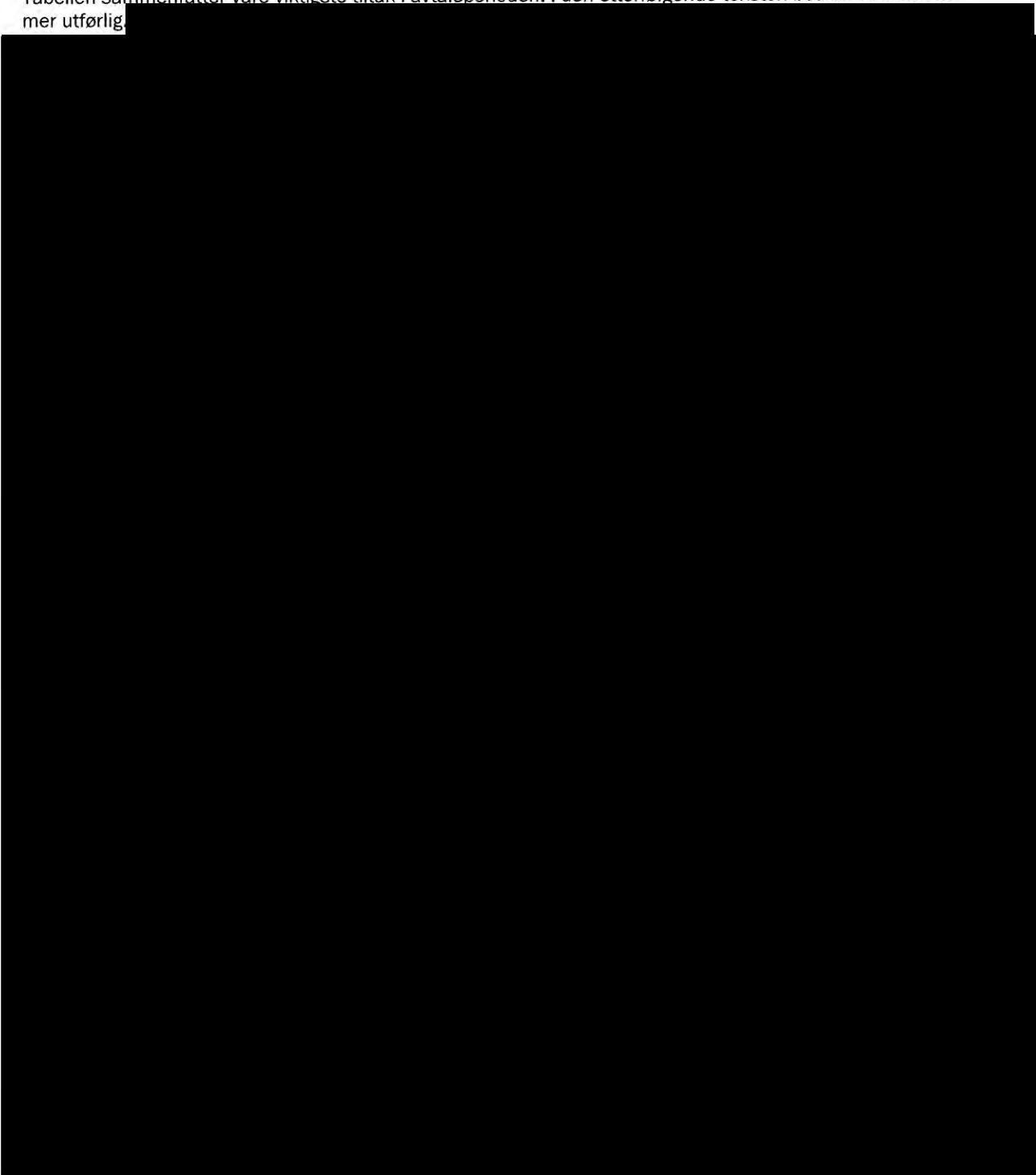
Saltenpendelen har hatt en positiv vekst de senere årene, særlig etter åpningen av Tverlandet stasjon, og benyttes av stadig flere til daglig arbeidspendling. I løpet av 2018 minsket dog antall reisende noe. Den største reisestrømmen er mellom Fauske og Bodø, og belegget er rundt 30%. Bilkjøring utgjør en svært stor andel av arbeids- og fritidsreiser i regionen, inkl. arbeidspendling inn og ut av Bodø fra Fauske og Saltenregionen. Det er økende forståelse for – og oppslutning om - togets rolle i lokale reiser i Bodø-regionen. Nordland fylkeskommune deler SJs ambisjon om at et bedret togtilbud med stive ruter og kortere reisetid enn bil i kombinasjon med et korresponderende busstilbud, vil kunne løfte kollektivtransportens markedsandel betydelig, på bekostning av bilen.

Saltenområdet har fantastisk natur og et turistmarked som øker. Det finnes utallige muligheter for gode naturopplevelser og de fleste steder kan nås med tog som framkomstmiddel. I vår analyse av dagens markedsføring kan vi ikke se at disse fordelene kommuniseres i høy grad. Det benyttes heller ikke personlig kommunikasjon til ulike segmenter som f.eks. forretningsreisende. Det finnes heller ikke noen lojalitetsprogram for togreisende og våre undersøkelser viser at dette er noe kundene etterspør.

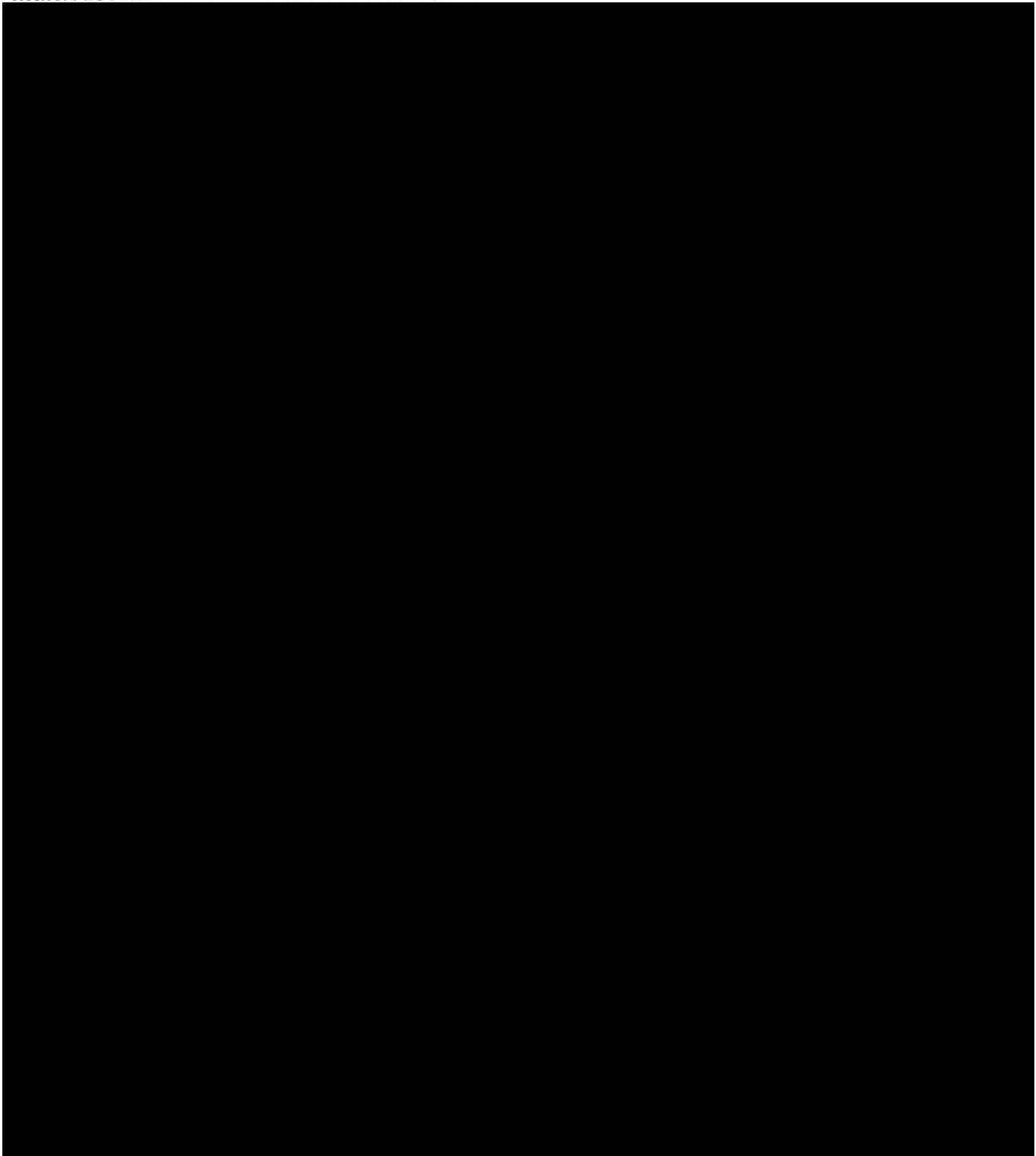
SJs tiltak



Tabellen sammenfatter våre viktigste tiltak i avtaleperioden. I den etterfølgende teksten beskrives tiltakene mer utførlig.



Markedstiltak for å tiltrekke flere kunder



Bilde: SJ er en kundedrevet organisasjon med kundenes behov i fokus.

UB
Wm

Videre har vi gode erfaringer med å

vi har meget god erfaring med denne typen av samarbeid fra Sverige gjennom det vi kaller

Nordlandsbanen går gjennom naturskjønne områder og skal derfor markedsføres som en opplevelse i seg selv. Sammen med utvalgte partnere skal vi utvikle ulike pakkekampanjer samtidig tilrettelegge for at reisende skal kunne legge opp sin egen reise/rute gjennom å kommunisere vårt tilbud på reisesider.

Tidsplan for markedsaktiviteter

Basert på våre analyser har vi utviklet en markedsaktivitetsplan som tar for seg perioden før trafikkstart og ut det første året etter trafikkstart. Kundenenes preferanser, nye teknologiske muligheter samt arrangementer og attraksjoner langs linjene er faktorer som vil endre seg kontinuerlig gjennom avtaleperioden og prege form og innhold på markedstiltakene i årene fremover. Vi har utarbeidet følgende forslag til årsplan med markedsaktiviteter for trafikkstart og første året etter trafikkovertagelse.

Kommunikasjonskanaler for kunder og foreninger

Vi skal være tilgjengelig for kunden med pålitelig reiseinformasjon, engasjerende markeds kampanjer, relevante tilbud og servicerettet kunde hjelp, i deres foretrukne kanaler.

Erfaringer fra andre oppdrag har lært oss viktigheten av å ha møter for å håndtere innspill og informasjon fra

Samhandle med interessenter

For å tilby et attraktivt togtilbud skal vi samhandle med interessenter for å møte de ulike kundegruppenes ønsker og behov. Vi har gjennom vår interessentanalyse identifisert de primære interessentene for Nordlandsbanen og Saltenpendelen. Interessentene har blitt valgt ut med tanke på at samarbeid med dem vil støtte vårt mål om flere og mer fornøyde reisende.

Mål og effekter

Markedsplanen for Nordlandsbanen og Saltenpendelen gjenspeiler innsikten vi har om kundenes behov og ønsker. Tiltakene vi iverksetter vil forsterke den positive passasjerutviklingen på banene, og sørge for flere og fornøyde reisende på Rørosbanen fremover.

Mer fornøyde kunder

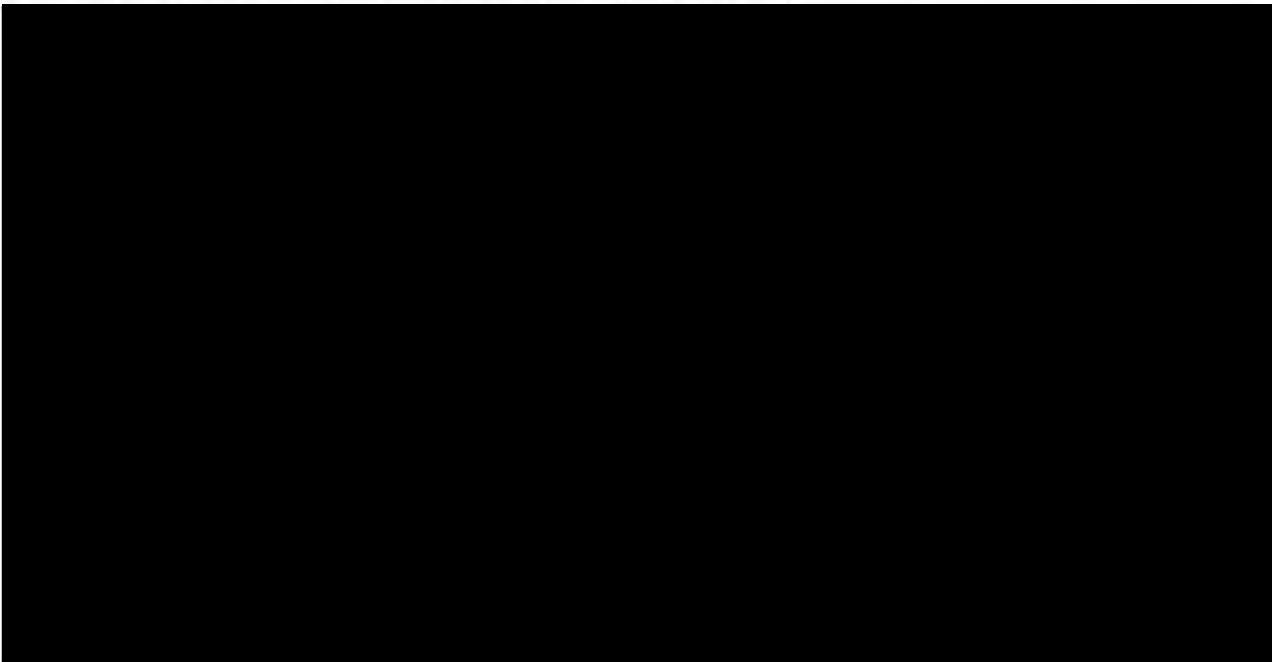
Våre tiltak for å øke kundetilfredsheten sammenfattes i tabell i kapittel «SJs tiltak» der tiltakene under «Kommunikasjons-kanaler for kunder og foreninger» fremst styrer mot mer fornøyde kunder. Satsninger innenfor dette området forventes å bidra til følgende målutvikling:

Mål og nøkkeltall	(2017/2018)	2021	2026	2030	Eier av nøkkeltall*
Kundetilfredshet Nordlandsbanen (KTI)	(76)	84	86	87	Sjef Kundeopplevelse og merkevare
Kundetilfredshet Saltenpendelen (KTI)	(83)	90	94	95	Sjef Kundeopplevelse og merkevare

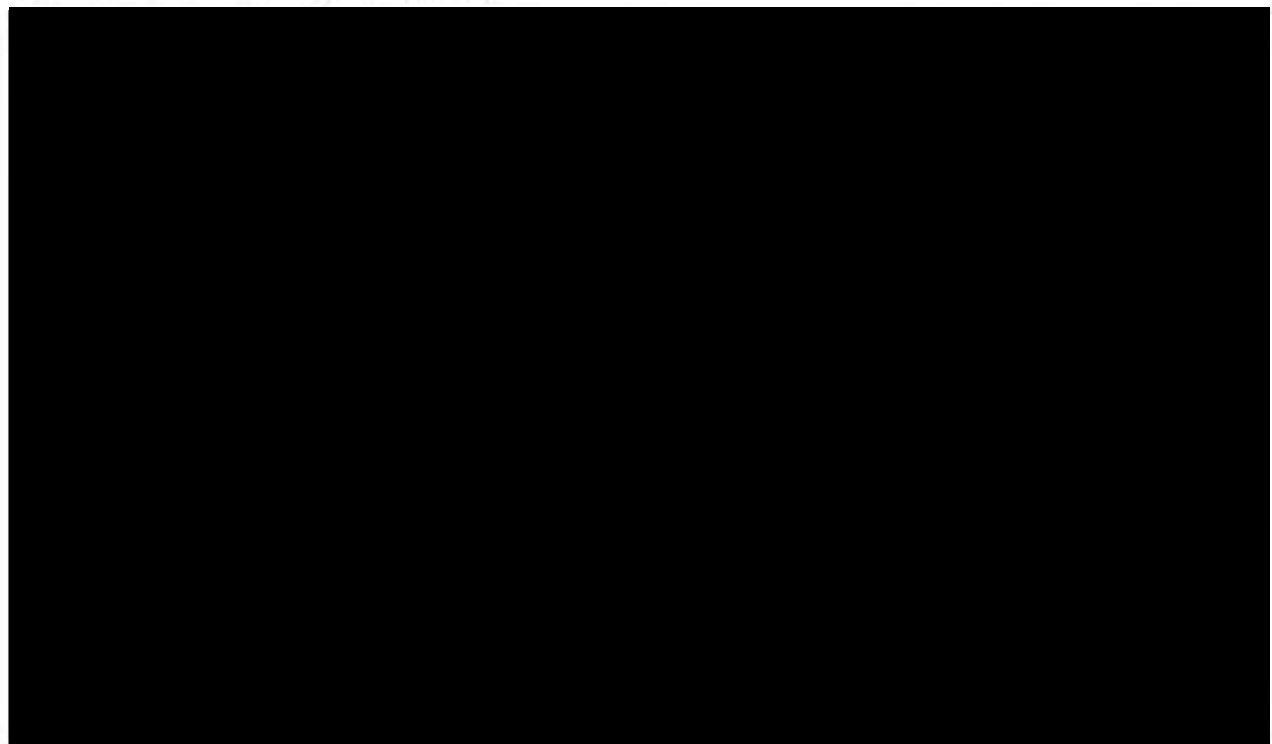
*Måloppfyllelsen følges opp månedlig av eieren av nøkkeltallet; hvis ansvar er å måle, følge opp og initiere forbedringstiltak.

Markedsvurderinger og utvikling i antall reisende

Vi vurderer at våre tiltak under gjeldende forhold vil føre til en total passasjervekst på henholdsvis XX% (25% Nordlandsbanen, 51% på Saltenpendelen) ved utgangen av 2030.



forutsetning for all tilvekst. Hvordan de ulike tiltakene slår ut på veksten fremkommer i figuren nedenfor.



Økonomiske konsekvenser

Med hensyn til de økonomiske effektene har vi estimert



Videreutvikling av markedsplanen

For å kvalitetssikre og oppdatere markedsplanen under kontraktperioden, vil vi kontinuerlig evaluere og måle markedsarbeidet. Dette sikrer at vi baserer oss på kundeinnsikt og at vi følger utviklingen i avtaleperioden.

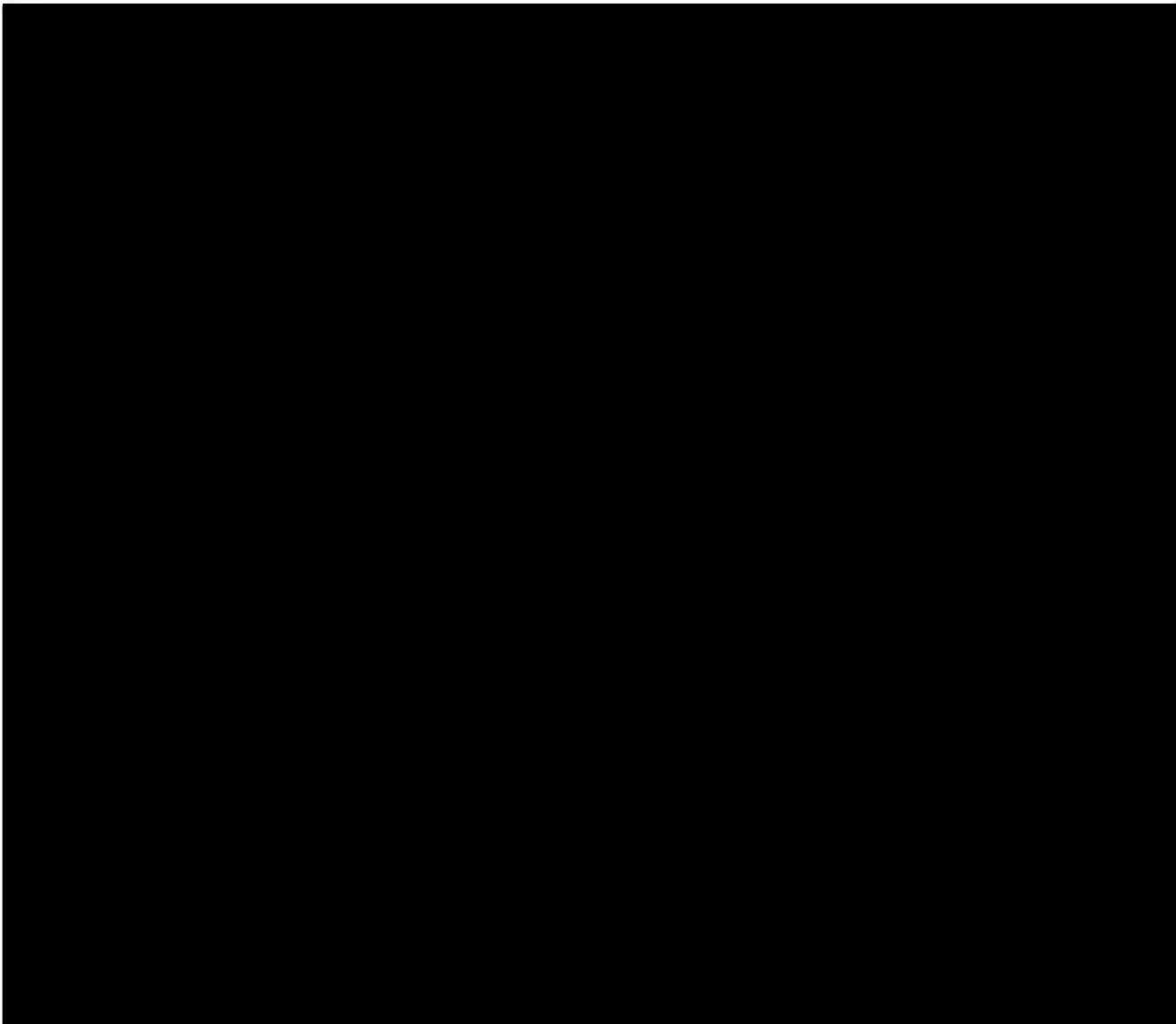
I tabellen nedenfor beskrives evalueringsmetodene for å identifisere mer omfattende og innovative forbedringer.

SJ arbeider med systematiske forbedringer gjennom medarbeidernes delaktighet og med støtte av vår egen forbedringsmodell som bygger på PDCA (Plan, Do, Check, Act). Det innebærer at vi ut fra oppsatte mål løpende analyserer resultater, avvik og deres rotårsaker, og gjennomfører forbedringsaktiviteter samt følger opp effekten av disse. Forbedringsmodellen benyttes både i den daglige styringen for å redusere antall avvik, i våre interne forbedringsgrupper og i samarbeidet med våre partnere og leverandører.

A 5.2.4 Prisoptimering Nordlandsbanen

Innledning

Vår egen undersøkelse og erfaring med norske kunder viser at [redacted] er de viktigste parametere når transportmiddel skal velges. På Nordlandsbanen selges i dag to billettyper, Ordinær og Minipris. Ordinær selges til en fast høy pris og kan refunderes, men med 100 kr gebyr siste 24t før avgang. Minipris tilbys i begrenset antall, har lavere pris (dog minst 249 kr utenom kampanjer) og er restriktiv (kan ikke endres eller refunderes).

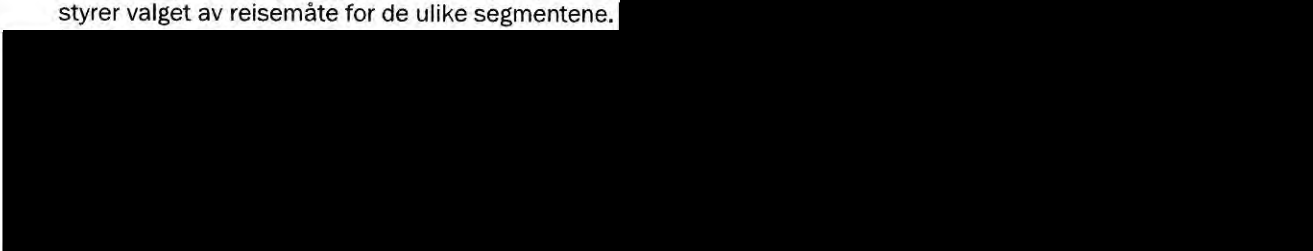


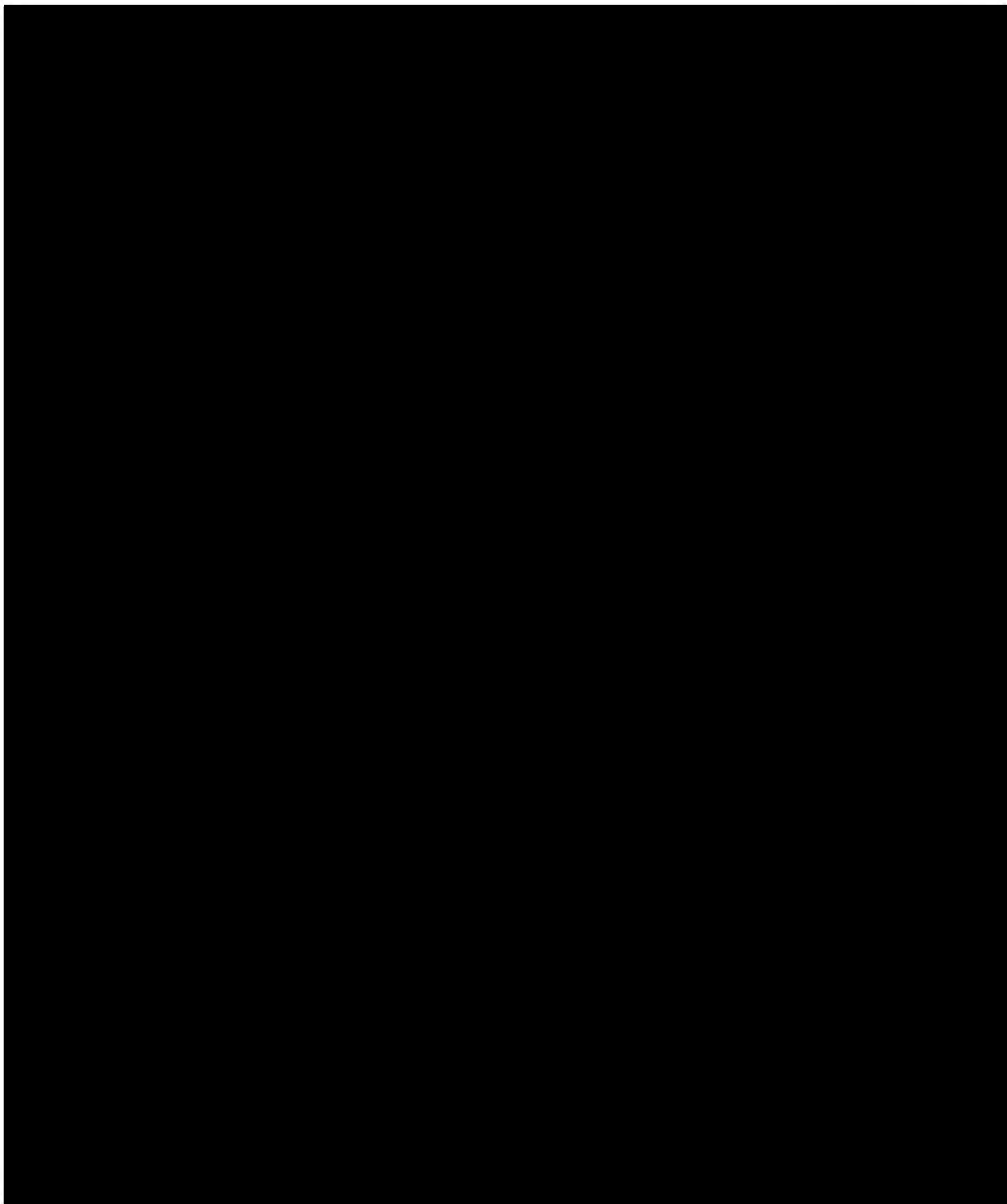
Kilde: 2017-data fra «Sesongfordeling Pakke 2 Nord.xlsx»



SJs prisstrategi

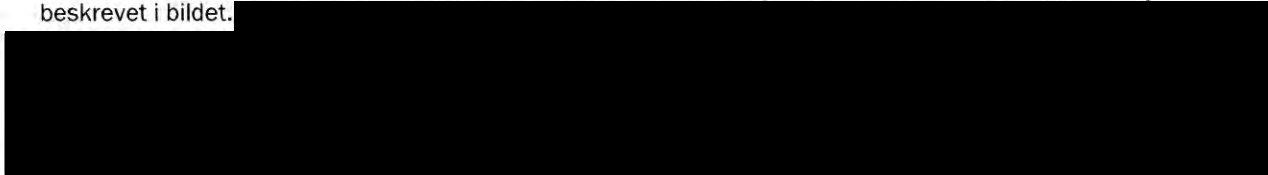
Prisstrategien tar utgangspunkt i kundeperspektivet, de ulike kundesegmentene og hvilke drivkrefter som styrer valget av reisemåte for de ulike segmentene.





Billettyper

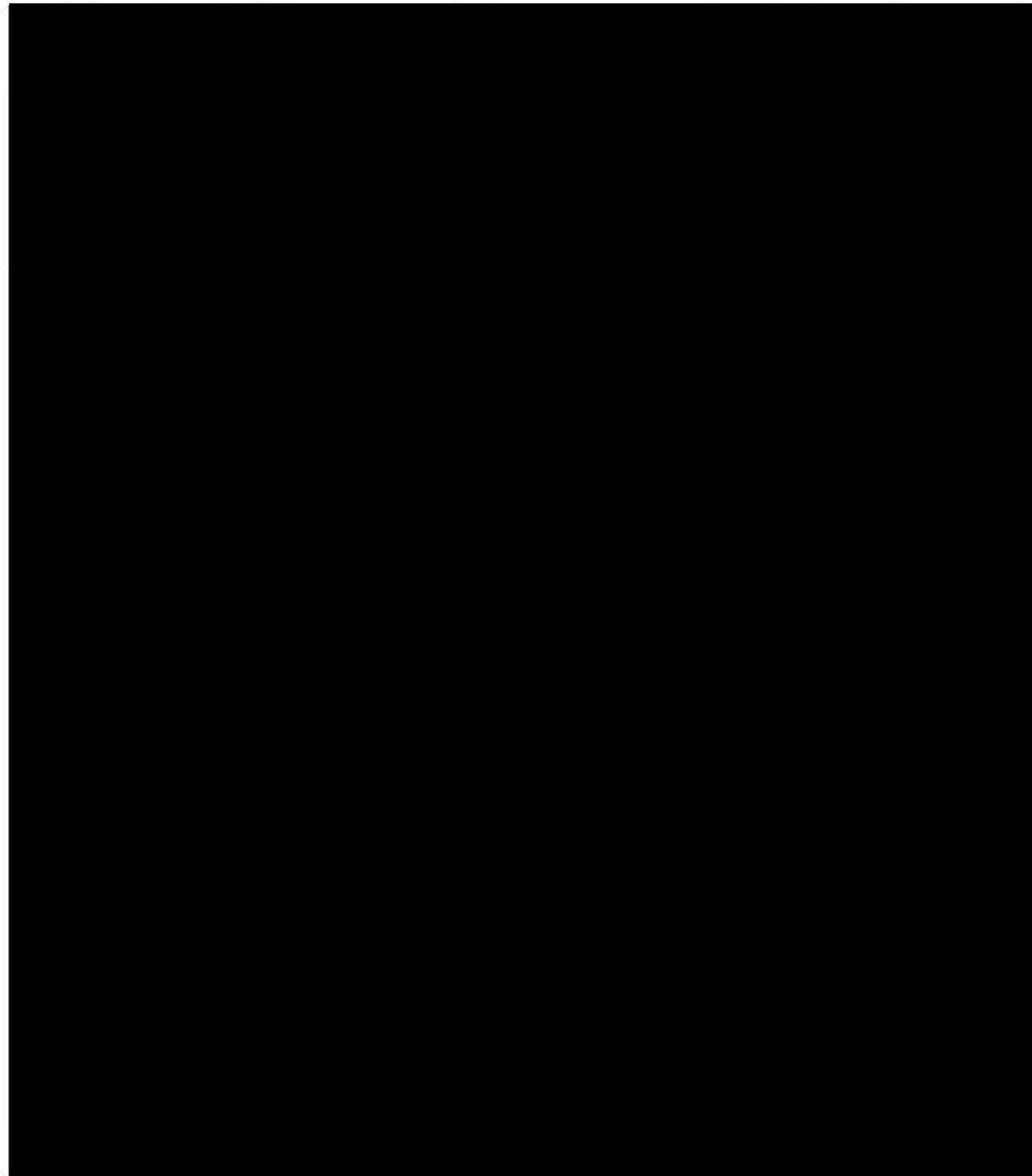
For å møte kundenes etterspørsel etter et enkelt og oversiktlig billettilbud, vil vi fra starten tilby billettypene beskrevet i bildet.



UB
WV

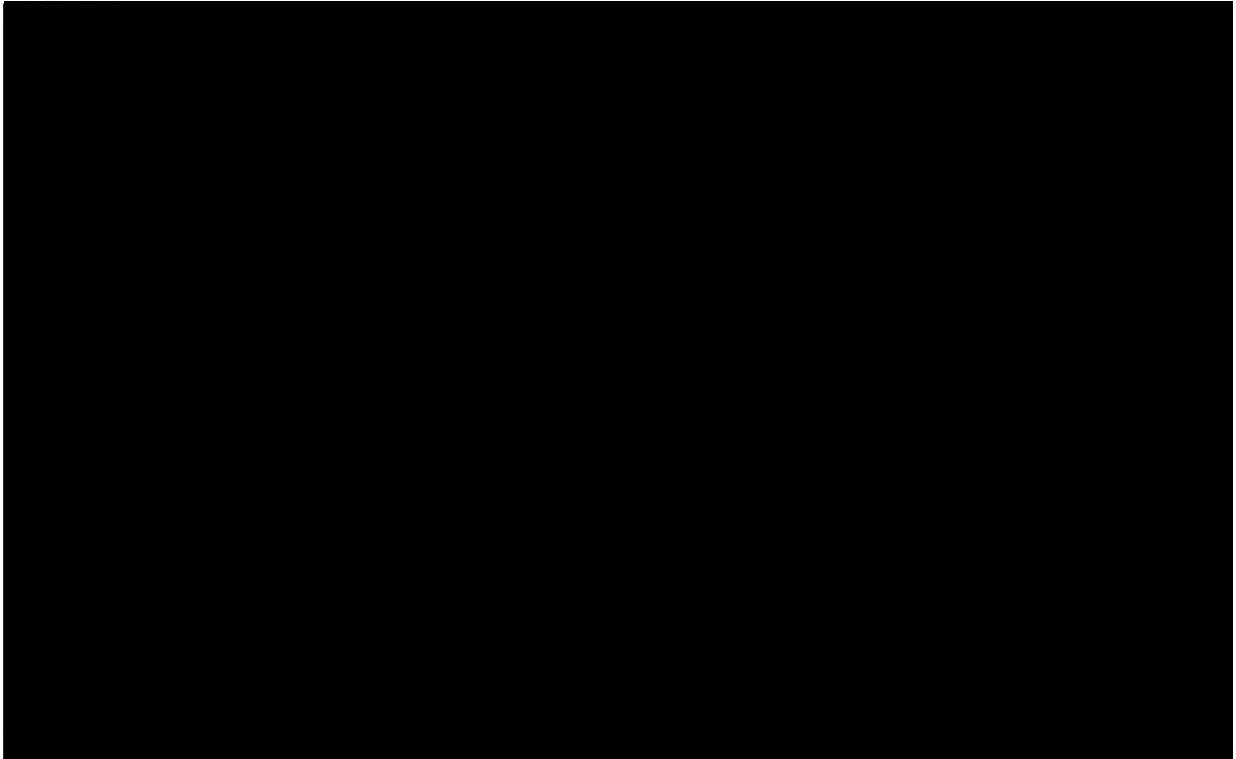


Figur: SJ Norges billettyper





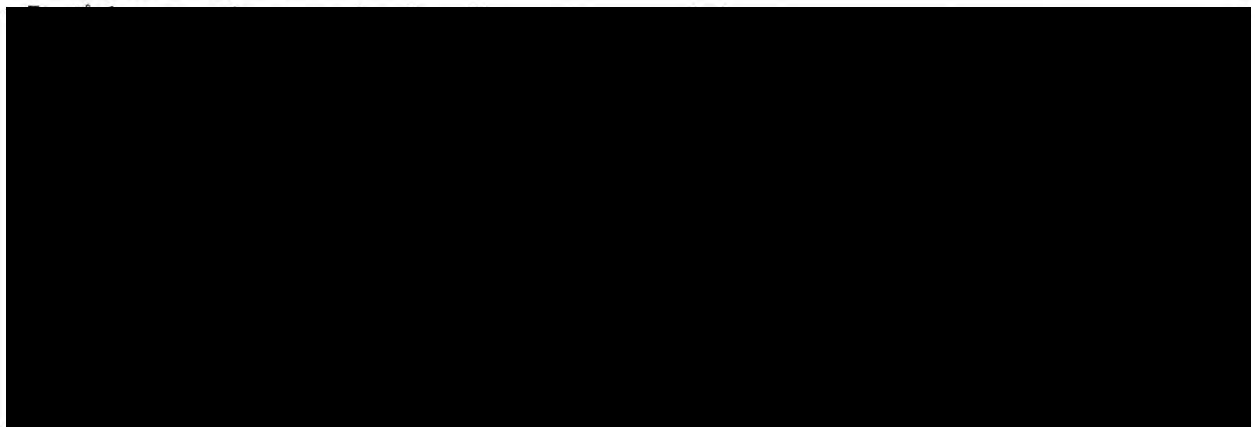
Rabatter



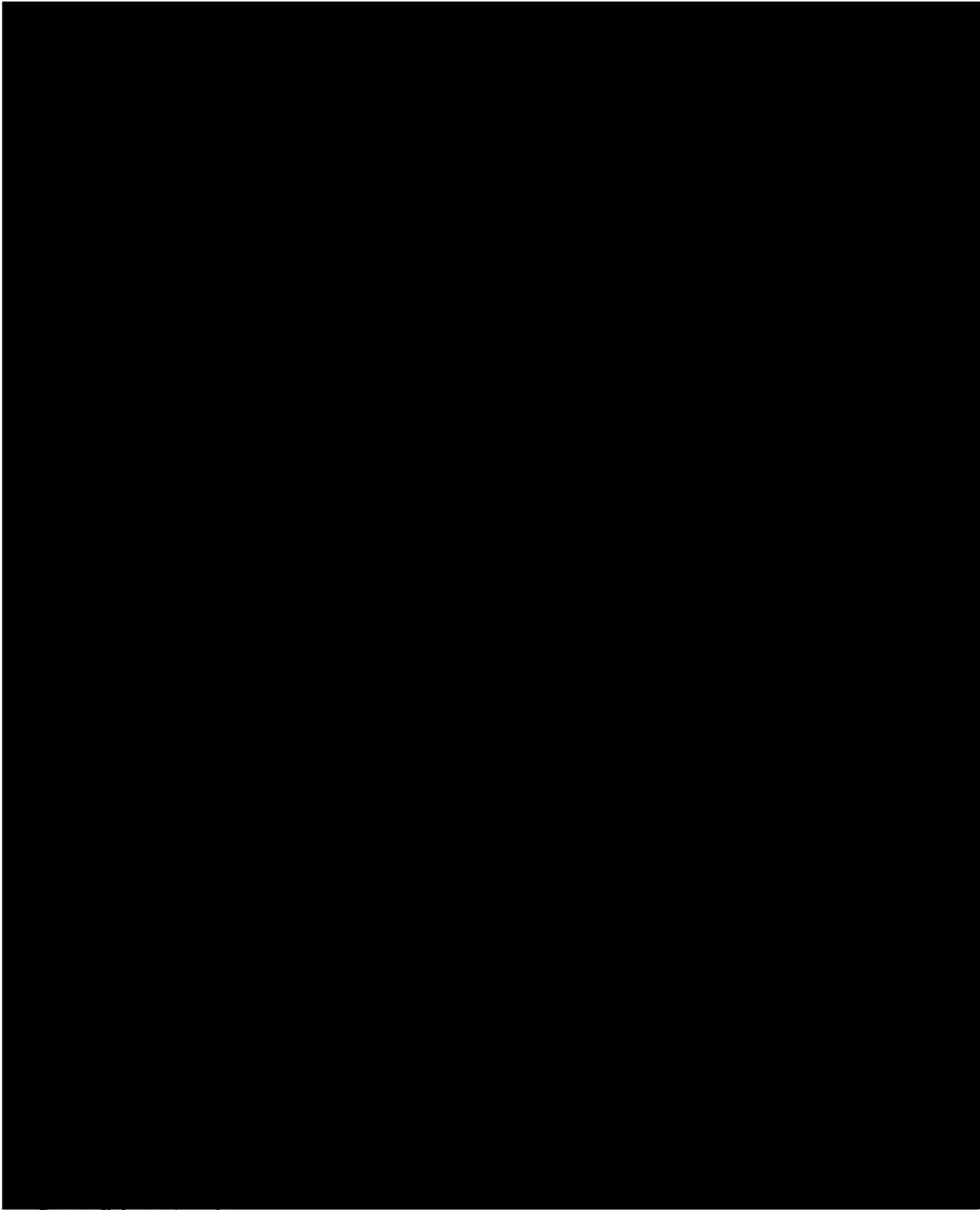
Figur: Illustrasjon som viser sosiale rabatter



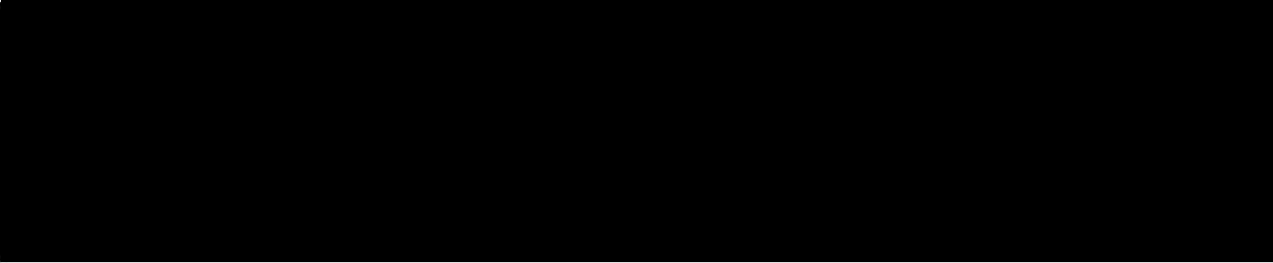
Demografiske segmenter



LB
wh



Geografiske segmenter



Etterspørselseffekt av valgt strategi

Effekt på Nordlandsbanen

Nedenfor vises forventningene til utviklingen av antall reiser på Nordlandsbanen basert på SJs tiltak.

Diagram: Økningen av antall reiser på Nordlandsbanen gjennom avtalsperioder

Organisatorisk læring og kontinuerlig forbedring

I tabellen på neste side beskrives evalueringsmetodene for å identifisere mer omfattende og innovative forbedringer kort.

SJ arbeider med systematiske forbedringer gjennom medarbeidernes delaktighet og med støtte av vår egen forbedringsmodell som bygger på PDCA (Plan, Do, Check, Act). Det innebærer at vi ut fra oppsatte mål løpende analyserer resultater, avvik og deres rotårsaker, og gjennomfører forbedringsaktiviteter samt følger opp effekten av disse. Revenue Manager benytter forbedringsmodellen både i den daglige styringen for å redusere antall avvik, i våre interne forbedringsgrupper og i samarbeidet med våre partnere og leverandører.

A 5.2.5 Profilprogram Nordlandsbanen og Saltenpendelen

Et profilprogram og en grafisk profil er avgjørende for å kunne kommunisere enhetlig og bygge en sterk merkevare. Vi anser det derfor som viktig å gi banene i pakke 2 Nord en ny og enkelt gjenkjennelig identitet slik at kundene anerkjenner at SJ vil tilføre noe nytt på strekningene. Vårt profilprogram vil legge føringer for omprofilering av eksisterende tog, eksteriør og interiør, nye uniformer samt alle grafiske og digitale flater. SJs salgs- og distribusjonskanaler lanseres med en ny profil og vil overfor de reisende bygge opp under forventningene om endring. Profilprogrammet er utviklet uti fra vår kunnskap om de reisende, lokale trender på strekningene, generelle trender, innsikt i hva som anses som et velfungerende profilprogram og ikke minst med tanke på Jernbanedirektoratets og våre overordnede mål for strekningen og oppdraget. Basert på linjenes og pakkens geografiske posisjon har vi valgt å kalle den for Nord. Det diamantformede kvadratet er hentet fra tanken om at det danner en kobling mellom de syv banene, et midtpunkt mellom disse og et midtpunkt i Norge. Farger som er brukt er inspirert av omgivelsene som preger områdene og at disse skal være enkelt gjenkjennelig for de reisende.

For å gi oss innsikt og kunnskap om de enkelte strekningene og områdene rundt har vi i samarbeid med et analysebyrå gjennomført kundeundersøkelser om holdninger og forventninger knyttet til en ny operatør for strekningene. Resultatene, i kombinasjon med egen reisevirksomhet på strekningen, har gitt oss forståelse og kunnskap om hva som kjennetegner lokale og regionale inntrykk. Videre har vi kartlagt og evaluert del av en merkevare. Vårt profilprogram signaliserer at vi ønsker å ta en ny posisjon i markedet i forhold til dagens operatør. En posisjon som fra et kundeperspektiv vil vi fremstå som en tydelig avsender av tjenesten og hva kundene kan forvente av produkter og tjenester. Å skape riktige forventninger om togtilbudet hos kunden er en viktig del i vårt merkevarearbeid.



Implementeringsplan for profilprogrammet

Fra trafikkstart vil nytt profilprogram implementeres på produkter som kaffekopper, frokostbokser, menyer, antimakassar osv. Umiddelbart etter tildeling begynner planlegging og senere gjennomføring av den delen av profilprogrammet som omfatter oppdatering av kjøretøy, eksteriør og interiør. Omprofilering vil hensynta regler for TSI PRM og universell utforming. Implementeringsplanen baseres på at naturlige driftspauser utnyttes så lenge som mulig. Videre følger en tidsplan for hvordan profilprogrammet skal implementeres.

Type 73

EI 18

Type 5

WLAB

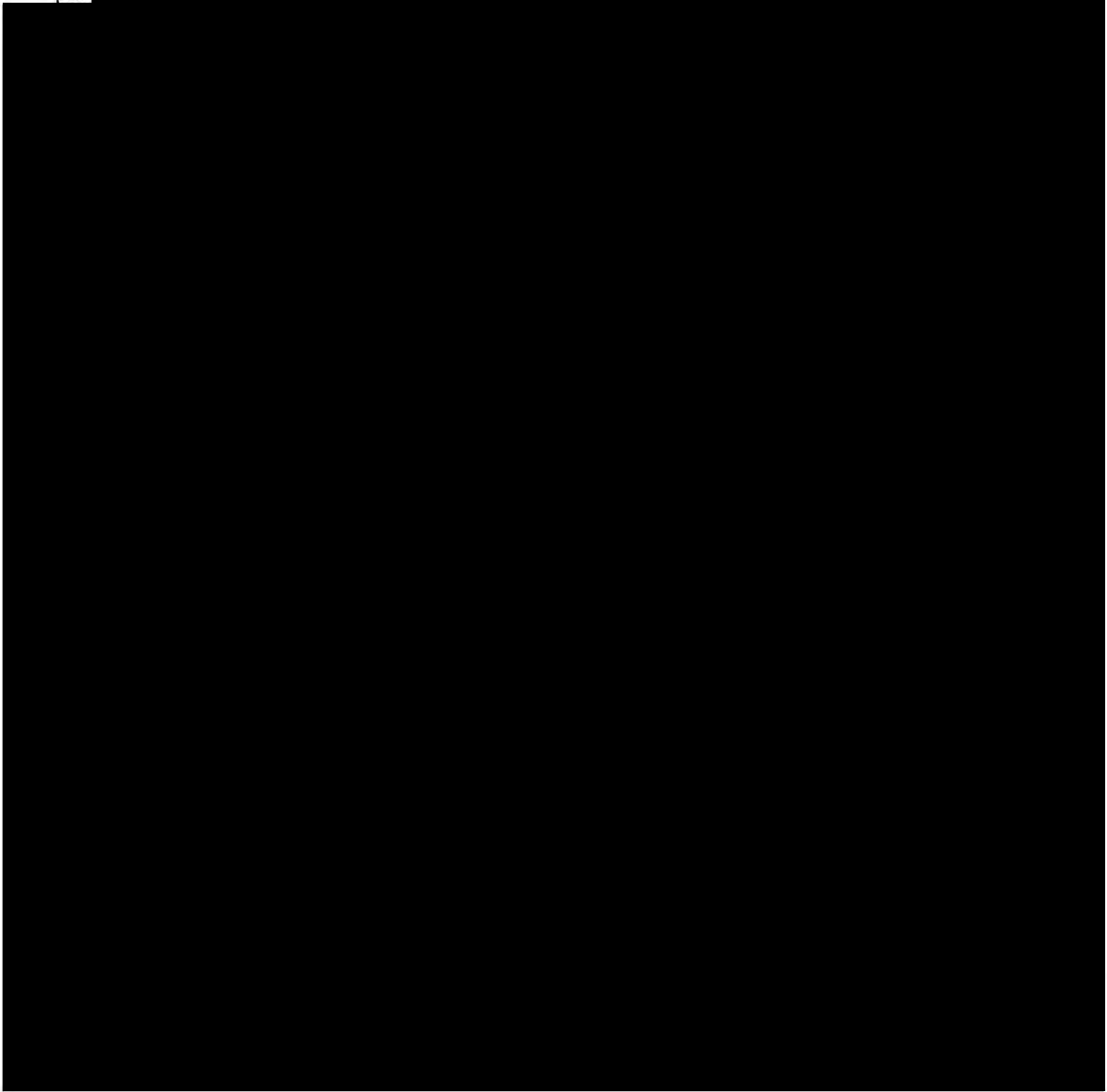
Aktivitet

Type 92

Type 93

Lb
Lm

Vi har en rekke ulike måter å nå kundene på.



A 5.3.2 Produktutviklingsplan Rørosbanen

Innledning

I 2018 reiste 312 000 passasjerer med Rørosbanen på strekningen Hamar – Røros, noe som tilsvarer en vekst på 2,8% fra 2017. På strekningen Røros – Trondheim reiste 135 000 passasjerer som tilsvarer en nedgang på 2,4%. Ser man utviklingen over flere år, har det vært en nedgang i antall reisende på strekningen. Banen har 43 ukentlige avganger, og punktligheten er over 80%. Gjennomsnittlig kapasitetsutnyttelse er kun på 35%, men våre analyser viser at belegget varierer stort. Nåværende tilbud på den nordlige delen av strekningen er begrenset, og ikke tilpasset til når kundene ønsker å reise. På enkelte avganger er utnyttelsesgraden ned mot 10%, men eksempelvis er belegget på 12:10-avgangen fra Hamar i retning Trondheim svært høyt. De viktigste reisestrekningene målt i antall reiser er Mjøsa – Østerdalen/Elverum og Gauldal/Oppdal – Trondheim. Fritidsreisende er det klart største reisesegmentet, og bil er de reisendes foretrukne transportmiddel og hovedkonkurrent langs linjen.

Mål og effekter

Produktutviklingsplanen for Rørosbanen gjenspeiler vår innsikt samt kundenes behov og ønsker i forhold til rutetilbudet og produktene under hele kundereisen. Tiltakene vi iverksetter sørger for flere og fornøyde reisende på Rørosbanen fremover. For å øke antallet reisende og fylle togene arbeider vi aktivt med prisstyring og prissetting vil skje etter en dynamisk prismodell. Vi vil tilby et enkelt billetttilbud der kunden kan reise med ulike former for kollektivtransport, for eksempel ved å kombinere buss og tog på en og samme billett. Vi vil styrke togets konkurransekraft og øke kundetilfredshet gjennom å tilby en bedre ombordopplevelse. Dette innebærer blant annet at reisende vil være garantert lademuligheter ved alle sitteplasser uavhengig av togtype, bedre internett- og nettdækning, samt et styrket mattilbud.

Mer fornøyde kunder

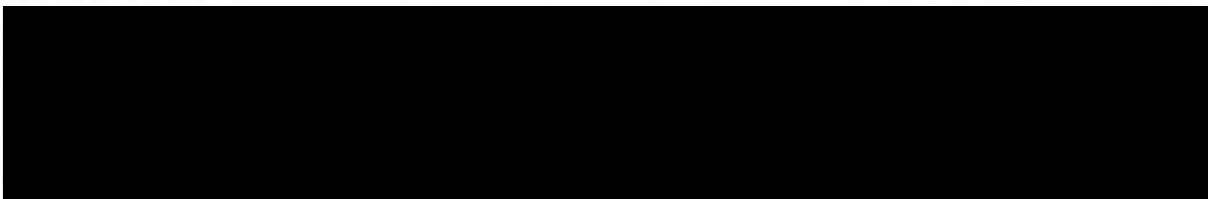
I løpet av høsten 2017 gjennomførte vi flere egne kundeundersøkelser blant reisende langs Rørosbanen. Som tillegg til Oppdragsgivers KTI-undersøkelse har dette hjulpet oss til å forstå hvor viktige de ulike leveranseområdene er og hvilken påvirkning de har på overordnet KTI. Vi har benyttet statistiske sambandsanalyser for å kartlegge gapene i KTI for hvert leveranseområde samt hvilke leveranseområder vi

må forbedre og som vil gi størst effekt i form av økt kundetilfredshet. Arbeidet med å øke KTI på strekningene vil vi bygge på metoden presentert i A 8.2.1.

Våre tiltak for å øke kundetilfredsheten sammenfattes i tabell i kapittel «SJs tiltak» der tiltakene under «Videreutvikling av konsept, servering- og servicetilbud» og «Videreutvikling av produkt-utviklingsplanen» fremst styrer mot mer fornøyde kunder. Satsinger innenfor disse to områdene forventes å bidra sterkt til følgende målutvikling:

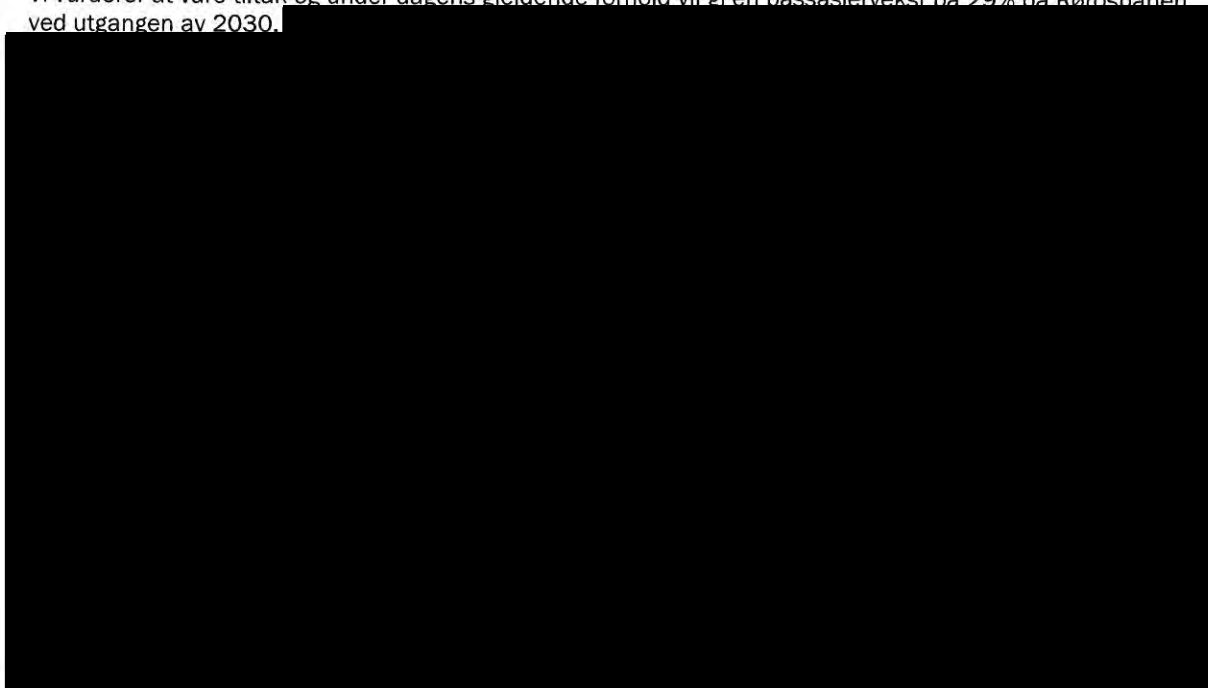
Mål og nøkkeltall	(2017/2018)	2021	2026	2030	Eier av nøkkeltall*
Kundetilfredshet (KTI)	(79)	88	92	94	Sjef Kundeopplevelse og merkevare

*Måloppfyllelsen følges opp månedlig av eieren av nøkkeltallet; hvis ansvar er å måle, følge opp og initiere forbedringstiltak.



Markedsvurderinger og utvikling i antall reisende

Vi vurderer at våre tiltak og under dagens gjeldende forhold vil gi en passasjervekst på 29% på Rørosbanen ved utgangen av 2030.



Økonomiske konsekvenser

Med hensyn til de økonomiske effektene av

På kostnadssiden

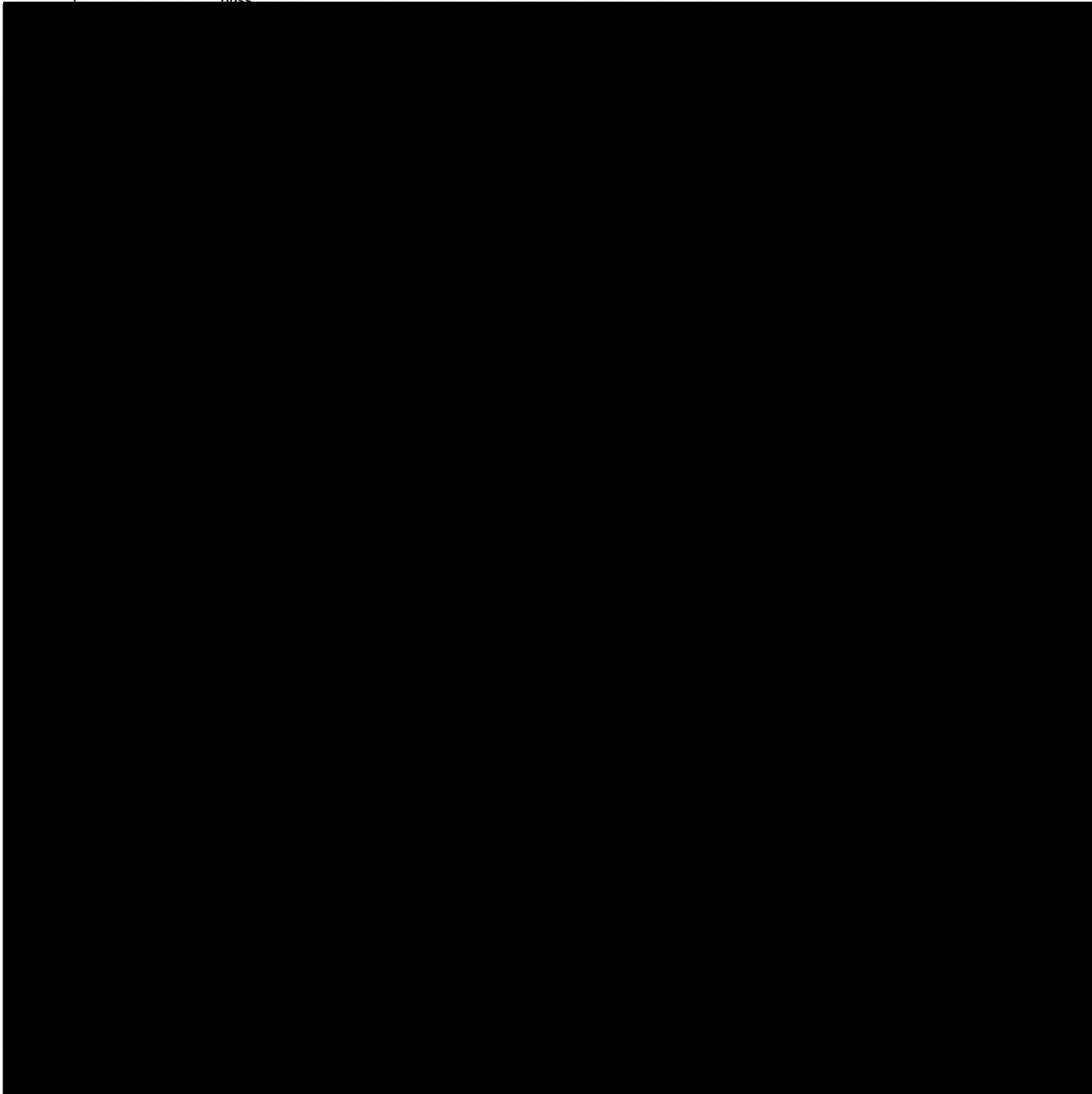
SJs tiltak

tabellen sammenfatter våre viktigste tiltak for Rørosbanen i avtaleperioden. Motivasjonen for å innføre tiltakene blir diskutert i etterfølgende kapitler.

Område	SJs tiltak	Implementering / lansering	Ansvarlig SJ	Forutsetninger
Videreutvikling av rutetilbudet	Dobbeltkoble enkelte avganger for økt kapasitet ved behov	Fra trafikkstart	Sjef Planlegging og Transportledelse	
	Variere type 92 og 93 basert på etterspørsel	Fra trafikkstart	Sjef Planlegging og Transportledelse	
	En ny daglig rundtur Røros-Hamar gjennom Opsjon 1-6	Fra R23 (forslag)	Sjef Kundeopplevelse og Merkevere	Oppdragsgiver utløser opsjonen
	En ny daglig avgang Trondheim S - Røros gjennom Opsjon 1-7	Fra R23 (forslag)	Sjef Kundeopplevelse og Merkevere	Oppdragsgiver utløser opsjonen
	Kjøre chartertog til/fra utvalgte arrangementer/destinasjoner	Fra 2021	Salgsansvarlig Turisme og samarbeide	At Bane NOR tildeler ruteleier

LB
LME

Område	SJs tiltak	Implementering / lansering	Ansvarlig SJ	Forutsetninger
Samordning av rutetilbudet med busstilbud	Sette av ressurser for et tett samarbeid med Hedmark fylkeskommune og AtB for å unngå parallellkjøring og tilrettelegge for sømløse reiser og bedre korrespondanser mellom tog og buss.	Fra tildeling	Produktansvarlig	



- rutetilbud og materiell

Kun eksisterende eller nye kjøretøy som stilles til disposisjon i henhold til Konkurransgrunnlaget er benyttet.

Videreutvikling av rutetilbudet

Rørosbanens ruteplan må sees i sammenheng med opsjoner og satsinger. Vår analyse viser at antall kunder som reiser hele strekningen Hamar-Trondheim og vice versa antageligvis vil påvirkes av at vi kjører flere tog på Dovrebanen. Allerede fra trafikkstart kommer vi til å tilpasse tog-lengder til etterspørsel og dobbeltkoble tog ved behov i begge retninger i helger. Vi kommer også til å bytte kjøretøytyper slik at Type 92 kjøres visse dager på de avgangene der etterspørselen er størst, hvilket blir løst gjennom justeringer i eksisterende omløp og påvirker ikke antall kjøretøy. Vi vil fra trafikkstart eksempelvis tilby kjøretøy av type 92 på de avganger som har høy etterspørsel på sitteplasser og som også fyller en funksjon på Rørosbanens trafikk i rushtid på hverdager (tog 411 og 416). De to opsjonene er illustrert i figuren nedenfor (opsjon 1-6 og 1-7 er markert i henholdsvis oransje og grønt).

Eks vinter M-F	2378	2380	410/ 2382	Ny	412/ 2384	Ny/ 2386	2388	416
Trondheim S			05:45		09:45	11:08		16:15
Røros ank.			08:13		12:10	14:08		18:47
Røros avg.	04:19	06:17	08:18	10:18	12:17	14:10	16:20	
Rena	06:53	08:54	10:59	12:59	14:58	16:56	18:59	
Elverum	07:15	09:16	11:21	13:21	15:20	17:18	19:21	
Hamar	07:40	09:41	11:46	13:46	15:45	17:43	19:46	

	411	2381 /Ny	2383	2385 /415	Ny	2387 /419	2389	2391
Hamar		08:10	10:11	12:10	14:10	16:07	18:11	20:17
Elverum		08:33	10:36	12:35	14:35	16:33	18:34	20:42
Rena		08:55	10:59	12:57	14:57	16:56	18:59	21:04
Røros ank.		11:30	13:37	15:31	17:31	19:34	21:33	23:39
Røros avg.	05:05	11:01		15:37		19:37		
Trondheim S	07:35	14:16		18:02		22:00		

Figur: Uselekterte tider viser dagens avganger, som vil bli videreført. Oransje viser nye avganger som følger av opsjon 1-6. Grønt viser nye avganger, opsjon 1-7. Klokkeslettene er veiledende, og avhenger av sportilgang.

Opsjon 1-6: En ny daglig rundtur Røros-Hamar (fra R23, forslag)

Kundene etterspør flere avganger Røros-Hamar, og en utløsning av opsjonen vil derfor være en viktig tilbudsforbedring. Den nye avgangen sørover fyller et frekvenshull i dagens rutetilbud, med en avgang fra Røros anslagsvis 10:18 med ankomst Hamar 13:46. Toget vil ha forbindelse til Oslo lufthavn med ankomst 15:03, i tide før ettermiddagsrushet tar til, og Oslo S 15:26. Fra Hamar tilbyr vi å kjøre en avgang 14:10 med ankomst Røros rundt 17:31. Denne avgangen gir en mer heldekkende rutetabell, og gjør tog til et mer aktuelt reisealternativ på reise fra Hamar og på flere lokale delstrekninger. En ytterligere positiv faktor av å utløse opsjonen er at det vil gi reisende et ekstra alternativ til eksisterende avganger med tog 2385 og 2387, som tidvis kjører med meget høyt belegg.

Opsjon 1-7: En ny daglig avgang Trondheim S – Røros (fra R23, forslag)

Nesten halvparten av respondentene i KTI-undersøkelsen er misfornøyde med antall avganger på strekningen Trondheim-Røros. Utløsning av opsjonen vil dermed være en tilbudsforbedring sett opp mot dagens situasjon. Opsjonen innebærer en ny avgang fra Trondheim S anslagsvis 11:45. Den er utformet med hensyn til å skape et jevnere tilbud til Røros, hvor målgruppen primært vil være fritidsreisende. 11:45-toget gir reisende en ny mulighet til å ta tog hele veien til Hamar, da avgangen blir en forlengelse til toget som går kl. 14:10 fra Røros.

Fra Røros til Trondheim tilbys en ny avgang anslagsvis 11:51. Denne utfyller eksisterende rutetabell på en god måte, og dekker opp i stort frekvenshull i dagens rutetabell. Dette toget blir forlengelsen av tog fra Hamar 08:10. Dermed skapes en ny gjennomgående reisemulighet i Røros.

Chartertog

Utover trafikk som inngår i trafikkavtalen [redacted] Med chartertog mener vi tog som ikke går i ordinær trafikk.

[redacted] Vi spør også Norske tog om materiell for å kjøre ekstra avganger slik at disse ikke belaster kjøretøy som benyttes innenfor rammen av trafikpakken. På sikt er en mulig løsning å komplementere med annet materiell godkjent for trafikk i Norge for disse charteravgangene.

Fremtidig videreutvikling av rutetilbudet

Nedenfor vises forslag til rutetilbudsforbedringer basert på vår kunnskap om markedet og som vi vil diskutere med Oppdragsgiver i avtaleperioden. Framtidsmulighetene er ikke en del av SJs tilbud og basiskalkyle. I forbindelse med at nye bimodale tog blir innfaset, har vi også utarbeidede planer for hvordan disse bør settes i trafikk under prøveperioden der Rørosbanen inngår. Dette vil gi et styrket tilbud til de eksisterende kundene og også motivere flere pendlere til å velge tog.

Fire ekstra avganger på strekningen Rena-Elverum-Hamar

Vi har hatt diskusjoner med Hedmark fylkeskommune om å forbedre trafikken Hamar-Elverum. I tillegg viser vår analyse av KTI-undersøkelsen fra 2018 at over 20 % av respondentene er misfornøyde med antall avganger på strekningen Hamar-Røros i dag. Dette indikerer at reisende på linjen etterspør forbedringer. Derfor vil vi skape et lokaltogopplegg mellom Hamar og Elverum/Rena, for å gi et mye bedre pendlertilbud mellom stedene. Et slikt opplegg innebærer at ett kjøretøy må tilføres strekningen. Opplegget forutsetter at opsjonene er utløste og inngår derfor ikke i vårt forhåndsdefinerte satsingsprogram. Likevel vil vi belyse muligheten som finnes for å skape et kraftig forbedret tilbud dersom opsjonene utløses. Om dette også kan kombineres med nye bimodale tog, kommer Rørosbanen til å tilby et sterkt forbedret produkt for alle.

Vårt forslag innebærer at vi vil sette inn fire ekstra avganger på strekningen Rena-Elverum-Hamar. Dette vil gi et styrket tilbud til eksisterende reisende samtidig som det er et insentiv for flere pendlere til å velge tog. De foreslåtte ekstra lokaltogene, samt de to opsjonene, er illustrert i figuren nedenfor. Forslaget om lokaltog er markert i gult, mens opsjon 1-6 og 1-7 er markert i henholdsvis oransje og grønt.

Eks vinter M-F	Ny	2378	Ny	2380	410/ 2382	Ny	412/ 2384	Ny	Ny/ 2386	Ny	2388	416
Trondheim S					05:45		09:45		11:45			16:15
Røros ank.		04:19		06:17	08:13		12:10		18:08			18:47
Røros avg.					08:18	10:18	12:17		14:10		16:20	
Rena	05:55	06:53	07:55	08:54	10:59	12:59	14:58	15:50	16:56	17:50	18:59	
Elverum	06:18	07:15	08:18	09:16	11:21	13:21	15:20	16:20	17:18	18:20	19:21	
Hamar	06:40	07:40	08:40	09:41	11:46	13:46	15:45	16:43	17:43	18:43	19:46	

	Ny	411	Ny	2381 /Ny	2383	2385 /415	Ny	Ny	2387 /419	Ny	2389	2391
Hamar	05:00		06:55	08:10	10:11	12:10	14:10	14:50	16:07	16:50	18:11	20:17
Elverum	05:23		07:18	08:33	10:36	12:35	14:35	15:13	16:33	17:13	18:34	20:42
Rena	05:45		07:40	08:55	10:59	12:57	14:57	15:40	16:56	17:40	18:59	21:04
Røros ank.				11:30	13:37	15:31	17:31		19:34		21:33	23:39
Røros avg.		05:05		11:51		15:37			19:37			
Trondheim S		07:35		14:10		18:02			22:00			

Muligheten innebærer at vi fra valgfritt ruteskifte kjører fire nye avganger Hamar-Elverum-Rena, og det

gjøres blant annet på bakgrunn av diskusjoner vi har hatt med Hedmark fylkeskommune. Togene kjøres initialt på hverdager i vinterperioden. Tilbudet er ment for å stimulere pendlere til å benytte tog i større grad enn i dag. De nye avgangene gir reisende større fleksibilitet både med hensyn til avreise og hjemreise til Hamar/Elverum/Rena.

I tillegg til de nye avgangene kommer dette til å medføre at vi dobbeltkobler et tog i hver retning på søndag ettermiddag Hamar-Trondheim. Dette vil gi ekstra setekapasitet på avganger med høyt belegg, samtidig som vi får togsettet til verksted og dermed skaper en trafikkreserve i Hamar gjennom uken.

Fremtidsambisjon ved innkjøp av nye togsett

Vi arbeider fortløpende med å videreutvikle vårt tilbud for hele tiden å gi kundene best mulige produkter og tjenester. Et langsiktig perspektiv på tilbudsutvikling kan være gjennomgående avganger fra Røros til Oslo med bimodale tog. Avgangene kan kjøres Trondheim-Røros-Oslo med avreise ca. kl. 12 fra begge retninger. På denne måten skapes en fullstendig to-timersrute mellom Oslo og Trondheim hvor en avgang kjøres via Røros. Et annet kan være timesavganger Hamar - Røros og halvtimestrafikk Hamar - Elverum - Rena. Begge disse tiltak er i tråd med lokale ønsker, basert på vår kartlegging. Tiltaken krever ekstra materiell.

Samordning av rutetilbudet med busstilbud

Sømløse reiser som på en effektiv måte knytter sammen ulike transporttyper, er en viktig faktor for å få flere kunder til å velge tog. En forutsetning for sømløshet er integrerte salgskanaler og samarbeid mellom berørte interessenter om rutetabeller, trafikkinformasjon og kundeservice. Langs Rørosbanen er det flere steder tilrettelagt for bytter mellom buss og tog. SJ kommer derfor til å initiere et fortsatt samarbeid med regionale kollektivtrafikkseksjoner for samordning av tog- og busstilbud. Samtaler er allerede innledet med AtB og Hedmark fylkeskommune, og vi har mottatt positive tilbakemeldinger på vår tilnærming. Vi har derfor stor tro på at vi i sammen kan levere bedre og mer sømløse løsninger til kundene fremover.

Unngå uheldig parallellkjøring av tog og buss

Vår tilnærming til samordning av tog og buss er at parallellkjøring er dårlig bruk av ressursene, hvis og når tog har kapasitet. I noen korridorer dekker tog og buss markedet forskjellig pga. ulikt stoppmønster, og da må fokuset flyttes til god spredning av avgangene, slik at tog og buss utfyller hverandre. Dette vil være i kundenes interesse, som får flere avganger å velge mellom og et mer heldekkende rutetilbud. Strategien forutsetter periodebilletter med felles gyldighet. Vi identifiserer dette potensialet bl.a. på følgende linjer:

- 340 (AtB) Røros - Støren - Trondheim S, utgjør et dels konkurrerende og delvis korresponderende busstilbud til Rørosbanen.
- 981 (Hedmark Trafikk) Tynset - Os -Tolga - Røros, kjører parallelt med tog, primært for å dekke opp skoleskyss og gi tilbud til jobbspendlere. SJ vil utvikle dette samarbeidet.

Bedre tilrettelagte korrespondanser mellom buss og tog

I konkurransegrunnlaget finnes en samlet oversikt over korresponderende busstilbud langs Rørosbanen. SJ har bearbeidet denne med hensyn til kvaliteten på korrespondansen og viktighet med utgangspunkt i antatt markedspotensial. En lang rekke steder korresponderer tog med 1-2 ordinære bussavganger eller bestillingsruter pr dag. I stor grad vurderer vi at dette svarer godt på markedets behov. Det skal eksistere en reisemulighet i hver retning hver dag, uten at det er marked for å tilby buss til og fra alle tog.

De viktigste korrespondansene, som vi ønsker å sette trykk på fra trafikkstart, er etter vår vurdering:

Stasjon	Korrespondanse til/fra	Kvalitet	Viktighet	Vurdering
Elverum	Trysil - Engerdal (75) Flisa - Kongsvinger (500) Bybusstilbud B1-B3	Høy	Høy	Elverum- Tynset - Engerdal framstår som linjen med høyest potensial for flere kunder på tvers av tog og buss. Trysil er en stor destinasjon, hele året. Vi ser muligheter for enda bedre koordinering av rutetidene, noe vi vil ta videre med Hedmark Trafikk. Alle de nevnte linjer betjener Elverum stasjon (skystasjonen), og dermed ligger forholdene godt til rette for å planlegge og markedsføre disse korrespondansene.
Koppang	Rendalen - Tynset (952)	Middels	Middels	Korrespondanse med flere togavganger i begge retninger, men ikke alle. Sannsynligvis er dette riktig ambisjonsnivå, og svarer godt på kundebehov. Ser at tidene kan optimaliseres noe. Kjøretiden til Rendalen er ca 1 time.
Alvdal	Folldal (971)	Høy	Middels	Korrespondanse med flere togavganger pr dag i begge retninger, men prioritert mot Hamar. Riktig nivå ut fra markedets behov, og bør videreføres. Kjøretiden til Folldal er 45 min. (Reisende fra Folldal kan også velge bestillingsavgang via Sollia til Atna, eller bestillingsrute til Folldal for Dovrebanens tog).

LB
CNR

Stasjon	Korrespondanse til/fra	Kvalitet	Viktighet	Vurdering
Tynset	Os – Tolga – Røros Trondheim via Rv 3 (kommersiell)	Ikke poenget	Høy	Viser til omtale i forrige avsnitt. Poenget er god spredning slik at tog og buss utfyller hverandre i dette markedet
Røros	Lokalbusser Femund (sommer)	Lav	Middels	Et visst utnyttet potensial for mer bruk av lokalbuss ved togets ankomster/avganger. Femund er knyttet til turismepotensial.

For samordning av buss og tog på strekningen Støren – Trondheim henvises til omtale i produktutviklingsplan for Trønderbanen. Produktansvarlig vil jobbe for å bedre samordningen mellom tog og busstilbudet langs strekningen.

Sømløse reiser

Sømløse reiser som på en enkel og effektiv måte knytter sammen ulike transporttyper, er en viktig faktor for å få flere kunder til å velge tog. For å tilby en mest mulig sømløs reise er det svært viktig å etablere et tett samarbeid med relevante kollektivtrafikksekselskap for å koordinere det totale kollektivtilbudet, spesielt samspillet mellom buss og tog. God integrasjon i form av sømløse reiser på tvers handler også om å utvide togets omland, ved at passasjerer som bor i togets nedslagsområde, men ikke i gangavstand til stasjonen, kan benytte matebuss, sykkel eller bil til stasjonen. Dermed gjør vi tog til et reelt alternativ for langt flere, og bussene kan til en viss grad omprioriteres til å styrke busstilbudet der potensialet er størst.

Vi vet av erfaring fra Sverige at

Vi har hatt flere møter med AtB og Hedmark Trafikk for å diskutere muligheter for å selge deres billetter i våre kanaler, utover det som er avtalesfestet, samt for å dele informasjon og vi skal jobbe for å konkretisere en avtale frem mot trafikkstart. Vi har positive erfaringer med salg av liknende billetter fra Sverige

der vi sammen med

Sømløse reiser forutsetter mer enn digital integrasjon.

Videreutvikling av konsept, serverings- og servicetilbud

Vi vil sørge for at reisende opplever et kvalitetsprodukt både før, under og etter reisen. Tiltakene vi presenterer sikrer tydelige konsepter, god service, enkel billettstruktur og et helt nytt matkonsep

Våre forbedringer bidrar til økt kundetilfredshet og flere reisende.

Vår erfaring fra togdrift i Sverige viser at

og er sammenstilt i tabellen nedenfor. I

påfølgende kapitler utdyper vi utvalgte satsinger for konsept, service-, serverings- og billetttilbud vi særlig mener vil heve reiseopplevelsen.

Vårt serveringstilbud

Fra trafikkstart vil vi innføre et helt nytt, moderne og fristende matkonsept på Rørosbanen.

Vårt servicetilbud

Profesjonell ombordservice er avgjørende for en positiv reiseopplevelse og for at vi som operatør skal kunne bygge en langsiktig relasjon med eksisterende så vel som nye kunder. SJs ombordpersonale er opplært til å være synlige, å se og forstå hver enkelt kundes behov. Vi ble høsten 2017 anerkjente for vår kundeservice da vi i «Instituttet för Kvalitetsutvecklings återföringsrapport (SIQ)» oppnådde karakteren «Excellence 5 stjerner».

Høy sikkerhet, punktlighet og et positivt kundemøte og god service

Et positivt kundemøte er et resultat av målrettet og strukturert arbeide over tid. Kunden skal alltid kjenne seg velkommen på plattformen og under hele reisen. Ombordpersonalet har her en meget viktig rolle. De skal ta imot kundene på plattform, yte den service det er behov for og svare på eventuelle spørsmål både før, under og etter selve reisen.

[REDACTED]

Vi vil ta en aktiv rolle i å utbedre dagens tilbud sammen med Jernbanedirektoratet, Bane NOR og andre berørte leverandører.

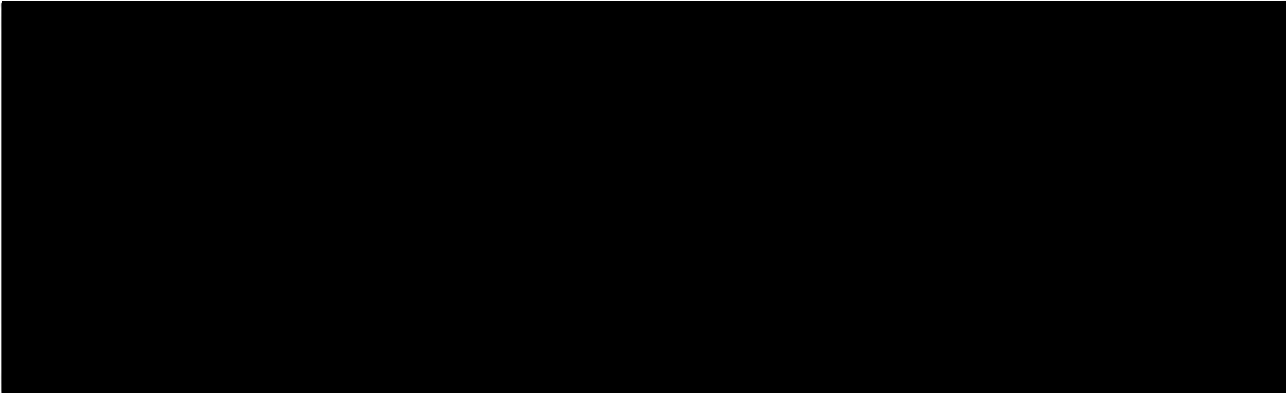
[REDACTED]

[REDACTED] og vi anser det derfor som viktig å kunne tilby dette som en del av vårt produkt.

Vårt billettilbud

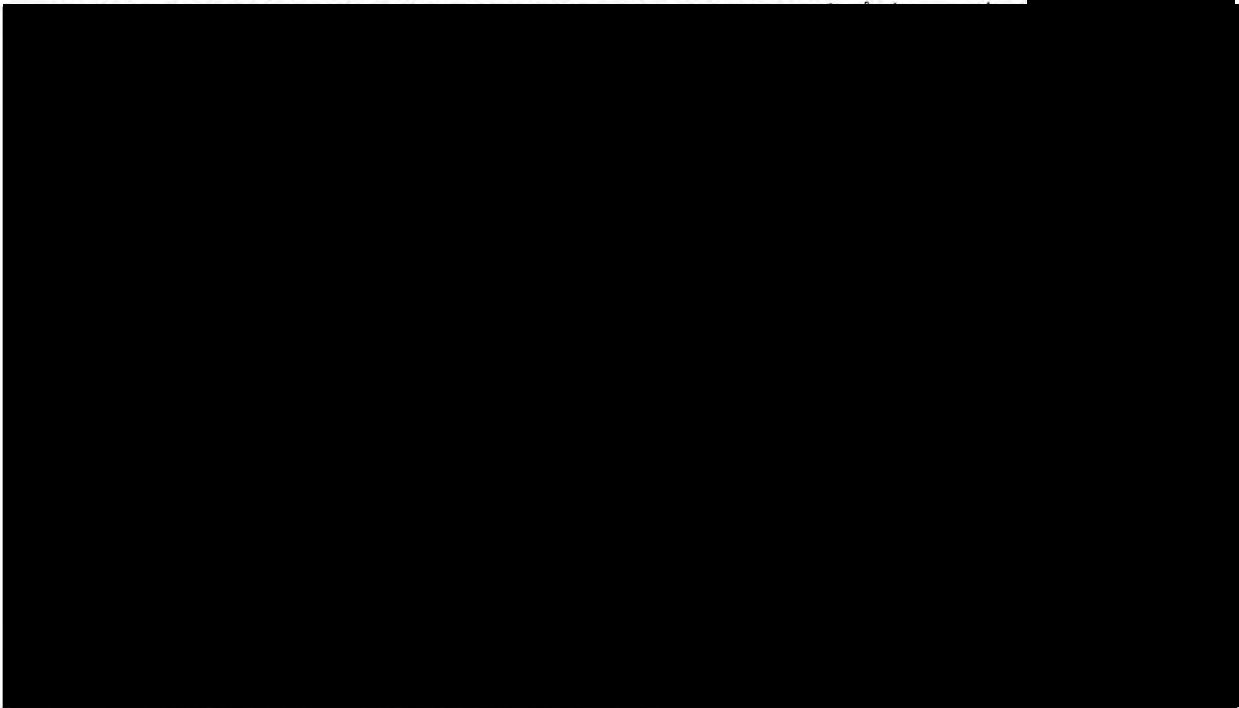
For å møte kundenes etterspørsel etter et enkelt og oversiktlig billettilbud,

[REDACTED]

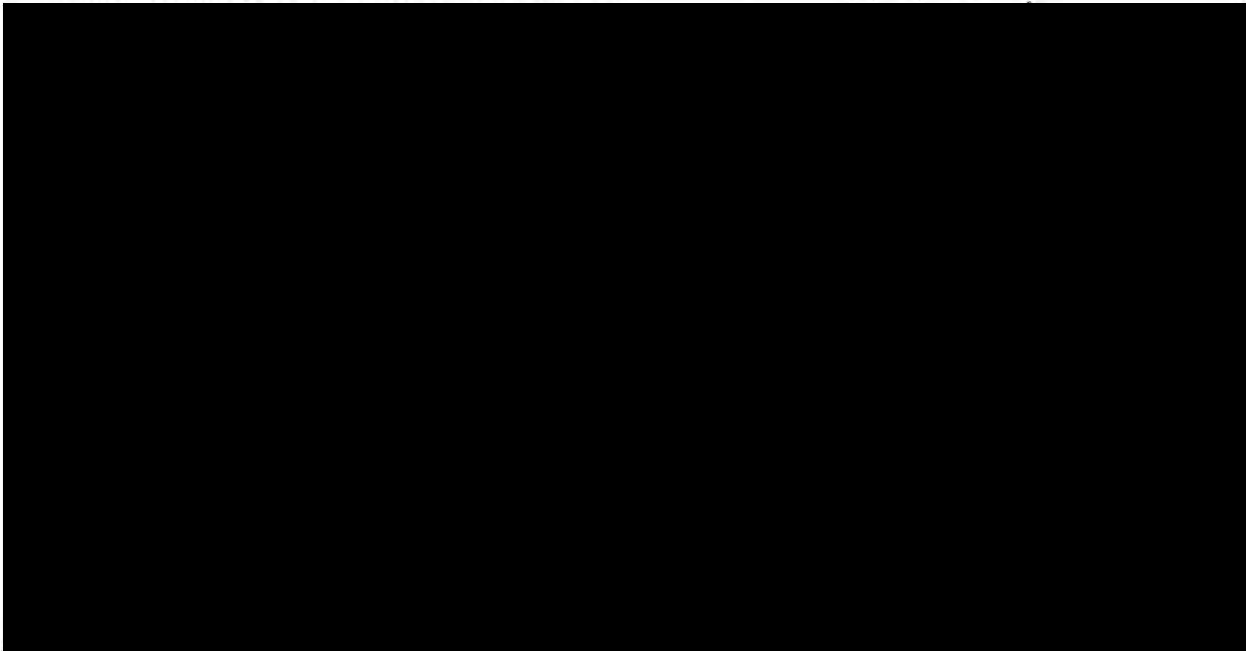


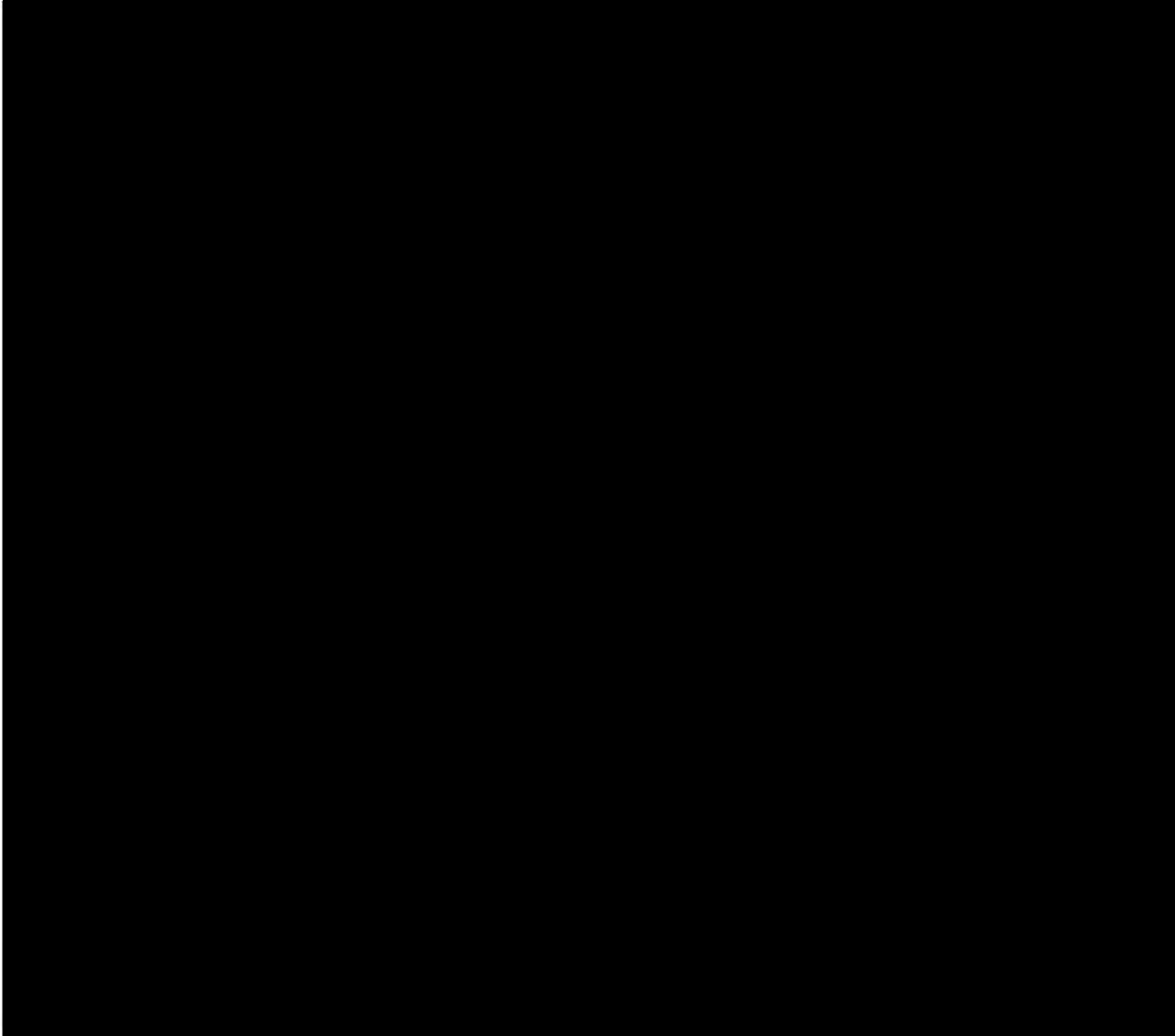
Tilpasninger av kjøretøy

For å få full effekt av SJs nye ombordkonsept kreves det en rekke tilpasninger av kjøretøy



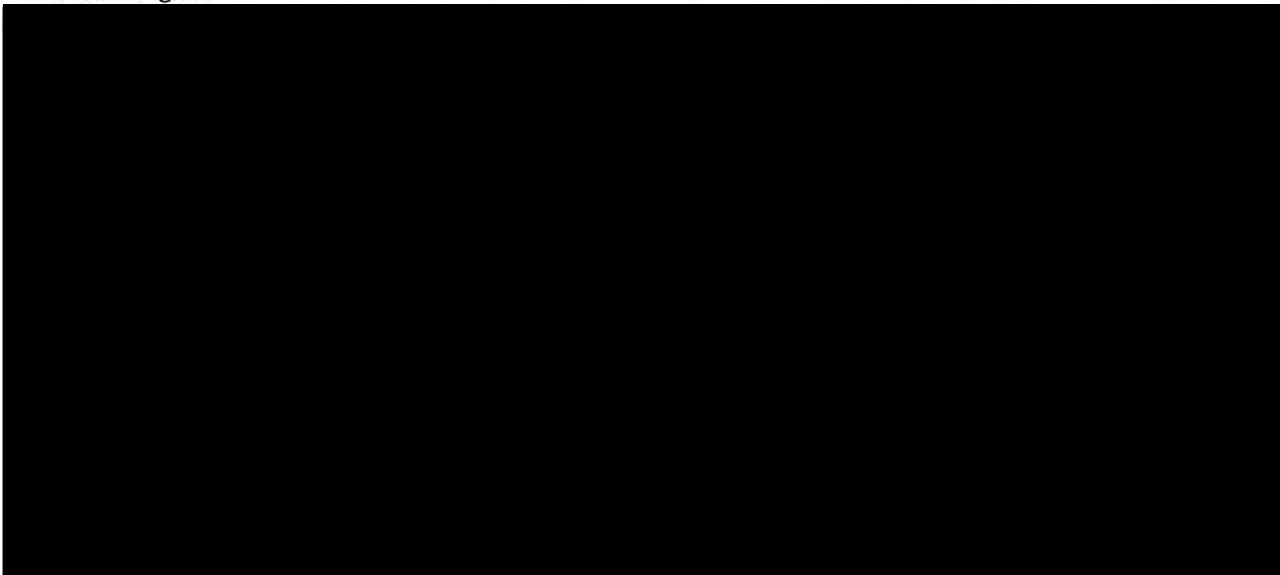
Videreutvikling av produktutviklingsplanen





Organisatorisk læring og kontinuerlig forbedring

I tabellen nedenfor beskrives evalueringsmetodene for å identifisere mer omfattende og innovative forbedringer.



[REDACTED]

SJ arbeider med systematiske forbedringer gjennom medarbeidernes delaktighet og med støtte av vår egen forbedringsmodell som bygger på PDCA (Plan, Do, Check, Act). Det innebærer at vi ut fra oppsatte mål løpende analyserer resultater, avvik og deres rotårsaker, og gjennomfører forbedringsaktiviteter samt følger opp effekten av disse. Forbedringsmodellen benyttes både i den daglige styringen for å redusere antall avvik, i våre interne forbedringsgrupper og i samarbeidet med våre partnere og leverandører.

A 5.3.3 Markedsplan Rørosbanen

Innledning

Rørosbanen hadde i 2017 i overkant av 440 000 reisende med en beleggprosent på 35%. Fritidsreisende og turister utgjør størstedelen av de reisende på Rørosbanen. Banen betjener også lokale delmarkeder og kortere reiser, herunder arbeidspendling til Trondheimsregionen og reiser til og fra militærleiren på Rena. Rørosbanen har i dag sterkest posisjon på korte til mellomlange strekninger. Med etablering av nytt felles sykehus i Mjøs-regionen i Moelv, er det et godt utgangspunkt for å ta nye markeder for arbeidspendling og helserelaterte reiser i regionen. Vi har gjennom diskusjoner med Hedmark Trafikk fått kunnskap om at det finnes potensial for arbeidspendling ved et bedre rutetilbud Rena-Elverum-Hamar.

Destinasjon Røros jobber aktivt med å utvikle Røros som en nasjonal, så vel som internasjonal turistdestinasjon, noe som vil gi økt grunnlag for antall reisende på Rørosbanen. Regionen har over 1 million besøkende hvert år. Turistmarkedet i og rundt Røros er i vekst, og vil kunne gi grunnlag for økt antall reisende på Rørosbanen. De fleste som besøker regionen reiser med bil. Reiser med tog utgjør kun cirka 3%. Rørosbanen betjener flere områder populære for vinteraktiviteter, og Trysil er en meget populær ski- og fritidsdestinasjon. Det er en markant bruk av området i vintermånedene desember til mars, med en topp i mars. Det er registrert 14 528 fritidsboliger i regionen, de fleste i Trysil kommune. Videre er potensialet fortsatt stort for videre vekst og økt markedsandel for tog innen fritids- og turistreiser mellom Oslo/Trondheim og Gudbrandsdalen.

I vår analyse av dagens markedsføring kan vi ikke se at togets fordeler kommuniseres i spesielt høy grad. Det finnes heller ingen form for personlig lojalitetsprogram for togreisende. Våre undersøkelser viser at dette er noe kundene etterspør.

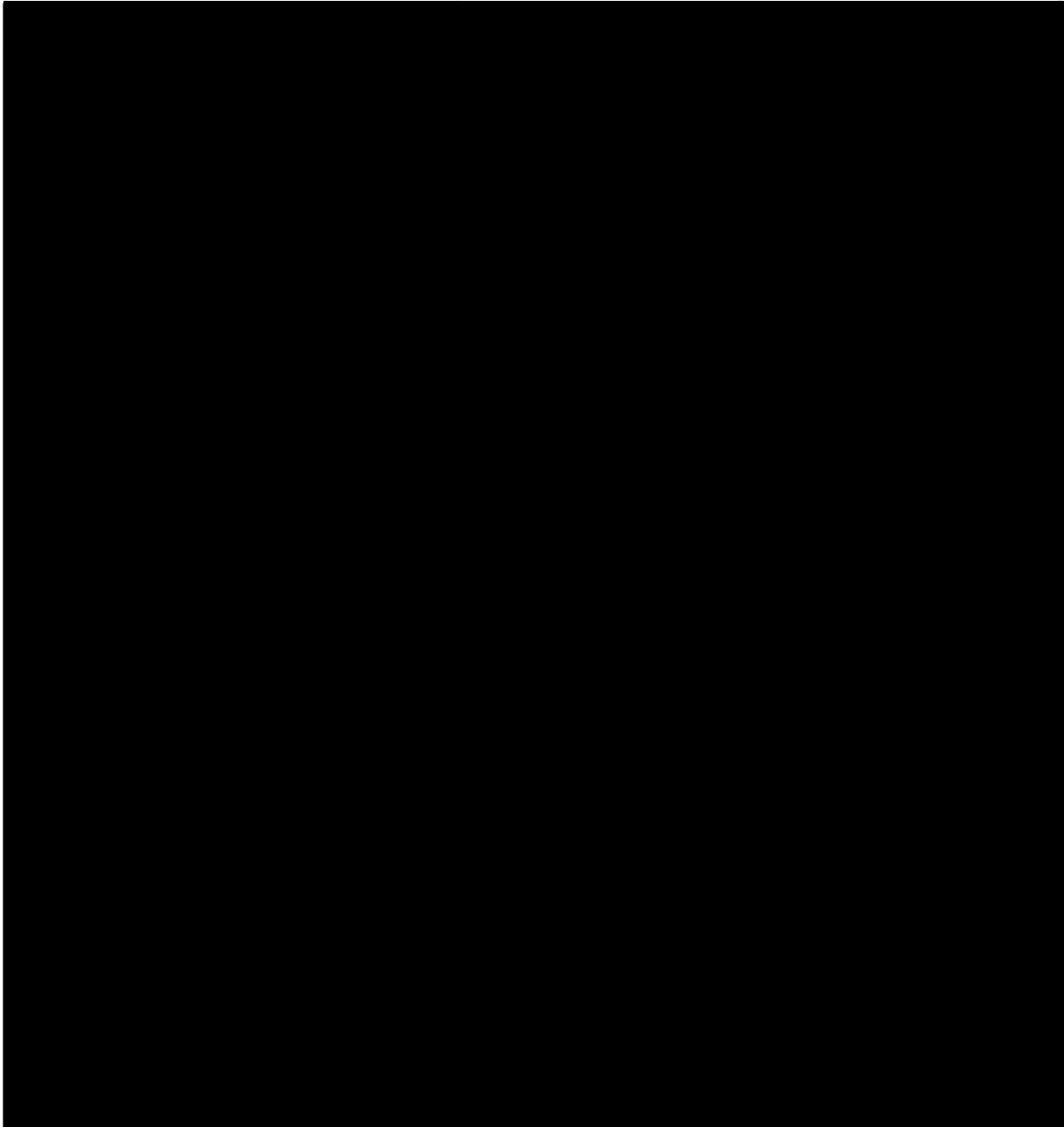
SJs tiltak

Vår markedsstrategi tegner opp de store linjene og har et tidsperspektiv på 3-5 år. Dette vil legge føringer

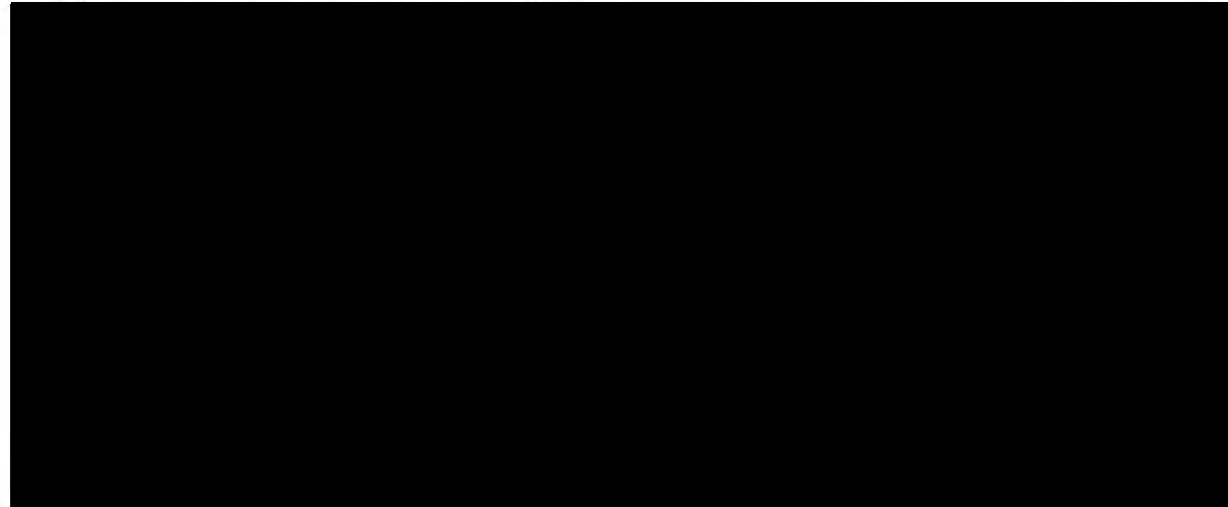
[REDACTED]

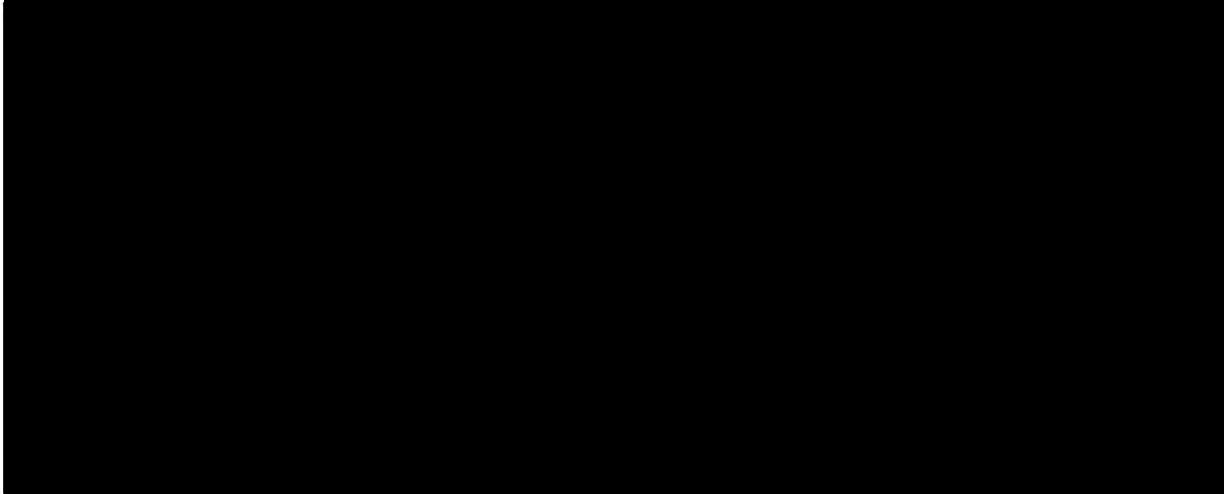
Tabellen nedenfor oppsummerer våre viktigste tiltak i avtaleperioden. I den etterfølgende teksten beskrives tiltakene mer utførlig. [REDACTED]

[REDACTED]

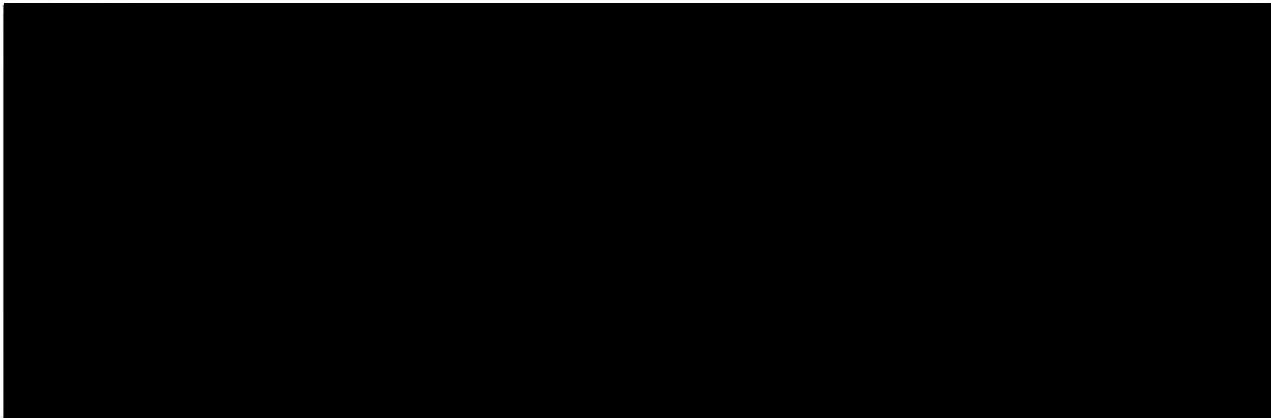


Markedstiltak for å tiltrekke flere kunder

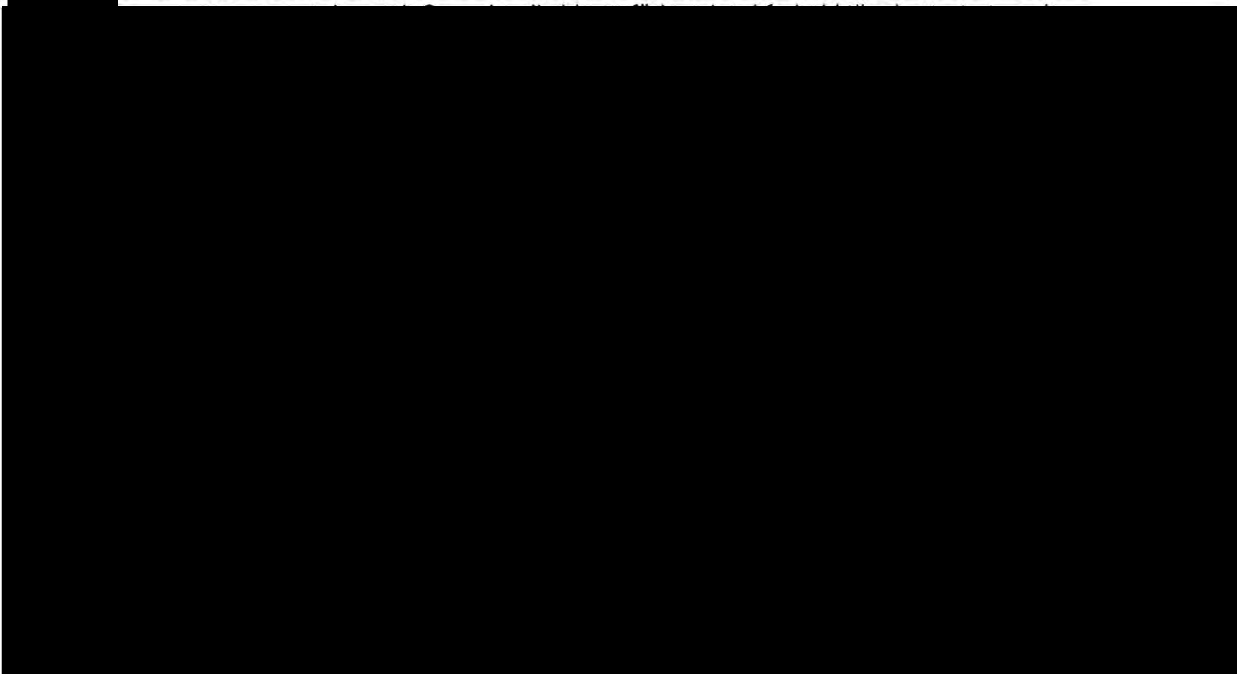




For barnefamilier finnes en mengde aktiviteter og attraksjoner langs Rørosbanen. Her finner vi Røros som er en tradisjonell gruveby og står nå på UNESCOs verdensarvliste. Røros har fått merket for «bærekraftig reisemål» av Innovasjon Norge hvilket gir en god kobling til tog som transportmiddel. På Røros finner man aktiviteter så som sykling, ridning, fotturer, skiturer, hundekjøring, fiske og museer. Trysil er kjent for å være et populært hytteområde med Norges største skianlegg og gode skimuligheter kun en times biltur fra Elverum. SJ AB har allerede i dag et samarbeide med SkiStar og vi skal markedsføre oss i hverandres kanaler.



Vi har meget god erfaring med denne typen av samarbeid fra Sverige gjennom det vi kaller

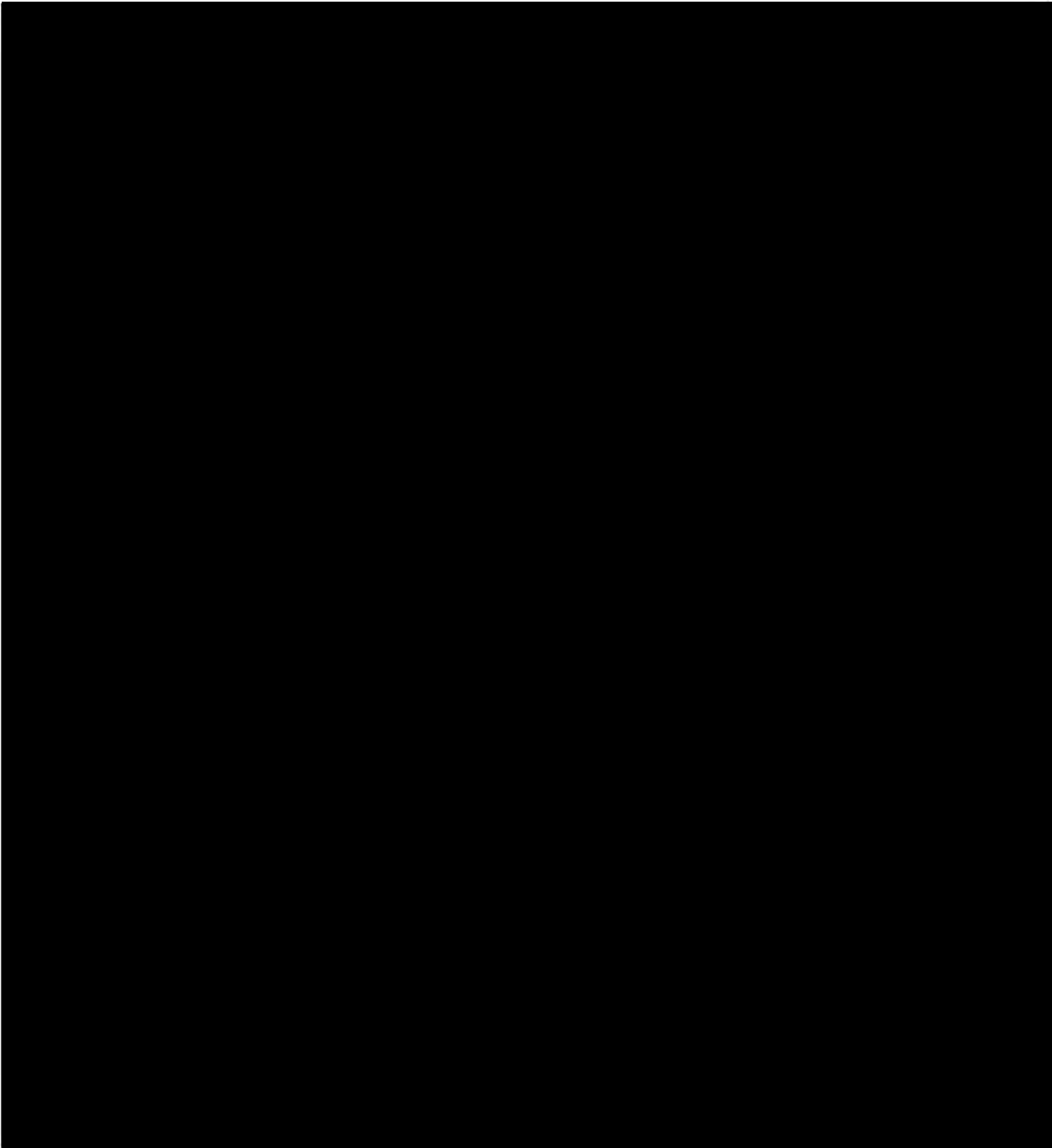


Rørosbanen skal være det foretrukne transportmiddelet for turister på Norgesferie. For å nå ut til det internasjonale turistmarkedet vil vi samarbeide med norske turistaktører som Visit Norway og Destinasjon Røros. Vi vil benytte tiden frem til trafikkstart til å formalisere samarbeidsavtaler og sette opp retningslinjer for markedstiltak mot dette segmentet.

Rørosbanen har to store attraksjoner, Trysil og Røros, men i tillegg finnes også fantastiske villmarksområder med muligheter for blant annet fiske, fotturisme og kanopadling. Sammen med utvalgte partnere vil vi lage pakkekampanjer og tilrettelegge for at reisende skal kunne sette sammen sin egen reise/rute ved å kommunisere vårt tilbud på reisesider.

Tidsplan for markedsaktiviteter

På grunnlag av markedsanalysen vil vi definere og gjennomføre markedstiltak for å løfte togreiser og øvrig kollektivtransport. Da kundenes preferanser og digitale kanaler stadig endrer seg, må vi være tett på utviklingen og tilpasse markedsføringen deretter. Vi har utarbeidet følgende forslag til årsplan med markedsaktiviteter for trafikkstart og første år etter trafikkovertagelse.

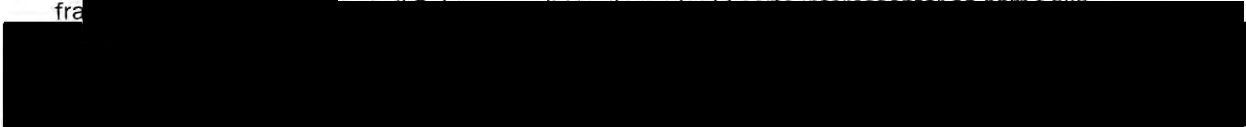


Kommunikasjonskanaler for kunder og foreninger

Vi skal være tilgjengelig for kunden med pålitelig reiseinformasjon, engasjerende markeds kampanjer, relevante tilbud og servicerettet kundehjelp, i deres foretrukne kanaler.



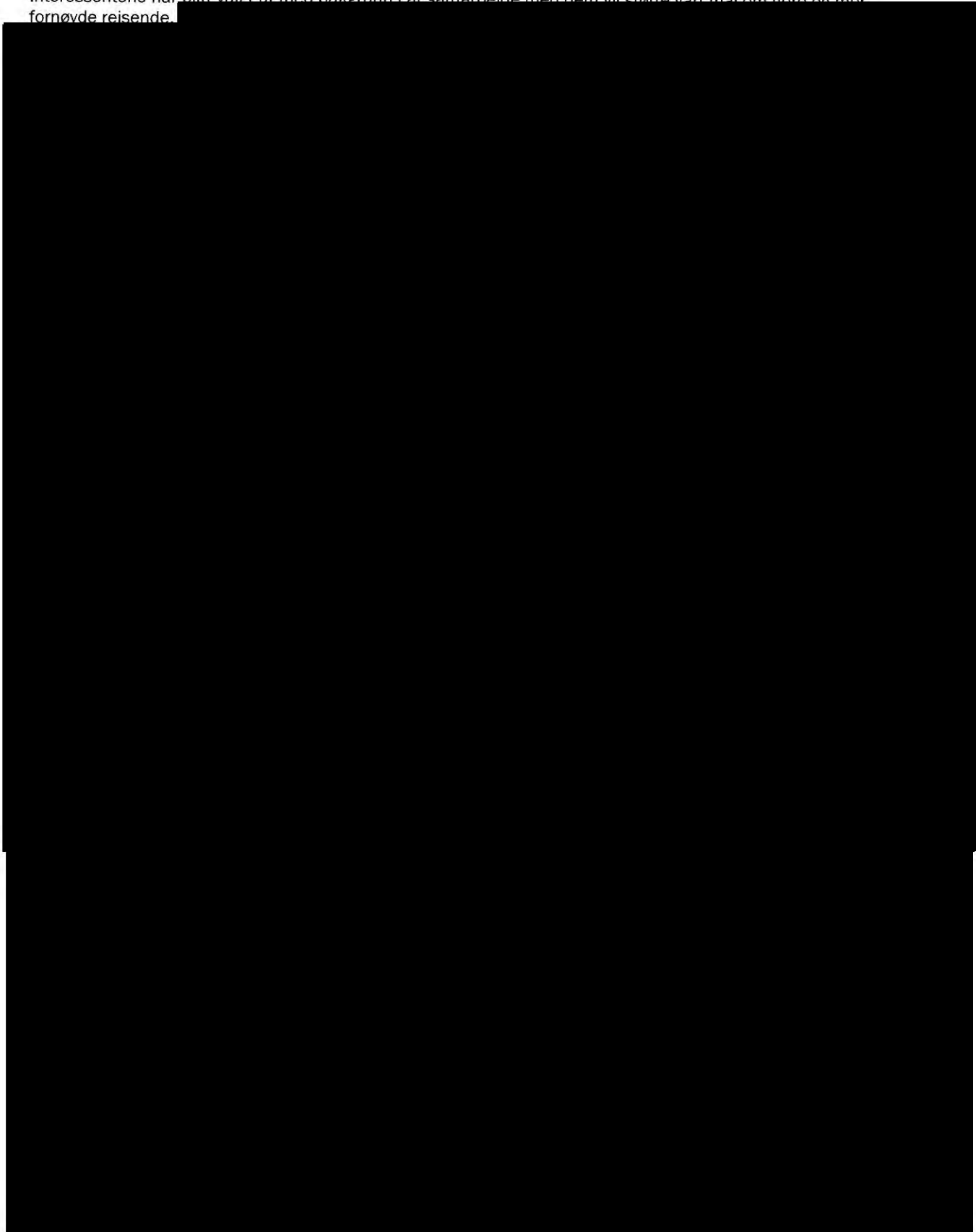
Erfaringer fra andre oppdrag har lært oss viktigheten av å ha møter for å handtere innspill og informasjon fra



LB
HAW

Samhandle med interessenter

For å møte de ulike kundegruppenes ønsker og behov vil vi samarbeide med interessenter. Vi har gjennom vår interessentanalyse identifisert de primære interessentene for Rørosbanen, se tabellen under. Interessentene har blitt valgt ut med bakgrunn i at samarbeide med dem vil støtte vårt mål om flere og mer fornøyde reisende.



Mål og effekter

Markedsplanen for Rørosbanen gjenspeiler innsikten vi har om kundenes behov og ønsker. Tiltakene vi iverksetter vil forsterke den positive passasjerutviklingen på banene, og sørge for flere og fornøyde reisende på Rørosbanen fremover.

Mer fornøyde kunder

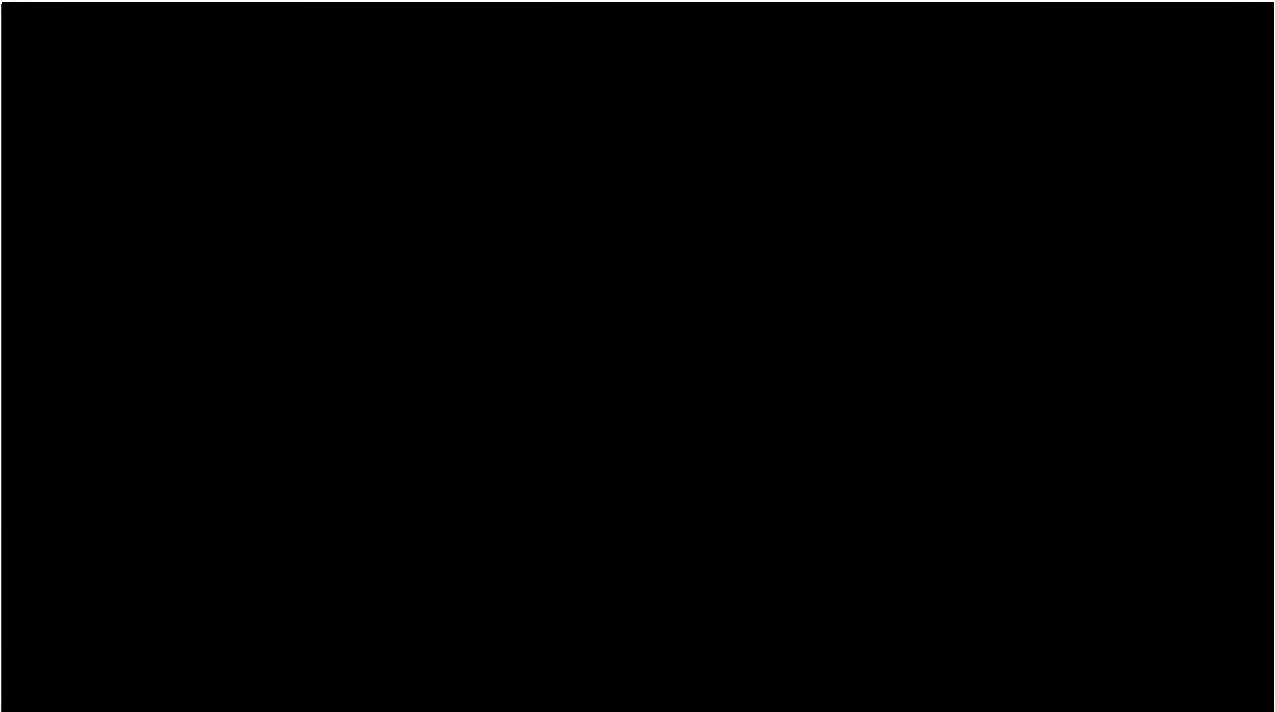
Våre tiltak for å øke kundetilfredsheten sammenfattes i tabell i kapittel «SJs tiltak» der tiltakene under «Kommunikasjonskanaler for kunder og foreninger» fremst styrer mot mer fornøyde kunder. Satsninger innenfor dette område forventes å bidra til følgende målutvikling:

Mål og nøkkeltall	(2017/2018)	2021	2026	2030	Eier av nøkkeltall*
Kundetilfredshet (KTI)	(79)	88	92	94	Sjef Kundeopplevelse og merkevare

*Måloppfyllelsen følges opp månedlig av eieren av nøkkeltallet; hvis ansvar er å male, følge opp og initiere forbedringstiltak.

Markedsvurderinger og utvikling i antall reisende

Vi vurderer at med våre tiltak og under de gjeldende forhold for Rørosbanen vil det føre til en trafikkvekst på rundt 29% ved utgangen av 2030.



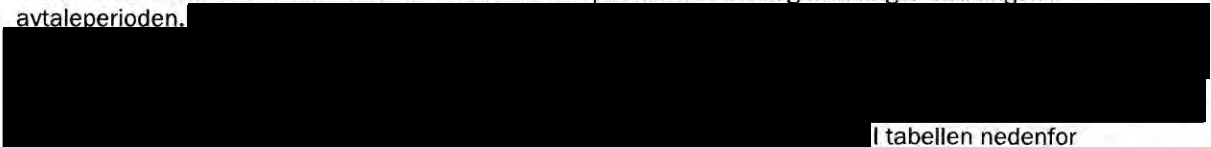
Økonomiske konsekvenser

Med hensyn til de økonomiske effektene

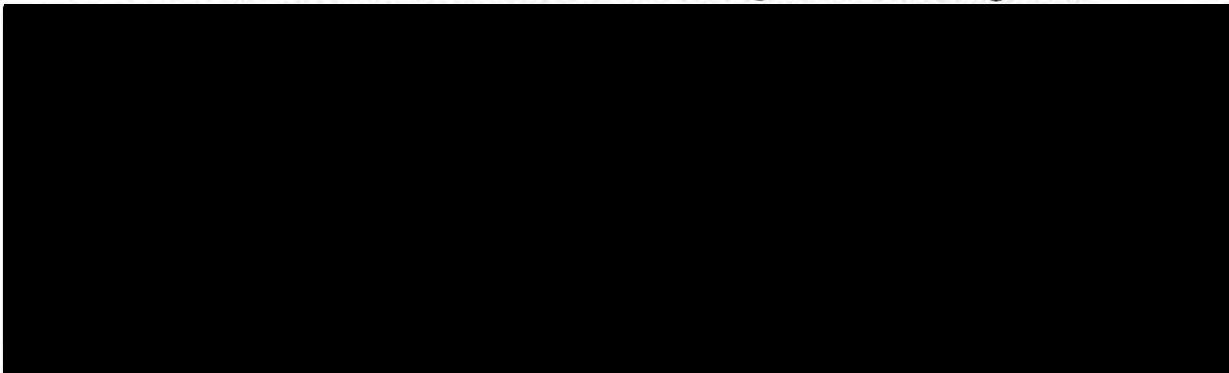


Videreutvikling av markedsplanen

For å kvalitetssikre og oppdatere markedsplanen under kontraktperioden, vil vi kontinuerlig evaluere og måle markedsarbeidet. Dette sikrer at vi baserer oss på kundeinnsikt og at vi følger utviklingen i avtaleperioden.



I tabellen nedenfor beskrives evalueringsmetodene for å identifisere mer omfattende og innovative forbedringer kort.



[REDACTED]

SJ arbeider med systematiske forbedringer gjennom medarbeidernes delaktighet og med støtte av vår egen forbedringsmodell som bygger på PDCA (Plan, Do, Check, Act). Det innebærer at vi ut fra oppsatte mål løpende analyserer resultater, avvik og deres rotårsaker, og gjennomfører forbedringsaktiviteter samt følger opp effekten av disse. Forbedringsmodellen benyttes både i den daglige styringen for å redusere antall avvik, i våre interne forbedringsgrupper og i samarbeidet med våre partnere og leverandører.

A 5.3.4 Prisoptimering Rørosbanen

Innledning

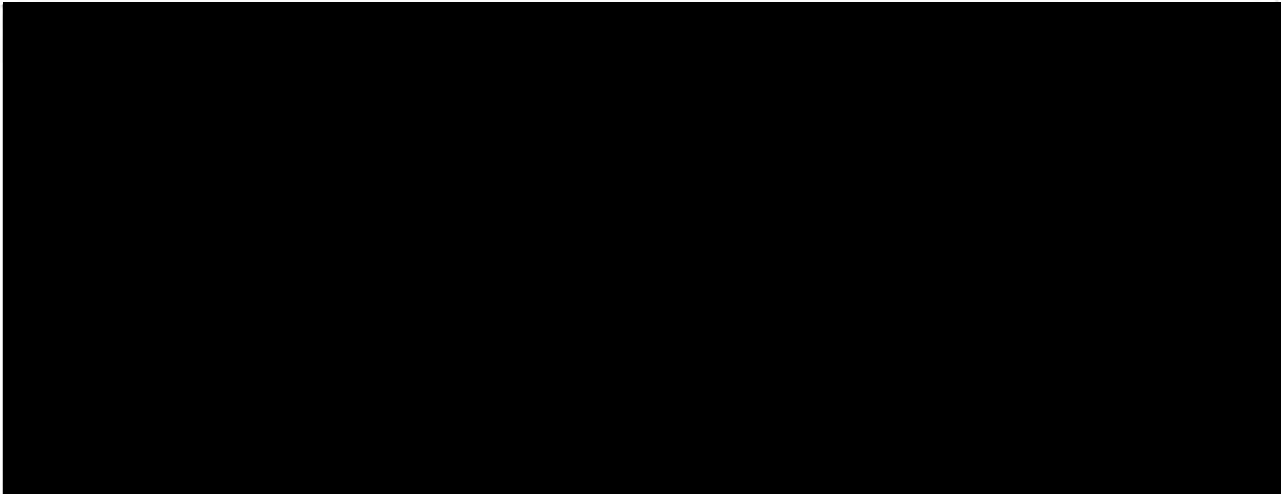
Vår egen undersøkelse og erfaring med norske kunder viser at [REDACTED] er de viktigste parametere når transportmiddel skal velges.

På Rørosbanen selges i dag to billettyper, Ordinær og Minipris. Ordinær selges til en fast høy pris og kan refunderes, men med 100 kr gebyr siste 24t før avgang. Minipris tilbys i begrenset antall, har lavere pris (dog minst 249 kr utenom kampanjer) og er restriktiv (kan ikke endres eller refunderes).

[REDACTED]

Noen konklusjoner er at:

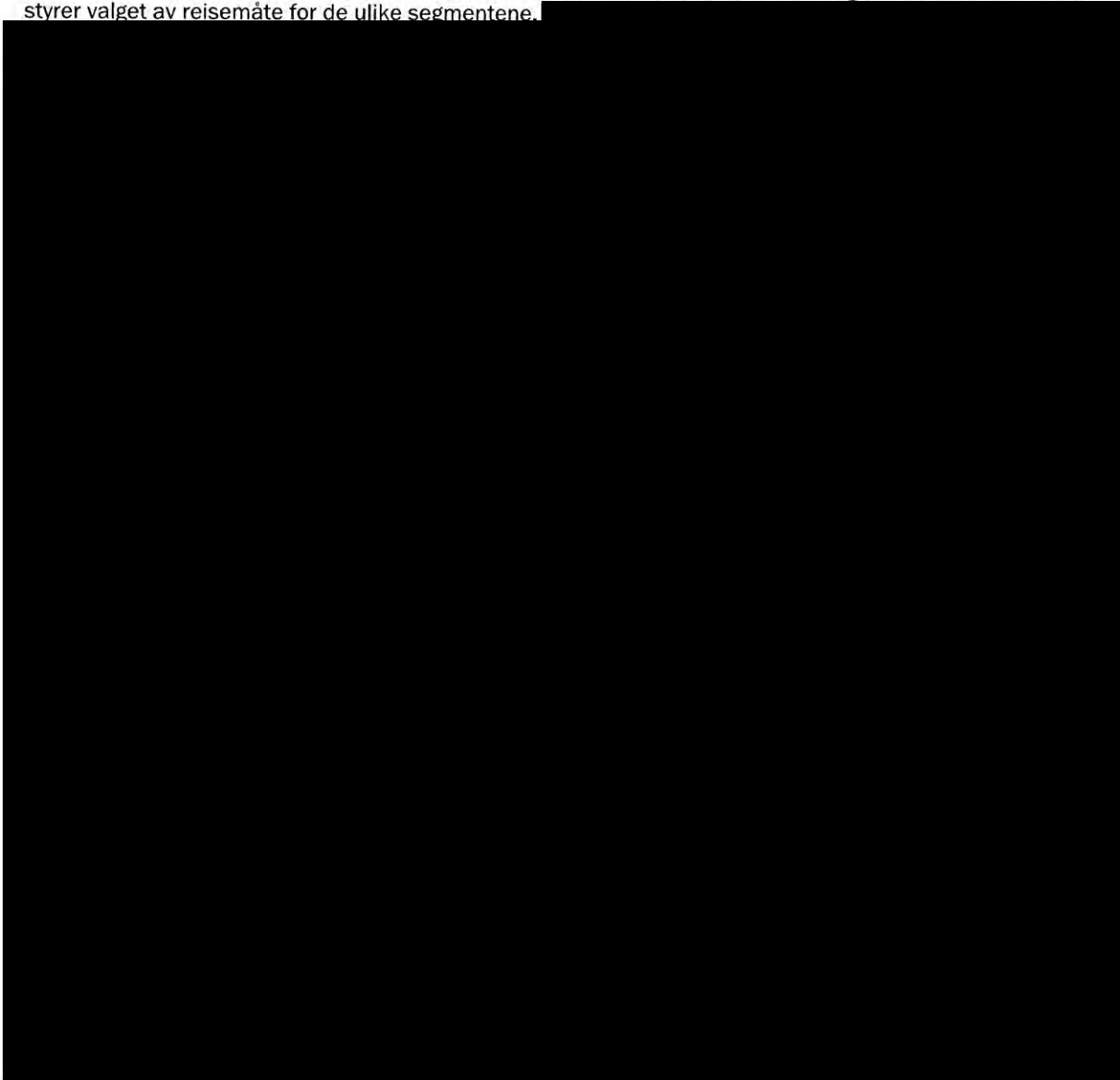
[REDACTED]

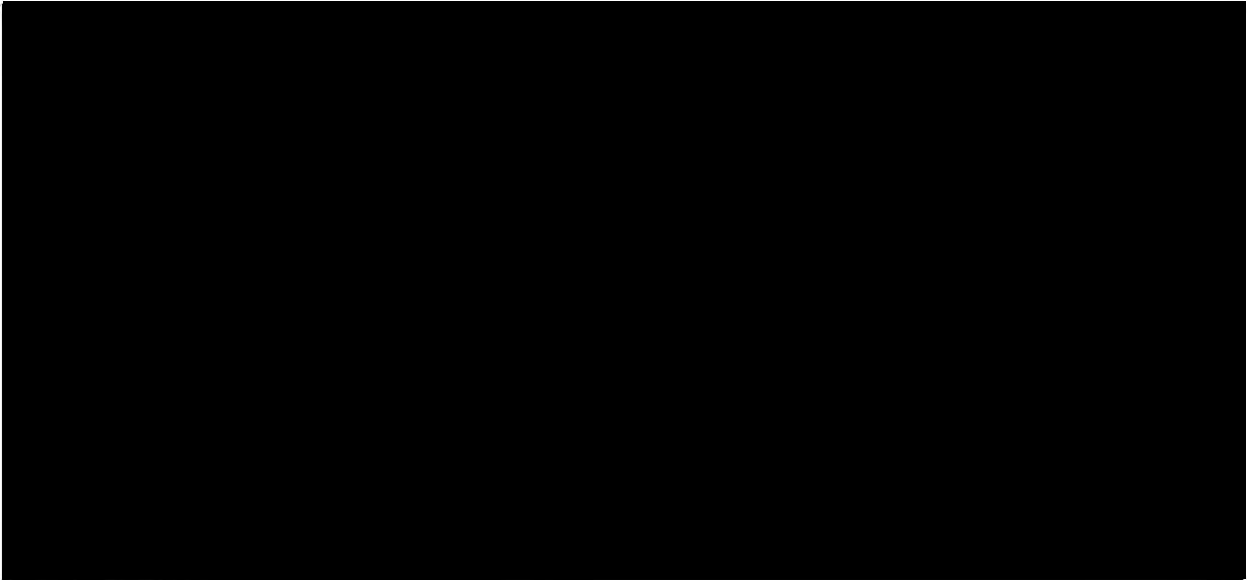


Kilde: 2017-data fra "Sesongfordeling Pakke 2 Nord.xlsx"

SJs prisstrategi

Prisstrategien tar utgangspunkt i kundeperspektivet, de ulike kundesegmentene og hvilke drivkrefter som styrer valget av reisemåte for de ulike segmentene.

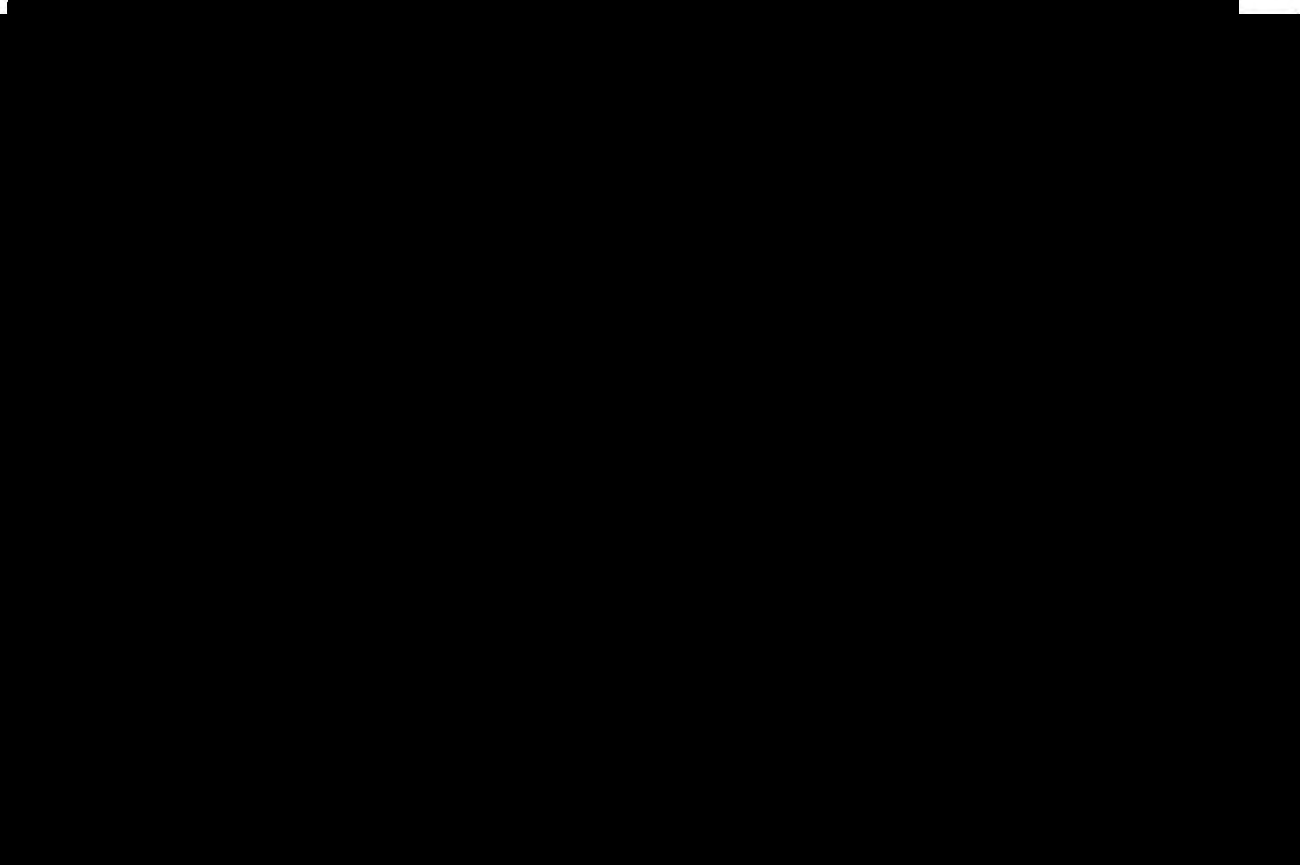




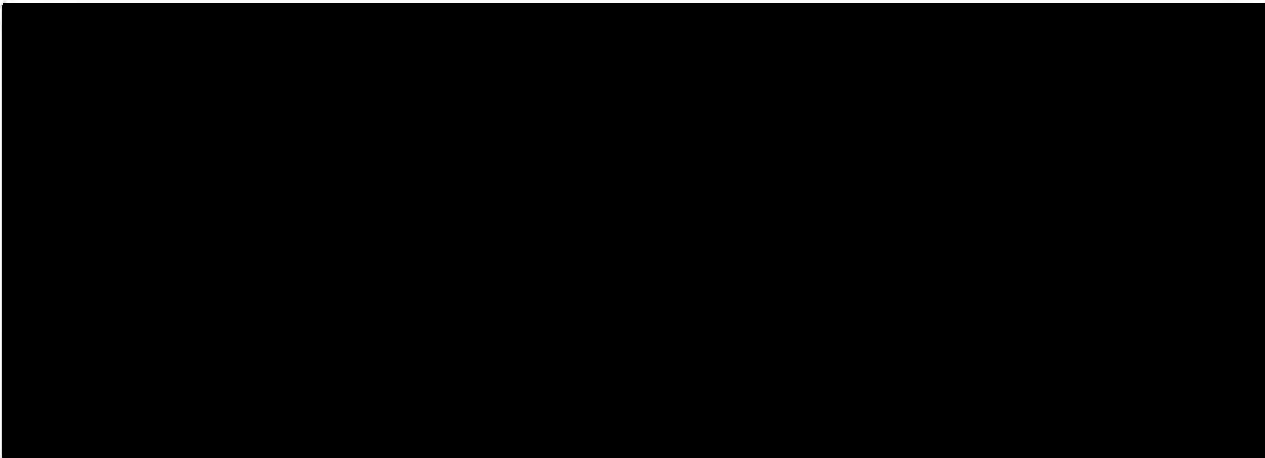
Billetter



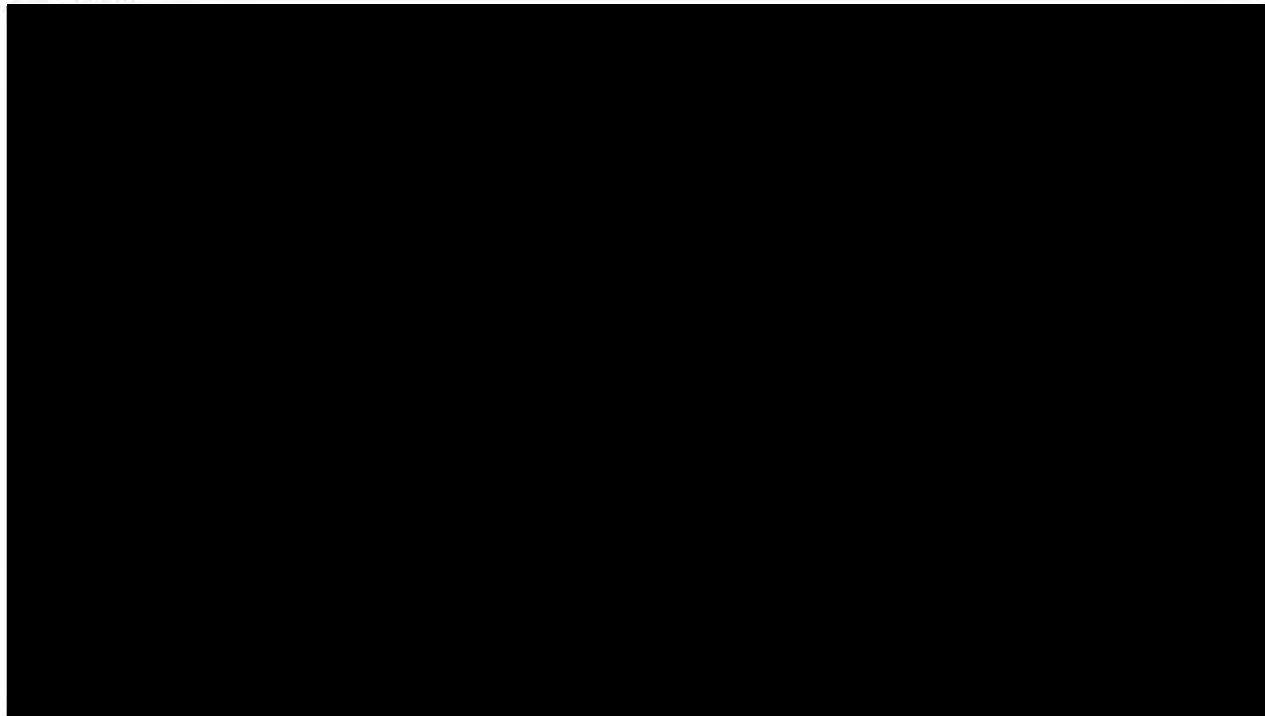
Figur: SJs billetter for Rørosbanen



LB
wh



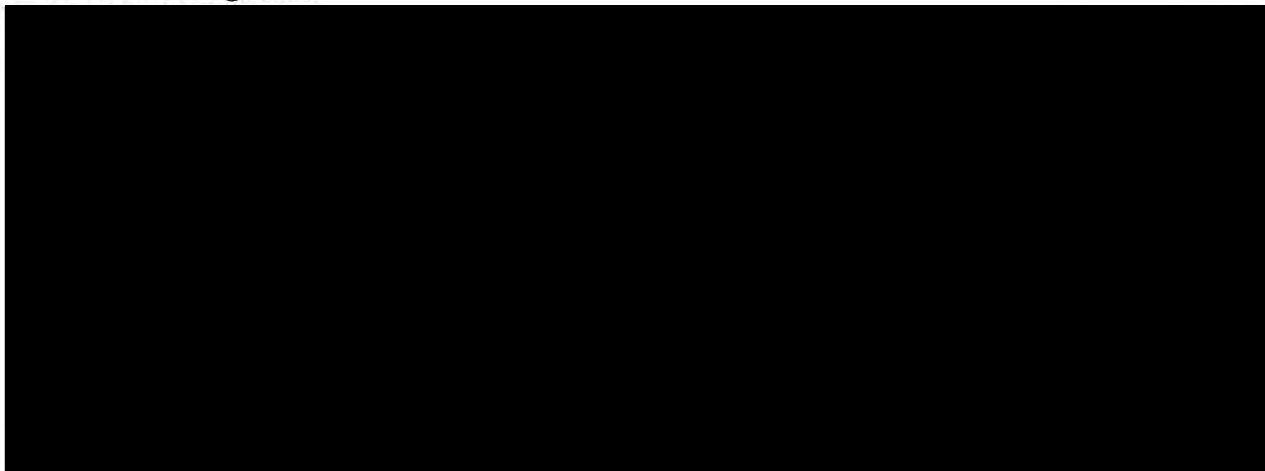
Rabatter

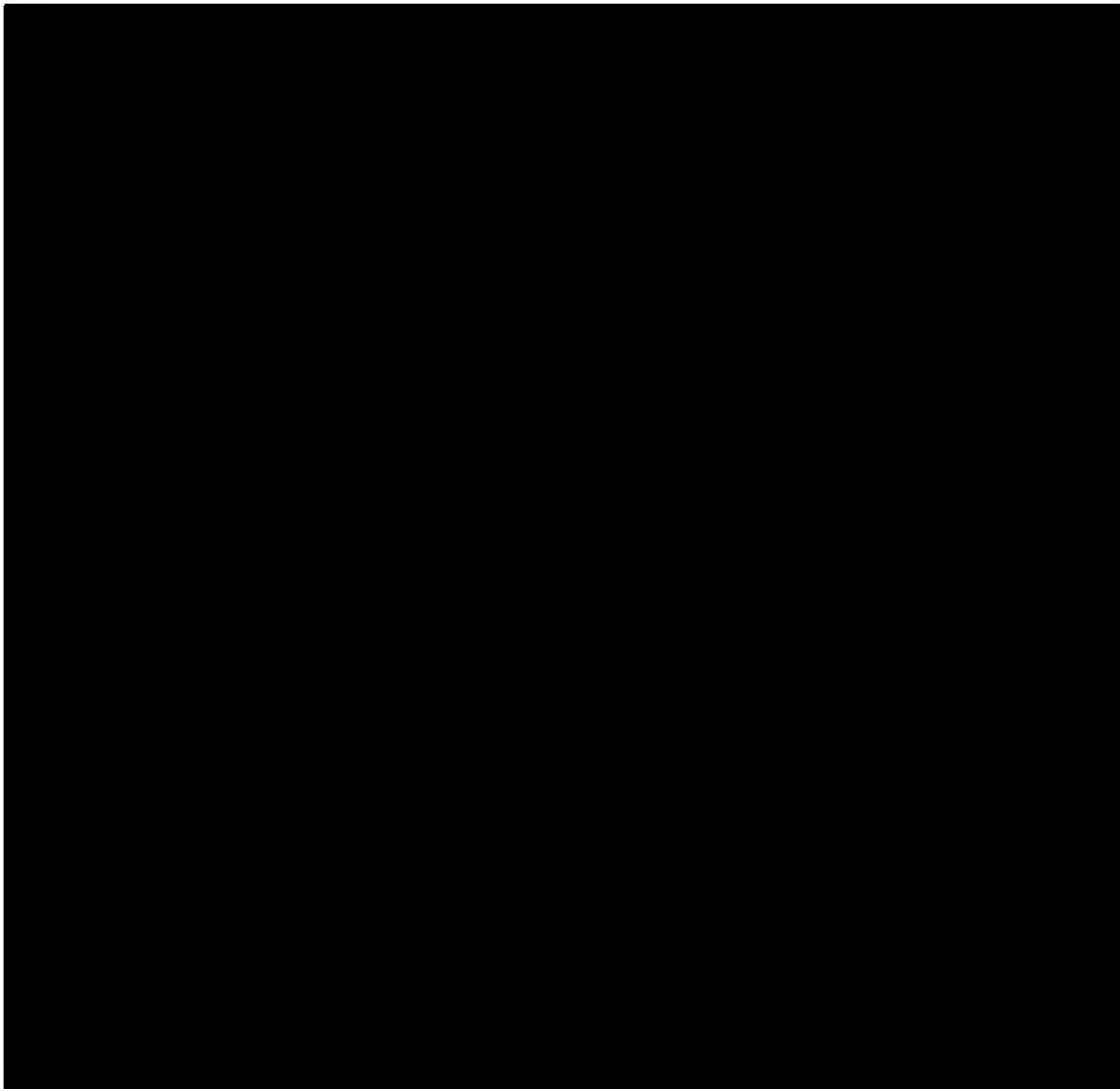


Figur: Illustrasjon av sosiale rabatter

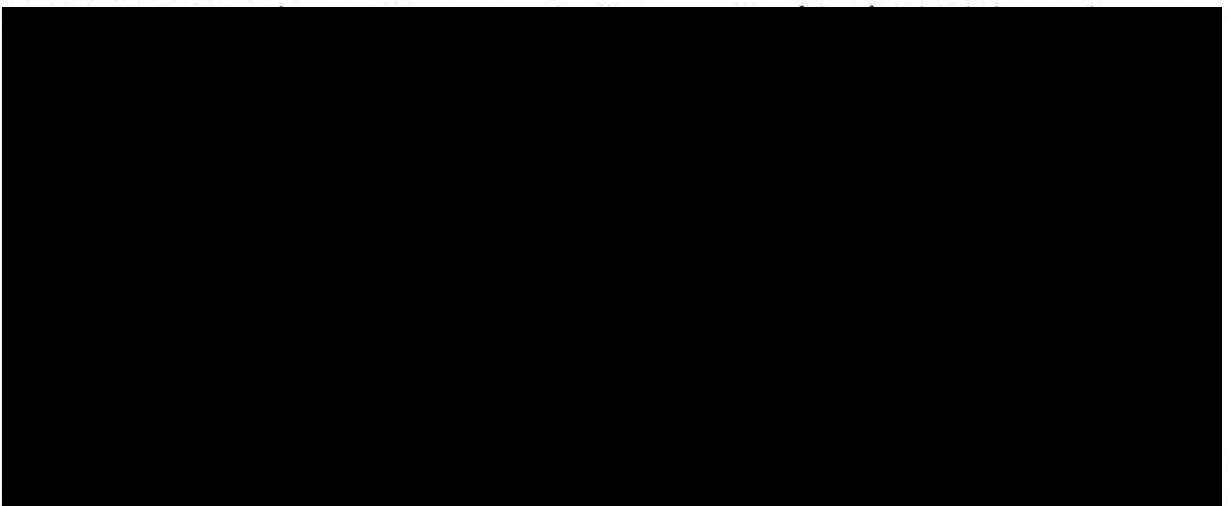


Demografiske segmenter





Geografiske segmenter



LB
WTR

Etterspørselseffekt av valgt strategi

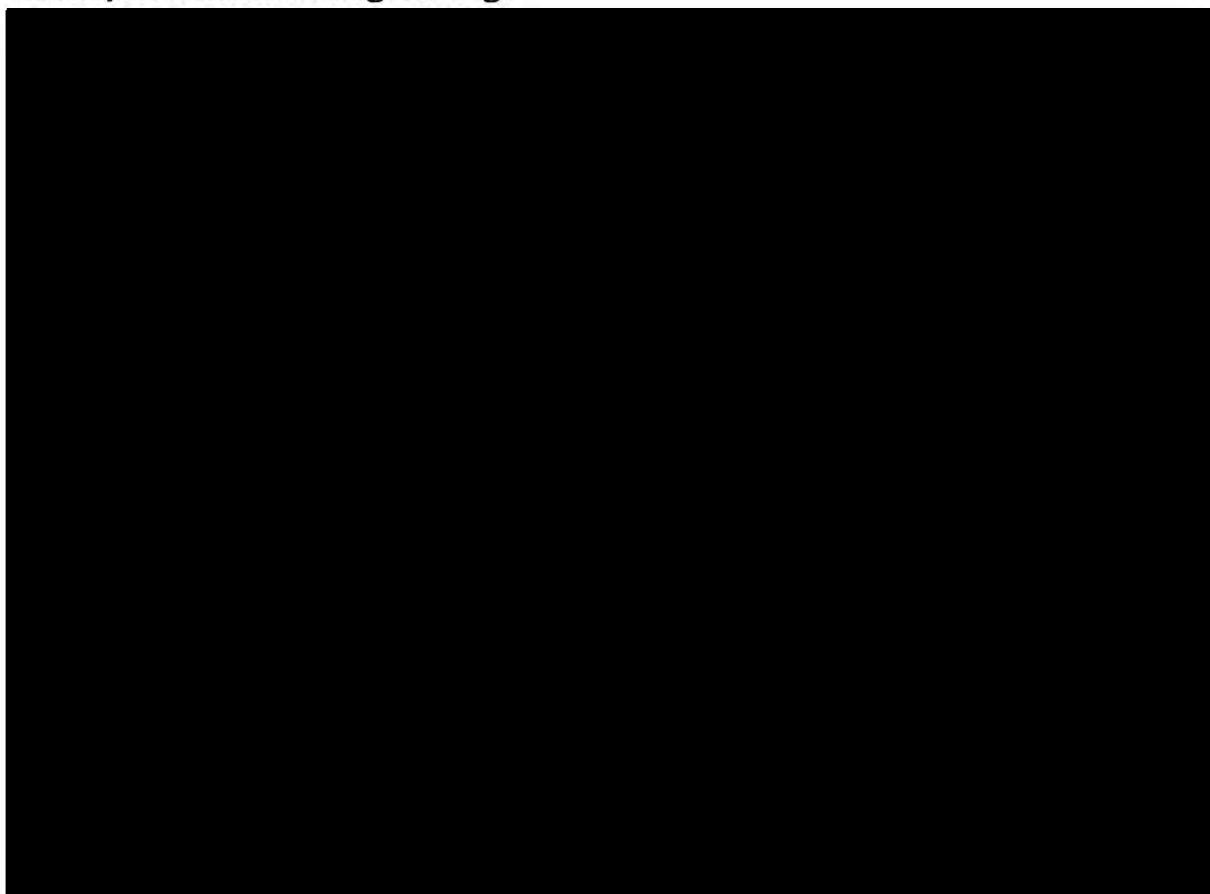
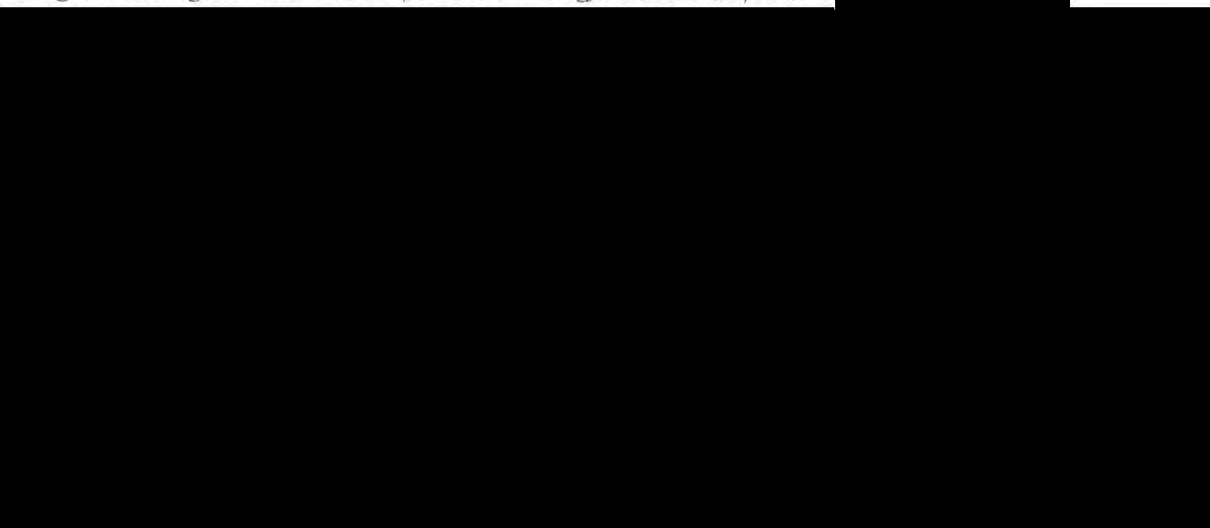
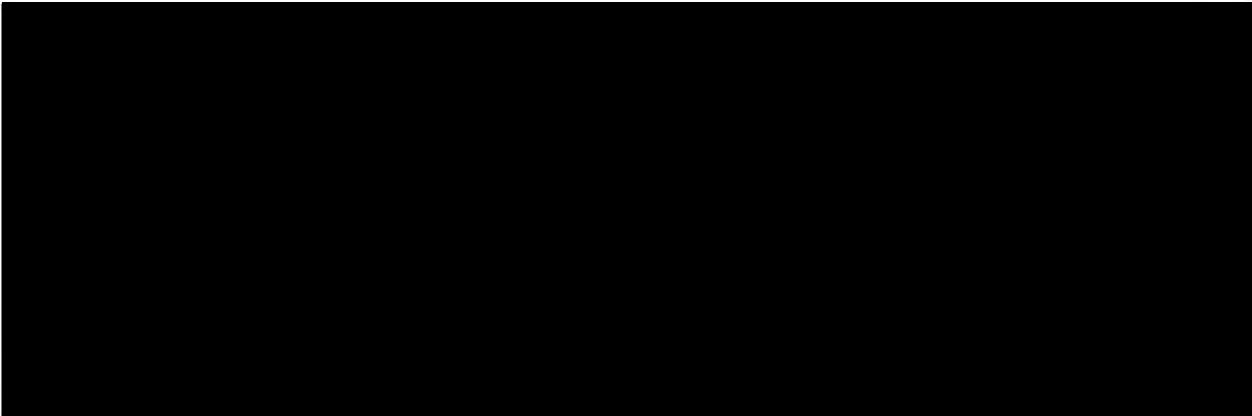


Diagram: Økningen av antall reiser på Rørosbanen gjennom avtaleperioder



Organisatorisk læring og kontinuerlig forbedring

I tabellen på neste side beskrives evalueringsmetodene for å identifisere mer omfattende og innovative forbedringer.



SJ arbeider med systematiske forbedringer gjennom medarbeidernes delaktighet og med støtte av vår egen forbedringsmodell som bygger på PDCA (Plan, Do, Check, Act). Det innebærer at vi ut fra oppsatte mål løpende analyserer resultater, avvik og deres rotårsaker, og gjennomfører forbedringsaktiviteter samt følger opp effekten av disse. Revenue Manager benytter forbedringsmodellen både i den daglige styringen for å redusere antall avvik, i våre interne forbedringsgrupper og i samarbeidet med våre partnere og leverandører.

A 5.3.5 Profilprogram Rørosbanen

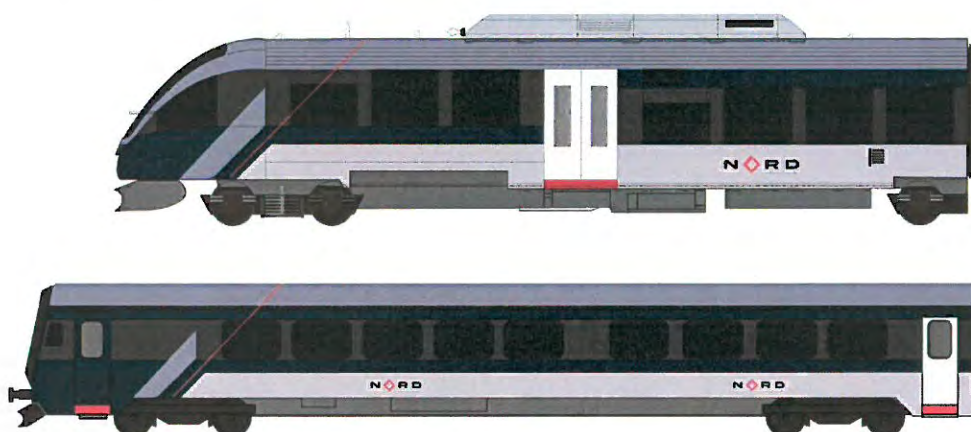
Et profilprogram og en grafisk profil er avgjørende for å kunne kommunisere enhetlig og bygge en sterk merkevare. Vi anser det derfor som viktig å gi banene i pakke 2 Nord en ny og enkelt gjenkjennelig identitet slik at kundene anerkjenner at SJ vil tilføre noe nytt på strekningene. Vårt profilprogram vil legge føringer for omprofilering av eksisterende tog, eksteriør og interiør, nye uniformer samt alle grafiske og digitale flater. SJs salgs- og distribusjonskanaler lanseres med en ny profil og vil overfor de reisende bygge opp under forventningene om endring. Profilprogrammet er utviklet ut ifra vår kunnskap om de reisende, lokale trender på strekningene, generelle trender, innsikt i hva som anses som et velfungerende profilprogram og ikke minst med tanke på Jernbanedirektoratets og våre overordnede mål for strekningen og oppdraget. Basert på linjenes og pakkens geografiske posisjon har vi valgt å kalle strekningen for Nord. Det diamantformede kvadratet er hentet fra tanken om at det danner en kobling mellom de syv banene, et midtpunkt mellom disse og et midtpunkt i Norge. Farger som er brukt er inspirert av omgivelsene som preger områdene og at disse skal være enkelt gjenkjennelig for de reisende.

For å gi oss innsikt og kunnskap om de enkelte strekningene og områdene rundt har vi i samarbeid med et analysebyrå gjennomført kundeundersøkelser om holdninger og forventninger knyttet til en ny operatør for strekningene. Resultatene, i kombinasjon med egen reisevirksomhet på strekningen, har gitt oss forståelse og kunnskap om hva som kjennetegner lokale og regionale inntrykk. Videre har vi kartlagt og evaluert eksisterende profilprogram og kombinert dette med erfaring om hva som skaper et profilprogram som en del av en merkevare. Vårt profilprogram signaliserer at vi ønsker å ta en ny posisjon i markedet i forhold til dagens operatør. En posisjon som fra et kundeperspektiv vil vi fremstå som en tydelig avsender av tjenesten og hva kundene kan forvente av produkter og tjenester. Å skape riktige forventninger om togtilbudet hos kunden er en viktig del i vårt merkevarearbeid.



Implementeringsplan for profilprogrammet

Fra trafikkstart vil nytt profilprogram implementeres på produkter som kaffekopper, frokostbokser, menyer, antimakassar osv. Umiddelbart etter tildeling begynner planlegging og senere gjennomføring av den delen av profilprogrammet som omfatter oppdatering av kjøretøy, eksteriør og interiør. Omprofilering vil hensynta regler for TSI PRM og universell utforming. Implementeringsplanen baseres på at naturlige driftspauser utnyttes så lenge som mulig. Videre følger en tidsplan for hvordan profilprogrammet skal implementeres.



Aktivitet	2020 Uke											Kommentar	
	Raumabanen/Meråkerbanen/Trønderbanen/Rørosbanen/Saltenpendelen												
	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	
Type 92 Togsett 1-13	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	Utføres tirsdag-torsdag på Marienborg, ca 2 døgn per togsett.
Type 93 Togsett 1-13	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	Utføres tirsdag-torsdag på Marienborg, ca 2 døgn per togsett.	



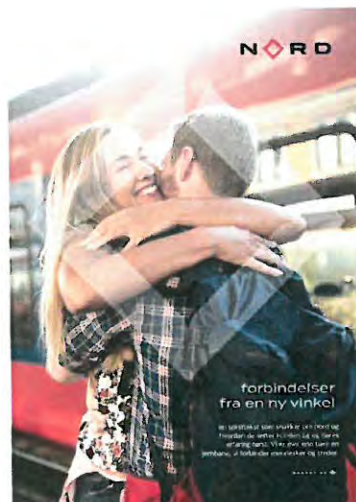
Personalets uniformer tar utgangspunkt i dagens SJ-uniform. Et tydelig navneskilt, som også viser hvilke språk personalet snakker, vil høre til uniformen. Antimakassarene blir byttet og tilpasset Premium og Økonomi.

For å skape en eksklusiv atmosfære i Premium bruker vi litt andre farger av fargeskalaen.

Vi har en rekke ulike måter å nå kundene på. Eksempelvis automatisk utsendelse basert på kundeadfærd, nyhetsbrev med målrettede tilbud og informasjon samt en «velkommen om bord»-melding dagen før reisen. Alle budskapene er tilpasset den nye profilen for å skape gjenkjennelse hos mottageren.



Visuelt uttrykk for reklamer for vårt lojalitetsprogram SJ Prio, som er et tilbud til alle våre kunder.



Bildetemaet skal kommunisere destinasjoner, steder og mennesker på reisefot.



Lokal tilhørighet og gjenkjennelse

Med utgangspunkt i navnet Nord skapes det en unik identitet. Hver bane vil i tillegg få en egen identitet basert på hovedmerket Nord. Dermed skapes en lokal tilhørighet og et unikt profilprogram for hver av banestrekningene. Alle banestrekninger får da et helhetlig uttrykk, samtidig som profilprogrammet tilpasses lokalt ved bruk av ulike farger, samtidig vil togene kunne brukes på tvers av strekningene uavhengig av profilering og foliering.



A 5.4.2 Produktutviklingsplan Trønderbanen og Meråkerbanen

Innledning

På Trønderbanen reiste nær 1,5 millioner passasjerer i 2018, en økning på 6% fra 2017. 9 av 10 passasjerer reiser nord for Trondheim, og de største reisestrømmene går mellom stasjonene Steinkjer, Levanger, Trondheim lufthavn Værnes og Trondheim S. Tilbudet består av ca 20 avganger i hver retning pr døgn, og majoriteten av de reisende er pendlere. Gjennomsnittlig kapasitetsnyttelse er 26%, samtidig som enkelte avganger i rushtidene på hverdager og enkelte avganger i helgene oppleves som svært fulle. Bil er togets hovedkonkurrent. Kollektivtrafikkens andel av trafikken i korridoren langs Trønderbanen vurderes som lav. Dette, sammen med forventning om vekst i regionen i årene framover, er uttrykk for markedspotensial vi ser og ønsker å realisere. I NTP 2018-2029 legges det opp til elektrifisering samt ferdigstilling av dobbeltspor på strekningen Hell – Værnes. Utover dette planlegges 14 bimodale togsett levert til blant annet Trønderbanen i 2021.

Meråkerbanen betjente rundt 47 000 passasjerer i 2018 og opplevde en liten passasjerøkning etter flere år med nedgang. Tilbudet gis av to avganger i hver retning pr dag. Togtidene kan ikke sies å være optimalisert ut fra daglig arbeidspendling, med første ankomst Trondheim S ca. kl. 11, og dermed finner vi at pendlerandelen er lav. Våre analyser viser at 4 av 5 passasjerer reiser til/fra Sverige, utover dette tar Meråkerbanen noe lokaltrafikk, primært på fellestraséen med Trønderbanen. Punktligheten er høy, primært på grunn at egen trase og lite annen trafikk som må tas hensyn til.

Mål og effekter

Produktutviklingsplanen for Trønderbanen og Meråkerbanen gjenspeiler vår innsikt i kombinasjon med kundenes behov og ønsker rundt rutetilbud og produkt på hele kundereisen. Tiltakene vi presenterer skal sørge for at vi forsterker passasjerutviklingen på Trønderbanen, og snur den negative utviklingen på Meråkerbanen. Satsingene vil få flere til å velge tog fremfor bil. For å øke antallet reisende og fylle togene arbeider vi aktivt med prisstyring. Prissetting vil foretas etter en dynamisk prismodell. Vi vil tilby et

ukomplisert billetttilbud der kunden enkelt kan reise med ulike former for kollektivtransport, for eksempel ved å kombinere buss og tog på en og samme billett. Vi vil styrke togets konkurransekraft og øke kundetilfredshet gjennom å tilby en bedre ombordopplevelse.

Mer fornøyde kunder

I løpet av høsten 2017 gjennomførte vi flere egne kundeundersøkelser blant reisende langs både Trønderbanen og Meråkerbanen. Som tillegg til Oppdragsgivers KTI-undersøkelse har dette hjulpet oss til å forstå hvor viktige de ulike leveranseområdene er og hvilken påvirkning de har på overordnet KTI. Vi har benyttet statistiske sambandsanalyser for å kartlegge gapene i KTI for hvert leveranseområde samt hvilke leveranseområder vi må forbedre og som vil gi størst effekt i form av økt kundetilfredshet. Arbeidet med å øke KTI på strekningene vil vi bygge på metoden presentert i A 8.2.1.

Våre tiltak for å øke kundetilfredsheten sammenfattes i tabell i kapittel «SJs tiltak» der tiltakene under «Videreutvikling av konsept, servering- og servicetilbud» og «Videreutvikling av produkt-utviklingsplanen» fremst styrer mot mer fornøyde kunder. Satsninger innenfor disse to områdene forventes å bidra sterkt til følgende målutvikling:

Mål og nøkkeltall	(2017/2018)	2021	2026	2030	Eier av nøkkeltall*
Kundetilfredshet Trønderbanen	(81)	85	88	89	Sjef Kundeopplevelse og merkevare
Kundetilfredshet Meråkerbanen	(76)	84	91	94	Sjef Kundeopplevelse og merkevare

* Måloppfyllelsen følges månedlig opp av eieren av nøkkeltallet; hvis ansvar er å måle, følge opp og initiere forbedringstiltak.

Markedsvurderinger og utvikling i antall reisende

Vi vurderer at våre tiltak under de gjeldende forhold vil føre til en passasjervekst på 47% (48% Trønderbanen, 38% Meråkerbanen) ved utgangen av 2030.

Økonomiske konsekvenser

Med hensyn til de økonomiske effektene av

På kostnadssiden er

SJs tiltak

Tabellen sammenfatter våre viktigste tiltak for Trønderbanen og Meråkerbanen i avtaleperioden. Motivasjonen for å innføre tiltakene blir diskutert i etterfølgende kapitler.

Område	SJs tiltak	Implementering/ lansering	Ansvarlig SJ	Forutsetninger
Videreutvikling av rutetilbudet på Trønderbanen	Bedre kundeføring ved avvik gjennom aktive standbybusser og kundeverters	Fra trafikkstart	Sjef Planlegging og Transportledelse	
	Ekstra avganger sør fra Trondheim	Fra R22	Sjef Kundeopplevelse og merkevare	
	Utvidet morgen- og kveldsproduksjon mandag-fredag gjennom Opsjon 1-3	Fra R23 (forslag)	Sjef Planlegging og Transportledelse	Oppdragsgiver utløser opsjonen
	Utvidet tilbud på Trønderbanen i helgene gjennom Opsjon 1-4.	Fra R23 (forslag)	Sjef Planlegging og Transportledelse	Oppdragsgiver utløser opsjonen
	Enklere forbedringer vedrørende stasjonsnavn og linjekart	Fra trafikkstart	Sjef Kundeopplevelse og merkevare	Samordning med AtB og Bane NOR

Område	SJs tiltak	Implementering/ lansering	Ansvarlig SJ	Forutsetninger
Videreutvikling av rutetilbudet på Meråkerbanen	Flere tilgjengelige avganger innenfor Trondheimsregionen for pendlere	Fra trafikkstart	Sjef Kundeopplevelse og merkevare	
	En ekstra avgang til Storlien gjennom Opsjon 1-5	Fra R22 (forslag)	Sjef Planlegging og Transportledelse	Oppdragsgiver utløser og utvikler opsjonen
	Binde Meråkerbanen til Trondheim lufthavn Værnes med matebuss	Fra trafikkstart	Sjef Planlegging og Transportledelse	
Samordning av rutetilbudet med busstilbud	Kjøre chartertog til/fra utvalgte arrangementer/destinasjoner	Fra 2021	Salgsansvarlig Turisme og Samarbeide	At Bane NOR tildeler ruteleier
	Sette av ressurser for et tett samarbeid med fylkeskommune og AtB for å unngå parallellkjøring og tilrettelegge for sømløse reiser og bedre korrespondanser mellom tog og buss.	Fra tildeling	Produktansvarlig	
	Rute-, takst- og billettsamarbeid med AtB	Før billettslipp	Produktansvarlig	

– rutetilbud og materiell

Kun eksisterende kjøretøy som stilles til disposisjon i henhold til Konkurrencesgrunnlaget er benyttet.

Videreutvikling av rutetilbudet på Trønderbanen

Trønderbanens ruteplan må sees i sammenheng med opsjoner og satsinger. Det finns store ønsker blant kunder og regionale politikere om å skape en bedre kollektivtrafikk i Trondheimregionen der tog har en sterk posisjon.

Satsing 1: Trønderbanen: Bedre kundeføring med aktive standbybusser og kundevertter fra trafikkstart

SJ vil alle hverdager fra trafikkstart innføre en fast bemanning av standby-busser hverdager i rushtid i Trondheim som på kort varsel kan settes inn ved en eventuelt innstilt togavgang. Bussopplegget tilpasses reisestrømmene og bussene plasseres strategisk langs Trønderbanen for raskt å kunne erstatte tog ved ulike avvik. Om morgenen har bussopplegget utgangspunkt i innreisestedene, mens på ettermiddagen er plasseringen Trondheim S. Hensikten er å korte ned innstillingstiden da busserstatning kreves ved oppstått avvik. Bussjåførene tar rollen som kundevertter når bussene ikke er i trafikk, men står parkert ved ulike stasjoner. Utover bussjåførene skal vi til å opprette en egen gruppe av kundevertter, som vil finnes på flere steder i området, men primært i Trondheim. Disse disponeres av SJs transportledelse og skal styres til de områdene ved Trønderbanen der det er behov. SJs tiltak fører til en trygghet for kundene ved avvik i trafikken, da vi i løpet av kort tid kan ha både kundevertter og busser på plass. Det fremgår tydelig av KTI at informasjon ved avvik og erstatningstrafikk er et problemområde i dag, og vi anser at våre tiltak kommer til å ha en markant positiv effekt.

Satsing 2: Trønderbanen: ekstra avganger sør for Trondheim fra R22

SJ vil fortsatt tilby morgen og ettermiddagsavganger i henhold til minimumskravet for R20 og R21. Det vil si at tilbudet på strekningene Lundamo/Melhus/Heimdal – Trondheim S og Lerkendal – Trondheim S fra trafikkstart skal fortsatt tilbys reisende på Trønderbanen:

- I sørgående retning: dagens tognummer 1700, 1702, 1704, 1708 og 1710
- I nordgående retning: dagens tognummer 1715, 1729, 1733, 1735, 1737, 1739, 1757 og 1759.

Avgangene kan komme til å måtte justeres i tid og strekning avhengig av framtidig utvikling av ruteplan.

Opsjon 1-3: Utvidet morgen- og kveldsproduksjon mandag-fredag (fra R23, forslag)

Vi ser behov for aktivisering av Opsjon 1-3, utvidet morgen- og kveldsproduksjon mandag-fredag. Dette gjør at vi kan tilby en ekstra avgang fra Steinkjer på morgenen og to ekstra avganger til Steinkjer på kvelden. Tiltaket vil minske trengselen i togene noe rundt rushtidene. Dessuten får kundene flere avganger å velge mellom, og togets konkurransekraft i regionen økes dermed noe som også våre erfaringer fra tilsvarende i Sverige støtter opp om. Økningen skjer med eksisterende togsett ved at tidene for verkstedbesøk tilpasses.

Opsjon 1-4: Utvidet tilbud på Trønderbanen i helgene (fra R23, forslag)

Vi ser også behov for at Opsjon 1-4, utvidet tilbud på Trønderbanen i helgene, utløses. Dette vil muliggjøre fire ekstra avganger til/fra Steinkjer (totalt 8) på lørdager og at vi setter opp fem ekstra avganger til/fra Steinkjer (totalt 10) på søndager. Denne frekvensøkningen ventes å drive etterspørselen og lokke mange fritidsreisende som skal f.eks. til Trondheim for å handle eller omgås, og den ventes også å øke antall reiser til lufthavnen. Også denne økningen kan skje med eksisterende togsett ved at verkstedtidene tilpasses.

Forbedringer vedrørende stasjonsnavn og linjekart fra trafikkstart

SJ vil i samråd med AtB og Bane NOR endre enkelte stasjonsnavn. Vi foreslår å endre Marienborg stasjon til St. Olavs Hospital, og Lerkendal stasjon til NTNU Lerkendal. Dette vil øke forståelsen for hvilke adresser man kan nå fra stasjonen og dermed forenkle kundenes forståelse og redusere barrierene for å ta i bruk kollektivtrafikken. Endringen er drøftet med AtB, som anser at dette vil være de mest riktige stasjonsnavnene. I tillegg vil vi kombinere dette med ny utforming av linjekart for Trønderbanen i tråd med hva som benyttes i tradisjonelle metrosystemer internasjonalt, som samtidig viser byttepunkter med annet kollektivtilbud.

Flere tilgjengelige avganger innenfor Trondheimsregionen for pendlere fra trafikkstart

Det er lagt inn i avtalen at reisende innen Trondheimregionen kan benytte seg av Dovrebanens og Nordlandsbanens tog, dersom det er ledig kapasitet, noe vi ser som meget bra da ledig kapasitet dermed kan utnyttes bedre.

Videreutvikling av rutetilbudet på Meråkerbanen

Meråkerbanen har de seneste årene hatt en svakt nedgående tilvekst, men med en forbedret ruteplan der opsjoner og satsinger samvirker skapes et bedre tilbud for innbyggere og turister. Et viktig tiltak for å attrahere flere reisende er å knytte Meråkerbanen til lufthavn Værnes.

Opsjon 1-5: En ekstra daglig rundtur (fra R22 forslag)

Nesten en tredjedel av respondentene i KTI-undersøkelsen er misfornøyde med antall avganger på Meråkerbanen. Utløsning av opsjonen vil dermed være en tilbudsforbedring sett opp mot dagens situasjon. Opsjonen innebærer en ny avgang fra Trondheim S om formiddagen. Den er utformet for å skape et jevnere tilbud til Sverige, hvor målgruppen primært vil være fritidsreisende. Tidene er dog tilpasset den øvrige trafikken sammen med Trønderbanen og slik at ytterligere kjøretøy ikke settes i trafikk, hvilket ikke er helt optimalt ut fra kundenes etterspørsel.

	1771	Opsjon 1-5	1773		1772	Opsjon 1-5	1774
Trondheim S	07:50	11:50	16:50	Storlien	09:36	13:36	18:36
Storlien	09:30	13:30	18:30	Trondheim S	11:09	15:07	20:14

Ved utløsning av opsjonen vil vi starte dialog om en forbedret kundeløsning, som vi beskriver som en fremtidsmulighet nedenfor.

Satsing 1 Meråkerbanen: Knytte Meråkerbanen til Trondheim lufthavn Værnes fra trafikkstart

Vi vil tilby shuttlebuss mellom Hell Stasjon og Værnes for alle reisende med Meråkerbanen til og fra Storlien. Dette gjør det mye mer attraktivt for reisende å ta tog mellom Åre og Trondheim lufthavn. Buss vil være inkludert i prisen for Meråkerbanens kunder og vil redusere barrierene mot å benytte tog som tilbringertransport til og fra flyplassen. Dette vil være en fast ordning på alle avganger fra Storlien, men dersom det ikke er etterspørsel på en bestemt avgang, vil SJ personale informere i forkant, slik at bussen ikke kjører unødig.

Chartertog

Utøver trafikk som inngår i trafikkavtalen [redacted] Med chartertog mener vi tog som ikke går i ordinær trafikk, [redacted]

[redacted]

Vi forespør også Norske tog om materiell for å kjøre ekstra avganger slik at disse ikke belaster kjøretøy som brukes innenfor rammen i trafikpakken. På sikt er en mulig løsning å komplementere med annet materiell godkjent for trafikk i Norge for disse charteravgangene.

Fremtidig videreutvikling av rutetilbudet

Utvikling av Trønderbanen er omtalt i NTP 2018-2029, i jernbanesektorens handlingsprogram 2018 - 2029 og Samferdselsdepartementets budsjettforslag for 2019.

Økt setekapasitet og mer robust rutemodell med nye tog

SJ merker seg at Jernbanedirektoratet anbefaler deelektrifiseringsalternativet, på veien mot frekvensøkning til to tog i timen. Nye bimodale tog gir en tiltrengt økt setekapasitet og sørger for en mer robust rutemodell, blant annet grunnet økt akselerasjon på bimodale tog (spesielt når de kjører på el). SJ legger til grunn at Bane NOR våren 2019 vil få oppdrag knyttet til oppgradering av stasjoner og holdeplasser. Tiltakene utgjør trinn 1 i modernisering av Trønderbanen, med tidsperspektiv 2021. SJ vil bidra inn i disse prosessene med oppdatert kunnskap, og samarbeide om en mest mulig smidig innfasing av nytt materiell.

Halvtimesavganger store deler av trafikkdøgnet på Trønderbanen

Ved sammenslåingen av Trøndelagsfylkene er toget definert som den viktigste regionale kollektivtransportformen som skal binde sammen byer og tettsteder, der hvor toget går. I storbyområdet rundt Trondheim har toget en noe mer beskjeden rolle. SJ ser frekvensstyrking som det viktigste tiltaket for å oppnå flere passasjerer på Trønderbanen. Den nylig inngåtte byvekstavtalen for Trondheimsområdet

LB
WW

omfatter kommunene Melhus, Trondheim, Malvik og Stjørdal, og erstatter en tidligere avtale begrenset til Trondheim. Toget står helt sentralt for å innfri målsetningen om nullvekst i biltrafikken. Konkrete tiltak som nevnes er nye tog, stasjonstiltak, knutepunktutvikling i stasjonsbyer og innfartsparkering. Jernbandedirektoratet skal utrede kapasitetsøkende tiltak på Trønderbanen, der krysningsspor står sentralt. Målet er at halvtimesavganger Melhus – Steinkjer realiseres innen 2024. SJ ønsker å bidra inn med kompetanse innen drift, jernbaneteknikk og ruteplan. SJ ønsker videre å bidra til at halvtimesavganger igangsettes så snart infrastrukturen tilsier det. Nedenfor framgår et eksempel på hvordan halvtimesavganger kan tilbys på strekningen NTNU Lerkendal - St. Olavs hospital - Trondheim S - Værnes - Stjørdal, forutsatt to ekstra kjøretøy og infrastrukturtiltak (perspektivet er halvtimesrute Melhus – Steinkjer, her vises innerstrekningen som er den mest kritiske, utdrag av døgnet for å vise kjøremønster):

Eks. 30 min trafikk hverdager	Ny	439	1761	441	1763	443	Ny	445	Ny	447	Ny	449
NTNU Lerkendal	13:25		14:27		15:25		16:25		17:25		18:25	
Heimdal	-	13:52	-	14:52	-	15:52	-	16:54	-	17:52	-	18:52
Trondheim S	13:40	14:10	14:45	15:10	14:45	16:10	16:40	17:10	17:40	18:10	18:40	19:10
Værnes	14:13	14:43	14:19	15:43	16:19	16:43	17:13	17:43	18:13	18:43	19:13	19:45
Stjørdal	14:17	14:47	15:22	15:47	16:22	16:47	17:17	17:47	18:17	18:47	19:17	19:48
Steinkjer		16:16	16:44	17:16	17:44	18:16		19:16		20:16		21:16

Eks. 30 min trafikk hverdager	Ny	436	Ny	438	Ny	440	Ny	442	Ny	444	Ny	446
Steinkjer		12:28		13:28		14:28		15:28		16:28		17:28
Stjørdal		13:52	14:22	14:52	15:22	15:52	16:22	16:52	17:22	17:52	18:22	18:52
Værnes	13:24	13:54	14:24	14:54	15:24	15:54	16:24	16:54	17:24	17:54	18:24	18:54
Trondheim S	14:05	14:37	15:05	15:35	16:05	16:35	17:05	17:35	18:05	18:35	19:05	19:35
Heimdal	-	14:52	-	15:52	-	16:54	-	17:52	-	18:52	-	19:49
NTNU Lerkendal	14:15		15:15		16:15		17:15		18:15		19:15	

Figur: halvtimesavganger Marienborg (St. Olavs Hospital) - Trondheim S - Stjørdal. Uselektert er eksisterende avganger, oransje er nye avganger

Halvtimesrute gjør tog til et mer aktuelt reisealternativ fra Trondheim lufthavn. Dermed bygges opp under Avinors målsetning om økt kollektivandel på reiser til/fra flyplassen. Tog hver halvtime mellom flyplassen og St. Olavs hospital / NTNU Lerkendal er forutsigbart og atskillig mer attraktivt enn dagens timesfrekvens som mange vil mene at går for sjelden til å bli tatt i betraktning av flertallet av flypassasjerene. Det omfattende flybusstilbud tilbys på strekningen Værnes – Trondheim, men toget dekker sentrum på en noe annen måte, og tilbudene supplerer hverandre. Halvtimesrute til stasjonene sør for sentrum, som ligger i gang- og sykkelavstand til svært mange arbeidsplasser, er et viktig tiltak for å styrke kollektivandelen på arbeidsreiser. SJ vil gjenåpne Ranheim stasjon så raskt som mulig etter at krysningsspor ved Leangen stasjon er i drift. Tiltaket er begrunnet ved markedsbehov. Ved Ranheim foregår for tiden betydelig byutvikling, og stadig flere mennesker vil i framtida bo eller jobbe i gang- og sykkelavstand fra stasjonen. I tillegg blir Ranheim start-/endepunkt for en metrobuslinje, og blir med det et viktig kollektivknutepunkt.

Flere og raskere reiser mellom Trondheim og Åre/Stockholm

Dersom opsjon 1-5 utløses, vil SJ sammen med Oppdragsgiver starte en drøfting om at opsjonen justeres i forhold til tid og får et større omfang. Vi ser et betydelig potensial dersom ekstraavgangen kan kjøres helt til det populære skistedet Åre. Delstrekningen Storlien-Åre kjøres da som en satsing av SJ. SJ vil tilpasse togavganger Åre-Stockholm-Åre slik at disse kjøres hele året. Sammen med justerte avgangstider for opsjonen, skapes dermed en kraftig forbedret tidtabell Trondheim-Østersund/Stockholm. Foruten overgangsmuligheten til Stockholm, gir løsningen også andre kundefordeler: Reisetiden forkortes, kundene sparer et bytte og det blir bedre robusthet ved driftsforstyrrelser da det blir en korrespondanse mindre. Løsningen vil dog kreve et ekstra togsett ettermiddag og ingår ikke som en del av pristilbudet. Den ekstra avgangen vil gå daglig og vil muliggjøre et mye mer attraktivt produkt for fritidsreisende, og koble sammen togtilbudet i Norge og SJs landsdekkende svenske togrutenett, hvilket ikke er mulig om opsjonen kjøres kun til/fra Storlien uten vår satsing videre til Åre. Dette er av både regional og nasjonal betydning. Rutetabellen nedenfor viser hvordan det kan gjøres.

	1771	Opsjon/ Fremtid	1773		1772	Fremtid/ Opsjon	1744
Heimdal	07:27	12:30		Stockholm C		07:50	
Trondheim S	07:50	12:50	16:50	ank. Åre tog 80		14:40	
Storlien	09:30	14:30	18:30	avg. Åre		15:30	
ank. Åre		15:10		Storlien	09:36	16:10	18:36
avg Åre tog 85		15:55		Trondheim S	11:09	17:50	20:14
Stockholm C		22:45		Heimdal	11:25	18:10	20:28

Figur: uselektert viser dagens avganger, som vil bli videreført. Oransje viser nye avganger, opsjon. Grønt viser nye avganger som følge av SJs forslag til fremtidig løsning (om opsjonen utløses). Ca. klokkeslett, avhenger av sportilgang. Korrespondanse til/fra Østersund finnes også for togene 1771-1774 via Norrtåg

Knytte sammen Trondheim og Stockholm

Utover det å lage korrespondanse i Åre gjennom opsjon 1-5 og vår satsing, er det SJs ambisjon på sikt å forlenge nattogene til/fra Stockholm C til Trondheim S. Dette krever imidlertid elektrifisering av Meråkerbanen, og er dermed et lengre utviklingsløp. Vi har derfor valgt å ikke legge dette inn i tilbudet.

Direktetog Røros – Trondheim lufthavn Værnes (via Hell) - Storlien

Dersom både opsjon 1-5 Meråkerbanen og opsjonen Røros – Trondheim utløses, vil SJ koble disse sammen til direktetog fra Røros – Storlien via Trondheim lufthavn Værnes, dog via matebussen fra Hell stasjon. Røros er en betydelig turistdestinasjon, og tiltaket kan føre til at noen flere reiser kollektivt til/fra flyplassen. Hvis direktetog ikke skulle passe, har kundene en rekke andre reisemuligheter via bytte i Trondheim S.

Samordning av rutetilbudet med busstilbud

For å unngå parallellkjøring og skape sømløse koblinger mellom buss og tog, som igjen vil føre til flere og fornøyde reisende, vil vi gjennom avtaleperioden styrke samordningen av togtilbud og øvrig kollektivtrafikk langs Trønderbanen og Meråkerbanen gjennom et tett rutesamarbeid med fylkeskommunen, administrasjonsselskapet AtB AS og kollektivtransportaktører

Bedre samordning mellom tog og buss i Trondheim

Tog er en viktig del av transporttilbudet regionalt i Trøndelag, men har i dag en mer beskjeden rolle internt i byområdet i og rundt Trondheim. Markedspotensialet ved å utvikle togtilbudet i samspill med øvrig kollektivtrafikk vurderes som betydelig.

Den nylig inngåtte byvekstavtalen for Trondheimsområdet legger opp til at metrolinjene 1-2-3 blir ryggraden i busstilbudet i Trondheim, med kapasitetssterkt materiell, høy framføringshastighet i bygatene og høy miljøstandard. Rutetilbudet i Trondheim gjennomgår nå fullstendig fornyelse, Staten har forpliktet seg til å dekke inntil 50 % av investeringskostnadene til metabussen. For at tog skal ta en større rolle i kollektivtrafikken i Trondheim, tilsvarende situasjonen i andre norske storbyer, vil SJ fokusere på hvordan togtilbudet kan knyttes tettere til metrolinjene og det øvrige kollektivtilbudet. Frekvensøkning på Trønderbanen er et viktig tiltak for å redusere byttetiden i knutepunktene, og gjøre kombinasjonsreiser til et mer relevant alternativ. Knutepunktene Ranheim (ved gjenåpning), Strindheim (Leangen), Trondheim S og Heimdal har virkelig potensial for å bli tunge knutepunkter mellom tog og buss, og SJ jobber sammen med AtB for å legge forholdene godt til rette. Som et minimum må ruteinformasjonen vise korresponderende tilbud, og korresponderende kollektivtilbud ved avtalte omstigningspunkter skal annonseres over høytalere. Trafikkledelsen hos korresponderende selskap varsles når forsinkelser og avvik oppstår, for å sikre god informasjon og avbøtende tiltak til kundene.

Tilpassede tiltak i knutepunktene Stjørdal og Steinkjer

Vi har identifisert Stjørdal som et sted der samordningen mellom tog og buss kan forbedres. Forbedringspotensialet er knyttet til at flere busslinjer ser ut til å være planlagt i korrespondanse med bussene fra Trondheim, ikke tog. Det oppstår dermed parallellkjøring med tog og buss, noe vi mener er dårlig utnyttelse av ressursene da det foreligger et betydelig potensial for å tilby kundene et utvidet og mer fleksibelt rutetilbud. Gjennom å jobbe for bedre ruteplanlegging og tilrettelegging av tilbudet, mener vi tog kan være en sentral del av trafikktilbudet mellom Stjørdal og Trondheim.

UB
LW

I Steinkjer mener vi bybussene og linjen Steinkjer – Namsos – Rørvik gir viktige korrespondanser. Timesavganger på Trønderbanen, som potensielt kan utvides til halvtimesavganger som forklart, gjør at én buss kan mate passasjerer til både ankomst og avgang med toget. Vi vil videreføre denne løsningen som vi mener fungerer godt, men vi mener også at tilbudet bør formidles til kundene gjennom bedre utforming og informasjonstiltak på stasjonen.

Bedre rollefordeling mellom tog og regionale busslinjer sør for Trondheim

Sør for Trondheim kjøres det flere busslinjer parallelt med togtilbudet, eksempelvis linje 340 til Røros og linje 480 til Oppdal. Toget har tidvis mye ledig kapasitet i dette området, som det vil være i alles interesse å utnytte bedre. Spesielt for kundene er parallellkjøring uheldig, da de i motsatt tilfelle ville hatt et mer utfyllende rutetilbud. Vi vil raskest mulig etter kontraktsinngåelse jobbe sammen med AtB for å utnytte buss- og togressursene bedre, og unngå unødige parallellkjøring mellom tog og buss.

Rute-, takst- og billettsamarbeid med AtB

Bedre samordning mellom togtilbud og lokal kollektivtrafikk avhenger av godt samarbeid med AtB. AtB har nylig fått utvidet sitt ansvar til å gjelde kollektivtrafikk med buss, båt, ferge og trikk i hele Trøndelag. SJs rolle vil være detaljert tilbudsutforming og lokalt samarbeid. Vi vil bidra med vår kunnskap når vi blir spurt om råd vedrørende infrastruktur, og samlede mobilitetsløsninger som indirekte angår togoperatøren. Vi har gjennomført møter med AtB i Trondheim, og har mottatt støtte for innholdet i satsingene våre og rammen for det videre samarbeidet. Vi er derfor optimistiske med hensyn til å utvikle denne relasjonen til å bli et tett og langvarig samarbeid om et bedre samlet kollektivtilbud der kunden er i fokus.

Et tidligere begrenset billettsamarbeid med AtB har kun omfattet utvalgte billettprodukter, og vært begrenset til Trondheim by. Med inngåelsen av en mer omfattende avtale om rute-, takst- og billettsamarbeid mellom fylkeskommunene og AtB, med oppstart juni 2020, vil tilbudet til kundene forbedres. Periodebilletter for sone A kan brukes om hverandre på tog og buss, og kundene kan også kjøpe et sonetillegg for lengre reiser. Det er også lagt inn i avtalen at reisende innen Trondheimregionen kan benytte seg av Dovrebanens og Nordlandsbanen tog, dersom det er ledig kapasitet. Endringene i avtalen vil også føre til lavere priser på gjennomgående reiser. Vi stiller oss positive til avtalen, og har som forklart allerede vært i samtaler med AtB knyttet til hvordan vårt interne samarbeid bør utformes i lys av den nye avtalen. I tillegg vil det for andre billetter enn periodekort være mulig å kjøpe én billett for hele reisen gjennom Entur. Vi har inngått en intensjonsavtale med Entur, og vil samarbeide om billettløsninger som videre bedrer reiseopplevelsen for kundene utover det som er avtalefestet i AtB-avtalen.

Samordning med bestillingstransport

Nord-Trøndelag har mye spredt bosetting, og har i stor grad satset på lokal kollektivbetjening gjennom bestillingstransport. Tilbringertransport til Åsen, Røra og Steinkjer stasjon er alle aktuelle for videre reise med tog. Vi støtter at disse forbindelsene videreføres, med potensiale for utvidelse på sikt.

Sømløse reiser

Sømløse reiser som på en enkel og effektiv måte knytter sammen ulike transporttyper, er en viktig faktor for å få flere kunder til å velge tog. For å tilby en mest mulig sømløs reise er det svært viktig å etablere et tett samarbeid med relevante kollektivtrafikksselskap for å koordinere det totale kollektivtilbudet, spesielt samspillet mellom buss og tog. God integrasjon i form av sømløse reiser på tvers handler også om å utvide togets omland, ved at passasjerer som bor i togets nedslagsområde, men ikke i gangavstand til stasjonen, kan benytte matebuss, sykkel eller bil til stasjonen. Dermed gjør vi til et reelt alternativ for langt flere, og bussene kan til en viss grad omprioriteres til å styrke busstilbudet der potensialet er størst.

Vi har sammen med AtB diskutert muligheter til å selge deres billetter i våre kanaler, utover det som er avtalefestet, samt å dele informasjon og vi skal jobbe for å konkretisere en avtale frem mot trafikkstart. Vi har positive erfaringer med salg av liknende billetter fra Sverige [redacted] der vi sammen med [redacted]

Sømløse reiser forutsetter mer enn digital integrasjon. [redacted]

[redacted] For mer detaljer se kapittel nedenfor som omhandler videreutvikling av produktutviklingsplanen.

Videreutvikling av konsept, serverings- og servicetilbud

Vi vil sørge for at reisende opplever et kvalitetsprodukt både før, under og etter reisen. Tiltakene vi presenterer sikrer tydelige konsepter, god service, enkel billettstruktur og et helt nytt matkonsept [redacted]

[redacted] Våre forbedringer bidrar til økt kundetilfredshet og flere reisende.

[redacted] Våre tiltak for konsept, serverings- og servicetilbud for regiontog bygger på omfattende analyser av egne og Oppdragsgivers kundeundersøkelser, og er sammenstilt i tabellen under. I påfølgende kapitler utdyper vi utvalgte satsinger for konsept, service-, serverings- og billetttilbud vi særlig mener vil heve reiseopplevelsen.

Vårt serveringstilbud

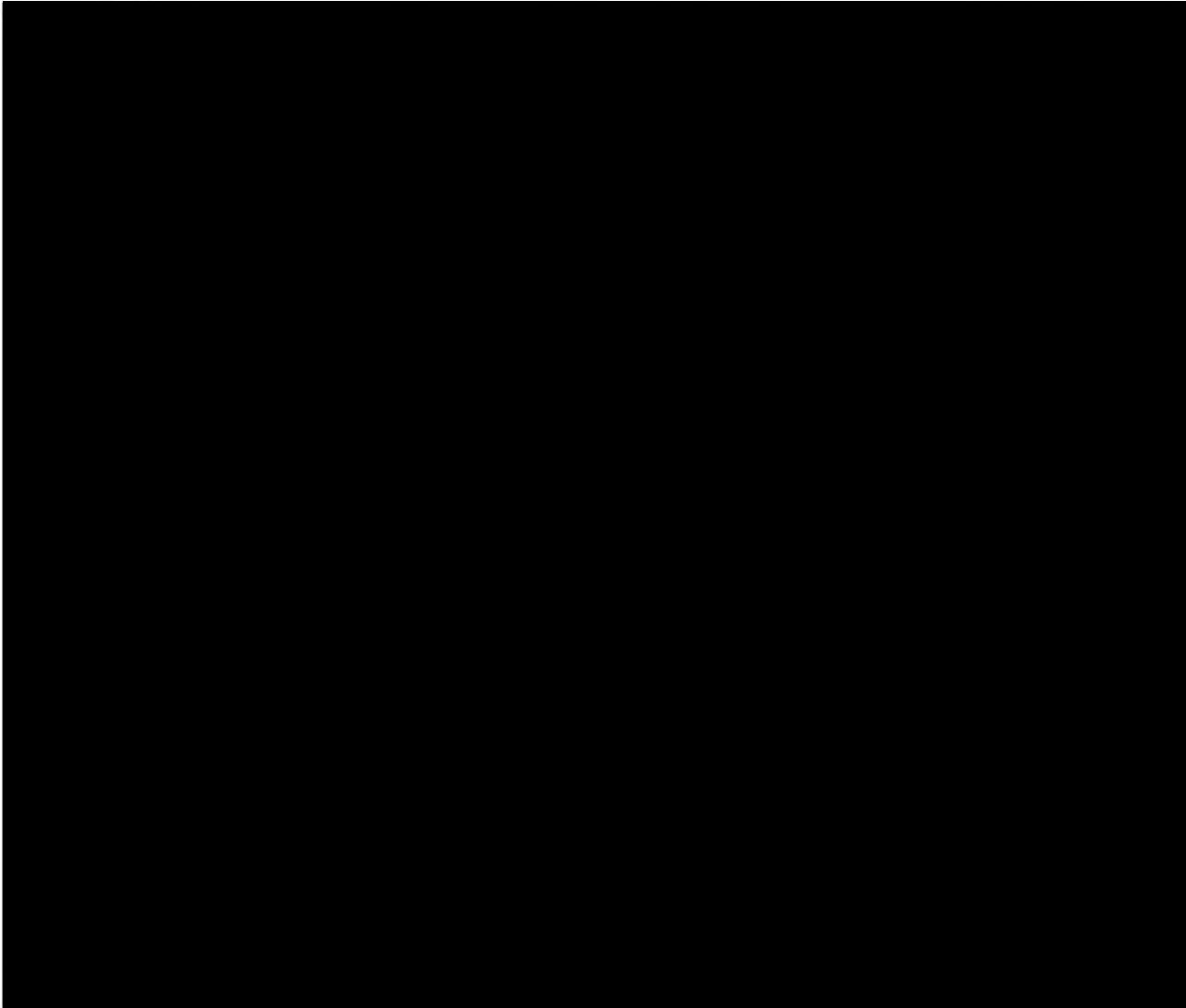
Fra trafikkstart vil vi innføre et helt nytt, moderne og fristende matkonsept på Trønderbanen og Meråkerbanen. [redacted]

LB
LW



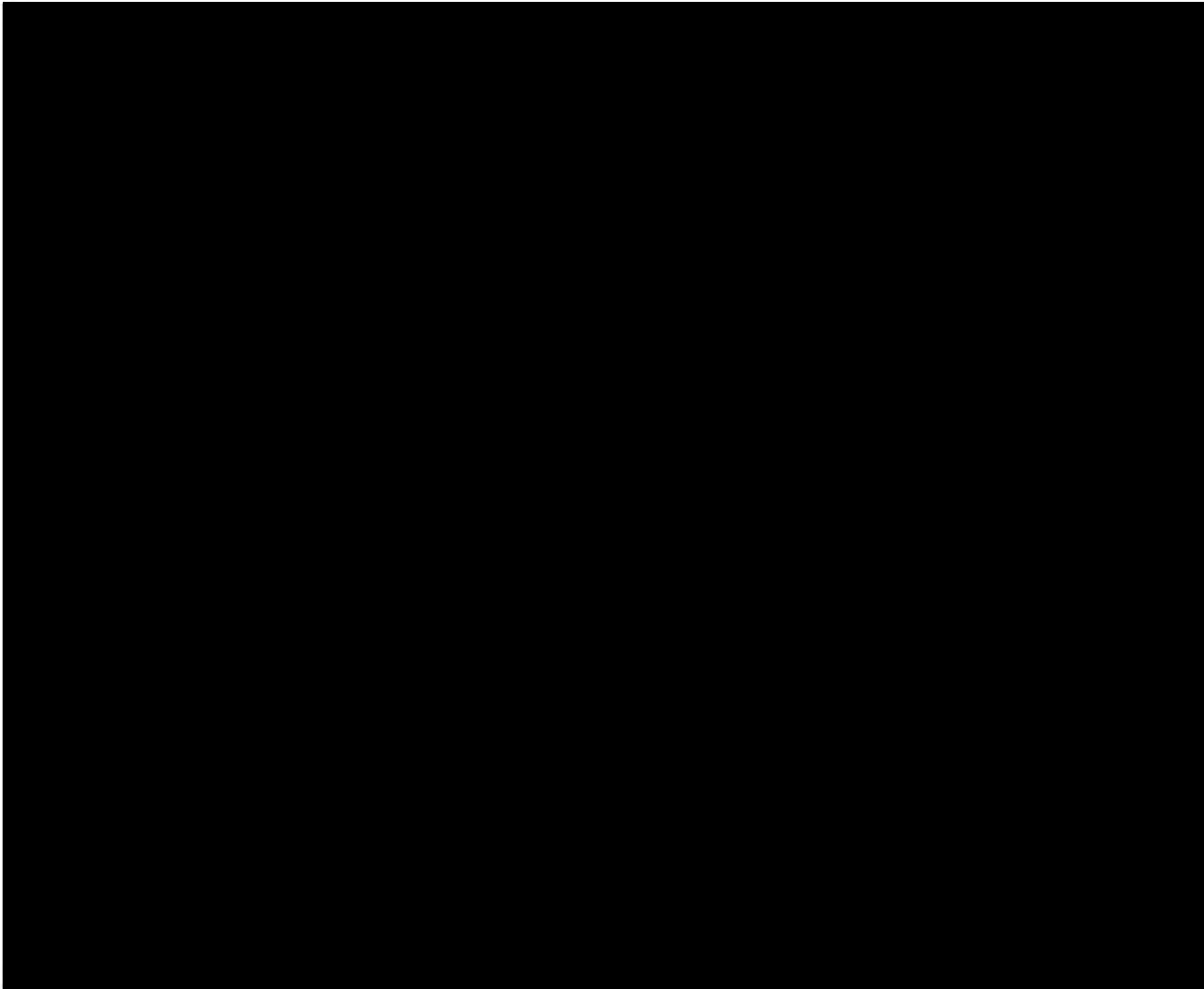
Vårt servicetilbud

Profesjonell ombordservice er avgjørende for en positiv reiseopplevelse og for at vi som operatør skal kunne bygge en langsiktig relasjon med eksisterende så vel som nye kunder. SJs ombordpersonal er opplært til å være synlige, å se og forstå hver enkelt kundes behov. Vi ble høsten 2017 anerkjente for vår kundeservice da vi i «Instituttet för Kvalitetsutvecklings återföringsrapport (SIQ)» oppnådde karakteren «Excellence 5 stjerner».



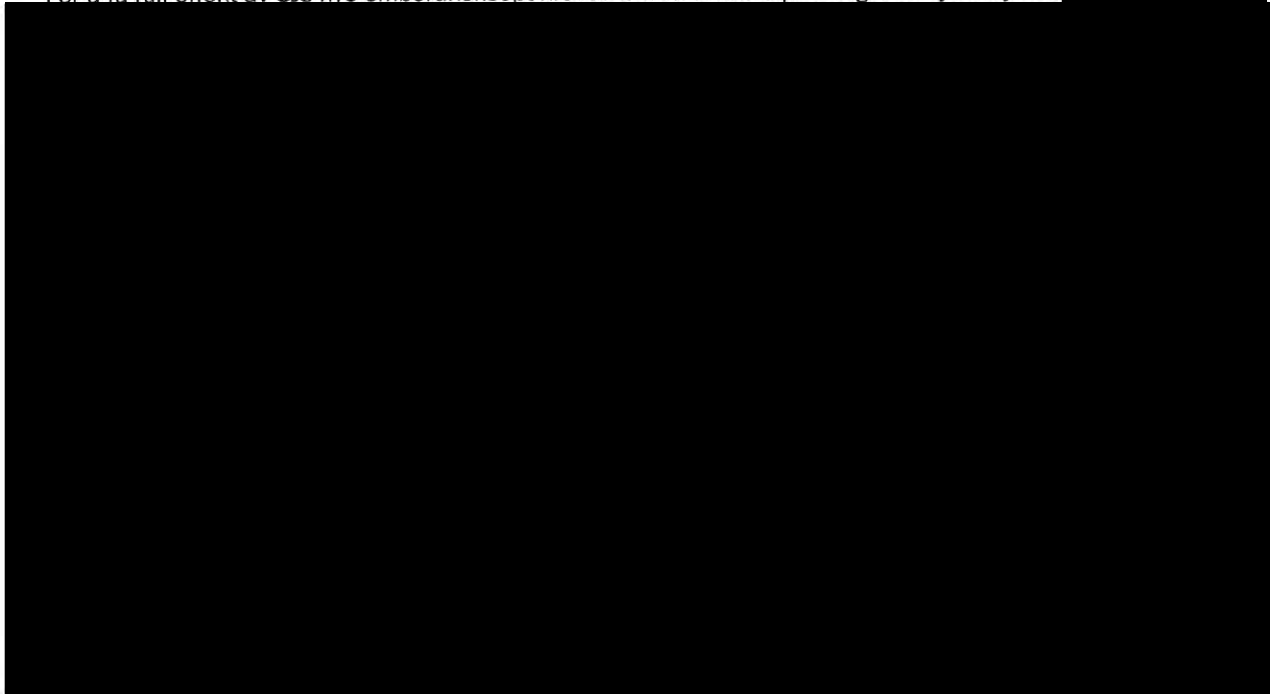
Vårt billetttilbud





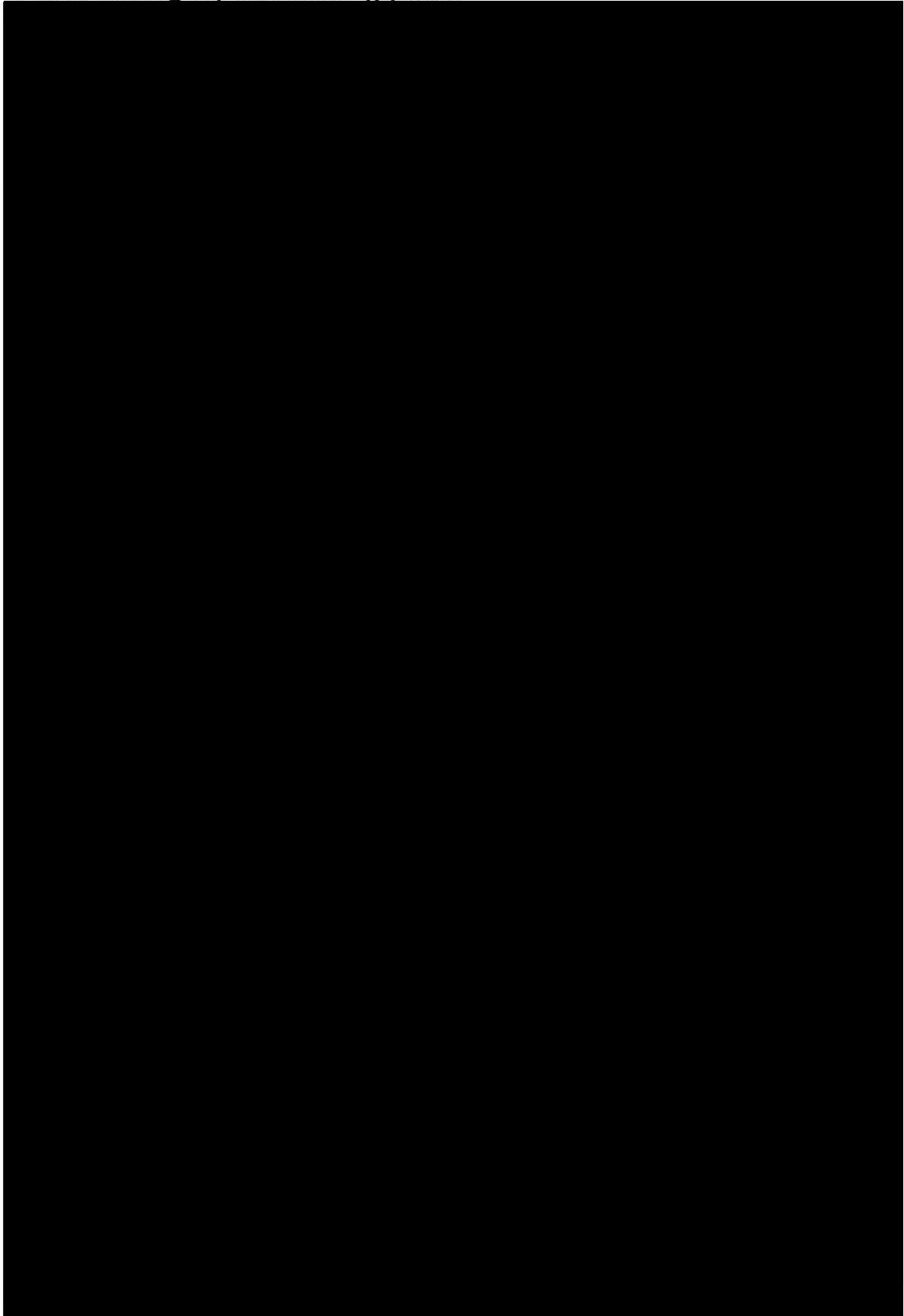
Tilpasninger av kjøretøy

For å få full effekt av SJs nye ombordkonsept kreves det en rekke tilpasninger av kjøretøyene.



UB
LMM

Videreutvikling av produktutviklingsplanen



Organisatorisk læring og kontinuerlig forbedring

I tabellen nedenfor beskrives evalueringsmetodene for å identifisere mer omfattende og innovative forbedringer.

SJ arbeider med systematiske forbedringer gjennom medarbeidernes delaktighet og med støtte av vår egen forbedringsmodell som bygger på PDCA (Plan, Do, Check, Act). Det innebærer at vi ut fra oppsatte mål løpende analyserer resultater, avvik og deres rotårsaker, og gjennomfører forbedringsaktiviteter samt følger opp effekten av disse. Forbedringsmodellen benyttes både i den daglige styringen for å redusere antall avvik, i våre interne forbedringsgrupper og i samarbeidet med våre partnere og leverandører.

A 5.4.3 Markedsplan Trønderbanen og Meråkerbanen

Innledning

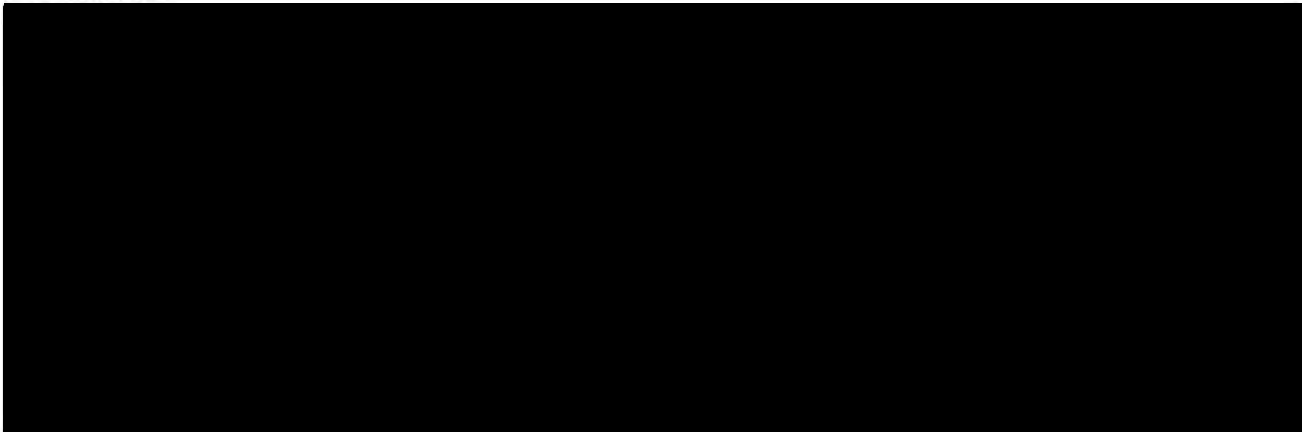
Med nærmere 1,4 millioner reisende i 2017 har Trønderbanen en viktig rolle i Trondheimsregionen, særlig nord for Trondheim, der veksten i antall reisende har vært hele 28% de siste tre årene, blant annet pga. takstsamarbeidet med AtB. Trønderbanen har likevel et stort utviklingspotensial og vil kunne ta økte markedsandeler for arbeidsreiser, ved innføring av et mer høyfrekvent togtilbud basert på stive ruter. Trønderbanen er en typisk pendlerbane med ~70% pendlere og kapasitetsutfordringer i rushtid, men et gjennomsnittsbelegg på kun 26%. 90% av reisene med Trønderbanen skjer nord for Trondheim.

Trønderbanen og Meråkerbanen går gjennom flere av kommunene i området som kalles Værnes-regionen. Regionen har sitt navn etter Trondheim lufthavn, Værnes, som ligger ca. 40 minutter fra Trondheim Sentralstasjon. Innbyggertallet i Værnes-regionen er i dag ca. 50 000. Mange av regionens innbyggere pendler til Trondheim for å arbeide. Meråkerbanen gir forbindelse til Sverige, inklusiv Östersund og skidestinasjonen Åre. 80% av reisene går til/fra Sverige. Meråkerbanen hadde kun 17% gjennomsnittsbelegg i 2017 og har hatt en nedgang i antall reiser de siste årene. Meråker alpinsenter ligger nær Meråkerbanen og er til tross for sin relativt beskjedne størrelse, et populært skiutfartssted. På Meråker alpinsenter sin hjemmeside kan man bestille transport til anlegget fra togstasjonen. Meråker er også et veldig populært sted for kiting.

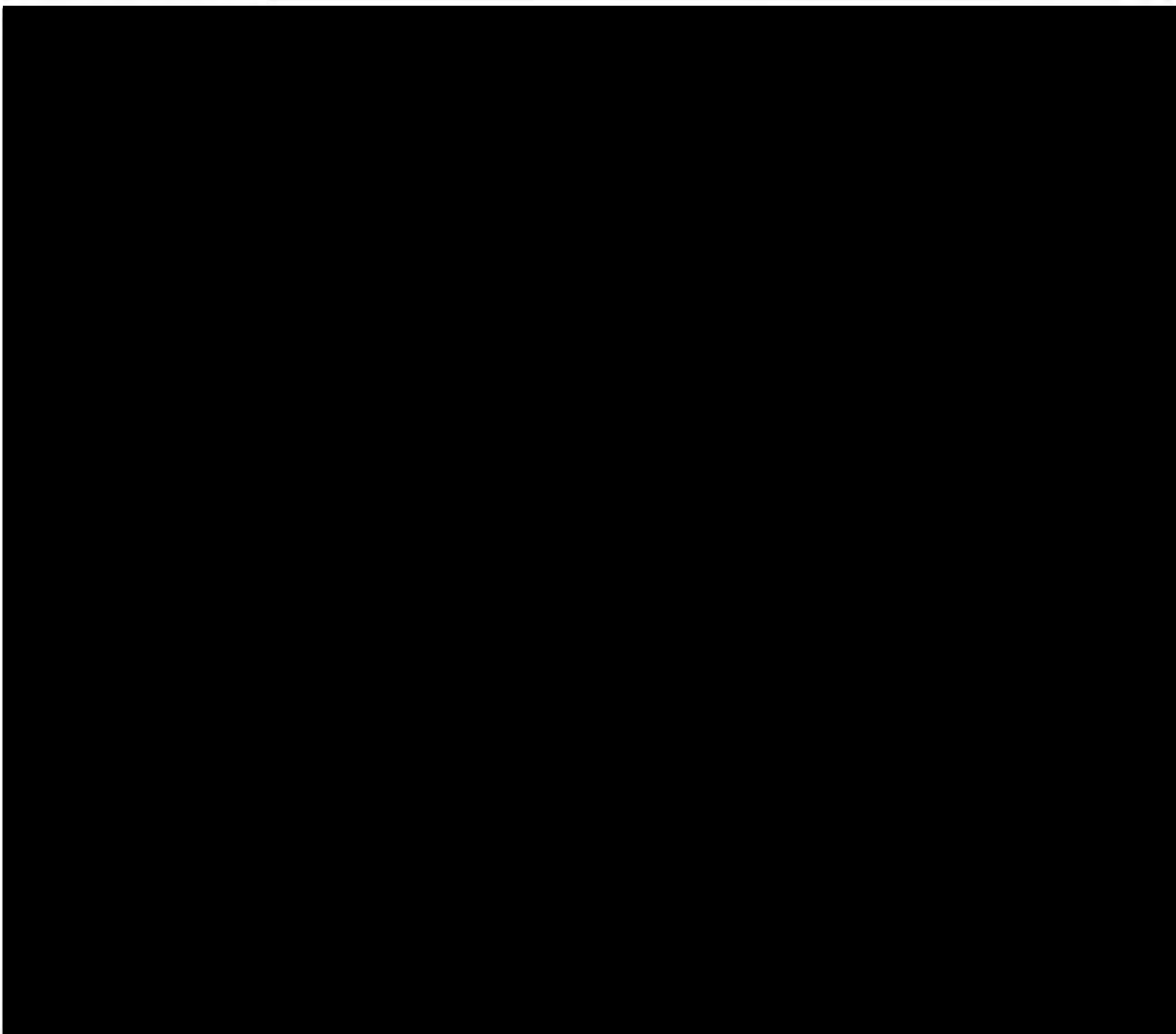
UB
LW

Punktlighet, lojalitetsprogram, komfortorientert tilbud, nytt serveringskonsept og fremtidsrettet service vil alle være fordeler som bør kommuniseres for Trønderbanen og Meråkerbanen. I vår analyse av dagens markedsføring kan vi ikke se at disse fordelene kommuniseres i høy grad. Det benyttes heller ikke personlig kommunikasjon til ulike segmenter som f.eks. forretningsreisende. Det finnes heller ikke noen form for lojalitetsprogram for togreisende og våre undersøkelser viser at dette er noe kundene etterspør.

SJs tiltak



Tabellen nedenfor oppsummerer våre viktigste tiltak i avtaleperioden. I den etterfølgende teksten beskrives tiltakene mer utførlig.



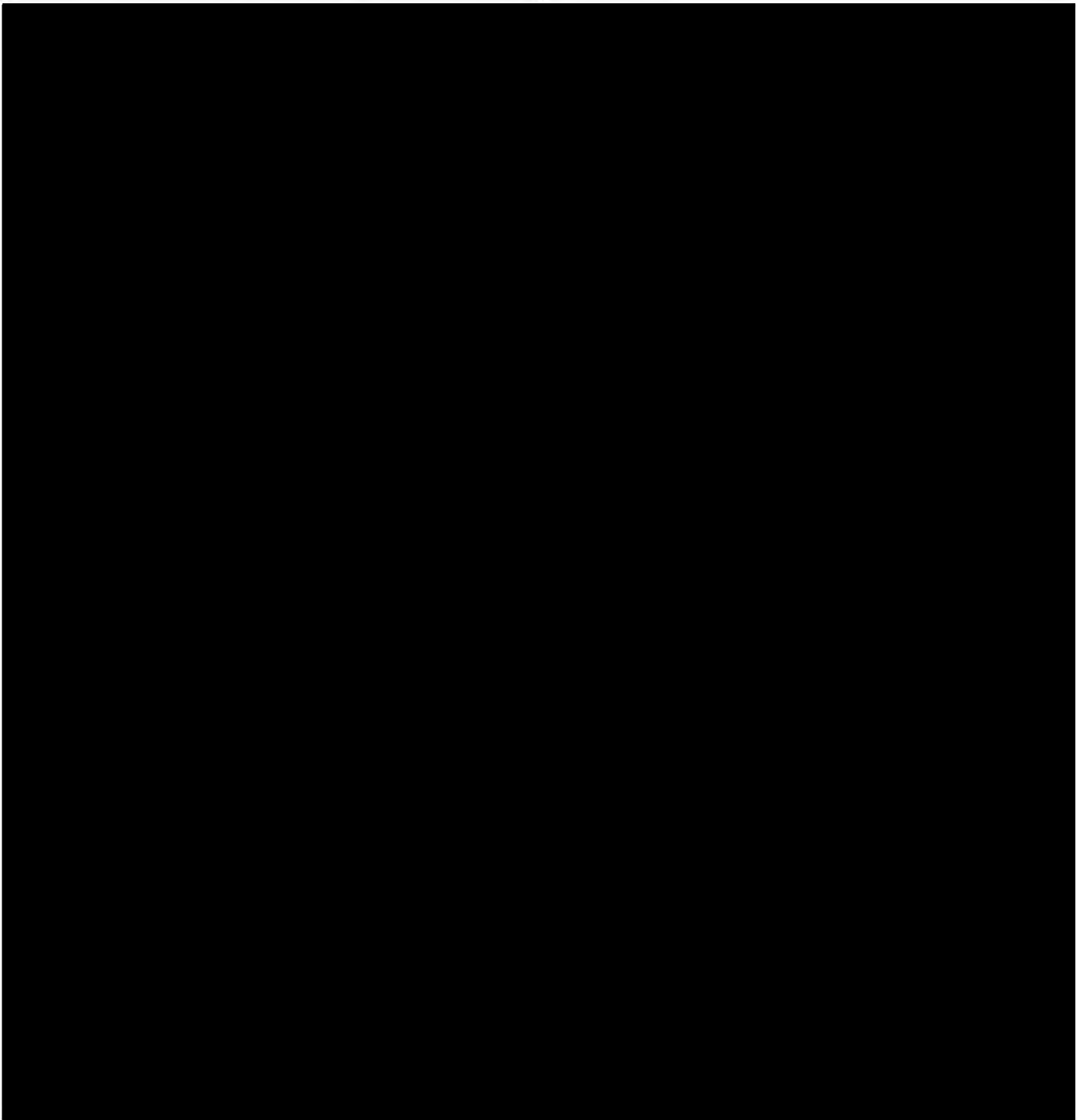
Markedstiltak for å tiltrekke flere kunder

For å lykkes med ambisjonen om å oppnå flere og mer fornøyde reisende med Rørosbanen

Videre har vi gode erfaringer med

Vi ser et stort potensial ved å skape en større grad av attraktivitet for Meråkerbanen gjennom å markedsføre de attraksjoner som finnes langs banen. Meråker alpingsenter ligger langs banen og har 13 ulike nedfarter med ulike vanskelighetsgrader. Vi ønsker å samarbeide for pakketilbud hvor tog, buss og evt. losji er inkludert. Åre er et populært reisemål både sommer og vinter og er flere ganger utpekt til et av verdens beste skianlegg. I januar hvert år arrangeres «Skiweek» som er svært populært for studenter fra Trondheim og der de fleste benytter seg av tog for å reise til Sverige. SJ har allerede et samarbeid med SkiStar samt Destinasjon Åre og vi kommer til å markedsføre oss i hverandres kanaler.

utviklingen og tilpasse markedsføringen deretter. Vi har utarbeidet følgende forslag til årsplan med markedsaktiviteter for trafikkstart og første år etter trafikkovertagelse. [REDACTED]



Kommunikasjonskanaler for kunder og foreninger

Vi skal være tilgjengelig for kunden med pålitelig reiseinformasjon, engasjerende markeds kampanjer, relevante tilbud og servicerettet kundehjelp, i deres foretrukne kanaler. [REDACTED]



Erfaringer fra andre oppdrag har lært oss viktigheten av å ha møter for å håndtere innspill og informasjon fra [REDACTED]

LB
LH

Samhandle med interessenter

Vi skal jobbe for at flere reisende ønsker å benytte seg av Trønderbanen og Meråkerbanen i stedet for bil når de skal reise i regionen. For å tilby et attraktivt togtilbud som kundene våre ønsker seg, skal vi jobbe sammen med interessenter for å møte de ulike kundegruppenes ønsker og behov. Vi har gjennom vår interessentanalyse identifisert de primære interessentene for Trønderbanen og Meråkerbanen, som vi anser vil påvirke våre, og oppdragsgivers, muligheter til å nå målet om flere og mer fornøyde reisende.

Mål og effekter

Markedsplanen for Trønderbanen og Meråkerbanen gjenspeiler innsikt vi har om kundenes behov og ønsker. Tiltakene vi iverksetter vil forsterke den positive passasjerutviklingen på banene, og sørge for flere og fornøyde reisende på for Trønderbanen og Meråkerbanen fremover.

Mer fornøyde kunder

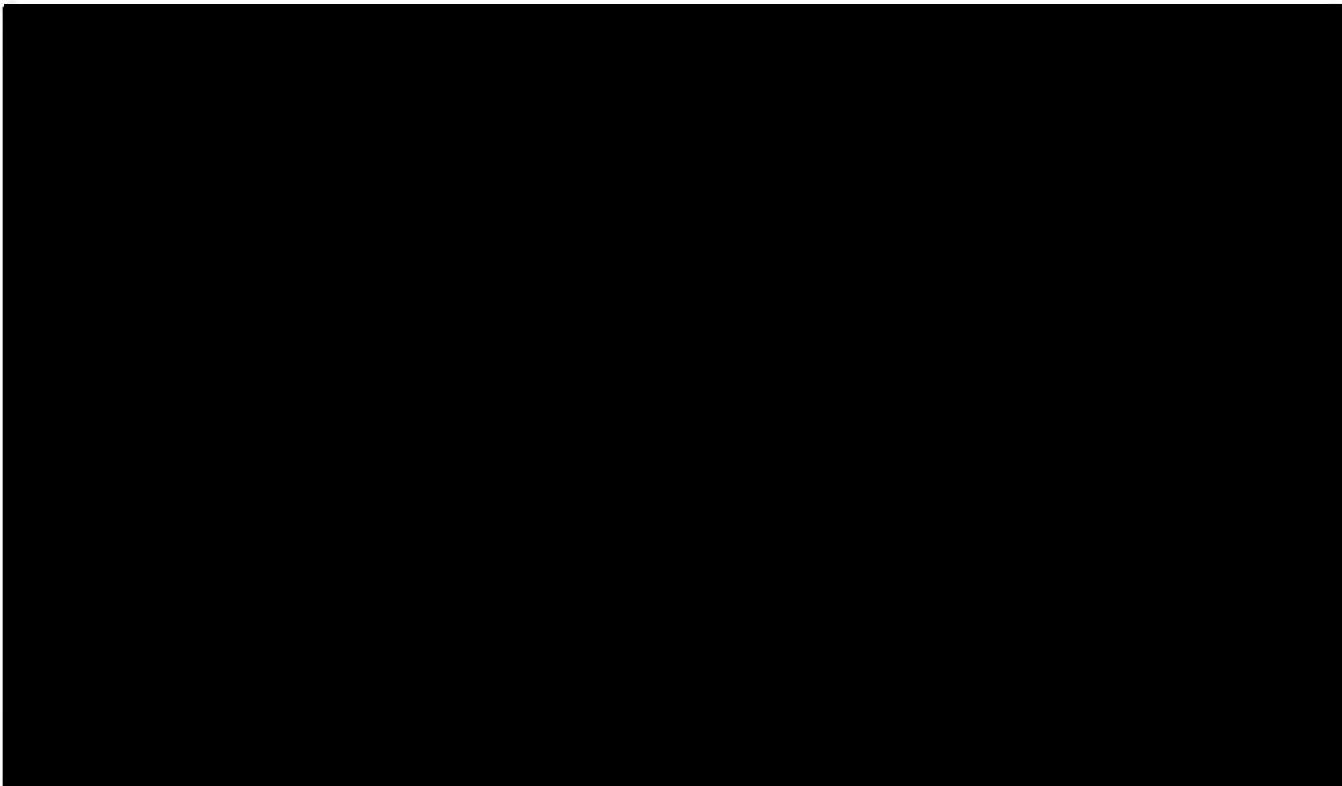
Våre tiltak for å øke kundetilfredsheten sammenfattes i tabell i kapittel «SJs tiltak» der tiltakene under «Kommunikasjonskanaler for kunder og foreninger» fremst styrer mot mer fornøyde kunder. Satsninger innenfor dette området forventes å bidra til følgende målutvikling:

Mål og nøkkeltall	(2017/2018)	2021	2026	2030	Eier av nøkkeltall*
Kundetilfredshet Trønderbanen	(81)	85	88	89	Sjef Kundeopplevelse og merkevare
Kundetilfredshet Meråkerbanen	(76)	84	91	94	Sjef Kundeopplevelse og merkevare

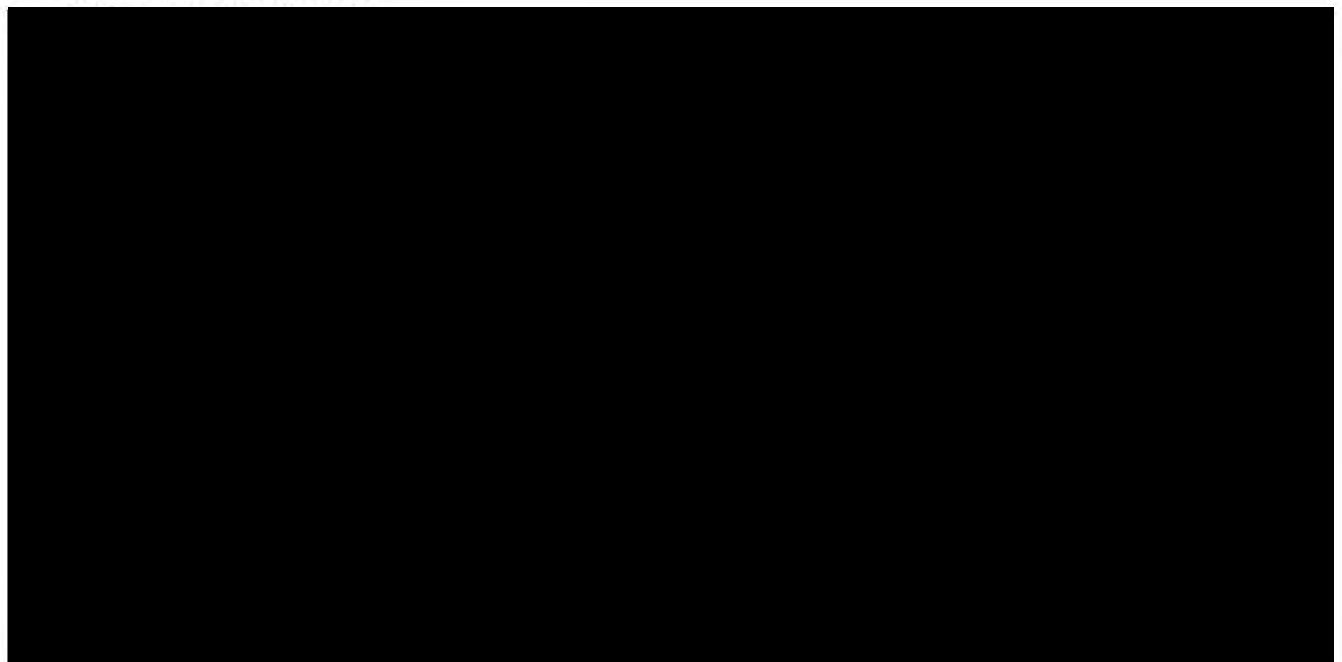
*Måloppfyllelsen følges opp månedlig av eieren av nøkkeltallet; hvis ansvar er a male, følge opp og initiere forbedringstiltak.

Markedsvurderinger og utvikling i antall reisende

Vi vurderer at med våre tiltak og under de gjeldende forhold vil vi oppnå en trafikkvekst på henholdsvis 47% (48% Trønderbanen, 38% Meråkerbanen) innen utgangen av 2030.

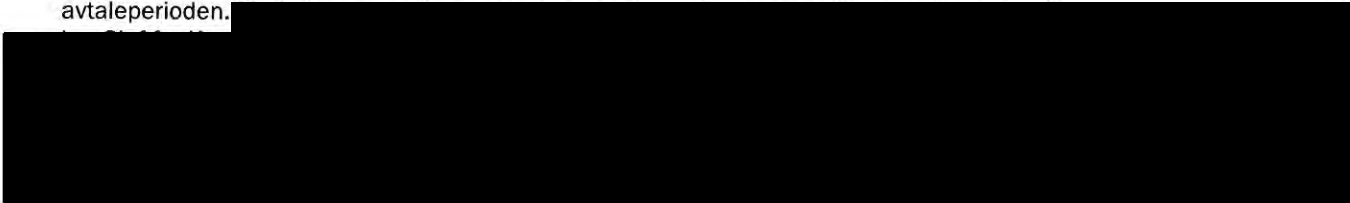


Økonomiske konsekvenser



Videreutvikling av markedsplanen

For å kvalitetssikre og oppdatere markedsplanen under kontraktperioden, vil vi kontinuerlig evaluere og måle markedsarbeidet. Dette sikrer at vi baserer oss på kundeinnsikt og at vi følger utviklingen i avtaleperioden.



SJ arbeider med systematiske forbedringer gjennom medarbeidernes delaktighet og med støtte av vår egen forbedringsmodell som bygger på PDCA (Plan, Do, Check, Act). Det innebærer at vi ut fra oppsatte mål løpende analyserer resultater, avvik og deres rotårsaker, og gjennomfører forbedringsaktiviteter samt følger opp effekten av disse. Forbedringsmodellen benyttes både i den daglige styringen for å redusere antall avvik, i våre interne forbedringsgrupper og i samarbeidet med våre partnere og leverandører.

A 5.4.4 Profilprogram Trønderbanen og Meråkerbanen

Et profilprogram og en grafisk profil er avgjørende for å kunne kommunisere enhetlig og bygge en sterk merkevare. Vi anser det derfor som viktig å gi banene i pakke 2 Nord en ny og enkelt gjenkjennelig identitet slik at kundene anerkjenner at SJ vil tilføre noe nytt på strekningene. Vårt profilprogram vil legge føringer for omprofilering av eksisterende tog, eksteriør og interiør, nye uniformer samt alle grafiske og digitale flater. SJs salgs- og distribusjonskanaler lanseres med en ny profil og vil overfor de reisende bygge opp under forventningene om endring. Profilprogrammet er utviklet ut ifra vår kunnskap om de reisende, lokale trender på strekningene, generelle trender, innsikt i hva som anses som et velfungerende profilprogram og ikke minst med tanke på Jernbanedirektoratets og våre overordnede mål for strekningen og oppdraget. Basert på linjenes og pakkens geografiske posisjon har vi valgt å kalle strekningen for Nord. Det diamantformede kvadratet er hentet fra tanken om at det danner en kobling mellom de syv banene, et midtpunkt mellom disse og et midtpunkt i Norge. Farger som er brukt er inspirert av omgivelsene som preger områdene og at disse skal være enkelt gjenkjennelig for de reisende.

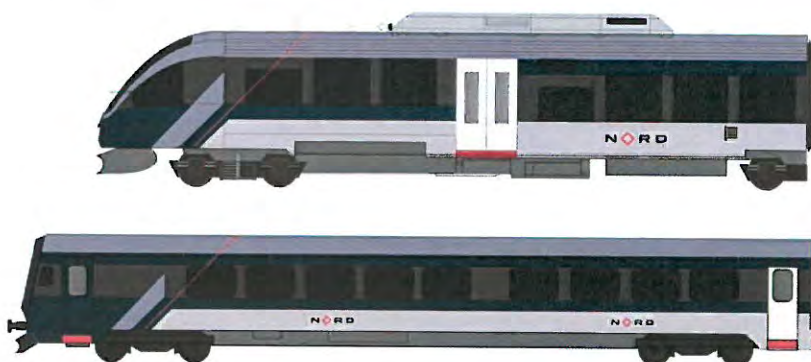
For å gi oss innsikt og kunnskap om de enkelte strekningene og områdene rundt har vi i samarbeid med et analysebyrå gjennomført kundeundersøkelser om holdninger og forventninger knyttet til en ny operatør for strekningene. Resultatene, i kombinasjon med egen reisevirksomhet på strekningen, har gitt oss forståelse og kunnskap om hva som kjennetegner lokale og regionale inntrykk. Videre har vi kartlagt og evaluert eksisterende profilprogram og kombinert dette med erfaring om hva som skaper et profilprogram som en del av en merkevare. Vårt profilprogram signaliserer at vi ønsker å ta en ny posisjon i markedet i forhold til dagens operatør. En posisjon som fra et kundeperspektiv vil vi fremstå som en tydelig avsender av tjenesten og hva kundene kan forvente av produkter og tjenester. Å skape riktige forventninger om togtilbudet hos kunden er en viktig del i vårt merkevarearbeid.





Implementeringsplan for profilprogrammet

Fra trafikkstart vil nytt profilprogram implementeres på produkter som kaffekopper, frokostbokser, menyer, antimakassar osv. Umiddelbart etter tildeling begynner planlegging og senere gjennomføring av den delen av profilprogrammet som omfatter oppdatering av kjøretøy, eksteriør og interiør. Omprofilering vil hensynta regler for TSI PRM og universell utforming. Implementeringsplanen baseres på at naturlige driftspauser utnyttes så lenge som mulig. Nedenfor følger en tidsplan for hvordan profilprogrammet skal innføres på togmateriell.



Nord vil folieres på sidene av toget for å skape en moderne og positiv følelse. For å gjøre det enkelt å identifisere togoperatøren vil vi sammen med Nord plassere SJs logo på sidene av toget på en måte som gjør det enkelt å bytte ut ved behov.

Aktivitet	2020 Uke												Kommentar
	Raumabanen/Meråkerbanen/Trønderbanen/Rørosbanen/Saltenpendelen												
	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	
Type 92													
Togsett 1-13	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	Utføres tirsdag-torsdag på Marienborg, ca 2 døgn per togsett.
Type 93													
Togsett 1-13	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	Utføres tirsdag-torsdag på Marienborg, ca 2 døgn per togsett.



Personalets uniformer tar utgangspunkt i dagens SJ-uniform. Et tydelig navneskilt, som også viser hvilke språk personalet snakker, vil høre til uniformen. Antimakassarene blir byttet og tilpasset Premium og Økonomi.

For å skape en eksklusiv atmosfære i Premium bruker vi litt andre farger av fargeskalaen.

Vi har en rekke ulike måter å nå kundene på. Eksempelvis automatisk utsendelse basert på kundeadfærd, nyhetsbrev med målrettede tilbud og informasjon samt en «velkommen om bord»-melding dagen før reisen. Alle budskapene er tilpasset den nye profilen for å skape gjenkjennelse hos mottageren.



Visuelt uttrykk for reklamer for vårt lojalitetsprogram SJ Prio, som er et tilbud til alle våre kunder.



Bildetemaet skal kommunisere destinasjoner, steder og mennesker på reisefot.

Lokal tilhørighet og gjenkjennelse

Med utgangspunkt i navnet Nord skapes det en unik identitet. Hver bane vil i tillegg få en egen identitet basert på hovedmerket Nord. Dermed skapes en lokal tilhørighet og et unikt profilprogram for hver av banestrekningene. Alle banestrekninger får da et helhetlig uttrykk, samtidig som profilprogrammet tilpasses lokalt ved bruk av ulike farger, samtidig vil togene kunne brukes på tvers av strekningene uavhengig av profilering og foliering.

LB
WAV



A 5.1.7 Distribusjonsstrategi Dovrebanen og Raumabanen

Innledning

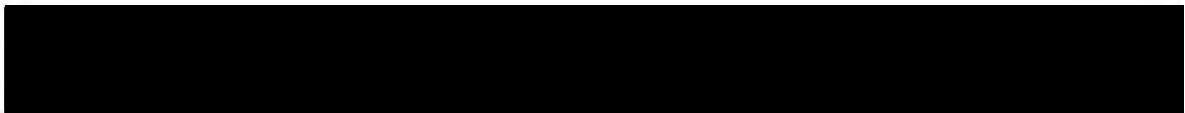
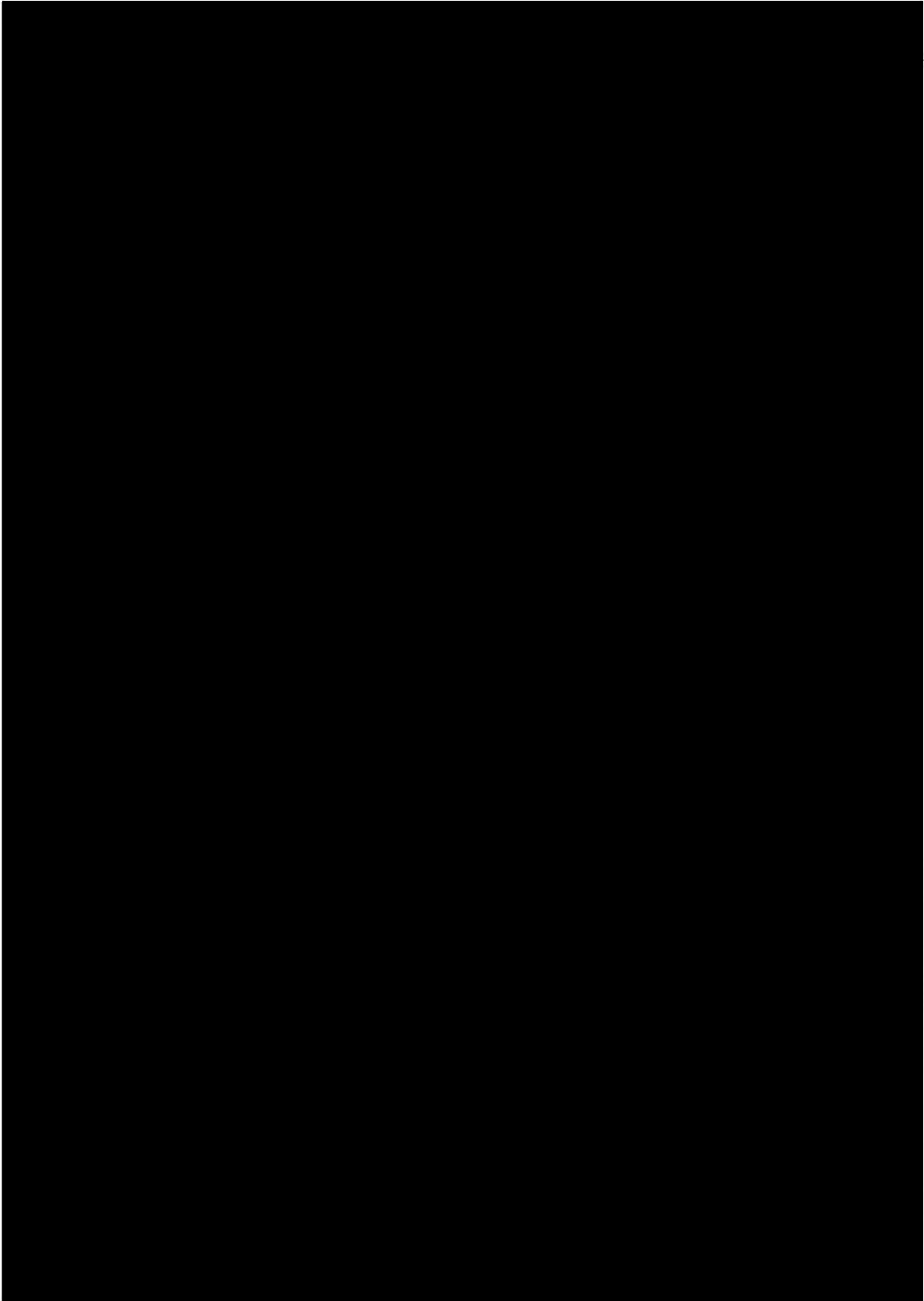
Det skal være enkelt for reisende med Dovrebanen og Raumabanen å kjøpe, motta og validere sine billetter.

Jernbanesektorens handlingsprogram 2018-2029 blir det løftet frem viktige virkemidler for å øke enkeltheten av billettkjøp på tvers av regioner og forskjellige mobilitetsaktører. Dette involverer blant annet utvikling av løsninger i regi av Entur for å muliggjøre digitale salg av billetter, og oppdatert trafikk- og reiseinformasjon på tvers av kollektivøkosystemet.

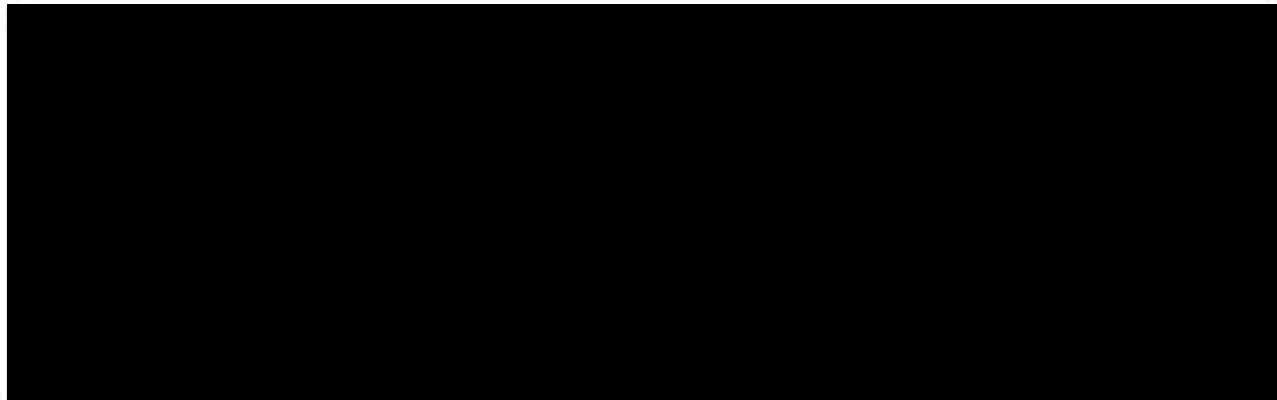
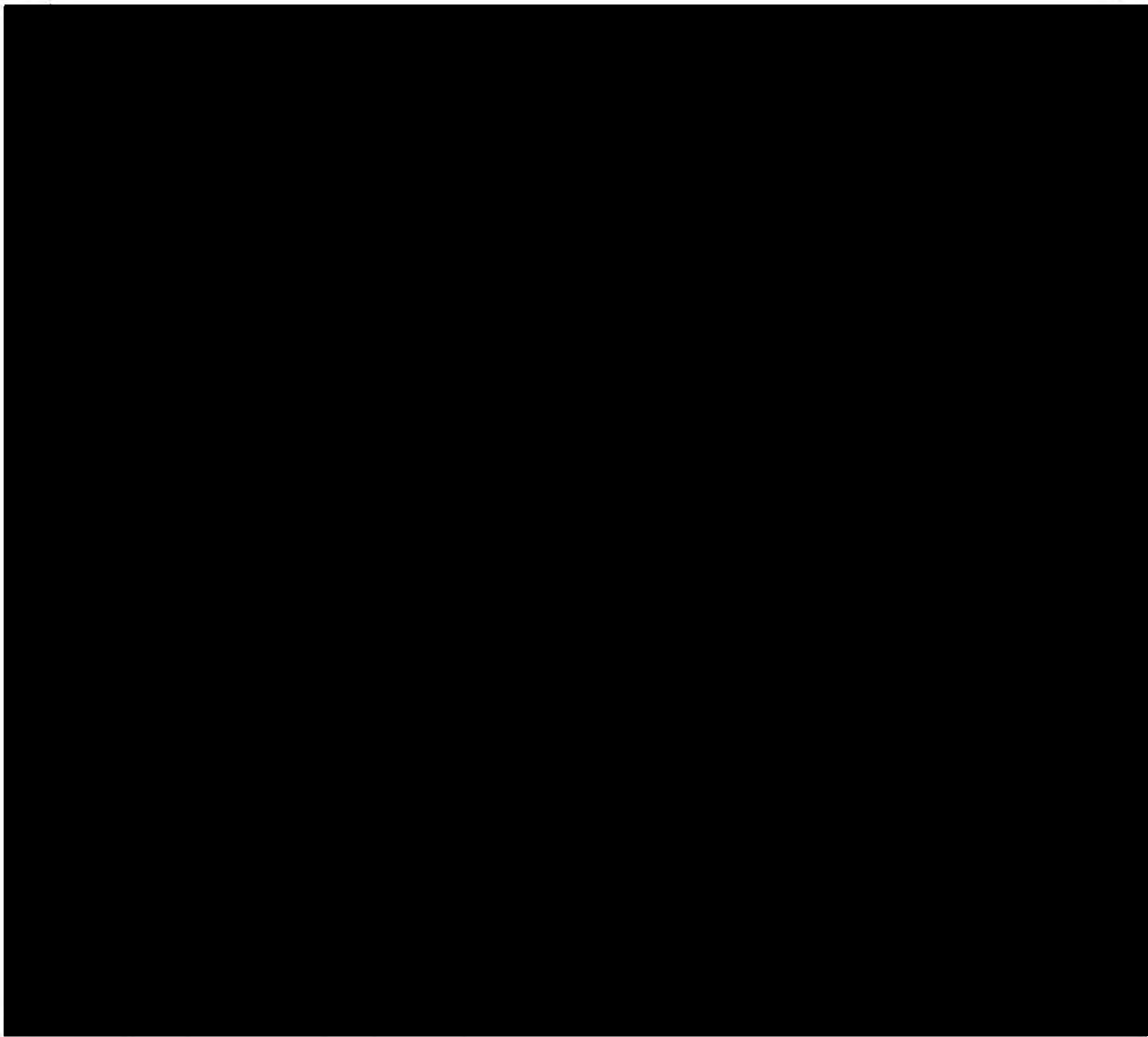
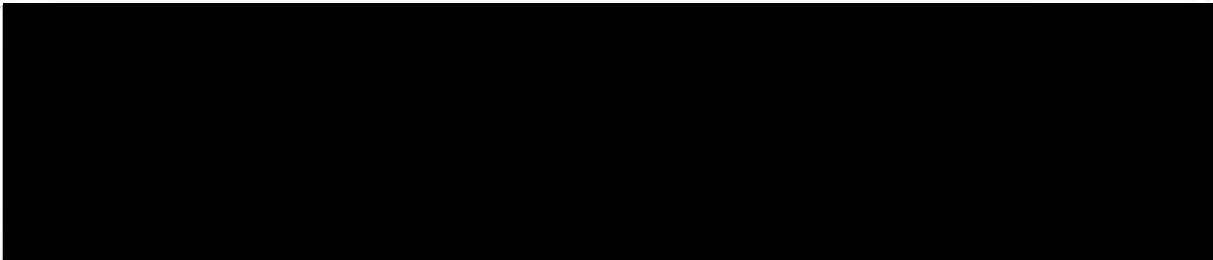
SJs overordnede distribusjonsstrategi for salg

utførlig.

den etterfølgende teksten beskrives tiltakene mer



Handwritten signature in blue ink.



g... , sam... og...
Vi har positive erfaringer med salg av liknende billetter fra Sverige

der vi sammen med

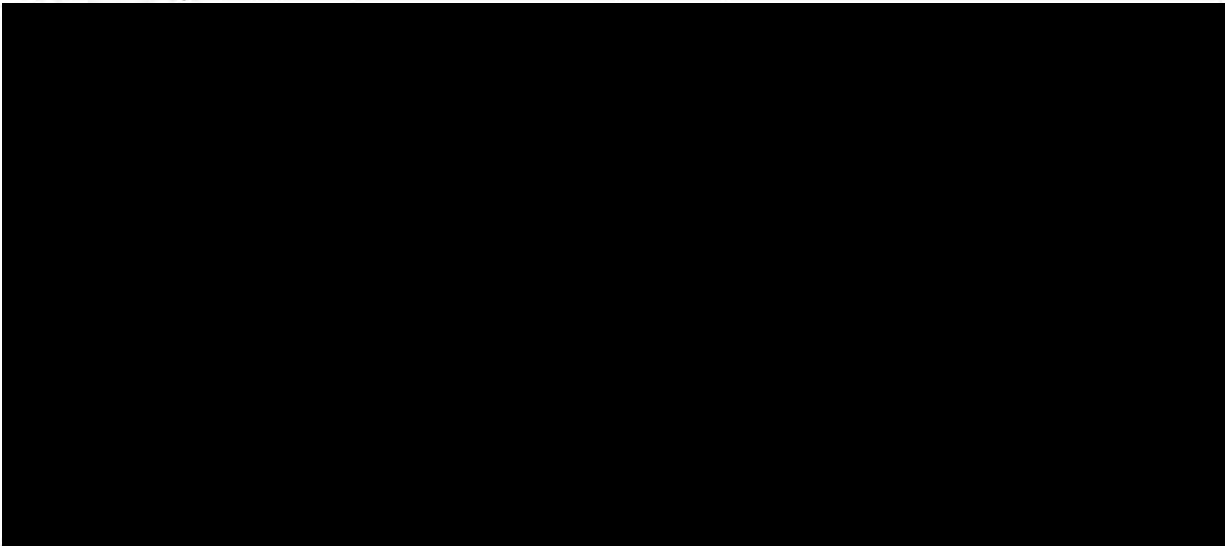
Øvrig utvikling og innovasjon

Den digitale verdenen forandres raskt, og gjennom avtaleperioden vil måten kunden kjøper togreiser på endres. Innovasjoner og idéer internt i SJ-konsernet, i samspill med kundeinnsikt skal sørge for at våre salgs- og distribusjonskanaler er i kontinuerlig utvikling i tråd med kundenes ønsker. I mars 2018 ble sj.se kåret til Sveriges beste nettside av IDG Topp 100, der juryen trakk frem at SJ har enkelhet i fokus og at SJ er innovative og utvikler løsning i samspill med kunden.

Mål og effekter

I tabellen nedenfor beskriver vi de viktigste nedbrutte målene med tilhørende nøkkeltall knyttet til salg og distribusjon.

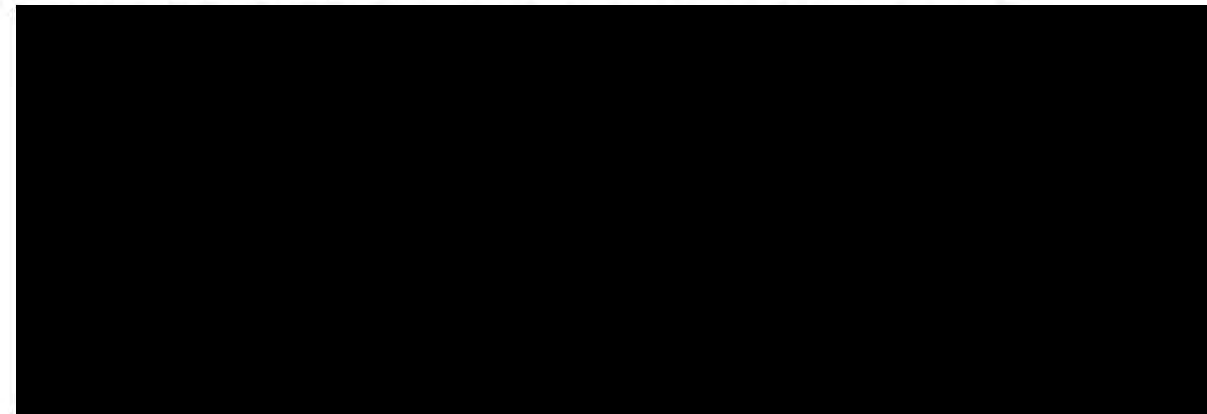
Organisatorisk læring og kontinuerlig forbedring



Figur: SJs prosess for kontinuerlig utvikling av salgs- og distribusjonsstrategi



Sammenhengende og sammenhengende i tabellen nedenfor beskrives evalueringsmetodene for å identifisere mer omfattende og innovative forbedringer.

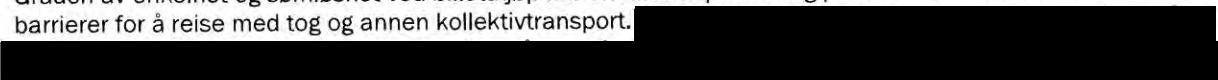


SJ arbeider med systematiske forbedringer gjennom medarbeidernes delaktighet og med støtte av vår egen forbedringsmodell som bygger på PDCA (Plan, Do, Check, Act). Det innebærer at vi ut fra oppsatte mål løpende analyserer resultater, avvik og deres rotårsaker, og gjennomfører forbedringsaktiviteter samt følger opp effekten av disse. Forbedringsmodellen benyttes både i den daglige styringen for å redusere antall avvik, i våre interne forbedringsgrupper og i samarbeidet med våre partnere og leverandører.

A 5.2.7 Distribusjonsstrategi Nordlandsbanen og Saltenpendelen

Innledning

Graden av enkelhet og sømløshet ved billettkjøp har en direkte påvirkning på å redusere reisendes barrierer for å reise med tog og annen kollektivtransport.



UB
WPK

[Redacted]

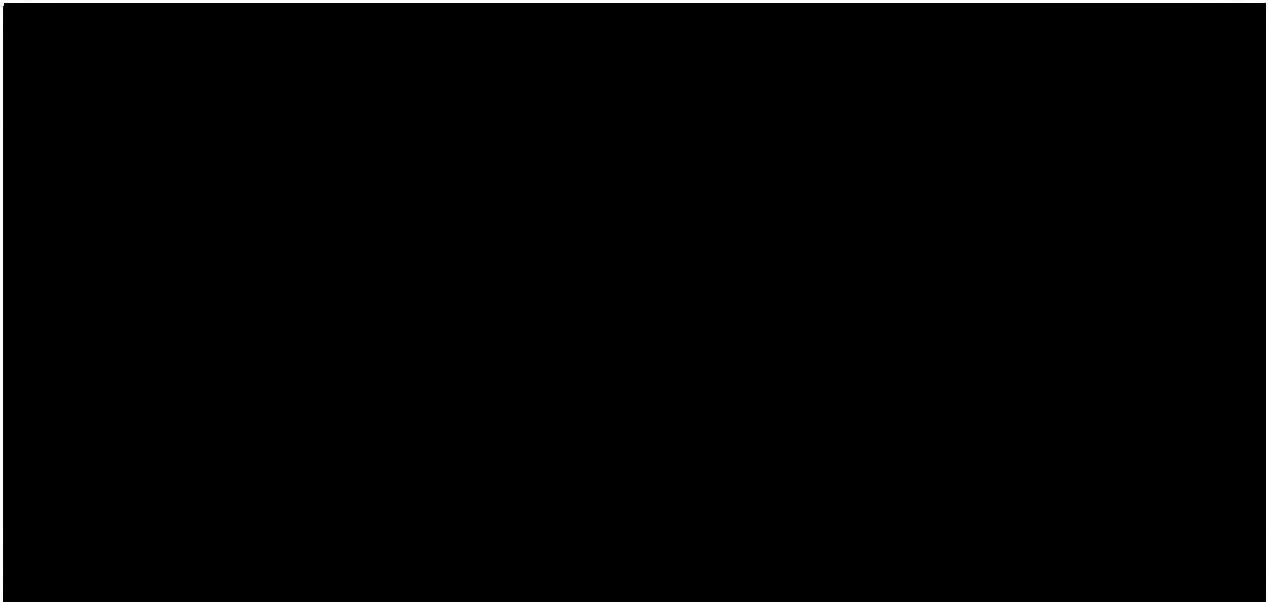
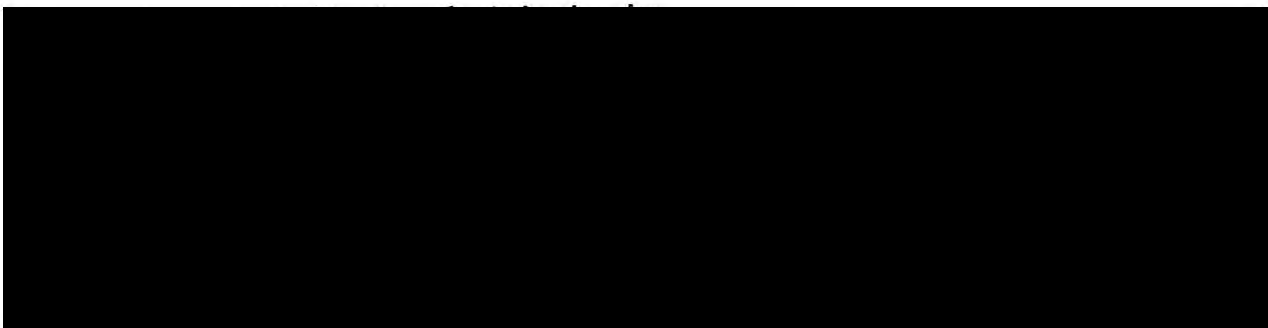
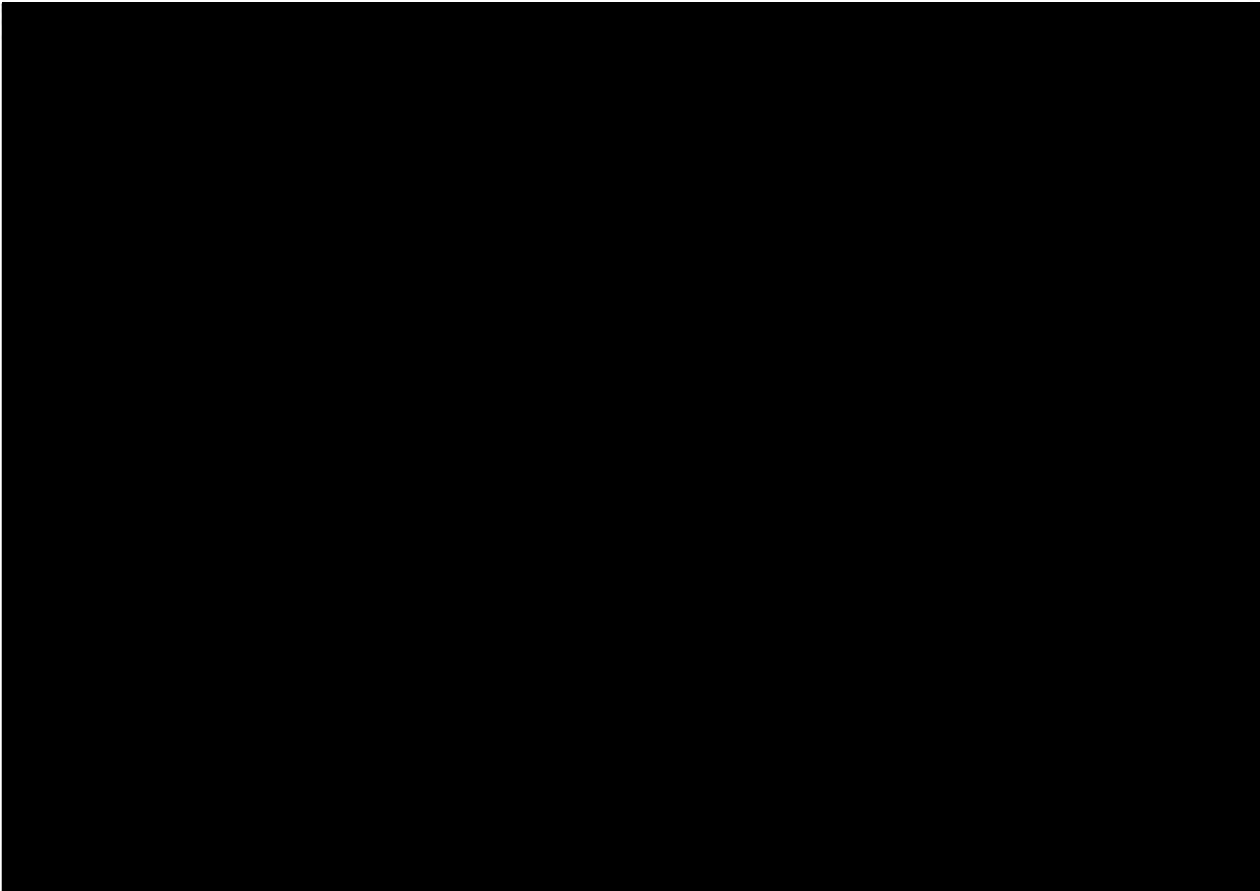
[Redacted]

SJs overordnede distribusjonsstrategi for salg

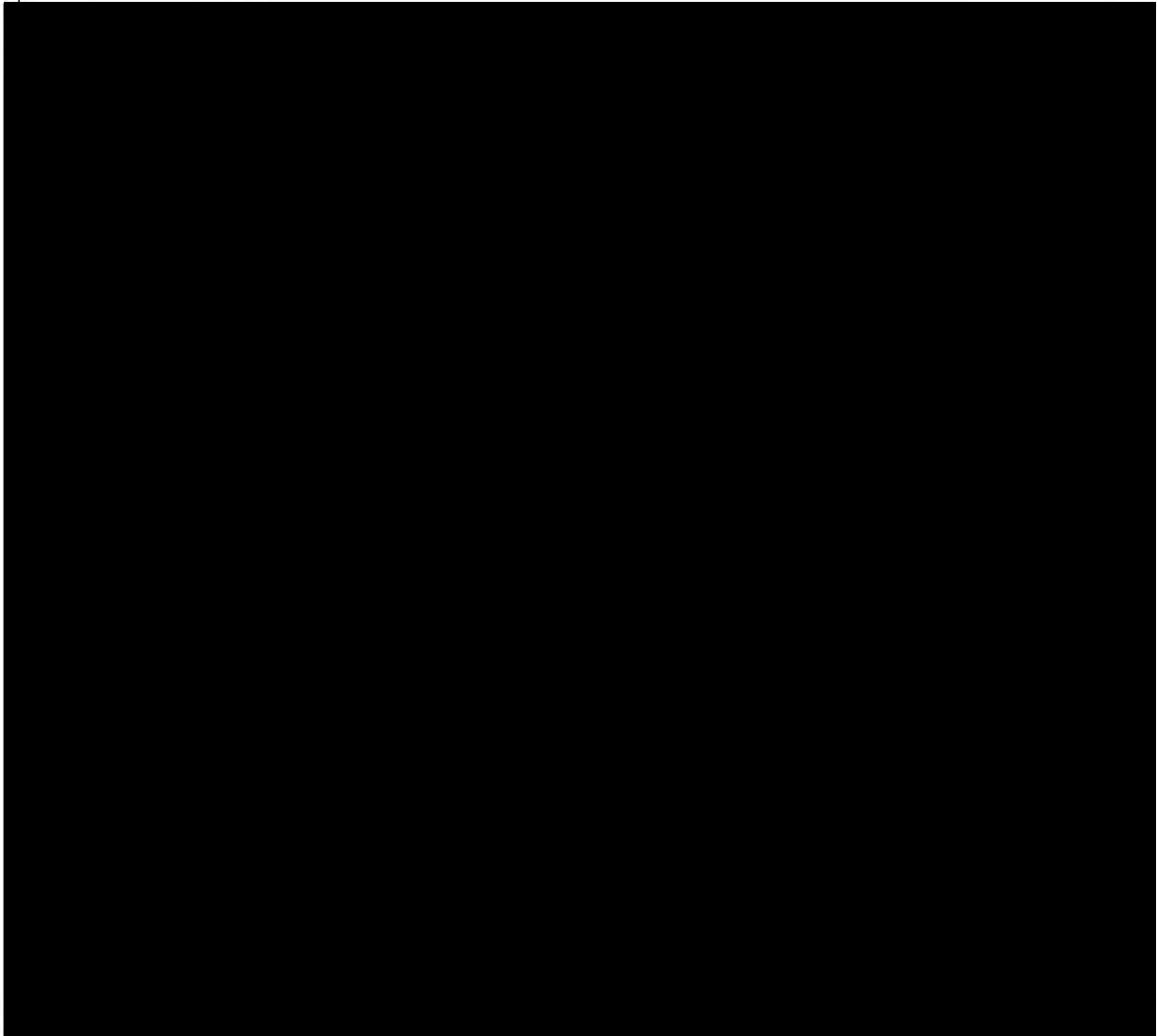
[Redacted]

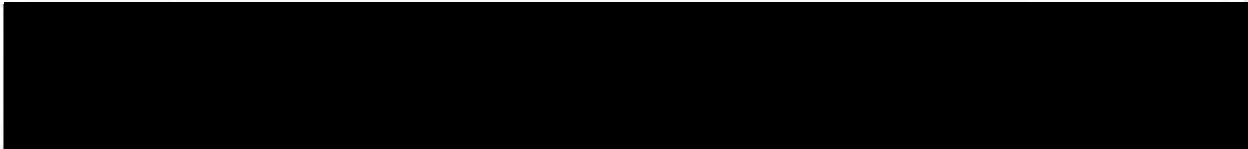
[Redacted] Tabellen nedenfor sammenfatter våre viktigste tiltak i avtaleperioden. I den etterfølgende teksten beskrives tiltakene mer utførlig. [Redacted]

[Redacted]



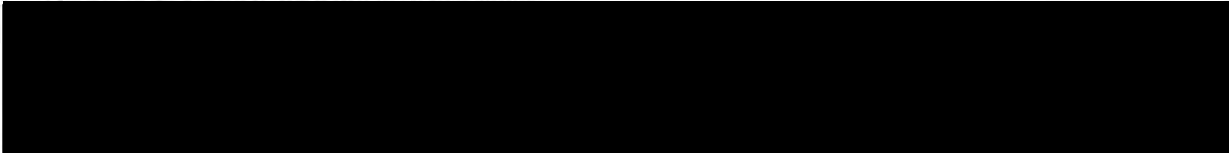
LB
LAW



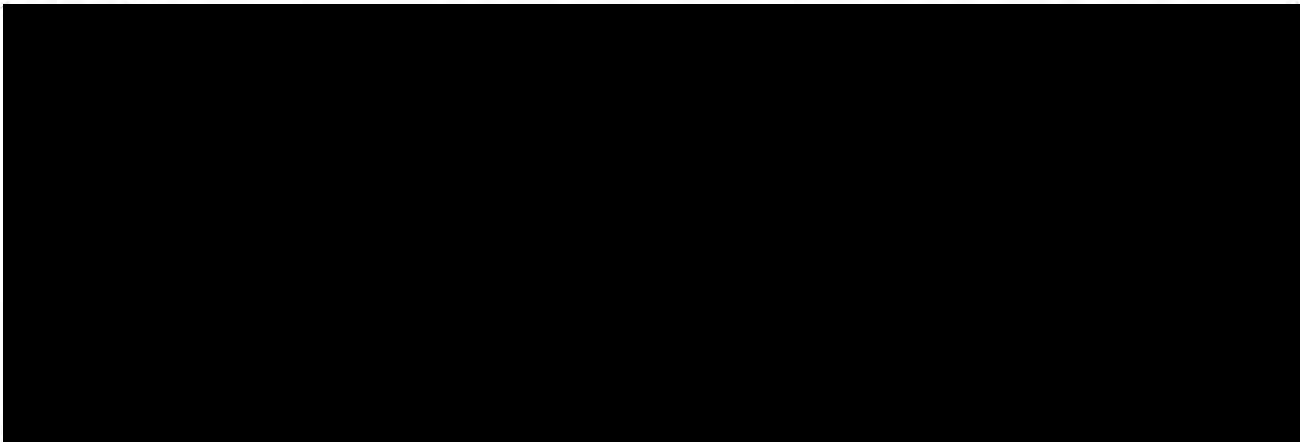


Mål og effekter

SJs overordnede distribusjonsstrategi for salg vil gi mer fornøyde reisende og bidra til økt KTI, hvorav den største effekten vil komme fra følgende tiltak:



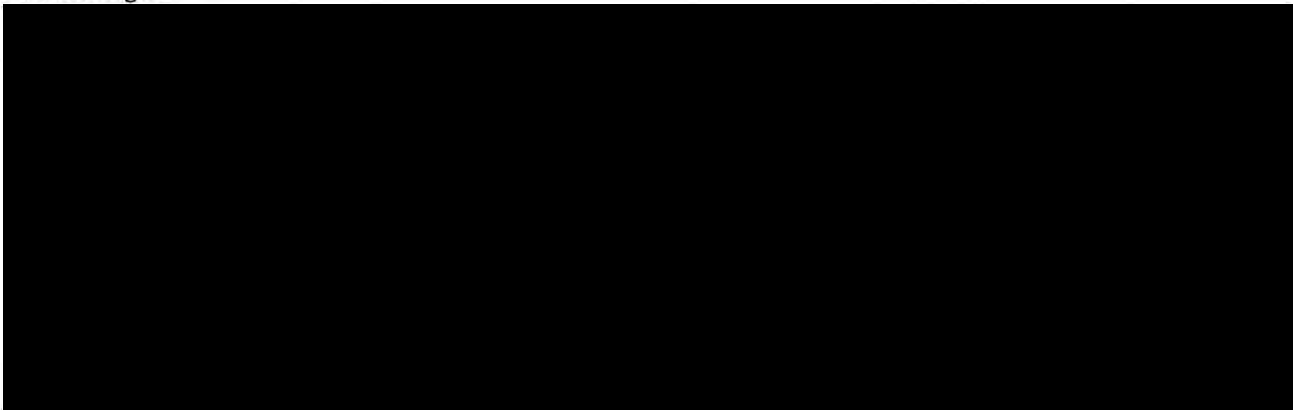
I tabellen nedenfor beskriver vi de viktigste nedbrutte målene med tilhørende nøkkeltall koblet til salg og distribusjon.



Organisatorisk læring og kontinuerlig forbedring



tabellen nedenfor beskrives evalueringemetodene for å identifisere mer omfattende og innovative forbedringer.



SJ arbeider med systematiske forbedringer gjennom medarbeidernes delaktighet og med støtte av vår egen forbedringsmodell som bygger på PDCA (Plan, Do, Check, Act). Det innebærer at vi ut fra oppsatte mål løpende analyserer resultater, avvik og deres rotårsaker, og gjennomfører forbedringsaktiviteter samt følger

opp effekten av disse. Forbedringsmodellen benyttes både i den daglige styringen for å redusere antall avvik, i våre interne forbedringsgrupper og i samarbeidet med våre partnere og leverandører.

A 5.3.7 Distribusjonsstrategi Rørosbanen

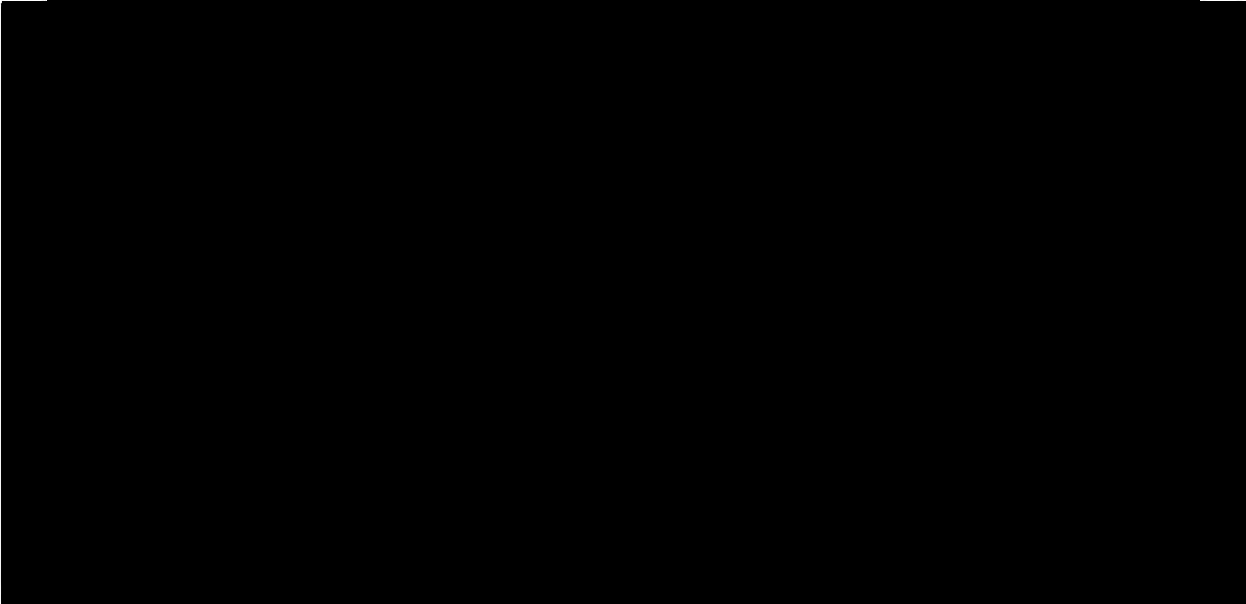
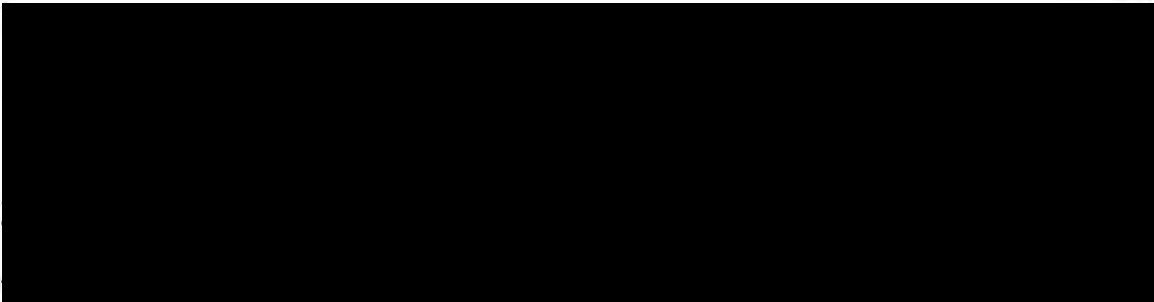
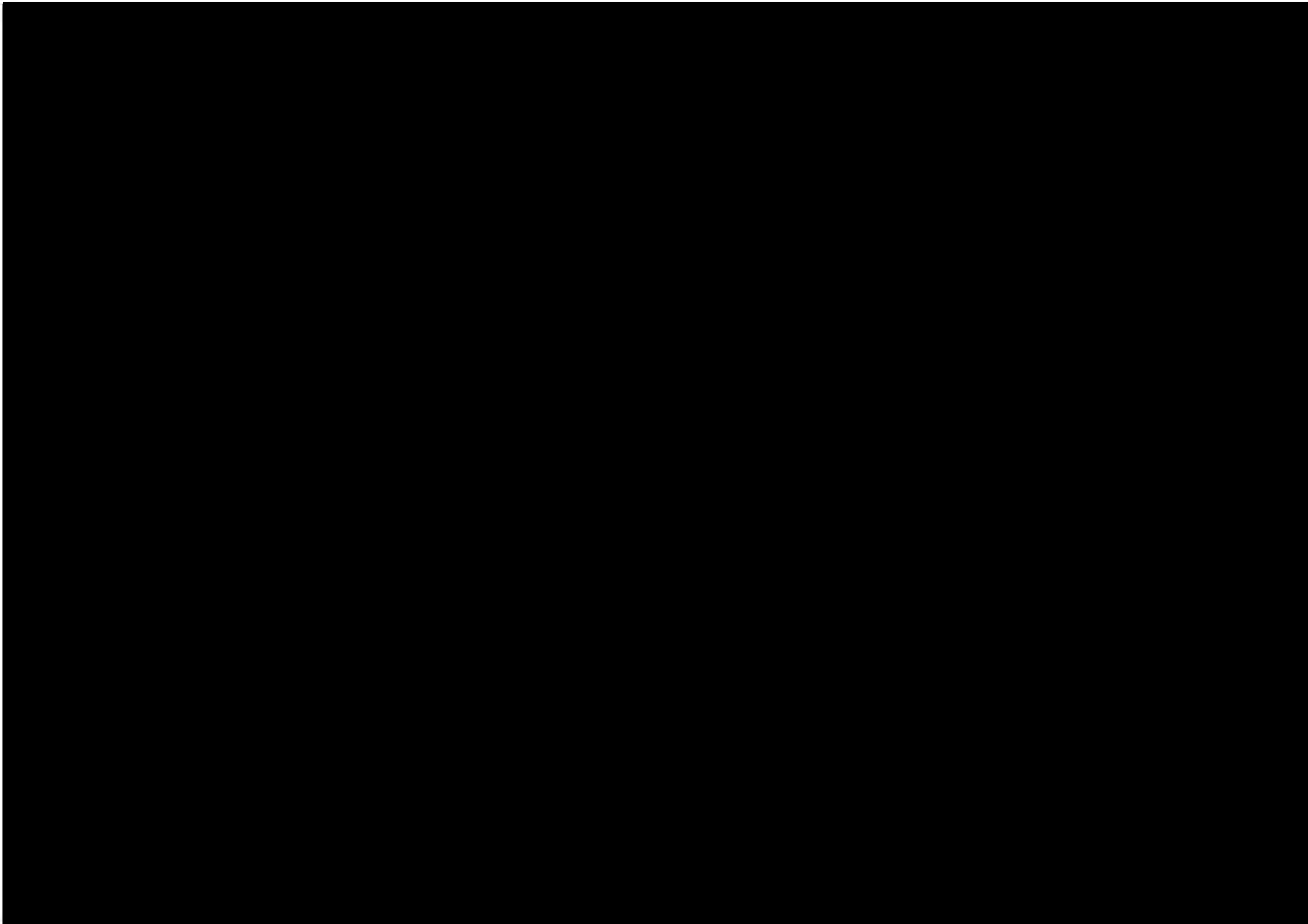
Innledning

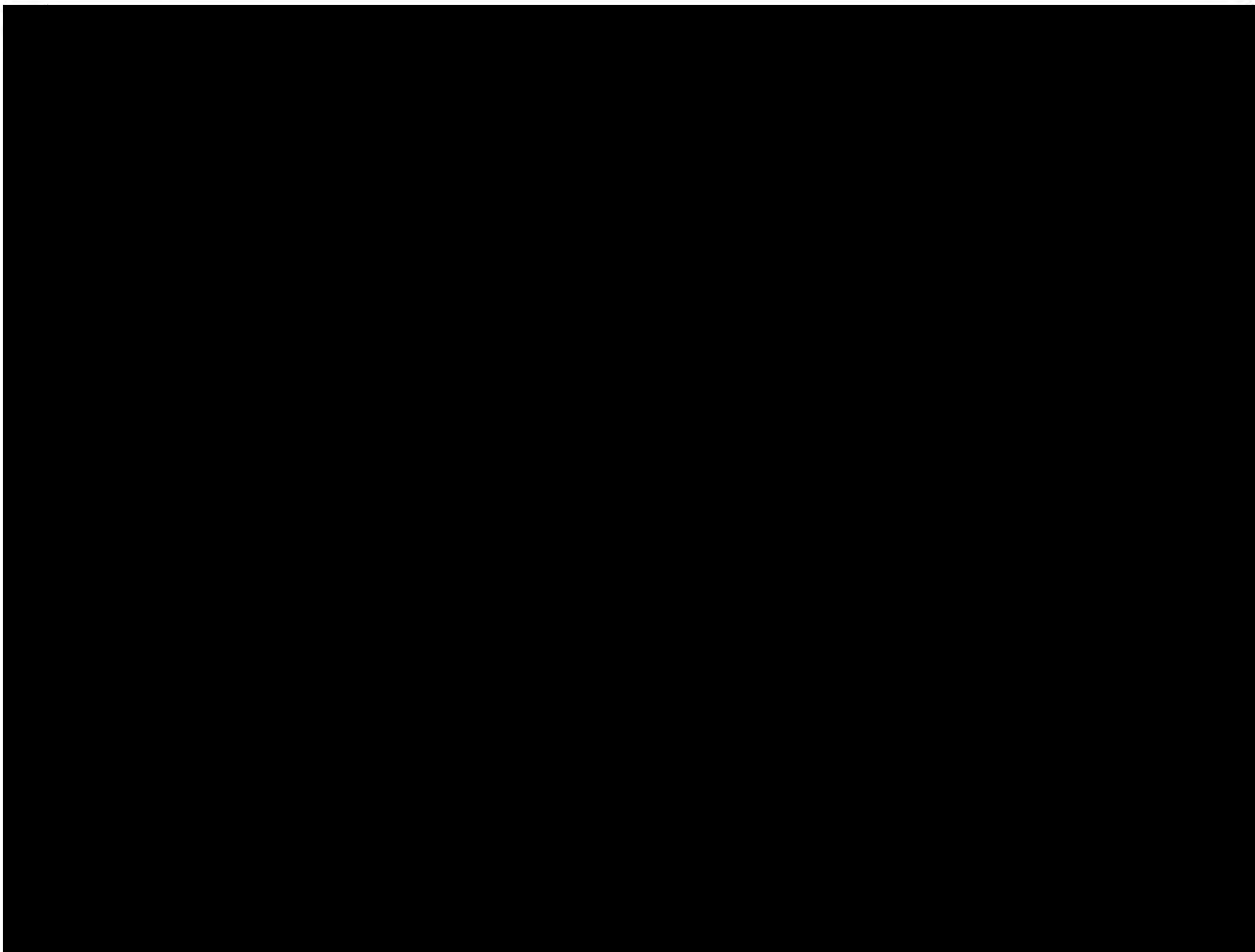
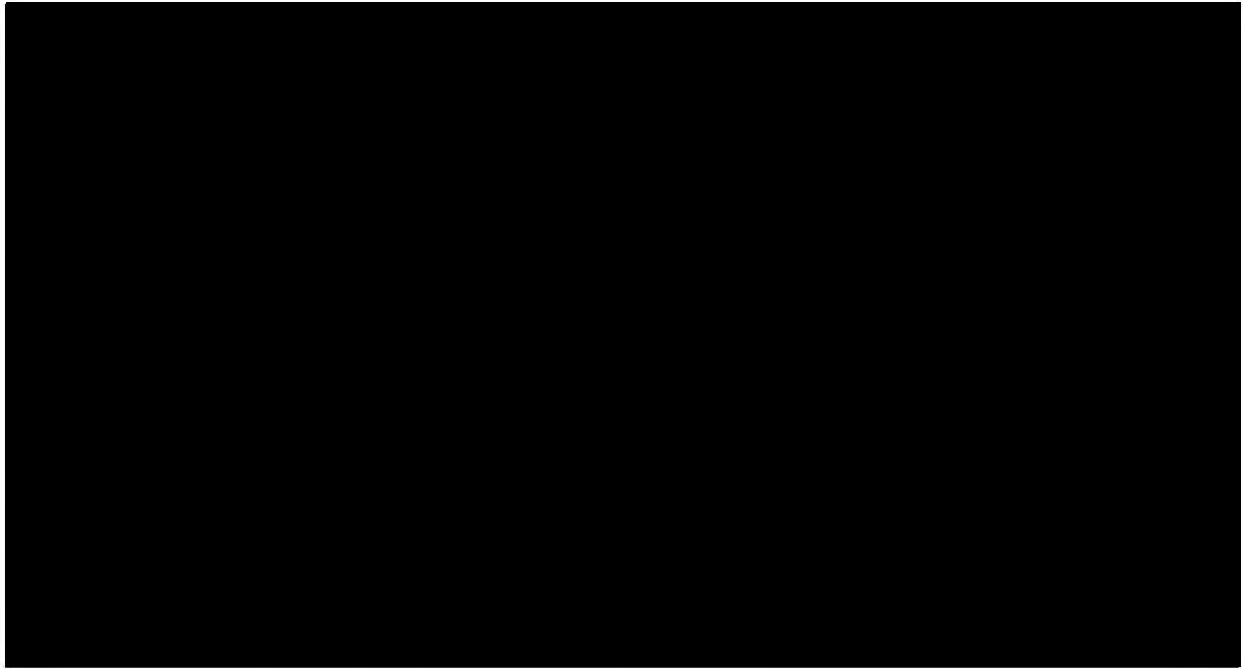
Reisende med Rørosbanen skal oppleve et enkelt og tilgjengelig transportalternativ uavhengig av formål med reisen, [REDACTED]

I Jernbanesektorens handlingsprogram 2018-2029 blir viktige virkemidler for å øke enkeltheten av billettkjøp på tvers av regioner og forskjellige mobilitetsaktører løftet frem. [REDACTED]

SJs overordnede distribusjonsstrategi for salg

[REDACTED] Tabellen nedenfor sammenfatter våre viktigste tiltak i avtaleperioden. I den etterfølgende teksten beskrives tiltakene mer utførlig [REDACTED]





LB
w/m

[redacted] I mars 2018 ble sj.se kåret til Sveriges beste nettside av IDG Topp 100, der juryen trakk frem at SJ har enkelhet i fokus og at SJ er innovative og utvikler løsning i samspill med kunden.

[redacted]

[redacted]

Mål og effekter

SJs overordnede salgs- og distribusjonsstrategi vil gi mer fornøyde reisende og bidra til øket KTI, hvorav den største effekten vil komme fra følgende tiltak:

[redacted]

I tabellen nedenfor beskriver vi de viktigste nedbrutte målene med tilhørende nøkkeltall knyttet til salg og distribusjon.

[redacted]

Organisatorisk læring og kontinuerlig forbedring

[redacted]

[redacted]

tabellen nedenfor beskrives evalueringsmetodene for å identifisere mer omfattende og innovative forbedringer.

[redacted]

LB
hM

[REDACTED]

SJ arbeider med systematiske forbedringer gjennom medarbeidernes delaktighet og med støtte av vår egen forbedringsmodell som bygger på PDCA (Plan, Do, Check, Act). Det innebærer at vi ut fra oppsatte mål løpende analyserer resultater, avvik og deres rot-årsaker, og gjennomfører forbedringsaktiviteter samt følger opp effekten av disse. Forbedringsmodellen benyttes både i den daglige styringen for å redusere antall avvik, i våre interne forbedringsgrupper og i samarbeidet med våre partnere og leverandører.

A 5.4.6 Distribusjonsstrategi Trønderbanen og Meråkerbanen

Innledning

For reisende som benytter kollektivtrafikk er enkelhet ved kjøp og validering av billett, samt effektiv og pålitelig tilgang til reise- og avviksinformasjon, avgjørende for helhetsopplevelsen. [REDACTED]

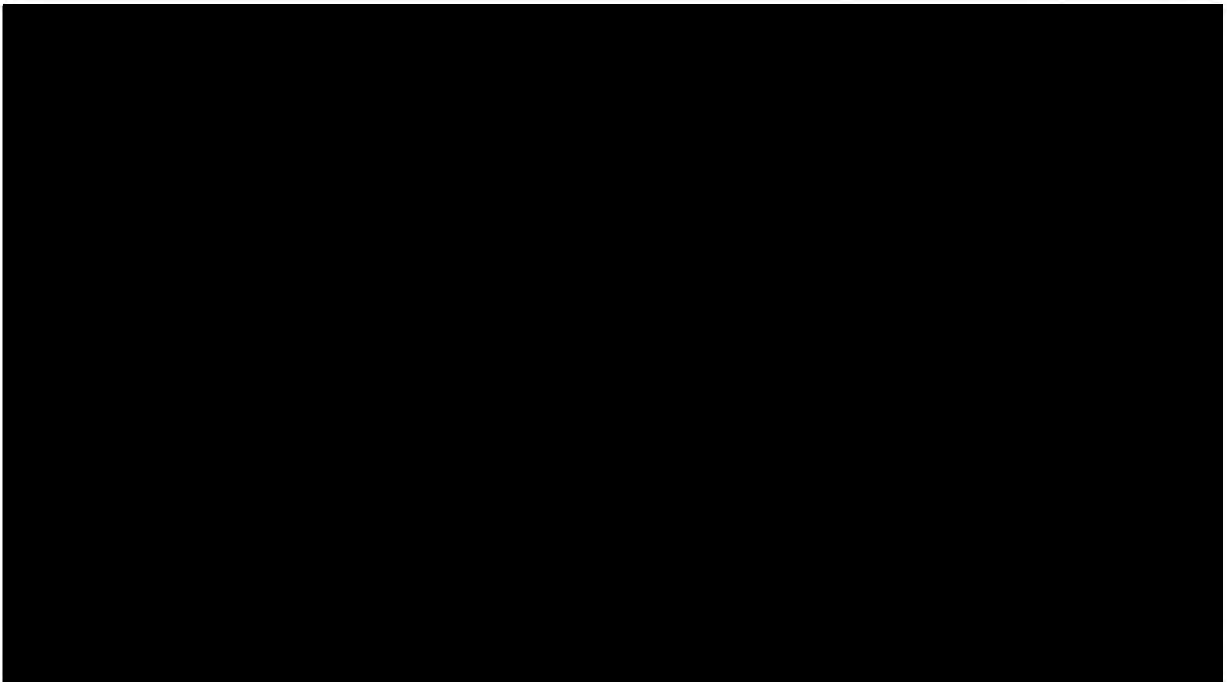
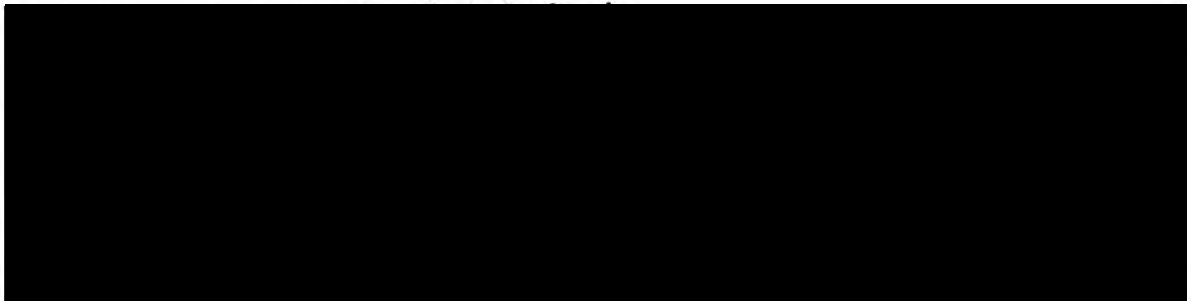
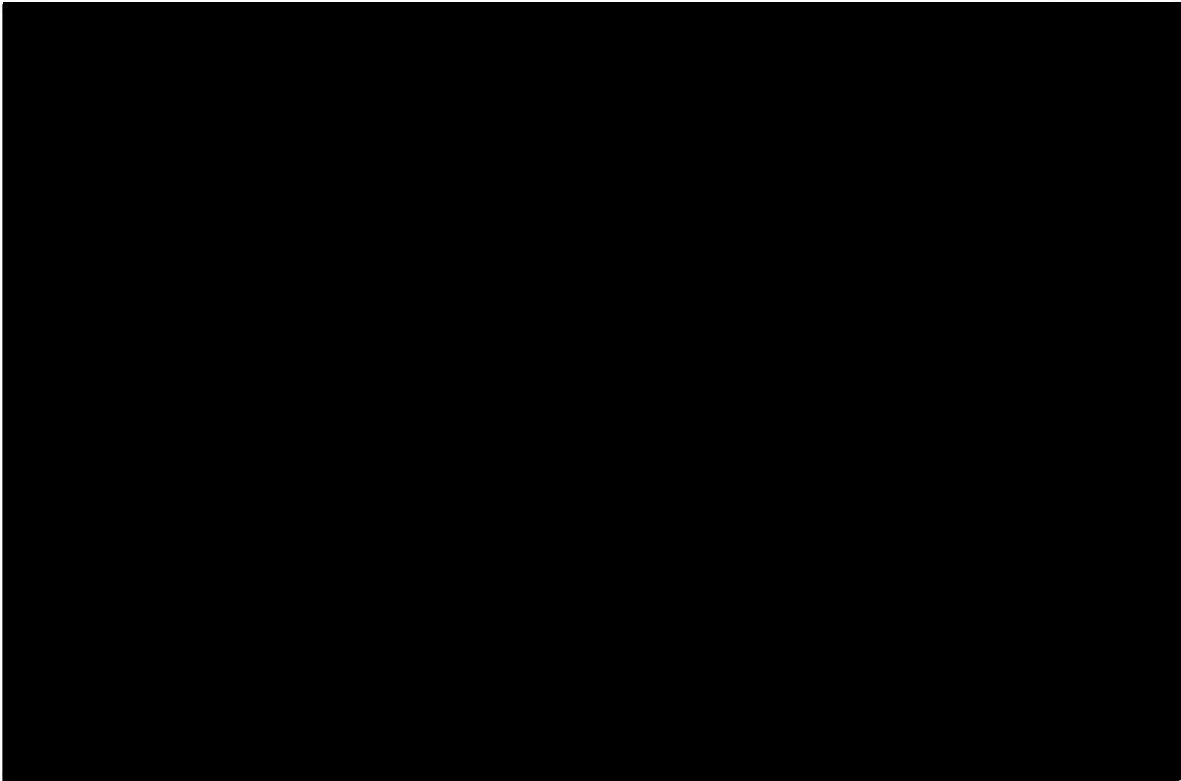
[REDACTED]

Som et viktig grep i å øke sømløsheten i Trøndelag fylkeskommunes kollektivtilbud, har Jernbanedirektoratet, Trøndelag fylkeskommune og AtB inngått en avtale om rute-, takst- og billettsamarbeid som vil gi økt reisehjemmel innenfor sone A for reisende med Meråkerbanen og Trønderbanen. [REDACTED]

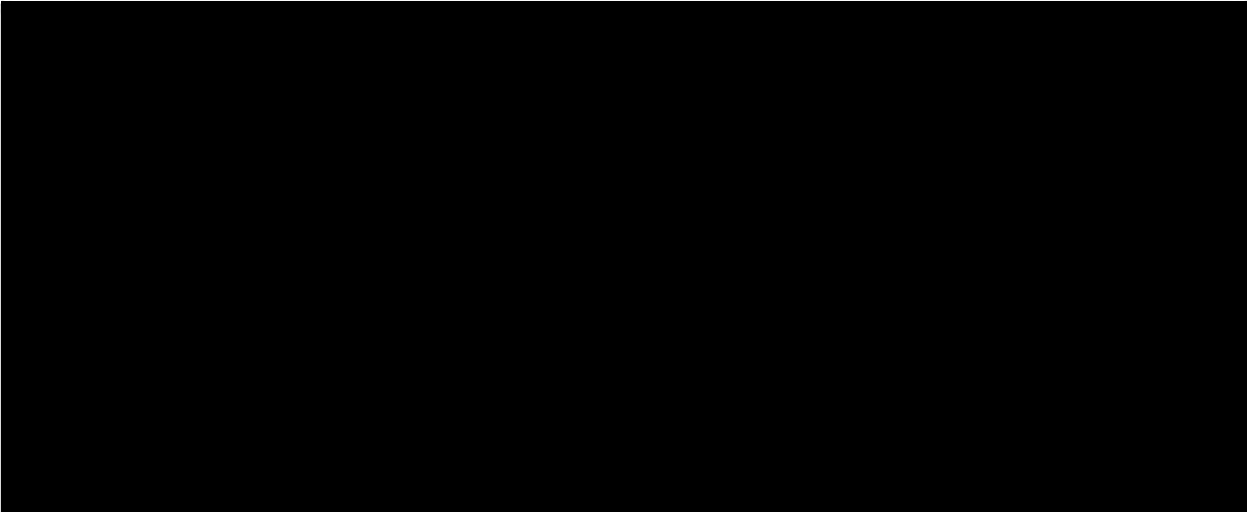
SJs overordnede distribusjonsstrategi for salg

[REDACTED]

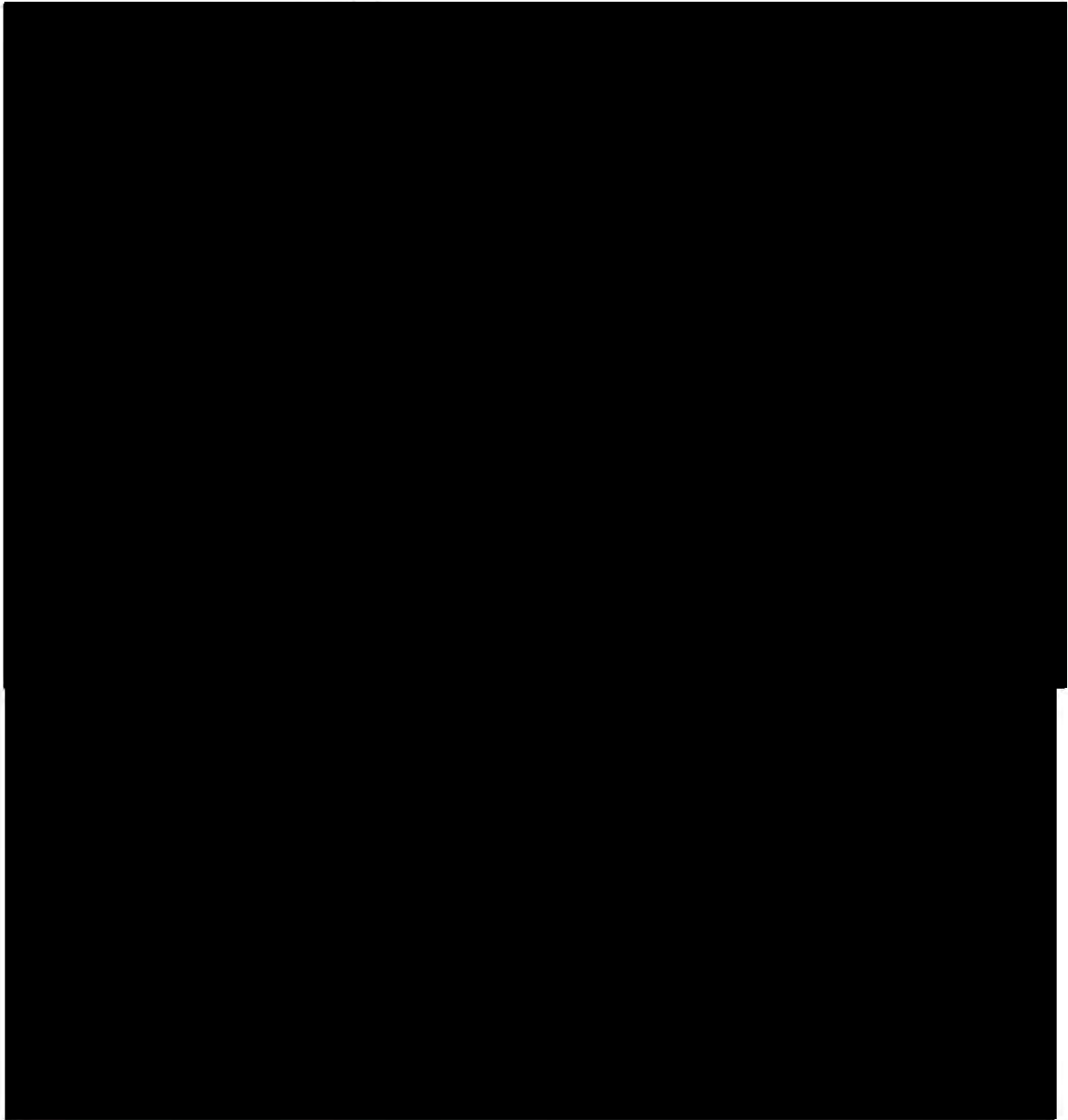
[REDACTED] Tabellen nedenfor sammenfatter våre viktigste tiltak i avtaleperioden. I den etterfølgende teksten beskrives tiltakene mer utførlig. [REDACTED]




LB
LMW



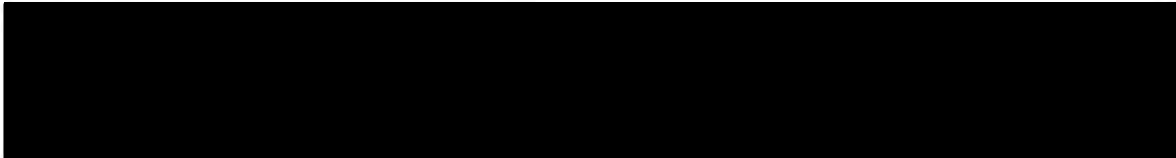
SJs tiltak for enkle billettkjøp



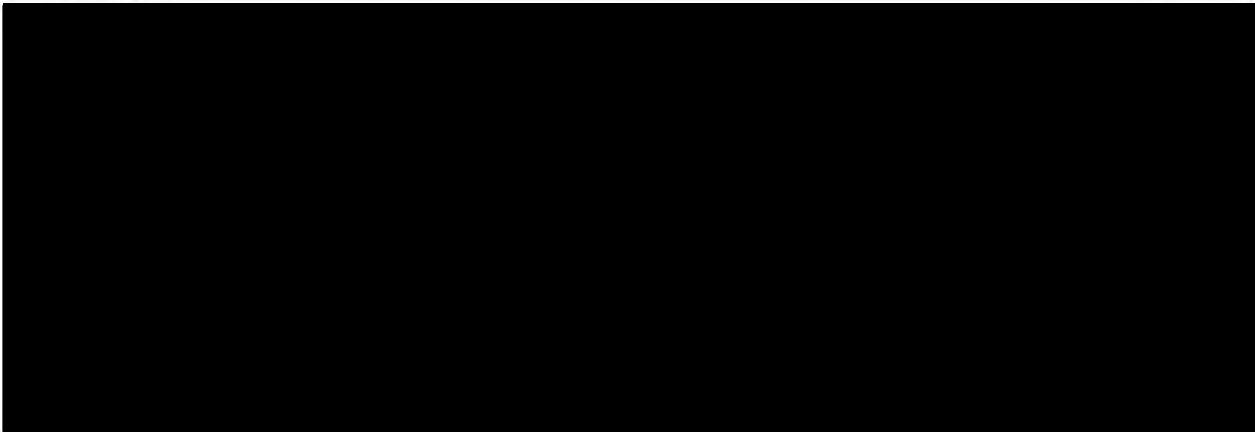


Mål og effekter


SJs overordnede salgs- og distribusjonsstrategi vil gi mer fornøyde reisende og bidra til øket KTI, hvorav den største effekten vil komme fra følgende tiltak:



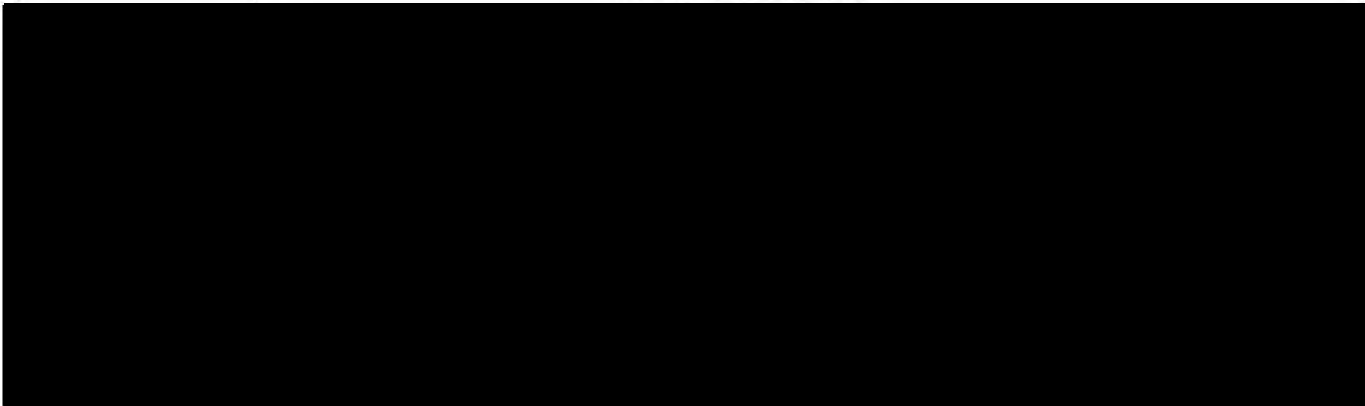
I tabellen nedenfor beskriver vi de viktigste nedbrutte målene med tilhørende nøkkeltall knyttet til salg og distribusjon.



Organisatorisk læring og kontinuerlig forbedring



I tabellen nedenfor beskrives evalueringsmetodene kort.



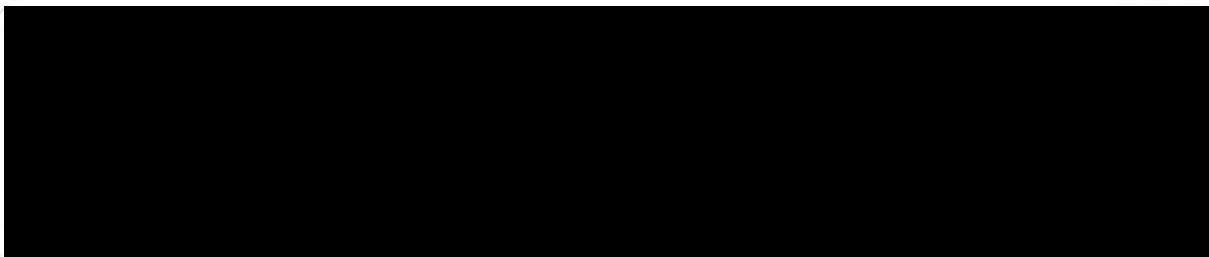
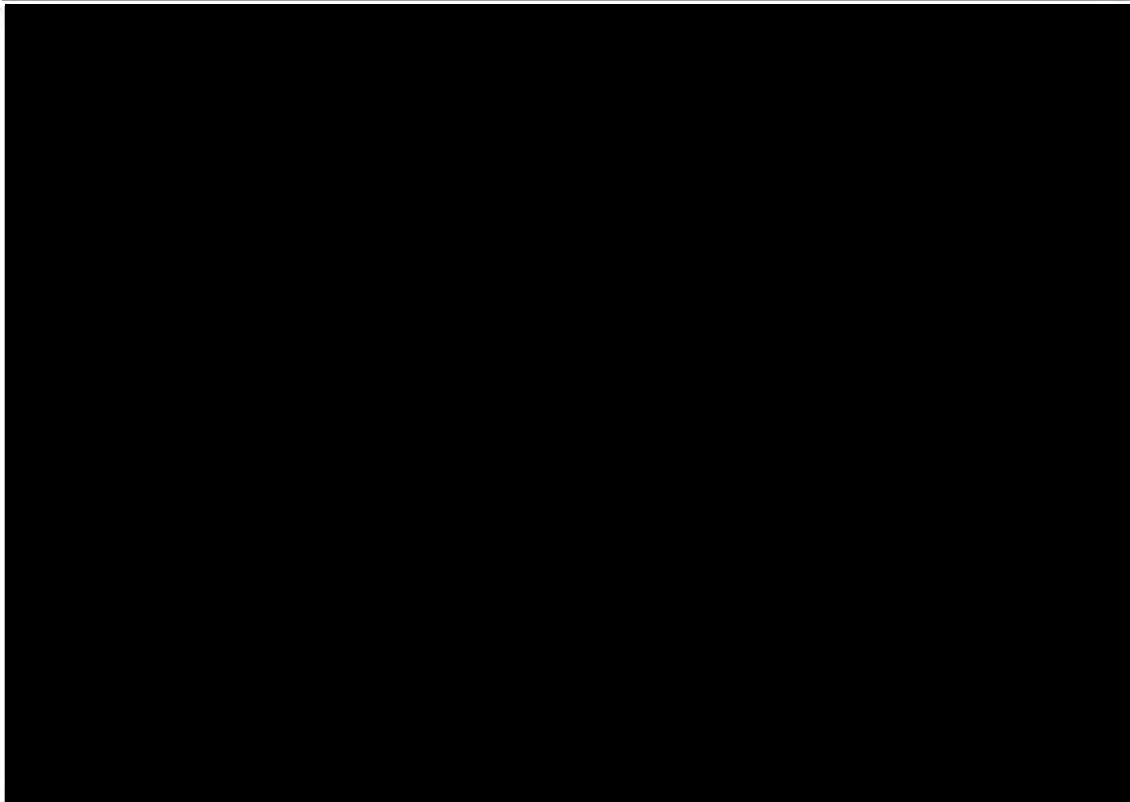
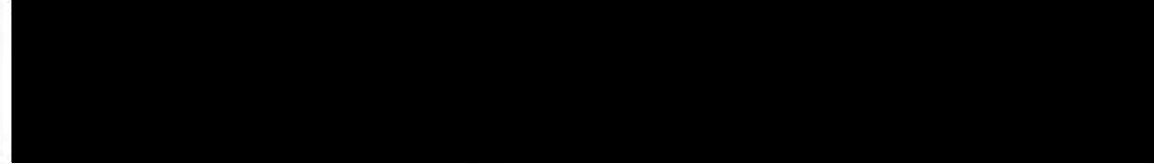
SJ arbeider med systematiske forbedringer gjennom medarbeidernes delaktighet og med støtte av vår egen forbedringsmodell som bygger på PDCA (Plan, Do, Check, Act). Det innebærer at vi ut fra oppsatte mål løpende analyserer resultater, avvik og deres rotårsaker, og gjennomfører forbedringsaktiviteter samt følger

opp effekten av disse. Forbedringsmodellen benyttes både i den daglige styringen for å redusere antall avvik, i våre interne forbedringsgrupper og i samarbeid med våre partnere og leverandører.

A 6.7.2 Håndtering av kundehenvendelser

Innledning

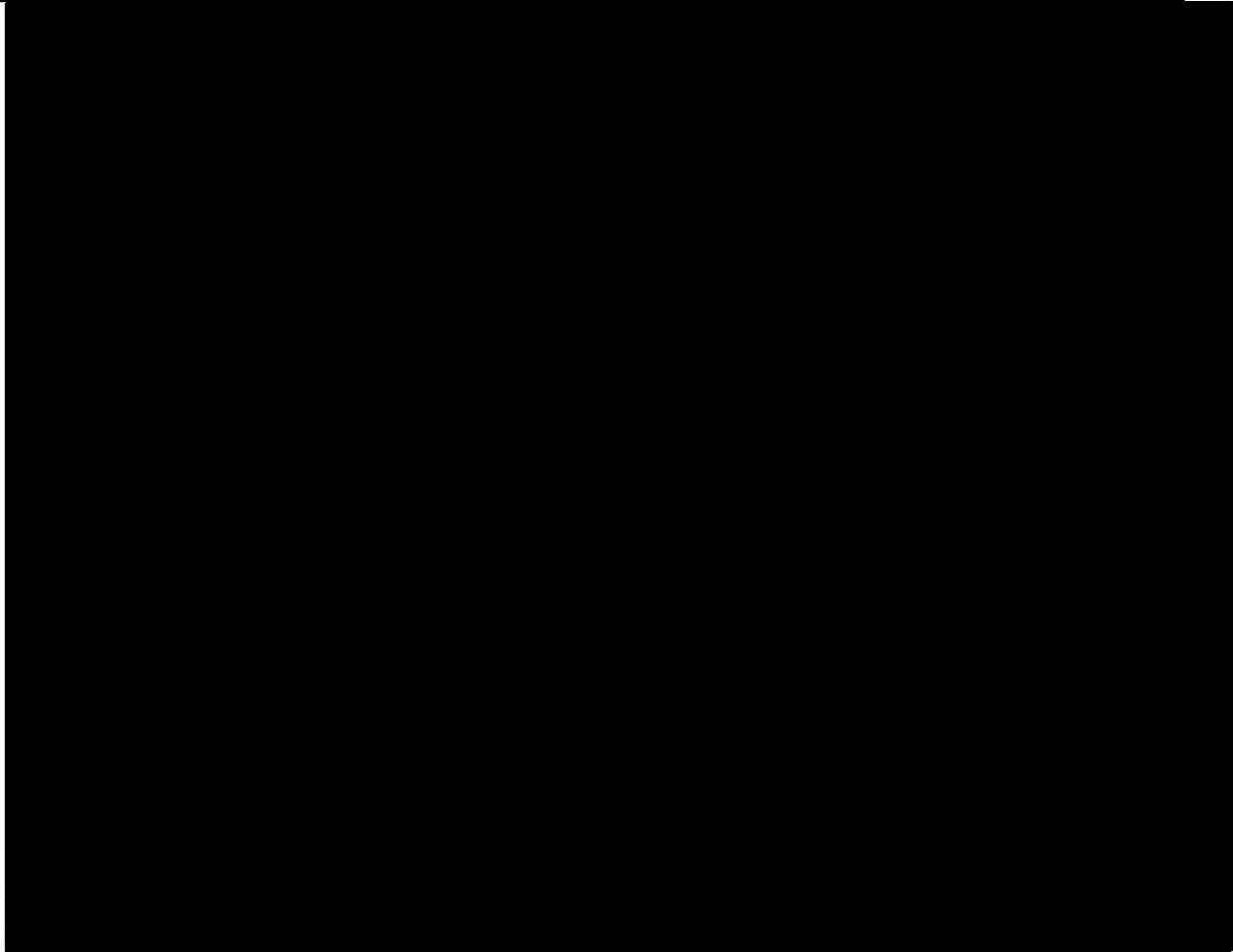
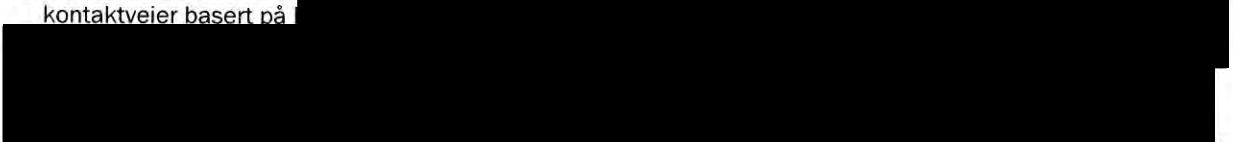
Kundene blir stadig mer digitale og krever derfor rask og effektiv service uansett hvor de befinner seg, i hvilken kanal de søker svar og hvilken tid det er på døgnet.



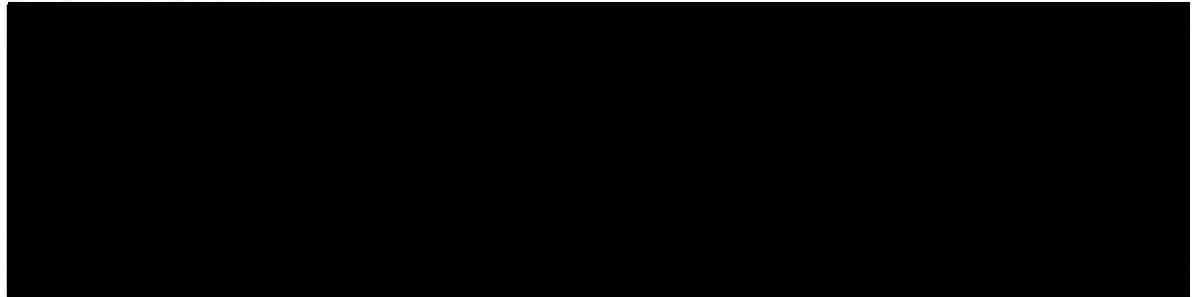
Ub
WAW

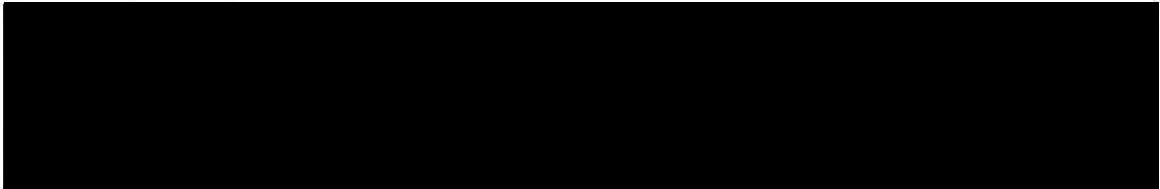


Vi vet av erfaring at kunder velger forskjellige kontaktveier basert på

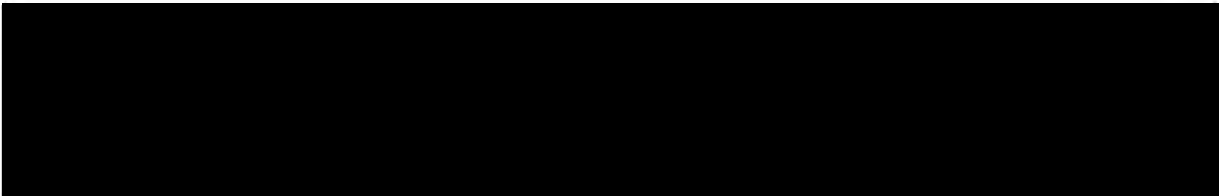
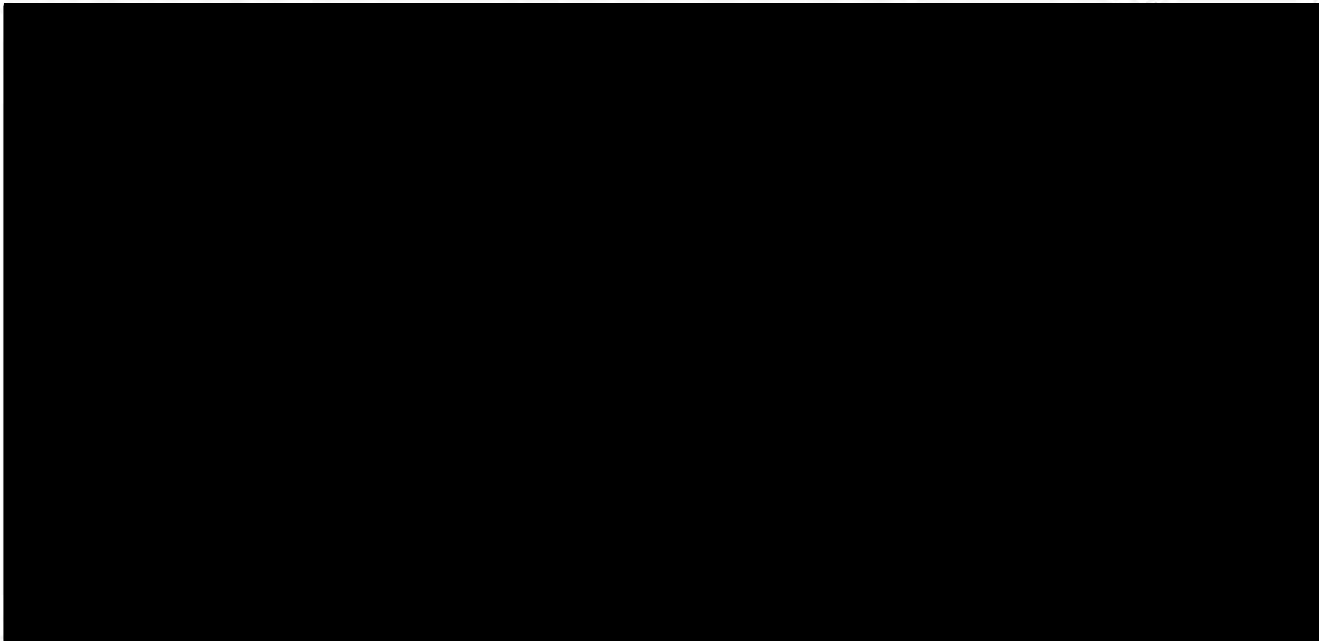


Sømløs kundeservice



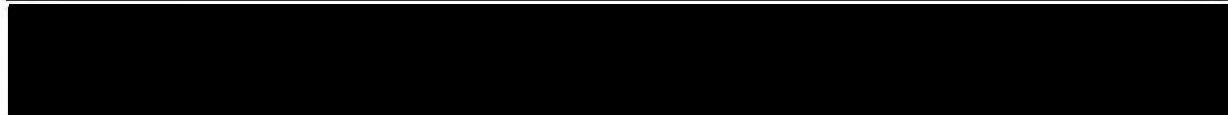


SJ skal iht. Trafikkavtale Pakke 2 inngå driftsavtaler om rute-, takst- og billettsamarbeid med Hedmark Trafikk, Opplandstrafikk og AtB. Avtalen innebærer at kundene kan kjøpe en 30-dagers periodebillett hos Hedmark Trafikk og Opplandstrafikk samt 24 timers, 7, 30 og 180 dagers billetter hos AtB som gjelder på både buss og tog. I tillegg til dette ønsker vi å bidra til en utvidelse av avtalen om at vi vil selge hele deres tilbud. For at kunden skal oppleve kundeservicen som enhetlig for vårt felles produkttilbud og få korrekt hjelp uansett hvilket kundesenter som kontaktes, skal vi utvide avtalen til også å gjelde kundehenvendelser. Vi ønsker også å få til samarbeide med Nordland fylkeskommune – Nordlandstrafikk, Møre og Romsdal fylkeskommune – FRAM, og VY om billetter, kundeservice og avvikshåndtering.

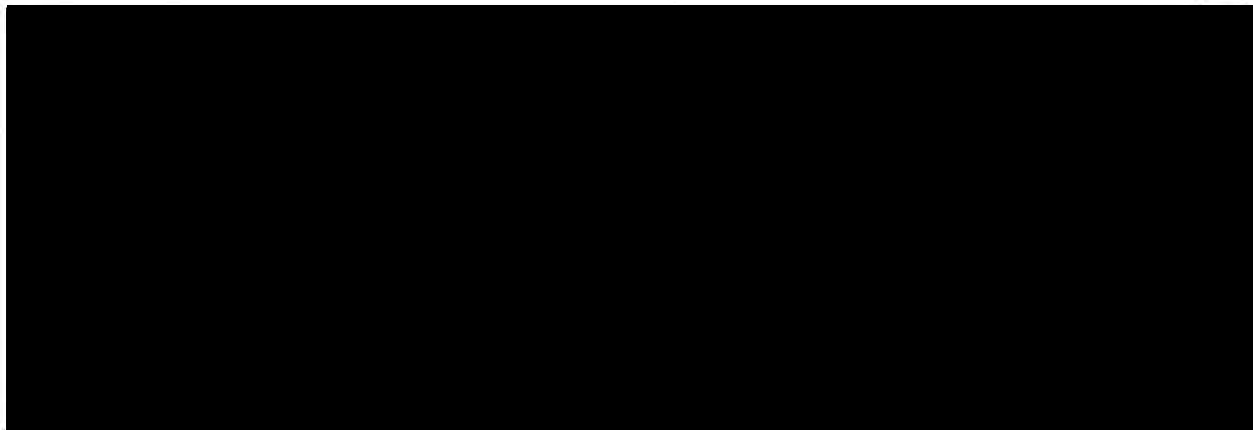
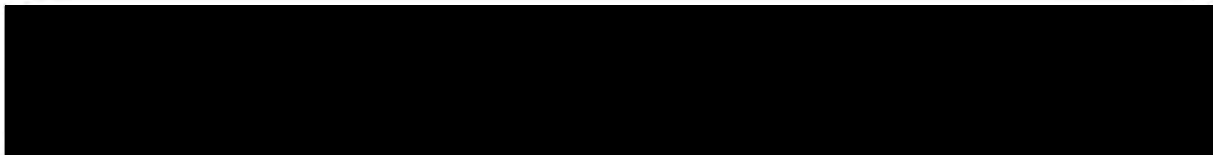
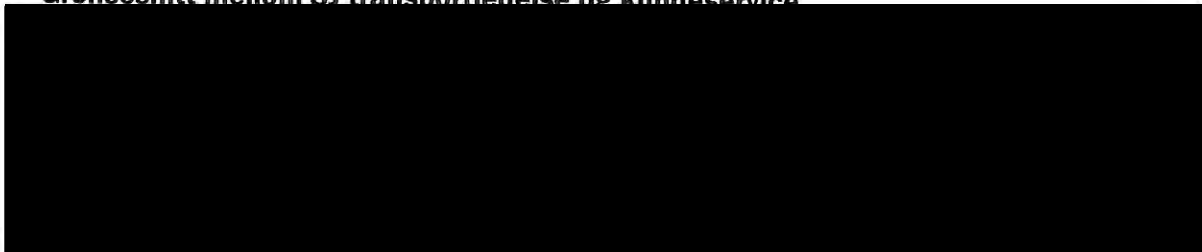


Responstider





Grensesnitt mellom SJ transportledelse og kundeservice



Bildet på neste side illustrerer hvordan grensesnittet mellom SJs Transportledelse og kundeservice kommer til å fungere rent teknisk.

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

Øvrig utvikling og fremtidsmuligheter/innovasjon

[Redacted text block]

Organisatorisk læring og kontinuerlig forbedring

Kunnskap om kundene er en forutsetning for å arbeide med kontinuerlige forbedringer og kundetilfredshet. Kunnskapen kan samles inn på mange måter, [Redacted text block]

[Redacted text block]

De reisendes behov og forventninger endres stadig raskere [Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

I tabellen på neste side beskrives evalueringsmetodene for å identifisere mer omfattende og innovative forbedringer kort.

LB
WAK

SJ arbeider med systematiske forbedringer gjennom medarbeidernes delaktighet og med støtte av vår egen forbedringsmodell som bygger på PDCA (Plan, Do, Check, Act). Dette innebærer at vi ut fra oppsatte mål løpende analyserer resultater, avvik og deres rotårsaker, og gjennomfører forbedringsaktiviteter samt følger opp effekten av disse. Forbedringsmodellen benyttes både i den daglige styringen for å redusere antall avvik, i våre interne forbedringsgrupper og i samarbeidet med våre partnere og leverandører.

A 7.1.7 Rutepublikasjoner

Innledning

Reisende etterspør i stadig større grad digitale løsninger for å få informasjon om rutetider, rutetabeller og overgangsreiser, først og fremst via mobiltelefon. I SJs kundeundersøkelse (mai 2017) svarte omkring 60% av kundene at den viktigste funksjonen på en togoperatørs hjemmeside er muligheten til å få informasjon om rutetabeller og reisetid. Dette ligger blant topp tre av de funksjoner man ønsker få tilgang til også i en app. Vi er imidlertid klar over med at det også finnes kunder som etterspør manuelle løsninger, som trykte rutetabeller eller informasjon via telefon.

SJs tiltak

Tabellen nedenfor viser SJs tiltak for rutepublikasjoner. Tiltakene som gjelder digital funksjonalitet forutsetter [redacted] disse. Sjøf Kundeopplevelse og Merkevarer er ansvarlige for at tiltakene nedenfor blir gjennomført.

SJs Tiltak	Implementering/lansering	Forutsetninger
Gjøre rutepublikasjoner tilgjengelige via SJs web, i form av digital reiseplanlegger	Før billettslipp, oppdateres før rutetabellskifte	-
Utvikle en egen app med digital reiseplanlegger som inkluderer kompletterende transportmidler som buss og ferge	Før billettslipp, oppdateres før rutetabellskifte	Tilgang til trafikkselskapenes egne rutetabeller
Publisere rutetabeller i pdf-format på SJs web	Før billettslipp, oppdateres før rutetabellskifte	-
Sikre at kundeservice har tilgang til rutetabeller og reiseplanleggere for å kunne svare på spørsmål på telefon	Implementering starter direkte etter tildeling	-
Gi tilgang til rutepublikasjoner for bedrifter og organisasjoner som vil ha bedriftstilpassede widgets	Løpende, etter at bedriftsavtaler er signert	Et reelt behov hos bedriftskunder for tjenesten
Allokere ressurser til markedsgruppen for sammen med kollektivselskapene og Entur å optimalisere format og distribusjon av rutepublikasjoner	Før billettslipp. Deretter minst to ganger årlig eller ved behov	Entur setter av tilsvarende ressurser
Sikre at rutepublikasjoner i punktskrift er tilgjengelige for bestilling	Før billettslipp, oppdateres før rutetabellskifte	-
Aktivt delta i Toggruppen	4-6 ganger årlig	SJ aksepteres som medlem i Toggruppen

Publisere rutepublikasjoner i de kanaler kundene prefererer

Rutepublikasjoner publiseres i kunders prefererte kanaler og i de formater som er mest egnet for hver enkelt kanal. For ikke-norsktalende kunder tilbys mulighet til å skifte språk til engelsk på hjemmesider og i app. Rutepublikasjoner er tilgjengelige [redacted] og hos kollektivselskapene lokalt, og vi samarbeider om utviklingen av de ulike kanalene. For bedrifter og organisasjoner som har inngått avtale med SJ, vil rutepublikasjoner være tilgjengelige via bedriftstilpassede widgets. Her følger en beskrivelse av de ulike kanalene:

Rutetabeller		Rutetabeller via SJ	
Formidlingskanal	Presentasjonsform	Formidlingskanal	Presentasjonsform
Web/mobiltilpasset webside	Reiseplanlegger	Web/mobiltilpasset webside	Reiseplanlegger PDF for utskrift
App	Reiseplanlegger	App	Reiseplanlegger
Kundesenter	Telefon	Kundesenter	Telefon PDF utskrift (kan bestilles) Trykt i brailleskrift (kan bestilles)
Skjermer på stasjon	Digitale skjermer	Skjermer på stasjon	Digitale skjermer
Billettautomat	Reiseplanlegger	Billettautomat	Reiseplanlegger

Nordlands Trafikk	AtB	FRAM	Hedmarks Trafikk
PDF på hjemmeside	PDF på hjemmeside	PDF på hjemmeside	PDF på hjemmeside
Reiseplanlegger på hjemmeside	Reiseplanlegger på hjemmeside	Reiseplanlegger på hjemmeside	Reiseplanlegger på hjemmeside
Ruteopplysning via telefon og e-post	Ruteopplysning via telefon og e-post Appen AtB Reise	Ruteopplysning via telefon og e-post App FRAM Kundesenter	Ruteopplysning via telefon og e-post

Bruk av digitale reiseplanleggere har stadig økt og er nå det mest foretrukne formatet blant de reisende. Den digitale reiseplanleggeren er tilgjengelig og gis en sentral plass på vår hjemmeside. For de som ønsker det, vil rutetabeller for de forskjellige linjene være tilgjengelige som PDF'er for utskrift. Ønskes personlig hjelp kan man ringe Kundeservice for assistanse og også sende utskrifter ved behov. SJ utvikler også en app der reiseplanleggeren er en av nøkkelfunksjonene.

På stasjoner finnes rutetabeller på digitale skjermer samt i billettautomater. Fordi billettautomater brukes i relativt stort omfang, og fordi visse kunder anser at det er den enkleste kanalen, sikrer vi sammen med at automatene holder høy kvalitet med hensyn til innhold og eksteriør/synlighet. Før hver endring av tidtabeller sender vi informasjon om større forandringer via e-post til de reisende som er registrert og reiser frekvent på respektive linjene.

Kunder med særskilte behov

For kunder med særskilte behov vil det legges til rette for å kontakte SJ Kundeservice for personlig hjelp via telefon. Vi vil også gi personer med nedsatt syn mulighet til å bestille rutetabeller i punktskrift. I samarbeid med relevante foreninger for funksjonshemmede utvikles rutetabeller for særskilte målgrupper. Ved hjelp av talefunksjon i appen gjør vi det lettere for reisende med synshemminger. Videre kommer SJ til å delta i Toggruppen for å sikre at vi alltid ivaretar kunder med særskilte behov på en best mulig måte. Ansvarlig digitale kanaler sørger for at SJs digitale kanaler har universell utforming.

Øvrig utvikling og fremtidsmuligheter/Innovasjon

Som et av få svenske selskap har vi nylig lansert en stemmestyringsapp hos Google Assistent. Appen hjelper våre reisende til raskere og enklere få tilgang til rutetider og trafikkinformasjon. Ettersom stemmestyring spås å bli en ny stor kanal som vil svare på 30% av alle søk allerede år 2020 er vi nå med tidlig for å lære og undersøker hvordan vi kan tilby informasjon og kjøp i denne kanalen i framtiden. Dette arbeidet vil vi ta med oss inn i Norge.

Organisatorisk læring og kontinuerlig forbedring

I tabellen nedenfor beskrives evalueringsmetodene for å identifisere mer omfattende og innovative forbedringer kort.

Hovedelement	Evalueringsmetode	Frekvens
Leverte rutepublikasjoner i de kanaler der kundene finnes	Vurdering av distribusjon av rutepublikasjoner i Toggruppen.	4 – 6 per år
	Vurdering av distribusjon av rutepublikasjoner sammen	2 per år

SJ arbeider med systematiske forbedringer gjennom medarbeidernes delaktighet og med støtte av vår egen forbedringsmodell som bygger på PDCA (Plan, Do, Check, Act). Det innebærer at vi ut fra oppsatte mål

LB
HAN

løpende analyserer resultater, avvik og deres rotårsaker, og gjennomfører forbedringsaktiviteter samt følger opp effekten av disse. Forbedringsmodellen benyttes både i den daglige styringen for å redusere antall avvik, i våre interne forbedringsgrupper og i samarbeidet med våre partnere og leverandører.

A 4.1.1 Turneringsplan for kjøretøy

Innledning

Vi er overbevist om at ethvert fremgangsrikt trafikksystem baseres på en systematisk og integrert trafikk- og vedlikeholdsplanlegging. Vi har stor forståelse for de utfordringer som denne trafikken medfører, med hensyn til det store geografiske området de ulike togproduktene trafikkerer og dessuten kjøres med samme type av kjøretøy. Vår analyse av kjøretøyenes status og tilgjengelighet viser at trafikkdrift og kjøretøyvedlikehold krever et spesielt fokus ved operativ drift.

Samlet planlegging av trafikk, vedlikehold og renhold

Gjennom oppsett av materiellturneringene planlegges trafikkbehov, kjøretøyvedlikehold og renhold samlet. Dette er en forutsetning for en riktig avveining mellom kjøretøytilgang og effektiv utnyttelse av depotkapasiteten. De enkelte omløpene brytes ned og konkretiseres i måneds- og ukeplaner. Dette sikrer en stabil trafikkplan med korrekt kjøretøytilgang for alle tidtabellaktiviteter. Arbeidsmetoden legger til rette for at samtlige kjøretøy er tilgjengelige for trafikk iht. fastsatt turneringsplan. En annen effekt er at vedlikeholds- og renholdsplanen tilpasses oppdragets faktiske forutsetninger og rammer, slik at pålitelighet og kjøretøytilgang blir best mulig.

SJ lager robuste kjøretøyomløp parallelt med rutearbeidet hvor omløpsplanleggeren arbeider tett sammen med strategisk trafikkplanlegger. Omløpsplanleggeren får input fra vedlikeholdsleverandøren, avstemmer reservekjøretøybehov med transportledelsen, bestemmer omfang av oppstillinger av kjøretøy og behov for transporttog samt overvåker beleggutvikling, forsinkelsesstatistikk, kundesyndepunkter og endringer i annen påvirkende kollektivtrafikk og øvrige omgivelser. Foruten turneringsplaner legger resultatet også grunnlaget for planleggingen av fører- og konduktørtjenester, kjøretøyhensetting og sporplanlegging, skiftplanlegging, trafikkinformasjon, vedlikehold med hensyn til daglig tilsyn og renhold mv. For hvert omløp som for dagen slutter i Bodø, Steinkjer, Røros, Hamar og Åndalsnes planlegges tid for dieselpåfylling og i påkommende tilfeller vannfylling og sanitærtømming i tjenesteturen for lokomotivfører uansett omløpets lengde. På Marienborg og i Lodalen håndteres daglig tilsyn av verkstedspersonell. Tabell 1 viser hvilket daglig tilsyn som utføres på ulike hensetting-steder. På de steder hvor det ikke finnes stasjonært anlegg for vannfylling og sanitærtømming har vi sikret oss kontrakt med mobile løsninger som ropes av ved behov. Renhold utføres på de ulike hensetting-stedene og enklere renhold under snutider på utvalgte stasjoner. I kapittel 6.3.1 beskrives nærmere hvor og hvordan SJ arbeider for å sikre renhold av kjøretøyene. I kapittel 4.2.1 beskrives også SJs ansvar for utvendig vask og fjerning av graffiti.

For hver gang som daglig tilsyn og dieselpåfylling er gjennomført rapporteres dette inn til transportledelsen og på denne måten kvalitetssikres disse tiltak. Med tydelige rutiner og robust planlegging sikrer vi at kjøretøyene har fått sitt daglige tilsyn og renhold før neste dags trafikk, at drivstoff er fylt og at de reisende får en bekvem og uforstyrret reise. Robusthet sikres også gjennom en samlet planlegging av oppstillingskapasitet og praktisk drift. Sammen med vedlikeholdsleverandører bestemmer vi intervaller for hvor ofte de ulike kjøretøyene skal komme til verksted, se tabell 2. Foruten vedlikeholdsintervall sikrer omløpsplanleggeren og transportledelsen at kjøretøyene kommer til verksted en gang ukentlig for utvendig vask. Dette gjelder ikke kjøretøyene på Saltenpendelen og Raumabanen.

Hensetting	Dieselfylling	Vannfylling	Sanitærtømming	Kjøretøy	Rekkevidde for diesel	Vedlikeholdsintervall
Bodø	X	X	X	Di4	1 486 km	12 500 km
Steinkjer	X	X	X	EL 18	-	18 000 km
Marienborg	X	X	X	Type 5	-	20 000 km
Røros	X	X	X	WLAB	-	18 000 km
Hamar	X	X	X	Type 73	-	15 000 km
Åndalsnes	X	X	X	Type 93	2 000 km	15 000 km
Lodalen		X	X	Type 92	1 143 km	10 000 km

Tabell 1: daglig tilsyn på hensetting-steder

Tabell 2: maksimalt vedlikeholds-intervall og maksimal rekkevidde for diesel for type av kjøretøy

Da trafikksystemet har stor geografisk utbredelse, har vi en grunnleggende plan for hvordan kjøretøy skal komme seg til verksted innenfor rammen for angitt vedlikeholds-intervall for de respektive typer av kjøretøy. SJ benytter planleggingsverktøy som kontrollerer antall kilometer og varsler omløpsplanleggeren og Transportledelsen i god tid hvis et intervall er i fare for å ikke overholdes, både i planleggingsfasen og i operativ fase. Utover dette har vi flere muligheter til å foreta operative utskiftninger av kjøretøy i eksisterende plan for at de skal komme seg til verksted ved behov. Noen av disse framgår i beskrivelsen av de respektive tog-produktene nedenfor. I kapittel 4.2.1 og 4.2.2 beskriver vi hvordan SJ arbeider med å sikre tilgjengelige kjøretøy og opprettholde kjøretøyenes verdi og levetid. Målet er en effektiv og stabil grunnplan som muliggjør aktiv håndtering av avvikssituasjoner. Sjef planlegging og transportledelse er ansvarlig for at turneringsplan tas fram med samlet planlegging og med god robusthet.

Utnyttelse av kjøretøyene for ruteplan R20 og R21

Antall kjøretøy som SJ skal bruke i grunnproduksjonen for R20 og R21 er samtlige tildelte kjøretøy for grunnproduksjon samt et ekstra type 92 og to ekstra type 93, dessuten et antall vogner for å dekke sommer og langhelg-trafikk. De ekstra kjøretøy og vogner som leies vil brukes for å tilpasse enkelte avganger med høy etterspørsel på setekapasitet, behov for vedlikehold eller som reserve for eventuelt manglende kjøretøy. Tabellen nedenfor viser antall kjøretøy og vogner som SJ vil leie fra trafikkstart:

Kjøretøy/vogner	Antall kjøretøy/vogner SJ vil leie	Antall kjøretøy/vogner SJ vil bruke til grunnproduksjon	Antall kjøretøy/vogner SJ vil bruke til forsterking og reserve
Di4	4 stk. lokomotiv	3 stk. Lokomotiv	1 stk. lokomotiv
FDE	3 stk.	3 stk.	
EL 18	3 stk. lokomotiv	2 stk. Lokomotiv	1 stk. lokomotiv
Sovevogner	10 stk. vogner type WLAB2	10 stk. vogner type WLAB2	
Sittevogner	5 stk. vogner type BC5	5 stk. vogner type BC5	
	5 stk. vogner type A5	4 stk. vogner type A5	1 stk. vogn type A5
	5 stk. vogner type FR5	5 stk. vogner type FR5	
	6 stk. vogner type B5-5	5 stk. vogner type B5-5	1 stk. vogn type B5-5
	12 stk. vogner type B5-3	9 stk. vogner type B5-3	3 stk. vogner type B5-3
Type 73	4 stk. togsett	4 stk. Togsett	
Type 93	13 stk. togsett	11 stk. Togsett	2 stk. togsett
Type 92	13 stk. togsett	12 stk. Togsett	1 stk. togsett

Tabell 3: de ulike kjøretøyene og de antall som SJ har til hensikt å bruke innenfor trafikkpakken R20 & R21

Robust turneringsplan for kjøretøy

Dovrebanen og Raumabanen

På Dovrebanen brukes fire type 73 og to EI18 med vogner for trafikken. De ulike kjøretøytypene benyttes på ulike avganger for å tilrettelegge for en effektiv utnyttelse av kjøretøyene og tilpasse setekapasiteten når etterspørselen er høy på enkelte avganger. Det fjerde type 73 settet benyttes dessuten fast på en avgang fredag og en avgang søndag for å dobbeltkoble tog når etterspørselen på setekapasitet er høy. Det fjerde type 73 og et EI18 er plassert i Lodalen hvor de fungerer som vedlikeholdsreserve og type 73 kan også brukes for å tilpasse setekapasiteten når etterspørselen er høy på enkelte avganger mandag - torsdag.

Vognsammensetningen på loktogene er normalt 7 vogner på nattogene og 7 vogner på dagtogene. Utover grunnplanens vognsammensetting kan antall vogner tilpasses basert på etterspørsel, der spesielt sommeren og langhelger har høy etterspørsel på setekapasitet mens eksempelvis en hverdag i november har lavere etterspørsel. Fjerntogomløpet planlegges slik at det finnes tilstrekkelig tid til nødvendige transporter til/fra depotene i Lodalen og Marienborg, samt med tilstrekkelig tid til å snu i Trondheim ved eventuelle trafikkforstyrrelser. Vi planlegger med en robust tid ved plattform før avgang og etter ankomst for fjerntogene for å sikre et pålitelig, punktlig og kundevennlig produkt.

Vognsammensetting dagtog Dovrebanen	Vognsammensetting nattog Dovrebanen
1 stk. lokomotiv EI18	1 stk. lokomotiv EI18
1 stk. vogn type BC5	1 stk. vogn type FR5
1 stk. vogn type A5	1 stk. vogn type B5-5
1 stk. vogn type FR5	2 stk. vogn type B5-3
1 stk. vogn type B5-5	3 stk. vogner type WLAB2
3 stk. vogner type B5-3	

Tabell 4: de ulike togproduktene på Dovrebanen og den vognsammensetting som tilbys

LB
WAW

Raumabanens trafikk kjøres med to togsett type 93 og kjøretøyene står i Åndalsnes om natten. Daglig tilsyn og tanking gjennomføres under de to vendingene på dagtid i Åndalsnes. En gang ukentlig kjøres tomtog mellom Dombås og Trondheim for å sikre bytte av kjøretøy, hvilket er innarbeidet i grunnplanen. Slik sikrer vi at vedlikehold kan gjennomføres på verkstedet Marienborg. Om ytterligere behov for vedlikehold skulle oppstå med kort varsel kan operativt bytte av kjøretøy skje ved flere tilfeller i løpet av uken med tomtog mellom Dombås og Trondheim.

Nordlandsbanen og Saltenpendelen

Trafikken på Nordlandsbanen og Saltenpendelen som kjøres med type 93 er godt integrert med hverandre for å tilrettelegge for en effektiv utnyttelse av kjøretøyene. SJ skal i samarbeid med vedlikeholdsleverandøren gjenåpne lokstallen i Bodø for å muliggjøre enklere vedlikehold på fremfor alt komfortrelaterte feil og sikre kjøretøytilgangen for de to togproduktene. Mulighet for tyngre vedlikehold finnes dog ikke i Bodø, men vil kreve tilgang til Marienborg depot. Dersom det ikke kjøres noe tog med type 93 hele veien mellom Bodø og Trondheim, kreves en annen løsning for å komme til depot med disse kjøretøyene. Bytte av type 93 mot verksted på Marienborg sikres gjennom en effektiv løsning der tog 477 kjøres som multipel fredag og tog 478 på mandag samt en kortere tomtogskjøring mellom Mosjøen og Mo i Rana på lørdag. Dessuten skjer et bytte slik at tog 477 kjøres som multipel onsdag, tog 473 & 474 torsdag og 478 på fredag. På denne måten gjennomføres kjøretøybyttet to ganger per uke med minimal tomtogskjøring for at vedlikeholdsintervallene skal overholdes. Dette er innarbeidet i turneringsplanen nedenfor. På Saltenpendelen finns to avganger med høy etterspørsel på setekapasitet. Disse krever multipelkoplede type 93 noe som også fremgår av turneringsplanen. Når det ene multipelkoblede kjøretøyet på dagtid ikke benyttes, kan de fungere som reserve for manglende kjøretøy i Bodø. Ved manglende kjøretøy i rushtid prioriterer vi regularitet og benytter i stedet da de multipelkoblede kjøretøyene for disse avganger.

Fjerntogtrafikken på Nordlandsbanen kjøres med Di4- lok og vogner mellom Trondheim og Bodø. I grunnplanen vil vi benytte 6 vogner på nattogene og 5 vogner på dagtogene. Utover grunnplanens vognsammensetting kan antall vogner tilpasses basert på etterspørsel, der spesielt sommeren og langhelger har høy etterspørsel på setekapasitet. For å sikre vogntilgangen leier vi alle B5-vogner som er tilgjengelige for grunnproduksjon, og disse fungerer dels som teknisk kjøretøysreserve og dels som forsterkningsvogner ved helger/utfartsdager. Vi anser at å benytte 3 omløp for fjerntogtrafikken på Nordlandsbanen er nødvendig for å gi en robust løsning for trafikken slik at eventuelle forsinkelser ikke forplanter seg i trafikksystemet. Den fjerde Di4 som ikke brukes i trafikk kommer til å bli plassert i Trondheim som reserve for manglende kjøretøy på Nordlandsbanen.

Vognsammensetting dagtog Nordlandsbanen	Vognsammensetting nattog Nordlandsbanen
1 stk. lokomotiv Di4	1 stk. lokomotiv Di4
1 stk. vogn type BC5	1 stk. vogn type FR5
1 stk. vogn type A5	1 stk. vogn type B5-5
1 stk. vogn type FR5	2 stk. vogn type B5-3
1 stk. vogn type B5-5	2 stk. vogner type WLAB2
1 stk. vogn type B5-3	

Tabell 5: de ulike togproduktene på Nordlandsbanen og den vognsammensetting som tilbys

Trønderbanen og Meråkerbanen

Trafikken på Trønderbanen og Meråkerbanen er vel integrert med hverandre for å tilrettelegge for en effektiv utnyttelse av kjøretøyene. Trafikken utføres med kjøretøy type 92. Turneringsplanen er lagt opp slik at kjøretøy på de to banene kommer til verkstedet Marienborg med jevne mellomrom så vedlikehold kan gjennomføres både på dagtid og på nattetid, for å få de beste forutsetningene for god kjøretøytilgjengelighet. Robustheten i trafikksystemet sikres via tilpassede vendinger av kjøretøy på Trønderbanen, der personal og kjøretøy så langt som mulig følger hverandre. I åtte uker om sommeren reduseres antall avganger på Trønderbanen med ca. 20 %. Dette gjør at behovet for kjøretøy av type 92 reduseres fra tolv til åtte i den perioden. Ved behov kan disse kjøretøyene da benyttes på andre avganger i trafikkkpakken, eksempelvis ved å erstatte type 93 for å øke setekapasiteten, eller ved å kjøre ekstra avganger.

Rørosbanen

Rørosbanens trafikk kjøres med en kombinasjon av kjøretøy av type 92 og type 93. Avhengig av antall reisende på visse avganger brukes de to ulike kjøretøytypene for å etterkomme etterspørselen på setekapasitet. Da type 92 har flere sitteplasser, brukes den på avganger i rushtid til og fra Trondheim, men også på visse etterspurte avganger mellom Røros og Hamar. Ett ekstra type 92 sett og to type 93 sett er plassert i Trondheim for å dekke behov på Rørosbanen. Disse kjøretøyene fungerer som en vedlikeholdsreserve og kan også brukes for å tilpasse setekapasiteten når etterspørselen er høy på enkelte

avganger, enten ved å bytte ut type 93 mot type 92 eller ved å multipelkoble type 93. Daglig tilsyn skjer på Røros hensetting samt Marienborg der det også utføres tyngre vedlikehold av kjøretøyene. Ved behov utføres også tanking og daglig tilsyn på Hamar hensetting.

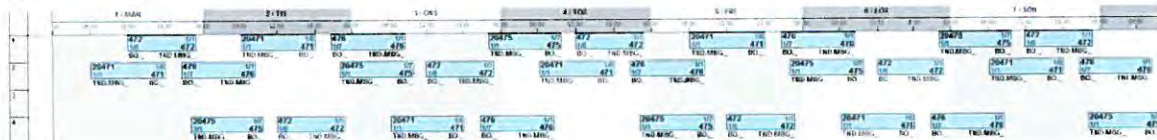
Chartertog

SJ skal kjøre chartertog og ekstra avganger på eksempelvis Rørosbanen, Raumabananen, Meråkerbanen og Nordlandsbanen. Hvis chartertog går i lavsesong kan vi benytte ekstra materiell vi leier for trafikk innenfor pakken, se tabell 2 ovenfor. Men i tilfeller hvor det er høysesong og kjøretøyene benyttes på annet sted spør vi Norske tog om materiell for å kjøre ekstra avganger, det er viktig at de ekstra avgangene ikke belaster kjøretøy som det er behov for innenfor rammen for trafikkpakken. På sikt er en mulig løsning å komplementere med annet materiell godkjent for trafikk i Norge for disse charteravgangene.

Turneringsplan R20-R21

Turneringsplanene nedenfor vises for en standarduke. Planleggingsprogrammets modul for kjøretøyomløp er fortrinnsvis digital, der alle detaljer vises inklusiv planlagte aktiviteter for vedlikehold, renhold og daglig ettersyn. I trykket format vises turneringsplan og aktiviteter mer forenklet. Ukeplaner og tydeligere turneringsplaner i A4-størrelse oversendes separat om ønskelig. Turneringsplan for Fde vises ikke, men følger Di4 omløp under kalde vinterdager og i samband med at fjerntog på Nordlandsbanen kjøres med ekstra mange vogner. Under kortere perioder medfører det en intensiv bruk av Fde. Også vognene følger respektive lok og vises ikke i turneringsplanen under. Vognsammensetting på de ulike loktogene fremgår av tabell 4 og 5 over. Ekstra forsterkingsvogner finnes tilgjengelig på Marienborg og i Lodalen.

Di4



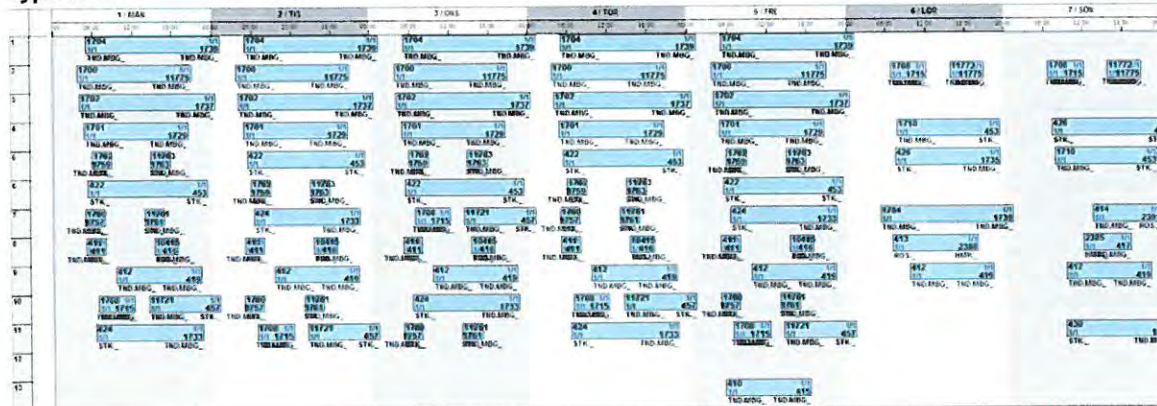
Ei18



Type 73



Type 92



LB
W

Type 93

	1 / MAR	2 / JUN	3 / SEP	4 / FEB	5 / MAI	6 / AUG	7 / NOV
1	410 180 180G, 180 180G	410 180 180G, 180 180G	410 180 180G, 180 180G	410 180 180G, 180 180G	2378 180 180G, 180 180G	2378 180 180G, 180 180G	2378 180 180G, 180 180G
2	2380 180 180G, 180 180G	2378 180 180G, 180 180G	2380 180 180G, 180 180G	2378 180 180G, 180 180G	2380 180 180G, 180 180G	2380 180 180G, 180 180G	2380 180 180G, 180 180G
3	2378 180 180G, 180 180G	2380 180 180G, 180 180G	2378 180 180G, 180 180G	2380 180 180G, 180 180G	2378 180 180G, 180 180G	2378 180 180G, 180 180G	2378 180 180G, 180 180G
4	478 180 180G, 180 180G	478 180 180G, 180 180G	478 180 180G, 180 180G	478 180 180G, 180 180G	478 180 180G, 180 180G	478 180 180G, 180 180G	478 180 180G, 180 180G
5	478 180 180G, 180 180G	478 180 180G, 180 180G	478 180 180G, 180 180G	478 180 180G, 180 180G	478 180 180G, 180 180G	478 180 180G, 180 180G	478 180 180G, 180 180G
6	2340 180 180G, 180 180G	2340 180 180G, 180 180G	2340 180 180G, 180 180G	2340 180 180G, 180 180G	2340 180 180G, 180 180G	2340 180 180G, 180 180G	2340 180 180G, 180 180G
7	2340 180 180G, 180 180G	2340 180 180G, 180 180G	2340 180 180G, 180 180G	2340 180 180G, 180 180G	2340 180 180G, 180 180G	2340 180 180G, 180 180G	2340 180 180G, 180 180G
8	1978 180 180G, 180 180G	1978 180 180G, 180 180G	1978 180 180G, 180 180G	1978 180 180G, 180 180G	1978 180 180G, 180 180G	1978 180 180G, 180 180G	1978 180 180G, 180 180G
9	1978 180 180G, 180 180G	1978 180 180G, 180 180G	1978 180 180G, 180 180G	1978 180 180G, 180 180G	1978 180 180G, 180 180G	1978 180 180G, 180 180G	1978 180 180G, 180 180G
10	1978 180 180G, 180 180G	1978 180 180G, 180 180G	1978 180 180G, 180 180G	1978 180 180G, 180 180G	1978 180 180G, 180 180G	1978 180 180G, 180 180G	1978 180 180G, 180 180G
11	1978 180 180G, 180 180G	1978 180 180G, 180 180G	1978 180 180G, 180 180G	1978 180 180G, 180 180G	1978 180 180G, 180 180G	1978 180 180G, 180 180G	1978 180 180G, 180 180G
12	1978 180 180G, 180 180G	1978 180 180G, 180 180G	1978 180 180G, 180 180G	1978 180 180G, 180 180G	1978 180 180G, 180 180G	1978 180 180G, 180 180G	1978 180 180G, 180 180G
13	1978 180 180G, 180 180G	1978 180 180G, 180 180G	1978 180 180G, 180 180G	1978 180 180G, 180 180G	1978 180 180G, 180 180G	1978 180 180G, 180 180G	1978 180 180G, 180 180G

I tabell 6 nedenfor framgår mer detaljert hvilke vedlikeholdstider som finnes for preventivt og avhjelpende vedlikehold på Marienborg og Lodalen verksted.

Kjøretøy	
Di4	
B5	
WLAB	
Ei18	
B5	
WLAB	
Type 73	
Type 93	
Type 92	

Mål og effekter

I tabellen nedenfor vises de viktigste nedbrutte målene med tilhørende nøkkeltall.

SJ skal tilby en robust og effektiv turneringsplan gjennom våre tiltak for samordnet planlegging av vedlikehold, daglig tilsyn og utnyttelse av kjøretøy. Effektene blir en driftssikker, god punktlighet og fornøyde medarbeidere, noe som igjen leder til økt kundetilfredshet.

Organisatorisk læring og kontinuerlig forbedring

For å identifisere mer omfattende og innovative forbedringer, arbeider SJ med en plan for evaluering. I tabellen nedenfor beskrives evalueringsmetodene kort.

Hovedelementer	Evalueringsmetode	Frekvens
Samlet planlegging av trafikk, vedlikehold og renhold	Prosessrevisjoner av avdelingen planlegging og transportledelse basert på måloppfyllelse, samt resultat fra interne og eksterne revisjoner av styringssystemet, Sjef planlegging og transportledelse ansvarlig.	1 per år
Robust turneringsplan for kjøretøy	Prosessrevisjoner av avdelingen planlegging og transportledelse basert på måloppfyllelse, samt resultat fra interne og eksterne revisjoner av styringssystemet, Sjef planlegging og transportledelse ansvarlig.	1 per år

SJ arbeider med systematiske forbedringer gjennom medarbeidernes delaktighet og med støtte av vår egen forbedringsmodell som bygger på PDCA (Plan, Do, Check, Act). Det innebærer at vi ut fra oppsatte mål løpende analyserer resultater, avvik og deres rotårsaker, og gjennomfører forbedringsaktiviteter samt følger opp effekten av disse. Forbedringsmodellen benyttes både i den daglige styringen for å redusere antall avvik, i våre interne forbedringsgrupper og i samarbeidet med våre partnere og leverandører.

A 4.2.1 Vedlikehold som sikrer materiellets verdi og levetid

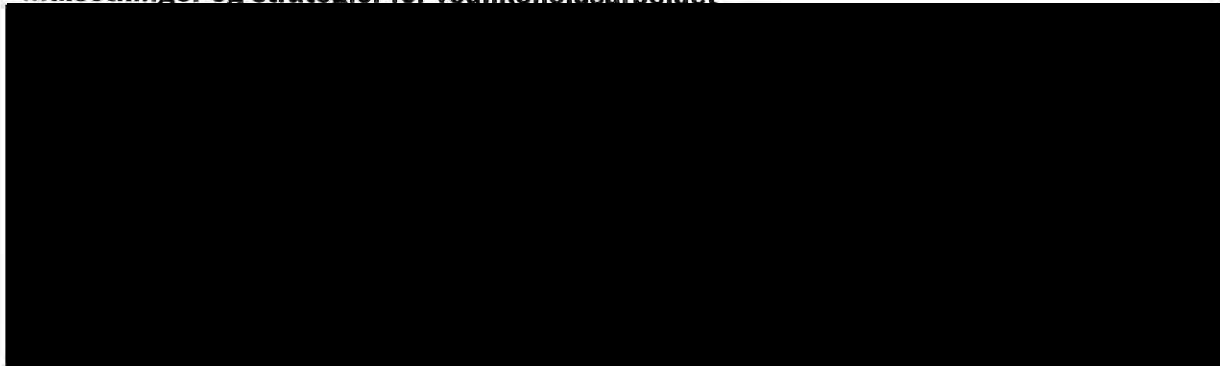
Innledning

En togoperatørs evne til å vedlikeholde og forvalte kjøretøyene i avtaleperioden påvirker direkte både kundenes tilfredshet og kjøretøyenes verdi og planlagte levetid. De best mulige forutsetninger for både å øke kundetilfredsheten og å ivareta verdien av kjøretøyene, skapes gjennom langsiktig vellykket materiellforvaltning gjennom hele livssyklusen til kjøretøyene. Det finnes ingen snarveier til et godt resultat, og nøkkelen til fremgang er at vi sammen med vedlikeholdsleverandørene og Norske tog AS arbeider målrettet og vedvarende for å utvikle både kjøretøy og vedlikehold.

Det store geografiske området og det faktum at trafikken strekker seg langt opp i Nord-Norge gjør at vedlikeholdet må tilpasses og dimensioneres deretter. SJ har meget gode erfaringer fra lignende driftsforhold i Sverige og via vår trafikk på Ofotbanen til Narvik i Norge.

LB
WAW

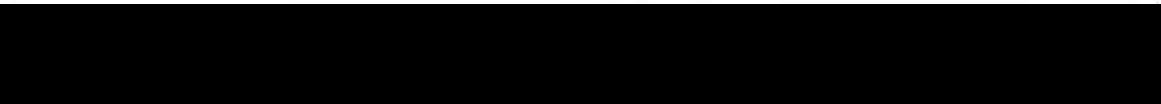
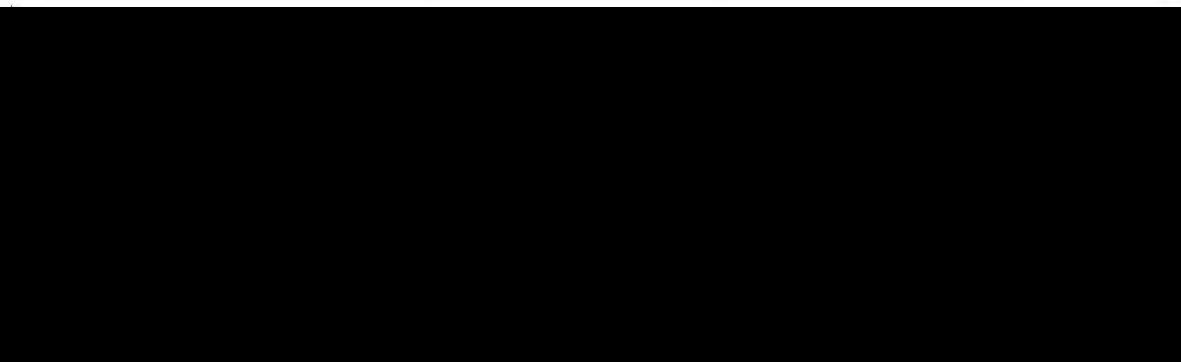
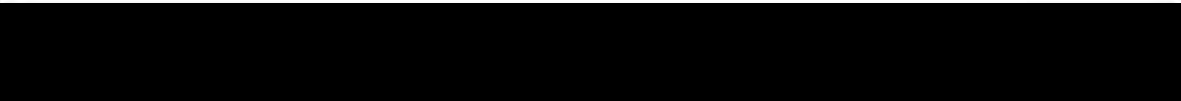
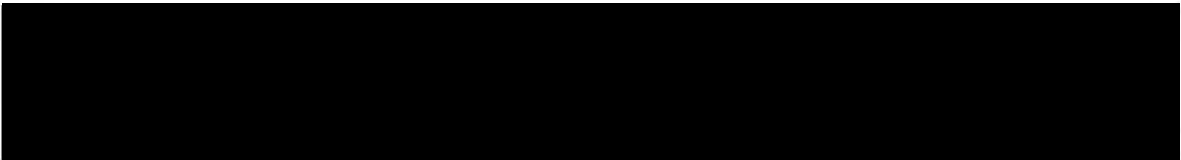
Målsetninger og strategier for vedlikeholdsarbeidet



I tabellen vises de viktigste nedbrutte målene med tilhørende nøkkeltall. I de respektive kapitlene nedenfor fremgår hvordan løsningene våre bidrar til å nå målene.



Vedlikeholdsstrategi



Organisering av vedlikeholdsarbeidet



[Redacted]

I A 4.2.2 beskriver vi dette arbeidet nærmere. Nedenfor har vi listet opp noen av de områder som vi ser som sentrale ut fra et verdiskringsperspektiv, og som vi setter ekstra fokus på:

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

LB
LW

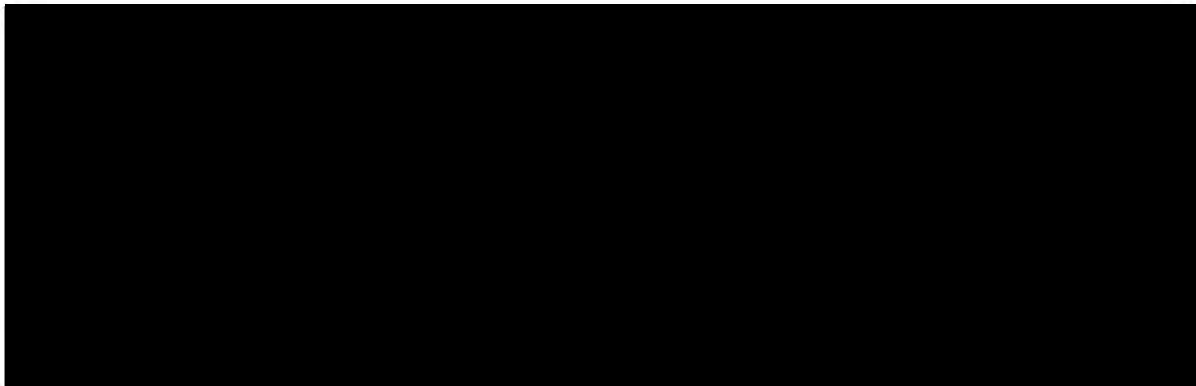
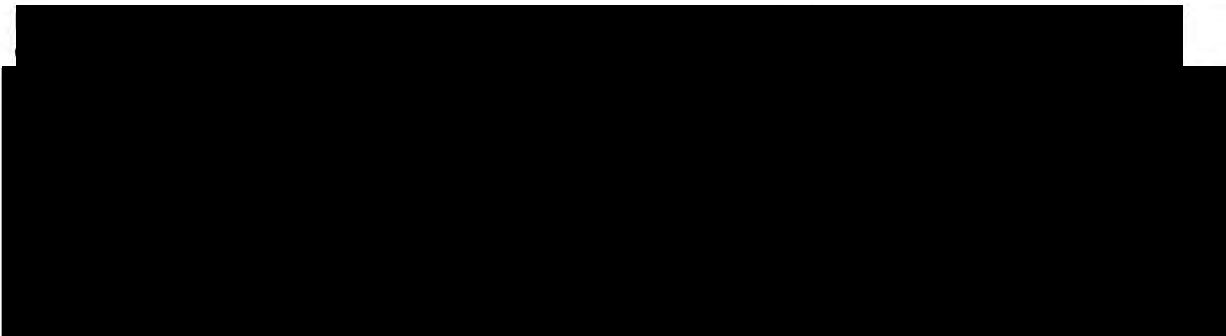
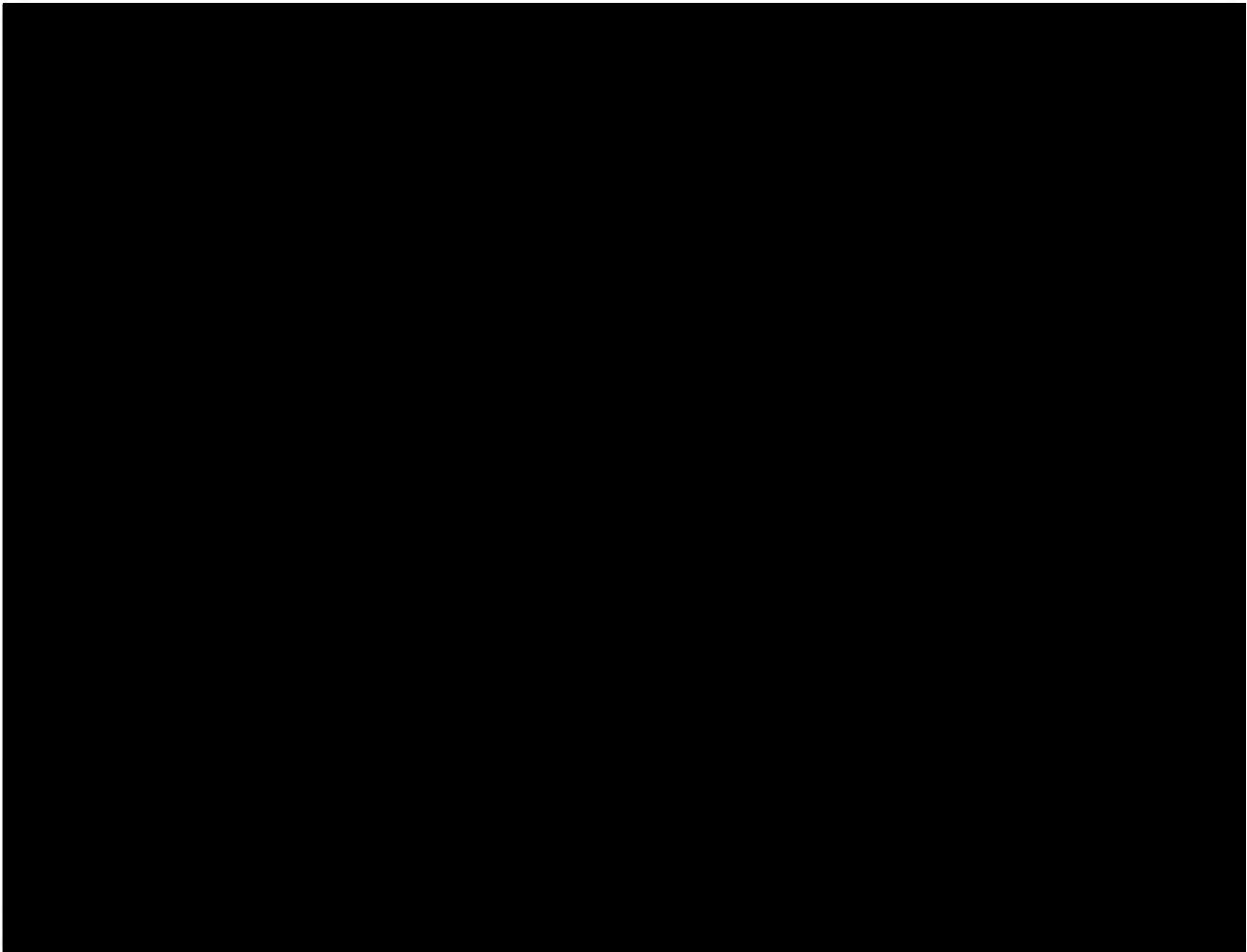
[Redacted]

[Redacted]

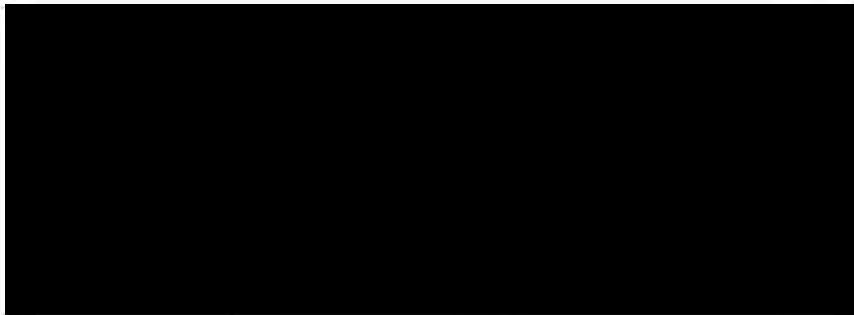
Utdannings- og kompetansekrav i vedlikeholdsorganisasjonen

[Redacted]

[Redacted]



LB
Wm

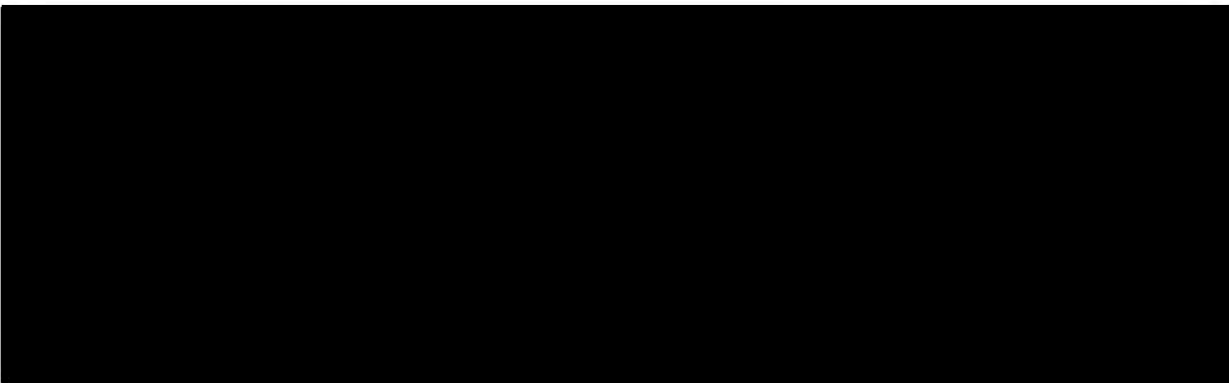


Tabellen nedenfor viser sammendrag av input og hva som skjer i respektive prosesstrinn.

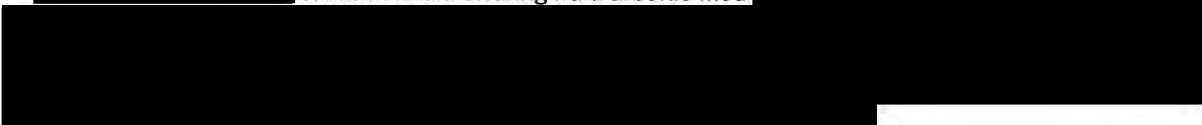


Prosess for samhandling og krav til

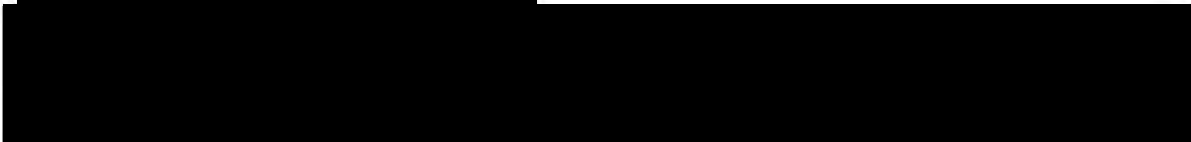
SJs trafikkoppdrag har gitt oss kunnskap om betydningen av



Vi har flere års erfaring fra å arbeide med



er noe SJ har erfaring med og noe som vi har Dette



[Redacted]

[Redacted]

Samarbeid med Norske tog AS

Som leverandør til flere bestillere av innkjøpt trafikk har vi innsikt i betydningen av et tett og aktivt samarbeid med eieren av kjøretøyene som inngår i oppdraget. Samarbeidet er ekstra viktig da nye kjøretøy vil komme til å bli implementert i trafikksystemet i løpet av avtaleperioden.

[Redacted]

[Redacted]

Vi har prosesser, erfaring og kompetanse til å [Redacted]

[Redacted]

Organisatorisk læring og kontinuerlig forbedring

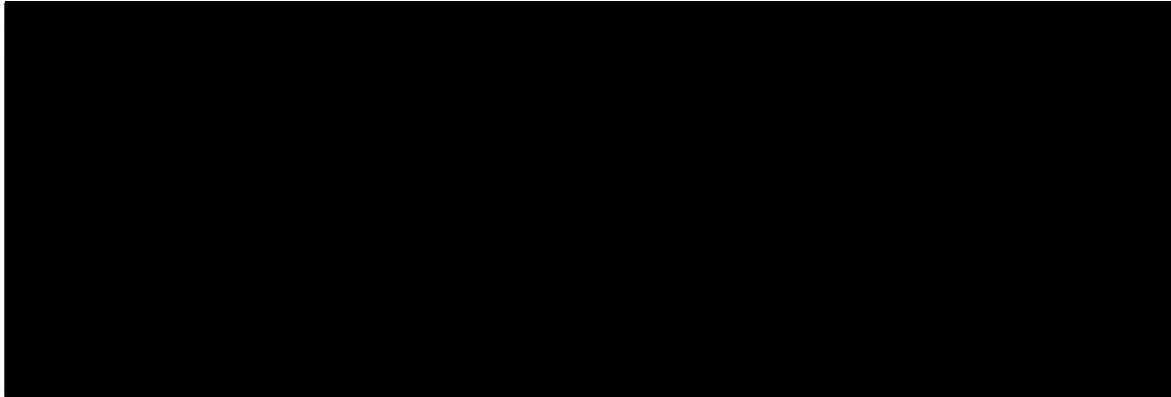
Vi arbeider med organisatorisk læring og kontinuerlig forbedring gjennom medarbeidernes delaktighet og med støtte av SJs egen forbedringsmodell, som bygger på Six Sigma og PDCA. Det innebærer at vi løpende analyserer resultat, avvik og rotårsaker for disse ut fra oppsatte mål, gjennomfører forbedringsaktiviteter samt følger opp effekten av disse. Gjennom denne måten å arbeide på skapes engasjement og delaktighet hos medarbeiderne og man bidrar kontinuerlig til organisatorisk læring.

[Redacted]

I tabellen nedenfor beskrives evalueringsmetodene for å identifisere mer omfattende og innovative forbedringer kort.

[Redacted]

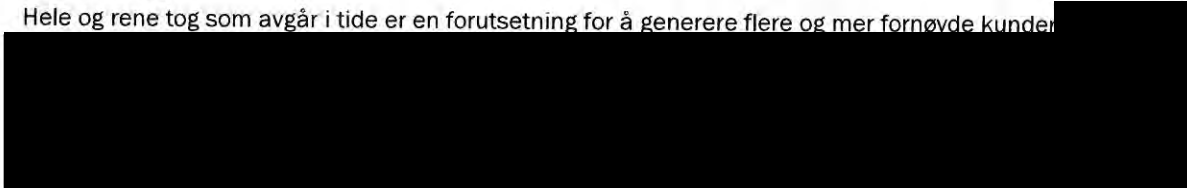
LB
w



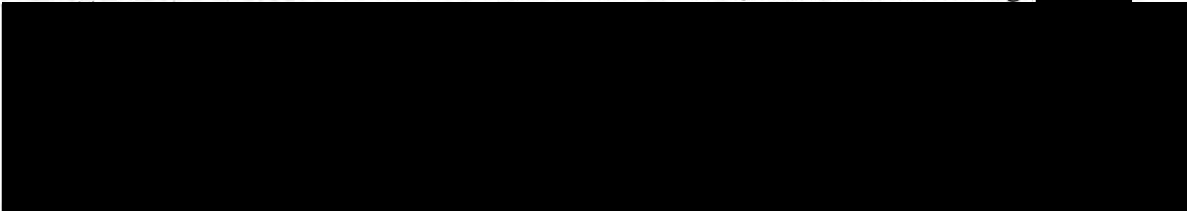
A 4.2.2 Vedlikehold som sikrer tilgjengelige kjøretøy

Innledning

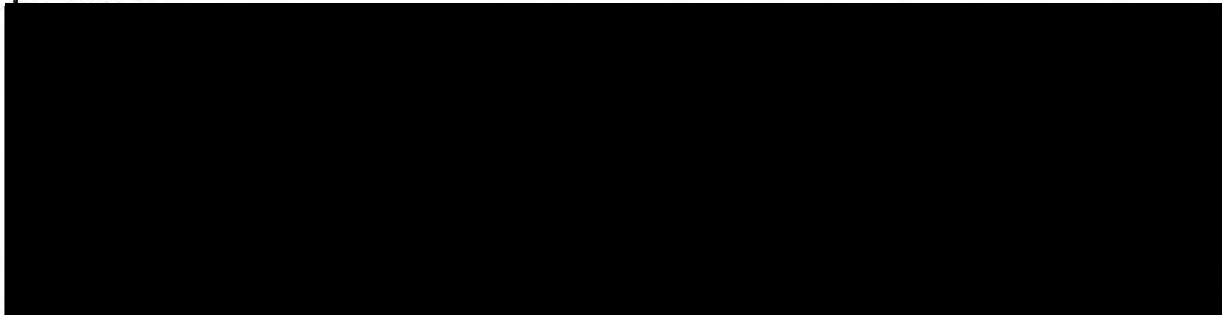
Hele og rene tog som avgår i tide er en forutsetning for å generere flere og mer fornøyde kunder



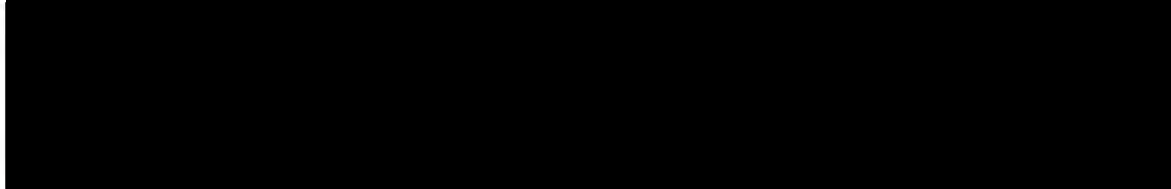
SJ har lang erfaring med materiellforvaltning og vedlikehold, og har i anbudsarbeidet analysert hvordan vi på beste måte kan anvende våre prosesser og vår kunnskap for å gjennomføre trafikk i Norge



Samordning mellom vedlikeholdsleverandører og transportledelse, samt operativt personale



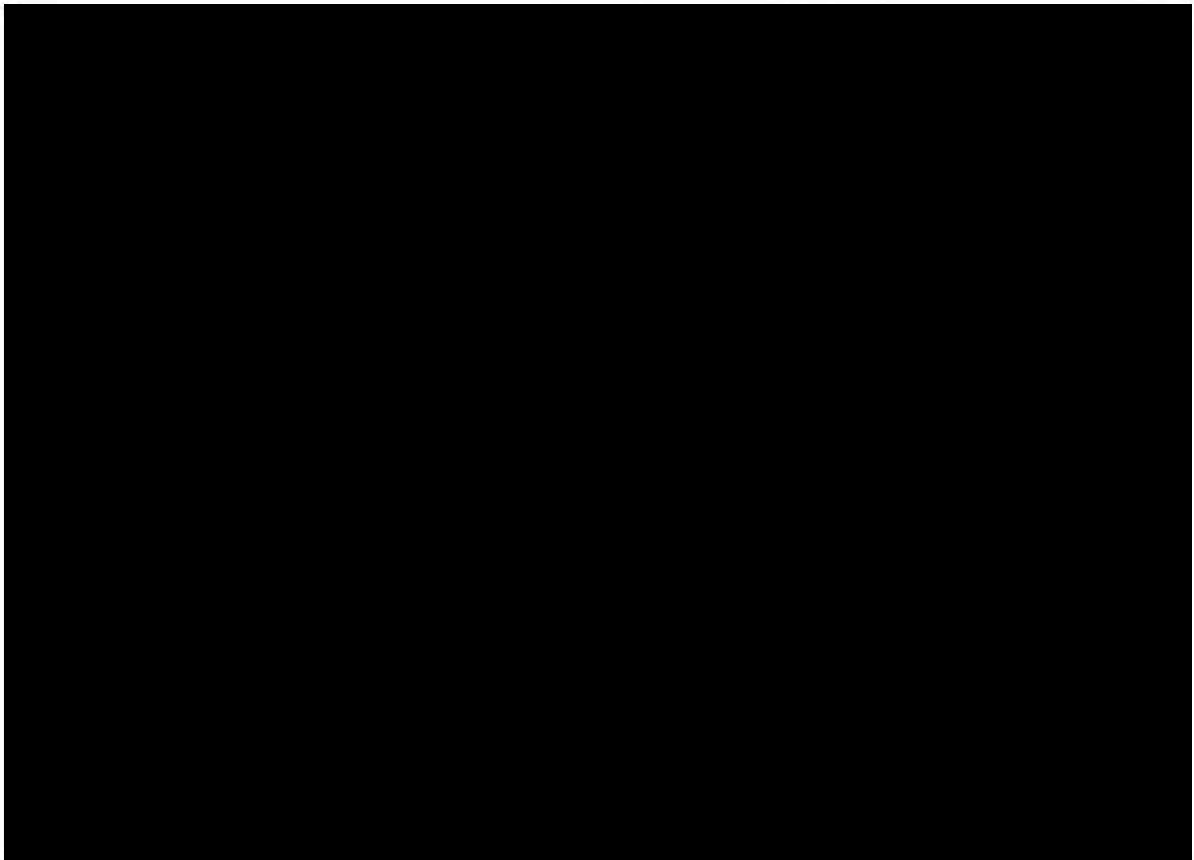
Strategisk planlegging av vedlikehold



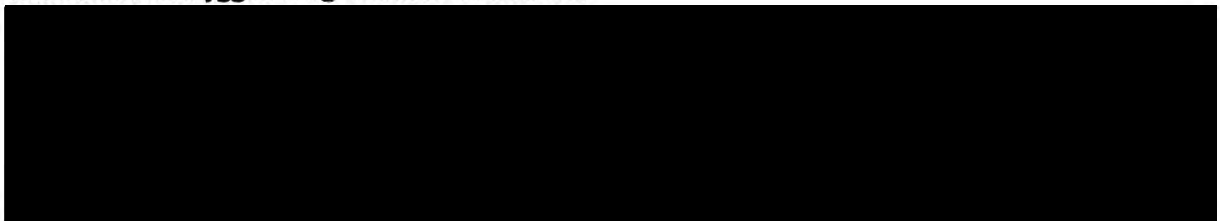
Taktisk planlegging av vedlikehold



Operativ planlegging av vedlikehold



Trafikknært forebyggende og korrektivt vedlikehold



UB
LW

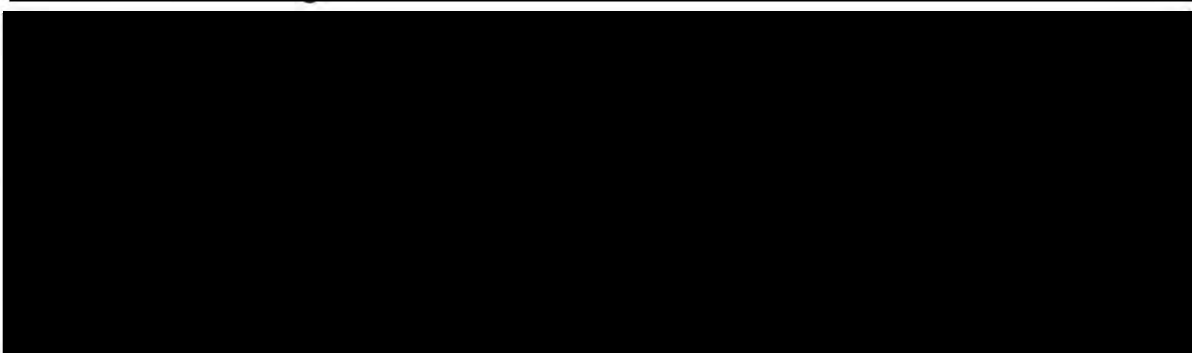
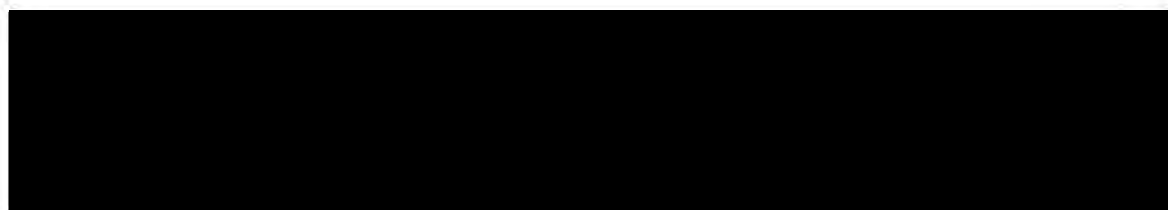
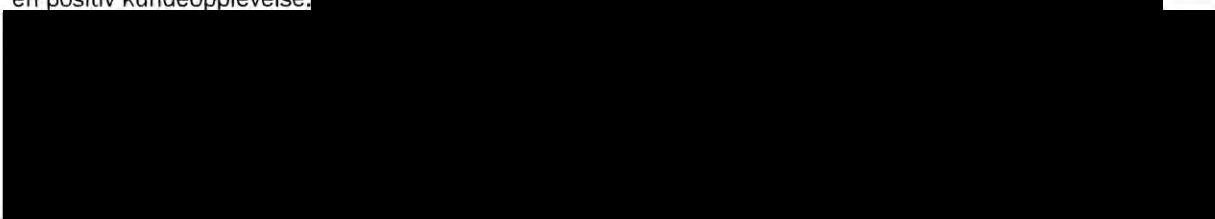
Kjøretøytype**Antall**

Type 73	4 togsett
Type 92	13 togsett
Di4	4 lokomotiv
FDE	3 stk
EL18	3 lokomotiv
Type 93	13 togsett
Sovevogner	10 stk. type WLAB2
Sittevogner	5 stk. vogner type BC5, 5 stk. vogner type A5, 5 stk. vogner type FR5, 6 stk. vogner type B5-5, 12 stk. vogner type B5-3

Lavfrekvent vedlikehold**Tiltaksbasert forebyggende vedlikehold****Samordning mellom vedlikeholdsleverandører og operativt personale**

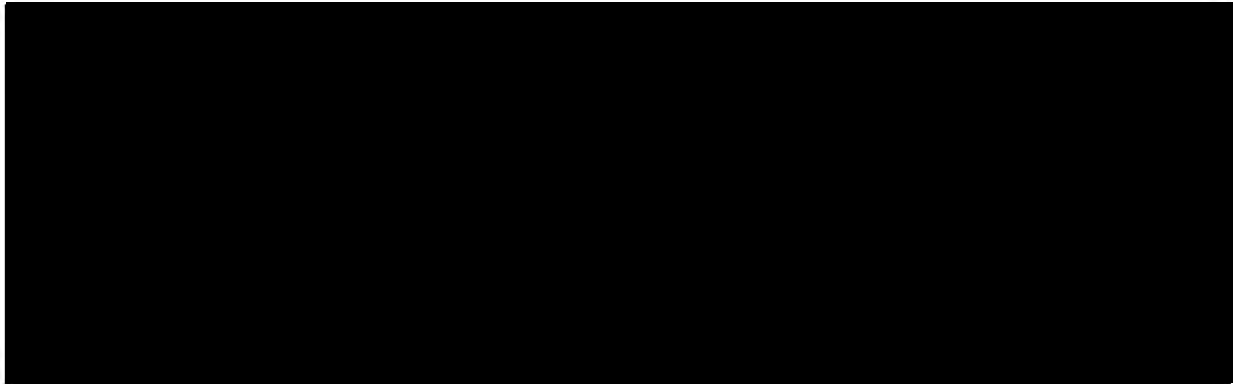
Rutiner for å identifisere, rapportere og rette feil og mangler

For å kunne tilby en reise uten avvik er vi avhengige av en velfungerende prosess for å oppdage, rapportere og prioritere inntrufne feil for tiltak. SJ kjennetegnes og drives av en sterk forbedringskultur, som bidrar til en positiv kundeopplevelse.

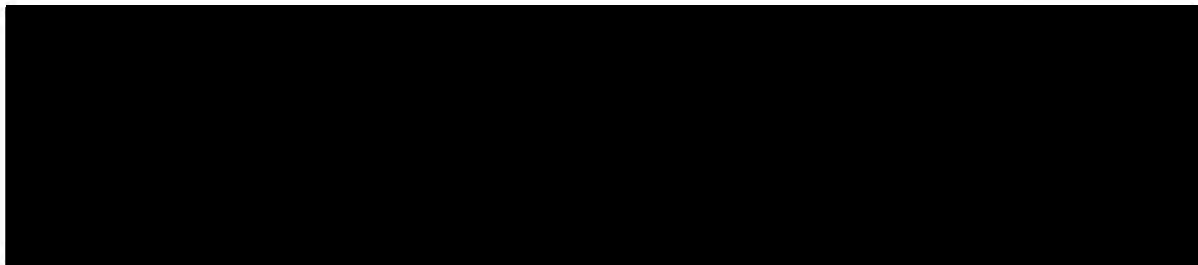
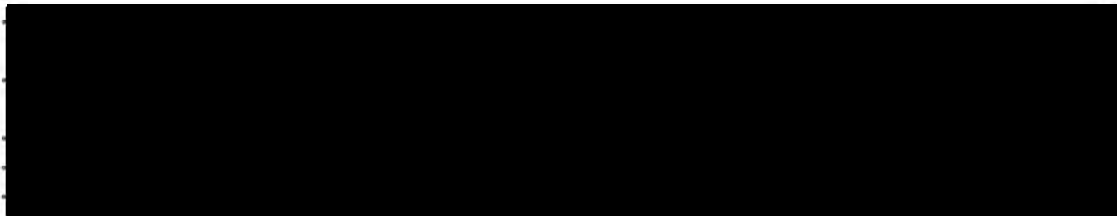
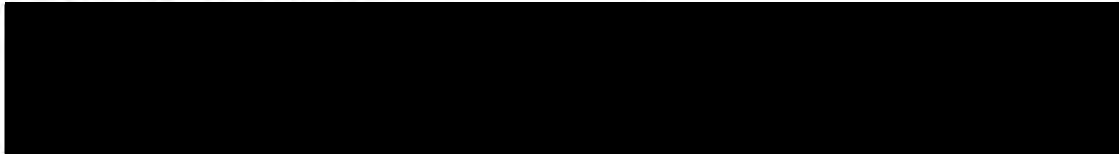


Ett eksempel på hvordan en slik liste kan se ut og hva den kan komme til å inneholde:

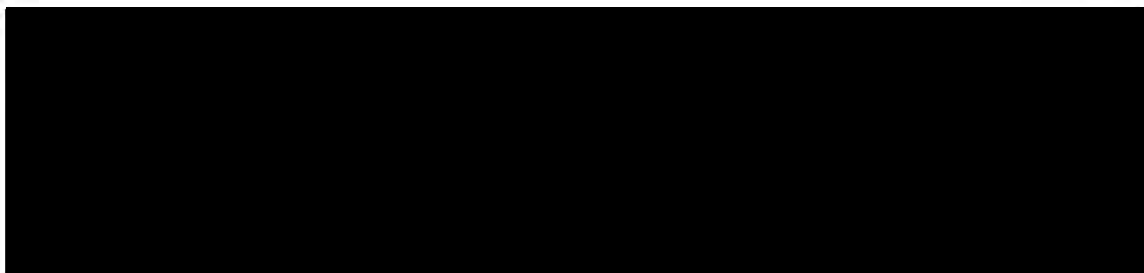
Handwritten signature in blue ink.



Forvaltning av reservedeler



Materiellforvaltning for å oppnå kontinuerlige forbedringer



Figur; Prosess for å oppnå kontinuerlige forbedringer



Våre analyser kombineres med erfaringer fra drift og vedlikehold for å lage et grunnlag med anbefalte tiltak

De anbefalte tiltakene kan deles inn i fem kategorier:

-
-
-
-
-

Balansering av forebyggende og avhjelpende vedlikehold

Lb
ck

Øvrig utvikling og fremtidsmuligheter/Innovasjon

SJ ble kåret til Europas mest digitale reisebedrift i målingen Digital Leaders in Europe 2019, en reise som bare er i sin begynnelse. I vår rolle som kjøretøyeiere med fokus på å digitalisere vår virksomhet, leder vi utviklingen av digitalisert materiellforvaltning i bransjen. Vi arbeider målbevisst for både å digitalisere eksisterende måter å arbeide på og å sikre at våre nye metoder utvikles for å passe inn i den digitale infrastrukturen. Arbeidet med digitalisering drives i alle ledd i vår virksomhet.

Vi ser store utviklingsmuligheter innen vedlikehold som kommer både kundene og kjøretøyeieren Norske tog AS til nytte. Vår fortsatte reise mot en enda mer digitalisert virksomhet kommer til å resultere i en rekke tilnæringsmåter, som vi gjerne diskuterer sammen med Oppdragsgiver og Norske tog AS.

Mål og effekter

I tabellen nedenfor viser vi de viktigste nedbrutte målene med tilhørende nøkkeltall.

Organisatorisk læring og kontinuerlig forbedring

Vi arbeider med organisatorisk læring og kontinuerlig forbedring gjennom medarbeidernes delaktighet og med støtte av SJs egen forbedringsmodell, som bygger på Six Sigma og PDCA. Det innebærer at vi løpende analyserer resultat, avvik og rotårsaker for disse ut fra oppsatte mål, gjennomfører forbedringsaktiviteter samt følger opp effekten av disse. Gjennom denne måten å arbeide på skapes engasjement og delaktighet hos medarbeiderne og man bidrar kontinuerlig til organisatorisk læring.

Her utgjør erfaringer fra drift og vedlikehold en grunnleggende del av arbeidet ved at

For å identifisere mer omfattende og innovative forbedringer, arbeider SJ med en plan for evaluering av de ovennevnte hovedelementene. I tabellen nedenfor beskrives evalueringsmetodene kort.

A 8.1.1 Retningslinjer for høy pålitelighet

(inkl. A-1 6.1.1, A-2 6.1.1 A-3 6.1.1 A-4 5.1.1 A-5 6.1.1 og A-6 6.1.1)

Innledning

Pålitelighet (punktlighet og regularitet) er SJs viktigste bærekraftsmål, etter sikkerhet, og blant de forhold som våre kunder vurderer som viktigst. Når kundene bedømmer punktlighet så inngår bedømming av regularitet. Et innstilt tog oppfattes som dårligere enn et forsinket tog og derfor påvirker innstilte tog kundenes syn på oss som operatør markant. Vi noterer at Jernbanedirektoratets mål om 99,2% totalregularitet ikke oppfylles. Nedenfor vises gjennomsnittstall for punktlighet og regularitet 2013-17.

Utfall gjennomsnitt 2013-2017	Dovre- banen	Rauma- banen	Trønder- banen	Meråker- banen	Nordlands- banen	Salten- pendelen	Røros- banen
Punktlighet	78,3%	91,1%	91,9%	84,1%	85,6%	90,6%	79,6%
Regularitet	93,0%	95,8%	99,2%	85,5%	98,0%	97,9%	98,9%

KTI-resultatene er tross den mangelfulle punktligheten og regulariteten på et relativt høyt nivå men med stor forskjell mellom linjene. Best resultat på KTI har Raumabanen og Saltenpendelen og dårligst karakter får Meråkerbanen og Rørosbanen. Turtettheten veier tungt i KTI resultatet. Vi er også godt kjent med forholdet mellom punktlighet og KTI etter å ha vært ansvarlig for lokaltog-trafikken i Stockholm i vel 10 år. Reell punktlighet, opplevd punktlighet og KTI for pendeltog i Stockholm henger tett sammen, og vårt arbeid med punktlighet er vellykket. Gjennom strukturert arbeid økte SJ punktligheten for pendeltogene i Stockholm fra 84,5% i 2007 til 91,9% i 2016. Ingen operatør på denne strekningen, hverken før eller etter oss, har lyktes med tilsvarende arbeid og resultater. Nedenfor viser vi vårt mål for KTI nedbrutt på leveranseområde opplevd punktlighet.

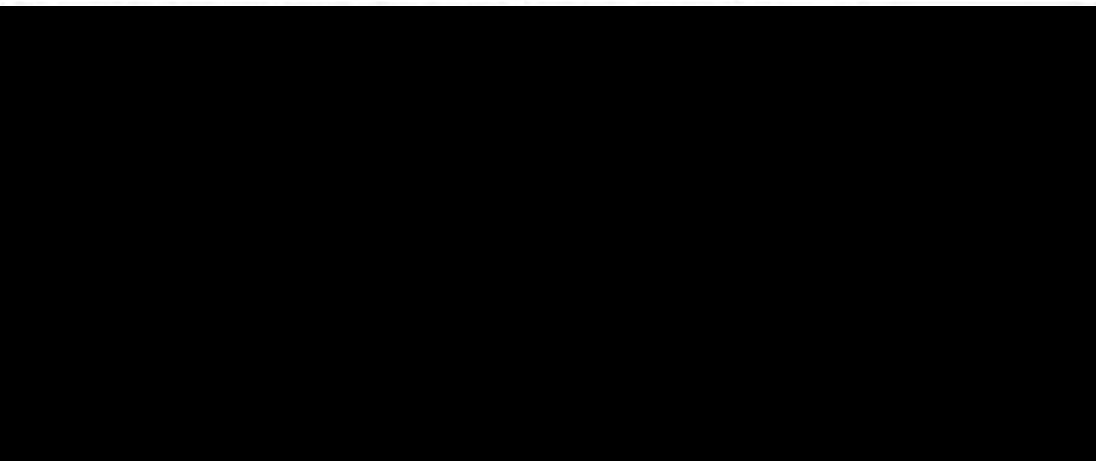
lb
lw

Organisering av arbeidet for høy pålitelighet

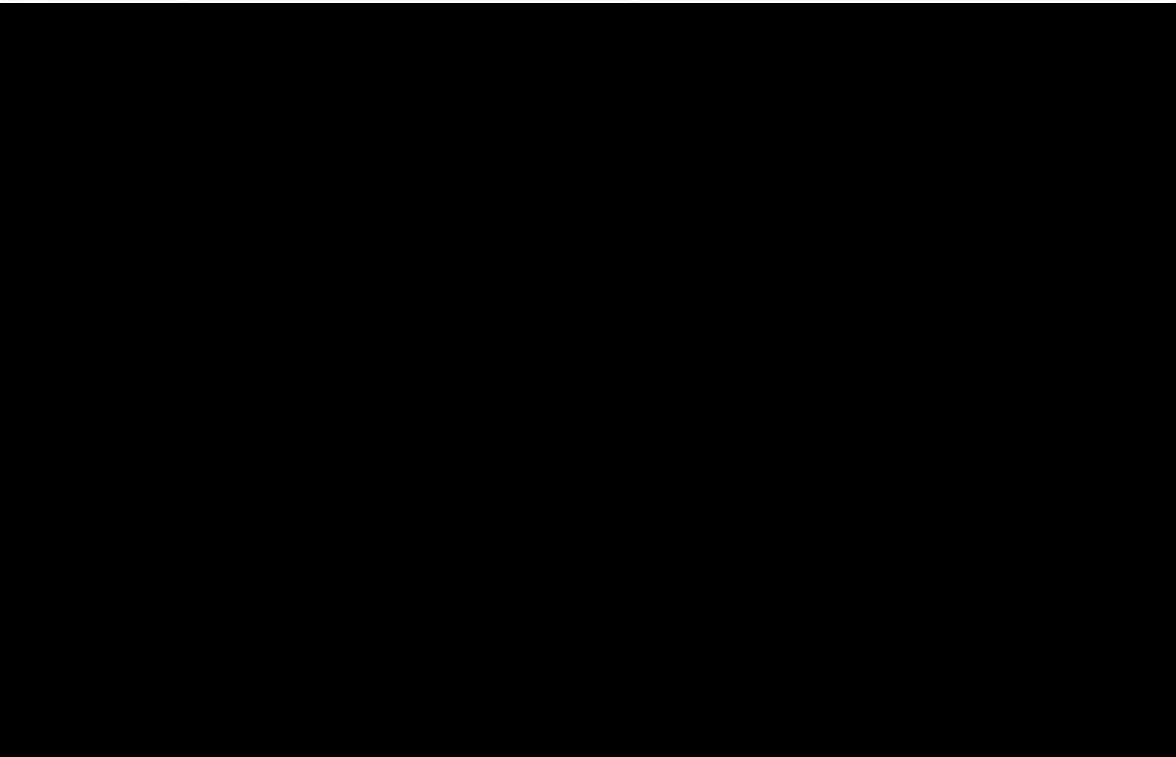
Kundene påvirkes av så vel manglende regularitet som manglende punktlighet. Regularitet er hvor stor grad planlagt produksjon gjennomføres; i prosent av antall kjørte avganger i forhold til antall planlagte avganger (i henhold til fastsatt ruteplan eksklusiv planlagt innstilt som følge av sporarbeider). I beskrivelsen av SJs punktlighetsarbeid nedenfor omfattes også regularitet.

En punktlig og robust trafikk med spesifisert regularitet, er avhengig av en mengde ulike faktorer.

Vår organisering av punktlighetsarbeidet baserer seg på stor kunnskap om punktlighetens forutsetninger og om hvilke faktorer som har størst påvirkning på leveranse av tog til riktig tid. I vår figur nedenfor viser vi de viktigste områdene som påvirker påliteligheten, der mange ulike områder må samvirke for å kunne gi bra forutsetninger for økt punktlighet og regularitet.



Figur: Forutsetninger for høy pålitelighet



SJs punktlighetskultur gjennomsyrrer hele organisasjonen.

parameterne er grunnleggende for høy punktlighet og regularitet. Vi følger opp arbeidet med punktlighet og regularitet gjennom at:



Utdannings- og kompetansekrav for punktlighet- og regularitetsarbeidet

SJs utgangspunkt er at alt personale skal ha riktig kompetanse og ha gjennomgått den opplæring som kreves for den respektive tjeneste.

Utdanning

Se

også A 6.1.2 for flere detaljer omkring opplæring.

LB
CB

[Redacted]

Kompetanseprofiler

[Redacted]

Alt personell har kompetanse i sikkerhet og punktlighet/regularitet, først og fremst gjennom den utdanning og kultur vi skaper i bedriften, se A 6.1.2.

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]


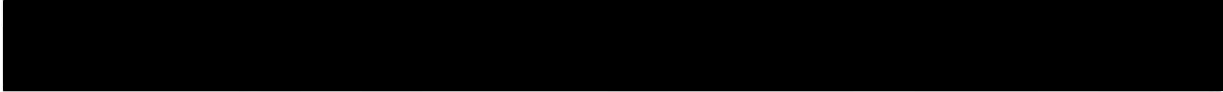
[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]


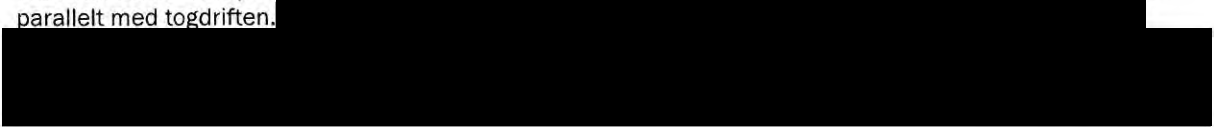
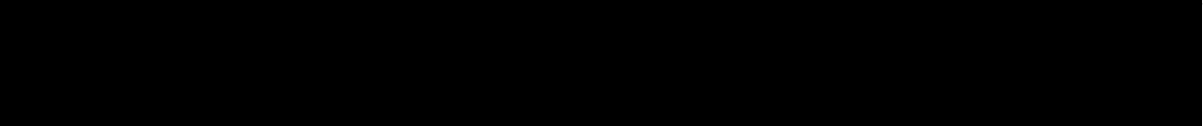
[Redacted]

[Redacted]

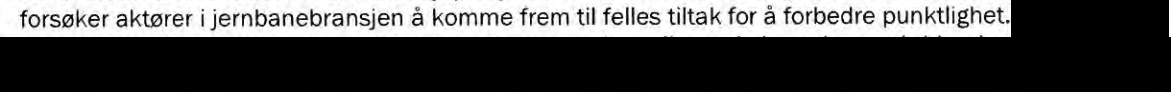



Tett samarbeid med Bane NOR og øvrige operatører


Vi støtter Bane NOR på alle måter for å sikre at arbeidet med baneopprusting så langt som mulig kan skje parallelt med togdriften.

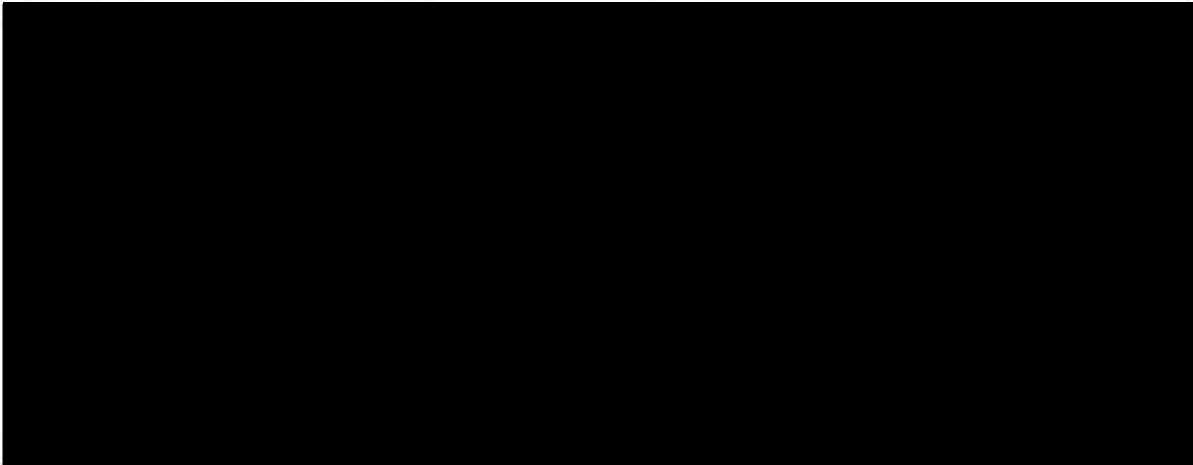
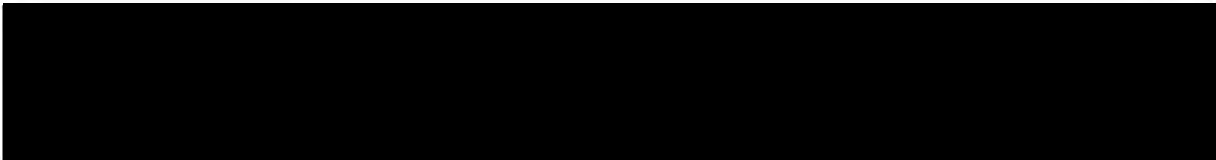
SJ AB deltar aktivt i det svenske bransjeprojektet «Tillsammans för tåg i tid» (sammen for tog i tid). Her forsøker aktører i jernbanebransjen å komme frem til felles tiltak for å forbedre punktlighet.



Planlegging for å forebygge forsinkelser og innstilte avganger



Bildene nedenfor viser den overordnede planleggingsprosessen og dens betydning for punktlig trafikk.

[Redacted]

[Redacted]

Tiltak og løsninger for å sikre kjøretøyvedlikeholdet er beskrevet i avsnitt A 4.2.2.

[Redacted]

Operativ håndtering

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

Vedlikeholdsvirksomheten skaper gode forutsetninger for pålitelig trafikk gjennom eksempelvis:

→ [Redacted]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

LB
AK

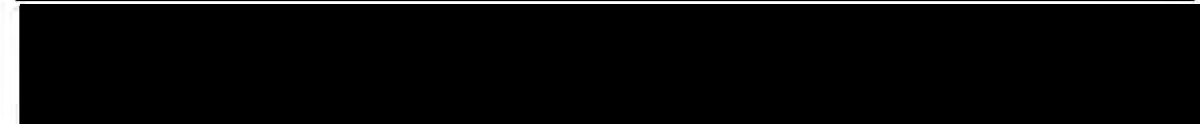
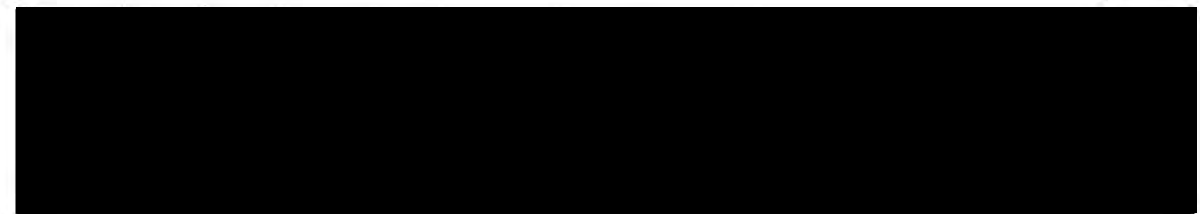
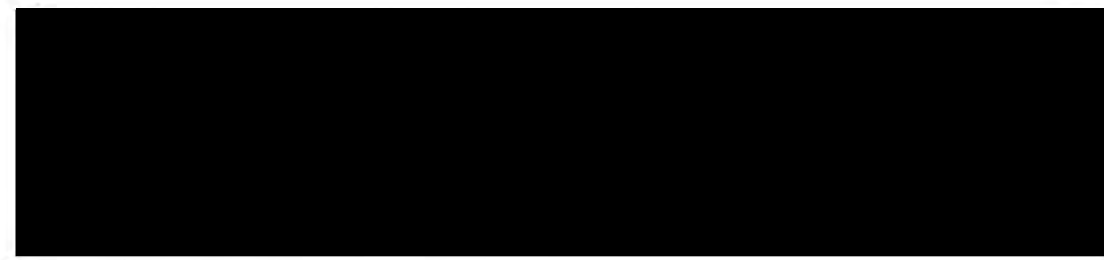
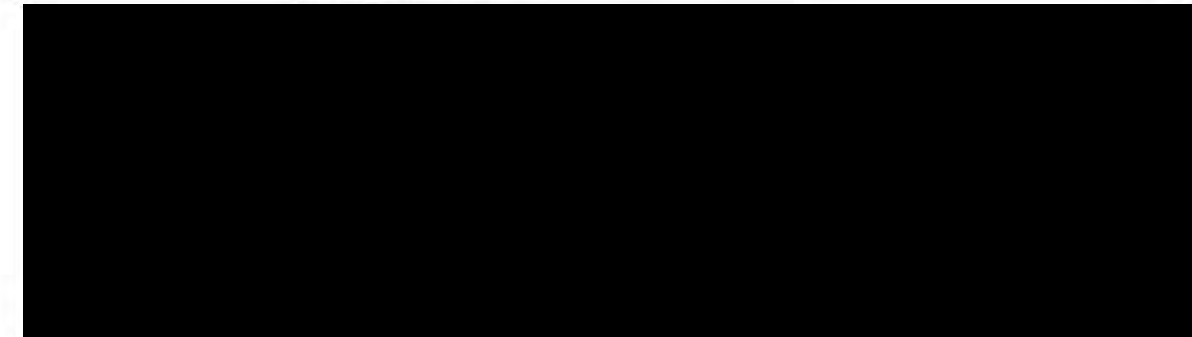


Særskilte vintertiltak

SJ driver trafikkvirksomhet fra Nord-Norge til Sør-Sverige og Danmark (Narvik-Malmø/København). Strekningen i Nord-Sverige har en snørik vinter i mer enn seks måneder per år og temperatursvingninger på mer enn 60°C. Vinterklimaet medfører utfordringer i operativ drift. Før vinteren sammenstilles konkrete tiltak i vinterberedskapsplaner i den hensikt å ha høy regularitet og punktlighet.



Det innebærer bl.a:






Linjevise tiltak for å oppnå høy grad av pålitelighet

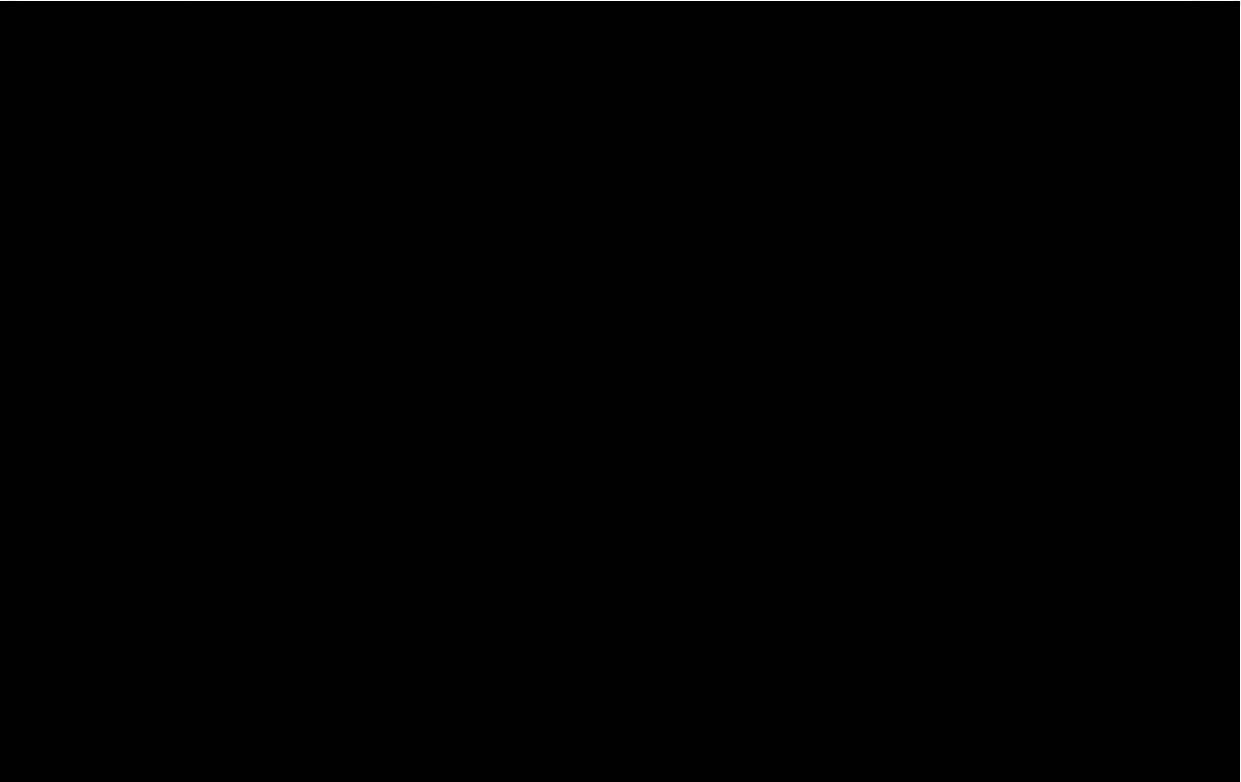
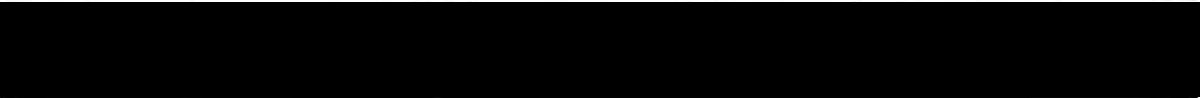

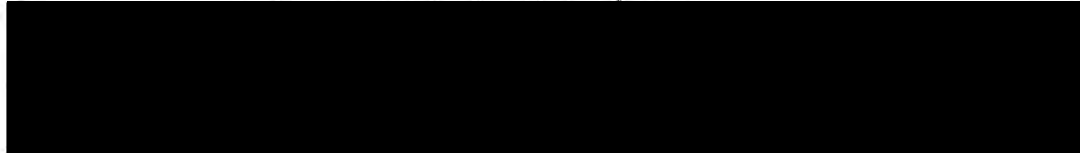

I tillegg til den generelle fremgangsmåten har vi analysert de aktuelle linjene og foreslår en del konkrete tiltak med sikte på å sikre punktlig trafikk med høy regularitet, basert på linjenes individuelle forutsetninger.

Overgripende tiltak samtlige baner

For samtlige baner finnes planer for innføring av signalsystemet ERTMS, og på Raumabanen, Rørosbanen (nord for Røros), Meråker- og Nordlandsbanen (nord for Mosjøen) planlegges fjernstyring i samband med ERTMS-innføringen.



Jernbanen rammes fra tid til annen av ulike typer uønskede hendelser, slik som påkjørsler av personer eller dyr, eller planovergangsulykker.

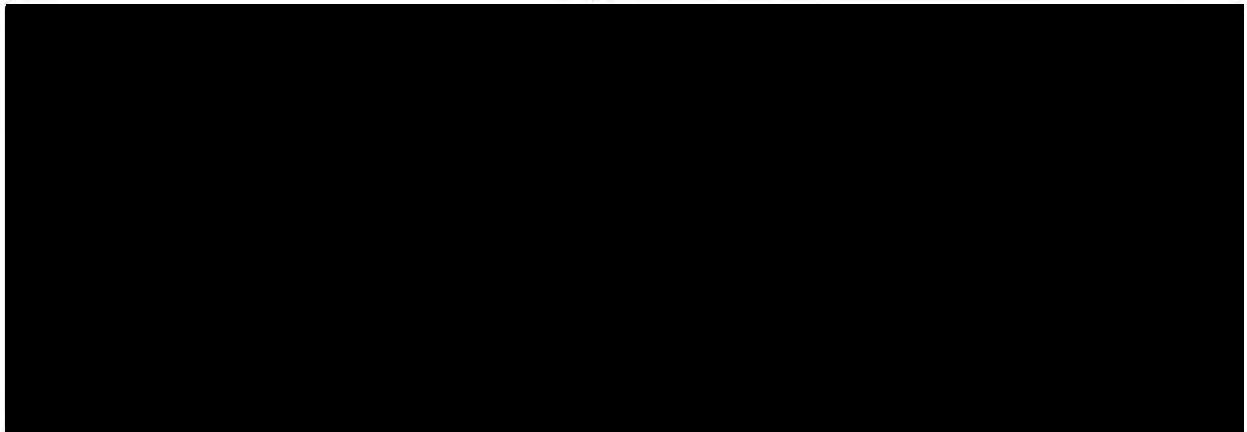


Linjevise tiltak Dovrebanen og Raumabanen

Dovrebanen er for en stor del enkeltsporet og på visse strekninger er det lange avstander mellom møteplassene. Enkeltsporet sør for Trondheim er høyt utnyttet, slik at planleggingen av tog på Dovrebanen må skje felles med togene på Trønderbanen og Rørosbanen. Likeså tas det hensyn til flere tilslutningspunkter til tog- og busstrafikk, for eksempel Raumabanen på Dombås og Rørosbanen på Hamar samt Dovrebanens busstilslutning på Oppdal. Pågående dobbeltsporutbygging mellom Eidsvoll-Hamar påvirker trafikken negativt under byggingen, men vil etter ferdigstillelse gi en rettere jernbanestrekning som tillater høyere hastigheter og kortere reisetid.

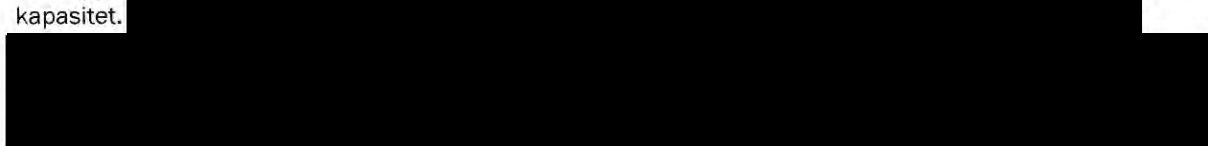
Raumabanen har spesielle forutsetninger med påvirkning fra ytre omstendigheter som rasfare med risiko for innstilling av trafikk med kort varsel. Muligheter for krysning på enkeltsporet er liten, da banen ikke har fjernstyring med få bemannede stasjoner. Etter at godstrafikken er lagt om til natt og deretter stengt, har regiontogene hatt en markant økning i forhold til å være i rute. Togene er i hovedsak mate-tog til/fra Dovrebanen og chartertrafikk om sommeren.

Historisk utfall, SJs måltall og våre linjespesifikke tiltak for Dovrebanen og Raumabanen:

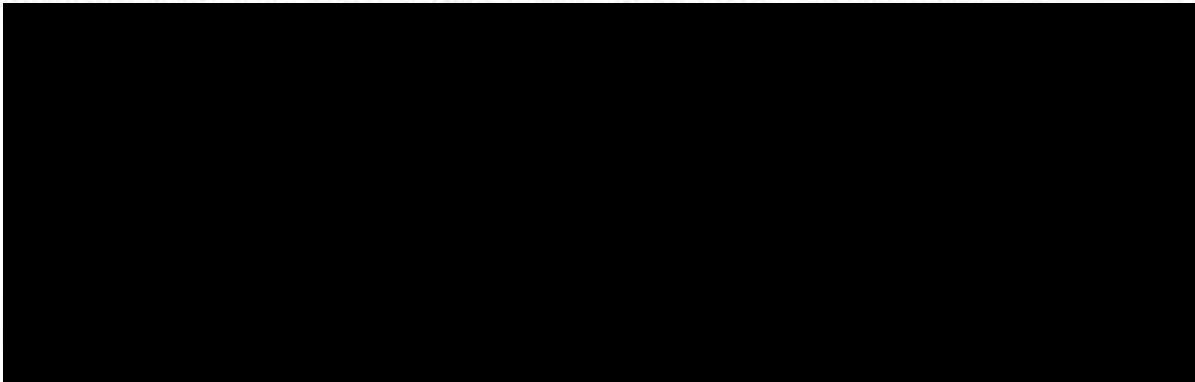


Linjese tiltak Nordlandsbanen og Saltenpendelen

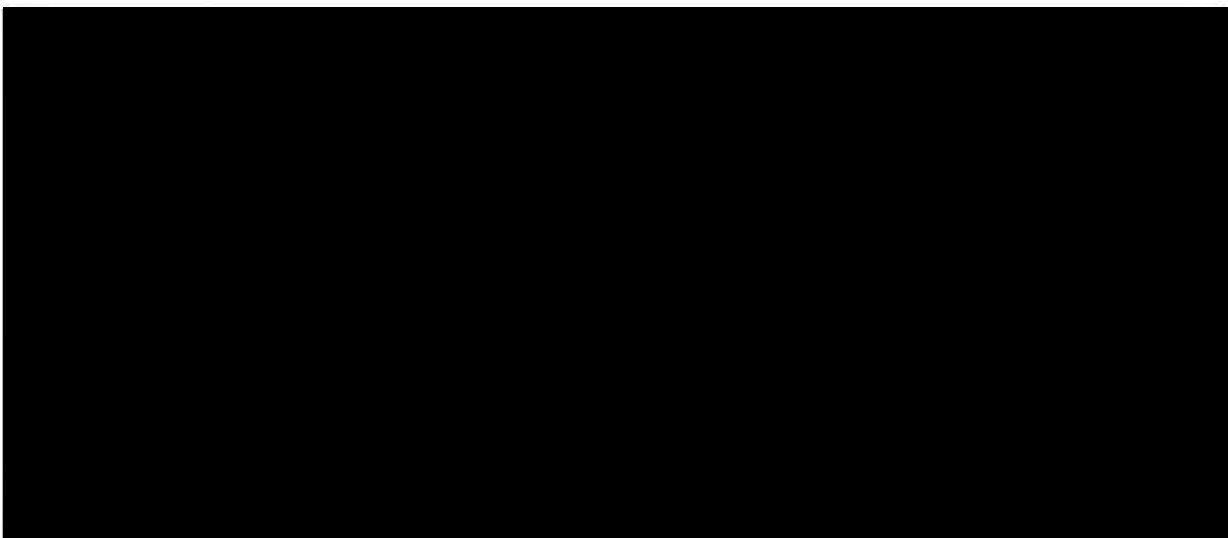
Nordlandsbanen går for en stor del gjennom områder med spredt bebyggelse og avstandene er lange. Også her utgjør været en stor påvirkningsfaktor på drift og punktlighet hvor spesielt snaufjellet kan påvirke. På flere stasjoner er det bare plattform ved ett av sporene, i enkelte tilfeller også der hvor tog møtes med reiseopphold. Delstrekningen Mosjøen - Bodø mangler i dag fjernstyring og har dermed veldig begrenset kapasitet.



Historisk utfall, SJs måltall og våre linjespesifikke tiltak for Nordlandsbanen og Saltenpedelen:

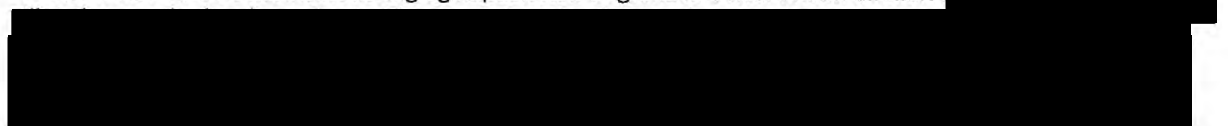


LB
hnr



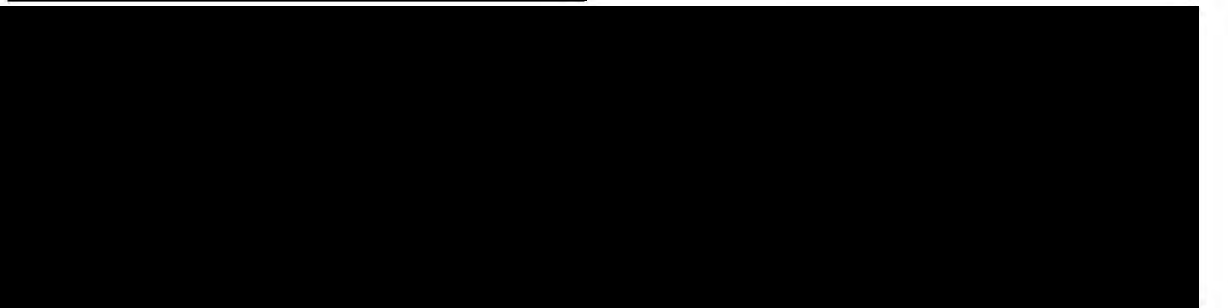
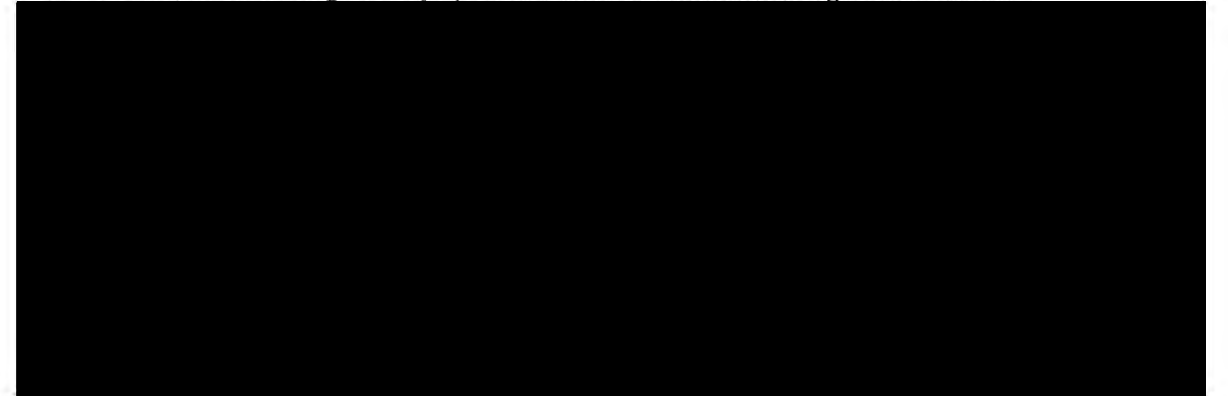
Linjevise tiltak Trønderbanen og Meråkerbanen

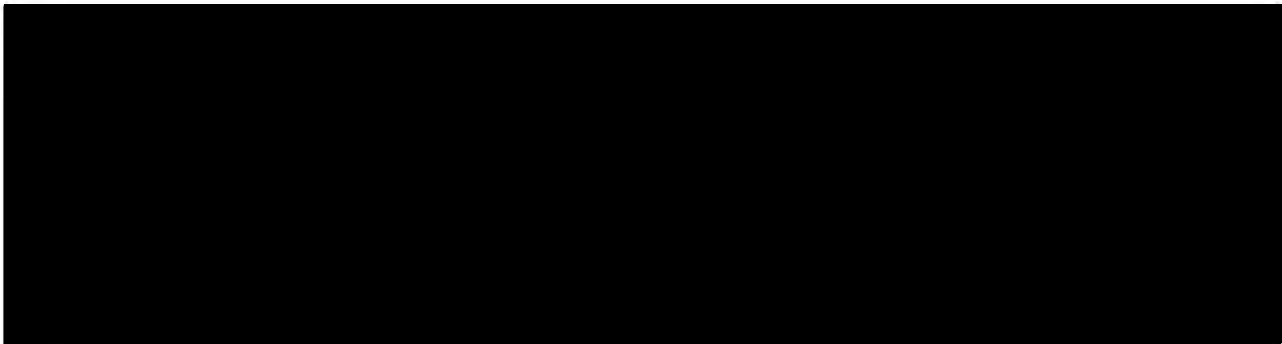
Trondheims regionaltrafikk på Trønderbanen framføres på enkeltspor med høy kapasitetsutnyttelse. Trønderbanens trafikk samkjøres med fjerntog til/fra Nordlandsbanen samt Dovrebanens tog. På flere møteplasser er sporene for korte for å tillate kryssing med godstog. Flere stasjoner har kun plattform ved det ene sporet, og dette hemmer fleksibiliteten i så vel planleggingsfasen som i operativ drift. Plattformene tillater heller ikke dobbelkoblede tog og kapasiteten begrenses derfor i noen tilfeller.



Meråkerbanen mot Storlien mangler fjernstyring og gir få muligheter til kryssing. Banen har liten trafikk med bare to dobbelturer. Forslaget med ytterligere et togpar som en opsjon medfører et positivt tilskudd til tilbudet. SJs hensikt er at det ekstra togparet gis tilknytning til forbindelse videre mot Stockholm i Sverige. I løpet av høsten 2018 var også den viktige broen ferdigstilt ved Stora Helvetet, hvilket vil påvirke punktligheten positivt.

Historisk utfall, SJs måltall og våre linjespesifikke tiltak for Trønderbanen og Meråkerbanen:

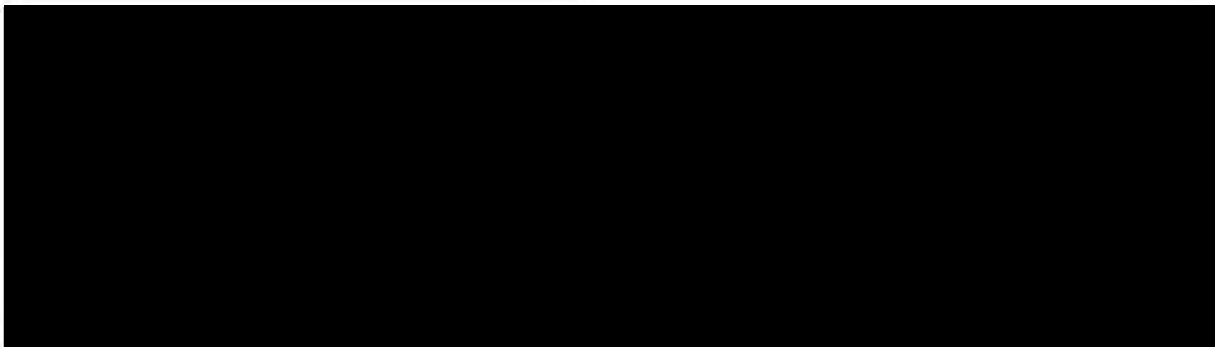
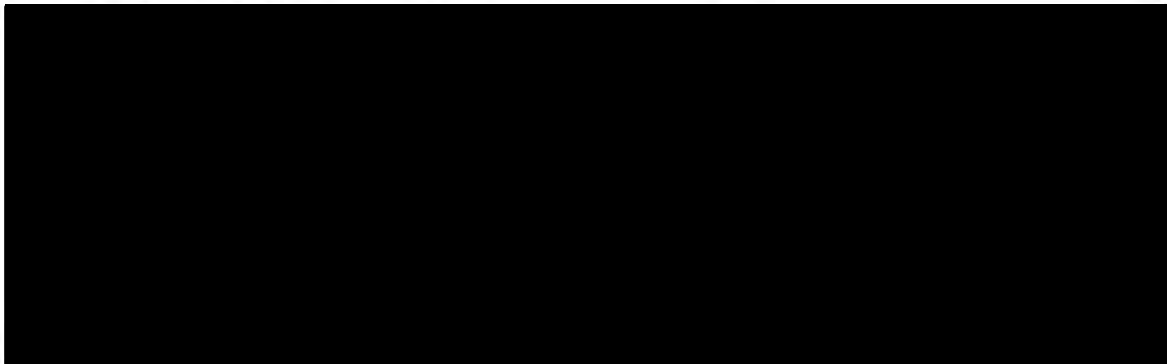




Linjevise tiltak Rørosbanen

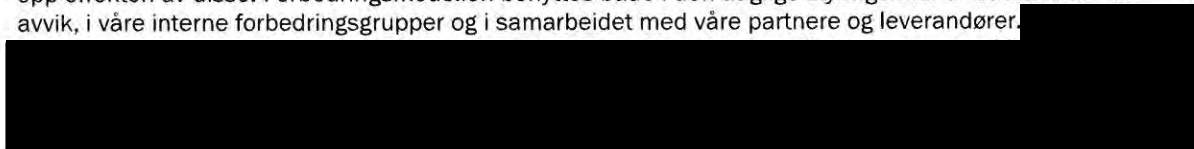
Rørosbanen trafikkeres i hovedsak av passasjertog selv om det finnes en viss godstrafikk. Banen har et forenklet fjernstyringssystem i form av Halemagnet, som suksessivt skal erstattes med ERTMS. Overgangen til ERTMS vil forbedre mulighetene til økte frihetsgrader i forhold til ruteplan. Banen er enkeltsporet, har korte plattformer og langt mellom møteplasser. Delstrekningen Røros – Støren har i dag ikke fjernstyring og har dermed meget begrenset kapasitet. For å kunne utvikle trafikken på denne delstrekningen kreves fjernstyring, som er planlagt innført sammen med ERTMS. Historisk utfall,

SJs måltall og våre linjespesifikke tiltak for Rørosbanen vises nedenfor.



Organisatorisk læring og kontinuerlig forbedring

SJ arbeider med systematiske forbedringer gjennom medarbeidernes delaktighet og med støtte av vår egen forbedringsmodell som bygger på PDCA (Plan, Do Check, Act). Det innebærer at vi ut fra oppsatte mål løpende analyserer resultater, avvik og deres rotårsaker, og gjennomfører forbedringsaktiviteter samt følger opp effekten av disse. Forbedringsmodellen benyttes både i den daglige styringen for å redusere antall avvik, i våre interne forbedringsgrupper og i samarbeidet med våre partnere og leverandører.



LB
hmn

[REDACTED]

SJ har gode erfaringer med tilsvarende arbeidsmetode fra vår drift av trafikk i Göteborgsområdet samt tidligere drift av pendeltogene i Stockholm. Arbeidsmetoden sikrer at systematiske feil og mangler avdekkes. I tabellen nedenfor beskrives evalueringsmetodene for å identifisere mer omfattende og innovative forbedringer kort.

[REDACTED]

A 6.2.1 Reisende med særskilte behov

Innledning

SJ kjører mennesker, ikke tog – dette forplikter oss til alltid å forstå og ta hensyn til menneskers varierende forutsetninger og behov. For at flere mennesker skal ønske å reise med tog, kreves omsorg for kunder med særskilte behov. Vi tar derfor hensyn til disse særskilte behovene før, under og etter reisen.

[REDACTED]

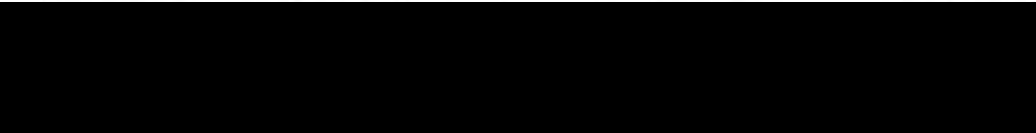
SJs tiltak

Tabellen nedenfor sammenfatter våre viktigste tiltak i avtaleperioden. I den etterfølgende teksten beskrives tiltakene mer utførlig.

[REDACTED]

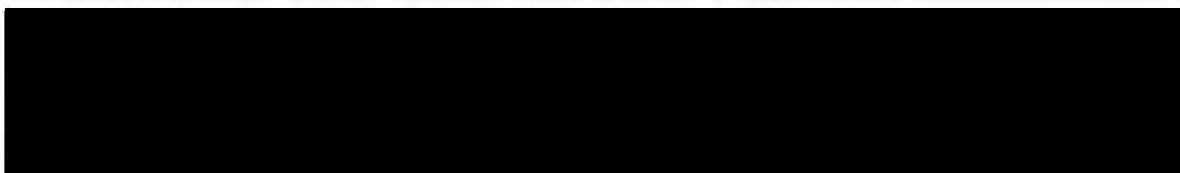
Ivaretagelse av ulike grupper

SJ arbeider kontinuerlig med tilgjengelighetsspørsmål og utvikling av produkter som kan benyttes av alle uavhengig av deres unike behov og forutsetninger. Alle i Norge skal kunne stole på og våge å bruke toget som sitt førstevalg når det gjelder transportmiddel. For å oppnå dette kreves det at alle kunder, uavhengig av forutsetninger får sine behov ivaretatt. For å sikre at SJ hele tiden møter de særskilte behov enkelte kunder kan ha, arbeider vi med tilgjengelighetsspørsmål i alle trinn av vår produkt- og prosessutvikling, som utvikling og tilpasning av kjøretøy, utvikling av salgs- og informasjonskanaler, personalets håndtering av kundeservice etc. Vi deler primært reisende med særskilte behov inn i følgende kundegrupper:



Samarbeid for å videreutvikle tilgjengelighet for funksjonshemmede

Vi har verdifull erfaring fra SJ-konsernets råd for funksjonshemmede, et råd som består av representanter fra organisasjoner for funksjonshemmede. Rådet møtes ca. 2 ganger i året og kommer med forslag til tilpasninger i forbindelse med prosjekter så vel som løpende virksomhet. Et eksempel på et prosjekt der rådet medvirket aktivt er oppgraderingen av hurtigtoget X2000. Rådet var blant annet involvert i valg av alarmknapper ved rullestolplasser, handikaptoaletter og utforming av blindeskrift.



LB
WNI

[Redacted]

Servicetilbud om bord og på stasjon

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

Nedenfor sammenfattes SJs servicetilbud om bord og på stasjoner fra det at kundene bestiller reisen til at de kommer til stasjonen, er ombord på toget og etter at de har ankommet sin destinasjon.

Bestille reise

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

På stasjonen

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

Ombord på tog

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

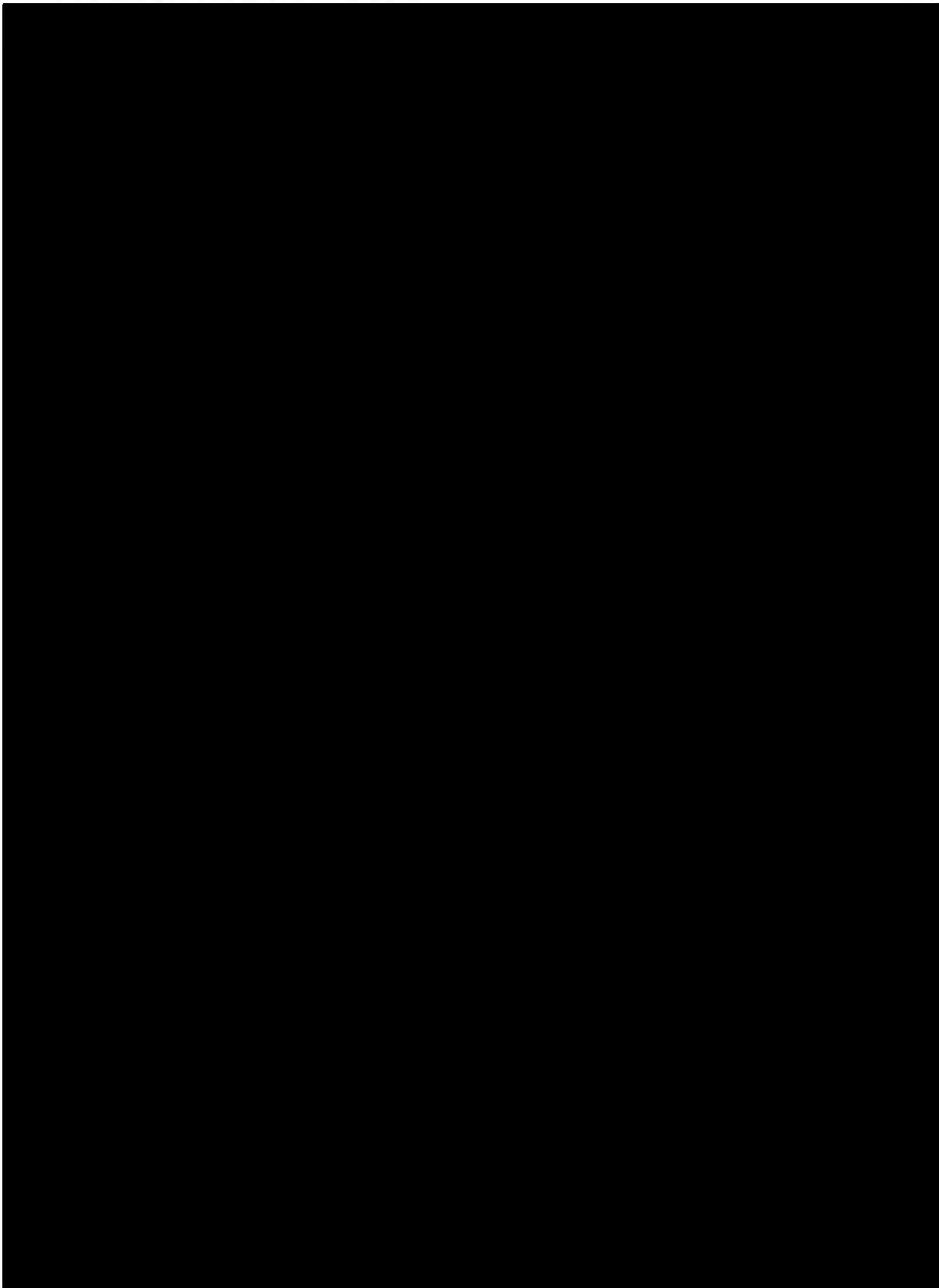
Etter reisen

[Redacted]

*LB
WN*

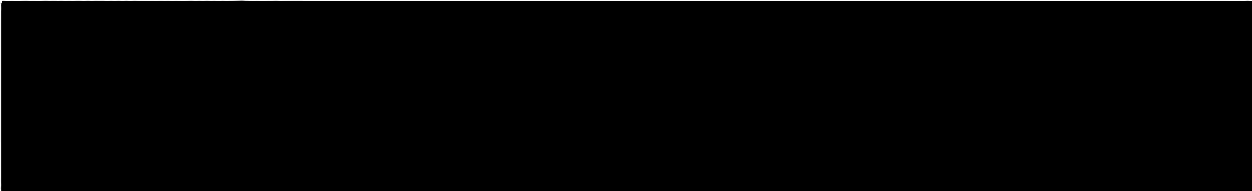
Hvilken og hvordan informasjon gis


SJs informasjons- og salgskanaler tilpasses kundenes behov for enkle løsninger - og behovet for digitale alternativer som retter seg spesielt mot kunder med særskilte behov. For informasjon til kunder med særskilte behov, benytter SJ følgende kanaler:

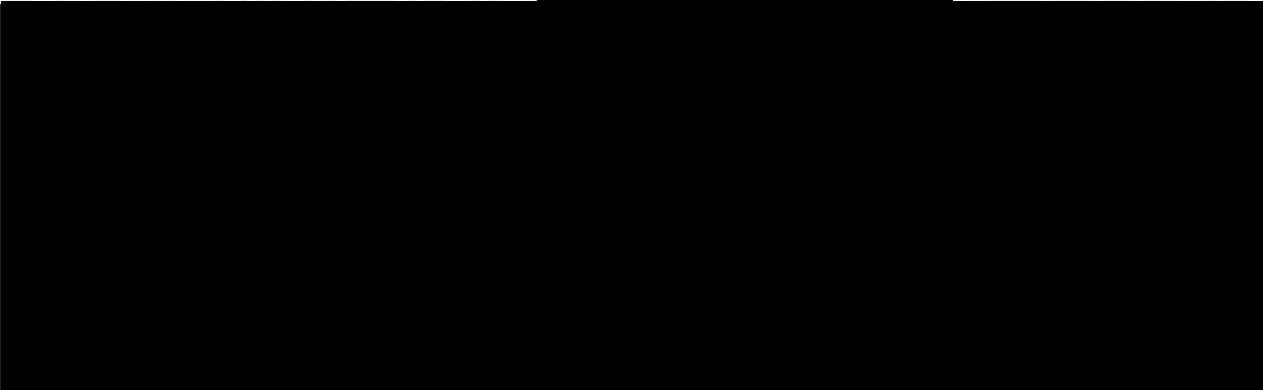




Tekniske løsninger

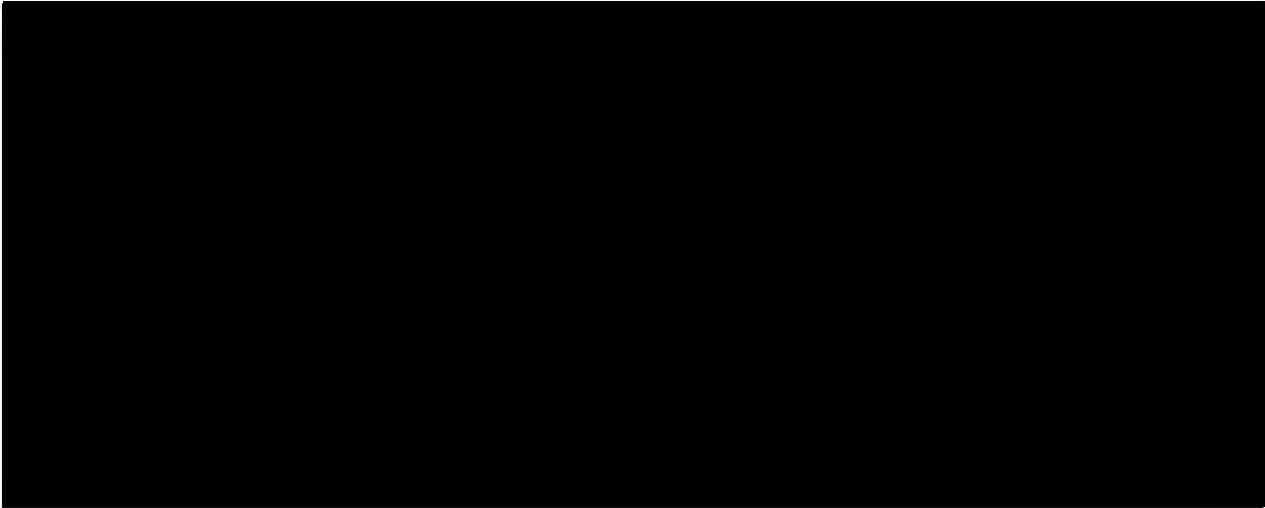


For at kunder med særskilte behov skal oppleve at det er trygt å reise med SJ, arbeider vi kontinuerlig med nye tekniske løsninger for utforming av kjøretøy 



Organisatorisk læring og kontinuerlig forbedring

I tabellen nedenfor beskrives evalueringsmetodene for å identifisere mer omfattende og innovative forbedringer kort.



SJ arbeider med systematiske forbedringer gjennom medarbeidernes delaktighet og med støtte av vår egen forbedringsmodell som bygger på PDCA (Plan, Do, Check, Act). Det innebærer at vi ut fra oppsatte mål løpende analyserer resultater, avvik og deres rotårsaker, og gjennomfører forbedringsaktiviteter samt følger opp effekten av disse. Forbedringsmodellen benyttes både i den daglige styringen for å redusere antall avvik, i våre interne forbedringsgrupper og i samarbeidet med våre partnere og leverandører.

A 6.3.1 Innvendig renhold av kjøretøy

Innledning

Et rent og hyggelig miljø om bord er en forutsetning for en positiv utvikling i antall reiser med tog i hele regionen. Både små og store detaljer inngår i kundeopplevelsen, alt fra tilpassede avfallsposer i kurvene til

rene toaletter påvirker helhetsinntrykket positivt. [redacted] anbudsarbeidet har vi analysert dagens opplegg og sammenholdt det med vår egen erfaring fra kjøretøyrenhold, både i rollen som utførende aktør og bestiller. [redacted]

KTI-mål til grunn for innvendig renhold av kjøretøy

[redacted] Nærmere beskrivelse av metodikk for systematisk arbeid for øket kundetilfredshet finnes i A 8.2.1.

Hvordan renholdsarbeidet skal organiseres og utføres

Vi har valgt å innledningsvis inngå et samarbeid med [redacted] innvendig renhold. Vi har identifisert denne leverandør som den beste samarbeidspartneren for sammen å kunne videreutvikle kundeopplevelsen fra dagens nivå. [redacted]

Innledningsvis skal vi gjennomføre de ulike nivåene av kjøretøyrenhold på følgende steder:

Servicested	Organisasjon og bemanning	Utvidet renhold	Basisrenhold	Venderenhold
Lodalen - Hovedbase	Bemanning Basis: 1 Arbeidsleder, 2 Teamledere, 12 Renholdere (3 lag a 4 sm.) Tilleggsbemanning: 6 Renholdere	-	Type 73A, Type 5, WLAB2	Type 73A, Type 5, WLAB2
Marienburg - Hovedbase	Bemanning Basis: 3 Teamledere, 9 Renholdere (3 lag a 3 sm.) Tilleggsbemanning: 2 Renholdere	Type 73A, Type 5, WLAB2	Type 73A, Type 5, WLAB2	Type 73A, Type 5, WLAB2
Bodø - Hovedbase	Bemanning Basis: 1 Arbeidsleder, 1 Teamledere, 6 Renholdere (2 lag a 3 sm.) Tilleggsbemanning: 6 Renholdere	Type 5, WLAB 2	Type 5, WLAB 2	Type 5, WLAB2
Steinkjer - Sub-base	Bemanning Basis: 1 Teamleder, 2 Renholdere. Tilleggsbemanning: 2 Renholdere	Type 92, Type 93	Type 92, Type 93	Type 92, Type 93
Røros - Sub-base	Bemanning Basis: 1 Teamleder, 2 Renholdere. Tilleggsbemanning: 2 Renholdere	-	Type 92, Type 93	Type 92, Type 93
Dombås - Sub-base	Bemanning Basis: 1 teamleder, 2 Renholdere. Tilleggsbemanning: 2 Renholdere	Type 73, Type 93	Type 73, Type 93	Type 73, Type 93
Åndalsnes - Sub-base	Bemanning Basis: 1 Teamleder, 2 Renholdere. Tilleggsbemanning: 2 Renholdere	Type 93, Type 5 (sommer)	Type 93, Type 5 (sommer)	Type 93, Type 5 (sommer)
Oppdal - Sub-base	Bemanning Basis: 1 Teamleder, 2 Renholdere. Tilleggsbemanning: 2 Renholdere	-	-	Type 92, Type 93
Søberg - Sub-base	Bemanning Basis: 1 Teamleder, 2 Renholdere. Tilleggsbemanning: 2 Renholdere	-	-	Type 92, Type 93
Lundamo - Sub-base	Bemanning Basis: 1 Teamleder, 2 Renholdere. Tilleggsbemanning: 2 Renholdere	-	Type 92, Type 93	Type 92, Type 93
Storlien - Sub-base	Bemanning Basis: 1 Teamleder, 2 Renholdere. Tilleggsbemanning: 2 Renholdere	-	-	Type 92, Type 93
Østersund - Sub-base	Bemanning Basis: 1 Teamleder, 2 Renholdere. Tilleggsbemanning: 2 Renholdere	-	Type 92, Type 93	Type 92, Type 93

Organisasjon og kompetansekrav

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

Kundetilpasset renholdsprogram for å oppnå KTI-målene

For å oppnå de KTI-målene som er beskrevet ovenfor lager man et renholdsprogram basert på kundenes krav og forventninger, trafikk- og kjøretøyforutsetninger samt fastsatte vedlikeholdsinstruksjoner.

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

Dette er noe vi har erfaring med fra tidligere anskaffelser så som Västtågen og Tåg i Bergslagen der vi fremgangsrikt har

[Redacted]

VB
LM

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

Eksempel på kvalitetshevende tiltak for å forbedre kundemiljøet

[Redacted]

Organisatorisk læring og kontinuerlig forbedring

SJ skal under avtaleperioden arbeide systematisk for å kontinuerlig forbedre renhold av kjøretøy. [Redacted]

[Redacted]

[Redacted] I tabellen nedenfor beskrives evalueringsmetodene for å identifisere mer omfattende og innovative forbedringer kort.

[Redacted]

SJ arbeider med systematiske forbedringer gjennom medarbeidernes delaktighet og med støtte av vår egen forbedringsmodell som bygger på PDCA (Plan, Do, Check, Act). Det innebærer at vi ut fra oppsatte mål løpende analyserer resultater, avvik og deres rotårsaker, og gjennomfører forbedringsaktiviteter samt følger

opp effekten av disse. Forbedringsmodellen benyttes både i den daglige styringen for å redusere antall avvik, i våre interne forbedringsgrupper og i samarbeidet med våre partnere og leverandører.

A 6.4.1 Temperatur og ventilasjon i kjøretøy

Innledning

Som en del av anbudsarbeidet har vi analysert klimaet i regionen for trafikksystemet og de tekniske forutsetningene til kjøretøyene, samt de gjeldende vedlikeholdsprogrammene. Dette har vist seg å være ekstra viktig i forhold til den lange og varme sommeren som vi har opplevd både i Norge og i Sverige i 2018.

Sikring av at temperatur og ventilasjon fungerer ved dagens første avgang

En forutsetning for et behagelig klima om bord er at systemets funksjon blir systematisk kontrollert.

Nedenfor følger en beskrivelse av SJs prosess for å oppdage, rapportere og prioritere feil.

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted] For å sikre fungerende temperatur og ventilasjon på steder der det ikke finnes verksteder skal SJ etablere rammeavtaler med lokale ventilasjonsfirmaer med kjølemiddelsertifisering. Dette er aktuelt i Steinkjer, Røros, Hamar, Åndalsnes, Mo i Rana og Mosjøen hvor det finnes oppstillingsplasser for kjøretøy men ingen tilgang til verksted og verkstedspersonale.

[Redacted]

[Redacted]

Denne prosessen beskrives nærmere i A

4.2.2.

[Redacted]

[Redacted]

Sesongtilpasset vedlikehold

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

Vi ser flere muligheter til å utvikle klimaet om bord sammen med kjøretøyeier, eksempelvis gjennom

[Redacted]

Mål og effekter

For å vise hvordan SJ vil sikre at varme og ventilasjon fungerer ombord viser vi her de viktigste målene for området.

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

Organisatorisk læring og kontinuerlig forbedring

[Redacted]

Ved å kombinere våre analyser med erfaringer fra drift og vedlikehold,

LB
hb

[Redacted] Vi beskriver vårt forbedringsarbeid nærmere i A 4.2.2. I tabellen nedenfor beskrives evalueringsmetodene for å identifisere mer omfattende og innovative forbedringer kort.

[Redacted]

SJ arbeider med systematiske forbedringer gjennom medarbeidernes delaktighet og med støtte av vår egen forbedringsmodell som bygger på PDCA (Plan, Do, Check, Act). Det innebærer at vi ut fra oppsatte mål løpende analyserer resultater, avvik og deres rotårsaker, og gjennomfører forbedringsaktiviteter samt følger opp effekten av disse. Forbedringsmodellen benyttes både i den daglige styringen for å redusere antall avvik, i våre interne forbedringsgrupper og i samarbeidet med våre partnere og leverandører.

A 6.4.2 Toalettene funksjonalitet om bord

Innledning

Vi vet at fungerende toaletter om bord har stor påvirkning på kundetilfredsheten under både korte og lange reiser. Vi har i perioder vært stilt overfor utfordringer i form av sviktende funksjonalitet på toalettssystemer i våre ulike kjøretøyparker. Av erfaring vet vi at problemene først og fremst er relatert til

[Redacted] Disse erfaringene har hjulpet oss til å utvikle prosesser og rutiner for i første omgang [Redacted]

Sikring av funksjonelle toaletter ved dagens første avgang

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

Nedenfor følger en beskrivelse av SJs prosess for å oppdage, rapportere og prioritere feil.

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

For å skape bedre muligheter til å reparere toaletter i de kjøretøy som trafikkerer Nordlandsbanen og Saltenpendelen skal SJ reetablere verkstedet i Bodø.

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

-
-
-
-
-
-
-

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

LB
LN

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

Mål og effekter

For å vise hvordan SJ kommer til å styre mot funksjonelle toaletter om bord vises her de viktigste nedbrutte målene med tilhørende nøkkeltall.

[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]

[Redacted text block]

Organisatorisk læring og kontinuerlig forbedring

[Redacted text block]

[Redacted text block] Gjennom å kombinere våre analyser med erfaringer fra drift og vedlikehold, [Redacted]

[Redacted text block] Gjennom dette arbeidet vil vi sikre en kontinuerlig forbedring av toalettens funksjon på både lang og kort sikt.

[Redacted text block]

tabellen nedenfor beskrives evalueringsmetodene for å identifisere mer omfattende og innovative forbedringer kort.

[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]

[REDACTED]

SJ arbeider med systematiske forbedringer gjennom medarbeidernes delaktighet og med støtte av vår egen forbedringsmodell som bygger på PDCA (Plan, Do, Check, Act). Det innebærer at vi ut fra oppsatte mål løpende analyserer resultater, avvik og deres rotårsaker, og gjennomfører forbedringsaktiviteter samt følger opp effekten av disse. Forbedringsmodellen benyttes både i den daglige styringen for å redusere antall avvik, i våre interne forbedringsgrupper og i samarbeidet med våre partnere og leverandører.

A 6.4.3 Oppfølging av komfortelementer

Innledning

Vår erfaring er at de mest vanlige komfortrelaterte feilene er knyttet til [REDACTED]

[REDACTED] Vi innser derfor betydningen av at disse funksjonene og arealene er best mulige - hver gang.

Sikring av funksjonelle komfortelementer ved dagens første avgang

- [REDACTED]
- [REDACTED]
- [REDACTED]

- [REDACTED]
- [REDACTED]
- [REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED] Dette beskrives nærmere i A 4.2.2.

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED] For å sikre effektiv reparasjon av komfortelementer vil SJ re-etablere verkstedet i Bodø.

[REDACTED]

LF
whe

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

Mål og effekter

For å vise hvordan SJ kommer til å styre mot funksjonelle komfortelementer viser vi her de viktigste nedbrutte målene med tilhørende nøkkeltall.

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

Organisatorisk læring og kontinuerlig forbedring

Gjennom å kombinere våre analyser med erfaringer fra drift og vedlikehold,

Gjennom dette arbeidet vil vi sikre en kontinuerlig forbedring av komfortfunksjonenes virkemåte på både lang og kort sikt. I tabellen nedenfor beskrives evalueringsmetodene for å identifisere mer omfattende og innovative forbedringer kort.

--

SJ arbeider med systematiske forbedringer gjennom medarbeidernes delaktighet og med støtte av vår egen forbedringsmodell som bygger på PDCA (Plan, Do, Check, Act). Det innebærer at vi ut fra oppsatte mål løpende analyserer resultater, avvik og deres rotårsaker, og gjennomfører forbedringsaktiviteter samt følger opp effekten av disse. Forbedringsmodellen benyttes både i den daglige styringen for å redusere antall avvik, i våre interne forbedringsgrupper og i samarbeidet med våre partnere og leverandører.

A 7.4.1 Transportvilkår

Innledning

I Norge reguleres Transportvilkårene av forskrift om gjennomføring av Europaparlaments- og rådsforordning (EF) nr. 1371/2007 av 23. oktober 2007 om jernbanepassasjerers rettigheter og forpliktelser (jernbanepassasjerrettighetsforskriften). Forskriften gjelder for jernbanereiser og jernbanetjenester på det nasjonale jernbanenettet, men er imidlertid ikke til hinder for at jernbaneforetak kan tilby passasjerer kontraktmessige vilkår som er mer gunstige enn de som er fastsatt i denne forskriften.

Dagens operatør har satt minimumsnivå for erstatning til 30 minutters forsinkelse for lokaltog og 60 minutter for fjerntog. Dette er lange tidsintervaller gitt den gjennomsnittlige reisetiden på noen av banene i Trafikkpakke 2. For å kunne tilby transportvilkår som gjør det enkelt og forutsigbart å reise med tog og tog i kombinasjon med andre transportslag, har vi kartlagt hvilke vilkår de ulike kollektivaktørene innen pakken har per i dag.

--

Dagens transportvilkår for persontransport med jernbane i Norge er ved flere tilfeller mer generøse enn EUs

UB
LW

togpassasjerforordning.

Samferdselsdepartementet har en ambisiøs strategi om å skape de nødvendige forutsetningene for sømløse reiser med tog og andre transportmidler, noe vi fullt ut støtter.

Vi har i den anledning foretatt en grundig gjennomgang av eksisterende transportvilkår i Norge og ut fra disse utarbeidet forslag til forbedringer som styrker kundenes rettigheter.

Forbedringer av Standard transportvilkår

Vi erfarer at det er krevende både med hensyn til tid og kostnad å vinne tilbake en kunde som har hatt en dårlig reiseopplevelse. Men dette som grunnlag har vi derfor utviklet retningslinjer for bruk av transportvilkår og prosesser for håndtering av kunder ved avvik.

Reisende skal føle seg trygge på at vi tar hånd om hele reisen de kjøper av oss. Det er av største viktighet å gi et tydelig løfte til våre kunder om hva de kan forvente seg ved reisen, spesielt når det gjelder avvik. På denne måten skapes tillit til SJ som leverandør. SJ har lang erfaring med å operere i et trafikksystem med stort omfang av kombinasjonsreiser og har vært pådriver i arbeidet med å utvikle felles transportvilkår i Sverige. I tabellen nedenfor sammenfatter vi våre forslag til forbedringer av Standard transportvilkår.

Paragraf	
§1 Vilkårenes gyldighet	
§2 Leverandørens plikt til å transportere passasjerer	
§3 Bagasje	
§4 Billetter	

Paragraf

§5 Tilbakehold av reisende uten gyldig billett

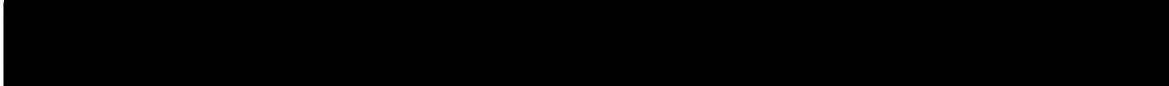
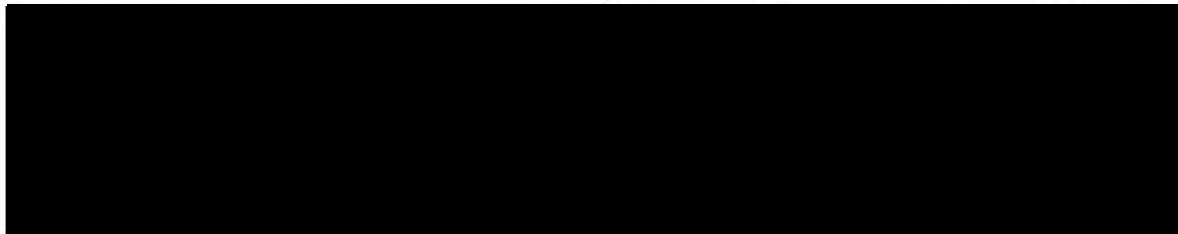
§6 Generelle bestemmelser om reisen

§7 Forsinkelser

§8 Mangler

§9 Behandling av klager

§10 Generelle ansvarsregler for leverandør og passasjerene



UB
LNU

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

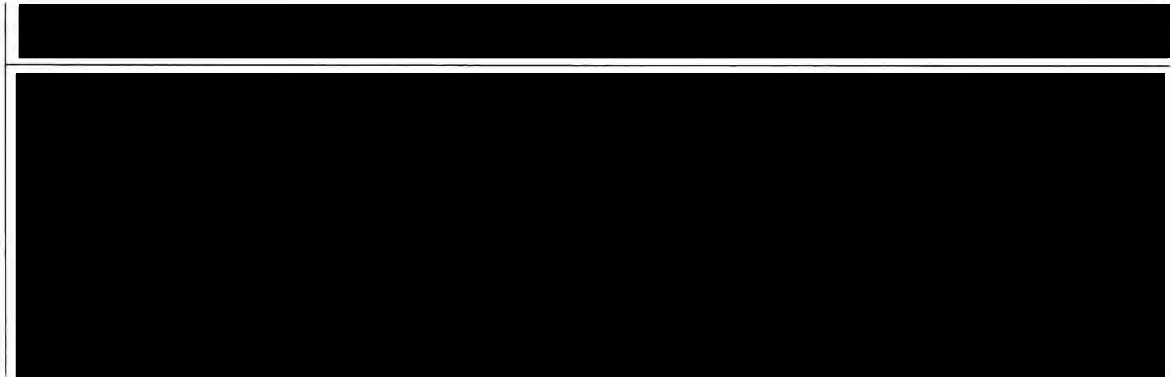
[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

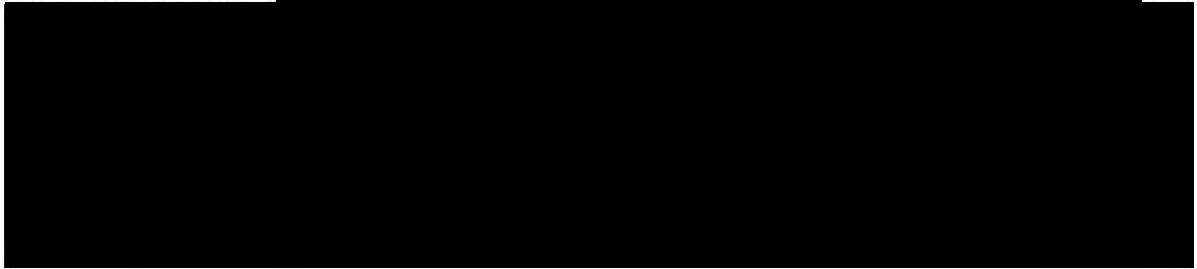
[REDACTED]

[REDACTED]



Prosesser for god kundeføring

Vi vet gjennom lang erfaring at det er viktig å alltid hndtere kundene korrekt og proaktivt ved avvik og forsinkelser i trafikken.



Mål og effekter

Det er av største viktighet å gi et tydelig løfte til våre kunder, først og fremst ved trakkforstyrrelser. På den måten skapes tillit til SJ som jernbaneoperatør. Våre foreslåtte forbedringer vil gi følgende effekter:

-
-
-
-

I tabellen nedenfor finns en sammenstilling over våre mål for dette leveranseområdet.



A 8.2.1 Kundetilfredshet og overordnede KTI-mål

Innledning

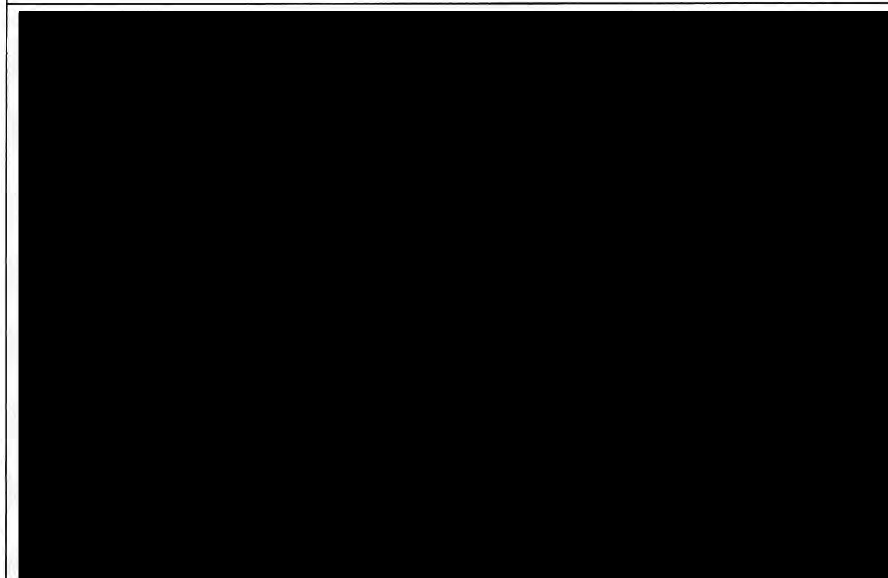
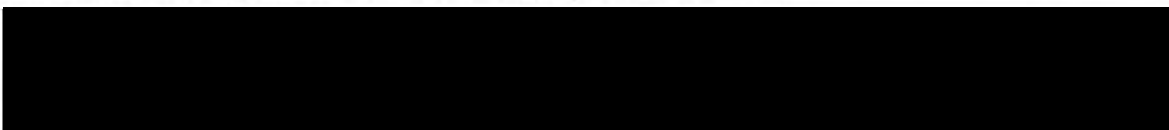
Trafikkavtalen stiller krav til innhold og tidspunkt for kundeundersøkelser og dette skal sikre at resultatene fra våre kundeundersøkelser gjennom avtaleperioden er sammenlignbare med tidligere data. Vi har

UB
LW

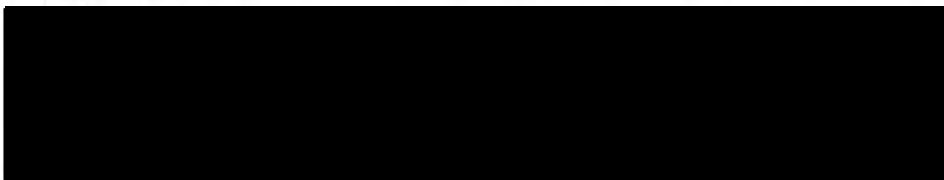
analysert historiske KTI-resultater for alle linjene og brukt resultatene som bakgrunn for tiltak for å forbedre tilbudet for de reisende. Ved å kombinere nåværende KTI per leveranseområde, med kunnskap om hva som har størst påvirkning på kundeopplevelsen har vi kartlagt nåsituasjonen. Resultatene er forskjellige per linje, men generelt er de reisende minst fornøyd med avvikshåndtering og buss for tog og forbedringer her vil derfor bli høyt prioritert. Service fra ombordpersonell oppfattes allerede i dag som meget bra på samtlige linjer, og det vil derfor være viktig å ta med oss det gode arbeidet videre i det som gjøres på disse områdene fra trafikkstart. I dette kravet beskrives SJs veletablerte prosesser for å kontinuerlig øke kundetilfredsheten innen alle leveranseområder, mens Vurderingstema 3.5 går i detaljer på hvordan vi arbeider med å øke KTI på de spesifikke strekningene.

Systematiske arbeidsmetoder for økt kundetilfredshet

For oss utgjør dyp forståelse for kundenes behov og opplevelser det ene delen av en kundeorientert virksomhet. Det andre er å ivareta disse kundeinnsiktene og prioritere hvilke som vil ha størst effekt på kundetilfredsheten. Vi tar kundetilfredshet på alvor og har gjennom flere år innarbeidet en metode og en kultur på tvers av foretaket, som setter kundenes behov i sentrum for alt vi gjør. Dette innebærer å samle inn tilbakemeldinger fra reisende, utføre detaljerte analyser for å avdekke KTI-nivåene for forskjellige leveranseområder og iverksette tiltak for å utbedre prioriterte områder.



Følgende modell vil bli brukt for arbeidet med kundetilfredshet og vil videreutvikles gjennom avtaleperioden:



Figur: overordnet modell for arbeid med kundetilfredshet i SJ

Avdekke kundebehov gjennom kundeundersøkelser

Et godt og komplett datagrunnlag er essensielt for å forstå kundebehov og øke kundetilfredshet for banene i trafikkpakken. Utover kundeundersøkelsene om bord som følger de definerte retningslinjene i trafikkavtalen, skal vi fange opp de reisendes behov og utbedringspunkter gjennom en rekke forskjellige datainnsamlingskanaler. Gjennom avtaleperioden vil kundeundersøkelsene tilpasses for å måle effekten av iverksatte tiltak.

Spørreundersøkelser

Gjennomføring av spørreundersøkelser om bord på tog og i våre digitale kanaler danner datagrunnlaget for

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

Erfaringer fra øvrige oppdrag i Norden viser at

[Redacted]

[Redacted]

Analysere resultatene av kundeundersøkelsene

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

Identifisere og iverksette tiltak

[Redacted]

[Redacted]

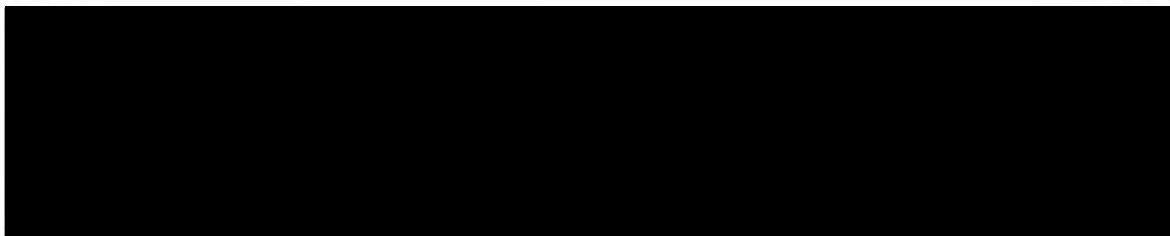
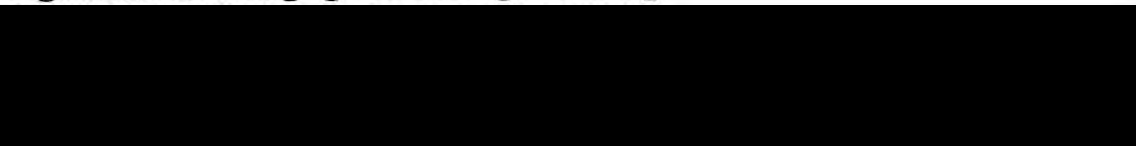
[Redacted]

Mål og effekter

Oppdragsgivers mål er å oppnå KTI på minst indeks 81 for den enkelte bane. [Redacted]

[Redacted]

Organisatorisk læring og kontinuerlig forbedring



I tabellen

nedенfor beskrives evalueringsmetodene for å identifisere mer omfattende og innovative forbedringer kort.



A-1 2.1.3 Setekapasitet Saltenpendelen

Innledning

Saltenpendelen har hatt en stabil passasjerutvikling siden starten 2001. Saltenpendelen betjente 120 000 passasjerer i 2017, og strekningen Fauske-Bodø er det viktigste delmarkedet på banen og stod for rundt 65% av alle reiser. Likevel er internreiser i Bodø det klart største reisemarkedet i regionen, og over 80% av alle reiser langs Saltenpendelen ble gjort her.

Saltenpendelen har som oppgave å betjene det lokale markedet i Saltenregionen og gi et tilbud til arbeidspendling inn og ut fra Bodø sentrum. Trafikken som utføres med Type 93 er vel integrert med avganger på Nordlandsbanen og de to produktene kompletterer hverandre på en effektiv måte. En type 93 har en kapasitet på 87 seteplasser og klappseter, dessuten 39 ståplasser. Våre observasjoner på stedet og dagens passasjertellinger viser at det er spesielt høy etterspørsel på setekapasitet på avgangen som ankommer Bodø 07:43 samt den som avgår fra Bodø 16:05.

På Saltenpendelen brukes et av kjøretøyene type 93 som multippel på disse avgangene i morgen- og ettermiddagsrushet for å tilby tilstrekkelig setekapasitet. Vi ser at dette ved visse tilfeller ikke er nok for at kapasiteten skal være tilstrekkelig. Vi vil derfor gjennomføre et antall tiltak som presenteres under "Forbedret rutetilbud". Øvrige avganger i løpet av dagen har ikke samme høye etterspørsel på setekapasitet hvilket gjør belastningen ujevn på enkelte avganger i trafikksystemet.

SJs tiltak

Tabellen nedenfor sammenfatter våre viktigste tiltak for Saltenpendelens setekapasitet. Begrunnelsen for å innføre tiltakene blir diskutert i etterfølgende kapitler.

Område	SJs tiltak	Implementering/ lansering	Ansvarlig	Forutsetninger
Analyse av setekapasiteten og systematisk prosess for endringer	Utføre løpende analyser av kundebehov og reise-mønstre	Fra trafikkstart	Sjef Planlegging og transportledelse	-
	Montere gelendre med stropper, nye håndtak til stoler og sammenleggbare ståplassbord	Senest 2021	Sjef Materiellforvaltning	Godkjenning fra Norske tog
Forbedret rutetilbud	Dobbeltkoble avganger for økt kapasitet i rushtid	Fra trafikkstart	Sjef Planlegging og transportledelse	

LB
whe

Forbedret rutetilbud

Vi skal gjennomføre et antall rutetabelljusteringer og tilby to nye togavganger for å gi de reisende på Saltenpendelen et bedre rutetilbud og flere alternativer til fritidsreiser og arbeidspendling. På denne måten tilbyr vi en trafikk som gjør det mulig for reisende på Saltenpendelen å få tilgang til sitteplass. Dagens trafikk på Saltenpendelen har hatt et konstant tilbud de seneste årene samtidig som antallet reisende stadig har økt. For at flere skal velge toget for sine reiser i Saltenregionen kreves et justert og forbedret rutetilbud. Vi innser dog at det finnes visse infrastrukturelle og tidtabelltekniske begrensninger i mulighetene for å videreutvikle rutetilbudet. Sammen med Bane NOR og Nordland fylkeskommune vil vi arbeide for å øke antall reisende med Saltenpendelen og sikre kapasiteten på togene.

Vi skal gjennomføre et antall forandringer fra R22 som vi bedømmer vil komme til å gi et bedre trafikktilbud for passasjerene på Saltenpendelen. Vi vil gi pendlere på Saltenpendelen en jevn timestrafikk inn til Bodø i morgenrushet. Dette muliggjør at flere reisende kan velge toget som framkomstmiddel. Ved å tidligerelegge nattoget fra Trondheim med ca. 30 minutter blir ankomsttiden ca. 8:43 i Bodø og det gir sammen med øvrige avganger på Saltenpendelen et jevnt intervall i morgenrushet. Dessuten får nattoget en mer attraktiv ankomsttid for nattogkundene. På denne måten avlastes den mest etterspurte avgangen i morgenrushet og det gir muligheter for å øke antallet reisende på Saltenpendelen. Tiltaket forutsetter en tidtabellendring som påvirker andre tog. For at det skal være mulig kreves en motsvarende justering på 30 minutter av morgenavgangen mot Mosjøen, helt i henhold til Oppdragsgivers ønsker i opsjon 1-1. Slik lages også et motstrøms pendlertilbud ut fra Bodø på morgenen med ankomsttid i Fauske i tidsrommet 7:30 – 8:00.

Utover disse rutetabelltiltak skal vi også tilby en ekstra avgang Bodø – Fauske - Bodø i slutten av morgenrushet for å forlenge muligheten for å reise inn til Bodø. Denne avgangen skal gå etter nattogets ankomst og på denne måten øker vi timefrekvensen med en avgang om morgenen for reisende inn til Bodø med ankomsttid 9:43. Den gir også en ekstra avgang ut fra Bodø som gir flere muligheter for pendling mot Mørkved og Universitetet. Justerte tog markeres i rutetabellen nedenfor med oransje og nye avganger med grønt.

Tog	1781	1783	Justert 475	Ny 17xx	Tog	Justert 470	Ny 17xx	1784
Kjøretøy	Type 93	Type 93 x2	Loktog	Type 93	Kjøretøy	Type 93	Type 93	Type 93
Antall seter	87	174	236	87	Antall seter	87	87	87
Trondheim, avg	-	-	23:10	-	Bodø, avg	07:10	08:10	10:10
Rognan	05:42	06:42	07:30	-	Fauske	07:55	08:55	10:59
Fauske	06:02	07:02	08:02	09:02	Rognan	08:13	-	11:17
Bodø, ank	06:43	07:43	08:43	09:43	Mosjøen, ank	11:00	-	-

Tabell 2: rutetabeller som viser morgenrushet inn til Bodø med SJs tiltak i oransje og grønt

Våre planer er avhengig av mulighetene til forandringer i rutetabellen også for godstrafikken og krever en god dialog med Bane NOR.

Samarbeid og et godt samlet rutetilbud

Foruten våre tilbud i togtrafikken vil SJ, sammen med Nordland fylkeskommune og lokale busselskaper, arbeide for et rutetilbud med avganger som kompletterer hverandre. Våre observasjoner og passasjertellinger viser at morgen- og ettermiddagsrushet er den tiden på dagen da de fleste reiser inn og ut fra Bodø. Da er det viktig at det samlede rutetilbudet er tilpasset til passasjerenes behov. På strekningen Bodø – Fauske kjører tog og buss delvis parallelt i dag. Vi vil arbeide for å gjøre toget til hovedtransportmiddel mellom Bodø og Rognan/Fauske, og tilby sømløse overganger til det lokale kollektivtilbudet. Gjennom et godt samarbeid kan de ulike trafikktypene tilby ruter til kompletterende tider, i stedet for konkurrerende tider. Det gir kunden et større utvalg og bedre valgmuligheter. Vi arbeider gjerne sammen med Nordland fylkeskommune og lokale busselskaper for å kommunisere at tog og buss i fellesskap gir et samlet best mulig reisetilbud, framfor alt med hensyn til miljøet. Toget skal framstå som et attraktivt alternativ til bil. Vårt fokus i SJ er kundens tilfredshet og det begynner med et attraktivt rutetilbud. For å øke kundetilfredsheten og trafikken kreves sømløse overganger mellom tog, buss og øvrige transportmidler. Begrensede muligheter til å lage et forbedret rutetilbud på jernbanen gjør at alternativ tilnærming må tilbys. Gjennom egne, målrettede undersøkelser får vi mer detaljert informasjon om kundene. Dette brukes for utvikling av dynamiske og kundetilpassede trafikkløsninger.

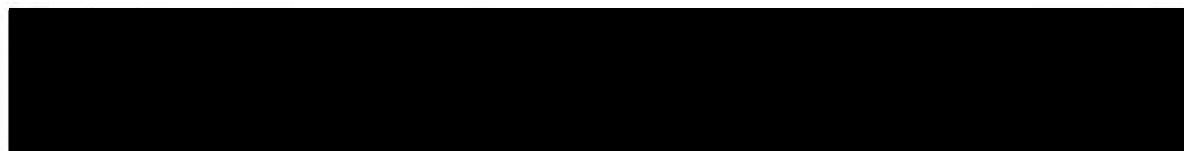
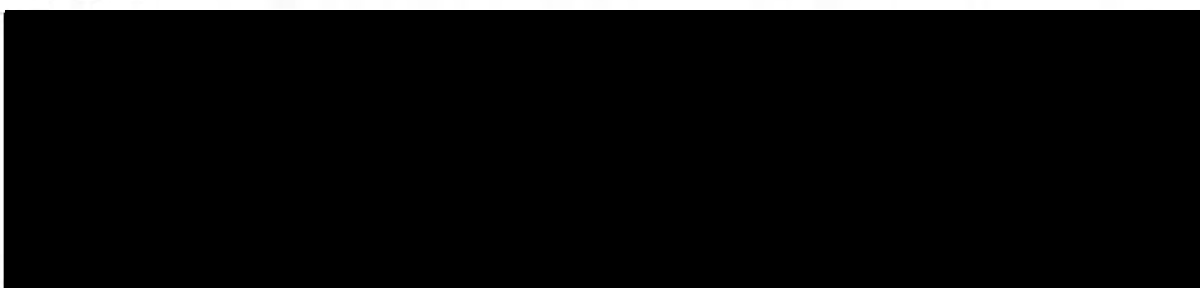
LB
LW

Vi skal fortsette vårt gode samarbeide med Bane NOR og Nordland fylkeskommune for å lage et kundevennlig tilbud for de reisende, framfor alt i rushtiden. Vi regner med at våre tiltak i rutetabellen kommer til å bidra til at antall reiser på Saltenpendelen fortsetter å øke, og at vi kommer til å kunne spre passasjerene over flere avganger og trafikkslag i den mest kritiske perioden i morgnrushet.

Samlet planlegging av trafikk og vedlikehold

I SJs basisplan fra trafikkstart benyttes 11 kjøretøyer av Type 93 på de ulike togproduktene innenfor trafikkpakke 2. Våre analyser viser at det er spesielt høy etterspørsel på setekapasitet på avgangen som ankommer Bodø 7:43 samt den som avgår fra Bodø 16:05. På Saltenpendelen brukes et av kjøretøyene som multippel i morgen- og ettermiddagsrushet for å tilby tilstrekkelig setekapasitet på disse avgangene. Tiltaket fordobler således setekapasiteten. Dette ekstra kjøretøyet finnes også tilgjengelig i Bodø midt på dagen når det ikke brukes på disse avgangene. Det kan brukes til multippel-kjøring på andre avganger eller om behov skulle oppstå i samband med manglende kjøretøy.

Sammen med vår vedlikeholdsleverandør vil vi fra trafikkstart gjenåpne verkstedet i Bodø for å gjennomføre enklere vedlikehold og komfortrelaterte tiltak på de kjøretøy og vogner som trafikkerer Nordlandsbanen og Saltenpendelen. Gjennom å tilby enklere vedlikehold i Bodø sikrer vi således kjøretøytilgjengeligheten, minsker antall komfortrelaterte feil og tilbyr et driftssikkert produkt til våre passasjerer.



Mål og effekter

For å vise hvordan SJ kommer til å sikre setekapasiteten på Saltenpendelen viser vi her de viktigste nedbrutte målene med tilhørende nøkkeltall.

[Redacted]
[Redacted]

SJ vil tilby setekapasitet til reisende på Saltenpendelen gjennom våre tiltak om forbedret rutetilbud, beleggsanalyse, et godt vedlikehold av kjøretøyene og gjennom samarbeid med annen kollektivtransport. Effektene blir større plasskapasitet og mindre trengsel, noe som igjen leder til øket kundetilfredshet.

Organisatorisk læring og kontinuerlig forbedring

I tabellen nedenfor beskrives evalueringsmetodene for å identifisere mer omfattende og innovative forbedringer kort.

[Redacted]
[Redacted]

[REDACTED]

SJ arbeider med systematiske forbedringer gjennom medarbeidernes delaktighet og med støtte av vår egen forbedringsmodell som bygger på PDCA (Plan, Do, Check, Act). Det innebærer at vi ut fra oppsatte mål løpende analyserer resultater, avvik og deres rotårsaker, og gjennomfører forbedringsaktiviteter samt følger opp effekten av disse. Forbedringsmodellen benyttes både i den daglige styringen for å redusere antall avvik, i våre interne forbedringsgrupper og i samarbeidet med våre partnere og leverandører.

A-1 5.1.1 Serveringstilbud på Nordlandsbanen

Innledning

Nordlandsbanen trafikkeres av lok og vogner (fjerntog type B5) og type 93 (regiontog). Fjerntogene tilbyr i dag et bredere serveringstilbud mens regiontogenes tilbud er veldig begrenset. De fleste kundene reiser mellom 6 og 10 timer med Nordlandsbanen. En så lang reise medfører etterspørsel og krav i forhold til mat og drikke om bord.

[REDACTED]

SJs tiltak

[REDACTED]

Tabellen nedenfor sammenfatter våre viktigste tiltak i avtaleperioden. I den etterfølgende teksten beskrives tiltakene mer utførlig.

[REDACTED]

Et helt nytt mat- og drikkekonsept

På Nordlandsbanen vil vi tilby et helt nytt matkonsept som preges av bra råvarer og gode smaker. Dette nye matkonsept vil møte etterspørselen fra kundene, og dessuten by på nye innspill og positive overraskelser. Produktene kommer til å presenteres på en attraktiv måte som synliggjør fornyelse og kvalitet, gjennom en ny visuell linje, tilpassinger av bistroen samt et nytt sortiment. Kundene vil med en gang merke at det er et helt nytt mattilbud på gang.

Et forbedret sortiment

[Redacted]

- [Redacted]
- [Redacted]
- [Redacted]
- [Redacted]

[Redacted]

Sortimentet på Nordlandsbanen skal blant annet omfatte:

- [Redacted]
- [Redacted]
- [Redacted]
- [Redacted]
- [Redacted]
- [Redacted]
- [Redacted]
- [Redacted]
- [Redacted]

[Redacted]

Sortimentet på type 93-togen på Nordlandsbanen vil omfatte:

- [Redacted]
- [Redacted]
- [Redacted]
- [Redacted]



[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

Vi har fremgangsrikt tilbudt dette i mange år i Sverige.

[Redacted]



[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

→ [Redacted]
→ [Redacted]
→ [Redacted]
→ [Redacted]

[Redacted]

UB
LMM

[Redacted]

→ [Redacted]
→ [Redacted]
→ [Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

→ [Redacted]
→ [Redacted]
→ [Redacted]
→ [Redacted]
→ [Redacted]
→ [Redacted]
→ [Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

En velprøvd bemannings- og logistikk-løsning

[Redacted]

[Redacted]

→ [Redacted]

→ [Redacted]

→ [Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

Videreutvikling av serveringstilbudet

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted] Dette blir vår innsiktsplattform og ligger til grunn for videre utvikling.

[Redacted]

[Redacted]

SJ arbeider med systematiske forbedringer gjennom medarbeidernes delaktighet og med støtte av vår egen forbedringsmodell som bygger på PDCA (Plan, Do, Check, Act). Det innebærer at vi ut fra oppsatte mål løpende analyserer resultater, avvik og deres rotårsaker, og gjennomfører forbedringsaktiviteter samt følger opp effekten av disse. Forbedringsmodellen benyttes både i den daglige styringen for å redusere antall avvik, i våre interne forbedringsgrupper og i samarbeidet med våre partnere og leverandører.

LB
LH

A-2 5.1.1 Serveringstilbud på Dovrebanen

Innledning

Dovrebanen trafikkeres av fjerntog av type 73 og B5 og de fleste kundene har en reisetid på omkring 6 timer. En så lang reisetid fører til at det er stor etterspørsel etter og en forventning om å kunne kjøpe mat og drikke om bord. Det å kunne kjøpe noe godt å spise og drikke om bord på toget blir satt pris på av mange reisende.

SJs tiltak

I den etterfølgende teksten beskrives tiltakene mer utførlig.

Et helt nytt mat- og drikkekonsept

Vi ser at det finnes forbedringspotensial i serveringstilbudet om bord på Dovrebanen, og vil derfor tilby et helt nytt matkonsept som preges av bra råvarer og gode smaker. Dette nye matkonsept vil møte etterspørselen fra kundene, og dessuten by på nye innspill og positive overraskelser. Produktene kommer til å presenteres på en attraktiv måte som synliggjør fornyelse og kvalitet, gjennom en ny visuell linje, tilpasninger av bistroen samt et nytt sortiment. Kundene vil med en gang merke at det er et helt nytt mattilbud på gang.

Et forbedret sortiment

SJs matprinsipper bygger på kundekjennskap og på mattrender i samfunnet og kjennetegnes av at:



→ [Redacted]

[Redacted]

Sortimentet på

Dovrebanen skal blant annet omfatte:

- [Redacted]
- [Redacted]
- [Redacted]
- [Redacted]
- [Redacted]
- [Redacted]
- [Redacted]
- [Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted] Vi har fremgangsrikt tilbudt dette i mange år i Sverige [Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

LB
CW

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

→ [Redacted]
→ [Redacted]
→ [Redacted]
→ [Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

→ [Redacted]
→ [Redacted]
→ [Redacted]

[Redacted]

En velprøvd bemannings- og logistikk-løsning

[Redacted]

[Redacted]

Detaljer omkring oppfølgingen finnes beskrevet i kapittel i A-1 5.1.1.

[Redacted]

Videreutvikling av serveringstilbudet

Dette blir vår innsiktsplattform og ligger til grunn for videre utvikling. I tabellen nedenfor beskrives evalueringsmetodene for å identifisere mer omfattende og innovative forbedringer kort.

SJ arbeider med systematiske forbedringer gjennom medarbeidernes delaktighet og med støtte av vår egen forbedringsmodell som bygger på PDCA (Plan, Do, Check, Act). Det innebærer at vi ut fra oppsatte mål løpende analyserer resultater, avvik og deres rotårsaker, og gjennomfører forbedringsaktiviteter samt følger opp effekten av disse. Forbedringsmodellen benyttes både i den daglige styringen for å redusere antall avvik, i våre interne forbedringsgrupper og i samarbeidet med våre partnere og leverandører.

A-3 5.1.1 Serveringstilbud på Trønderbanen

Innledning

Trønderbanen trafikkeres av togtype 92 og tilbyr i dag et sterkt begrenset tilbud som bare består av automatkaffe som ikke er av beste kvalitet. På Trønderbanen oppgir bare en liten del av kundene at de finner dagens automatkaffe tiltalende (JDIR kundeundersøkelser 2018) og ifølge vår logistikk-partner er omsetningen fra kaffeautomatene om bord lav. På kortere pendlere-strekninger er etterspørselen etter mat og drikke ofte lav.

LB
h/n

SJs tiltak

Tabellen nedenfor sammenfatter våre viktigste tiltak i avtaleperioden. I den etterfølgende teksten beskrives tiltakene mer utførlig.

--

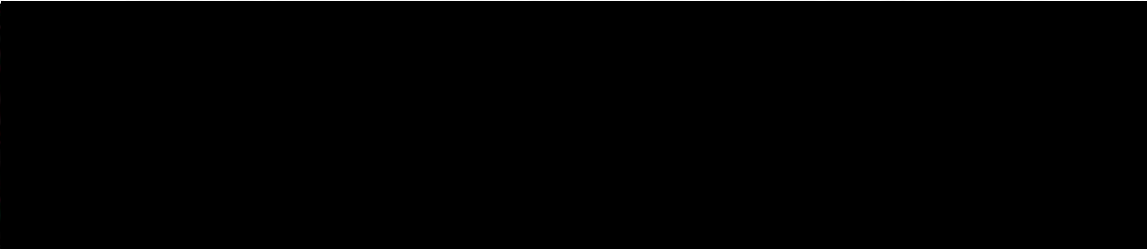
Et helt nytt mat- og drikkekonsept

Då vi ser at det finnes forbedringspotensial i serveringstilbudet om bord på Trønderbanen skal SJ tilby et helt nytt serveringskonsept som vi vurderer til å bli en stor forbedring sammenlignet med dagens tilbud.

Et forbedret sortiment

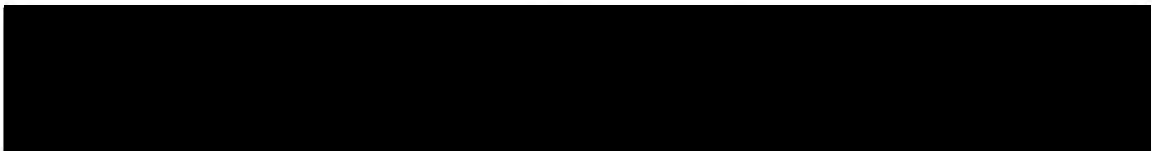
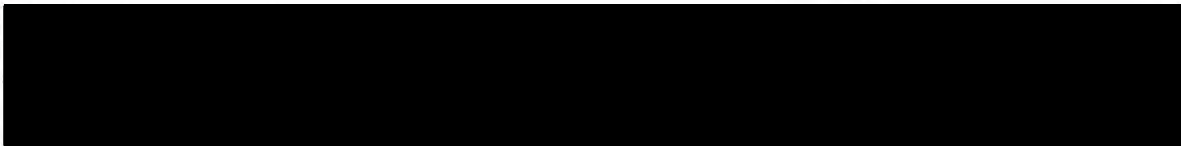
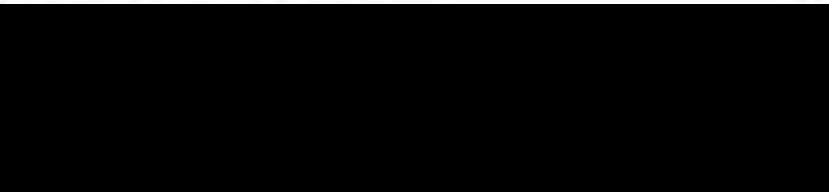
SJs matprinsipper bygger på kundekjennskap og på mattrender i samfunnet og kjennetegnes av at:

-
-
-
-



Sortimentet på Trønderbanen vil omfatte:

-
-
-
-



[Redacted text block]

[Redacted text block]

- [Redacted text block]
- [Redacted text block]
- [Redacted text block]
- [Redacted text block]
- [Redacted text block]
- [Redacted text block]
- [Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

En velprøvd logistikk-løsning

[Redacted text block]

[Redacted text block]

Detaljer omkring oppfølgingen finnes beskrevet i kapittel i A-1 5.1.1.

[Redacted text block]

[Redacted text block]

UB
WAI

Videreutvikling av serveringstilbudet

Dette blir vår innsiktsplattform og ligger til grunn for videre utvikling. I tabellen nedenfor beskrives evalueringsmetodene for å identifisere mer omfattende og innovative forbedringer kort.

SJ arbeider med systematiske forbedringer gjennom medarbeidernes delaktighet og med støtte av vår egen forbedringsmodell som bygger på PDCA (Plan, Do, Check, Act). Det innebærer at vi ut fra oppsatte mål løpende analyserer resultater, avvik og deres rotårsaker, og gjennomfører forbedringsaktiviteter samt følger opp effekten av disse. Forbedringsmodellen benyttes både i den daglige styringen for å redusere antall avvik, i våre interne forbedringsgrupper og i samarbeidet med våre partnere og leverandører.

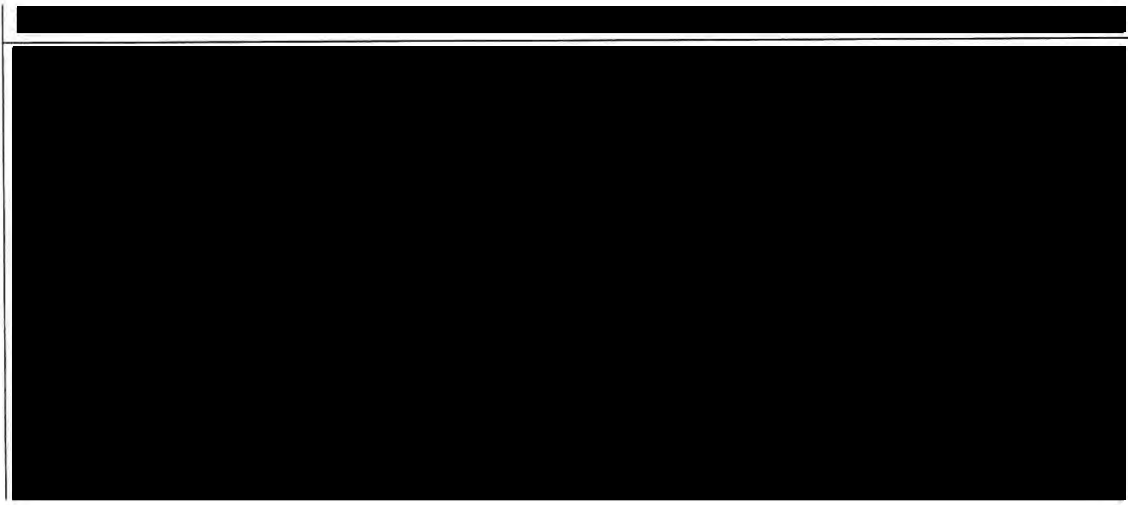
A-4 4.1.1 Serveringstilbud på Raumabanen

Innledning

Raumabanen trafikkeres av type 93 og det er i dag et begrenset mat- og drikketilbud om bord. På Raumabanen oppgir mindre enn en fjerdedel av kundene at de har benyttet muligheten til å kjøpe mat og drikke om bord (JDIR kundeundersøkelser 2018) og ifølge vår logistikkpartner er omsetningen fra automater om bord lav. Bare noen få prosent av kundene sier de finner dagens automatkaffe tiltalende. På kortere strekninger er etterspørselen etter mat og drikke ofte lav

SJs tiltak

Tabellen på neste side sammenfatter våre viktigste tiltak i avtaleperioden.



Et helt nytt mat- og drikkekonsept

Vi ser at det finnes forbedringspotensial i serveringstilbudet om bord på Raumabanen og skal derfor tilby et helt nytt serveringskonsept. Vi vurderer dette til å bli en stor forbedring sammenlignet med dagens tilbud.

Et forbedret sortiment

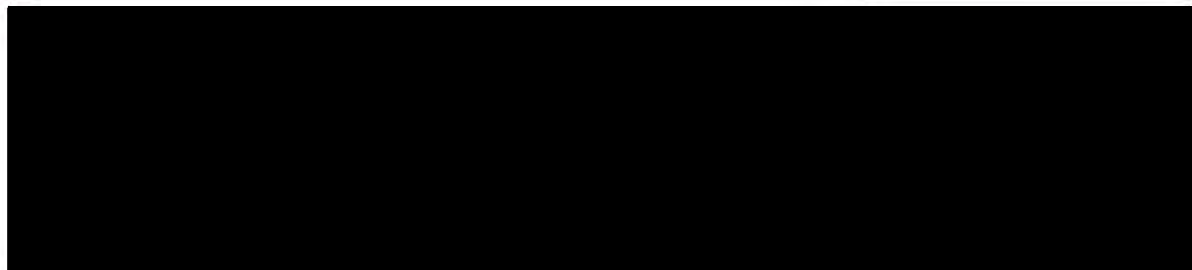
SJs matprinsipper bygger på kundekjennskap og på mattrender i samfunnet og kjennetegnes av at:

- [Redacted]
- [Redacted]
- [Redacted]
- [Redacted]



Sortimentet på Raumabanen vil omfatte:

- [Redacted]
- [Redacted]
- [Redacted]
- [Redacted]

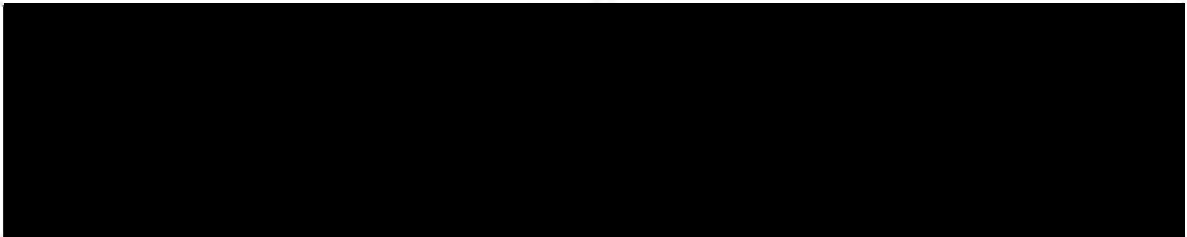


Forbedring av togenes bistroområder

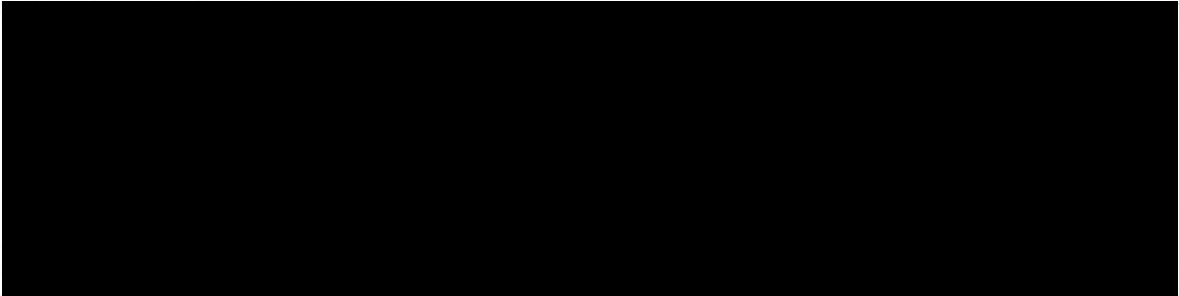


UB
LAA

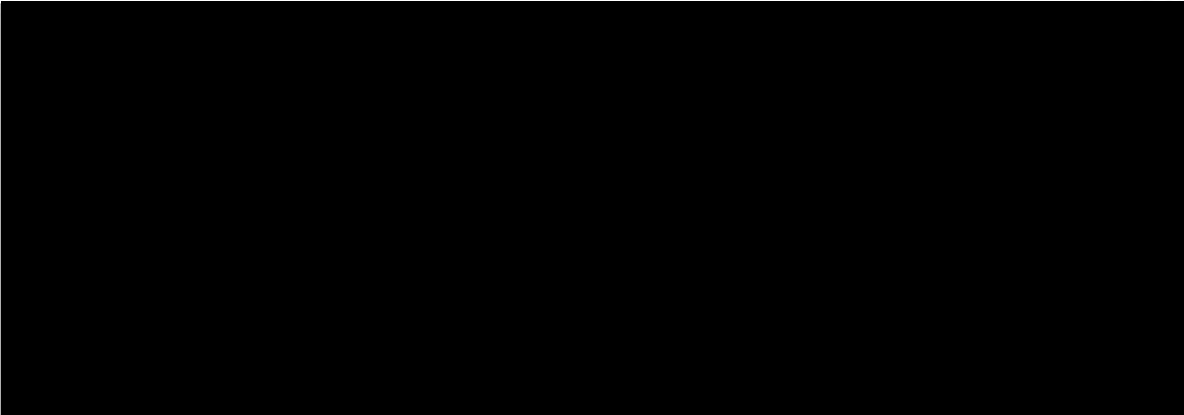
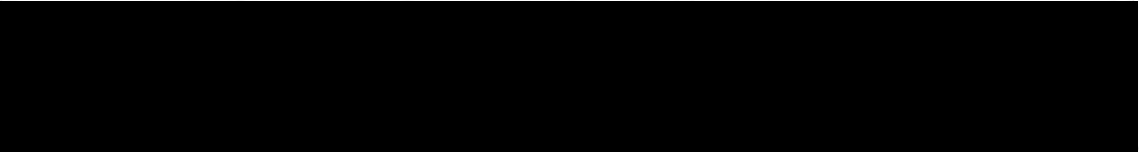
-
-
-
-
-
-
-



En velprøvd logistikk-løsning



Detaljer omkring oppfølgingen finnes beskrevet i kapittel i A-1 5.1.1.



Videreutvikling av serveringstilbudet

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED] Dette blir vår innsiktsplattform og ligger til grunn for videre utvikling. I tabellen nedenfor beskrives evalueringsmetodene for å identifisere mer omfattende og innovative forbedringer kort.

[REDACTED]

[REDACTED]

SJ arbeider med systematiske forbedringer gjennom medarbeidernes delaktighet og med støtte av vår egen forbedringsmodell som bygger på PDCA (Plan, Do, Check, Act). Det innebærer at vi ut fra oppsatte mål løpende analyserer resultater, avvik og deres rotårsaker, og gjennomfører forbedringsaktiviteter samt følger opp effekten av disse. Forbedringsmodellen benyttes både i den daglige styringen for å redusere antall avvik, i våre interne forbedringsgrupper og i samarbeidet med våre partnere og leverandører.

A-5 5.1.1 Serveringstilbud på Meråkerbanen

Innledning

På Meråkerbanen tilbys i dag bare automatkaffe som ikke er av beste kvalitet. I kundeundersøkelser (JDIR 2018) oppgir bare en liten del av kundene at de har benyttet seg av muligheten til å handle drikke om bord og ifølge vår logistikkpartner er omsetningen fra kaffeautomatene om bord lav. Bare noen få prosent av kundene sier at de finner dagens automatkaffe tiltalende.

[REDACTED]

SJs tiltak

[REDACTED]

[REDACTED] Tabellen nedenfor sammenfatter våre viktigste tiltak i avtaleperioden.

[REDACTED]

[REDACTED]

LB
wh



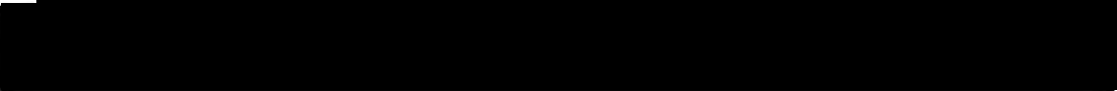
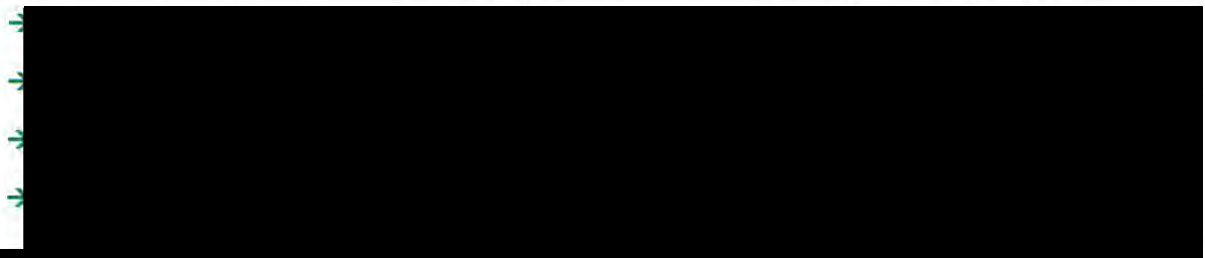
Et helt nytt og målgruppetilpasset mat- og drikkekonsept

På Meråkerbanen vil vi tilby et helt nytt matkonsept

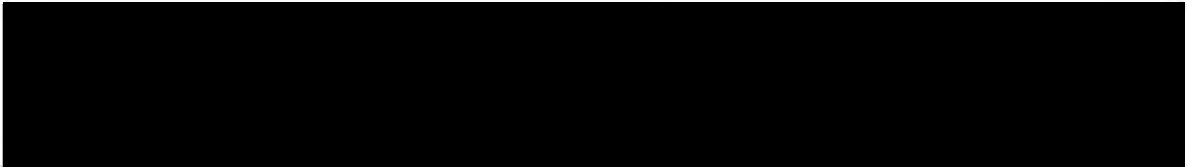
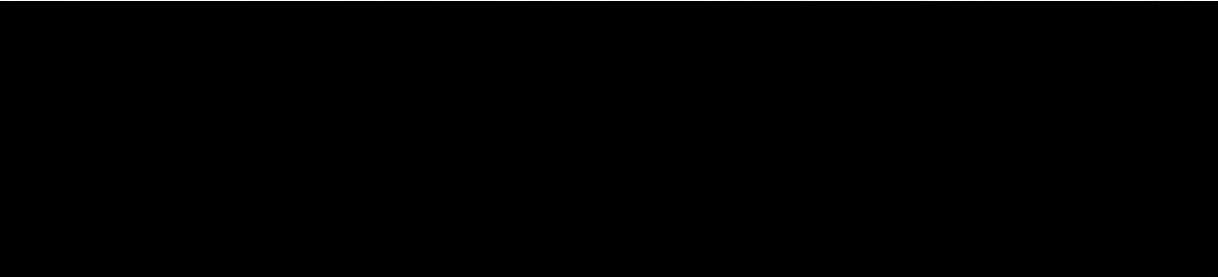
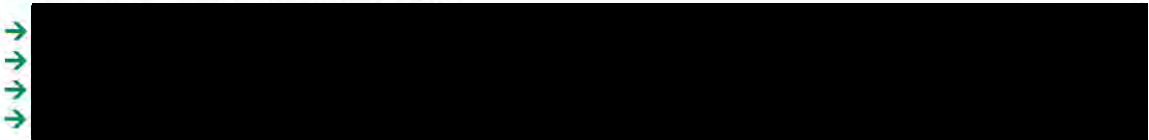
Vi vurderer dette til å bli en stor forbedring sammenlignet med dagens tilbud.

Et forbedret sortiment

SJs matprinsipper bygger på kundekjennskap og på mattrender i samfunnet og kjennetegnes av at:



Sortimentet på Meråkerbanen vil omfatte:



-
-
-
-
-
-

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

En velprøvd logistikkøsning

[Redacted]

Detaljer omkring oppfølgingen finnes beskrevet i kapittel i

A-1 5.1.1.

[Redacted]

[Redacted]

Videreutvikling av serveringstilbudet

[Redacted]

LB
WML

Dette blir vår innsiktsplattform og ligger til grunn for videre utvikling. I tabellen nedenfor beskrives evalueringsmetodene for å identifisere mer omfattende og innovative forbedringer kort.

SJ arbeider med systematiske forbedringer gjennom medarbeidernes delaktighet og med støtte av vår egen forbedringsmodell som bygger på PDCA (Plan, Do, Check, Act). Det innebærer at vi ut fra oppsatte mål løpende analyserer resultater, avvik og deres rotårsaker, og gjennomfører forbedringsaktiviteter samt følger opp effekten av disse. Forbedringsmodellen benyttes både i den daglige styringen for å redusere antall avvik, i våre interne forbedringsgrupper og i samarbeidet med våre partnere og leverandører.

A-6 2.2.3 Setekapasitet Rørosbanen

Innledning

Vi har gjennomført en egen kundeanalyse av Rørosbanen som bekrefter at trafikken er mest kritisk ut fra et kapasitetssynspunkt inn til Trondheim og Hamar om morgenen og ut fra Trondheim og Hamar om ettermiddagen. Det er også etterspørsel på enkelte avganger mellom Hamar - Røros fredag, søndag og langhelger, men særlig om sommeren og i samband med større evenement. Rørosbanen trafikkeres med kjøretøy av type 92 og type 93, der den sistnevnte har færre seteplasser men bedre komfort og bedre serveringstilbud. En type 93 har en kapasitet på 87 seteplasser og klappseter, dessuten 39 ståplasser. En type 92 har en kapasitet på 143 seteplasser og klappseter, dessuten 80 ståplasser. Ved å skifte de to togtypene på enkelte avganger på Rørosbanen kan setekapasiteten tilpasses etter behov. En avgang på Rørosbanen inn til Trondheim om morgenen etter 7:30 og ut fra Trondheim om ettermiddagen etter 16:00 fyller en funksjon i Trønderbanens arbeidspending i rushtid som har høy etterspørsel på setekapasitet på deler av strekningen. Også motsvarende avganger inn til Hamar og ut fra Hamar ved samme tidspunkter har høy etterspørsel på setekapasitet på deler av strekningen. Våre observasjoner på stedet og historiske produksjonstall på setekilometer viser at det skjer avvik fra grunnplanen, type 92 eller multipelkoblede type 93 trafikkerer visse avganger på Rørosbanen med høy etterspørsel på setekapasitet.

SJs tiltak

Tabellen nedenfor sammenfatter våre viktigste tiltak for Rørosbanens setekapasitet. Begrunnelsen for å innføre tiltakene blir diskutert i etterfølgende kapitler.

Område	SJs tiltak	Implementering/ Ianserling	Ansvarlig	Forutsetninger
Analyse av setekapasiteten og systematisk prosess for endringer	Løpende analyser av kundebehov og reisemønster	Fra trafikkstart	Sjef Planlegging og transportledelse	-
	Montere gelendre med stropper, nye håndtak til stoler og sammenleggbare ståplassbord	Senest 2021	Sjef Materiefforvaltning	Godkjenning fra Norske tog
Forbedret rutetilbud og fremtidsutvikling	Skifte type av kjøretøy for økt kapasitet ved behov	Fra trafikkstart	Sjef Planlegging og transportledelse	-
	Dynamisk prissetting for å styre kundene til ulike avganger		Revenue Manager	
Samarbeid og et godt samlet rutetilbud	Produktansvarlig gjennomfører regelmessige samarbeidsmøter med de regionale kollektivtraffikkselskapene for samordning av tog- og busstilbud	Fra trafikkstart	Produktansvarlig	-

Analyse av setekapasiteten og systematisk prosess for endringer

Kundeutviklingen på Rørosbanen har i de senere år vært ganske stabil men med en svak nedgang i antall passasjerer de seneste årene. Våre analyser viser dog at på enkelte avganger og under visse perioder er det ekstra høy etterspørsel på sitteplasser og det stiller store krav til gode analyser og god planlegging. Som vår analyse av nåsituasjon viser bør tog nummer 411 og 416 kjøres med kjøretøy av type 92 for å tilby en setekapasitet som møter etterspørselen, se tabell nedenfor. Også tog nummer 2387 mellom Hamar og Røros bør kjøres med kjøretøy av type 92. For å kunne tilby en setekapasitet i henhold til passasjerenes behov kommer vi til å gjennomføre løpende analyser av kundebehov og reisemønster. Slik sikrer vi optimal fordeling av plasstilbudet basert på antall tildelte kjøretøy. Vi har tydelige rutiner for å registrere og samle inn beleggdata på enkelte avganger. Med hjelp av konduktørene kommer vi til å gjøre passasjertellinger på samtlige avganger. Ombordpersonalet er vår viktigste kilde til kunnskap om høy etterspørsel på setekapasitet og de er derfor med og vurderer behov for å skifte type av kjøretøy alternativt tilby ekstra kjøretøy for å multipplekoble enkelte avganger.

Tog	411	2381	2383	2385/415	2387/419	2389	2391
Kjøretøy	Type 92	Type 93	Type 93	Type 93	Type 92	Type 93	Type 93
Antall seter	143	87	87	87	143	87	87
Hamar, avg	-	08:10	10:11	12:10	16:07	18:11	20:17
Elverum	-	08:33	10:36	12:35	16:33	18:34	20:42
Rena	-	08:55	10:59	12:57	16:56	18:59	21:04
Røros	05:05	11:30	13:37	15:37	19:37	21:33	23:39
Trondheim, ank	07:35	-	-	18:02	22:00	-	-

Tabell 1: type av kjøretøy og antall seter som respektive avganger tilbyr på Rørosbanen

SJ har en definert modell for å håndtere beleggdata. Modellen vår innebærer at innsamlet beleggdata leses inn i en oversiktlig tabell som viser belastning per tognummer, ukedag og stasjon og det regnes ut middel- og maksverdier. Dette muliggjør analyser og framtidsprognoser der vi gjennom dynamisk planlegging ved behov kan justere kapasiteten i god tid. Dette gjelder spesielt tilpasninger til helger, utfartsdager, arrangementer og endret planlegging på grunn av banearbeider mv. I samband med tilfeldige topper ser vi et behov for å kunne tilby et tilpasset tilbud som kan håndtere et større antall reisende enn normalt. Det kan være større evenement og festivaler langs Rørosbanen samt perioder med stort antall reisende til for eksempel Rena leir, Rørosmartnen, Birkebeinerrennet eller større turistselskap til Røros. Vi har ekstra type 93 tilgjengelig i Trondheim hvis de ikke brukes til forsterkning på andre plasser i trafikkkpakken. Kjøretøy, som ved behov, kan transporteres til Rørosbanen for å tilby flere seteplasser på enkelte avganger. Hvis kjøretøy ikke finnes tilgjengelige spør vi Norske tog om materiell. Vi skal få til en god dialog med forsvaret for å kunne tilby ekstra kapasitet hvis de har større samlinger. Om det oppstår situasjoner hvor vi ikke får forhåndsinformasjon om større selskap har vi et godt samarbeid med vår underleverandør for erstatningstrafikk som kan sette inn ekstra busser på kort varsel.

Tog	2378	2380	410/2382	412/2384	2386	2388	416
Kjøretøy	Type 93	Type 93	Type 93	Type 92	Type 93	Type 93	Type 92
Antall seter	87	87	87	143	87	87	143
Trondheim, avg	-	-	05:45	09:45	-	-	16:15
Røros	04:19	06:17	08:18	12:17	14:10	16:20	18:47
Rena	06:53	08:54	10:59	14:58	16:56	18:59	-
Elverum	07:15	09:16	11:21	15:20	17:18	19:21	-
Hamar, ank	07:40	09:41	11:46	15:45	17:43	19:46	-

Tabell 2: type av kjøretøy og antall seter som respektive avganger tilbyr på Rørosbanen

Ståplasser

I visse tilfeller med manglende kjøretøy eller tilfeldige topper med høy etterspørsel tvinges vi til å håndtere en situasjon der vi ikke har mulighet til å tilby samtlige passasjerer en sitteplass. Vårt målbilde er å ha stående reisende maks 15 minutter på Rørosbanen i rush, samme overgrepene målbilde som for øvrig persontransport i henhold til Nasjonal transportplan. På Rørosbanen i rushtid innebærer det i praksis

strekningen Heimdal – Trondheim og Løten – Hamar. For reiser inn til Trondheim i rushtid er det mange påstigende passasjerer i Heimdal og Melhus og på samme måte avstigende for reiser ut fra Trondheim. Reisende til og fra Melhus har en reise som er lenger enn 15 minutter. For reiser inn til Hamar i rushtid er de mange påstigende passasjerer i Rena og Elverum og på samme måte avstigende for reiser ut fra Hamar. Disse passasjerer har en reise som er lenger enn 15 minutter. For å nå målsetting om stående reisende maks 15 minutter i rush har vi foretatt tiltak for å tilby multipelkoblede avganger, sikre kjøretøysammenheng i henhold til turneringsplan og forbedret samarbeidet med øvrig kollektivtransport. Vi kommer dessuten til å se over ståplassområdene på type 92 og 93 for å gi våre reisende en mest mulig bekvem reise. For å få detaljert forståelse for de behov stående reisende har, gjennomfører vi jevnlig kvantitative og kvalitative kundeundersøkelser. Vi vil sammen med Norske tog bli enige om beste tiltak for ståplassområdene for en sikrere og mer bekvem reise for stående reisende. Vi har allerede funnet spesifikke tiltak som vi er overbevist om vil gi resultater. Vi skal montere pene gelendre med ergonomiske stropper i vestibyle og mer ergonomiske håndtak på stoler i midtgangen. Vi skal dessuten montere sammenleggbare ståplassbord med plass for lesebrett/PC og koppholder og sikre lysere miljøer.

Forbedret rutetilbud og fremtidsutvikling

Med en positiv trend i passasjerutviklingen på Rørosbanen ser vi et behov for å utløse opsjonene som er beskrevet innenfor rammen for trafikkpakken. Særlig opsjon 1-6 som vi gjerne ser som en avgang i hver retning mellom tog 2382 og 2384, samt mellom 2385 og 2387, de sistnevnte er to avganger som i dag har høy etterspørsel enkelte dager i uken. Med disse nye avganger skulle vi tette igjen en fire timers luke i trafikken i hver retning og jevne ut belegget som dermed minsker etterspørselen på enkelte avganger. Opsjon 1-7 vil SJ kjøre for å tilby et rutetilbud som gir passasjerene en mulig avgang på dagtid mellom Røros og Trondheim, noe som i dag mangler da det kun går morgen- eller kveldsavganger. Et større tilbud og flere valgmuligheter leder til økt reisevirksomhet totalt sett. Området rundt Hamar ser vi som et mulig marked der tilbudet kan bli bedre. I takt med at etterspørselen øker ser vi et potensial for å tilby en økt trafikk mellom framfor alt Elverum og Hamar. Med et ekstra kjøretøy kan vi tilby en trafikk med halvtimes frekvens i rushtid om morgenen og ettermiddagen for å møte en økt etterspørsel på den strekningen. Dette tilbudet ligger ikke inne i vår kalkyle men etter våre undersøkelser, vet vi at også Hedmark fylke etterspør dette og det kan bli en framtidig utvikling hvis reisevirksomheten øker.

Samarbeid og et godt samlet rutetilbud

Vi skal etablere et godt samarbeid med berørte fylkeskommuner og lokale busselskaper for å lage et kundesvennlig tilbud for passasjerene, framfor alt i rushtiden. SJ vil arbeide for et felles tilpasset rutetilbud slik at avganger med buss og tog kompletterer hverandre i stedet for å konkurrere. Det gir kunden et bedre totalt tilbud og flere valgmuligheter. Vår tilnærming til samordning av tog og buss er at parallellkjøring er dårlig bruk av ressursene, dersom toget har kapasitet. Vår ambisjon er at togavgangene og bussavgangene spres på en hensiktsmessig måte slik at de komplementerer hverandre. Dette vil være i kundenes interesse, da de får flere avganger å velge mellom og et mer heldekkende rutetilbud. Vi skal skape samarbeid for å kommunisere at tog og buss i fellesskap gir et best mulig samlet reisetilbud, framfor alt i miljøperspektiv, og framstår som et attraktivt alternativ til bil. Vårt fokus i SJ er kundens tilfredshet og det begynner med et attraktivt rutetilbud.

Samlet planlegging av trafikk og vedlikehold

Rørosbanen er delt opp i to delstrekninger, Trondheim – Røros og Røros - Hamar, og trafikkeres med både kjøretøy av type 92 og type 93. Da Rørosbanen ligger langt fra verkstedet Marienborg i Trondheim stiller det store krav til en samlet trafikk- og vedlikeholdsplanlegging. Utover kjøretøy som brukes for grunnplanen har vi et reservekjøretøy type 92 og to type 93 plassert i Trondheim øremerket til avganger på Trønderbanen og Rørosbanen om behov skulle oppstå i samband med manglende kjøretøy. Kjøretøyene av type 93 brukes også for å kjøre multipelt på enkelte avganger med høy etterspørsel på setekapasitet. Om sommeren blir trafikken på Trønderbanen redusert og færre type 92 er i trafikk, hvilket muliggjør utnyttelsen av ekstra type 92 i stedet for type 93 på Rørosbanen, derved tilbyr vi flere sitteplasser under høysesong.

Forutsetningene for en vellykket trafikkavvikling skapes lenge før kundene ønskes velkommen ombord

Slik maksimeres kjøretøytilgjengeligheten, og risikoen for kundepåvirkende uregelmessigheter minimeres.

Dette innebærer at vi tar utgangspunkt i både trafikk- og vedlikeholdsbehovene allerede fra begynnelsen av planleggingsprosessen. Vi gjennomfører hele denne prosessen sammen med våre vedlikeholdsleverandører og samarbeider gjennom regelmessige møter under driftsåret. Vi har fokus på komfortrelaterte feil slik at våre reisende får et så trivelig reisemiljø som mulig. Ansvaret for at all planlegging skjer samlet påligger Sjef Planlegging og transportledelse.

Metoder for å styre kunder til ulike avganger

I SJ har vi i lang tid arbeidet med differensiert og dynamisk prissetting med gode resultater. En god prisdifferensiering gjør at billettens pris gjenspeiler den etterspørselen som er i markedet på dette tidspunktet og styrer kundene til ulike avganger noe som jevner ut belastningen og resulterer i en øket kapasitetsutnyttelse. Pendlere og andre kunder som reiser mye med tog er lojale og viktige kunder og dette skal belønnes. Med vår prisoptimering stimuleres etterspørselen på tidspunkter med ledig kapasitet. Dermed «skjermes» pendleravganger, slik at pendlerne får bedre plass og komfort på avgangen de velger. Det gir høyt passasjervolum på alle avganger, og flere passasjerer i sum.

For å øke kundetilfredsheten og trafikken kreves sømløse overganger mellom tog, buss og øvrige transportmidler. Begrensede muligheter til å lage et forbedret rutetilbud på jernbanen gjør at alternativ tilnærming må tilbys. Gjennom egne, målrettede undersøkelser får vi mer detaljert informasjon om kundene. Dette brukes for utvikling av dynamiske og kundetilpassede trafikkløsninger.

Mål og effekter

For å vise hvordan SJ kommer til å sikre setekapasiteten på Rørosbanen, viser vi her de viktigste nedbrutte målene med tilhørende nøkkeltall.

SJ vil tilby setekapasitet til reisende på Rørosbanen gjennom våre tiltak om forbedret rutetilbud, beleggsanalyse, et godt vedlikehold av kjøretøyene og gjennom samarbeid med annen kollektivtransport. Effektene blir større plasskapasitet og minsket trengsel, noe som igjen leder til øket kundetilfredshet.

Organisatorisk læring og kontinuerlig forbedring

I tabellen nedenfor beskrives evalueringsmetodene for å identifisere mer omfattende og innovative forbedringer kort.

A-6 5.1.1 Serveringstilbud på Rørosbanen

Innledning

Rørosbanen trafikkeres av togtypene 92 og 93 og det er i dag et begrenset mat- og drikketilbud om bord. På Rørosbanen oppgir bare en liten del av kundene at de har benyttet seg av muligheten til å handle mat

ombord (JDIR kundeundersøkelser 2018). Bare noen få prosent av kundene sier at de finner eksempelvis dagens automatkaffe tiltalende. Det å kunne kjøpe noe godt å spise og drikke om bord på toget blir satt pris på av mange reisende, [REDACTED]

SJs tiltak

[REDACTED] Tabellen nedenfor sammenfatter våre viktigste tiltak i avtaleperioden. I den etterfølgende teksten beskrives tiltakene mer utførlig.

[REDACTED]

Et helt nytt mat- og drikkekonsept

Vi anser at det finnes forbedringspotensial i serveringstilbudet om bord på Rørosbanen og skal derfor tilby et helt nytt serveringskonsept [REDACTED]

[REDACTED] Vi vurderer dette til å bli en stor forbedring sammenlignet med dagens tilbud.

Et forbedret sortiment

SJs matprinsipper bygger på kundekjennskap og på mattrender i samfunnet og kjennetegnes av at:

- [REDACTED]
- [REDACTED]
- [REDACTED]
- [REDACTED]

- [REDACTED]
- [REDACTED]
- [REDACTED]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

→ [Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

→ [Redacted]

[Redacted]

En velprøvd logistikk-løsning

[Redacted]

[Redacted]

Detaljer omkring oppfølgingen finnes beskrevet i kapittel 1 A-1 5.1.1.

[Redacted]

LB
WV

Videreutvikling av serveringstilbudet

Dette blir vår innsiktsplattform og ligger til grunn for videre utvikling. I tabellen nedenfor beskrives evalueringsmetodene for å identifisere mer omfattende og innovative forbedringer kort.

SJ arbeider med systematiske forbedringer gjennom medarbeidernes delaktighet og med støtte av vår egen forbedringsmodell som bygger på PDCA (Plan, Do, Check, Act). Det innebærer at vi ut fra oppsatte mål løpende analyserer resultater, avvik og deres rotårsaker, og gjennomfører forbedringsaktiviteter samt følger opp effekten av disse. Forbedringsmodellen benyttes både i den daglige styringen for å redusere antall avvik, i våre interne forbedringsgrupper og i samarbeidet med våre partnere og leverandører.

A 2.4.1 Konsept for kundeføring ved oppståtte avvik

Innledning

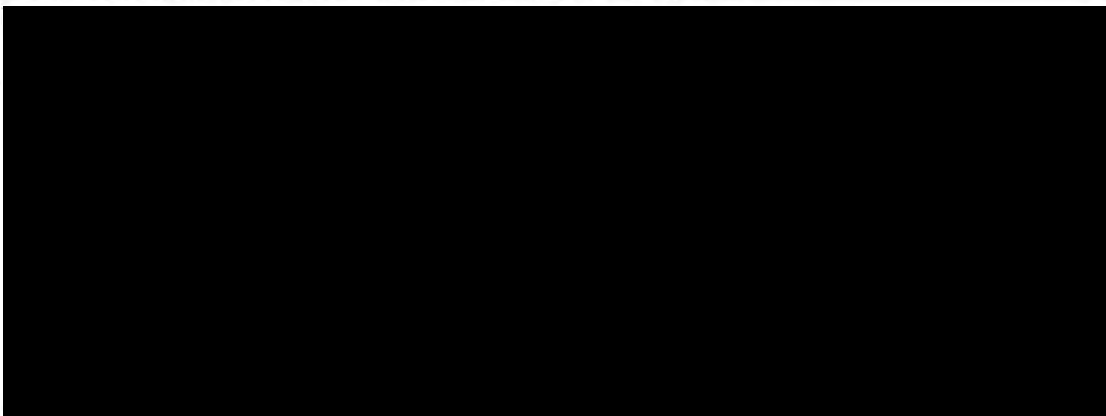
SJ kjører mennesker, ikke tog. Det innebærer at vi tar hånd om alle våre kunder uansett hvordan trafikksituasjonen er. Vi driver i dag trafikk under tilsvarende forutsetninger og klimatiske forhold, hvilket gjør at vi er godt forberedt for oppdraget. Vi vet at kunden ikke blir mer fornøyd med oss enn hvordan den svakeste leddet vårt fungerer, og våre prosesser styres derfor mot kundenes forventninger.

Overordnet konsept for å ivareta de reisendes behov

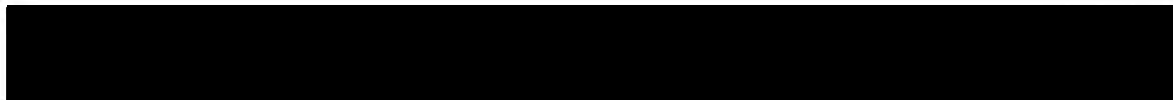
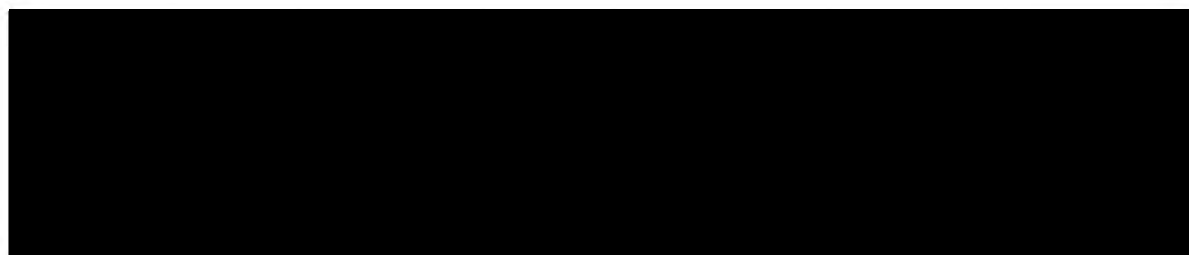
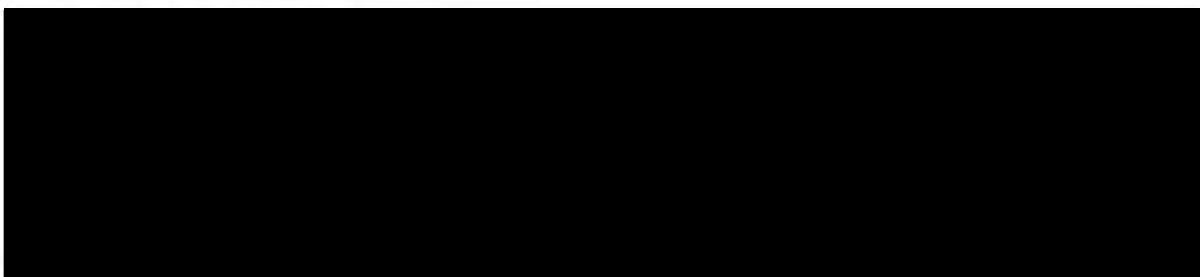
SJs konsept for håndtering av oppståtte trafikkavvik bygges opp med utgangspunkt i de reisendes behov. Hensynet til at kundene skal komme frem raskest mulig skal være styrende. Det skal dessuten være tydelig for kundene hva de kan forvente av informasjon forut for og under reisen. Informasjonen skal formidles tidligst mulig, slik at reisende lettere kan planlegge og om mulig selv gjøre forandringer i sin reise. Reisende med særskilte behov vies spesiell oppmerksomhet i alle sammenhenger. For å sikre at dette fungerer best mulig, har vi utprøvd prosesser for så vel planlegging/beredskap, gjennomføring og evaluering/forbedringer. [REDACTED]

Tydelig ansvarsfordeling for å iverksette kompenserte tiltak

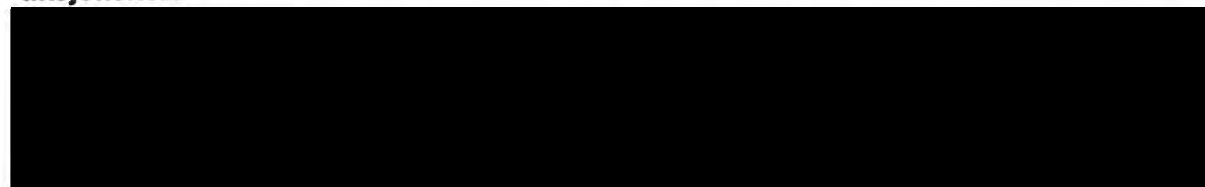
Vi benytter en strukturert prosess med dokumenterte rutiner for avvikssituasjoner, som omfatter nøye planlegging, korrekt opptreden underveis og riktig oppfølging etter avvik.



Bilde: prosess for avvikssituasjon



Etablering av tiltakskort for ulike typer av driftsavvik, basert på infrastrukturforvalters aksjonskort



LB
WPK



[Redacted text block]



[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

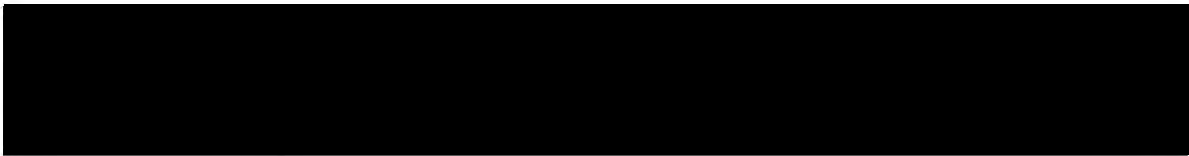
[Redacted text block]

[Redacted text block]



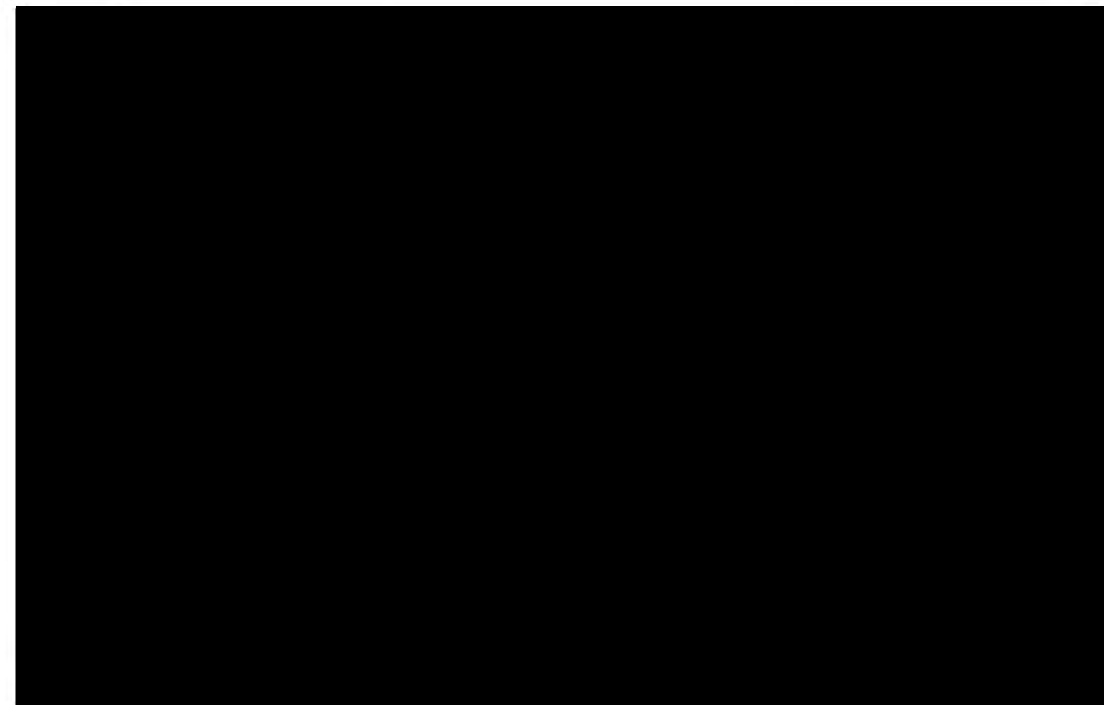
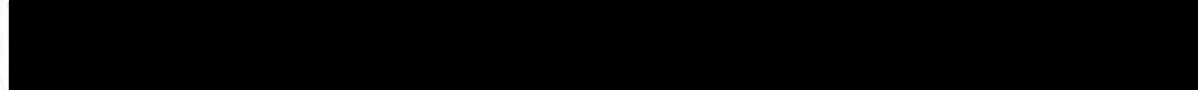
[Redacted text block]

[Redacted text block]

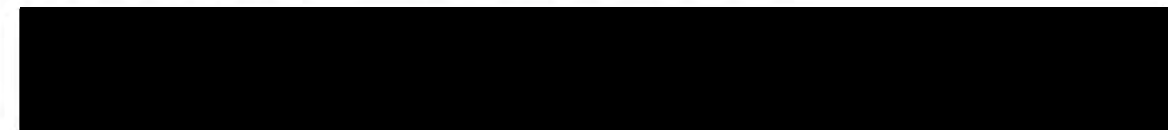


Rutiner for informasjon til kunder

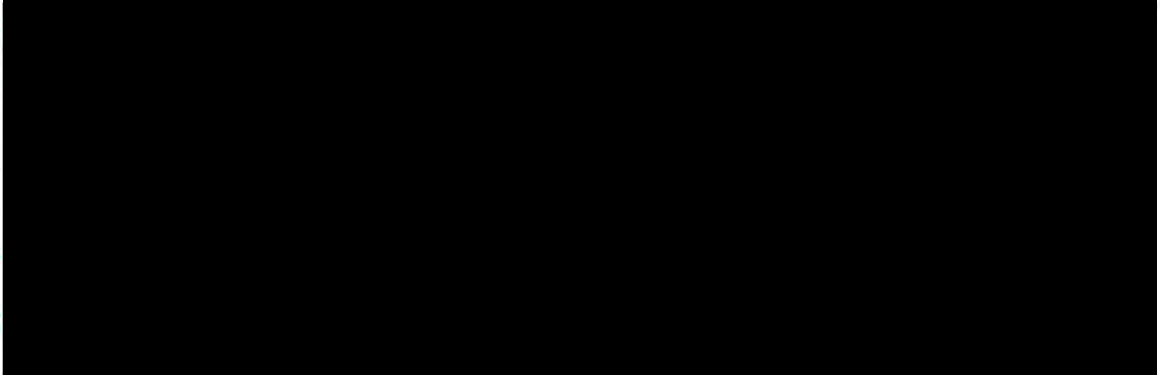
Prosesen for trafikkinformasjonshåndtering er delt inn i ulike trinn



Figur: rutiner og system for informasjon til kunder ved avvikssituasjoner



Løsningen inneholder følgende tiltak:

- -
 -
 -
 -
- 

LB
LW

-
-
-
-
-
-

[Redacted content]

[Redacted content]

Transportledelsen har overordnet ansvar for å:

-
-

[Redacted content]

Interaksjon mot Bane NOR, Entur og andre togselskaper

[Redacted content]

[Redacted content]

Vi sikrer dette slik:

-
-
-
-
-

[Redacted content]

Infrastrukturforvalter (Bane NOR)

SJ har god erfaring og kompetanse innenfor planlegging og kapasitetsprosesser. Dette vil komme til nytte når vi bistår Bane NOR i den planlegging som er nødvendig for å håndtere oppståtte avvik best mulig, både hva gjelder løsninger/tiltakskort og informasjon til kundene. Dette omfatter selvsagt også tett samarbeid med Bane NORs togleddelse.

[Redacted content]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

Entur

[Redacted]

Dette omfatter:

- [Redacted]
- [Redacted]
- [Redacted]
- [Redacted]
- [Redacted]
- [Redacted]
- [Redacted]

TogBuss

[Redacted]

Rapportering, evaluering og oppfølging av oppståtte avvik

SJs prosesser for å håndtere avvik er vel innarbeidet og benyttes også for SJ Norge.

[Redacted]

Figur: prosess for å rapportere, håndtere og evaluere avvik

LB
WV

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

Mål og effekter

For å vise hvordan SJ vil styre mot Oppdragsgivers overordnede mål, viser vi her de viktigste nedbrutte målene med tilhørende nøkkeltall.

[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]

[Redacted]

Prosess for videreutvikling av tiltak ved oppståtte avvik

SJ-konsernet utvikler løpende rutinene for avvikshåndtering, for å bidra til kontinuerlig forbedring i så vel SJs organisasjon og bransjen for øvrig. [Redacted]

[Redacted] I tabellen nedenfor beskrives evalueringsmetodene for å identifisere mer omfattende og innovative forbedringer kort.

[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]

SJ arbeider med systematiske forbedringer gjennom medarbeidernes delaktighet og med støtte av vår egen forbedringsmodell som bygger på PDCA (Plan, Do, Check, Act). Det innebærer at vi ut fra oppsatte mål

løpende analyserer resultater, avvik og deres rotårsaker, og gjennomfører forbedringsaktiviteter samt følger opp effekten av disse. Forbedringsmodellen benyttes både i den daglige styringen for å redusere antall avvik, i våre interne forbedringsgrupper og i samarbeidet med våre partnere og leverandører.

A 2.4.2 Konsept for kundeføring ved planlagte avvik

Innledning

Planlagte avvik medfører forandringer i de reiseoppleggene kundene er vant med, og kan med det skape usikkerhet som påvirker de reisendes valg av transportmiddel. SJ håndterer derfor alltid planlagte avvik ut fra prinsippet om at kundene skal få samme forutsigbarhet som ved ordinær trafikk.

Overordnet konsept for å ivareta de reisendes behov

SJs konsept for håndtering av planlagte trafikkavvik bygges opp med utgangspunkt i de reisendes behov. Hensynet til at kundene skal komme frem raskest mulig skal være styrende. Det skal dessuten være tydelig for kundene hva de kan forvente av informasjon forut for og under reisen.

Utprøvd omleggingsprosess

SJs omleggingsprosess er hovedgrunnlaget for vårt arbeid med å håndtere planlagte avvik.

Figur: SJs omleggingsprosess

[Redacted]

→

→

→

→

[Redacted]

Interaksjon med infrastrukturforvalter i kapasitetsfordelingsprosessen

[Redacted]

I kapasitetsfordelingsprosessen gjør SJ derfor følgende:

→

→

→ presenterer banetekniske planforutsetninger (BTP) i mars.

→ Vår formelle kapasitetssøknad sendes i april

→

[Redacted] Bane NORs forslag som kommer rundt 1. juli
Ca. 20. september beslattes ruteplanen

Bane NOR

[Redacted]

Trafikkinformasjon til kunden

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

Hovedmomenter i SJs opplegg

[Redacted]

[Redacted]

Løsningen omfatter bl.a. følgende tiltak:

-
-
-
-

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

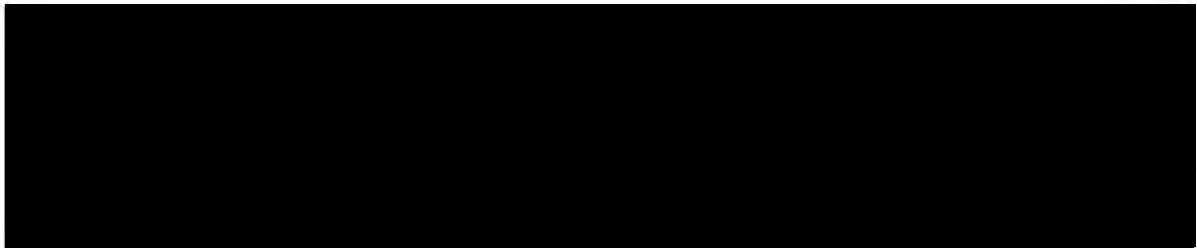
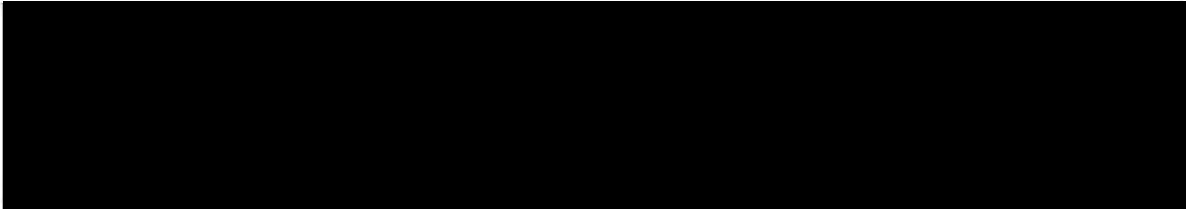
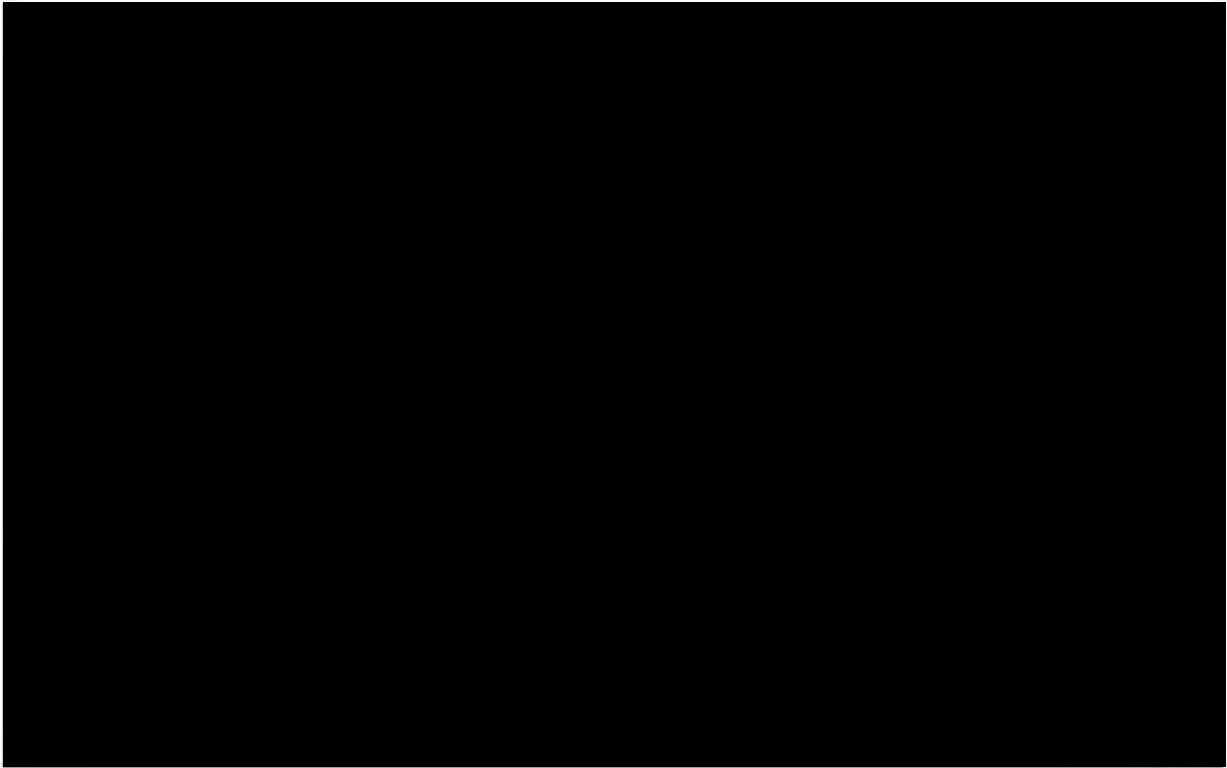
Transportledelsen har overordnet ansvar for å:

-
-

[Redacted]

[Redacted]

LB
h/w



Interaksjon med Entur for å tilpasse salgs- og informasjonssystemer

Dette sikrer at følgende er på plass:

-
-
-
-
-
-

Vi sikrer dette slik:

-
-
-
-
-
-

Rapportering, evaluering og oppfølging for planlagte avvik

Hensikten er alltid å få frem et best mulig grunnlag for erfaringslæring og stadige forbedringer ved fremtidige planlagte avvik.

Mål og effekter

For å vise hvordan SJ vil styre mot Oppdragsgivers overordnede mål, viser vi her de viktigste nedbrutte målene med tilhørende nøkkeltall.

Prosess for videreutvikling av tiltak ved planlagte avvik

SJ-konsernet utvikler løpende rutinene for avvikshåndtering, for å bidra til kontinuerlig forbedring i så vel SJs organisasjon og bransjen for øvrig.

I tabellen nedenfor beskrives evalueringsmetodene for å identifisere mer omfattende og innovative forbedringer kort.

SJ arbeider med systematiske forbedringer gjennom medarbeidernes delaktighet og med støtte av vår egen forbedringsmodell som bygger på PDCA (Plan, Do, Check, Act). Det innebærer at vi ut fra oppsatte mål løpende analyserer resultater, avvik og deres rotårsaker, og gjennomfører forbedringsaktiviteter samt følger opp effekten av disse. Forbedringsmodellen benyttes både i den daglige styringen for å redusere antall avvik, i våre interne forbedringsgrupper og i samarbeidet med våre partnere og leverandører.

A 6.1.2 Opplæringsplaner ombordpersonale

Innledning

At ombordpersonalet har riktig utdanning og forutsetninger er grunnleggende for å gi kundene en førsteklasses togreise. I vår serviceopplæring står alltid det personlige møtet i fokus, slik at våre kunder blir tatt godt imot. Dette skaper de beste forutsetningene for en trygg, avslappet og god reiseopplevelse.

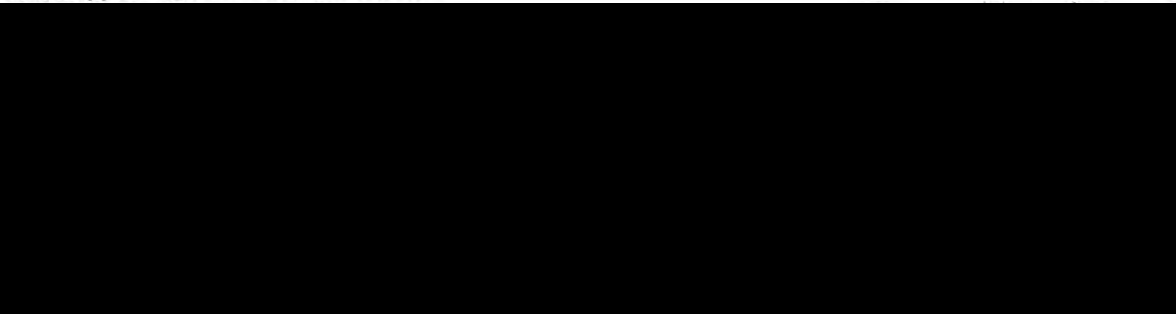
Vi er kjent med den gode utdannings- og kunnskapskulturen i norsk jernbanesektor og hos ombordpersonalet, en kultur vi vil opprettholde. Vi følger aktivt den pågående debatten i Norge om opprettholdelsen av Nasjonal opplæring og de utdanningskrav- og nivåer som ombordpersonalet skal ha. I dialog med ombordpersonalets tillitsvalgte og representanter fra fagorganisasjonen vil vi innhente kunnskap om hvordan et godt utdanningsprogram for ombordpersonale bør utformes.

Opplæringsplaner for god kundeservice

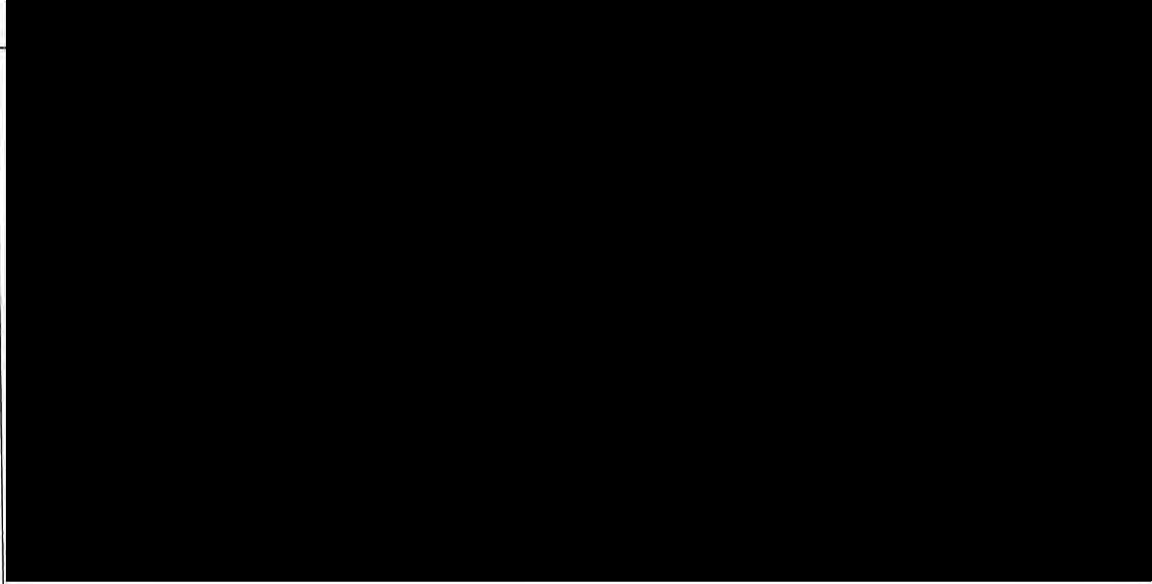
SJ-konsernet har erfaring fra omfattende opplærings-, øvelses- og oppfølgingsprogram når det gjelder kundeservice, kundemottak og kundepsykologi, samt jernbane- og kjøretøykompetanse. Denne erfaring og kompetanse vil SJ Norge få glede av i utforming og i gjennomføring av kursing og opplæring.



Grunnopplæring for ombordpersonale



Opplæringen har til hensikt gi deltagerne kompetanse, interesse og motivasjon til å gi våre kunder den best tenkbare service og serveringsopplevelse. Følgende kurs inngår i grunnopplæringen for ombordpersonalet:



Nedenfor gis en mer omfattende beskrivelse av de ulike kursene i grunnopplæringen.

LB
wkw

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

Opplæring av ombordpersonale i forbindelse med virksomhetsovertagelse

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

→ [Redacted]
→ [Redacted]

UB
LAW



[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

Repetisjons- og videreutdanning

Service er en ferskvare og for alltid å være oppdatert med riktig kunnskap og informasjon gis SJs servicepersonale regelmessig videreutdanning. Repetisjons- og videreutdanning gjennomføres alltid basert på behov i virksomheten

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

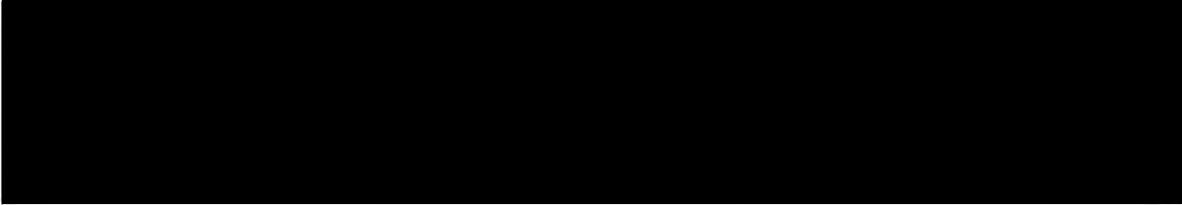
Kvalitetssikring av ombordpersonalets servicekunnskap

[Redacted text block]



Prosess for å legge opp, gjennomføre og evaluere utdanning

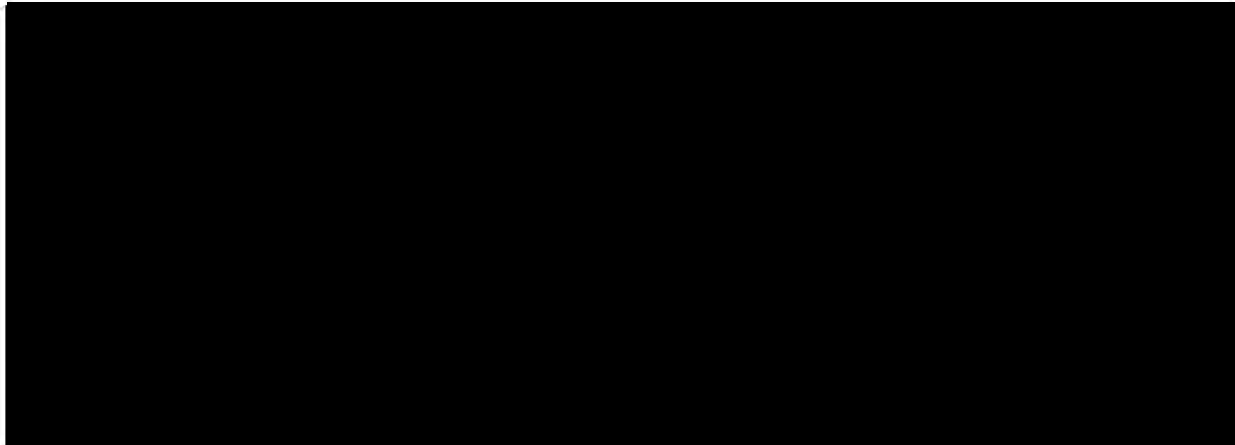
Grunnopplæring, videreutdanning og fagspesifikk opplæring for SJs ombordpersonale skjer etter en fastlagt prosess som sikrer at opplæring tar utgangspunkt i behov, at den gjennomføres med riktig innhold og at den kontinuerlig oppdateres og videreutvikles. Vi har grundige rutiner for oppfølging av effekten av gjennomført opplæring.



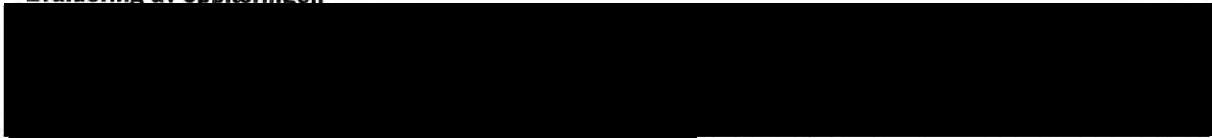
Figur: SJs prosess for å lage, gjennomføre og evaluere opplæring

Underlag for å lage eller forandre opplæring





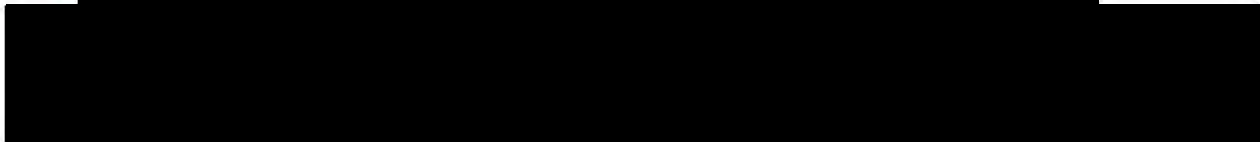
Evaluering av opplæringen



Underlag for evaluering og oppfølging består

av:

- [redacted]
- [redacted]
- [redacted]
- [redacted]



Øvrig utvikling og fremtidsmuligheter/innovasjon

Service er ferskvare. Det innebærer at et troverdig serviceforetak, med store ambisjoner, stadig må utvikle sin virksomhet og drive opplæring av sine medarbeidere. Vi ser følgende forbedrings- og utviklingsområder:

- [redacted]
- [redacted]
- [redacted]

Mål og effekter

I tabellen nedenfor vises våre viktigste nedbrutte mål med tilhørende nøkkeltall. Effekten av at vårt ombordpersonale er korrekt opplært er at vi kan levere trygge og sikre reiser med service til kunden i fokus.

[redacted]	[redacted]
------------	------------

Organisatorisk læring og kontinuerlig forbedring

I tabellen nedenfor beskrives evalueringsmetodene for å identifisere mer omfattende og innovative forbedringer kort.

[Redacted]
[Redacted]

SJ arbeider med systematiske forbedringer gjennom medarbeidernes delaktighet og med støtte av vår egen forbedringsmodell som bygger på PDCA (Plan, Do, Check, Act). Det innebærer at vi ut fra oppsatte mål løpende analyserer resultater, avvik og deres rotårsaker, og gjennomfører forbedringsaktiviteter samt følger opp effekten av disse. Forbedringsmodellen benyttes både i den daglige styringen for å redusere antall avvik, i våre interne forbedringsgrupper og i samarbeidet med våre partnere og leverandører.

A 10.3.2 Operativ transportledelsesfunksjon

Innledning

SJs egne kundeundersøkelser og tilgjengelig KTI-statistikk viser at leveranseområdene koblet til togenes punktlighet og trafikkinformasjonen ved avvik får lavest karakter av kundene. Av erfaring vet vi at en velfungerende operativ transportledelsesfunksjon vil ha stor betydning for punktligheten og kundetilfredsheten. [Redacted]

[Redacted] En velfungerende Transportledelse medfører at avvik i trafikken får så liten påvirkning på kundene som mulig, og bidrar dermed til høyere KTI. [Redacted]

Mål og effekter

I tabellen under viser vi de viktigste nedbrutte målene med tilhørende nøkkeltall kopplade till transportledelsefunksjonen. [Redacted]

[Redacted]

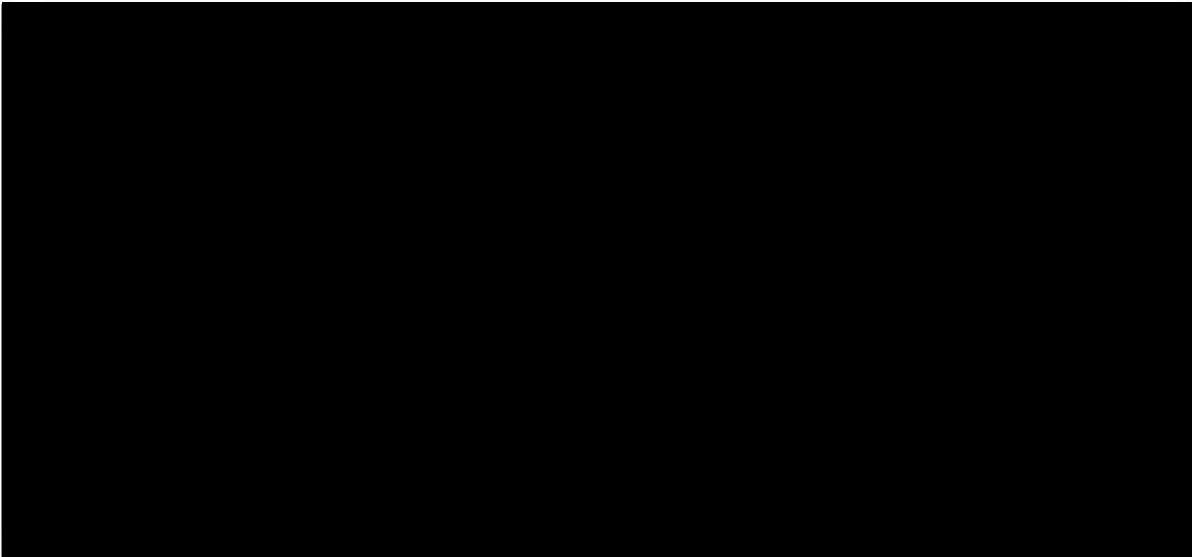
[Redacted]

Overordnet beskrivelse av transportledelsefunksjonen

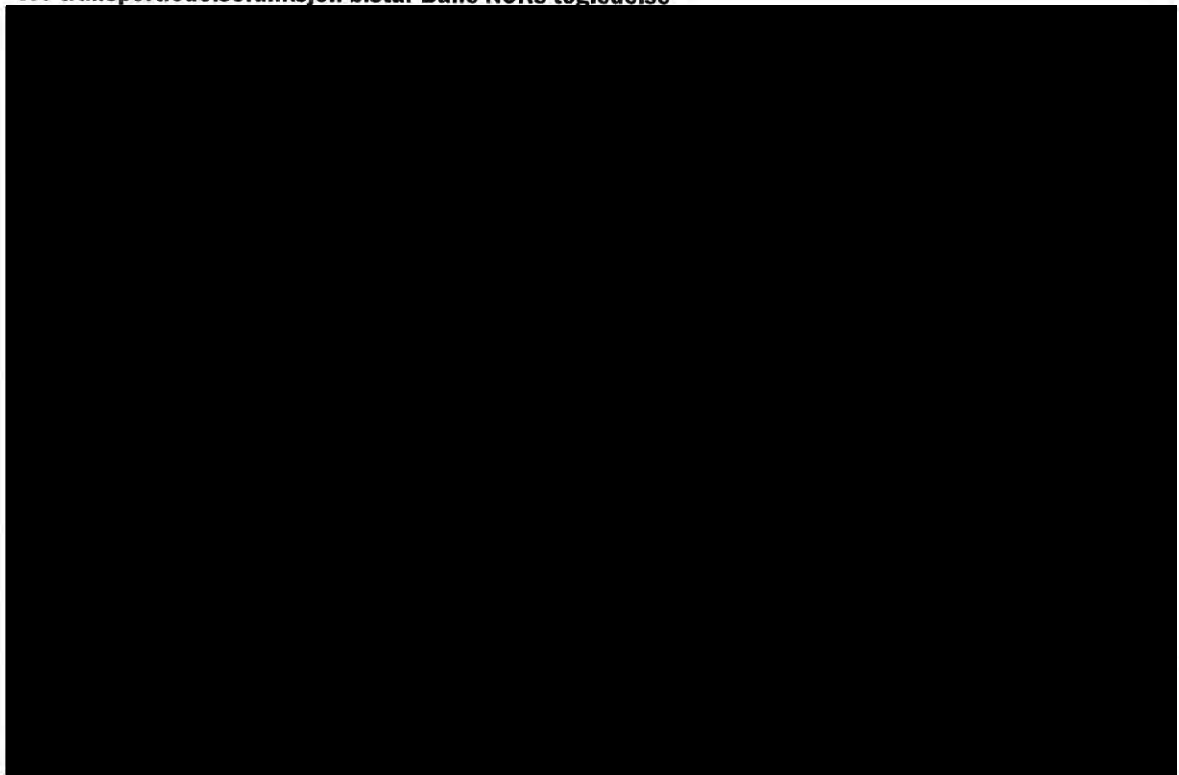
SJ har utprøvd prosesser for transportledelse i avvikssituasjoner for både fjerntog, nattog, regiontog og lokaltog [Redacted]

[Redacted]

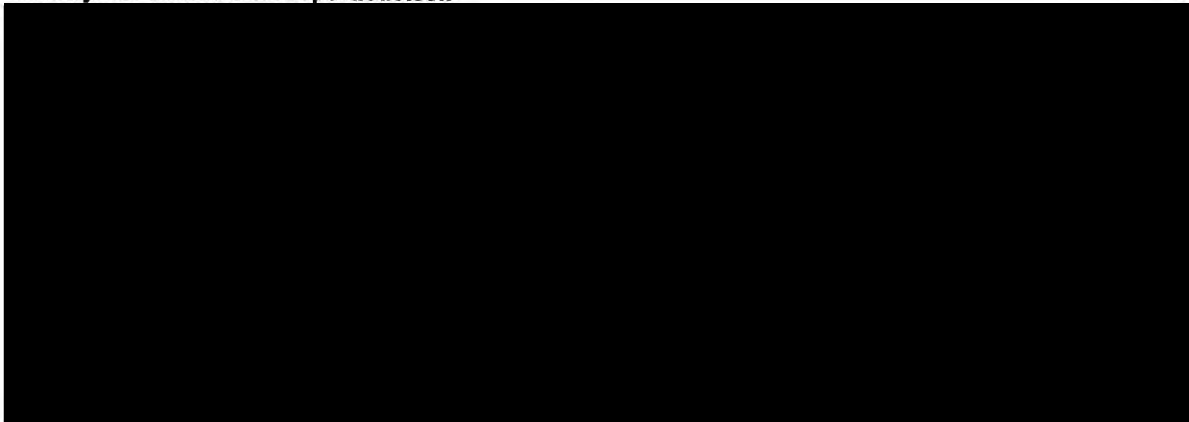
Ub
h/m



SJs transportledelsefunksjon bistår Bane NORs togledelse



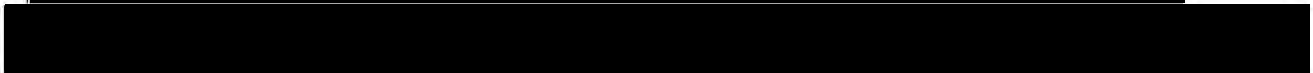
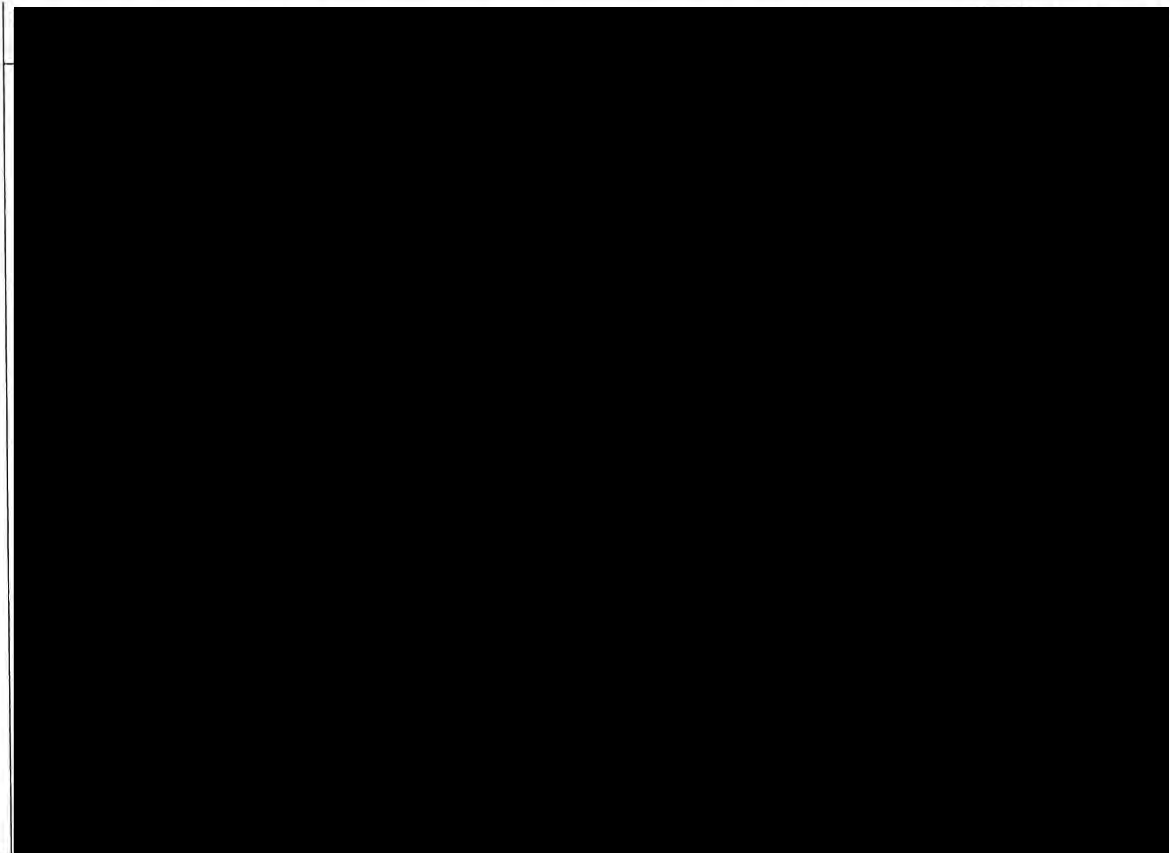
Funksjoner innenfor Transportledelsen





Systemstøtte

For at Transportledelsen skal kunne utføre sitt arbeid finns en rekke viktige systemstøttefunksjoner:



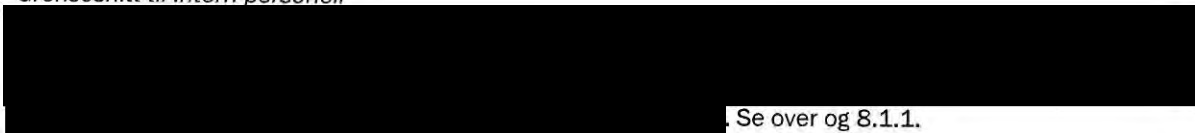
Intern styring og ledelse

Vi er overbevist om at de beste løsningene fremkommer som et resultat av samarbeid på tvers av egen organisasjon

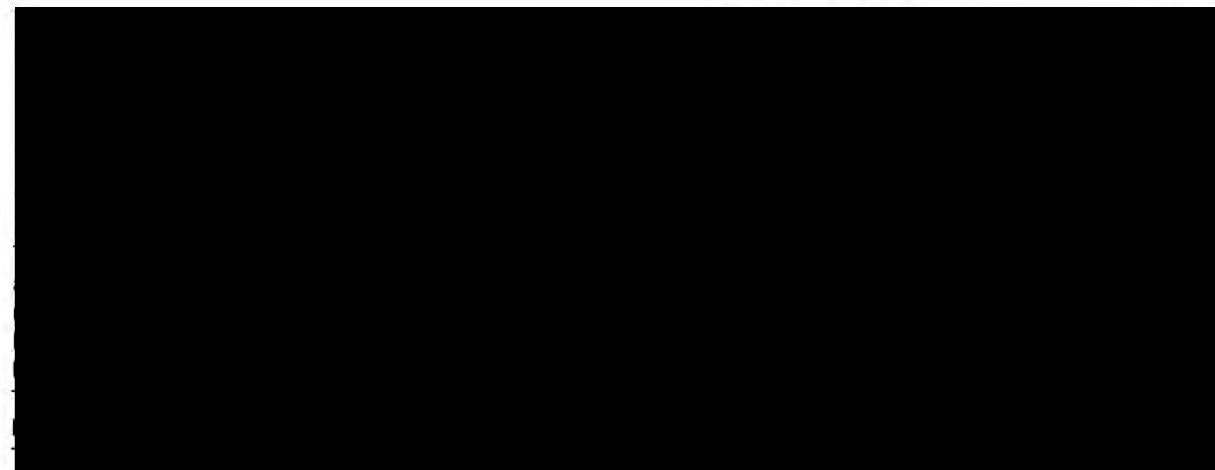


UB
WAN

Grensesnitt til intern personell



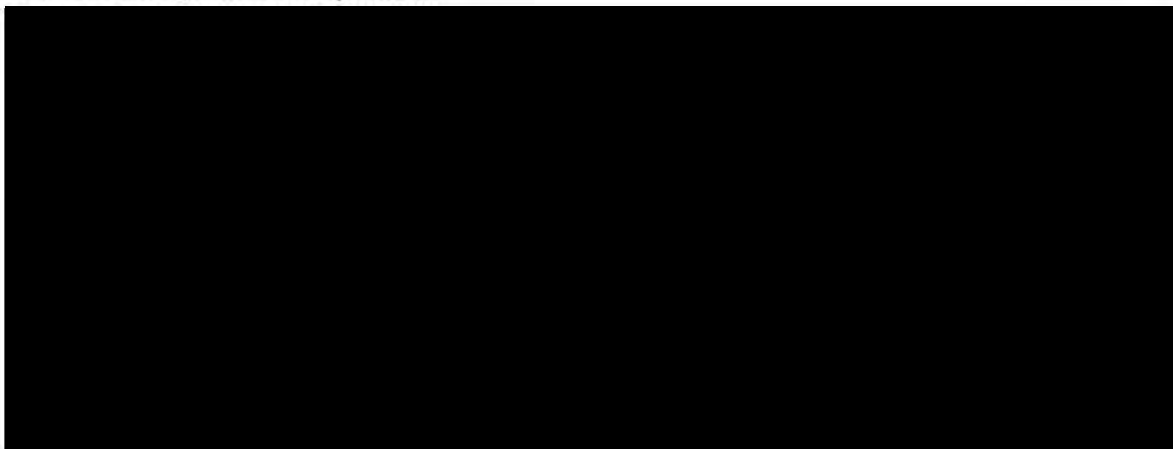
Se over og 8.1.1.



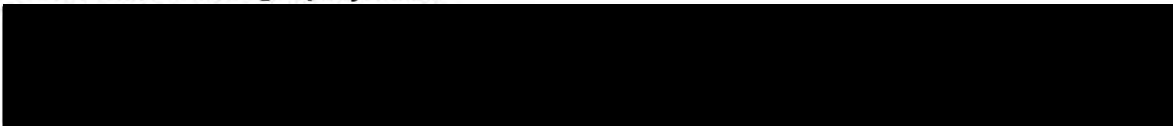
Interaksjon med eksterne samarbeidspartnere

I SJ er vi helt overbevist om at de beste løsningene fremkommer som et resultat av samarbeid også med eksterne leverandører og samarbeidspartnere. Vi beskriver de viktigste samarbeidspartnerne nedenfor.

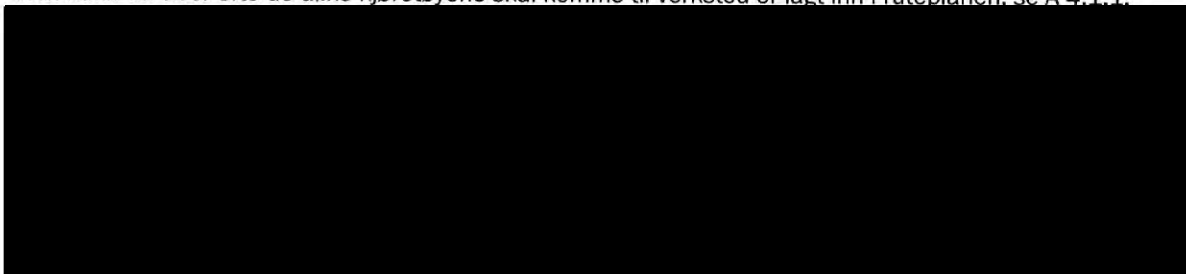
Samarbeids- og kommunikasjonsform



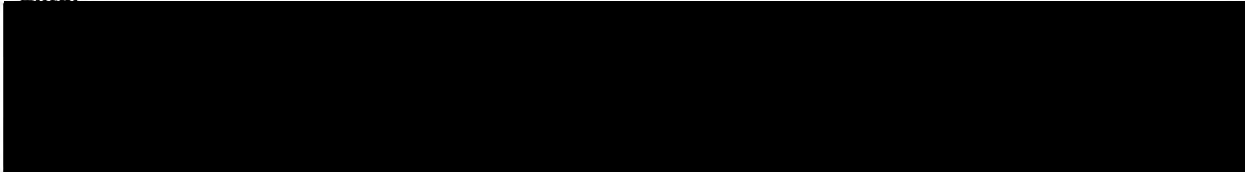
Vedlikehold, renhold og depottjenester



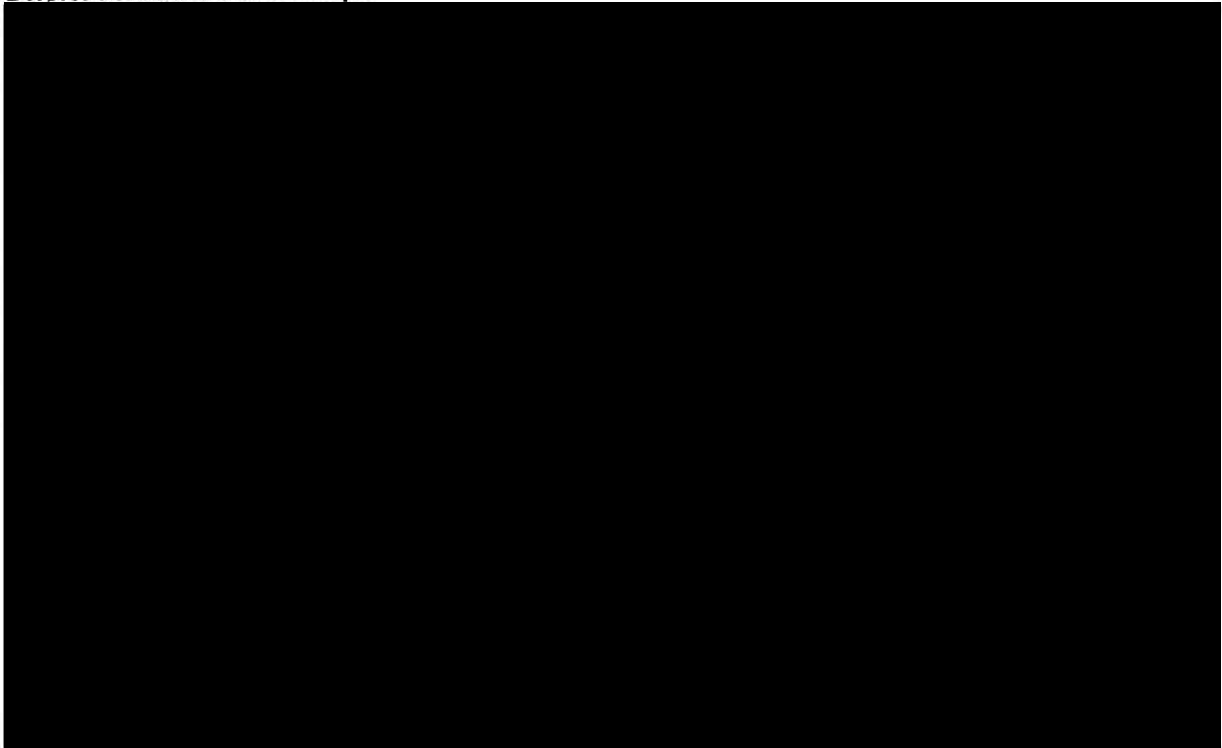
Intervaller for hvor ofte de ulike kjøretøyene skal komme til verksted er lagt inn i ruteplanen, se A 4.1.1.



Entur



Berørte kollektivtrafikkselskaper

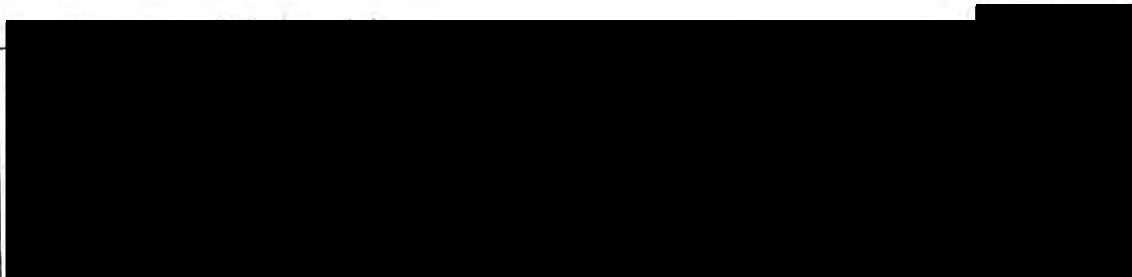


Andre togoperatører



Organisatorisk læring og kontinuerlig forbedring

I tabellen nedenfor beskrives evalueringsmetodene for å identifisere mer omfattende og innovative forbedringer kort.



SJ arbeider med systematiske forbedringer gjennom medarbeidernes delaktighet og med støtte av vår egen forbedringsmodell som bygger på PDCA (Plan, Do, Check, Act). Det innebærer at vi ut fra oppsatte mål

løpende analyserer resultater, avvik og deres rotårsaker, og gjennomfører forbedringsaktiviteter samt følger opp effekten av disse. Forbedringsmodellen benyttes både i den daglige styringen for å redusere antall avvik, i våre interne forbedringsgrupper og i samarbeidet med våre partnere og leverandører.

A 10.5.1 Bemanningsplan

Innledning

Dagens markedssituasjon krever at vi er kundedrevne. Dette øker kvaliteten på våre beslutninger gjennom å tvinge frem forbedringer i prosesser, produkter og tjenester – hele tiden med kunde i fokus. For oss gjelder dette på tvers av hele organisasjonen og ikke kun for de som har et direkte kundemøte.

Drift av persontrafikk stiller også høye krav til planlegging og tiltak for å sikre en høy regularitet og en god kundebehandling. For å lykkes med oppdraget kreves en organisasjon som kan håndtere driftsforstyrrelser eksempelvis forårsaket av det ofte vanskelige værforhold vinterstid i rurale områder og på snaufjellet. Disse forhold stiller store krav til kundebehandling og informasjon ved trafikkforstyrrelser og krever en robust og velfungerende organisasjon. I SJs analyser av driftsforutsetninger som fremkommer av trafikkdata fra bl.a. Bane NOR, avdekkes at det finnes utfordringer når det gjelder punktlighet og regularitet med årsaker koblet både til infrastruktur og nåværende operatørs produksjon. SJ Norge er dimensjonert for å kunne tilpasses sesongvariasjoner i forhold til produksjon og tilbud, og fleksibel og robust nok til å håndtere uforutsette hendelser.

Beskrivelse av organisasjonen

SJ Norge AS er et heleid datterselskap i SJ-konsernet med mandat til selvstendige økonomiske og kommersielle beslutninger.

For å sikre daglig kontakt med driften av trafikksystemet og muliggjøre nært samarbeid med øvrige interessenter, plasseres ledelsen og hoveddelen av SJ Norges virksomhet i Trondheim. Ledergruppen for SJ Norge AS har det samlede ansvaret for hele trafikkoppdraget og har fullt mandat til å fatte de beslutninger som kreves for virksomheten. Ledergruppen består av Administrerende direktør, sjefene for stabene HR, Trafikksikkerhet, sikring og beredskap, Økonomi, IT og innkjøp, samt linjeenhetene Materiellforvaltning, Produksjon, samt Kundeopplevelse og merkevere.

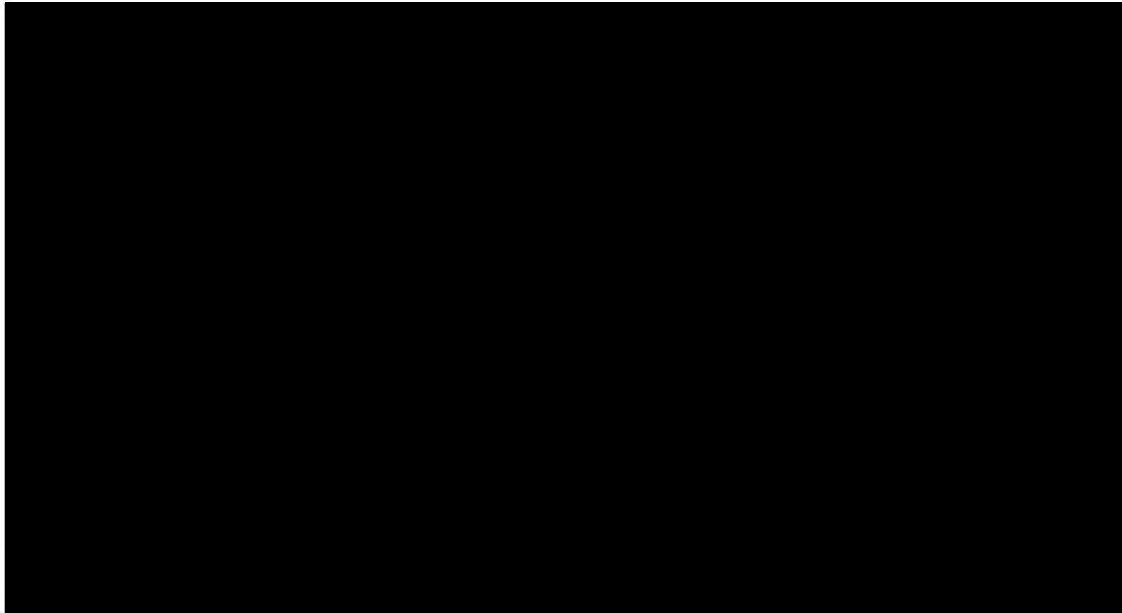
Sjefene for de tre linjeenhetene Materiellforvaltning, Produksjon, samt Kundeopplevelse og merkevere har ansvar for å balansere spørsmål av operativ karakter med de mer langsiktige i direkte dialog med administrerende direktør. Linjeenhet Produksjon har det operative ansvaret for den strategiske, taktiske og operasjonelle gjennomføringen av jernbanedriften i organisasjonen.

Organisasjonens Transportledelse plasseres i Trondheim. Slik får transportledelsen nærhet til navet i trafikksystemet, kjøretøydepot Marienborg samt til det største stasjoneringsstedet for ombordpersonale og førere. Plasseringen skaper også gode forbindelser til øvrige stasjoneringssteder samt til øvrige regionale interessenter som eksempelvis regionale kollektivtrafikkmyndigheter.

Organisasjonen er robust dimensjonert gjennom omfattende analyser av trafikkoppleggets behov ved hjelp av verktøy for ressursoptimering. For alle sentrale stillinger (direktør og sjefer) og stillinger med krav til særlig kompetanse vil det predefineres stedfortredere, mens det for øvrige vil utpekes etter behov. I samråd med nåværende operatør skal SJ tidlig etter tildeling identifisere nøkkelpersoner i eksisterende virksomhet for å sikre at disse følger med i virksomhetsovergangen. Om vakanser oppstår under avtaleperioden vil SJ Norge AS midlertidig kunne benytte ressurser fra SJ-konsernet for å garantere at arbeidet utføres uten forstyrrelser. Ledergruppen har optimalisering av roller og organisasjonsstruktur kontinuerlig på agendaen, og det vil gjøres løpende evalueringer og analyser av hvorvidt det er behov for justeringer. Relevante behov for endringer som kommer fra organisasjonen medtas i vurderingene. Organisasjonsendringer avklares med Oppdragsgiver i henhold til avtale.

I skissen over organisasjonen nedenfor fremkommer to ulike «kategorier»; intern avdeling og eksterne leverandører. Vi har gjort en vurdering av krav til kompetanse, kapasitet og fleksibilitet koblet til kostnads- og ressurseffektivitet. Vi velger å kjøpe enkelte tjenester av anerkjente leverandører innen respektive felt, som skal levere kvalitet/mengde i henhold til en bestilling/kontrakt.

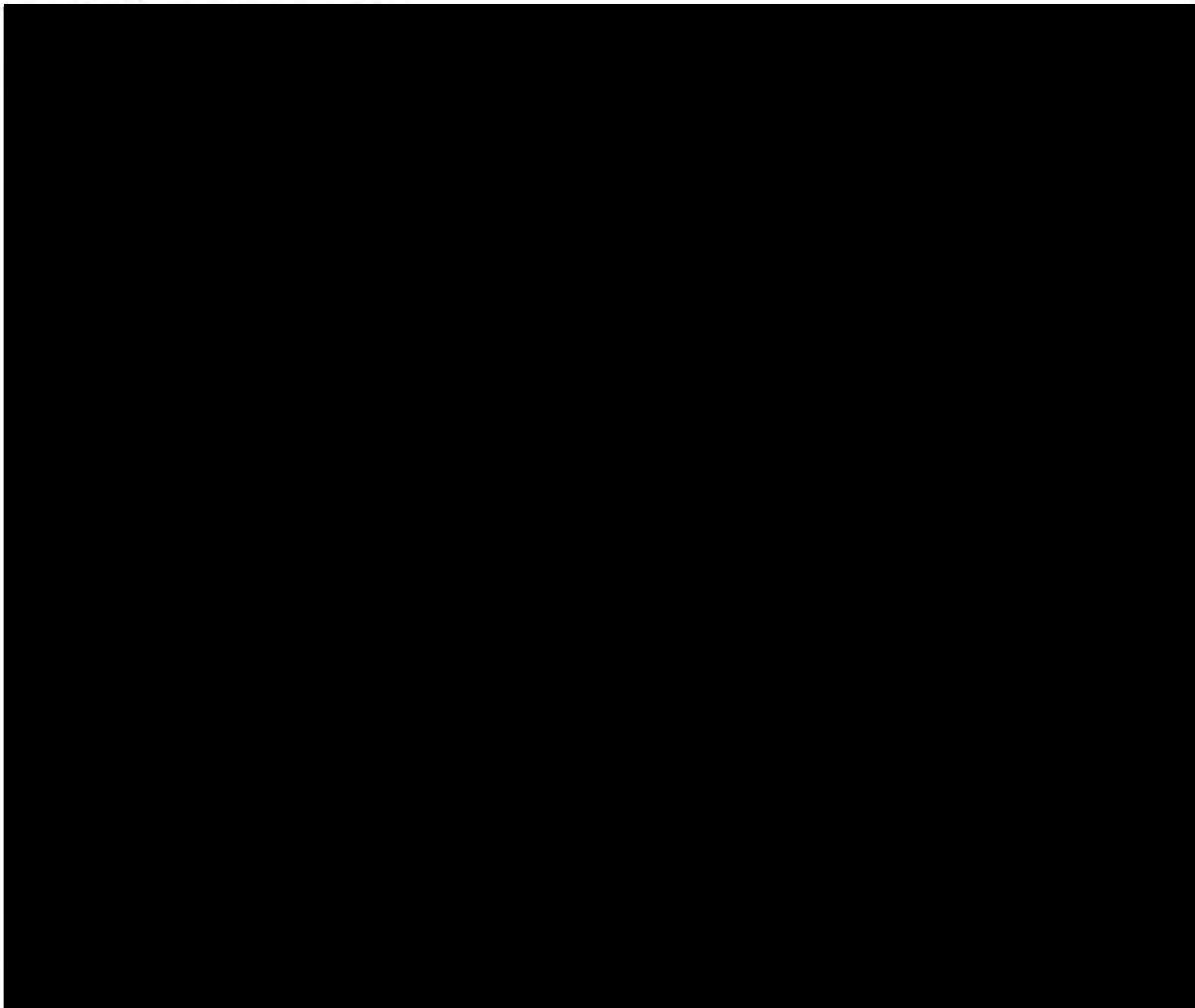
Eksempel på ekstern leverandør er [redacted] og som med sin kompetanse og tilbud fremstår som beste alternativ. Tilsvarende gjelder for vedlikehold og renhold, som er valgt eksternt for å sikre tilgang på kompetanse og fleksibilitet fra trafikkstart.



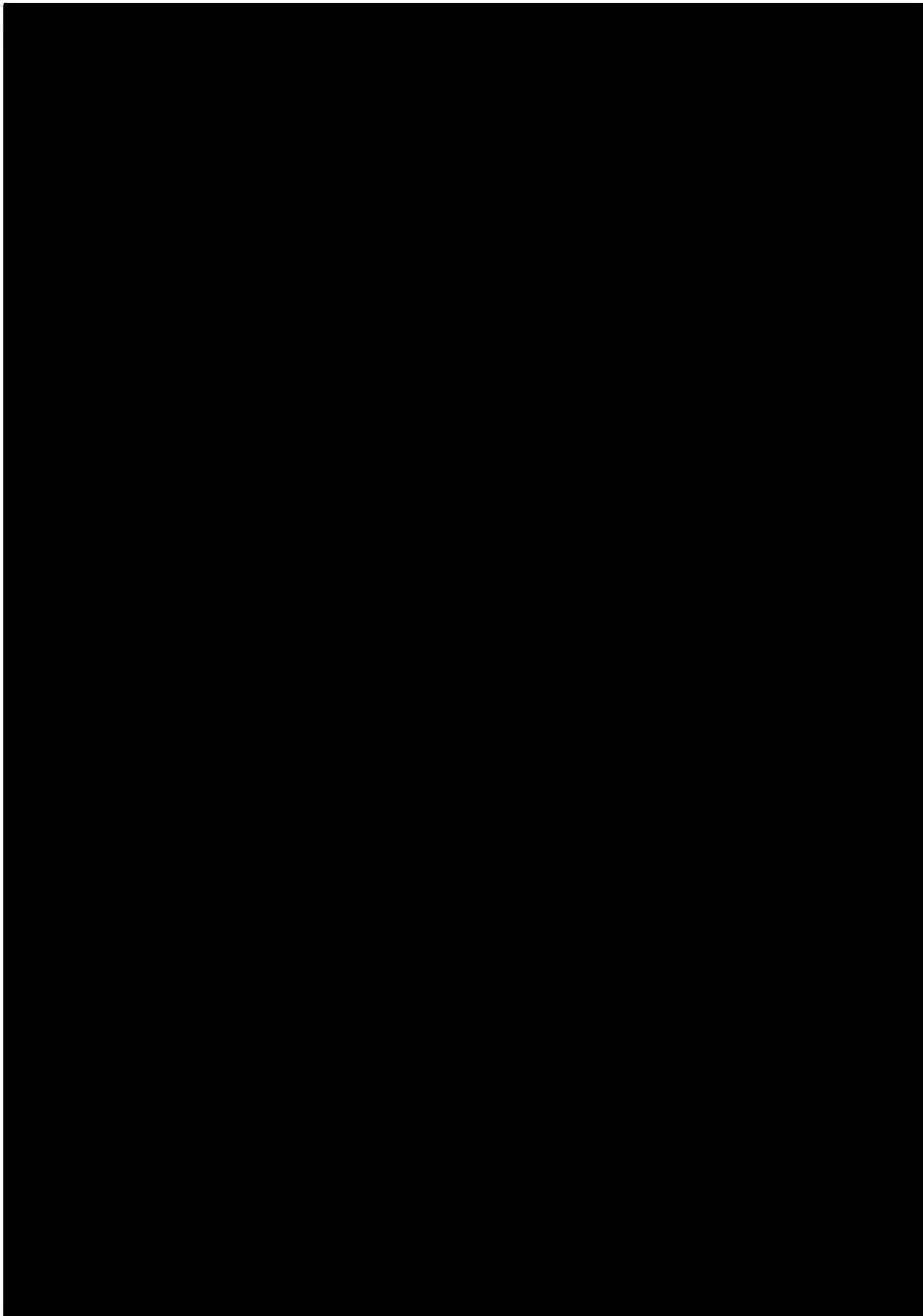
Figur: SJ Norge AS organisasjonsstruktur

Administrerende direktør (1 FTE)

SJ Norge AS ledes av Administrerende direktør som har det totale ansvaret for virksomheten. Dette innebærer overordnet ansvar for visjon, forretningsidé, strategier, innovasjon, kortsiktige og langsiktige mål. Administrerende direktør rapporterer til styret i SJ Norge AS og er ansvarlig for oppfylging av kontrakten med og rapportering til Oppdragsgiver.



UB
hok



[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

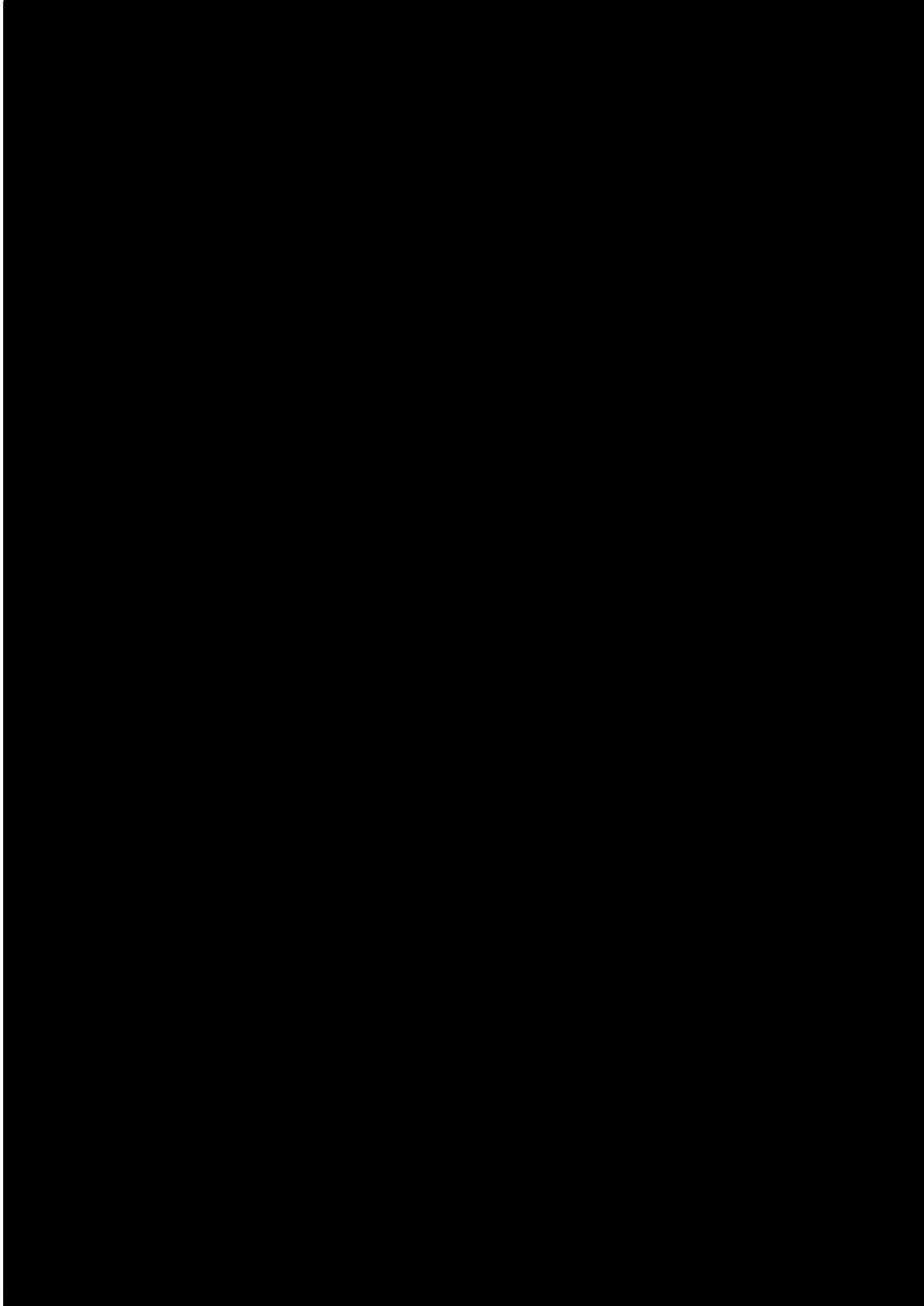
[REDACTED]

[REDACTED]

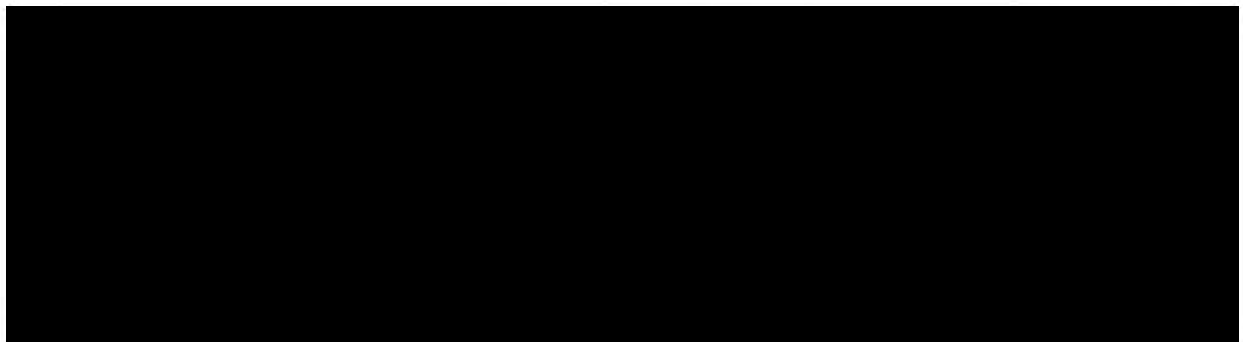
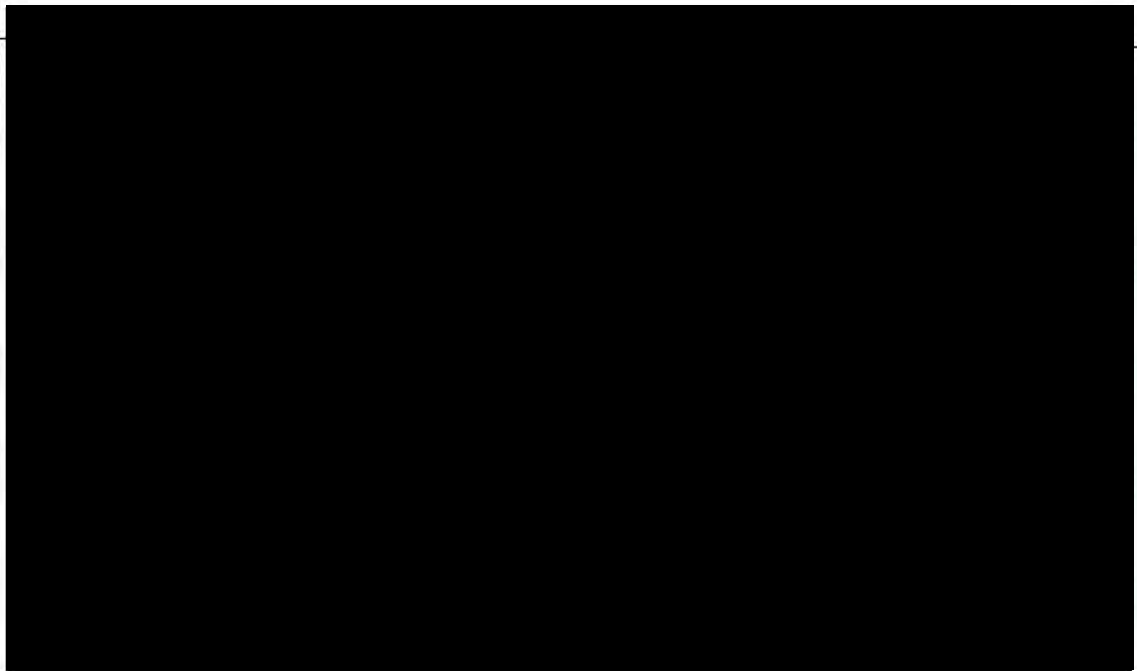
[REDACTED]

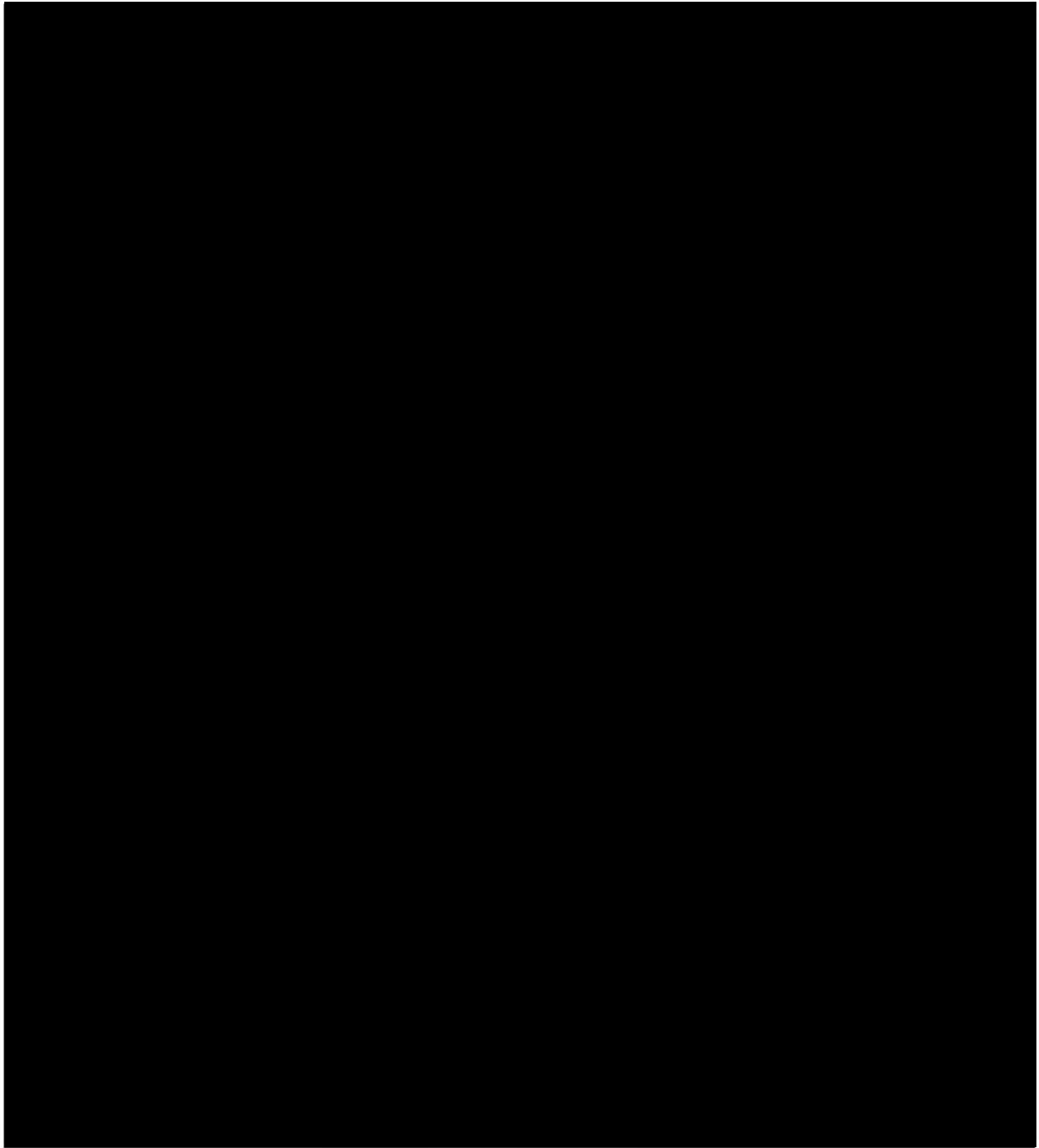
UB
HAN





UB
hnr





Ub
hau

[Redacted]

Tabell: Plassering av personale per sted og rolle [Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

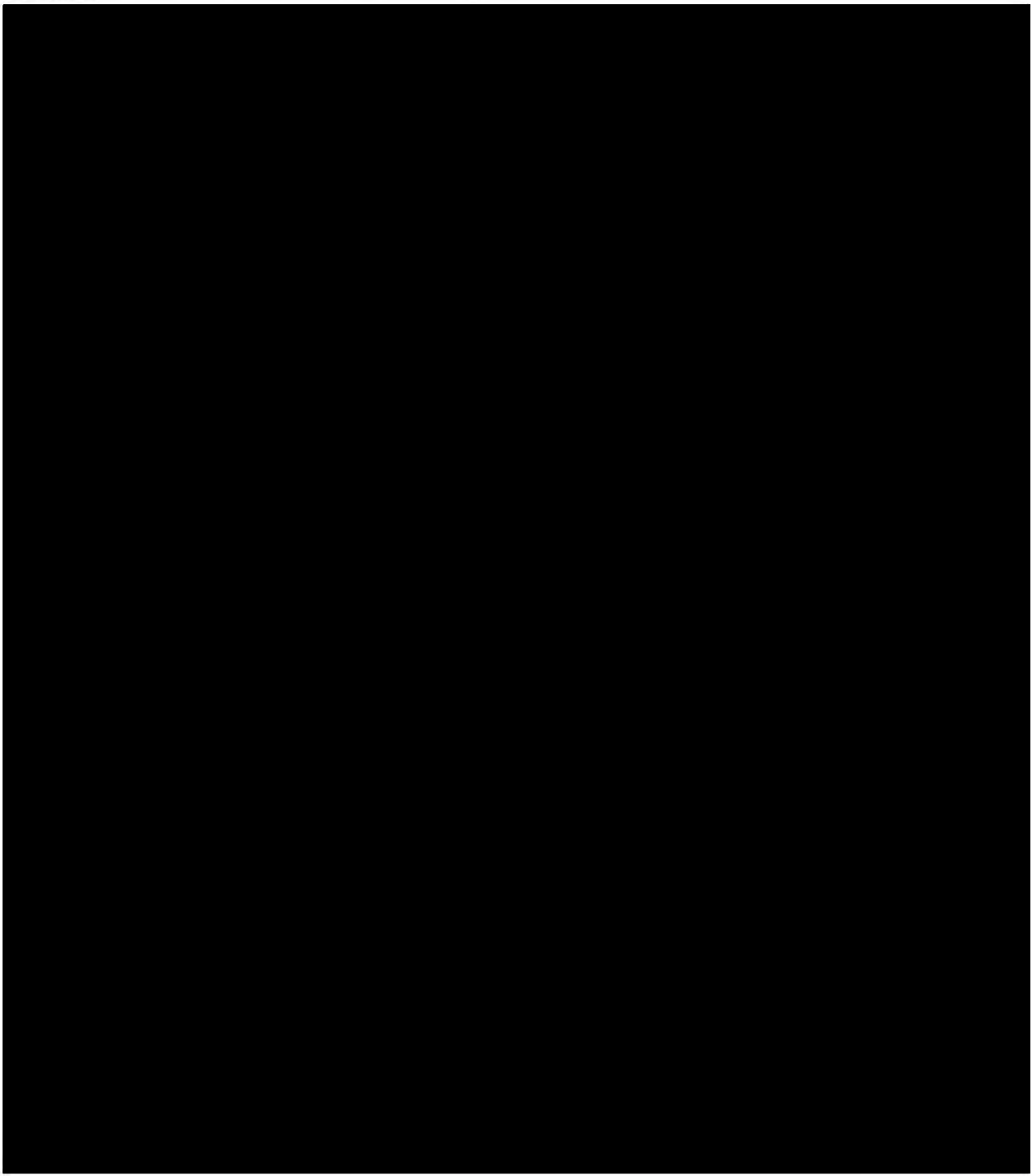
[Redacted]

[Redacted]

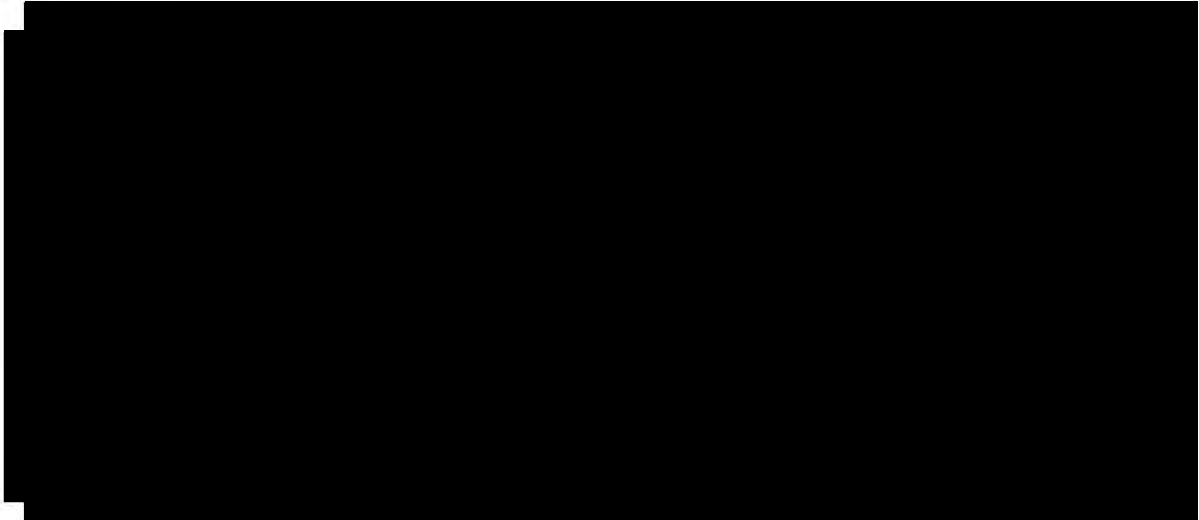
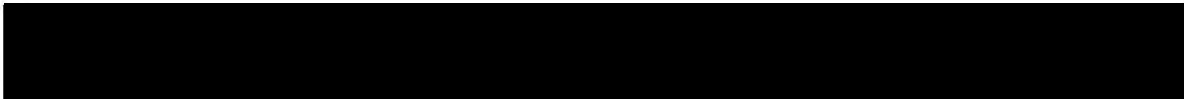
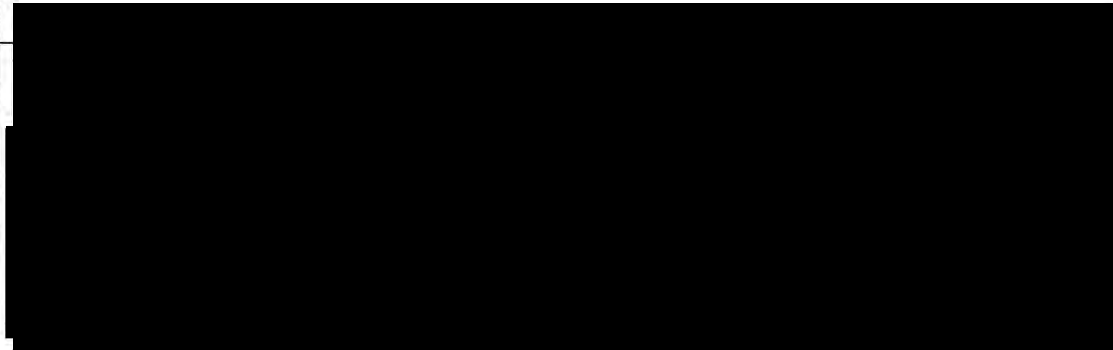


Kritiske tiltak for å sikre en robust organisasjon

For å sikre en robust organisasjon som tar høyde for oppståtte operasjonelle og strukturelle avvik og endringer, har vi identifisert et antall kritiske tiltak. Tiltakene utgjør plattformen for vår organisasjon med tilhørende roller og dimensjonering av bemanning. Strukturen sikrer at vår bemanning har riktig kompetanse og mandat for å håndtere forandringer i virksomheten og produksjonen, så vel interne som eksterne.



LS
hww



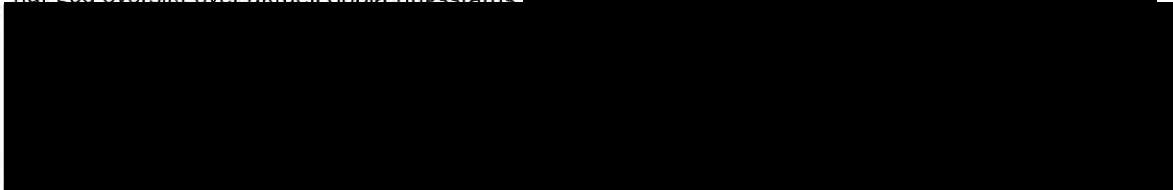
A 10.5.2 Sikring av kompetanse

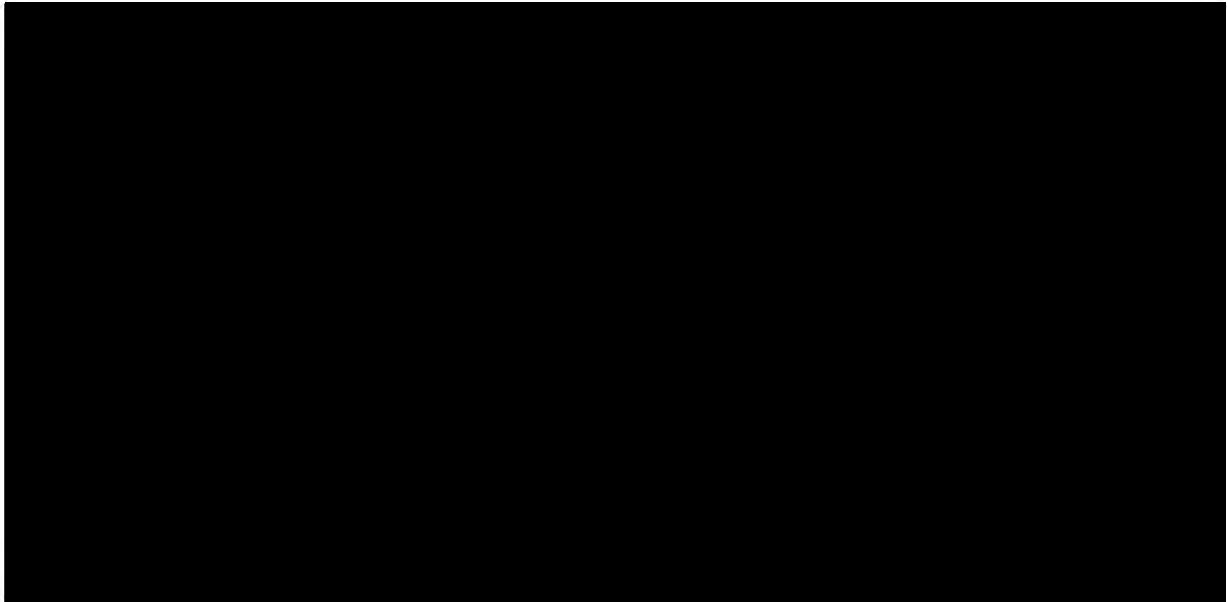
Innledning

Sikkerhetsnivået for jernbane i Norge er fremdeles noe av det beste i Europa. En sømløs, trygg og punktlig reise er et resultat av medarbeidernes kompetanse, ferdigheter og holdninger. Som et jernbaneforetak med lang erfaring med å drive trafikk i Norden har vi stor forståelse for hvordan sikring av kompetanse vektlegges og den betydningen det har for sikkerheten, kundenes opplevelse av vår leveranse, våre medarbeideres yrkesstolthet og forholdet til de ansattes organisasjoner. SJ har god kunnskap om trafikksikkerhetsregler i Norge og hvilke lov- og myndighetskrav som må etterleves for at kravene til personalets kompetanse- og godkjenninger skal være oppfylt. SJ vil på denne måten bidra til å opprettholde et høyt sikkerhetsnivå slik at jernbanen i Norge fortsatt kan være en av de beste i Europa.

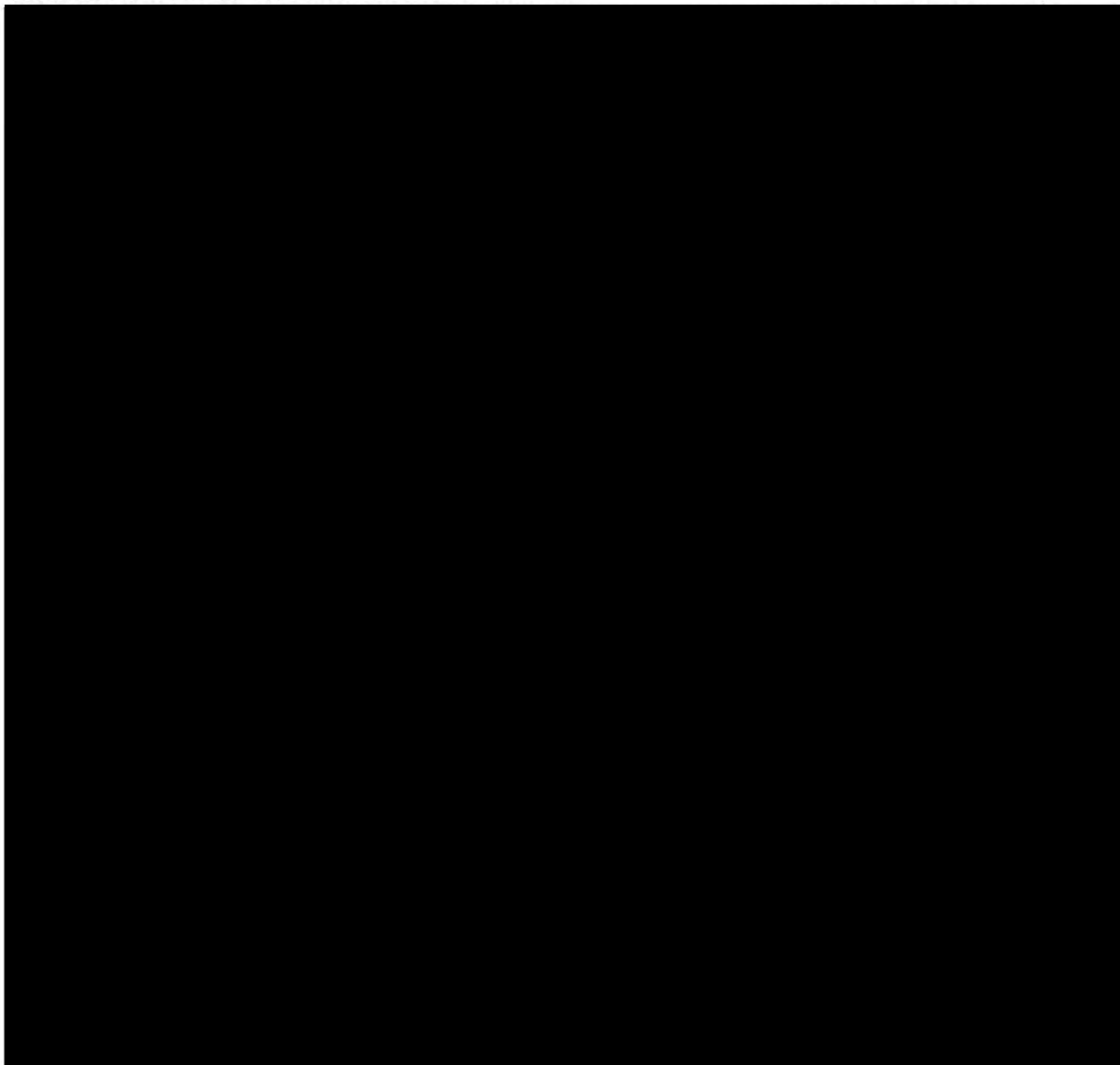
Rutiner for å sikre kompetanse, godkjenninger og autorisasjoner

Våre rutiner for å sikre kompetanse, godkjenninger og autorisasjoner baseres på at ledere og medarbeidere har god oversikt over aktuell opplæringsstatus.



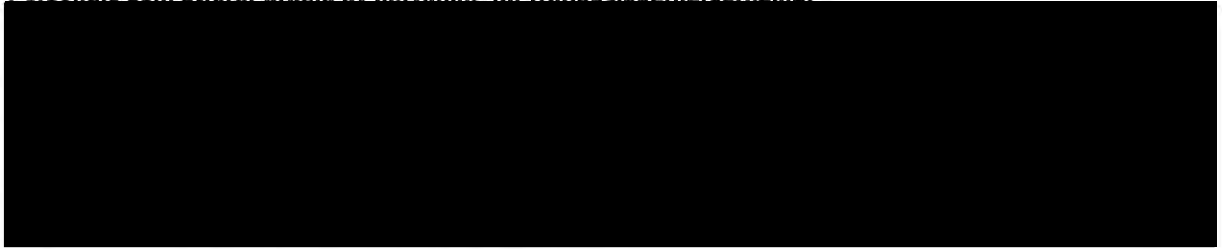


Personale som direkte utfører trafiksikkerhetsarbeid



LB
LAW

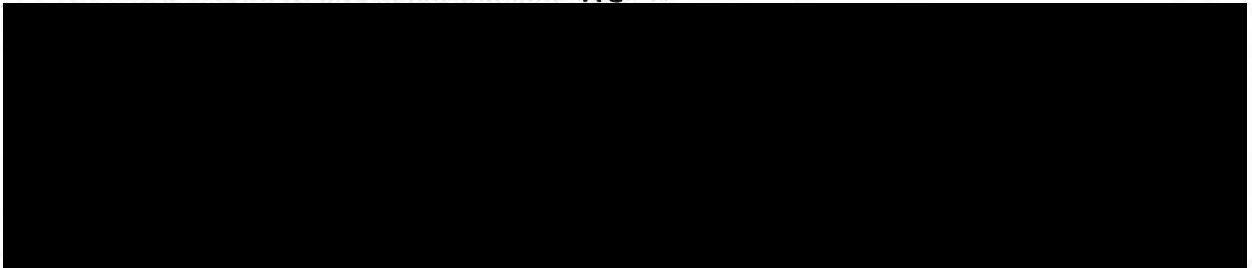
Personale som utfører arbeid av betydning for trafikksikkerhetsarbeidet



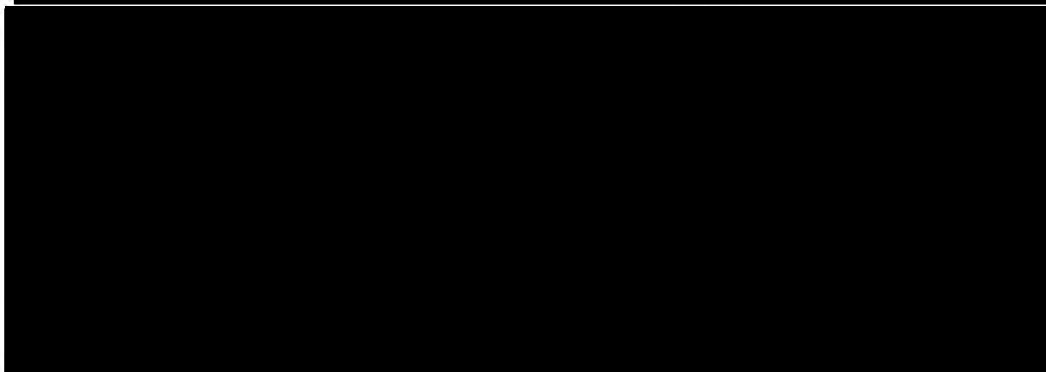
Administrativt personale med trafikksikkerhetsansvar



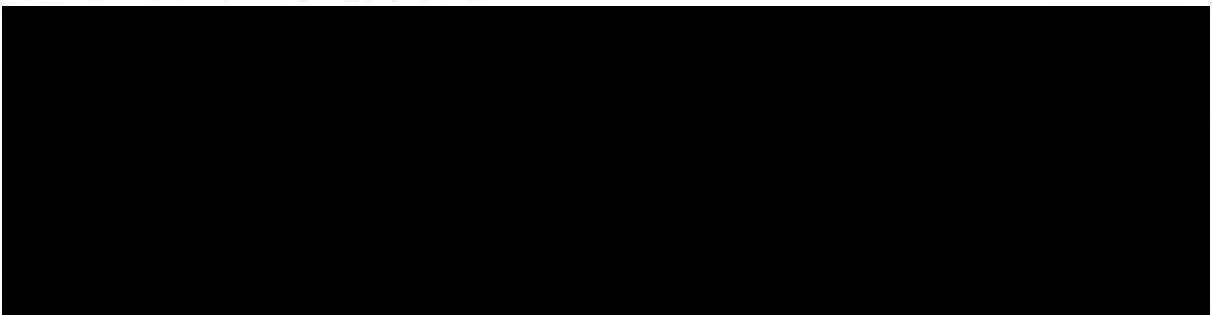
Overtakelse av personale med trafikksikkerhetsoppgaver



Prosess for å lage en kursportefølje som ivaretar kompetansekrav



Bilde: prosess for å lage en kursportefølje



Effektiv og kvalitetssikret opplæring

SJs prosess for å identifisere kompetansebehov og utvikle opplæringsplaner er grunnlaget for kvalitetssikringen av den opplæring som gjennomføres. I SJs opplæringsplaner angis alltid valg av pedagogisk metode og tidsbruk for de ulike kurselementene, samt maksimalt antall deltakere per kurs. Alt opplæringsmateriell granskes og godkjennes av fagkyndige eksperter innenfor SJ.

SJ kombinerer ulike pedagogiske metoder for opplæring og kurs. Valg av metode tar hensyn til målet med opplæringen samt opplæringens ulike elementer i kursplanen og vurderes av fagansvarlig instruktør. Teoretisk opplæring skjer med undervisning av lærer eller instruktør i klasserom.

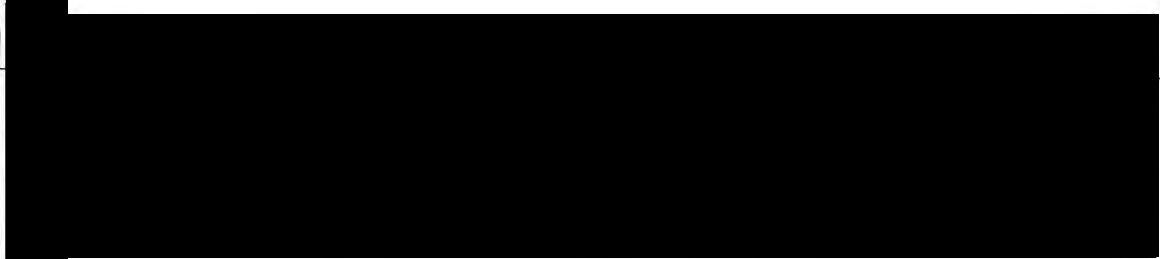
Hvert enkelt kurs evalueres ved at både instruktør og kursdeltakere får mulighet til å vurdere kursinnholdet, den pedagogiske kvaliteten og hvorvidt målet med opplæringen er nådd. Evalueringen i kombinasjon med bl.a. kunnskapstester av personalet, ligger til grunn for eventuelle endringer i kursplaner og innhold.

samt at planleggingsorganisasjonen får større fleksibilitet til å styre produksjon og personaleressurser.

SJ planlegger og gjennomfører opplæring utfra vedtatt kursportefølje med tilhørende opplæringsplaner.

Organisatorisk læring og kontinuerlig forbedring

I tabellen nedenfor beskrives evalueringsmetodene for å identifisere mer omfattende og innovative forbedringer kort.



SJ arbeider med systematiske forbedringer gjennom medarbeidernes delaktighet og med støtte av vår egen forbedringsmodell som bygger på PDCA (Plan, Do, Check, Act). Det innebærer at vi ut fra oppsatte mål løpende analyserer resultater, avvik og deres rotårsaker, og gjennomfører forbedringsaktiviteter samt følger opp effekten av disse. Forbedringsmodellen benyttes både i den daglige styringen for å redusere antall avvik, i våre interne forbedringsgrupper og i samarbeidet med våre partnere og leverandører.

A 10.4.1 Personalpolitikk

Innledning

For å bli en attraktiv arbeidsgiver må personalpolitikken bidra til medarbeidernes lojalitet, engasjement og tillit gjennom aktivt arbeide med delaktighet, personlig utvikling, god helse og trygghetsskapende tiltak. Dette skal sørge for at våre medarbeidere kan levere en reiseopplevelse til våre kunder som er pålitelig, enkel, menneskelig og herlig.

Personalsammensetningen hos nåværende operatør av Trafikkpakke 2 har sterk mannsdominans da bare 17% av de ansatte er kvinner. Ansatte med annen etnisk bakgrunn enn norsk utgjør bare 6,5% av de ansatte i persontogtrafikken, til sammenligning med de omkring 17% av Norges befolkning som er av første eller andre generasjons innvandrere (Norges statistiske sentralbyrå). For å kunne tiltrekke seg og beholde engasjerte og motiverte medarbeidere kreves det at SJ legger grunnlaget for mangfold i organisasjonen når det gjelder kompetanse, erfaring og bakgrunn.

Retningslinjer for personalpolitikk i virksomheten

Muligheten for å tiltrekke seg og beholde kompetente medarbeidere krever aktiv gjennomføring av en attraktiv personalpolitikk. Personalpolitikken i SJ Norge AS tilpasses oppdraget og lokale forhold og baseres på SJ-konsernets, hvilken tar utgangspunkt i visjonen om å bli "Ett SJ att lita på och längta till". Visjonen er igjen basert på en overbevisning om at medarbeiderne våre er vår viktigste ressurs, og at deres engasjement og prestasjoner er avgjørende for en solid leveranse kvalitet og for å få tilfredse kunder. Vi er en arbeidsgiver som holder det vi lover og vi vil være en så attraktiv bedrift at vi enkelt rekrutterer og beholder kompetente medarbeidere.

Vi arbeider mot vår visjon gjennom å ta utgangspunkt i SJs kjerneverdier og våre lederprinsipper. SJs kjerneverdier danner retningslinjene for hvordan vi opptrer mot hverandre og i møtet med våre kunder:

Pålitelig – kundene skal kunne stole på at SJ er trygt og sikkert, at man kommer frem i tide, at man får korrekt informasjon og at vi holder det vi lover. Internt innebærer dette at vi stoler på at alle kan jobben sin. Vi overprøver dermed ikke andres beslutninger.

Enkelt – alt med SJ skal føles naturlig og selvsagt. Å finne den rette avgangen, å bestille, betale, å velge sitteplass, å ta seg fra dør til dør og ha kontakt med SJ. Vi forenkler hverdagen for våre kollegaer – i løsninger, lederskap og beslutninger.

Menneskelig – vi i SJ ser mennesket i hver kunde. Vi bryr oss om hverandre, er åpne og ærlige samt viser ydmykhet. Vi har samme respekt for alle våre kollegaer, uansett hvor langt eller nært man jobber fra hverandre i hverdagen.

Herlig – kunden skal oppleve møtet med SJ som trygt og trivelig. Som kollegaer oppmuntrer og støtter vi hverandre.

Lederskapet baserer seg på SJs fem lederprinsipper. I korthet innebærer disse at ledere skal være modige, kundeorienterte, forretningsmessige, inspirerende og bryr seg. Prinsippene følges opp gjennom den årlige medarbeiderundersøkelsen, der lederne vurderes ut fra en lederindeks.

SJ Norges personalpolitikk tilpasses til oppdraget og lokale forhold og baseres på at:

→ Våre medarbeidere skal oppleve at SJ har en viktig funksjon i samfunnet og at deres individuelle bidrag er betydningsfullt.

→

→ Våre medarbeidere skal oppleve at SJ er et spennende selskap som ligger i framkant når det kommer til teknisk utvikling, digitalisering og utvikling av nye arbeidsverktøy.

Her følger et sammendrag av våre viktigste retningslinjer for vår personalpolitikk samt hvordan vi tillemper dem innenfor noen sentrale områder.

Etiske retningslinjer

Hensikten med SJs etiske retningslinjer er å gi en veiledning for hvordan vi, med utgangspunkt i SJs verdier, agerer og møter hverandre og våre interessenter. Vi ønsker å være et forbilde innenfor transportbransjen når det gjelder bærekraftig foretaksvirksomhet. Våre etiske retningslinjer omfatter alle medarbeidere i SJ-konsernet inklusive styremedlemmer og selvstendige entreprenører. SJs konsernsjef har det ytterste ansvaret for at de etiske retningslinjene etterleves. Administrerende direktør for SJ Norge sikrer at alle medarbeidere etterlever retningslinjene. Ledere i organisasjonen har et særlig ansvar for å alltid opptre som gode forbilder og følge opp at kravene etterleves. Retningslinjene bygger på internasjonale avtalte regelverk, først og fremst de ti prinsippene i FNs Global Compact og omfatter både sosialt, miljømessig og økonomisk ansvar (se bilag «SJs-interna-uppforandekod-2.0-2017» til A 9.1 for detaljert informasjon):

- Sosialt ansvar, eksempelvis menneskelige rettigheter, likestilling og ansvar, helse og arbeidsmiljø, samfunnsengasjement og samarbeid
- Miljømessig ansvar, eksempelvis miljøaspekter, utslipp og håndtering av kjemikalier.
- Økonomisk ansvar, eksempelvis interessekonflikter, informasjonssikkerhet, kommunikasjon, varslersystem

SJ har nulltoleranse mot trakassier og diskriminering og avvik fra dette prinsippet håndteres av ansvarlig sjef i samarbeide med stab HR. SJ har et system for varslere for å gjøre det enklere for medarbeidere i SJ å kunne anmelde alvorlige uregelmessigheter anonymt, for eksempel bestikkelser, bedragerier, miljøforbrytelser, sikkerhetsbrudd eller alvorlige former for diskriminering og trakassering. Opplysningene håndteres av en tredjepart i form av et eksternt revisjonsbyrå som tar imot anmeldelser og rapporterer disse til Administrerende direktør og Sjef HR for videre håndtering.

Retningslinjer, avtaler, bestemmelser og policyer

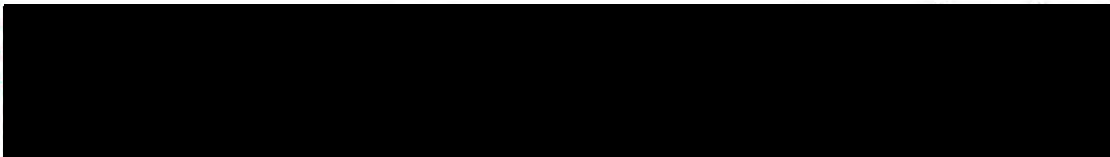
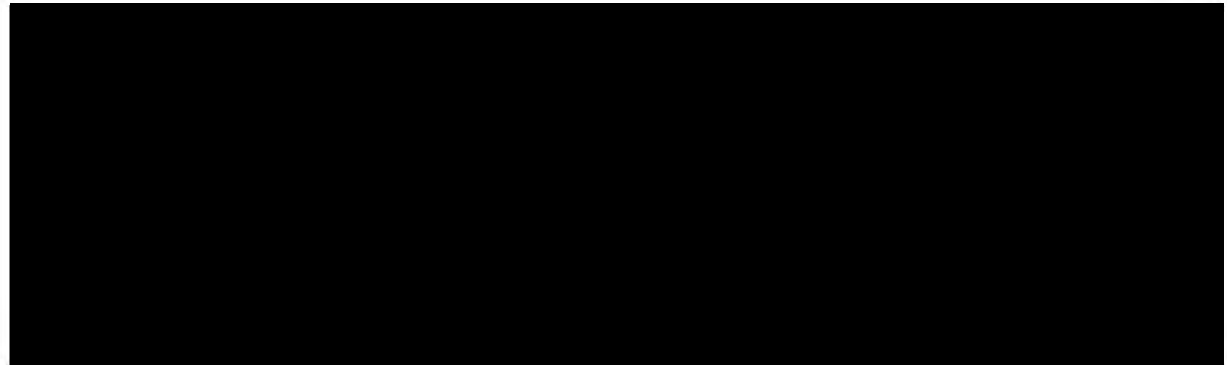
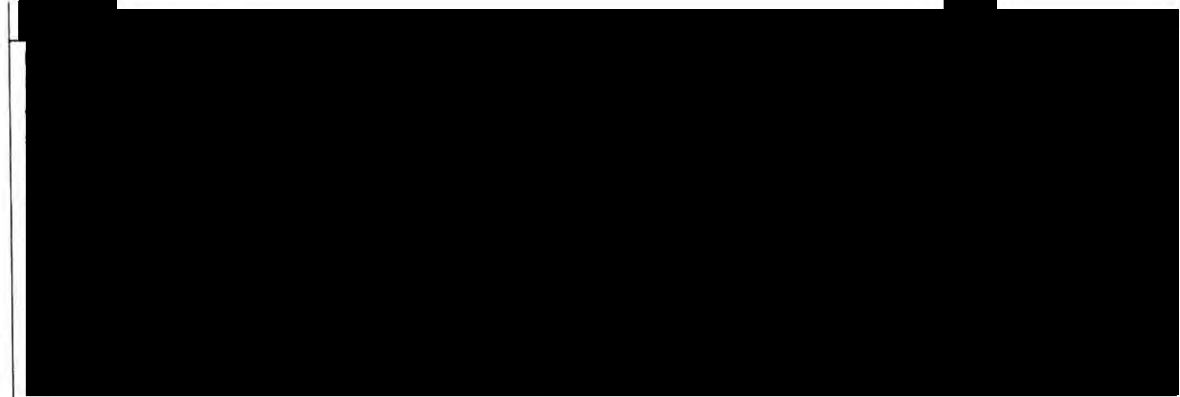
[REDACTED] da det genererer et tilskudd av nye perspektiver, erfaringer og kompetanse til virksomheten.

Tiltak for å tiltrekke seg personale

Ansettelse gjennom virksomhetsovergang

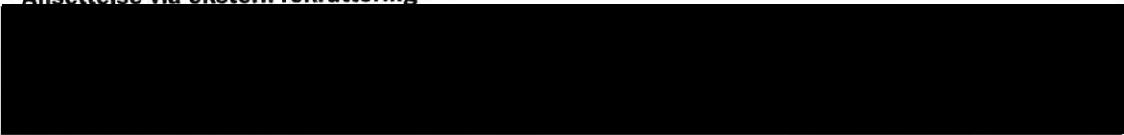
SJ Norge vil ved tildeling av kontrakt ønske eksisterende medarbeidere ved Dovrebanen, Raumabanen, Rørosbanen, Meråkerbanen, Trønderbanen, Nordlandsbanen og Saltenpendelen hjertelig velkommen. Vi vet at medarbeiderne har en uvurderlig kunnskap innenfor sine yrker og at de på en god måte vil møte både den trafikale situasjonen og gjøre kundene fornøyd med sine reiser. SJ har erfaring med både å ta imot nye virksomheter og å gi fra seg virksomhet. Gjennom årene har det blitt utarbeidet en tydelig prosess for dette arbeidet, fokus er at overgangen skal skje så smidig som mulig, både for medarbeiderne og i

virksomheten

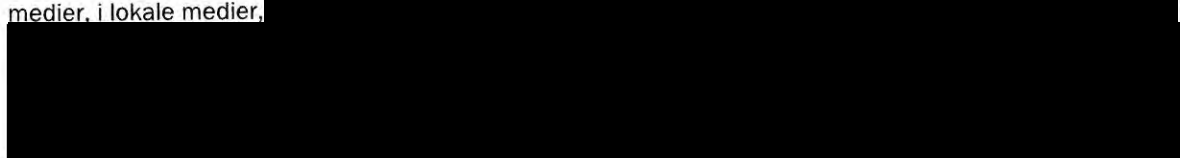


For opplæringsplan for ombordpersonale i forbindelse med virksomhetsovertagelse, se kvalitetsbilag A 6.1.2.

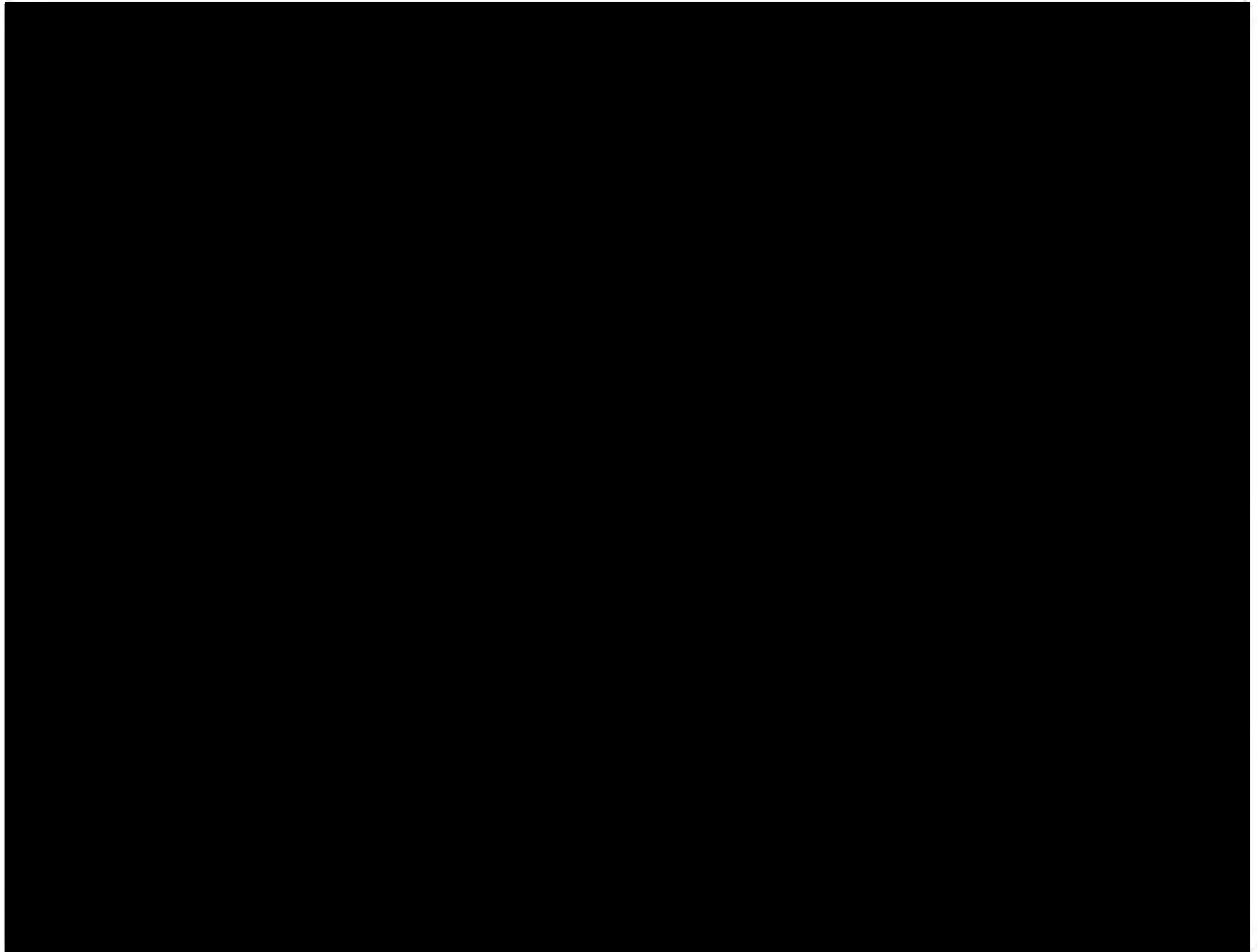
Ansettelse via ekstern rekruttering



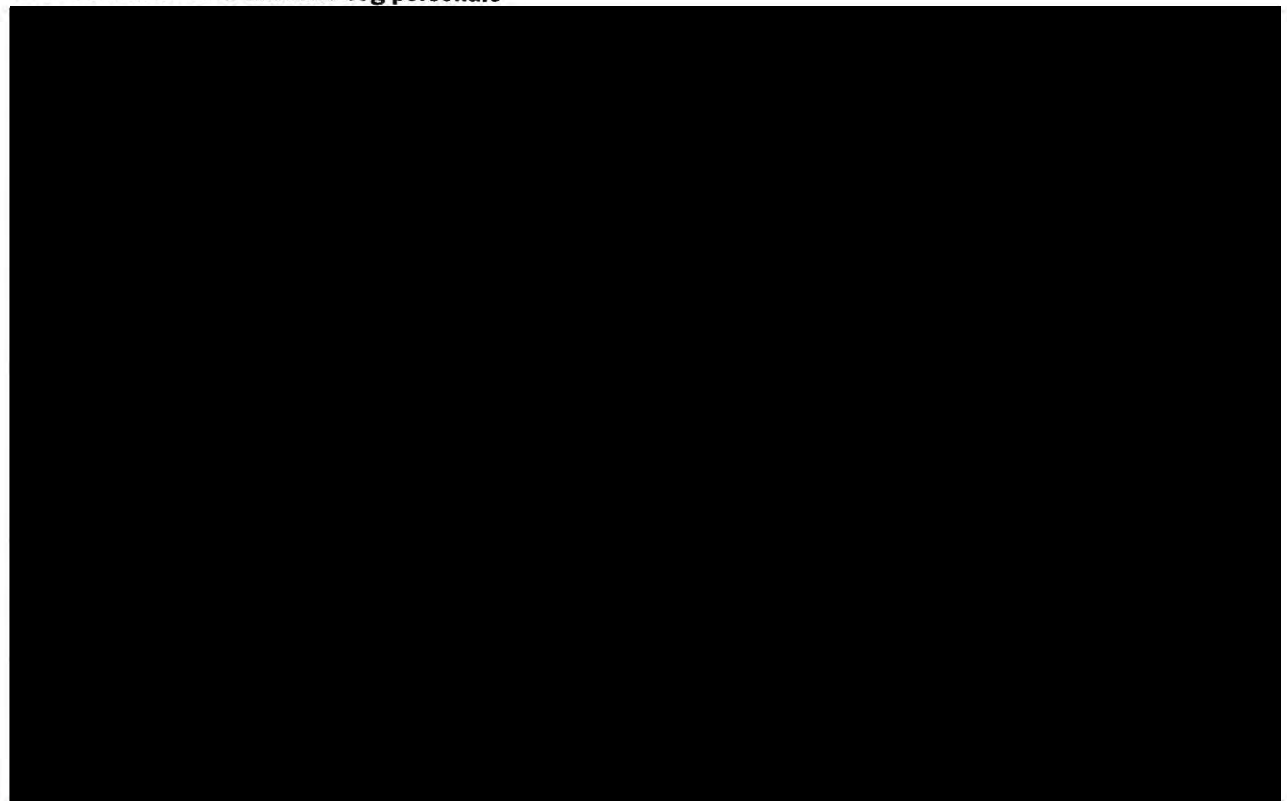
Rekruttering vil skje via eksterne kanaler som for eksempel bedriftens eksterne webside, LinkedIn, sosiale medier, i lokale medier,

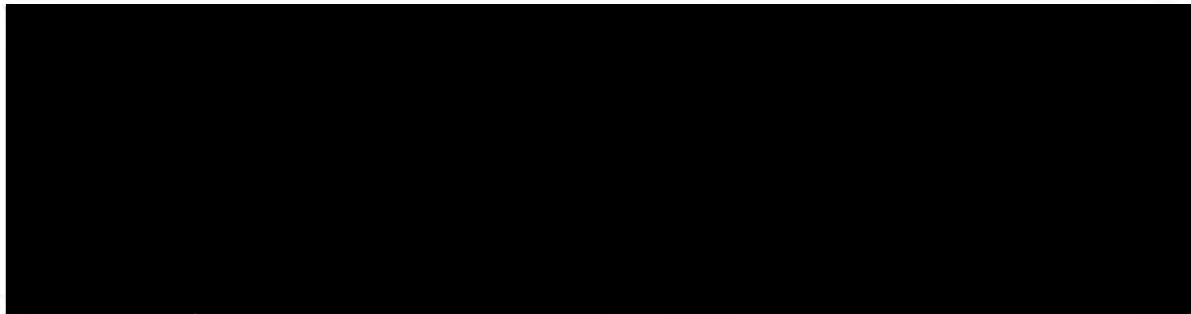


lb
wn

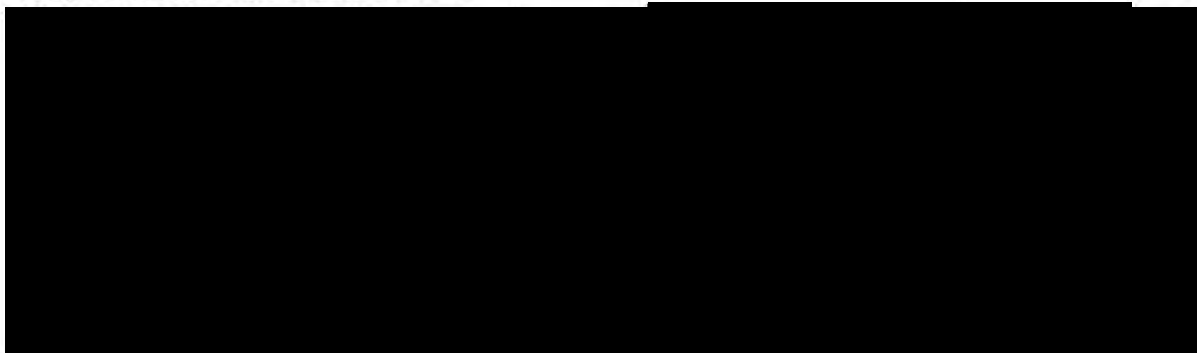


Fordelsavtaler for å tiltrekke seg personale



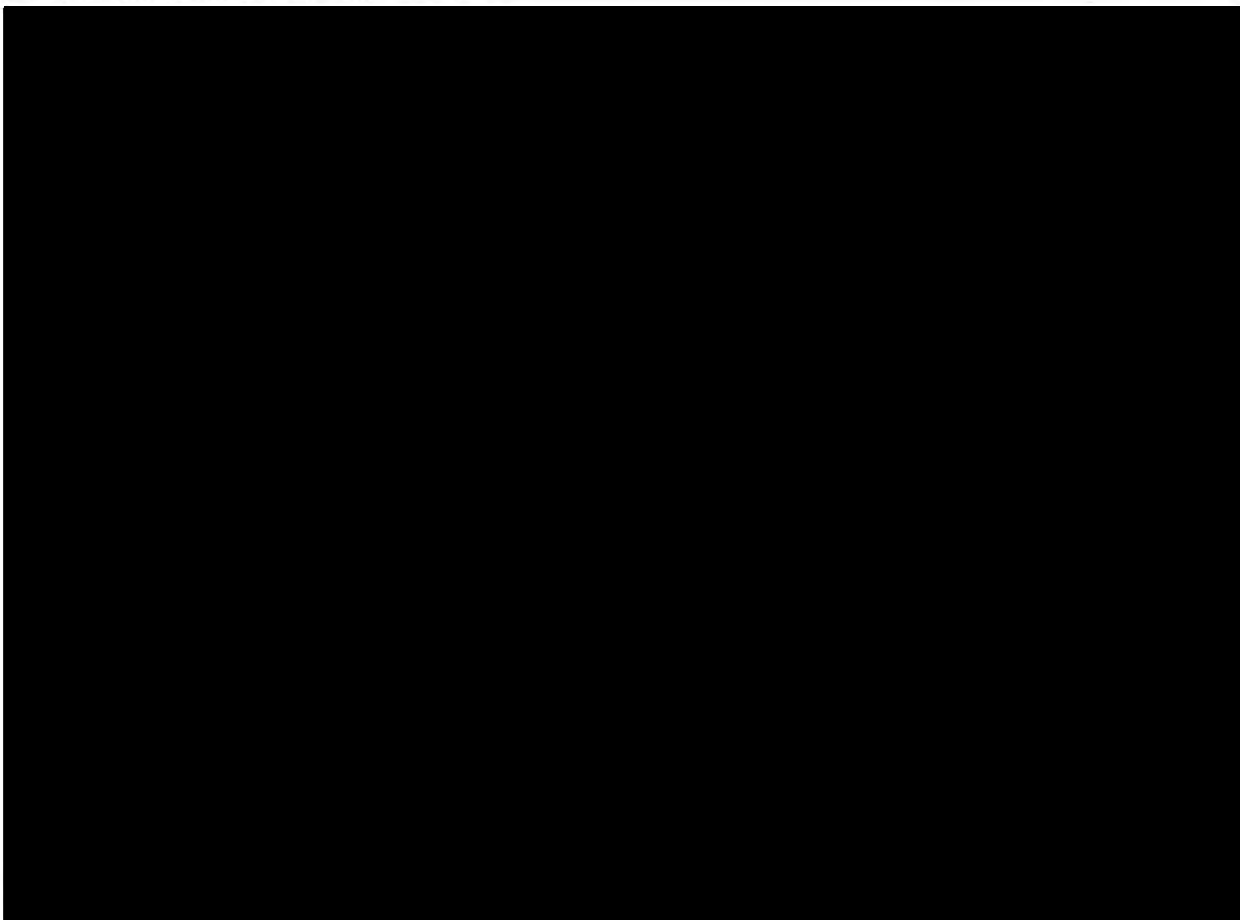


Tiltak for å beholde medarbeidere

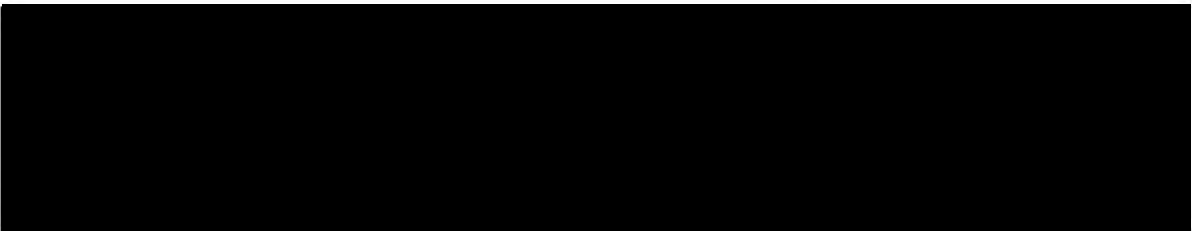


Lederskap og dialog

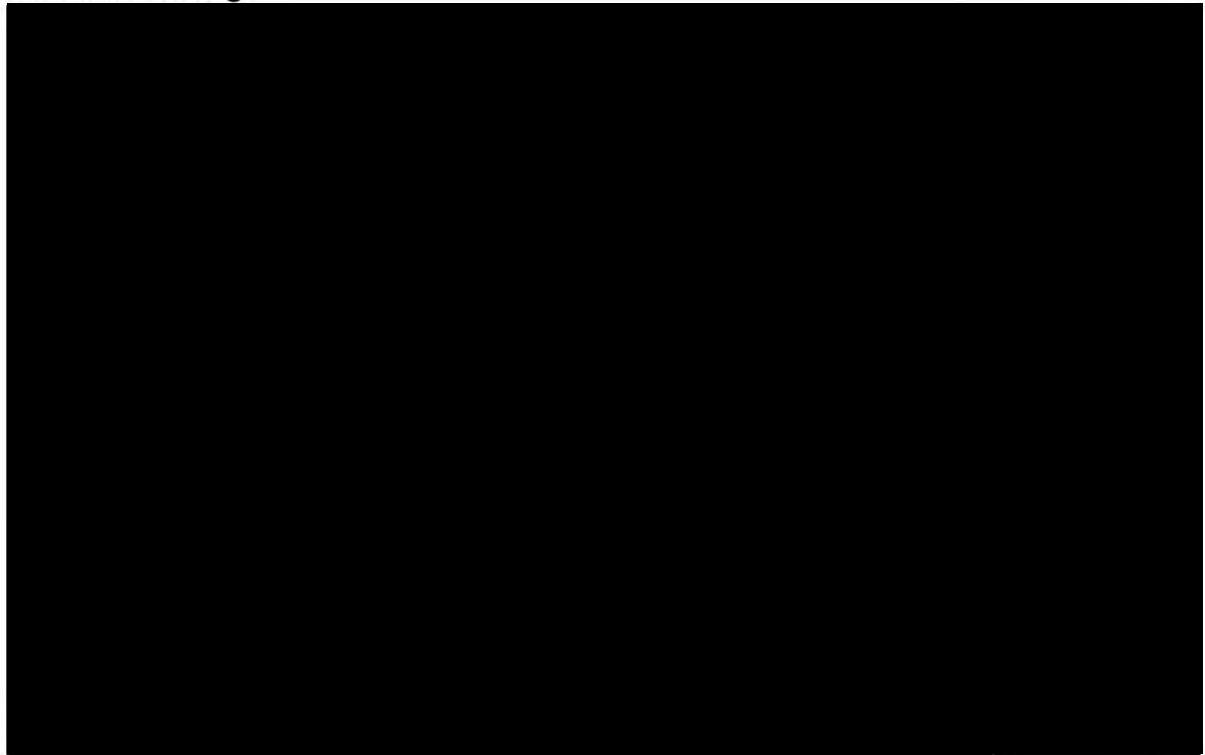
Godt lederskap er avgjørende for å at vi skal nå våre mål med personalpolitikken. SJs sjefer skal sikre at alle medarbeidernes kompetanse og forandringsforslag tas vare på i utviklingen av selskapet. SJs sjefer skaper engasjerte, delaktige og lojale medarbeidere gjennom et nærværende og støttende lederskap. Vi utvikler våre sjefer gjennom følgende tiltak:



LB
WV

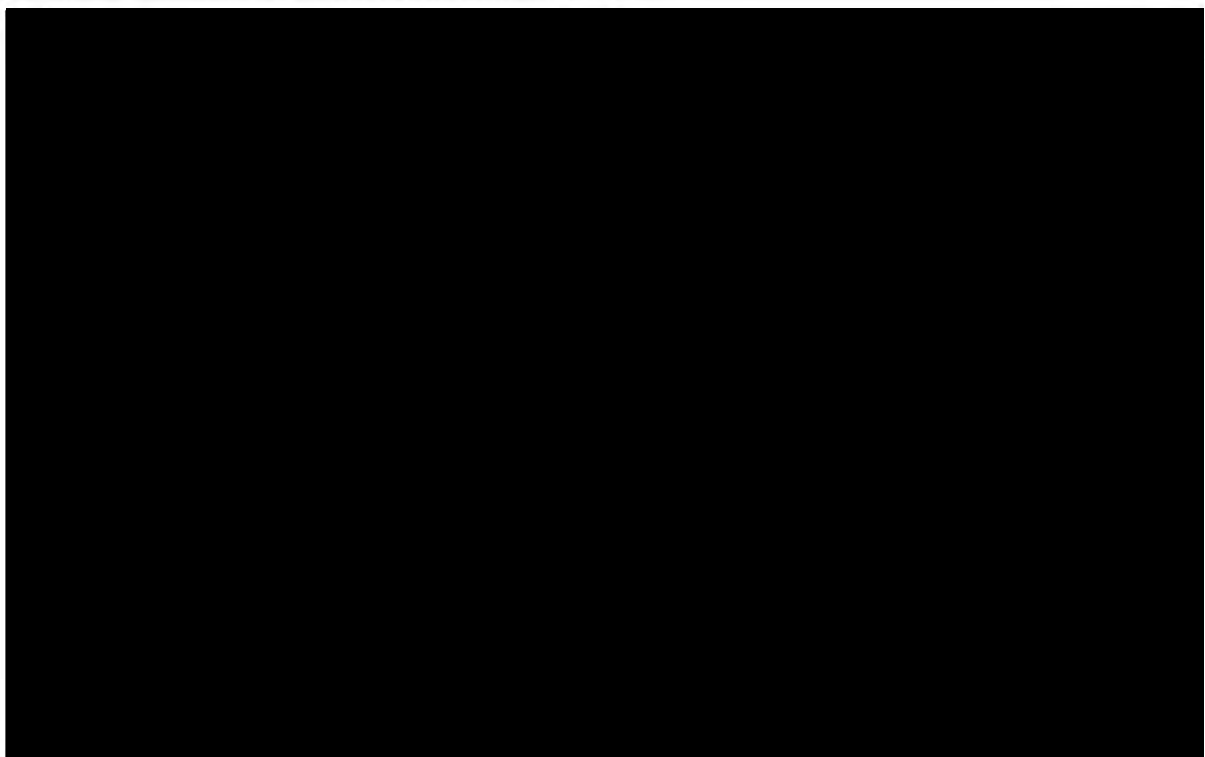


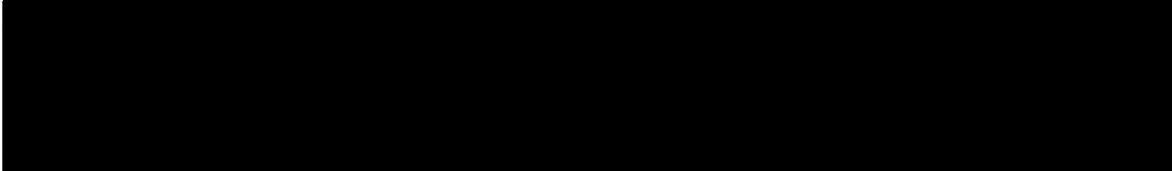
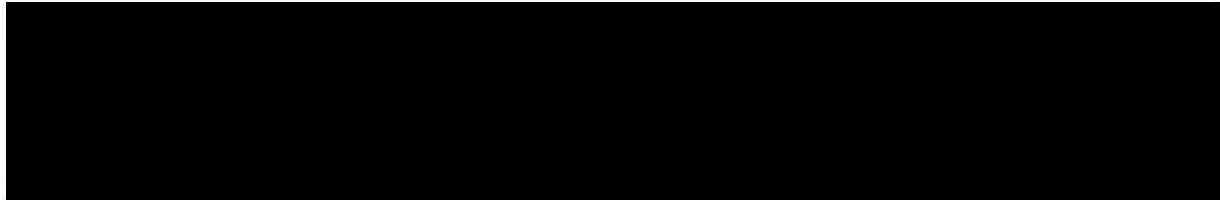
Individuell utvikling



SJ tilbyr

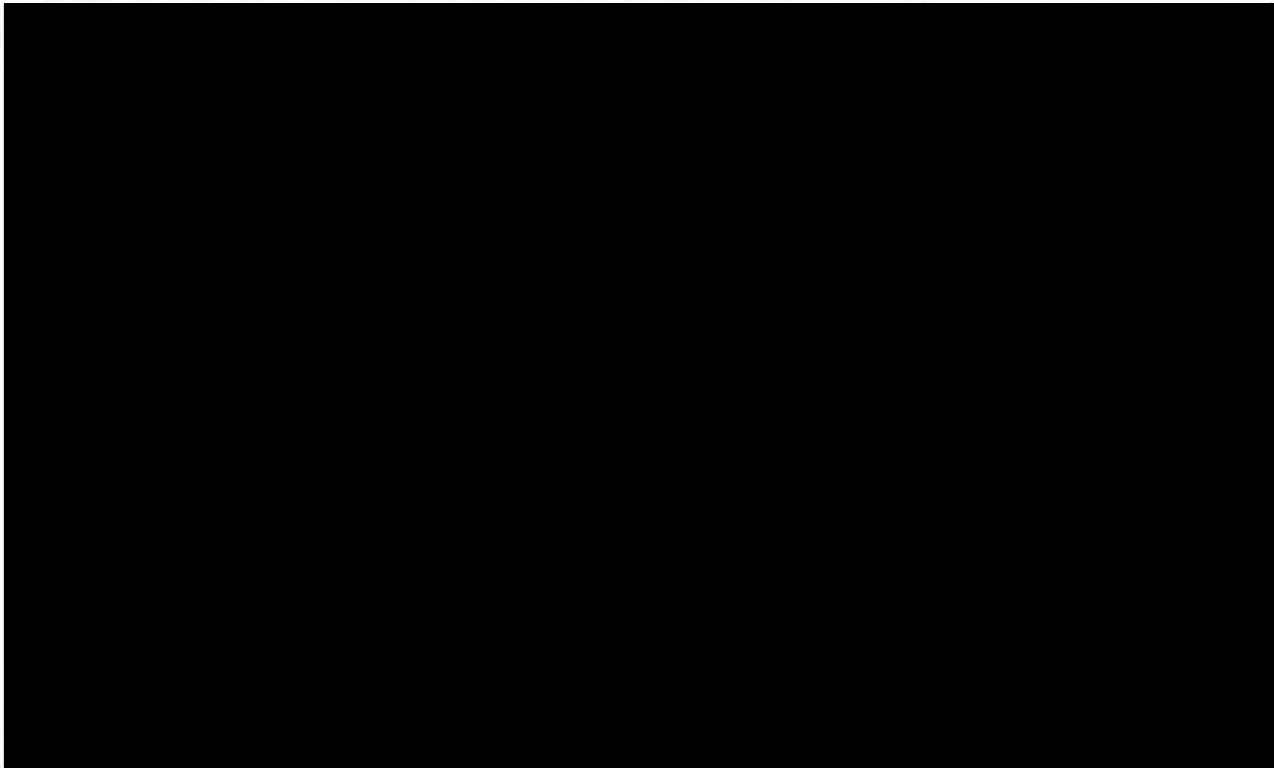
følgende aktiviteter for individuell kompetanseutvikling:





Arbeidsmiljø og helse

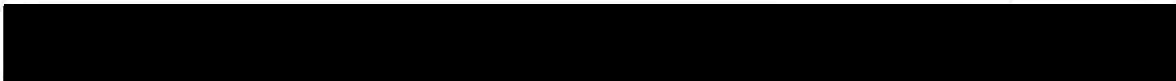
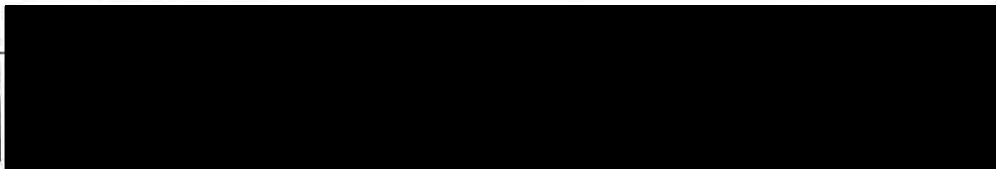
Et godt arbeidsmiljø og en god arbeidssituasjon er grunnleggende for at medarbeidere skal ville fortsette i bedriften som ansatte. Vi sikrer at medarbeiderne har et godt fysisk og psykososialt arbeidsmiljø gjennom å arbeide proaktivt med helsefremmende aktiviteter samt å motvirke diskriminering og misbruk.



Vårt arbeid med ovenstående arbeidsmiljøspørsmål beskrives mer utførlig i kapittel A 10.4.2 under rubrikkene «Systematisk helsearbeid» og «Diskriminering og trakassering mv.»

Mål og effekter

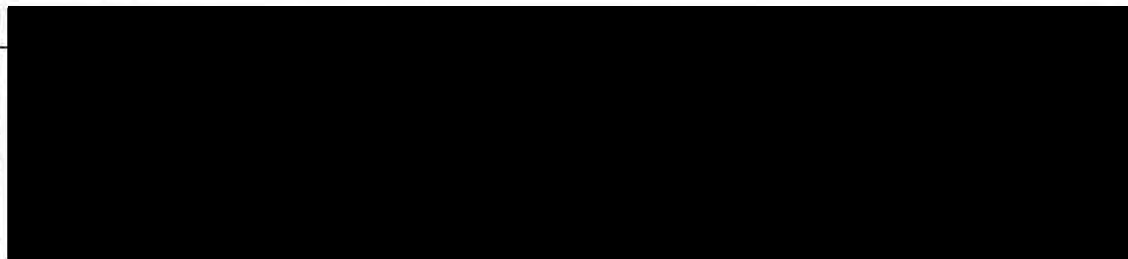
I tabellen nedenfor viser vi de viktigste nedbrutte målene med tilhørende nøkkeltall koblet til personalpolitikk.



LB
GMM

Organisatorisk læring og kontinuerlig forbedring

I tabellen nedenfor beskrives evalueringsmetodene for å identifisere mer omfattende og innovative forbedringer kort.

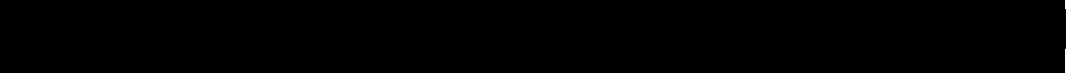


SJ arbeider med systematiske forbedringer gjennom medarbeidernes delaktighet og med støtte av vår egen forbedringsmodell som bygger på PDCA (Plan, Do, Check, Act). Det innebærer at vi ut fra oppsatte mål løpende analyserer resultater, avvik og deres rotårsaker, og gjennomfører forbedringsaktiviteter samt følger opp effekten av disse. Forbedringsmodellen benyttes både i den daglige styringen for å redusere antall avvik, i våre interne forbedringsgrupper og i samarbeidet med våre partnere og leverandører.

A 10.4.2 Involvering av medarbeidere i virksomheten

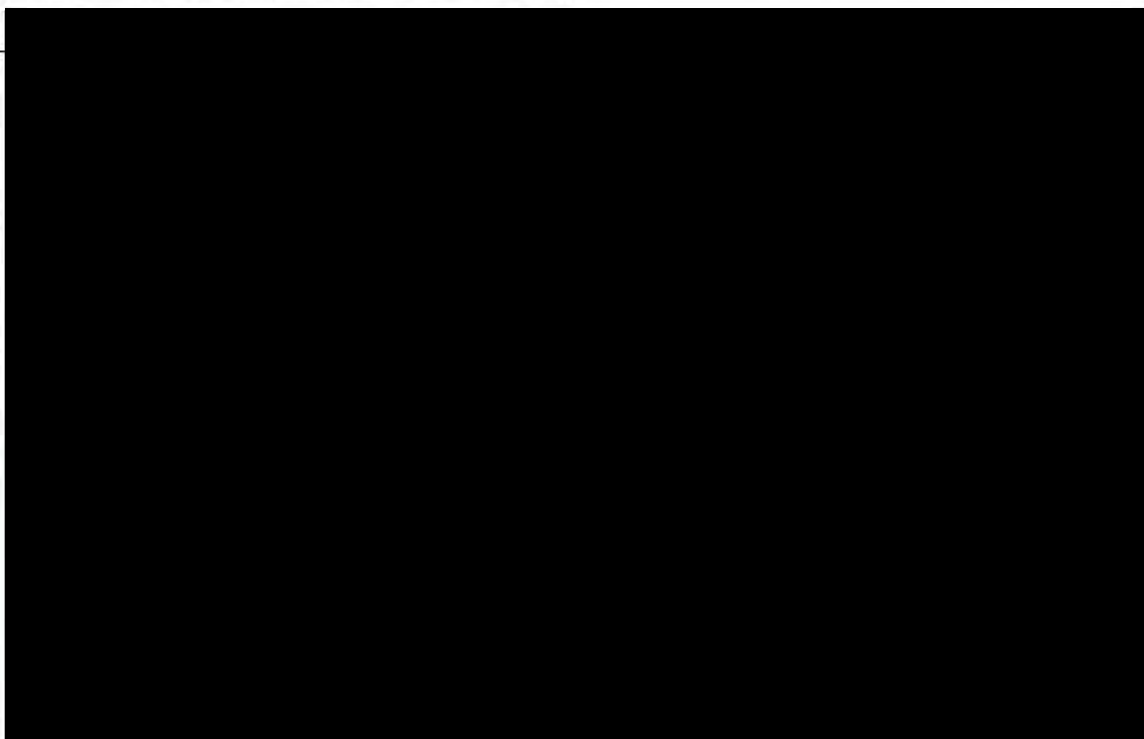
Innledning

Et overordnet mål for SJ er å skape gode arbeidsforhold innenfor selskapet der medarbeiderne er delaktige, engasjerte, trygge og friske. Med et godt arbeidsklima skapes de beste forutsetningene for kontinuerlig forbedringer i virksomheten, der sikkerhet, kunder og medarbeidere står i fokus.

 NSB-konsernets årsmelding 2018 viser at de ansattes arbeidsglede har indeks 72 og lojalitet indeks 80. Vi noterer dog at det finnes utfordringer med relativt høye sykefraværstall hos personalgruppene konduktører (9,7%) og førere (5,9%), til sammenligning har SJ AB et sykefravær hos konduktører på 6,6 % (mars 2019) og førere 3,7% (mars 2019).

SJs tiltak

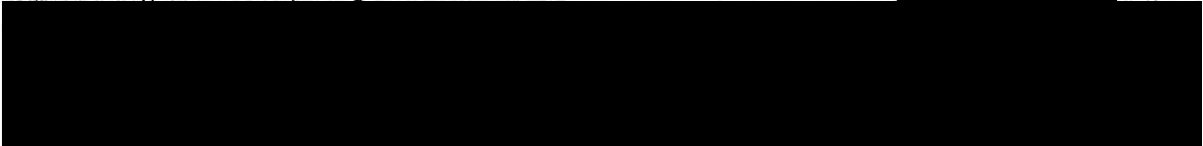
Tabellen sammenfatter våre viktigste tiltak i avtaleperioden (påvirkes kun av interne forhold). I den etterfølgende teksten beskrives tiltakene mer utførlig.






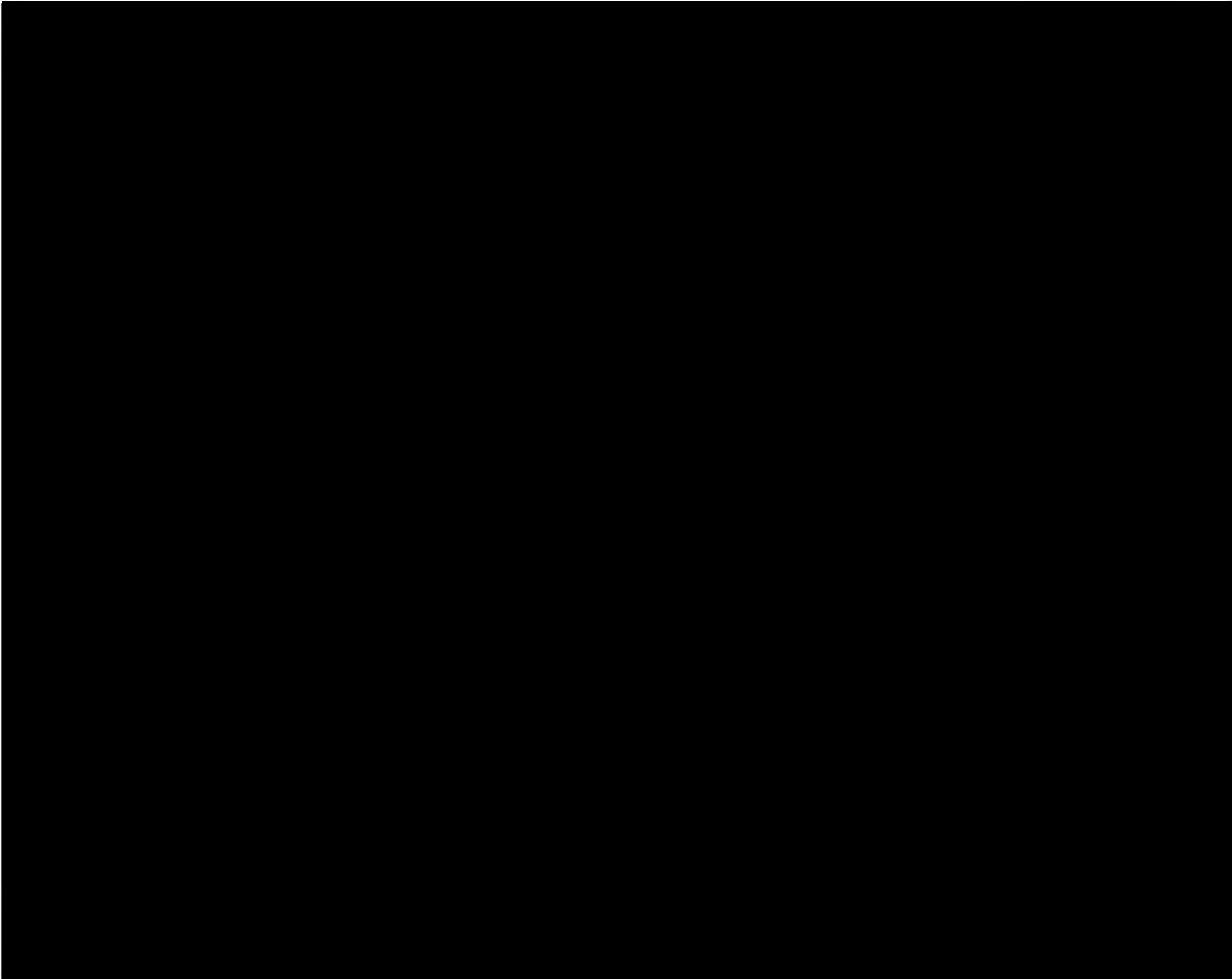
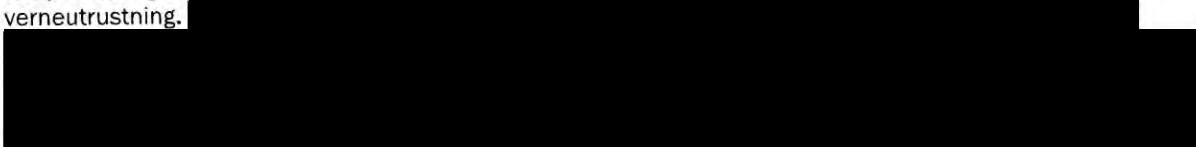
Samarbeid med ansatte om arbeidsmiljø, helse og sikkerhet

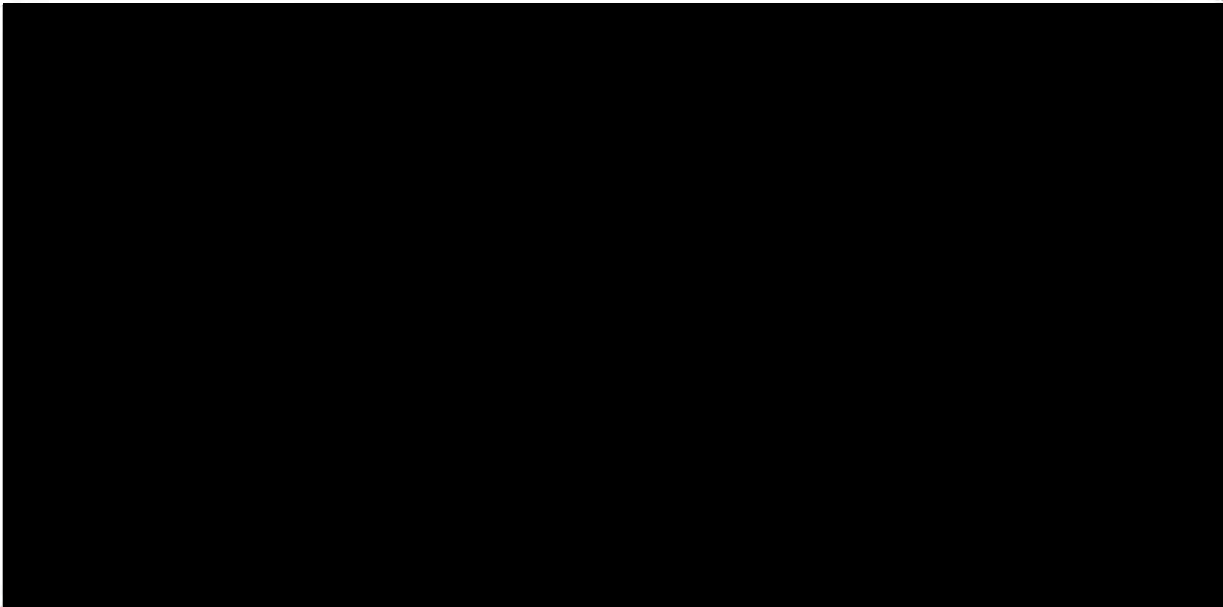
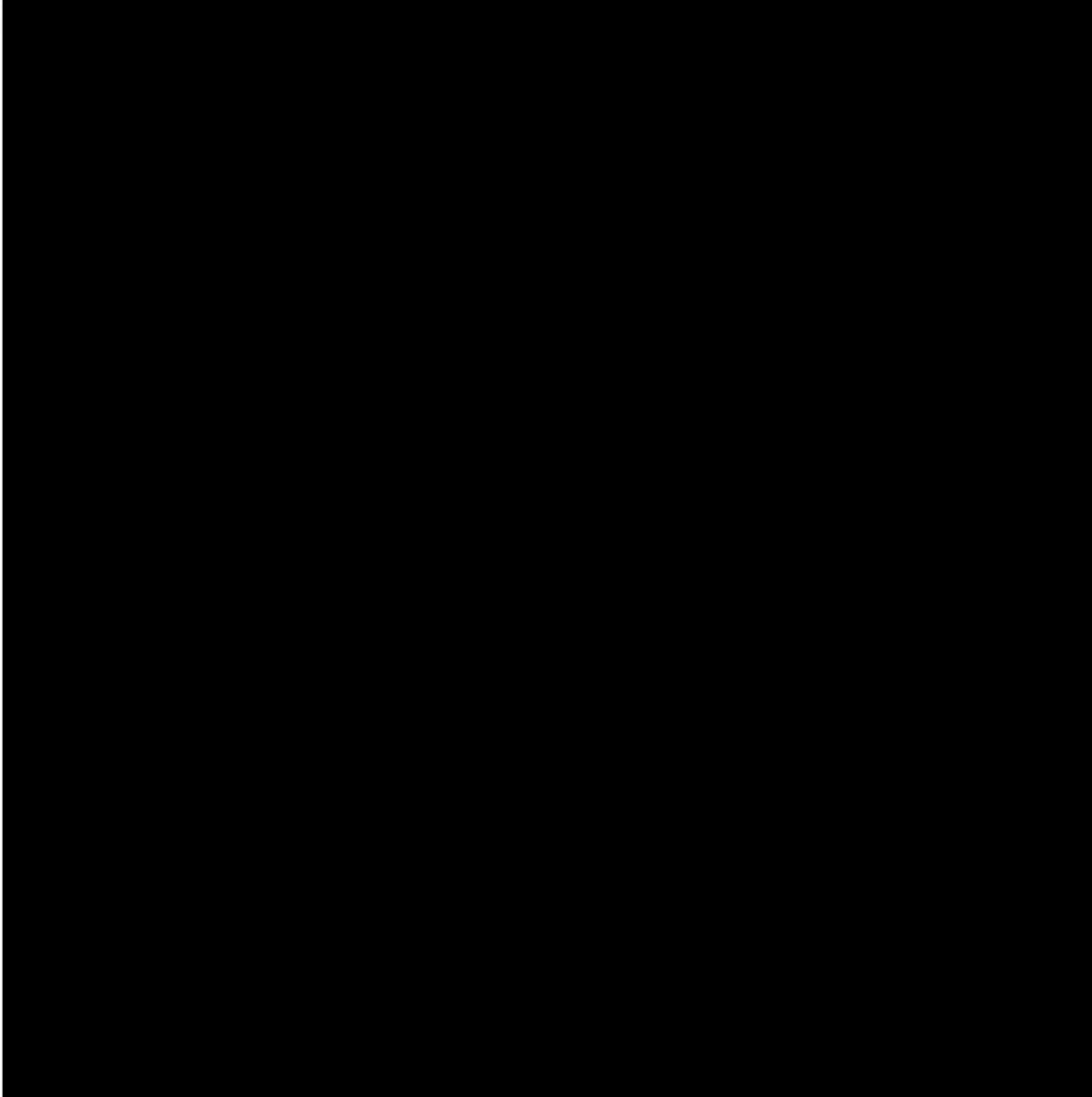
Tiltak som trykker den personlige sikkerheten for medarbeidere som møter kunder i sitt daglige arbeid er av største viktighet for å skape et godt arbeidsmiljø og for å senke sykefraværnivået.

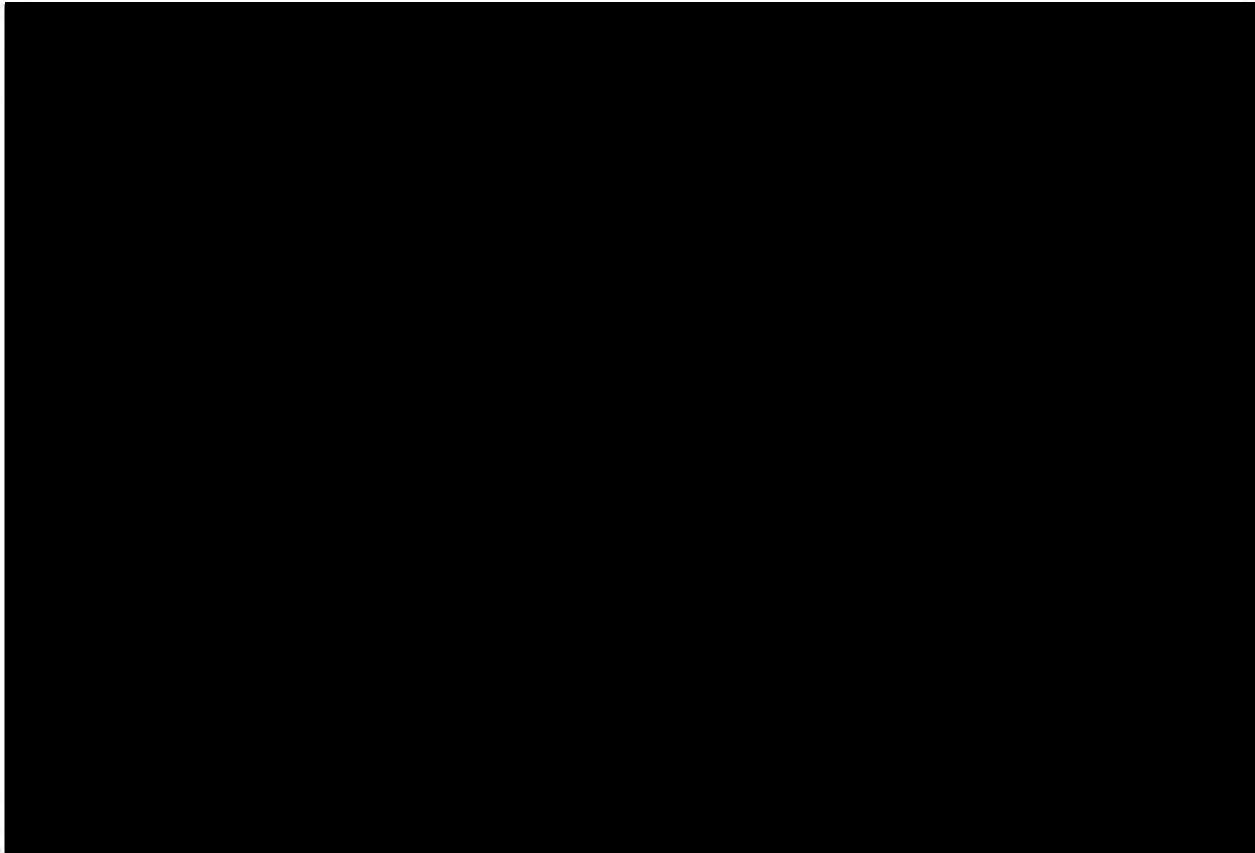


Initial handlingsplan for arbeidsmiljø

I løpet av det første kvartalet etter trafikkstart vil  sammen med øvrige enhetsjefer og verneombudene gjennomføre en initial vernerunde for å legge grunnlaget for et godt fysisk arbeidsmiljø. Vernerunden tar sikte på ergonomi, luft og ventilasjon, lyd og støy, lys og belysning, temperatur og klima, datamaskiner og skjermarbeid, arbeidsstillinger og tunge løft samt personlig verneutrustning.

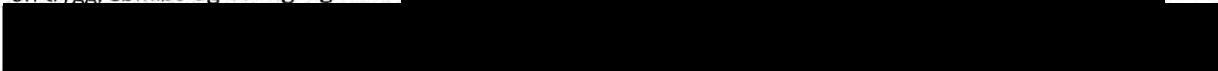




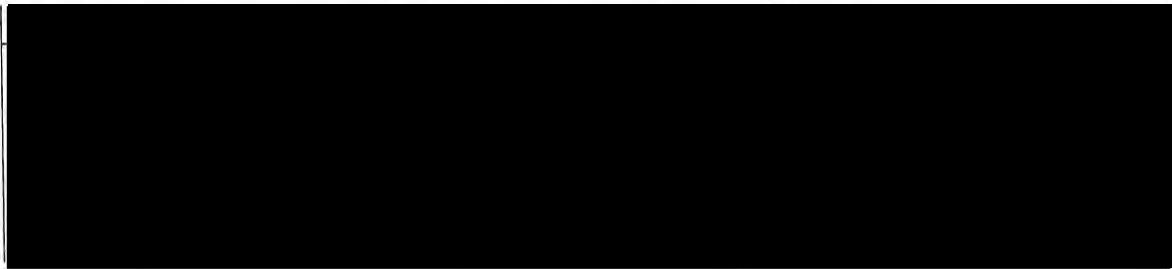


Samarbeid om forbedring og videreutvikling av virksomheten

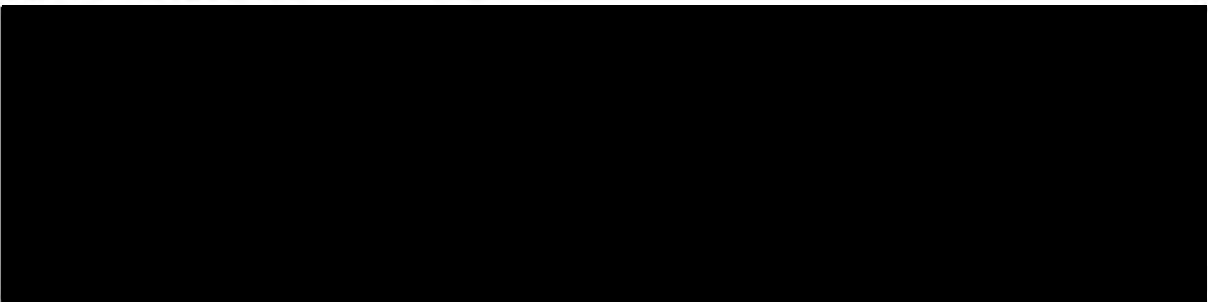
I SJ får alle medarbeidere være med og bidra til at virksomheten skal bli enda bedre rustet til å gi kundene en trygg, sømløs og behagelig reise.



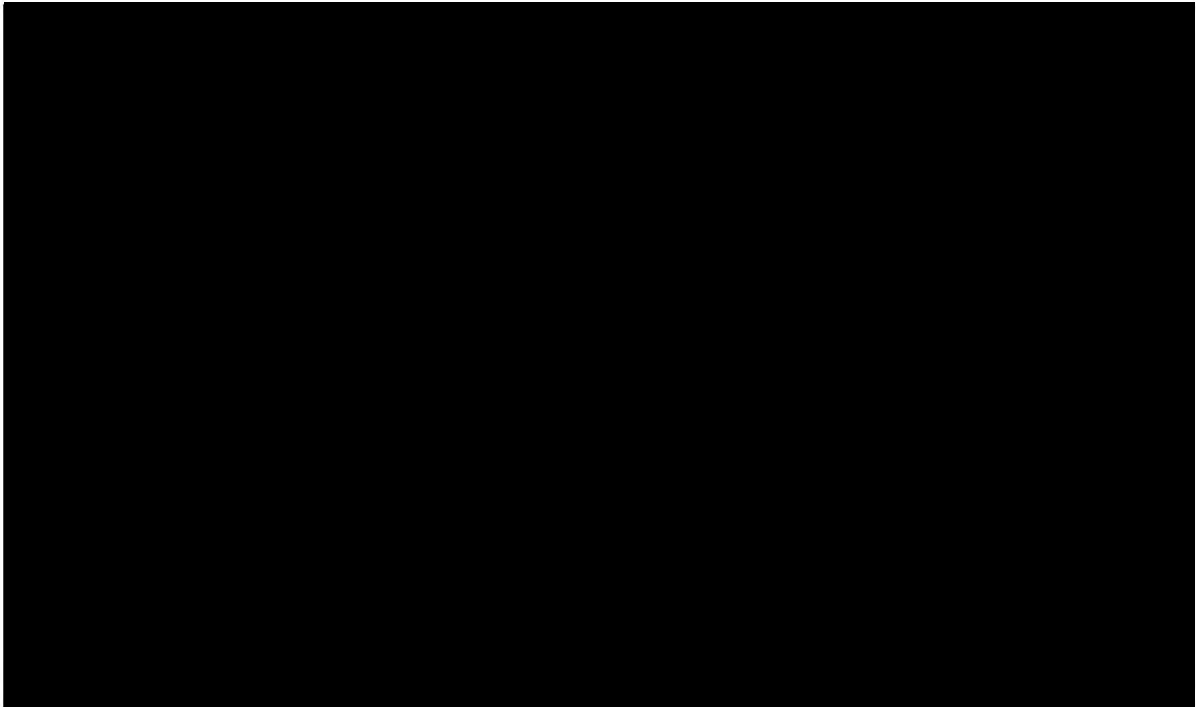
Av tabellen nedenfor fremgår noen av de viktigste fora for kontinuerlig vurdering av forutsetninger i virksomheten og arbeid med forbedringer. Dialogen er både direkte mellom ledere og medarbeidere og/ eller mellom representanter for selskapet og representanter for medarbeiderne.



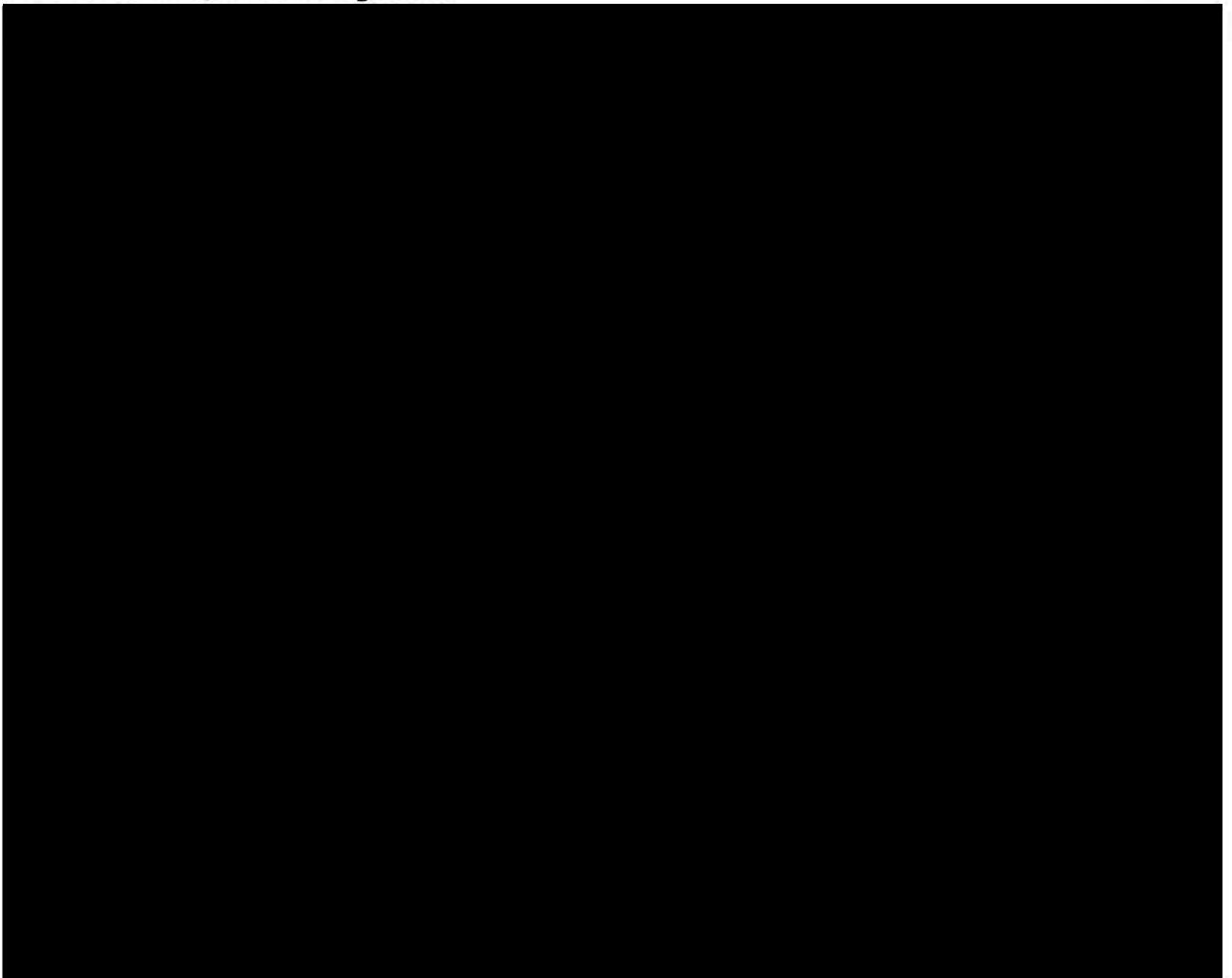
Nedenfor følger en beskrivelse av SJ Norges viktigste tiltak for involvering av medarbeidere i forbedringsarbeid og virksomhetsutvikling.



UB
WAN



Prosess og verktøy for forbedringsarbeid

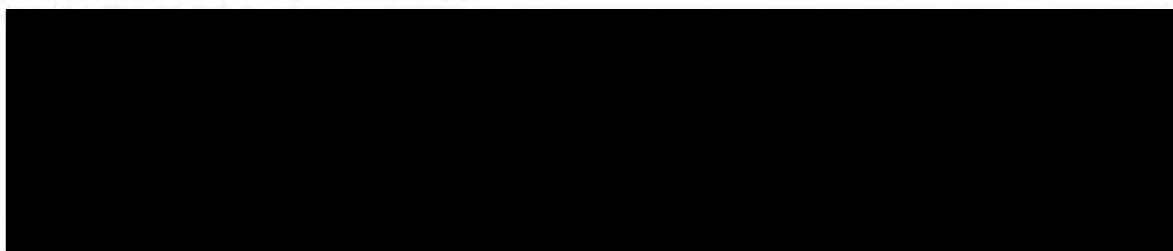


Figur: SJs prosess for kontinuerlig håndtering av forbedringsforslag

Samråd med personalorganisasjoner

SJ-konsernet har lenge hatt en frekvent og kontinuerlig dialog med faglige representanter. SJ finner denne dialogen verdiskapende og vil derfor etablere en lignende arbeidsform i Norge. Ut fra behovet for å utvikle virksomheten, skal det føres en dialog helt fri for prestisje for å nå de mål som er satt, med respekt for partenes ulike roller og interesser. Selskapsledelsen møter de faglige organisasjonene for å diskutere hvordan virksomheten kan utvikles, både arbeidsmessig og fra et økonomisk perspektiv.

Beslutninger om utvikling av virksomheten av større viktighet drøftes/forhandles med fagorganisasjonene før beslutninger fattes. Drøftinger/forhandlinger skjer jevnlig for en mer mangefasettert belysning av kompliserte spørsmål. Som en del av beslutningsprosessen utføres alltid en risikoanalyse av berørt enhetssjef ut fra et arbeidsmiljøperspektiv, slik at tidlige tiltak kan gjøres. Ved større endringer er de faglige representantene med i arbeidsgrupper gjennom hele endringsprosessen. I spørsmål som omfatter mange medarbeidere kan vi sammen med personalorganisasjonene gjennomføre undersøkelser og intervjuer for å få spørsmål belyst av berørte medarbeidere.



Av tabellen nedenfor fremgår noen av de viktigste fora for samarbeide og dialog med virksomhetens personalorganisasjoner.

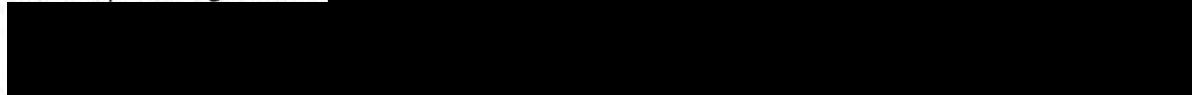
--	--

Handlingsprogram ved rusmisbruk og diskriminering mv.

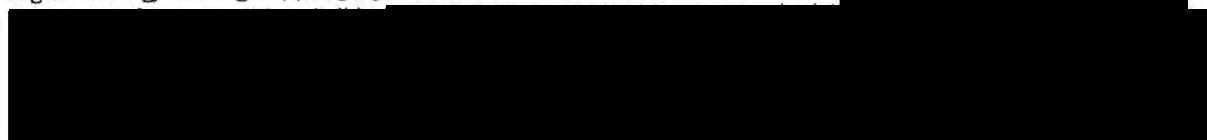
I SJ bryr vi oss om hverandre, noe som medfører at vi behandler alle med respekt og gjør vårt ytterste for å unngå at medarbeidere havner i en vanskelig personlig situasjon. Skulle noen oppføre seg i strid med våre prinsipper for respekt eller for eksempel få rusproblemer, har vi gode prosesser for å identifisere og følge opp dette på en hensiktsmessig måte.

Rusmisbruk mv.

Vår målsetting er å være en rus- og stofffri arbeidsplass. Det er derfor ikke tillatt å innta eller være påvirket av alkohol eller andre stoffer. Vi har tydelige retningslinjer for hvordan vi forebygger og iverksetter tiltak mot misbruk på et tidlig stadium.



Medarbeidere i trafikksikkerhetstjenesten er forpliktet til å gjennomgå legeundersøkelse før stillingen tiltres og deretter gjennomgå oppfølgingsundersøkelser med bestemte intervaller.



LB
hnr

Diskriminering og trakassering mv.

SJ arbeider for likestilling og mangfold gjennom å inkludere, respektere og ha innsikt om verdien av menneskers ulikheter. Alle nåværende og potensielle medarbeidere skal behandles rettferdig og fordomsfritt. Det innebærer at vi ikke diskriminerer ved rekruttering, lønnsfastsettelse, kompetanseutvikling, forfremmelse, oppsigelse eller i vårt daglige møte med hverandre. Rekruttering, utviklingsinnsatser og forfremmelser skjer på grunnlag av kompetanse. SJs interne regler for opptreden angir konkrete tiltak ved mistanke om diskriminering eller trakassering. Blant annet har SJ-konsernet en funksjon for varsling. Formålet er å gjøre det enklere for medarbeidere anonymt å kunne melde alvorlige former for upassende opptreden, slik som alvorlige former for diskriminering og trakassering.

Oversikt om hvordan vi identifiserer og treffer tiltak mot tilfeller av rusmisbruk, diskriminering og trakassering

Rusmisbruk mv.	
Diskriminering og trakassering	

Involvering av øvrige interessenter og samarbeidspartnere

SJ samarbeider med sine kunder, leverandører og partnere i spørsmål som gjelder helse, miljø, sikkerhet, samt videreutvikling av virksomheten.

Gjennom å aktivt arbeide med implementeringen av våre etiske retningslinjer for leverandører sikrer vi at våre leverandører og samarbeidspartnere etterlever våre verdier. Gjennom avtaler med leverandører sikrer vi at vi har mulighet til å gjennomføre revisjoner for å sikre at de oppfyller våre krav. Vi stiller de samme krav til våre leverandører som til oss selv vedrørende rusmisbruk, diskriminering og trakassering, og reglene for opptreden ligger ved som en del av kontrakten.

Mål og effekter

Nedenfor viser vi de viktigste nedbrutte målene med tilhørende nøkkeltall koblet til å oppnå friske og trygge medarbeidere.

Organisatorisk læring og kontinuerlig forbedring

I tabellen nedenfor beskrives evalueringsmetodene for å identifisere mer omfattende og innovative forbedringer kort.

Hovedelementer	
Samarbeid med ansatte om arbeidsmiljø, helse og sikkerhet	
Samarbeid om forbedring og videreutvikling av virksomheten	
Samråd med personalorganisasjoner	
Handlingsprogram ved rusmisbruk og diskriminering mv.	

SJ arbeider med systematiske forbedringer gjennom medarbeidernes delaktighet og med støtte av vår egen forbedringsmodell som bygger på PDCA (Plan, Do, Check, Act). Det innebærer at vi ut fra oppsatte mål løpende analyserer resultater, avvik og deres rotårsaker, og gjennomfører forbedringsaktiviteter samt følger opp effekten av disse. Forbedringsmodellen benyttes både i den daglige styringen for å redusere antall avvik, i våre interne forbedringsgrupper og i samarbeidet med våre partnere og leverandører.

A 3.3.1 Trafikksikkerhet

Innledning

Oppdragsgivers krav om at trafikksikkerheten skal være minst like god som før overtakelsen, og om at vi skal ha det fulle ansvaret for den avtalte trafikken, er for oss en selvfølge. Vi vet at en togoperatørs evne til å opprettholde en høy trafikksikkerhet direkte påvirker kundenes oppfatning om hvor trygg og sikker en reise er. I henhold til tilgjengelig statistikk er togtrafikken i Norge blant Europas sikreste. Det er også SJs erfaring at togtrafikken i Norge har et høyt sikkerhetsnivå og et godt fokus på beredskap og sikring. SJ tilbyr en virksomhet med lang erfaring fra togtrafikk, også i Norge, med en god sikkerhetskultur og et stort engasjement i sikkerhets-, sikrings- og beredskapsspørsmål.

Gjennom informasjon fra Bane NOR komplettert med opplysninger fra operativt personell, som vi har fått gjennom studiereiser, har vi allerede nå en god forståelse for hvilke risikoer som finnes langs de banestrekninger som skal trafikkeres. Vi er klar over at trafikken dekker et stort geografisk område med krevende topografiske og klimatiske forhold. Allerede i dag kjører vi togtrafikk i nord-Sverige under lignende forhold. I vår opplæring av personalet samt hvordan vi utruker våre kjøretøy vil vi ta hensyn til disse forhold. Gjennom våre erfaringer som jernbaneforetak i Norge siden 2008 og samarbeide med Vy før det, kjenner vi det norske jernbanesystemet med dets reguleringer, bestemmelser og bedriftskultur.

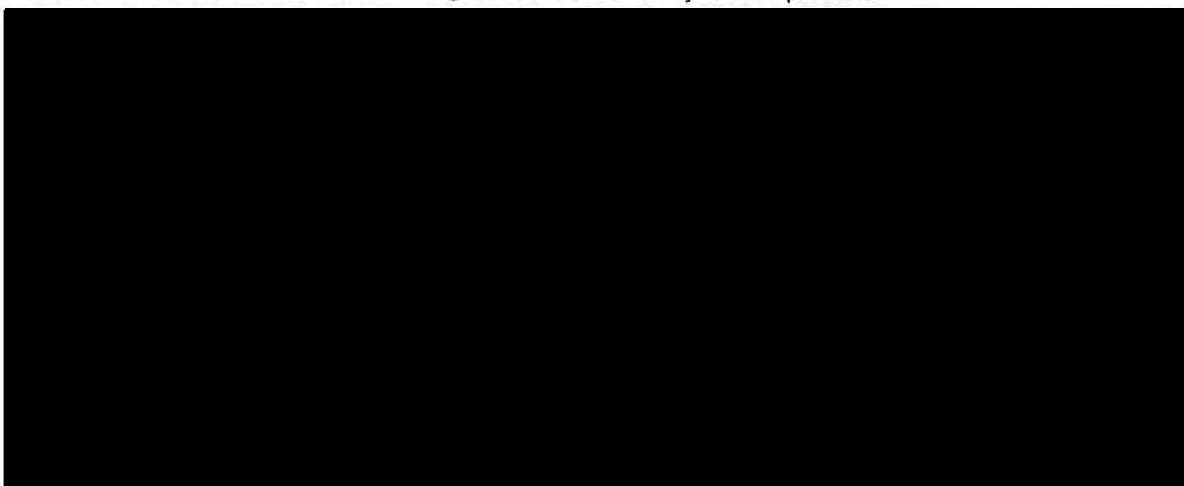
Målsettinger og strategier for trafikksikkerhetsarbeidet

SJ er godkjent som jernbaneforetak i Sverige, Norge og Danmark og har operert i Norge som jernbaneforetak i henhold til eget sikkerhets sertifikat siden 2008. Vårt sikkerhetsstyringssystem granskes løpende av relevante tilsynsmyndigheter i forbindelse med fornyelse av eksisterende tillatelse, og ved forandringer i tillatelsen. Dette er gjennomgått senest våren 2018. Statens Jernbanetilsyn gjennomførte i januar 2019 tilsyn av SJ på sikringsområdet. Revisjonen var rettet mot blant annet SJs organisering av sikringsarbeidet og sikringsrisikoanalyser. I sin tilsynsrapport konstaterte SJT at SJs system for styring av sikringsarbeidet er omfattende. Videre bekrefter SJT at SJ jobber systematisk med sikringsspørsmål og er vel kjent med innholdet i sikringsforskriften. Tilsynet ga ingen avvik i forhold til krav i jernbanelovgivningen.

Ikke ved noen av gjennomgangene av vårt sikkerhetsstyringssystem er det fremkommet tvil om vår evne til å leve opp til myndighetenes krav, hverken i Norge, Sverige eller Danmark. Så snart en avtale med Oppdragsgiver er signert, påbegynner vi tilpasningen av vårt sikkerhetsstyringssystem slik at det oppfyller alle vilkårene for trafikkoppdraget. Vi kommer også umiddelbart til å innlede søknadsprosessen for å utvide vårt nåværende sikkerhets sertifikat slik at det omfatter også den nye trafikken.

Målsettinger for trafikksikkerhetsarbeidet

Vårt overordnede trafikksikkerhetsmål er at det skal være trygt og sikkert å reise med SJs tog. Ingen reisende eller personell skal omkomme eller skades som følge av vår virksomhet. Antall jernbaneulykker skal være null. Gjennom oppfyllelse av trafikksikkerhetsmålet garanterer vi samtidig at virksomheten har et trafikksikkerhetsnivå som er minst like godt som det var før byttet av operatør.



Våre uttrykte strategier for trafikksikkerhetsarbeidet

- Vi skal følge gjeldende lover, myndighetsforskrifter, vårt eget sikkerhetsstyringssystem og øvrige sikkerhetsbestemmelser. Vi setter sikkerheten først!
- SJs virksomhet skal gjennomføres av en god sikkerhetskultur.
- Trafikksikkerhetsarbeidet skal preges av åpenhet og troverdighet overfor medarbeidere og kunder.
- Vi skal samarbeide med øvrige aktører om trafikksikkerhetsarbeidet.
- Ledere og medarbeidere i SJs virksomhet skal være delaktige og ta ansvar slik at trafikksikkerhetsmålene oppfylles. Det inngår i lederansvaret å se til at trafikksikkerhetspolitikken er kjent og kan etterleves, å fremme avviksrapporing samt å gjøre bruk av medarbeidernes idéer og forslag
- Vi har et systematisk arbeid for kontinuerlig forbedring.

Følge gjeldende lover, myndighetsforskrifter og øvrige sikkerhetsbestemmelser

SJ har og tar det fulle trafikksikkerhetsansvaret for all virksomhet som drives innenfor rammen for vårt sikkerhets sertifikat. Vi følger nøye med på forandringer i den nasjonale lovgivningen og deltar aktivt ved morgenmøter og konferanser med Statens jernbanetilsyn. Vi søker et nært samarbeid med utarbeidende myndighet og deltar aktivt i ulike arbeidsgrupper, som forbereder implementering av lover og forskrifter eller innføring av nye bestemmelser. For å skape delaktighet og forståelse for regelverket, utformer vi egne utfyllende sikkerhetsbestemmelser i nært samarbeid med representanter for dem som til slutt skal bruke regelverket.

God sikkerhetskultur

En grunnleggende del av en sikkerhetskultur er at vi har felles holdninger, verdier og oppfatninger som alle ledere og medarbeidere skal forholde seg til når det gjelder sikkerhet og arbeidsmiljø. Vi skal kjennetegnes som et selskap som alltid prioriterer og håndterer sikkerhetsspørsmål på alle nivåer i virksomheten. Våre

ulykkesundersøkelser foretas ut fra en ikke- skyldfordelende filosofi basert på prinsippet rettferdig kultur (det engelske begrepet «Just Culture», som blant annet omfatter transparens og åpenhet).

For oss er det en selvfølge at trafikksikkerhetsarbeidet drives på alle nivåer i selskapet, fra den øverste ledelse til den enkelte medarbeider. Sikkerhetsarbeidet blir også utført etter de krav som Oppdragsgiver har satt opp, i nært samarbeid med medarbeidere og leverandører av trafikksikkerhetspåvirkende aktiviteter og materiell. Vi har erfaring i å overføre en god sikkerhetskultur fra SJ-konsernet til nyetablerte virksomheter. Som eksempler kan vi nevne trafikkavtalen med Västtrafik og trafikkavtalen «Tåg i Bergslagen». Gjennom tydelig informasjon til, og utdanning av alle nye ledere og medarbeidere innen rammen for oppdraget, skal vi ikke bare sikre, men også utvikle en sunn sikkerhetskultur i hele konsernet.

Åpenhet og troverdighet overfor medarbeidere og kunder

Vår åpenhet overfor medarbeidere og kunder gjennomsyrer hele vår virksomhet. Vi vil tilpasse og utvikle systemet, slik at medarbeidere og kunder i Norge gis lik mulighet til å kommunisere med oss etter samme prinsipper som i dag råder i konsernet.

Vi er stolte over vår høye tilgjengelighet og vår transparens, og vil tillempe våre utprøvde metoder for kommunikasjon også i den norske virksomheten. Viktige nyheter når alle ansatte via vårt intranett. Vi kan for eksempel velge å informere om større inntrufne ulykker raskt for å forhindre ryktespredning og nyansere massemedias noe dramatiserende nyhetsrapportering. Intranettet vil også brukes for å publisere rapporter og andre typer av publikasjoner. Via intranettet kan alle ansatte f.eks. finne SJs årlige trafikksikkerhetsrapport og den tertialvise publikasjonen «Tryggt och Säkert».

Vi vil gjennomføre regelmessige dialogmøter, der mellomledere og medarbeidere sammen med representanter for konsernledelsen diskuterer aktuelle emner en hel dag. Formålet med dialogmøtene er nettopp å skape delaktighet og gi medarbeidere mulighet til, i uformelle former, å treffe representanter fra selskapets øverste ledelse. Personlig kontakt mellom ledere og ansatte sikres gjennom daglige og spontane møter på våre åpne arbeidsplasser. Den lokale ledelsen vil løpende informere operativt personell om aktuelle nyheter og pågående aktiviteter. Vi vil gjennomføre regelmessige og datobestemte arbeidsplassestreff på alle nivåer. Aktuell trafikksikkerhetsinformasjon vil være et fast innslag på disse møtene. Tilbakemelding på spørsmål skjer via e-post, ukebrev eller gjennom ulike kanaler til berørte grupper av personalet. Kunder som vil gjøre oss klar over inntrufne jernbanehendelser har mulighet til raskt å komme i kontakt med oss via sosiale medier. I disse fora kan kunder stille sine spørsmål om stort eller smått i sanntid. Det er også mulig å rapportere om avvik eller iakttagelser via disse kanalene.

Håndtering av fare- og ulykkesituasjoner samt håndtering av uønskede handlinger

Arbeidet med å forhindre og håndtere så vel ulykker som antagonistiske hendelser (tilsiktete eller tilløp til slike) inngår i vårt sikkerhetsstyringssystem gjennom systematisk forebyggende arbeid basert på risiko- og sårbarhetsanalyser i kombinasjon med en fungerende avvikshåndtering. Evnen til å håndtere fare- og ulykkesituasjoner samt uønskede handlinger er direkte knyttet til forståelsen for hvilke risikoer som finnes i virksomheten og dermed også hvordan sikrings- og beredskapsarbeidet organiseres for å håndtere disse. Gjennom sikrings- og beredskapsanalyser og samarbeid med øvrige aktører i bransjen skaper vi oss en oppfatning av hvilke risikoer som finnes og dermed også hvilke utfordringer vi skal være forberedt på. Basert på disse analysene utarbeides en strategi for sikrings- og beredskapsarbeidet i Norge. Strategien legges til grunn for vår beredskapsplan og for utformingen av vår beredskapsorganisasjon.

Gjennom vår erfaring med togtrafikk i Norge har vi god kjennskap til gjeldende regelverk og dermed også til hva vi som jernbaneforetak skal kunne håndtere for å redusere skadevirkninger ved fare- og ulykkesituasjoner. Vi er også vel innforstått med kravene som stilles til oss som jernbaneforetak når det gjelder å sikre at leverandørene følger de samme styrings- og sikringskrav som jernbanelovgivningen stiller til oss. Samarbeid mellom berørte jernbaneforetak, Statens jernbanetilsyn og andre berørte myndigheter som f.eks. DSB (Direktoratet for samfunnssikkerhet og beredskap) er for oss en selvfølge. Ikke minst gjennom aktiv deltagelse i Bane NORs Samarbeidsutvalg for sikring og beredskap (SUS) der felles spørsmål om det aktuelle risikobildet og beredskapsplanlegging behandles. I de tilfeller hvor det finnes risiko for lang responstid fra offentlige redningstjenester vil vi utstyre togene med nødutrustning som skal forhindre at kunder og medarbeidere kommer til skade. Dette for å garantere en trygg og sikker reise. De strekninger og områder som oppdraget omfatter har spesielle forhold som det kreves god kunnskap og skikkelig opplæring for å håndtere. Det kan gjelde så vel alvorlige hendelser som tog som blir stående i øde områder i en lengre tid. Allerede i dag kjører SJ togtrafikk i Nord-Sverige som har lignende forhold.

Basert på den svenske modellen vil vi for den norske virksomheten lage en beredskapsorganisasjon tilpasset de lokale forutsetningene. Vår norske driftsorganisasjon vil være ansvarlig for de operative og taktiske spørsmålene. Vi har i vår svenske virksomhet etablert og opplært en beredskapsorganisasjon som

lh
waw

kan håndtere ulike typer hendelser. Vi har utviklet systemstøtte som hjelper oss å overvåke aktuelle risikobilde samt håndteringen av hvem som gjør hva, og hva som er gjort, i sanntid. Det innebærer at vi fordeler ansvaret for de strategiske spørsmålene på sjefen for katastrofeberedskapen og organisasjonens medlemmer i Sverige. Til støtte for sitt arbeid vil den taktiske gruppen benytte de spesielt tilpassede planer og sjekklister, som lages med støtte fra våre egne og Bane NORs sikrings- og beredskapsanalyser, samt analyser som er laget i fellesskap med regionale og lokale aktører innenfor katastrofeberedskapen.

Plan og aktiviteter for å utvide nåværende sikkerhets sertifikat

SJ har i dag et sikkerhets sertifikat, del B, utstedt av Statens Jernbanetilsyn (SJT) for vår eksisterende norske virksomhet. Denne tillatelsen omfatter ikke den trafikken som oppdraget omfatter. SJ vil derfor måtte søke om et endret sikkerhets sertifikat.

SJ skal tilpasse sin søknadsprosess etter det prinsipp som er gjeldende ved tidspunktet for vår søknad. Da SJ allerede har et godkjent sikkerhets sertifikat i Sverige har vi i bunn og grunn umiddelbar tilgang til et etablert sikkerhetsstyringssystem som er kjent og godkjent av myndighetene. Dette gir oss gode forutsetninger for å gjennomføre en søknadsprosess. Vi vil i oppstartsfasen å sørge for intern forståelse for utformingen av trafiksikkerhetsprosessene våre og hvilke krav vi stiller til våre medarbeidere, leverandører og andre interessenter i disse prosessene. For planlegging og gjennomføring av vår søknad vil en stor del av arbeidet gjøres parallelt med selve anbudsarbeidet, ikke minst håndtering av lokale forhold, analyse av risikoer som påvirker bemanning og beredskap samt driftsorganisasjon og utforming av kontrakt for togvedlikehold m.m. Følgende aktiviteter kommer til å påbegynnes direkte etter en tildelingsbeslutning om avtale for oppdragstrafikk:

- Innledende kontakt (innen 14 dager) med Statens jernbanetilsyn med presentasjon av oppdraget
- Arbeid med formelle risikovurderinger av virksomhet, organisasjon inkl. togvedlikehold, og generelle strekningsrisikoer igangsettes umiddelbart. Rapporter fra dette med hensiktsmessige tiltak (som ikke allerede er behandlet i parallelt regelverksarbeid) fastsettes og distribueres til de ansvarlige for behandlingen.
- Avrop av funksjonen som uavhengig gransker, assessor, for risikohåndteringen
- Nøkkelposisjoner i driftsorganisasjonen ansettes (permanent eller midlertidig) slik at de kan ta del i risikohåndtering og ut fra lokalkjennskap støtte tillatelsesprosessen.
- Opplæring i ledelsesfunksjoner i norsk jernbanelovgivning og SJs sikkerhetsstyringssystem i Norge samt relevante lokale forhold
- Representanter for operativt personell på aktuelle strekninger engasjeres i risikoanalysearbeidet og for faktakontroll av strekningsbeskrivelser m.m.
- Eksisterende styrende dokumenter med ansvarsfordeling, rutiner, organisasjon og vedlikeholdsstyring oppdateres ut fra det nye oppdraget
- Fordypet studium av avstander og steder med besøk hos togledersentraler og hos togekspeditor
- Komplettering av trafikkregler og strekningsbeskrivelser, opplæringsdokumenter m.m.
- Etablering av sikkerhetsstyring med den valgte leverandøren av togvedlikehold
- Komplettering av vedlikeholdsdokumentasjon for berørte togtyper

En strukturert trafiksikkerhetsorganisasjon

Trafiksikkerhetsarbeidet som omfattes av oppdraget plasseres i datterselskapet SJ Norge AS. Trafiksikkerhetsmessig benytter vi SJs eksisterende sertifikat og det utvidede sikkerhets sertifikatet vi har som jernbaneforetak i Norge. Det innebærer at datterselskapet opptreer fritt som en del av SJs sikkerhetsstyring og trafiksikkerhetsorganisasjon. Den delegeringsordning som trafiksikkerhetsmessig i dag gjelder for morselskapet, gjelder også for SJ Norge tilpasset for den aktuelle bedriften.

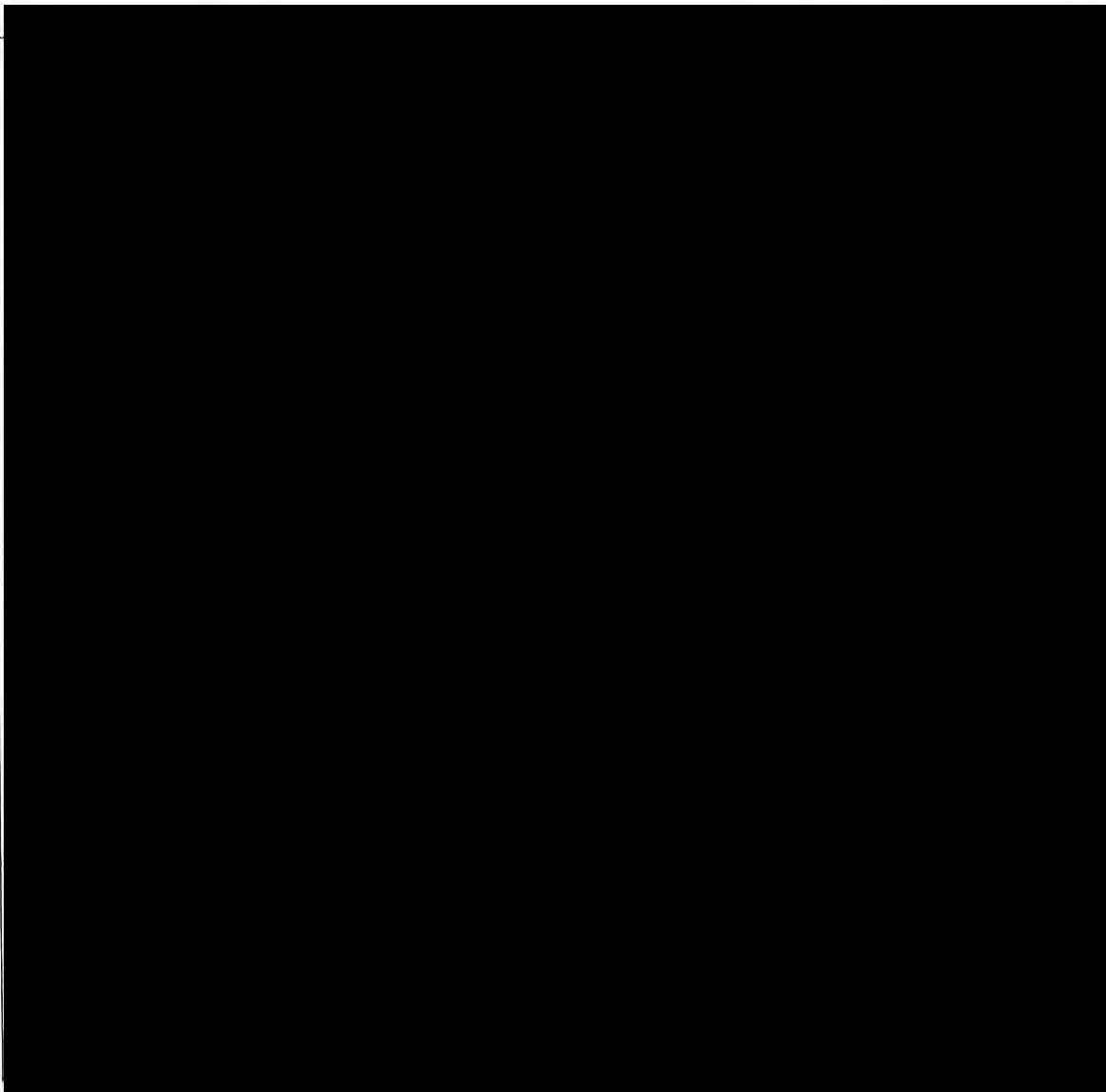
SJ Norge AS ledes av Administrerende direktør. Under vedkommende vil det finnes en direkte rapporterende Sjef Trafiksikkerhet, sikring og beredskap med ansvar for selskapets overordnede trafiksikkerhetsspørsmål, samt saker som gjelder sikkerhet og beredskap. Videre kommer det til å finnes Linje Materiellforvaltning med ansvar for togmateriellet og en Linje Produksjon med ansvar for transportledelse, planlegging og servicepersonell. Det kommer også til å finnes en stab HR som er ansvarlig for å utvikle og forvalte policyer, prosesser og arbeidsmetoder. Ledere ved disse ansvarsområdene kommer alle til å ha et trafiksikkerhetsansvar. I Oslo, Bodø og Trondheim plasseres lokale Trafiksikkerhetsadministratorer med fokus på avvikhåndtering og utredninger av hendelser.

Trafiksikkerhetsstaben i konsernet er ansvarlig for overordnet styring og felles støttefunksjoner for virksomhetene. Ansvaret for operativ trafiksikkerhetsvirksomhet og for kjøretøyenes tekniske sikkerhet påligger de lokale avdelingene. I tillegg til at konsernstaben støtter datterselskapet med kompetanse, er den ansvarlig på overordnet nivå for SJs lisens og sikkerhets sertifikat samt for overordnede spørsmål som

gjelder risikohåndtering og større ulykkegranskninger. Gjennom systemrevisjon av datterselskapet følger konsernstaben opp at kravene i sikkerhetsstyringssystemet etterleves. Vår trafikksikkerhetsorganisasjon har et tydelig fastlagt sikkerhetsansvar og skaper sammen med konsernets trafikksikkerhetsstab med ansvar for prosesser og overvåkning de beste forutsetningene for å drive trygg og sikker togtrafikk i Norge.

Kompetanseprofiler i trafikksikkerhetsorganisasjonen

En viktig del i vårt sikkerhetsstyringssystem er å drive et systematisk arbeid for kompetansestyring. Dette arbeidet utføres slik at vi kartlegger hvilke trafikksikkerhetsmessige arbeidsoppgaver som skal utføres i virksomheten. Kartleggingen omfatter så vel operativt som administrativt personell. For hver og en av de identifiserte arbeidsoppgavene vil vi fastsette de kompetansekrav som skal oppfylles for at man kan utføre oppgaven. Kompetansekravene kan gjelde for både enkeltfunksjoner og for en gruppe, eksempelvis personer som skal inngå i trafikksikkerhetsberedskapen. Vi har i dag bestemte kompetansekrav for motsvarende funksjoner i den svenske virksomheten. Disse vil være grunnlag for vårt arbeid med å utarbeide og bestemme kompetansekrav for de norske funksjonene. Nedenfor følger en beskrivelse av vår trafikksikkerhetsorganisasjon samt hvilke trafikksikkerhetsmessige oppgaver som respektive funksjon vil ha ansvar for.



Samhandling med øvrige aktører knyttet til trafikksikkerhetsarbeidet

SJ har ansvar for å vurdere all trafikksikkerhetsrelatert risiko som kan oppstå som følge av virksomheten. Av erfaring fra en mangeartet bransje vet vi at dette også omfatter risiko i andres virksomheter. For å

UB
hm

håndtere felles risiko, etablerer vi et nært samarbeid med aktører som har påvirkning på virksomheten. I tabellen nedenfor listes noen av de viktigste aktørene som vi vil samarbeide med i sikkerhetsspørsmål.

Aktør	Område	Eksempel
Det Europeiska Jernbaneorganet (ERA)	Tillatelse	Single certificate
Statens Jernbanetilsyn	Nasjonalt tilsyn	Tilsyn av virksomheten, rådgivning
Personalorganisasjoner	Trygghet og sikkerhet	Kameratbeskyttelse, delaktighet
Politi, redningstjeneste og fylkene langs banestrekningene	Trygghet og sikkerhet	Beredskapsplaner, ulykkeshåndtering, risiko- og sårbarhetsanalyser
Bane NOR	Infrastruktur	Beredskapsplaner, avvikshåndtering og overvåkning
Norske tog AS	Kjøretøy	Vedlikeholdsplaner
Vedlikeholdsleverandør	Sikring	Sikkerhetsstyringssystem
DSB (Direktoratet for samfunnssikkerhet og beredskap)	Sikkerhet og beredskap	Beredskapsplaner
Jernbanevirksomhetens sikkerhetsforening	Sikkerhet og beredskap	SJ er medlem i sikkerhetsforeningen og deltar regelmessig på møtene i den. Håndtering av almene- og sikkerhetsspørsmål

Organisatorisk læring og kontinuerlig forbedring

Gjennom regelmessige sikkerhetsstyringsmøter hos alle staber, divisjoner samt datterselskap planlegges og følges virksomheten opp fra et trafikksikkerhetsperspektiv. Sikkerhetsstyringsmøter gjennomføres etter en fastlagt plan hos:

- organisasjonsenheter med trafikksikkerhetsansvar (linjer, staber og datterselskap)
- leverandører (reguleres i et særskilt sikkerhetsbilag til grunnavtalen)
- prosjekt med delegert trafikksikkerhetsansvar (eksempelvis ved anskaffelse av kjøretøy)
- konsernledelsen

I sikkerhetsstyringsmøter granskes virksomheten, og resultatet av sikkerhetsarbeidet evalueres. Aktuelle spørsmål, ansvarsfordeling og ressurser samt behov for tiltak vurderes og håndteres. I sikkerhetsstyringsmøtet behandles også kommende forandringer. Protokollene fra sikkerhetsstyringsmøtene verifiserer at ansvarlig leder utfører sine oppgaver og har organisert virksomheten for å oppfylle sitt ansvar basert på instruksene. Protokollen sendes oppover i organisasjonen og behandles på neste nivå. For å opprettholde god kvalitet i sikkerhetsstyringsmøtene, gransker dessuten konsernstaben protokollen.

Tre ganger i året holdes sikkerhetsstyringsmøte i konsernledelsen, hvor også administrerende direktør for SJ Norge AS inngår. Årets første sikkerhetsstyringsmøte (normalt i februar/mars) kalles Ledelsens gjennomgåelse. Ved dette møtet gjøres en særskilt gjennomgang av virksomheten for å vurdere om sikkerhetsnivåene er tilstrekkelige eller om det finnes områder som må forbedres. I møtene vurderes i hvor stor grad trafikksikkerhetsmålene er oppnådd. Det gjøres også en vurdering av det samlede resultatet fra utførte trafikksikkerhetsrevisjoner og risikovurderinger når det gjelder identifiserte avvik samt tiltak som er vedtatt. Basert på evalueringen beslutter ledelsen om det foreligger behov for:

- oppdatering av SJs trafikksikkerhetspolitikk og overordnede trafikksikkerhetsmål
- komplettering av overordnet plan for trafikksikkerhetsrevisjoner på grunnlag av hendelser
- risikovurderinger og gjennomførte trafikksikkerhetsrevisjoner

Alt dette ligger til grunn for ledelsens samlede vurdering av sikkerhetsstyringssystemets funksjon og effektivitet og behov for tilpasninger i sikkerhetsstyringssystemet som også vurderes på konsernnivå i en evalueringsrapport i henhold til EUs forordning 1078/2012 om en felles sikkerhetsmetode for overvåkning (CSM MON).

Fremme avviksrapportering og behandle medarbeideres forslag

For å kunne opprettholde og forbedre sikkerhetsnivåene samtidig som risiko minimeres, gjør vi bruk av erfaringer og resultater fra avviksrapporter. Første driftsår vil ha et uttalt mål om at alle lokførere skal sende inn minst ti avviksrapporter pr. år. Deretter vil vi fastsette måltall for årene 2021 og 2026

For å kunne opprettholde og forbedre sikkerhetsnivåene, samtidig som risiko minimeres, arbeider vi aktivt med læring gjennom bruk av ulykkeundersøkelser, revisjonsrapporter, risikovurderinger, avviksrapporter og forbedringsforslag fra virksomheten. Vi anvender systemstøtte for årsaksanalyse samt håndtering og oppfølging av tiltak. Rapporteringskravene for trafikksikkerhetshendelser, kjøretøy- og vedlikeholdsavvik,

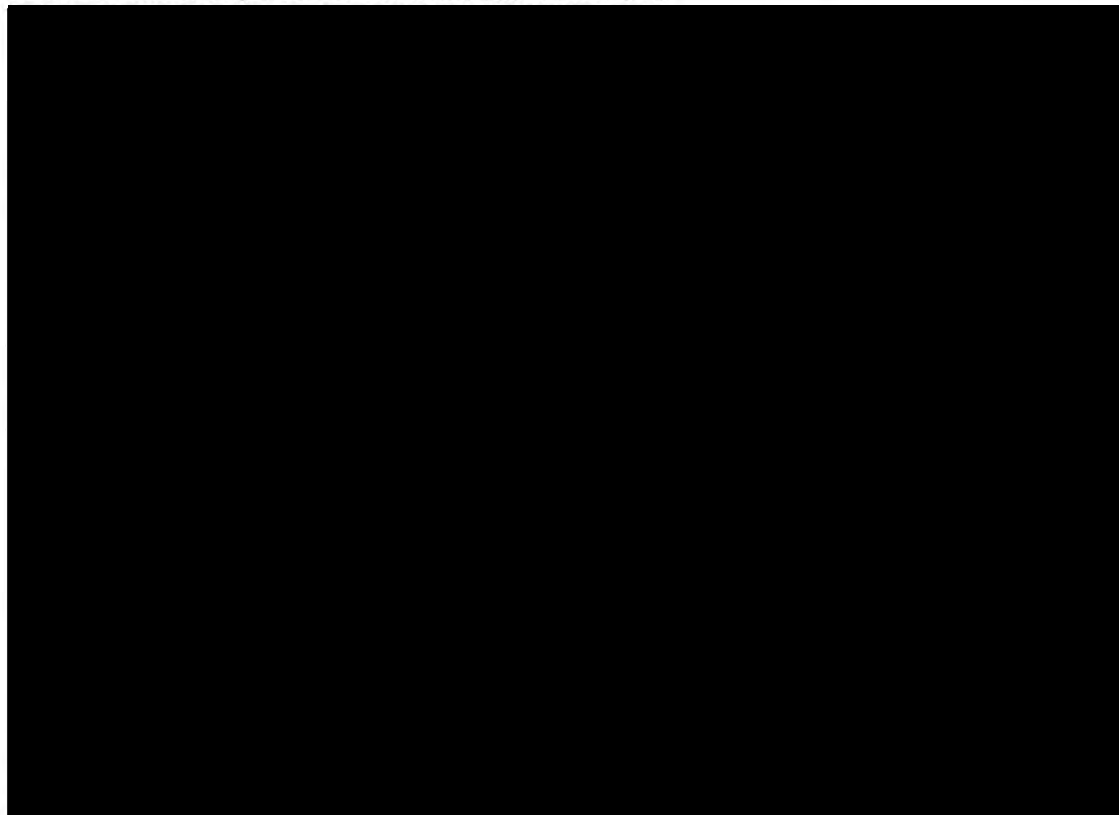
kvalitetsfeil eller forbedringsforslag gjelder uten unntak alle ledere, medarbeidere og leverandører. Rapporteringskravene for leverandører finnes i et særskilt sikkerhetsbilag til hovedavtalen.

For rapportering vil det finnes flere ulike løsninger. Det vanligste alternativet er å benytte en særskilt utviklet app som alle medarbeidere vil ha installert på sin mobiltelefon. Vårt mål er at den skal være på plass fra trafikkstart. Det vil i tillegg være mulig å skrive inn rapporten direkte i SJs systemstøtte Synergi. Utover disse alternativene vil personalet kunne sende inn en skriftlig redegjørelse eller et forbedringsforslag på nøytralt papir. Alle alternativer i tillegg til appen tillater anonym rapportering.

Vi er innforstått med kravene til å rapportere inntrufne hendelser til Statens jernbanetilsyn (SJT) og til Statens havarikommisjon. For den umiddelbare rapporteringen har vi en trafiksikkerhetsberedskap døgnet rundt, i alle ukens dager. Funksjonen står for den umiddelbare rapporteringen, og er i tillegg ansvarlig for å vurdere omfanget av hendelser og initiere innsamling av fakta. Funksjonen er også ansvarlig for å aktivere katastrofeberedskapsorganisasjonen. For hendelser har vi en innarbeidet rapporteringsrutine, som er utviklet i nært samarbeid mellom SJ og SJT, der vårt systemstøtte kommuniserer med Statens Jernbanetilsyns systemstøtte. Daglig foretas en automatisk overføring av alle registrerte hendelser fra SJ til SJT.


Interne systemrevisjoner samt revisjon av vedlikeholdsleverandører

Interne trafiksikkerhetsrevisjoner og revisjoner hos leverandører inngår som en del av å sikre kontroll med virksomheten og resultatet av revisjoner gir data til SJs evaluering av sikkerhetsstyringen. Trafiksikkerhetsrevisjon gjennomføres ut fra den reviderte enhetens oppdrag og de bestemmelser som gjelder for virksomheten. Trafiksikkerhetsrevisjonene utføres under ledelse av revisjonsleder fra konsernets trafiksikkerhetsstab. Formålet med revisjonen er å verifisere at virksomhetens sikkerhetsstyring tilfredsstillende krav fra lovgivning, myndighetsforskrifter, standarder, foretakets styrende dokumenter og avtaler. Alle organisasjonens enheter og leverandører revideres minst hvert tredje år. Systemrevisjonen sammenstilles i en revisjonsrapport, som sendes til den reviderte enheten med krav om korrigerende tiltak for de identifiserte avvik. Oppfølging av vedtatte tiltak og deres effekt følges opp på sikkerhetsstyringsmøtene. For å forsikre oss om at driftsorganisasjonen har implementert et fungerende sikkerhetsstyringssystem kommer senest fire måneder før trafikkstart gjennomføre en trafiksikkerhetsrevisjon av driftsorganisasjonens etableringsprosjekt. Deretter vil vi gjennomføre ytterligere en trafiksikkerhetsrevisjon ca. seks måneder etter trafikkstart.



I tabellen på neste side beskrives evalueringsmetodene for å identifisere mer omfattende og innovative forbedringer kort.

Ub
Lup



SJ arbeider med systematiske forbedringer gjennom medarbeidernes delaktighet og med støtte av vår egen forbedringsmodell som bygger på PDCA (Plan, Do Check, Act). Det innebærer at vi ut fra oppsatte mål løpende analyserer resultater, avvik og deres rotårsaker, og gjennomfører forbedringsaktiviteter samt følger opp effekten av disse. Forbedringsmodellen benyttes både i den daglige styringen for å redusere antall avvik, i våre interne forbedringsgrupper og i samarbeidet med våre partnere og leverandører.

A 9.1 ISO 14001

Se vedlagt sertifikat.

Innledning

Vårt miljøarbeid inngår som en naturlig del i SJ-konsernets integrerte styringssystem for kvalitet, miljø og arbeidsmiljø og gjennomsyres alt fra SJs forretningsidé til daglige arbeidsrutiner. Vi har arbeidet aktivt med miljøspørsmål i 30 år og våre reiser har vært merket "Bra Miljöval" (Svenska Naturskyddsföreningens miljømerke) siden 1994. Vi har arbeidet systematisk med et sertifisert miljøstyringssystem (ISO 14001) med utgangspunkt i de vesentlige miljøaspektene i mer enn 10 år. SJ ble nylig kåret til Sveriges grønneste varemerke for 2018 i kategorien Transport, og har vunnet den kåringen hvert eneste år siden undersøkelsen ble startet i 2008.

Overordnet beskrivelse av styringssystemet

Styringssystemet for miljø er integrert med ledelsessystemet for kvalitet og arbeidsmiljø og følger elementene i ISO-standardene 9001:2015, 14001:2015 (og OHSAS 18001). Sjekklistene og rutiner er koblet til miljøspørsmål på en naturlig måte via våre prosesser. SJs ledelsessystem finnes tilgjengelig for alle medarbeidere på intranettet og har lenker til relevant informasjon og viktige dokumenter (se vedlagte dokument «SJs ledningssystem på intranätet»). Utgangspunktet for miljøarbeidet vårt er at vi fokuserer på de områdene som har størst påvirkning ut fra de vesentlige miljøaspektene. Minst en gang i året, og/eller ved forandringer i virksomheten, foretar vi ny og oppdatert vurdering av hvilke områder dette er. Ut fra miljøaspektene spesifiserer vi konkrete miljømål og aktiviteter som deretter brytes ned i relevante deler av virksomheten.

Plan for tilpasning av styringssystemet

SJs miljøstyringssystem er bygget opp ut fra kravene i standarden ISO 14001:2015. I oppstartsfasen vil vi tilpasse SJ-konsernets nåværende sertifiserte styringssystem til de nye forutsetningene som trafikkkpakke 2 medfører, i tråd med den detaljerte planen nedenfor. Følgende aktiviteter påbegynnes direkte etter en tildelingsbeslutning:

- I perioden august - oktober 2019 gjennomføres en gapanalyse ved at kravene i ISO-standardene mappes mot de spesifikke forutsetningene i trafikkkpakken.
- I perioden oktober 2019 - mars 2020 tilpasses og kompletteres SJs ledelsessystem med rutiner og instruksjoner som er spesifikke for den norske virksomheten (se detaljert plan nedenfor).
- Primo mars 2020 gjøres en internrevisjon av konsernstab Kvalitet og Miljø sammen med kvalitet- og miljøkoordinatoren i SJ Norge AS for å avdekke eventuelle gjenstående gap for å kunne oppfylle ISO-kravene.
- I mars-april 2020 lukkes gapene fra internrevisjonen.
- I mai 2020 gjennomgår SJ Norge AS en pre-revisjon av et eksternt sertifiseringsfirma.
- I mai-juni 2020 lukkes gapene fra pre-revisjonen.
- I november 2020 gjennomgår SJ Norge AS en lokal revisjon/sertifisering, for slik å bli en del av SJs multisite-sertifikat.

Aktivitet	Kravelement 14000	Ferdig
Utføre en fullstendig interessentanalyse, samt definere hvilke av interessentenes krav som er relevante for styringssystemet.	4.2	Q3 2019
Definere styringssystemets omfang og begrensninger	4.3	Q3 2019
Skape en lokal miljøpolitikk.	5.2	Q4 2019
Sikre at ansvar og fullmakter er tildelt og kommunisert innen organisasjonen, samt at rollene er tydeliggjort for å fremme effektiv miljøstyring.	5.3	Q3 2020
Fastsette trafikkpakkens viktigste miljøaspekter	6.1.2	Q3 2019
Gjøre en kartlegging for å identifisere risiko og muligheter som kan påvirke styringssystemets funksjon og prestasjoner.	6.1	Q4 2019
Fastsette målbare miljømål.	6.2.1	Q4 2019
Planlegge aktiviteter og tiltak for å oppnå fastsatte miljømål, samt fastsette hvem som er ansvarlige for gjennomføringen.	6.2.2	Q4 2019
Opprette systemer og rutiner for overvåking av omgivelsene, for å kunne analysere hvordan eksterne faktorer påvirker styringssystemet.	6.1	Q1 2020
Undersøke medarbeidernes kompetanse og bevissthet, samt identifisere utviklingsbehovet (koplet til styringssystemet). Tilpasse SJs miljøopplæring.	7.2, 7.3	Q2 2020
Skape en intern miljøkommunikasjonsplan, inkl informasjon om miljøpolitikk, miljømål osv. Bestemme hvordan og hva vi skal kommunisere rundt miljø både internt og eksternt.	7.4	Q1 2020
Sikre at rutiner for dokumenthåndtering er på plass (eksempelvis for håndtering av versjoner, samt prosedyrer for dokumentgodkjenning).	7.5	Q2 2020
Sikre at prosesser og rutiner finnes for å sikre virksomhetens miljøprestasjoner.	8.1	Q2 2020
Opprette en beredskapsplan for nødsituasjoner i den hensikt å forebygge eller begrense negative miljøkonsekvenser ved eventuelle ulykker.	8.2	Q1 2020
Få på plass system og rutiner for overvåking av miljølovgivning.	9.1.2	Q1 2020
Ta frem en detaljert plan for interne revisjoner av styringssystemet.	9.2	Q1 2020
Ta frem en rutine og fastsette agenda for ledelsens gjennomgåelse.	9.3	Q4 2019
Implementere system for rapportering av avvik og forbedringsforslag, samt rutiner for oppfølging og håndtering av disse.	10.1	Q2 2020

SJs miljøpolitikk

En lokal miljøpolitikk skal skapes med utgangspunkt i SJ-konsernets miljøpolitikk, og besluttet av SJ Norges ledergruppe. SJ-konsernets miljøpolitikk kan leses i SJs interne regler for oppførsel (se vedlagte dokument «SJs-interna-uppforandekod-2.0-2017»).

Miljømål og nøkkeltall

Miljømålene bestemmes ut ifra de vesentligste miljøaspektene, for å minske negativ påvirkning fra virksomheten. Miljømålene følges opp månedlig av Kvalitet- og miljøkoordinatoren og revideres/oppdateres en gang per år eller oftere ved behov (eksempelvis ved forandringer i virksomheten). I tillegg til mål på overgripende nivå vil mål og aktiviteter lages med kobling til øvrige relevante miljøaspekter. Her vises SJs foreløpige miljømål for trafikkpakke 2 med tilhørende nøkkeltall. Disse skal revideres og fastsettes i oppstartsfasen. Målene som presenteres i tabellen sammenliknes med basisåret 2019.

Mål og nøkkeltall	2021	2026	2030	Eier av nøkkeltall
Utslipp fra dieseltrafikk (CO2/pkm, NOx/pkm, Partikler)	-5%	-10%	-15%	Kvalitet- og miljøkoordinatoren
Utslipp fra erstatningstrafikk/punktighet, se mål A 8.1.1	-	-	-	Sjef Produksjon
Andel kjøretøy med Euroklasse 6* (erstatningstrafikk)	-	-	-	Kvalitet- og miljøkoordinatoren
Andel materialgjenvinning om bord (baseline 2020)	+10%	+20%	+30%	Kvalitet- og miljøkoordinatoren

*Fastsettes i løpet av det første driftsåret

Systematisk vurdering av miljøaspekter

Miljøaspektregisteret evalueres minst en gang per år, og oftere ved behov. Behov for oppdatering oppstår ved større virksomhetsforandringer, prosjekter eller organisasjonsforandringer. Kvalitet- og miljøkoordinatoren er ansvarlig for at miljøaspektregisteret holdes oppdatert. Ved behov deltar representanter fra andre organisasjoner, eksempelvis fra linje Materiellforvaltning eller Produksjon. Registeret omfatter de aspekter SJ har direkte eller indirekte kontroll over. Både normale og unormale

UB
WN

situasjoner så vel som nødssituasjoner tas hensyn til ved identifiseringen og vurderingen av miljøaspekter. For rutine for identifisering/oppdatering av vesentlige miljøaspekter, se vedlagte dokument «Instruksjon miljøaspekter 2017».

Vesentlige miljøaspekter trafikpakke 2

I SJ-konsernets miljøaspektregister inngår et 50-talls ulike miljøaspekter, eksempelvis energibruk ved togdrift, støy, håndtering av kjemikalier, innkjøp av uniformer og papirforbruk på kontorene (se vedlagte dokument «Miljøaspektregister 2017-02-02»). Nedenfor vises de vesentlige miljøaspektene for oppdraget (disse er foreløpige og vil revideres og fastsettes etter tildelingsbeslutning).

Miljøaspekt	Miljøpåvirkning, forklaring	Mengde	Miljø-påvirkning	Interessant -krav	Sum
Utslipp fra dieseltrafikk	Klimapåvirkning, forsurening, eutrofisering, bakkenært ozon etc.	5	4	4	13
Utslipp fra erstatningstrafikk	Klimapåvirkning, forsurening, eutrofisering, bakkenært ozon etc.	3	3	3	9
Støy	Forstyrrende for mennesker og dyr.	3	2	4	9
Avfall om bord	Ressurssløsning, utslipp fra forbrenning.	2	3	3	9

Mål og handlingsplaner for de vesentlige miljøaspektene

Nedenfor følger eksempler på aktiviteter for å forbedre SJ Norges miljøprestasjon for de vesentlige miljøaspektene.

Utslipp fra dieseltrafikk

De største utslippene til luft kommer fra dieseltrafikken. For elektrifisert togtrafikk kommer vi til å kjøpe opprinnelsesgarantier for å sikre innkjøp av 100% fornybar el. Eksempel på metoder for effektivisering (reduere utslipp per personkilometer):

- Øke antall reisende for å senke utslippsmengden per personkilometer.
- Alle SJs førere kommer til å få opplæring i energieffektiv kjøremåte. Dette leder til redusert dieselbruk, mindre slitasje på vognene og en behageligere reise. SJ har selv utviklet et verktøy for kjørebefalinger for førerne. Verktøyet viser blant annet anbefalt hastighet og hjelper føreren med å holde sitt ruteleie, og kan videreutvikles også for den norske trafikken.
- Innblande fornybart drivstoff (f.eks. HVO).
- Effektiv idriftsettelse av de nye bimodale togsettene, for å redusere bruken av diesel og derigjennom utslippene.
- Effektivisering gjennom energikartlegging. Vi vil i løpet av det første driftsåret utføre en energikartlegging av trafikken innenfor trafikpakke 2.
- Medlemskap i NOx-fondet for å støtte NOx-reduserende tiltak.

Utslipp fra erstatningstrafikk

Ved ikke planlagt erstatningstrafikk er fokus å få frem busser og drosjer raskt, slik at kundene kan komme frem til sin destinasjon. Når det gjelder planlagt erstatningstrafikk, har vi derimot store muligheter til å stille miljøkrav til kjøretøyene. Eksempel på metoder for å minske utslippene fra erstatningstrafikk:

- Høy punktlighet og regularitet for togtrafikken slik at behovet for erstatningstrafikk blir minimalt.
- Optimere dekningsgraden. SJ har i mange år arbeidet fremgangsrikt med å optimere dekningsgraden ved bruk av erstatningstrafikk. Hvis det er gunstig, bestiller vi drosjer istedenfor busser.
- Miljøkrav buss/drivstoff ved planlagt erstatningstrafikk. For den planlagte erstatningstrafikken stiller vi krav til at de i det minste skal oppfylle Euroklasse 6. Vi ser også på muligheten for å stille krav til innblanding av fornybart drivstoff.

Støy

Ettersom det er flest dieselskjøretøy som inngår i trafikpakken blir passeringstøyt fra tog og støy fra rullende materiell på terminaler et vesentlig miljøaspekt. Eksempel på metoder for å minske forstyrrende støy:

- Vi kommer fra trafikkstart til å anvende støyreducerende rutiner ved eksempelvis parkering og oppstilling av vogner.
- Etablere et samarbeid med Bane NOR for å identifisere støyreducerende tiltak koblet til infrastrukturen.
- Se over hvordan motorene benyttes på stasjoner med lengre opphold, samt ved tanking.

- Sammen med Norske tog se over eventuelle tiltak for eksossystemet. Vi har gode erfaringer fra justeringer på dieselmotorvogner.
- Se over bruken av støydempende materialer, innenfor rammen for det forebyggende vedlikeholdet.

Avfall om bord

Kildesortering om bord er i tillegg til selve miljøgevinsten et viktig symbolspørsmål for reisende. Eksempel på metoder for å forbedre kildesorteringen om bord:

- Tydelig kommunikasjon til kunde. Gjennom å utforme tydelige klistremerker for kildesortering gjør vi det lett å gjøre det riktig. Informasjonsinnsatser for kildesortering kan også gjøres gjennom digitale kanaler.
- Både renholdspersonale og ombordpersonale må forstå hvordan og hvorfor avfallet skal kildesorteres. Vi kommer til å arbeide for at hele kjeden skal fungere - fra å tilpasse sortimentet for å muliggjøre kildesortering, til tydelige instruksjoner om at riktig avfallssekk sitter på riktig plass, at kundene gjør det riktig og at avfallsentreprenøren tar hånd om avfallet på fastsatt måte.
- Vi kommer til å samarbeide med lokale avfallsentreprenører. Ved hjelp av deres ekspertise tilpasser vi avfallsfraksjonene til tilbudet i kafeen.

Andre viktige miljøaspekter

Vi arbeider også med mange av de andre identifiserte miljøaspektene, her er noen eksempler:

- Sortimentet i kafeen om bord. Økt andel økologiske og kortreiste produkter i sortimentet.
- Engangsartikler og forbruksmateriell om bord. I nært samarbeid med leverandør velger vi produkter produsert på ansvarsfull måte og som muliggjør materialgjenvinning.
- Kildesortering på kontor. Stadig forbedring av fraksjoner gjennom nær dialog med medarbeidere så vel som avfallsentreprenør.
- Papirforbruk på kontor. Print-on-demand og dobbeltsidig utskrift som standard. Digitalisering.
- Miljøkrav ved innkjøp. Miljøkrav stilles ved innkjøp av produkter og tjenester. Vi har en innarbeidet prosess for å utføre leverandøroppfølging fra et bærekraftperspektiv. Oppfølgingen skjer med utgangspunkt i SJs regler for opptreden for leverandører.

Siste interne revisjon

SJ har utviklet en egen metode for å utføre interne revisjoner koblet til ledelsessystemet (metoden er godkjent av våre eksterne revisorer), gjennom såkalte egenrevisjoner. Se vedlagte dokument «Instruksjon - Internrevisjon av SJs ledningssystem dok SJ_15_2_9 utgåva 6» og «Checklista för Egenrevisjon av SJ ledningssystem utg 8 20180613». Vi utfører også andre typer interne revisjoner, nylig har vi for eksempel utført en omfattende intern revisjon av dieseltankanleggene innenfor rammen for vårt oppdrag for Västtrafik. Se vedlagt dokument «Intern miljørevisjon tankanläggningar 2018». Planen for interne revisjoner finnes i vedlagte dokument «Revisionsprogram 2018-2019».

Ledelsens gjennomgåelse

For ledelsens gjennomgåelse, se vedlagte dokument «Ledningens genomgång 2018 version 181213» (eksempel fra SJ Götalandståg).

Kontrollplaner og sjekklister/prosesser

SJs overordnede prosesskart finnes beskrevet i avsnitt A 10.2.1. For eksempel på kontrollplaner/sjekklister, se vedlagt dokument «Checklista för Egenrevisjon av SJ ledningssystem utg 8 20180613», «Instruksjon lagefterlevnad», «Instruksjon laglista», «Uppforandekod-for-leverantorer».

Varslingsrutine som sikrer rapportering av avvik

SJ vil sammen med Oppdragsgiver ta frem varslingsrutine som sikrer rapportering av avvik og andre hendelser med betydning for leveranse kvaliteten. Som prinsipp skal hendelser med vesentlig betydning for miljø og leveranse kvaliteten rapporteres til Oppdragsgivers representant via Tilbyders representant omgående via telefon og e-post, f.eks. ulykker med personskader, informasjon om større trafikkavvik eller utslipp av diesel langs banene. Større avvik som ikke er av akutt karakter, samt sammenstilling av trender for øvrige avvik, rapporteres på statusmøter med Oppdragsgiver. Sammenstillingen av avvik sendes til Oppdragsgiver minst en uke før statusmøtet.

I avtalen med Västtrafik rapporterer SJ Götalandståg miljørelaterte avvik til Västtrafiks kjøretøysforvalter via e-post. I SJ håndteres utslipp/lekkasje fra kjøretøyene som trafikk sikkerhetssaker i tråd med vedlagt instruksjon «Olyckor,_tillbud_och_avvikelser_-_hantering».

Siste eksterne revisjon

Se vedlagte dokument «Report out SJ 2018 ver3».

Organisatorisk læring og kontinuerlig forbedring

I tabellen nedenfor beskrives evalueringsmetodene for å identifisere mer omfattende og innovative forbedringer kort.

Hovedelement	Vurderingsmetode	Frekvens
Miljøstyringssystem	Følge opp miljømål	Månedlig
	Interne revisjoner	Løpende
	Ekstern revisjon	1 per år
	Ekstern revisjon av SJs års- og bærekraftregnskap	1 per år
	Ledelsens gjennomgang av styringssystemet	1 per år

SJ arbeider med systematiske forbedringer gjennom medarbeidernes delaktighet og med støtte av vår egen forbedringsmodell som bygger på PDCA (Plan, Do, Check, Act). Det innebærer at vi ut fra oppsatte mål løpende analyserer resultater, avvik og deres rotårsaker, og gjennomfører forbedringsaktiviteter samt følger opp effekten av disse. Forbedringsmodellen benyttes både i den daglige styringen for å redusere antall avvik, i våre interne forbedringsgrupper og i samarbeidet med våre partnere og leverandører.

A 10.2.1 ISO 9001

Se vedlagt ISO-sertifikat

Omfang av systemet

Arbeidet med kvalitets-, arbeidsmiljø- og miljøspørsmål er en naturlig del av vår virksomhet, og gjennomgår alt fra SJs forretningsidé til daglige arbeidsrutiner. Morselskapet vårt, SJ AB, har hatt sertifiserte miljø- og kvalitetstyringssystemer siden 2008 og vårt ISO 9001- og ISO 14001-multisite-sertifikat omfatter så vel morselskap som datterselskaper. Vi har derfor erfaring i å arbeide med utvidelse av sertifikat, og har som eksempel innarbeidet virksomheten i SJ Götalandståg i sertifikatet. Et integrert styringssystem er ledelsens støtte for å styre, følge opp og utvikle SJs arbeid med kvalitets-, miljø- og arbeidsmiljøspørsmål, samt å arbeide systematisk og løpende med forbedringer. SJs ledelsessystem har integrert kravene fra tre ulike standarder: ISO 9001 (kvalitet), ISO 14001 (miljø) og OHSAS 18001 (arbeidsmiljø). Styringssystemet baseres på kunder og interessenters krav og forventninger. For å tydeliggjøre hvordan vi skal nå opp til disse kravene, har vi utarbeidet visjon, forretningsidé, kjerneverdier, strategier, policyer og øvrige styringsdokumenter. Vi arbeider ved hjelp av målnedbryting fra forretningsplan til virksomhetsplan og videre ut i virksomheten i form av aktivitetsplaner og individuelle målkontrakter. På denne måten skaper vi engasjement og sikrer at alle medarbeidere bidrar til å oppfylle våre overordnede mål. Ledelsessystemet er tilgjengelig på intranettet, og våre policyer finnes i våre interne etiske regler for enklere implementering for medarbeiderne. Styringssystemet omfatter for eksempel: policyer og etiske regler (interne og for leverandører), rutiner for etterlevelse av lover og forskrifter, SJs forbedringsmodell, virksomhetskart og prosesser, rutiner for håndtering av avvik og forbedringsforslag, risikohåndtering, og dokumentstyring. Vi vil i løpet av Q3 2019 detaljere styringssystemets omfang og begrensinger for oppdraget innenfor trafikkpakke 2.

SJs prosessrammeverk (se vedlagt dokument «SJs prosessrammeverk») er ryggraden i vårt styringssystem. Utgangspunktet for prosessrammeverket er SJs virksomhetskart, som beskriver våre hovedprosesser og hvordan virksomheten styres ut fra ulike interessenters behov. Samtlige av SJs hovedprosesser har en prosesseier som har hovedansvaret for å styre, lede, følge opp og utvikle prosessene. Alle prosesser i SJ beskrives grafisk i et tilpasset verktøy og publiseres i SJs prosesskart på intranettet.

Plan for tilpassing av styringssystemet

SJ Norge skal som datterselskap til SJ AB inngå i SJs konsernovergripende sertifikat, og fases inn på samme måte som SJ Götalandståg. SJ Norge vil på denne måten bli omfattet av konsernets kvalitetspolicy, forbedringsmodell, rutiner for risikohåndtering og dokumentstyring etc. Det er den lokale kvalitet- og miljøkoordinatoren som er ansvarlig for tilpasningen, med støtte fra sentrale ressurser innenfor SJ AB.

Følgende aktiviteter påbegynnes direkte etter en tildelingsbeslutning:

- I perioden august - oktober 2019 gjennomføres en gapanalyse ved at kravene i ISO-standardene mappes mot de spesifikke forutsetningene i trafikkpakken.
- I perioden oktober 2019 - mars 2020 tilpasses og kompletteres SJs ledelsessystem med rutiner og instruksjoner som er spesifikke for den norske virksomheten (se detaljert plan nedenfor).

- Primo mars 2020 gjøres en internrevisjon av konsernstab Kvalitet og Miljø sammen med kvalitet- og miljøkoordinatoren i SJ Norge AS for å avdekke eventuelle gjenstående gap for å kunne oppfylle ISO-kravene.
- I mars-april 2020 lukkes gapene fra internrevisjonen.
- I mai 2020 gjennomgår SJ Norge AS en pre-revisjon av et eksternt sertifiseringsfirma.
- I mai-juni 2020 lukkes gapene fra pre-revisjonen.
- I november 2020 gjennomgår SJ Norge AS en lokal revisjon/sertifisering, for slik å bli en del av SJs multisite-sertifikat.

Aktivitetene utføres innledningsvis med støtte fra konsernstab Kvalitet og Miljø, frem til at Kvalitet- og miljøkoordinatoren er på plass.

SJs kvalitetsledelsessystem er bygget opp ut fra kravene i standarden for ISO 9001:2015. I oppstartsfasen kommer vi til å tilpasse SJ-konsernets nåværende styringssystem til de nye forutsetningene som trafikkkpakke 2 medfører, i tråd med den detaljerte planen nedenfor.

Aktivitet	Kravelement 9001	Ferdig
Utføre en fullstendig interessentanalyse, samt definere hvilke av interessentenes krav som er relevante for styringssystemet.	4.2	Q3 2019
Definere styringssystemets omfang og begrensninger.	4.3	Q3 2019
Kartlegge og fastsette de prosesser som er relevante for trafikkkpakken (inkl. grensesnitt mellom prosesser).	8.1, 4.4	Q1 2020
Utpeke prosessleder og prosessansvarlige for respektive hovedprosesser.	4.4	Q2 2020
Ta frem nye eller tilpasse nåværende instruksjoner, rutiner og sjekklister knyttet til prosessene.	8.1	Q2 2020
Lage en kvalitetspolicy.	5.2	Q4 2019
Sikre at ansvar og fullmakter er tildelt og kommunisert innen organisasjonen, samt at rollene er tydeliggjort for å fremme effektiv miljøstyring.	5.3	Q2 2020
Fastsette delegeringer.	5.3	Q2 2020
Opprette systemer og rutiner for overvåking av omgivelsene, for å kunne analysene hvordan eksterne faktorer påvirker styringssystemet.	6.1	Q1 2020
Gjøre en kartlegging for å identifisere risiko og muligheter som kan påvirke styringssystemets funksjon og prestasjoner.	6.1	Q1 2020
Fastsette målbare kvalitetsmål for relevante prosesser, nivåer og funksjoner i organisasjonen (i tråd med kvalitetspolicyen).	6.2	Q2 2020
Fastsette rutiner for håndtering av forandringer, som sikrer konsekvensanalyse og at styringssystemets funksjonalitet består.	6.3	Q1 2020
Undersøke medarbeidernes kompetanse og bevissthet, samt identifisere utviklingsbehovet (koplet til styringssystemet).	7.2	Q2 2020
Lage en intern kommunikasjonsplan om styringssystemet, inkl. informasjon om kvalitetspolicy, kvalitetsmål etc.	7.3, 7.4	Q1 2020
Sikre at rutiner for systematisk dokumenthåndtering er på plass (eksempelvis for håndtering av versjoner, samt prosedyrer for dokumentgodkjenning).	7.5	Q2 2020
Implementere system for rapportering av avvik og forbedringsforslag, samt rutiner for oppfølging og håndtering av disse.	8.7, 10.1	Q2 2020
Ta frem en detaljert plan for interne revisjoner av styringssystemet.	9.2	Q1 2020
Ta frem en rutine og fastsette agenda for ledelsens gjennomgåelse.	9.3	Q4 2019

Vårt nåværende eksterne sertifiseringsorgan er Bureau Veritas. [Redacted]

Kvalitetspolitikk

SJ-konsernets kvalitetspolitikk finnes vedlagt, se «SJ Kvalitetspolicy utg. 4». Kvalitetspolitikken er også innarbeidet i SJ-konsernets interne regler for oppførsel, se vedlagt dokument «SJs-interna-uppforandekod-2.0-2017».

Ledelsens forpliktelser i systemet for kvalitetsstyring

SJ Norges ledelse skal tydelig vise lederskap og engasjement i forhold til kvalitetsledningssystemet gjennom å:

- Ta ansvar for ledelsessystemets virkemåte
- Sikre at kvalitetspolitikk og kvalitetsmål er opprettet for ledelsessystemet og at de er forenlige med organisasjonens forutsetninger og strategiske innretning.
- Sikre at ledelsessystemets krav blir innlemmet i organisasjonens virksomhetsprosesser.
- Fremme en prosess-innrettet arbeidsmåte og risikobasert tankesett
- Sikre at ledelsessystemet gis nødvendige resurser
- Kommunisere betydningen av at kvalitetsarbeidet ledes og styres på en velfungerende måte og at kravene i kvalitetsledelsessystemet oppfylles
- Sikre at kvalitetsledelsessystemet oppnår fastlagt resultat
- Engasjere, lede og støtte personer slik at de bidrar til et velfungerende kvalitetsledelsessystem
- Fremme forbedring
- Gi støtte til andre relevante ledende beslutningstagere slik at de tydelig utøver sitt lederskap på en måte som er riktig innenfor deres ansvarsområder.

Balansert målstyring

I sin virksomhet skal SJ Norge AS benytte balansert målstyring for målområdene Medarbeidere, Samfunn, Kunde, Prosess, Finans samt Partnerskap og ressurser. Alle mål og nøkkeltall presentert i vårt tilbud kategoriseres i respektive målområde. Hvert enkelt nøkkeltall har en eier som er ansvarlig for å sammenstille resultat og initiere forbedringstiltak. Ut fra disse resultatsammenstillingene følges samtlige målområder opp på overordnet nivå i våre interne beslutningsfora som er beskrevet i A 10.5.1.

Utkast til program for internrevisjoner for Trafikkkpakken

Se vedlagte forslag til revisjonsprogram for trafikkkpakke 2, «Utkast interne revisjoner trafikkkpakke 2». Se instruksjon for interne revisjoner i vedlagt fil «Internrevisjon av ledningssystem i SJ».

Beskrivelse av rutine for ledelsens gjennomgåelse

Se vedlagte instruksjon «Instruksjon ledningens gjennomgang.» Instruksjonen skal tilpasses for virksomheten i trafikkkpakke 2 i løpet av Q4 2019.

Kontrollplaner og sjekklister/prosesser

Se vedlagte dokumenter «SJs prosessrammeverk», «SJ Verksamhetskarta – eksempelprosesser», og «Checklista för Egenrevisjon av SJ ledningssystem utg 8 20180613».

Varslingsrutine som sikrer rapportering av avvik

SJ vil sammen med Oppdragsgiver ta frem varslingsrutine som sikrer rapportering av avvik og andre hendelser med betydning for leveranse kvaliteten. Som prinsipp skal hendelser med vesentlig betydning for leveranse kvaliteten rapporteres til Oppdragsgivers representant via Tilbyders representant omgående via telefon og e-post, f.eks. ulykker med personskader, informasjon om større trafikkkavvik eller utslipp av diesel langs banene. Større avvik som ikke er av akutt karakter, samt sammenstilling av trender for øvrige avvik, rapporteres på statusmøter med Oppdragsgiver. Sammenstillingen av avvik sendes til Oppdragsgiver minst en uke før statusmøtet.

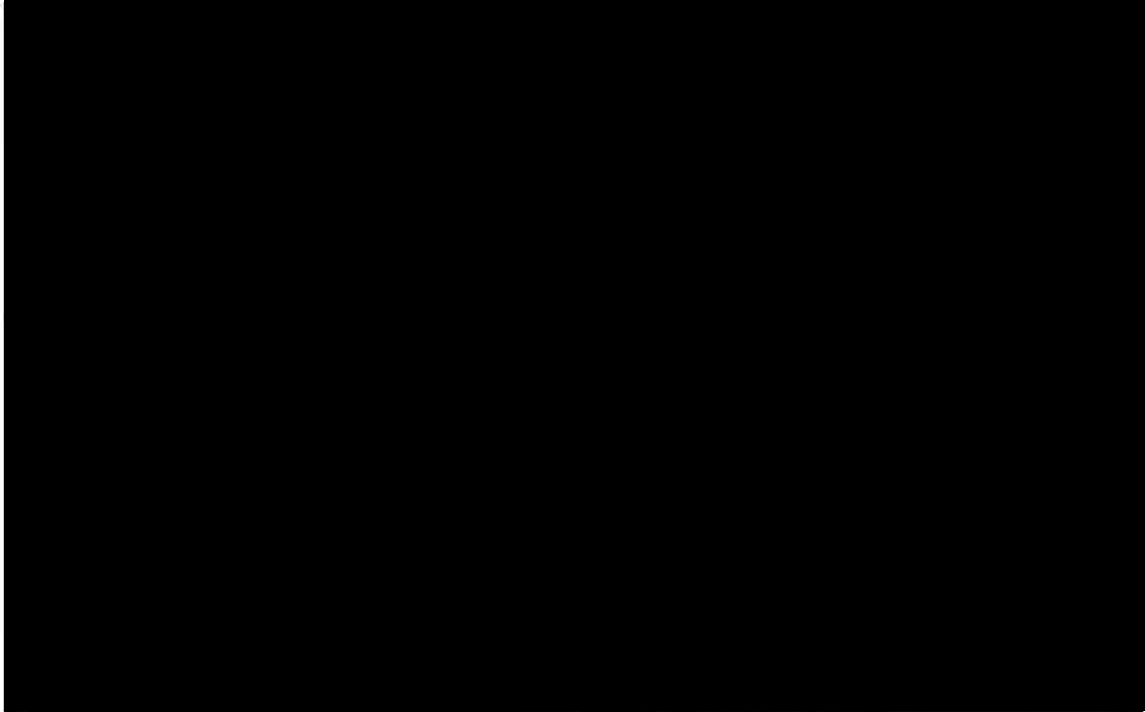
A-1 6.2.1 KTI-mål Nordlandsbanen og Saltenpendelen

Innledning

Kundetilfredsheten på Nordlandsbanen har hatt en positiv utvikling fram til 2017, men deretter har trenden vært negativ og KTI ligger fortsatt på et relativt lavt nivå sammenlignet med øvrige strekninger. Vi ser derfor et stort potensial for å øke kundetilfredshet ved å adressere de leveranseområdene som har størst påvirkning på KTI og der Nordlandsbanen har en mindre bra kundetilfredshet. Saltenpendelen skiller seg tydelig fra Nordlandsbanen da de fleste reisende har en betydelig kortere reisedistanse og en annen hensikt med reisen. Derfor skiller strekningene seg ut også når det gjelder hvilke leveranseområder som er viktigst å forbedre for å øke den overordnede kundetilfredsheten. For Saltenpendelen har KTI-utviklingen også vært positiv frem til våren 2018 og ligger på et høyt nivå sammenlignet med andre strekninger. Ved å fokusere ekstra på å videreutvikle de områdene som har størst påvirkning på KTI, tror vi at vi kan øke både kundetilfredsheten og antall reiser ytterligere.



Nordlandsbanen

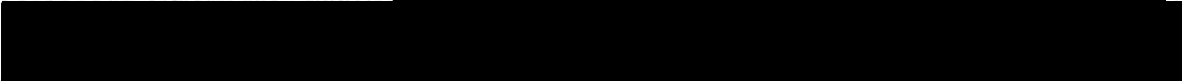


Figur: matrise for prioritering av tiltak knyttet til leveranseområder for Nordlandsbanen

Tiltakene for Nordlandsbanen vil føre til følgende utvikling (KTI-mål for prioriterte leveranseområder):

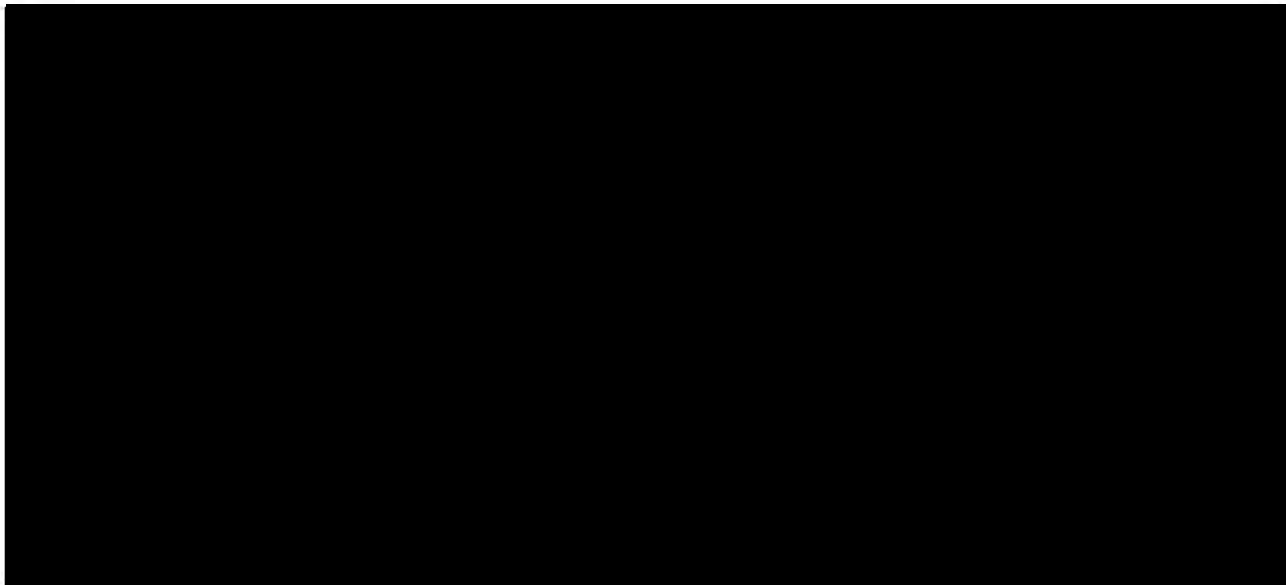


I tabellen nedenfor vises eksempler på tiltak som vil styrke kundeopplevelsen for Nordlandsbanen innenfor de prioriterte leveranseområdene.



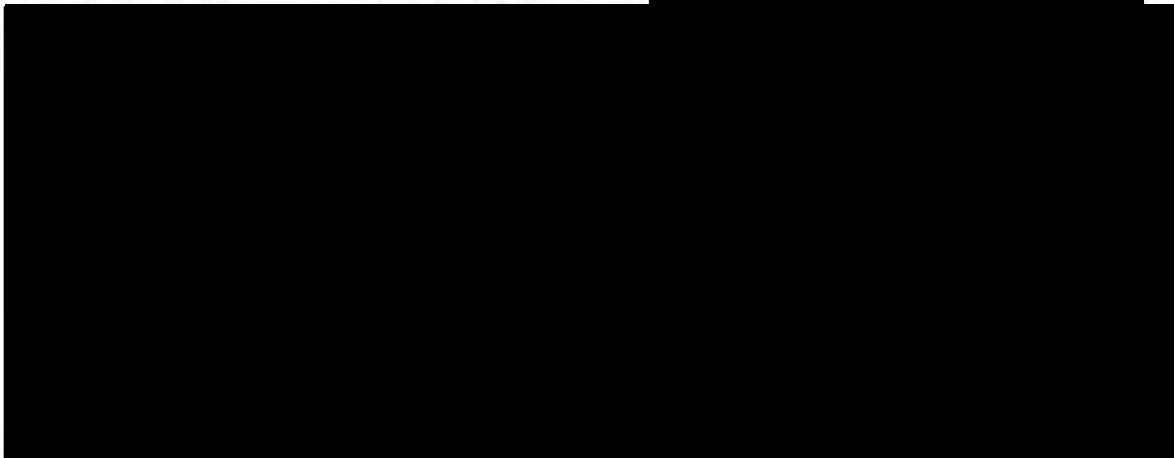
Leveranseområde **eksempel på tiltak:**





Vi vet av erfaring at dette har stor påvirkning på

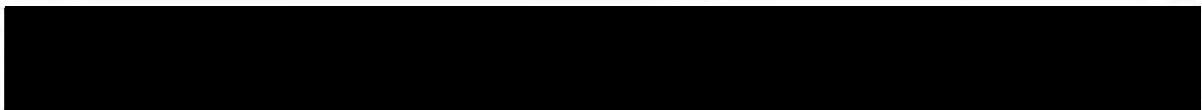
Leveranseområde eksempel på tiltak:



Leveranseområde - eksempel på tiltak:



Vi vet av erfaring at de reisende opplever hele reisen med positivt når de



Leveranseområde



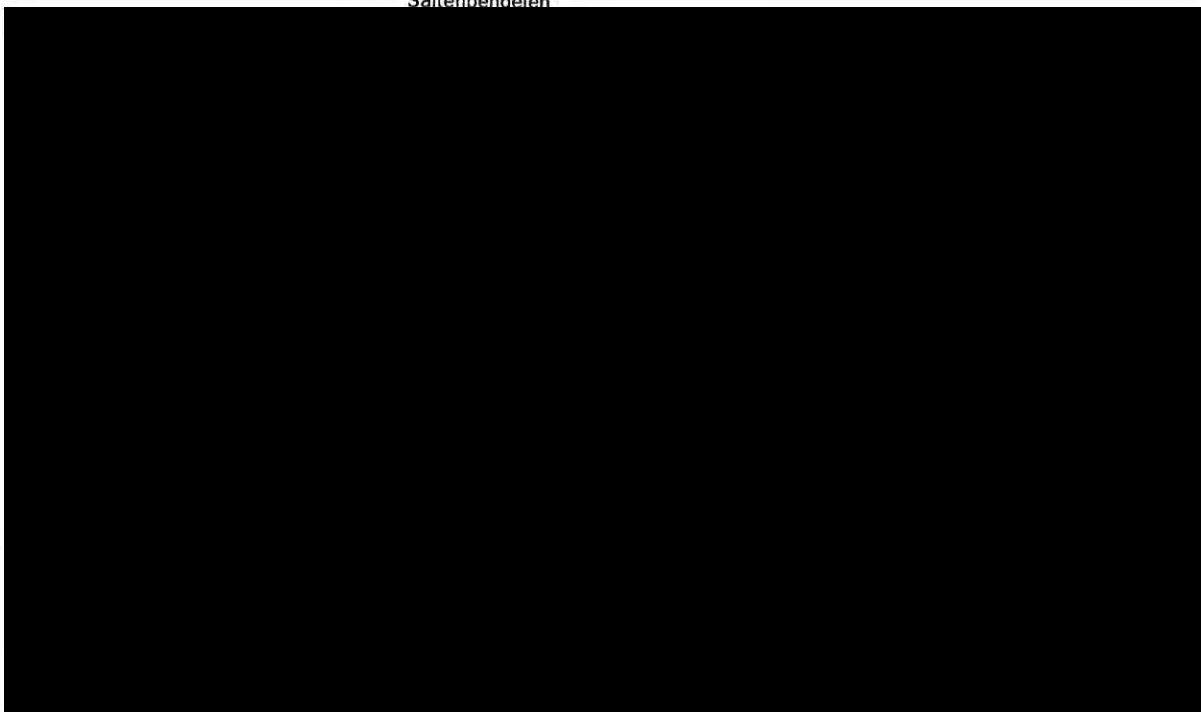
UB
in

Leveranseområde

Identifisere og iverksette tiltak - Saltenpendelen

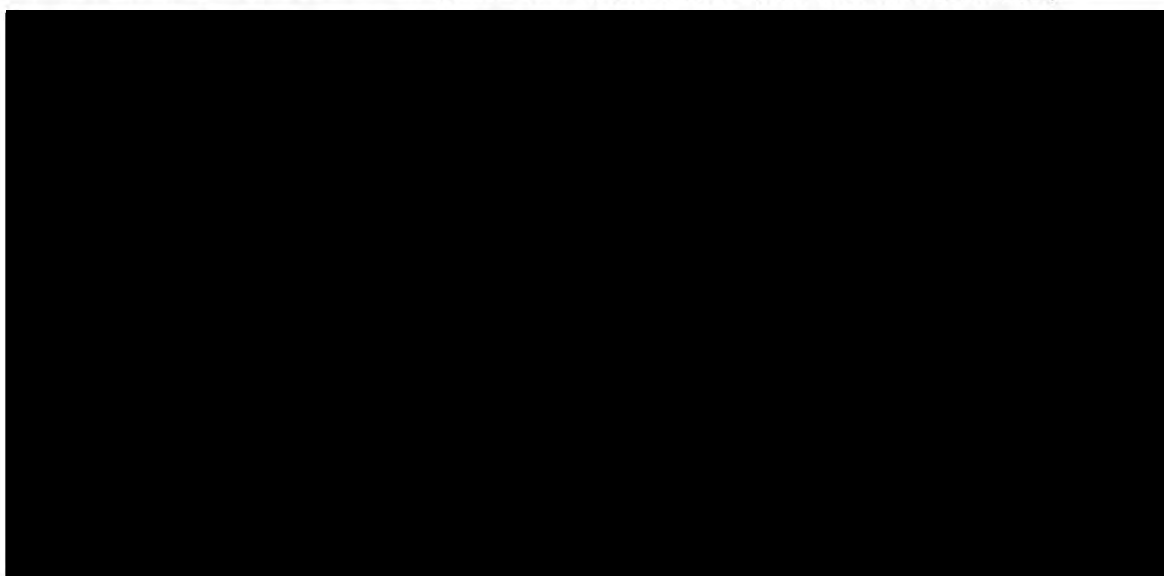


Saltenpendelen



Figur: matrise for prioritering av tiltak knyttet til leveranseområder for Saltenpendelen

Tiltakene for Saltenpendelen vil føre til følgende utvikling (KTI-mål for prioriterte leveranseområder):



I tabellen nedenfor vises eksempler på tiltak som vil styrke kundeopplevelsen for Saltenpendelen innenfor de prioriterte leveranseområdene.



Leveranseområde [redacted] - eksempel på tiltak:

[redacted]

Leveranseområde [redacted] - eksempel på tiltak:

[redacted]

[redacted] Vi vet av erfaring at dette har stor påvirkning på kundeopplevelsen [redacted]

Leveranseområde [redacted] - eksempel på tiltak:

[redacted]

Leveranseområde [redacted] eksempel på tiltak:

[redacted]

Leveranseområde [redacted]

Organisatorisk læring og kontinuerlig forbedring

I tabellen nedenfor beskrives evalueringsmetodene for å identifisere mer omfattende og innovative forbedringer kort.

[redacted]

SJ arbeider med systematiske forbedringer gjennom medarbeidernes delaktighet og med støtte av vår egen forbedringsmodell som bygger på PDCA (Plan, Do, Check, Act). Det innebærer at vi ut fra oppsatte mål løpende analyserer resultater, avvik og deres rotårsaker, og gjennomfører forbedringsaktiviteter samt følger opp effekten av disse. Forbedringsmodellen benyttes både i den daglige styringen for å redusere antall avvik, i våre interne forbedringsgrupper og i samarbeidet med våre partnere og leverandører.

A-2 6.2.1 KTI-mål Dovrebanen og Raumabanen

Innledning

Kundetilfredsheten (KTI) på Raumabanen har hatt en meget god utvikling frem til 2018 og er allerede på et høyt nivå på 80. Også for Dovrebanen ser vi en positiv utvikling i kundetilfredsheten frem til 2018 da KTI på høsten 2018 var 82. KTI for Dovrebanen ligger om lag på gjennomsnittet for de ulike linjene som inngår i

trafikkpakke 2. For begge linjene ser vi likevel potensiale for å videreutvikle de leveranseområdene som har størst betydning for KTI og dermed øke både kundetilfredsheten og antall reiser. Resultatene fra kundeundersøkelsen for våren 2018 viser en betydelig reduksjon i KTI for samtlige linjer i trafikkpakke 2. For visse leveranseområder og strekninger skiller resultatene seg markert fra tidligere undersøkelser

I løpet av høsten 2017 gjennomførte vi flere egne kundeundersøkelser blant reisende langs både Dovrebanen og Raumabanen. Som tillegg til Oppdragsgivers egen KTI-undersøkelse har dette hjulpet oss til å forstå hvor viktige de ulike leveranseområdene er og hvilken påvirkning de har på overordnet KTI. I arbeidet med å øke KTI på strekningene vil vi bygge på metoden presentert i A 8.2.1.

Mål og effekter

I respektive kapitler nedenfor fremgår våre tiltak for å utbedre KTI per leveranseområde og dermed nå målet om minimum 81 i overordnet KTI for Dovrebanen og Raumabanen. SJ har satt følgende KTI-mål

Systematisk arbeid for økt kundetilfredshet

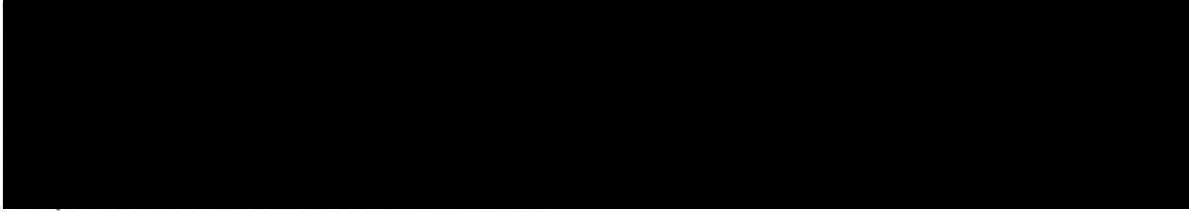
Det systematiske arbeidet beskrives i et felles avsnitt for begge linjene, mens identifisering og iverksetting beskrives i separate avsnitt for hver av de to linjene. Dette fordi de to linjene skiller seg tydelig fra hverandre m.ht. hva som er viktigst for de reisende samt i hvordan de reisende opplever dagens leveranse kvalitet.

Avdekke kundebehov

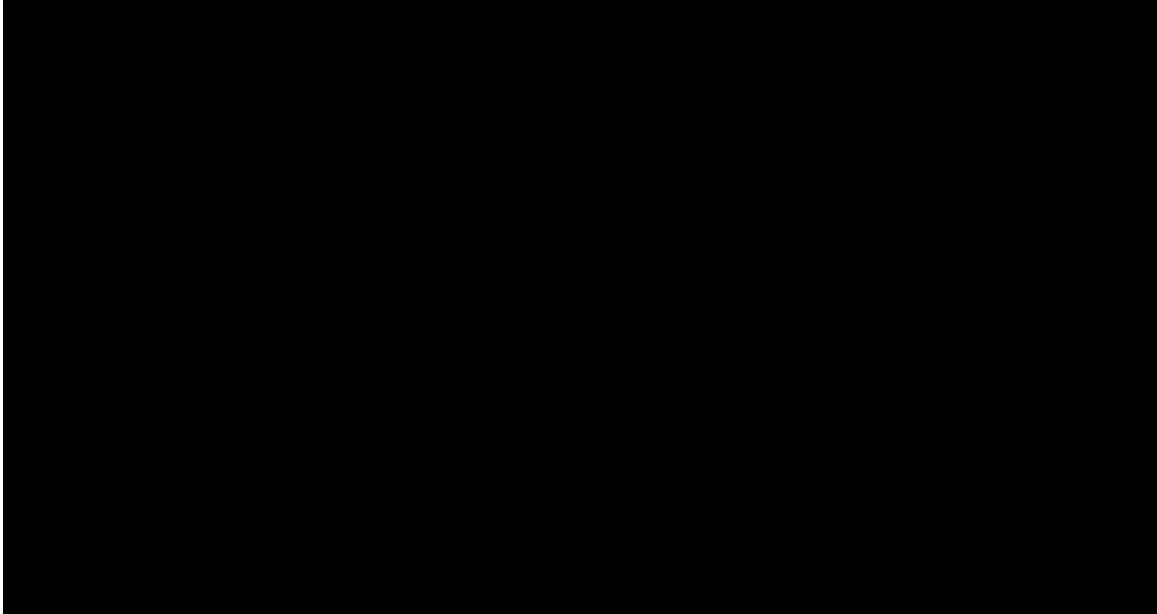
Det er mange ulike kunder som reiser med Dovrebanen og Raumabanen; fritidsreisende, forretningsreisende, pendlere og turister og alle har sine spesifikke behov. For å overgå Oppdragsgivers KTI-mål for strekningene vil det derfor bli spesielt viktig å ha kundeundersøkelser som gir rikt nok datagrunnlag til å adressere behovene på forskjellige delstrekninger og kundesegmenter. Utover disse analysene kan vi også lære oss mye om de lokale forutsetningene gjennom våre dialoger med viktige lokale interessenter langs Dovrebanen og Raumabanen. Vi har allerede opprettet kontakt med flere av disse, inkludert turistorganisasjoner som Visit Norway og Romsdalen Reiseliv AS, lokale pendlerforeninger og berørte lokale kollektivtransportselskaper (Hedmark Trafikk, Oppdaltrafikk, AtB og FRAM) langs linjene for å få innsikt i utfordringer knyttet til hele reisen, ikke bare den delen som foregår med tog.

Analysere resultatene av kundeundersøkelsene

Identifisere og iverksette tiltak – Dovrebanen

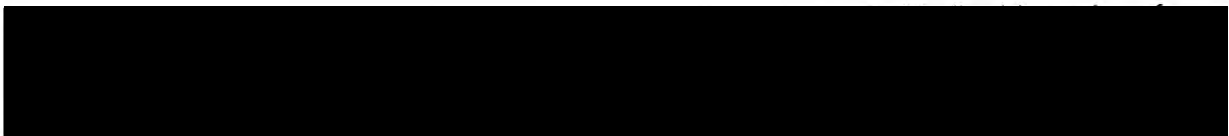
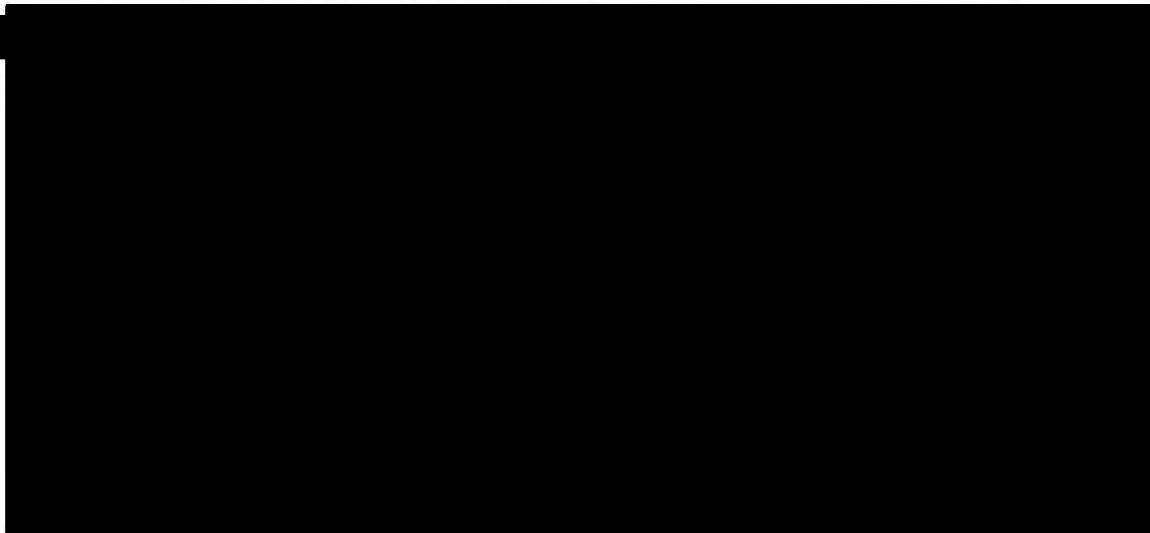


Dovrebanen



Figur: matrise for prioritering av tiltak knyttet til leveranseområder for Dovrebanen

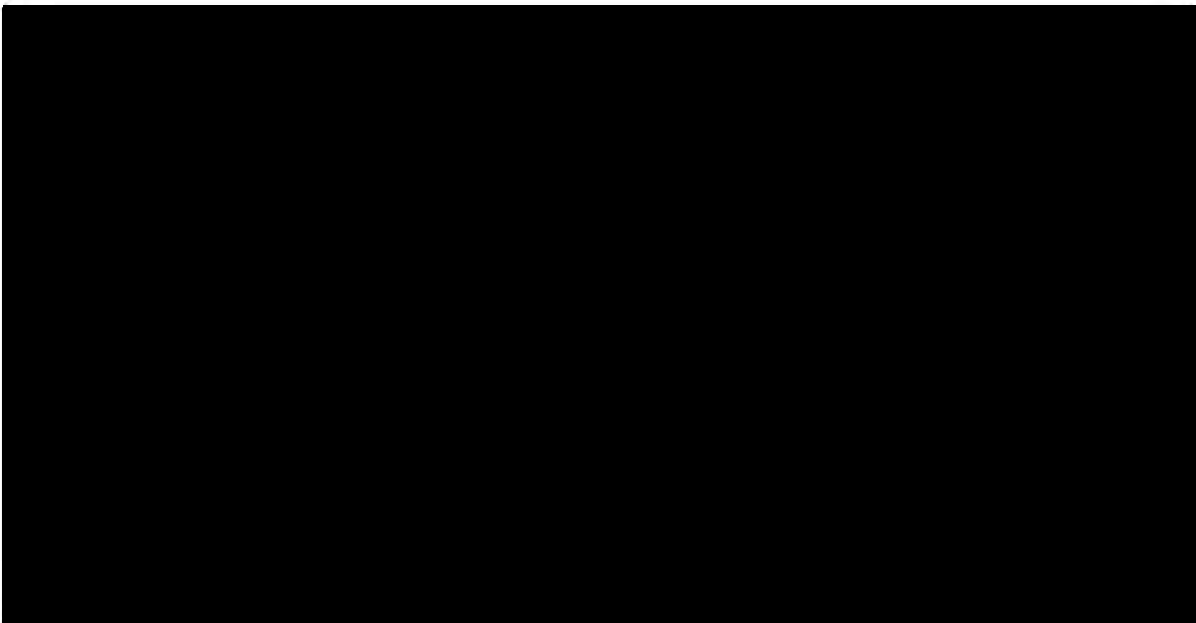
Tiltakene for Dovrebanen vil føre til følgende utvikling (KTI-mål for prioriterte leveranseområder):



Leveranseområde [redacted], eksempel på tiltak:

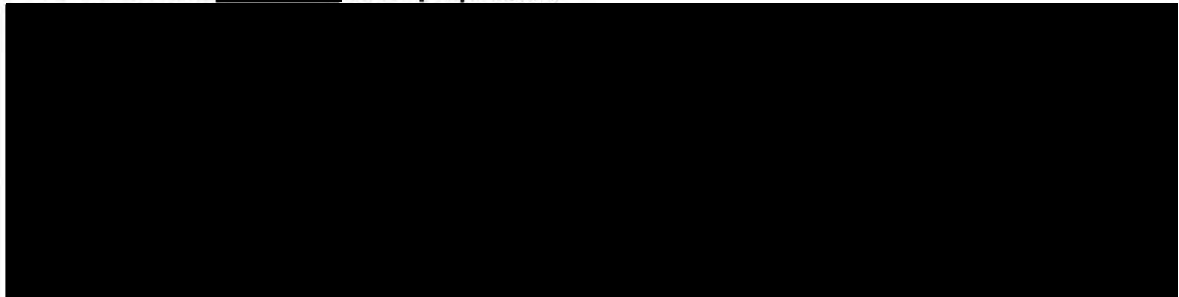


UB
wn



Vi vet av erfaring at dette har stor påvirkning på kundeopplevelsen

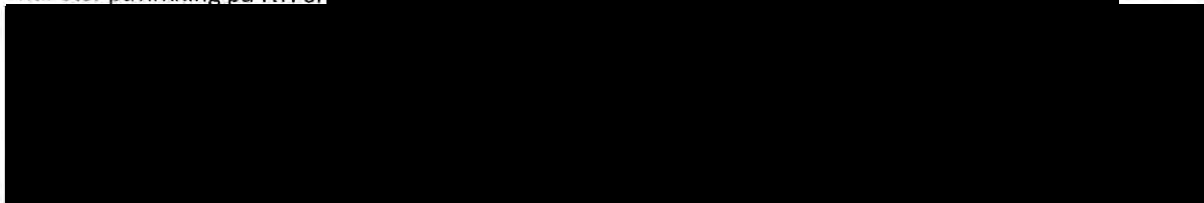
Leveranseområde eksempel på tiltak:

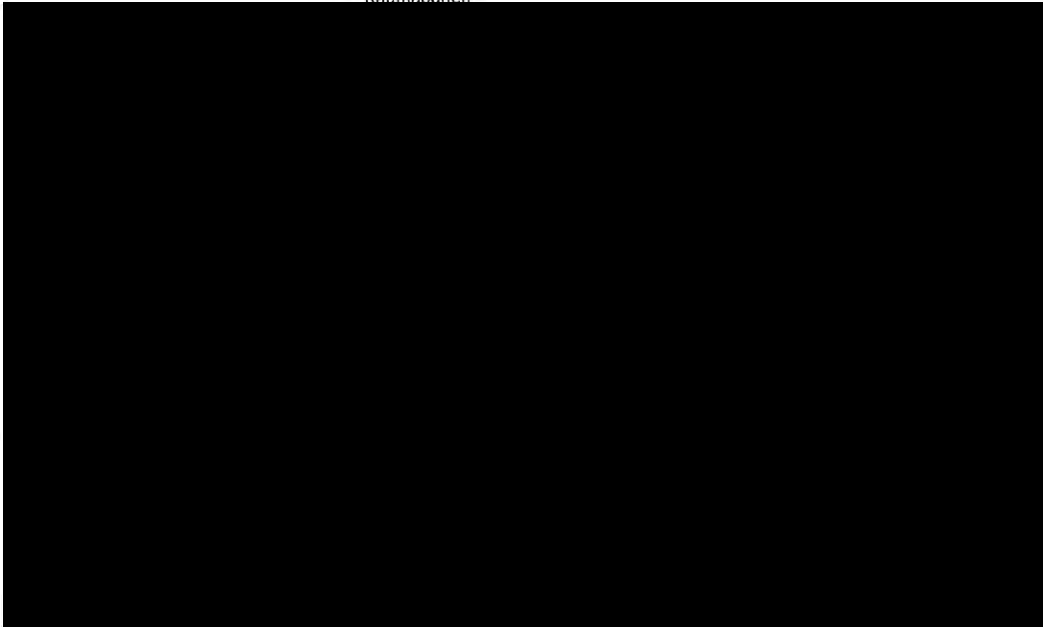


Leveranseområde

Identifisere og iverksette tiltak – Raumabanen

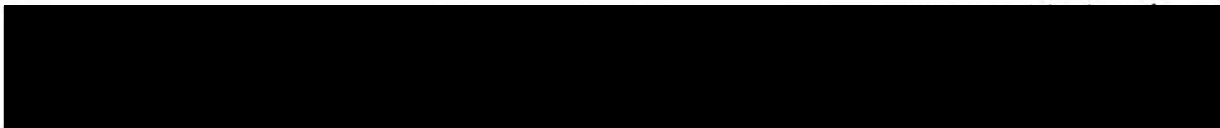
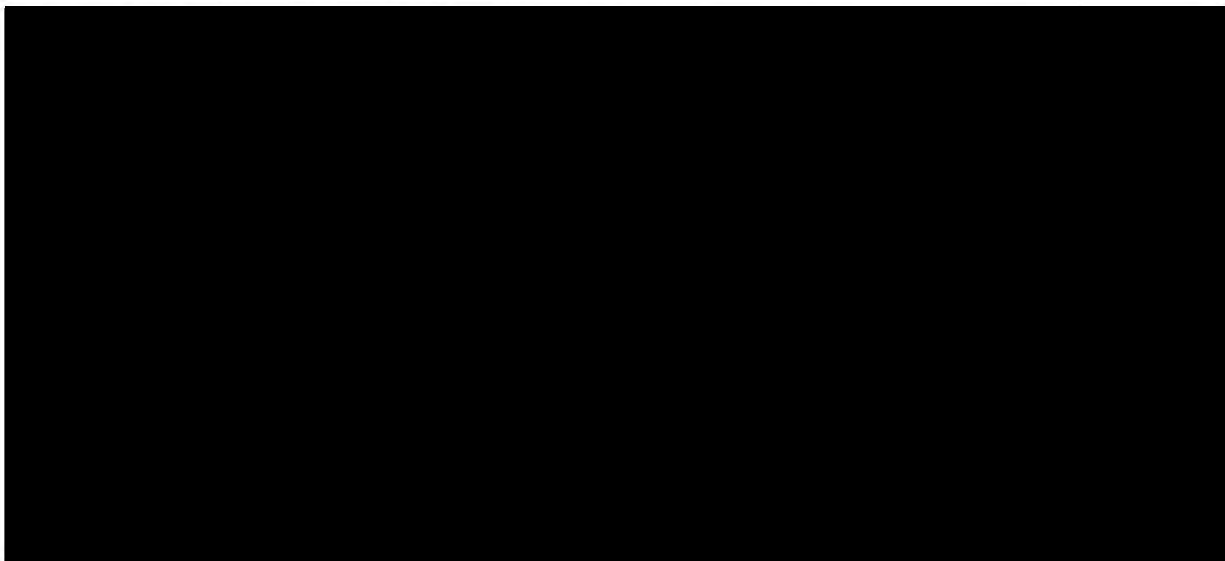
For Raumabanen viser våre analyser at leveranseområder som ikke adresseres tilstrekkelig, men samtidig har stor påvirkning på KTI er



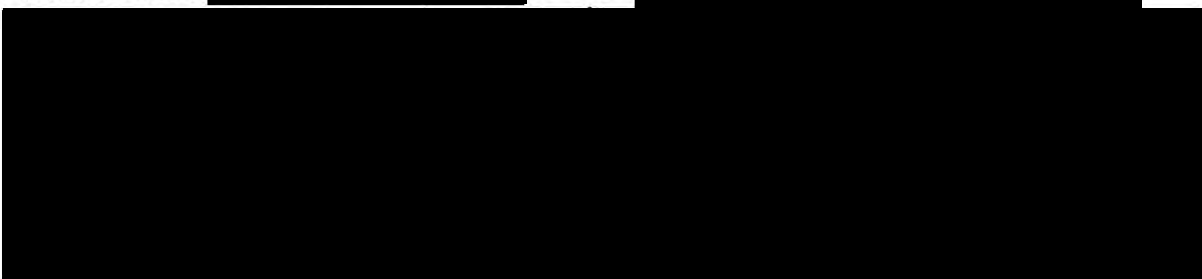


Figur: matrise for prioritering av tiltak knyttet til leveranseområder for Raumabanen

Tiltakene for Raumabanen vil føre til følgende utvikling (KTI-mål for prioriterte leveranseområder):



Leveranseområde [redacted] eksempel på tiltak:



LB
LW

[Redacted]

[Redacted] Vi vet av erfaring at dette har stor påvirkning på kundeopplevelsen [Redacted]

Leveranseområde [Redacted] **eksempel på tiltak:**

[Redacted]

Leveranseområde [Redacted] **eksempel på tiltak:**

[Redacted]

Leveranseområde [Redacted] **eksempel på tiltak:**

[Redacted]

Leveranseområde [Redacted] **eksempel på tiltak**

[Redacted]

Organisatorisk læring og kontinuerlig forbedring

I tabellen nedenfor beskrives evalueringsmetodene for å identifisere mer omfattende og innovative forbedringer kort.

[Redacted]

SJ arbeider med systematiske forbedringer gjennom medarbeidernes delaktighet og med støtte av vår egen forbedringsmodell som bygger på PDCA (Plan, Do, Check, Act). Det innebærer at vi ut fra oppsatte mål løpende analyserer resultater, avvik og deres rotårsaker, og gjennomfører forbedringsaktiviteter samt følger opp effekten av disse. Forbedringsmodellen benyttes både i den daglige styringen for å redusere antall avvik, i våre interne forbedringsgrupper og i samarbeidet med våre partnere og leverandører.

A-3 6.2.1 KTI-mål Trønderbanen og Meråkerbanen

Innledning

For Trønderbanen har KTI-utviklingen vært positiv de seneste årene og ligger i 2017-2018 på et relativt høyt nivå. Vi ser dog potensiale i å videreutvikle de områdene som har størst påvirkning på KTI for pendlere. Kundetilfredsheten på Meråkerbanen ligger i 2017-2018 på et relativt lavt nivå sammenlignet med øvrige linjer i trafikkpakke 2. Vi ser derfor et stort potensial for å øke antall reiser og kundetilfredsheten ytterligere. Resultatene fra kundeundersøkelsen for våren 2018 viser en betydelig reduksjon i KTI for samtlige linjer i trafikkpakke 2. For visse leveranseområder og strekninger skiller resultatene seg markert fra tidligere undersøkelser.

Målingen viser at overgripende KTI øker igjen og nærmer seg 2017 års resultat.

I løpet av høsten 2017 gjennomførte vi flere egne kundeundersøkelser blant reisende langs både Meråkerbanen og Trønderbanen. Som komplement til Oppdragsgivers egen KTI-undersøkelse har dette bidratt til å forstå hvor viktige de ulike leveranseområdene er, og hvilken påvirkning de har på overordnet KTI. I arbeidet med å øke KTI på strekningene vil vi bygge på metoden presentert i 8.2.1.

Mål og effekter

I respektive kapitler nedenfor fremgår våre tiltak for å forbedre KTI per leveranseområde og dermed nå målet om minimum 81 i overordnet KTI for Trønderbanen og Meråkerbanen.

Systematisk arbeid for økt kundetilfredshet

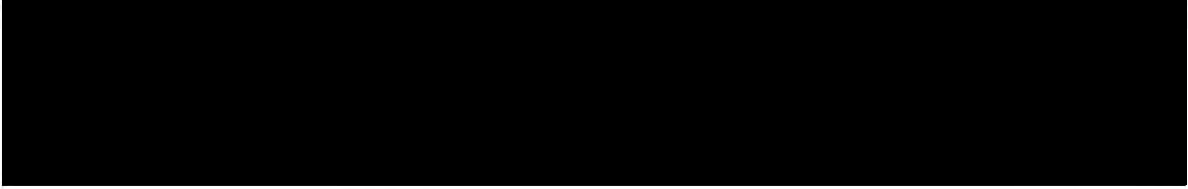
Det systematiske arbeidet beskrives felles for begge linjene, mens identifisering og iverksetting av tiltak beskrives i separate avsnitt ettersom linjene er så vidt ulike med hensyn til hva som er viktigst for de reisende samt hvor bra de reisende opplever at leveransen er i dag.

Avdekke kundebehov

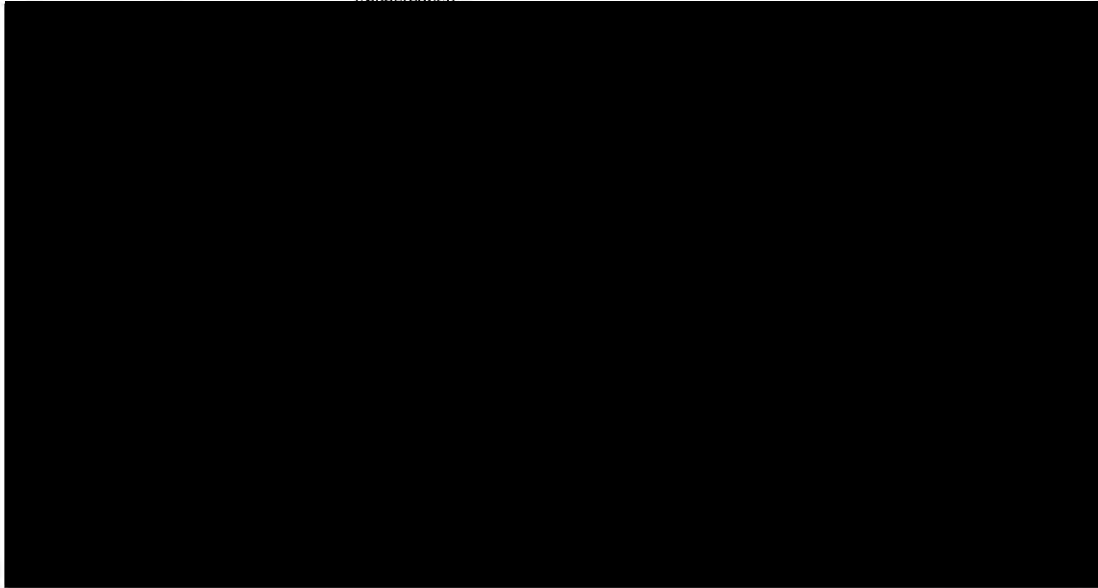
Ulike kunder reiser med Meråkerbanen og Trønderbanen og for å overgå Oppdragsgivers KTI-mål for strekningene vil det derfor bli spesielt viktig å ha informasjon som gir rikt nok datagrunnlag til å adressere behovene på forskjellige delstrekninger og kundesegmenter. Utover disse analysene kan vi også lære oss mye om de lokale forutsetningene gjennom regelmessig dialog med viktige lokale interessenter. Vi har allerede opprettet kontakt med flere av disse, inkludert, turistorganisasjoner som Visit Norway og Den Norske Turistforeningen, og berørt lokalt kollektivtransportsselskap (AtB) langs linjene for å få innsikt i utfordringer knyttet til hele reisen, og ikke bare togdelen.

Analysere resultatene av kundeundersøkelsene

Identifisere og iverksette tiltak - Trønderbanen

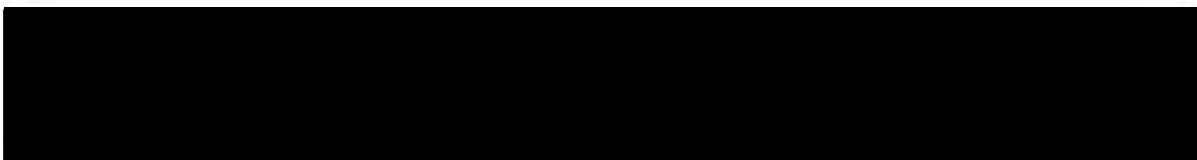
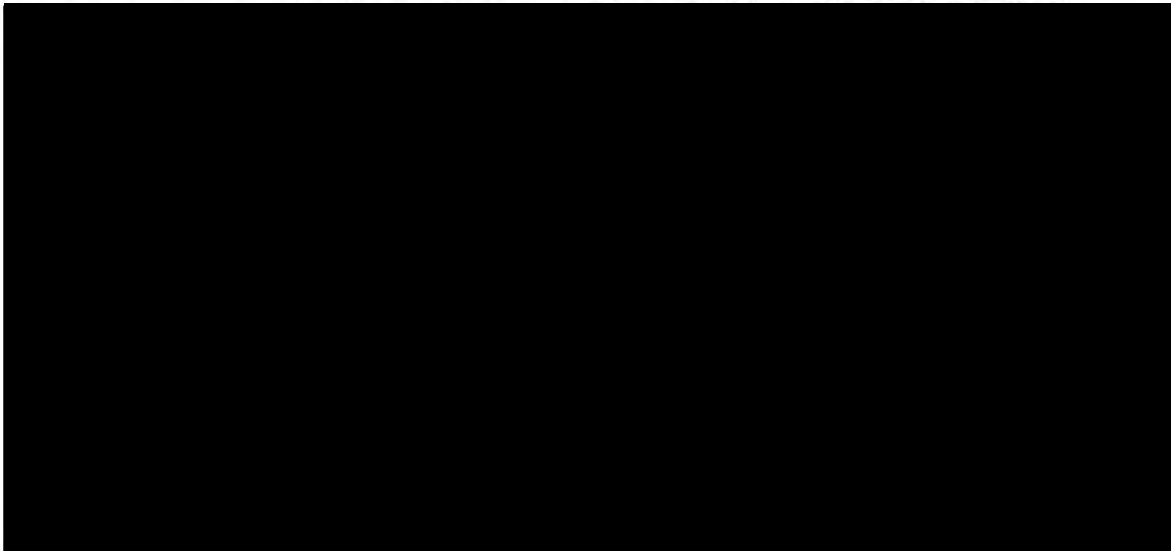


Trønderbanen



Figur: matrise for prioritering av tiltak knyttet til leveranseområder for Trønderbanen

Tiltakene for Trønderbanen vil føre til følgende utvikling (KTI- mål for prioriterte leveranseområder):



Leveranseområde

eksempel på tiltak:



[Redacted]

Vi vet av erfaring at dette har stor påvirkning på kundeopplevelsen [Redacted]

Leveranseområde [Redacted] eksempel på tiltak:

[Redacted]

Leveranseområde [Redacted] eksempel på tiltak:

[Redacted]

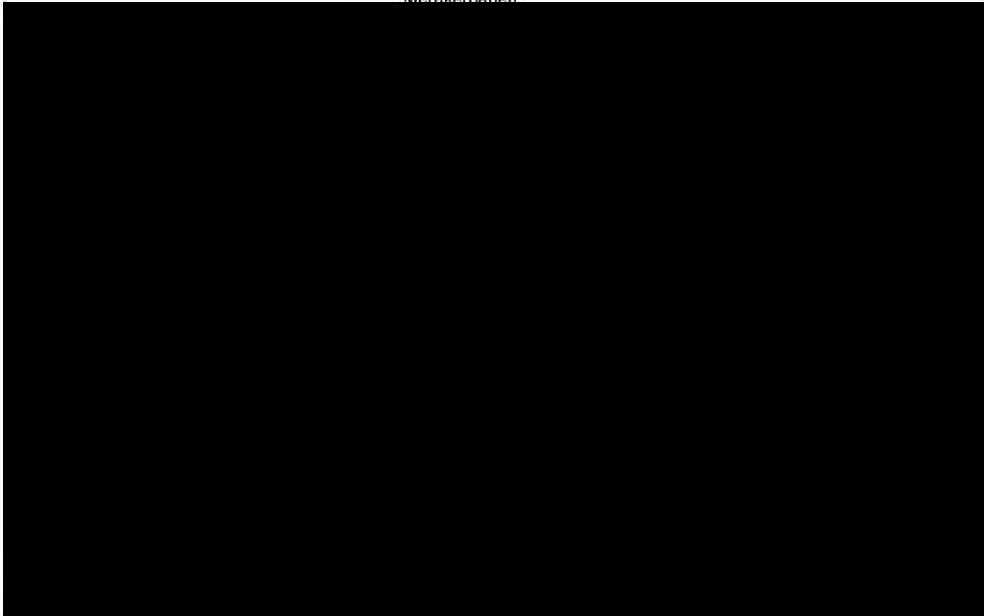
Leveranseområde [Redacted]

Leveranseområde [Redacted]

Identifisere og iverksette tiltak – Meråkerbanen

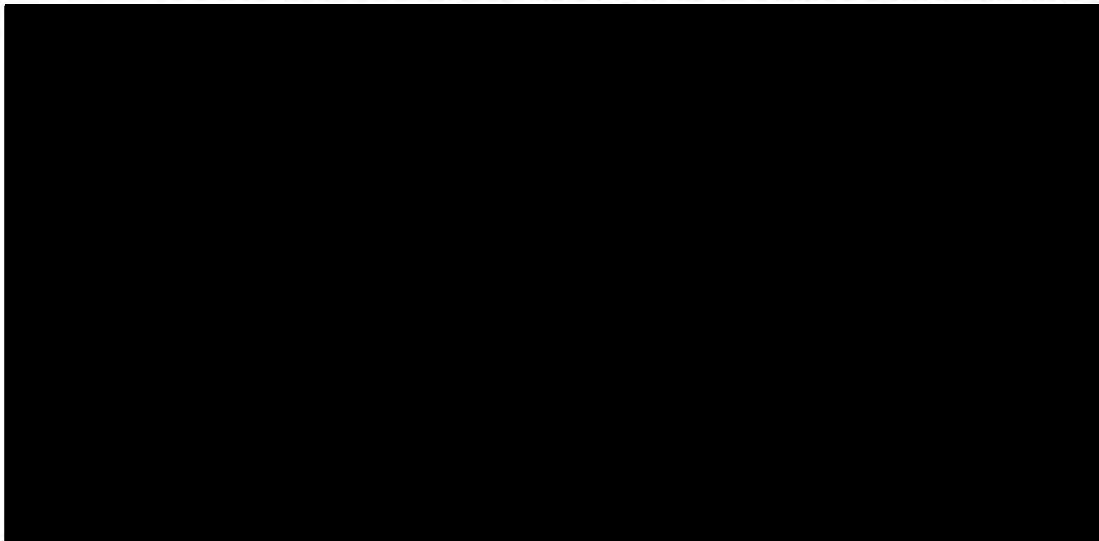
[Redacted]

LB
WAW

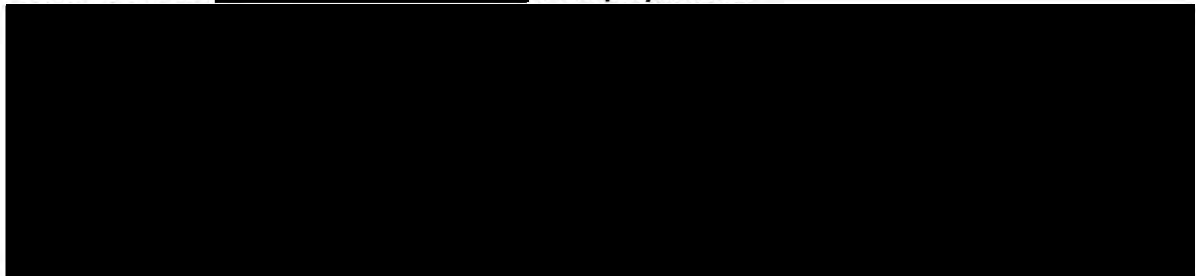


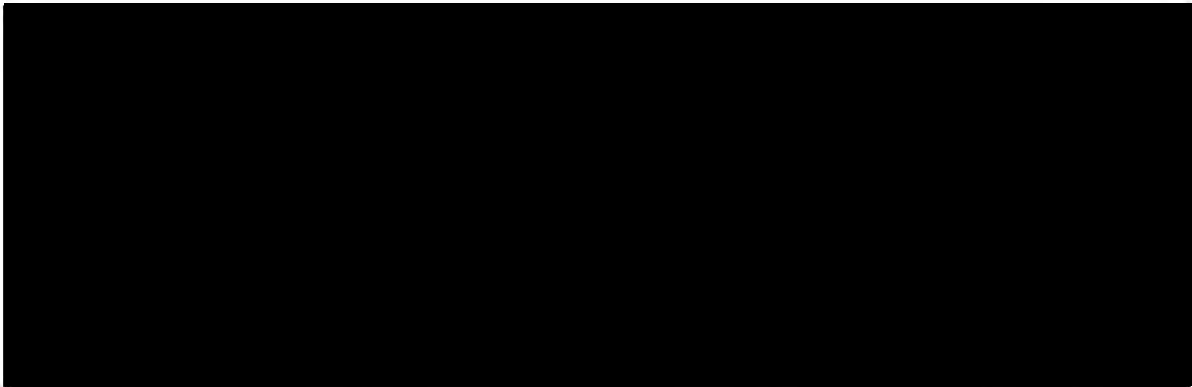
Figur: matrise for prioritering av tiltak knyttet til leveranseområder for Meråkerbanen

Tiltakene for Meråkerbanen vil føre til følgende utvikling (KTI-mål for prioriterte leveranseområder):



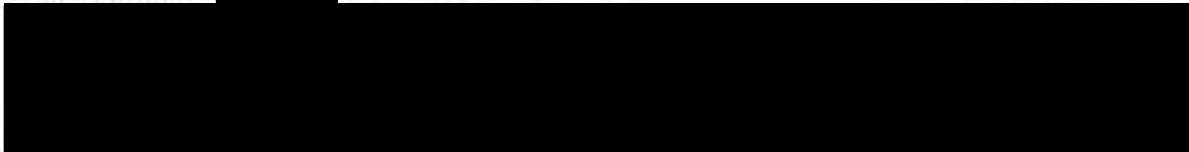
Leveranseområde  eksempel på tiltak:





Vi vet av erfaring at dette har stor påvirkning på kundeopplevelsen

Leveranseområde eksempel på tiltak:



Leveranseområde

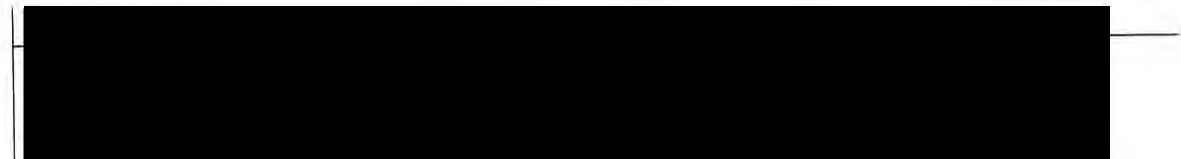
Leveranseområde

Leveranseområde

Leveranseområde

Organisatorisk læring og kontinuerlig forbedring

I tabellen nedenfor beskrives evalueringsmetodene for å identifisere mer omfattende og innovative forbedringer kort.



SJ arbeider med systematiske forbedringer gjennom medarbeidernes delaktighet og med støtte av vår egen forbedringsmodell som bygger på PDCA (Plan, Do, Check, Act). Det innebærer at vi ut fra oppsatte mål løpende analyserer resultater, avvik og deres rotårsaker, og gjennomfører forbedringsaktiviteter samt følger opp effekten av disse. Forbedringsmodellen benyttes både i den daglige styringen for å redusere antall avvik, i våre interne forbedringsgrupper og i samarbeidet med våre partnere og leverandører.

A-6 6.2.1 KTI-mål Rørosbanen

Innledning

Kundetilfredsheten på Rørosbanen hadde en positiv utvikling fra 2014 til 2017 og ligger nå på linje med gjennomsnittet for strekningene i trafikkpakke. Vi ser et potensial for å øke både kundetilfredshet og antall reiser på strekningen. For å oppnå dette, må vi forsterke opplevelsen innenfor alle leveranseområder, og legge ekstra fokus på å videreutvikle de områdene som har størst påvirkning på KTI for de reisende på Rørosbanen. Resultatene fra kundeundersøkelsen for våren 2018 viser en betydelig reduksjon i KTI for samtlige linjer i trafikkpakke 2. For visse leveranseområder og strekninger skiller resultatene seg markert

Handwritten initials in blue ink.

fra tidligere undersøkelser. [REDACTED]

[REDACTED] Målingen viser at overgripende KTI øker igjen og nærmer seg resultatet fra 2017. I løpet av høsten 2017 gjennomførte vi flere egne kundeundersøkelser blant reisende på Rørosbanen. Som komplement til Oppdragsgivers egen KTI-undersøkelse har det hjulpet oss å forstå hvor viktige de ulike leveranseområdene er og hvilken påvirkning de har på overordnet KTI. I arbeidet med å øke KTI på banestrekningen vil vi bygge på metoden presentert i 8.2.1.

Mål og effekter

I videre kapitler fremgår våre tiltak for å utbedre KTI per leveranseområde og dermed nå målet om minimum 81 i overordnet KTI for Rørosbanen. [REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

Systematisk arbeide for økt kundetilfredshet

[REDACTED]

Avdekke kundebehov

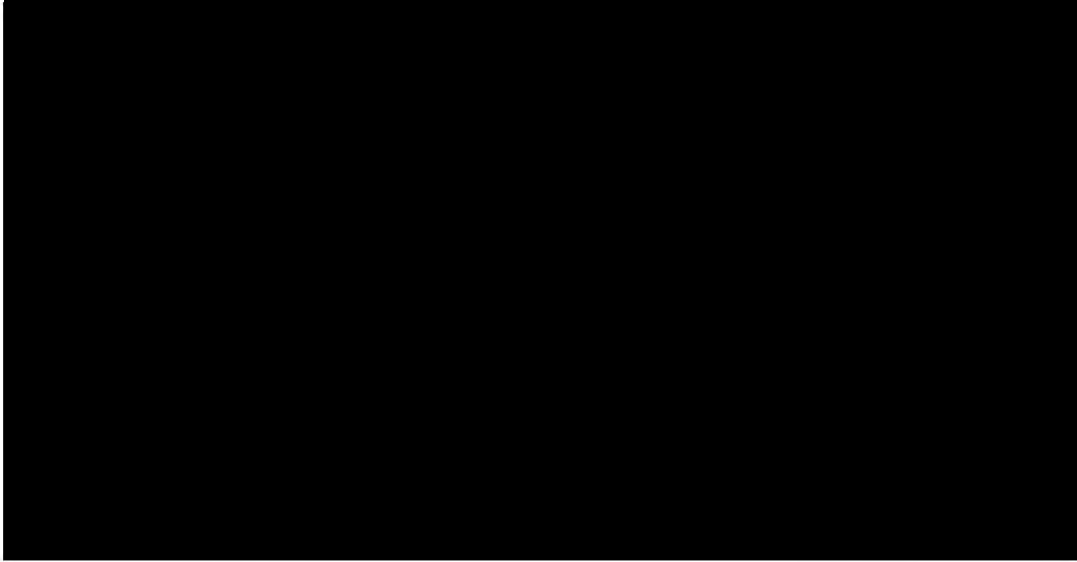
Det er mange kunder med ulike behov som reiser med Rørosbanen. For å overgå Oppdragsgivers KTI-mål vil det derfor bli spesielt viktig å ha kundeundersøkelser som gir rikt nok datagrunnlag til å adressere behovene på forskjellige delstrekninger og segmenter. Utover disse analysene kan vi også lære oss mye om de lokale forutsetningene gjennom våre regelmessige dialoger med viktige lokale interessenter langs Rørosbanen. Vi har allerede opprettet kontakt med flere av disse, inkludert, turistorganisasjoner som Visit Norway og Destinasjon Røros kollektivtransportselskaper langs linjene, for å få innsikt i utfordringer knyttet til hele reisen, og ikke bare togdelen.

Analysere resultatene av kundeundersøkelsene

[REDACTED]

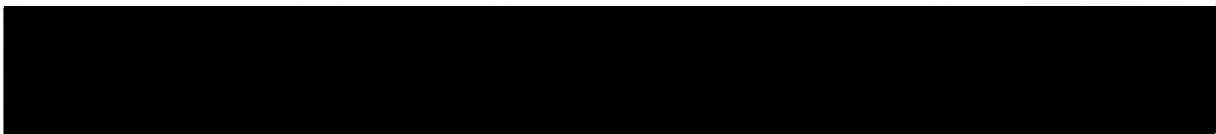
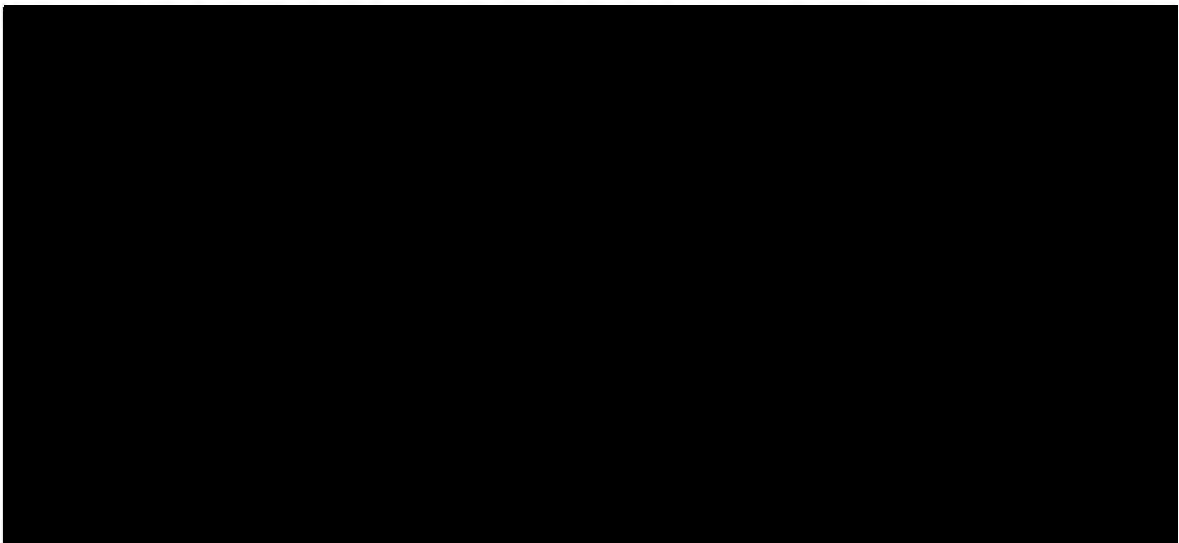
Identifisere og iverksette tiltak - Rørosbanen

[REDACTED]

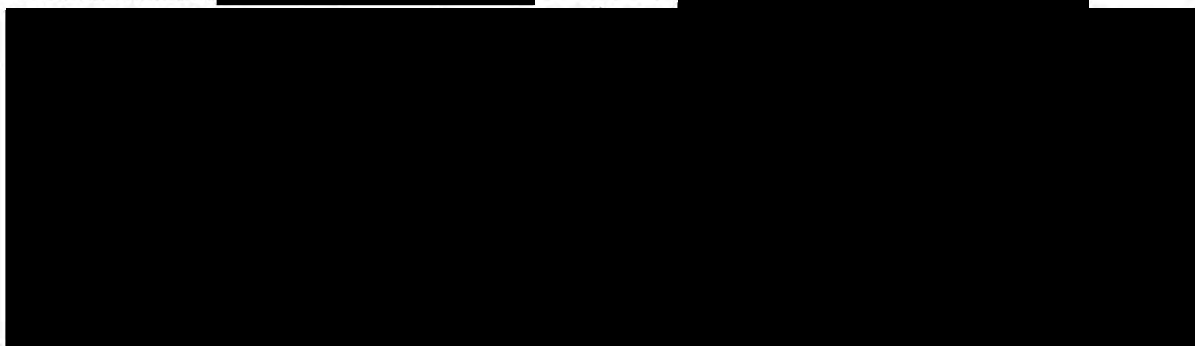


Figur: matrise for prioritering av tiltak knyttet til leveranseområder for Rørosbanen

Tiltakene for Rørosbanen vil føre til følgende utvikling (KTI-mål for prioriterte leveranseområder):



Leveranseområde [redacted] eksempel på tiltak:



[Redacted]

[Redacted] Vi vet av erfaring at dette har stor påvirkning på kundeopplevelsen [Redacted]

Leveranseområde [Redacted] **eksempel på tiltak:**

[Redacted]

[Redacted]

Leveranseområde [Redacted] **eksempel på tiltak:**

[Redacted]

Leveranseområde [Redacted]

Leveranseområde [Redacted]

Organisatorisk læring og kontinuerlig forbedring

For å identifisere mer omfattende og innovative forbedringer, arbeider SJ med en plan for evaluering av de ovennevnte hovedelementene. I tabellen nedenfor beskrives evalueringsmetodene kort.

[Redacted]

SJ arbeider med systematiske forbedringer gjennom medarbeidernes delaktighet og med støtte av vår egen forbedringsmodell som bygger på PDCA (Plan, Do, Check, Act). Det innebærer at vi ut fra oppsatte mål løpende analyserer resultater, avvik og deres rotårsaker, og gjennomfører forbedringsaktiviteter samt følger opp effekten av disse. Forbedringsmodellen benyttes både i den daglige styringen for å redusere antall avvik, i våre interne forbedringsgrupper og i samarbeidet med våre partnere og leverandører.

A 1.4.2 Interimsorganisasjon

Innledning

SJ har gjennom de siste 20 år vært konkurranseutsatt og vunnet flere av sine oppdrag i konkurranse, og dermed ved flere anledninger mobilisert en oppstarts- og driftsorganisasjon som har evnet å ivareta sikkerhet, virksomhetsoverdragelse og trafikkstart. Evalueringer fra tidligere anbud og tildelte kontrakter gjør at SJ har planer for etablering og mobilisering som er oppdaterte med de siste erfaringer og forbedringer. [Redacted]

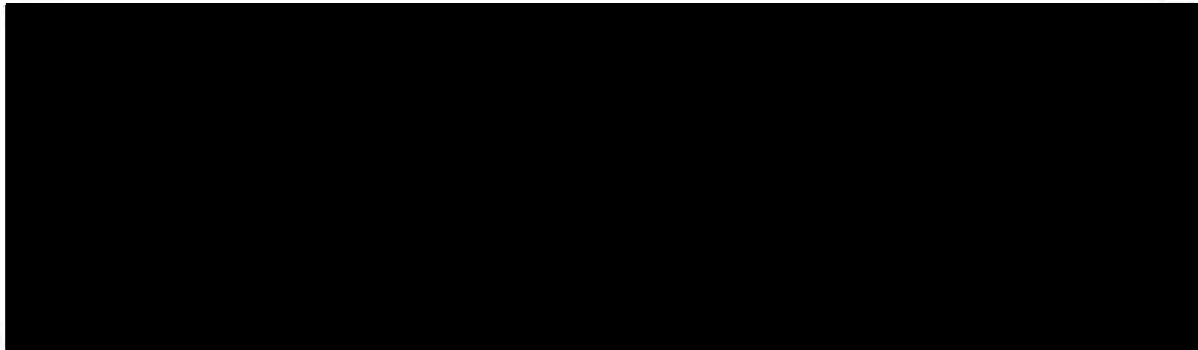
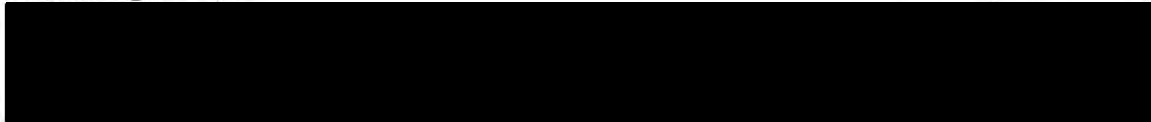
Mobilisering av ressurser til sentrale funksjoner

Selv om vi kontinuerlig arbeider for å forbedre kundeopplevelsen gjennom hele driftsfasen, skal vi levere en sømløs, punktlig og behagelig reise fra første dag. For å sikre at oppstartsplanen blir gjennomført som

forutsatt har vi etablert en sterk interimorganisasjon som evner å mobilisere trygge, kompetente og vel forberedte ressurser i god tid til å forberede virksomhetsovergangen og trafikkoppstart.

SJ Norge AS (heleid datterselskap i SJ AB) ble etablert i forbindelse med Jernbanereformen. Selskapets styre og ledelse har solid norsk forankring samtidig som SJ AB er bredt representert i styret. Styret ledes av Berit Kjøll som har bred ledelses- og styreefaring bla. fra Steen & Strøm, Tusenfryd, Telenor, DnB, Hurtigruten, SAS og som Administrerende direktør i Flytoget i forbindelse med etableringen i Norge. Styret for øvrig består av Crister Fritzson (konsernsjef i SJ AB), Henrik Rättzén (CFO SJ AB) og Thomas Silbersky (direktør for internasjonale affærer SJ AB). Etter tildeling vil styret i SJ Norge AS styrkes med 1 til 2 personer med relevant erfaring fra norsk næringsliv.

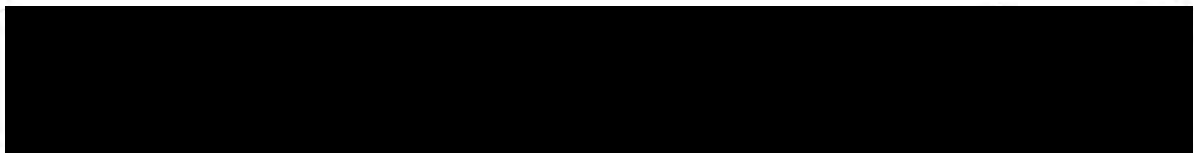
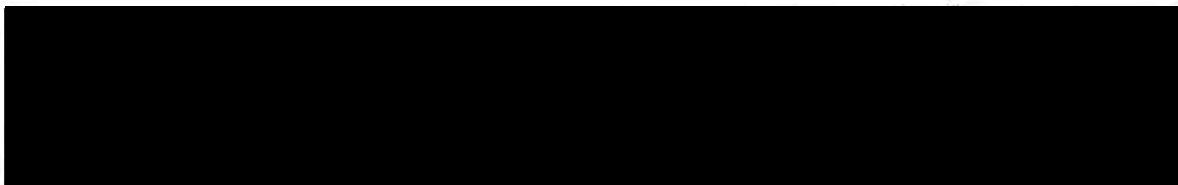
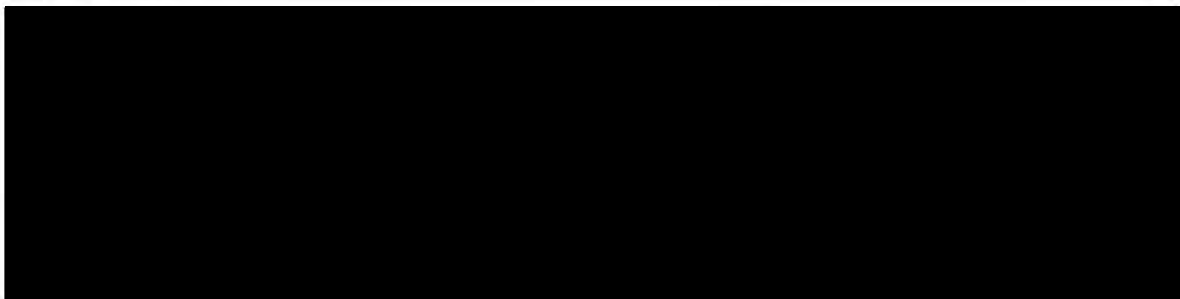
Interimorganisasjon

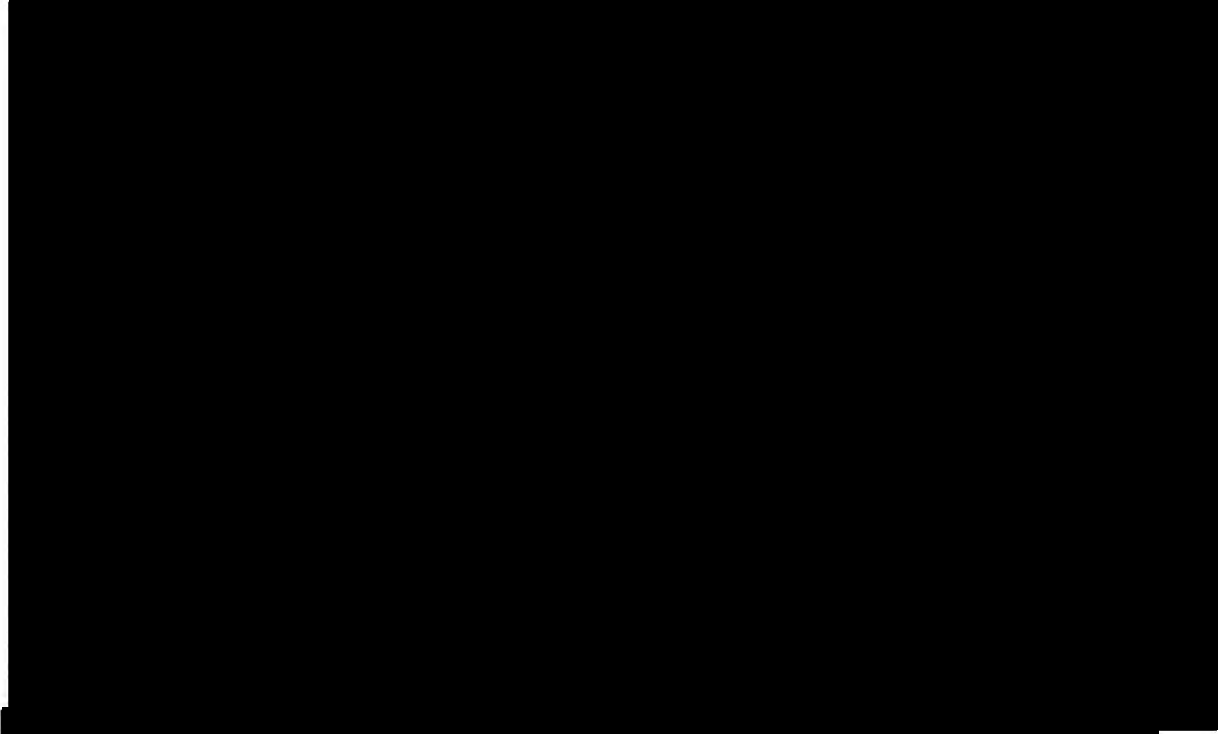


Figur: SJ Norge AS interimorganisasjon

Interimsleder og Administrerende direktør, Bendek Maartmann-Moe, ref CV bakerst

Har det overordnede og det operative ansvar for selskapets etablering, mobilisering og drift. Rapporterer til styret på fremdrift av vedtatte planer, økonomi og øvrige måleparametre, samt til styregruppen for etableringsprosjektet. Har det overordnede ansvaret for etableringen/oppstartsfasen samt kontakt med Oppdragsgiver.

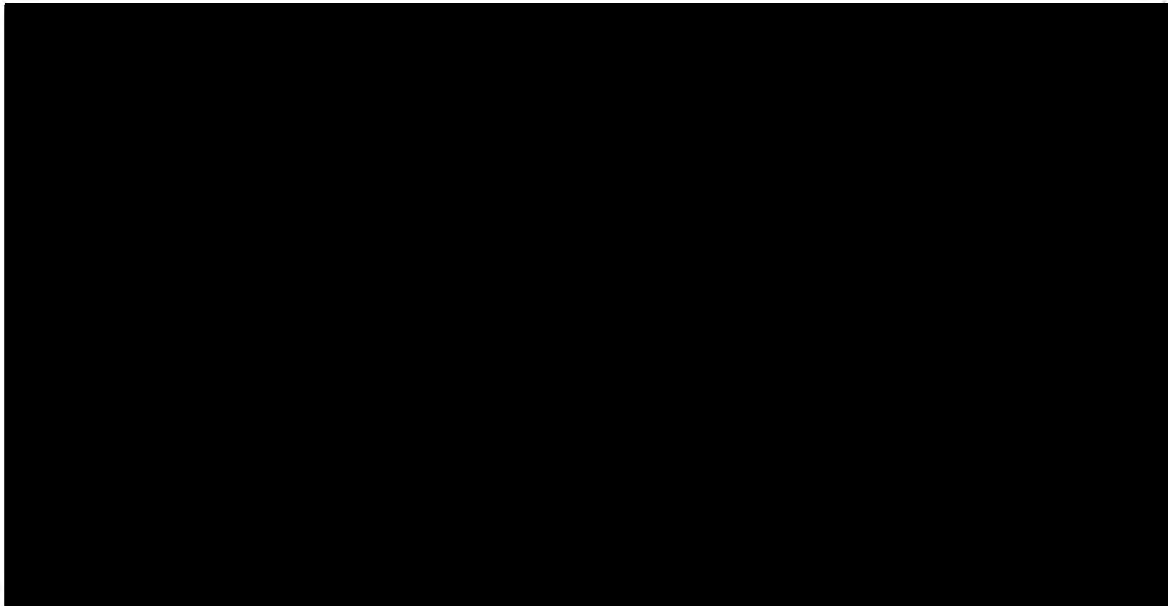
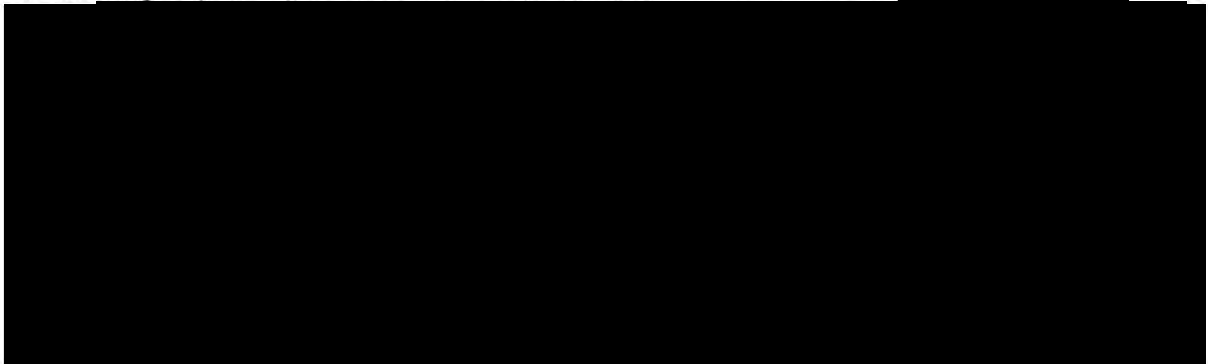




Vår mobiliseringsplan (som er en del av oppstartsplanen) viser bemanning frem til trafikkstart.



SJ har mangeårig erfaring fra virksomhetsoverganger og kjenner risikobildet godt



LB
WAN

[Redacted]

- [Redacted]
- [Redacted]
- [Redacted]

[Redacted]

- [Redacted]
- [Redacted]

Rutiner for utskiftning av sentrale funksjoner

Under etableringen vil det forekomme flere planlagte skifter av personell i organisasjonen. [Redacted]

[Redacted]

CV for administrerende direktør og Interimsleder

Bendek Maartmann-Moe



Toppleder med erfaring fra landsdekkende virksomheter med høye krav til HMS, verdiskapning, og omdømme.

Høyt utviklet organisasjonsforståelse, vant med å håndtere komplekse beslutningsprosesser med mange og ulike interesser. God på interessentanalyse og interessenthåndtering. Ledererfaring fra miljøer der integritet, klokskap og raushet er avgjørende for å nå frem.

Erfaring fra omstillings- og endringsprosesser i selskaper av varierende størrelse, uten negativ medieomtale eller rettssaker. Har skapt nøkternhet og endringsvilje i virksomhetene gjennom omstilling, parallellt med innovasjon og utvikling. Fokus på sikkerhet, kundetilfredshet, marked og salg.

Yrkeserfaring (Utdrag)

2018	SJ Norge AS	Administrerende Direktør
2017	Eltel Networks	Rådgiver
2017	Jernbanedirektoratet	Dir. Marked og Samfunn
2016	Jernbaneverket	Ass strategidirektør
2012 - 2015	BundeBygg AS	Daglig leder
2011 - 2012	Norges Maritime Utdanningscenter AS	Adm dir
2005 - 2010	Mesta AS, Mesta Entreprenør AS, Mesta Asphalt AS	Prosjekt sjef, Adm dir
2003 - 2018	ISTINN AS	Styreleder
2000 - 2003	Nordic Business Institute Norge AS	Adm dir
1984 - 2000	Forsvaret, Hæren	Diverse lederstillinger

Utdanning (Utdrag)

2010 - 2011	Executive Management Programme	INSEAD
1997 - 2000	Master studier	Handelshøyskolen – BI
1997 - 1998	Stabsskole I	Forsvaret
1986 - 1989	Krigsskolen	Hæren

Verv (Utdrag)

2016 - 2018	Prosjektleder AS	Styreleder
2012 - 2018	Oslo Tingrett (tvister mellom arbeidsgiver og -taker)	Meddommer
2012 - 2014	Norges Maritime Utdanningscenter AS	Styreleder
2010 - 2012	LEAN Communications AS	Styreleder

A 1.4.3 Plan for oppstartsfasen

Innledning

Det overordnede målet for oppstartplanen er å sikre sømløs overgang fra tidligere operatør til SJ. Det fokuseres på at driften fungerer fra første stund og at kundene gjennom hele reisekjeden, fra billett kjøp til avsluttet reise, har blitt møtt vennlig og med tydelig og korrekt informasjon. Målet er at kundene kun opplever forbedringer, samtidig som alle ansatte med tilhørende kompetanse er på plass i sine funksjoner. Ettersom oppdraget gjelder førstegangsetablering av norsk innenriksvirksomhet i et nyopprettet datterselskap der virksomheten også er avhengig av samhandling med en rekke andre aktører (spesielt avleverende operatør, tilgangsselskapene, regiontrafikkmyndigheter mv.), ser vi det som avgjørende at planen legger stor vekt på risikoreduksjon. Planen må også inneholde tilstrekkelig med buffere for å sikre at alle aktiviteter faktisk er på plass innenfor Oppdragsgivers frister, og helst tidligere der vi ser det som ønskelig eller nødvendig.

SJ har omfattende erfaringer med å overta eller starte opp ny virksomhet. Vi vil spesielt fremheve:

UB
WAW

→ [Redacted]

→ [Redacted]

→ [Redacted]

Organisasjon og opplegg for oppstartarbeidet

Interimsorganisasjonen beskrevet i A 1.4.2 er ansvarlig for å gjennomføre etableringsprosjektet. I interimorganisasjonen inngår flere personer med erfaring fra tidligere overtakelser og etableringer

[Redacted]

Interimsorganisasjonen knytter til seg ytterligere ressurser som måtte behøves fra SJ-konsernet og/eller underleverandør, for å sikre vellykket etablering og at trafikken overtas fra nåværende operatør med de funksjoner som kreves i alle ledd. Samarbeidet med avleverende operatør startes omgående etter signering av trafikkavtalen. For å garantere at oppstarten skjer uten problemer settes det mål for etableringsprosessen innen områdene kunder, personal, styring/oppfølging, samhandling og avvikshåndtering.

[Redacted]

SJ har utført en interessentanalyse ut ifra hvilke aktører som har en sikkerhets- og kvalitetsmessig betydning. Under oppstartsfasen vil interessentanalysen fordypes. De viktigste interessentene er:

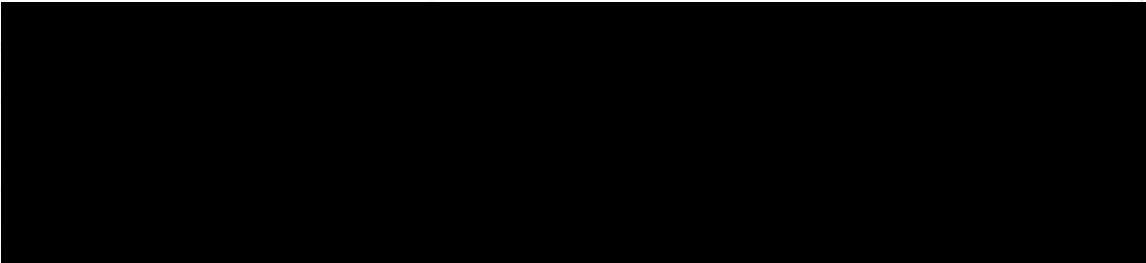
[Redacted]



Struktur og hovedmomenter i planen for oppstartsfasen

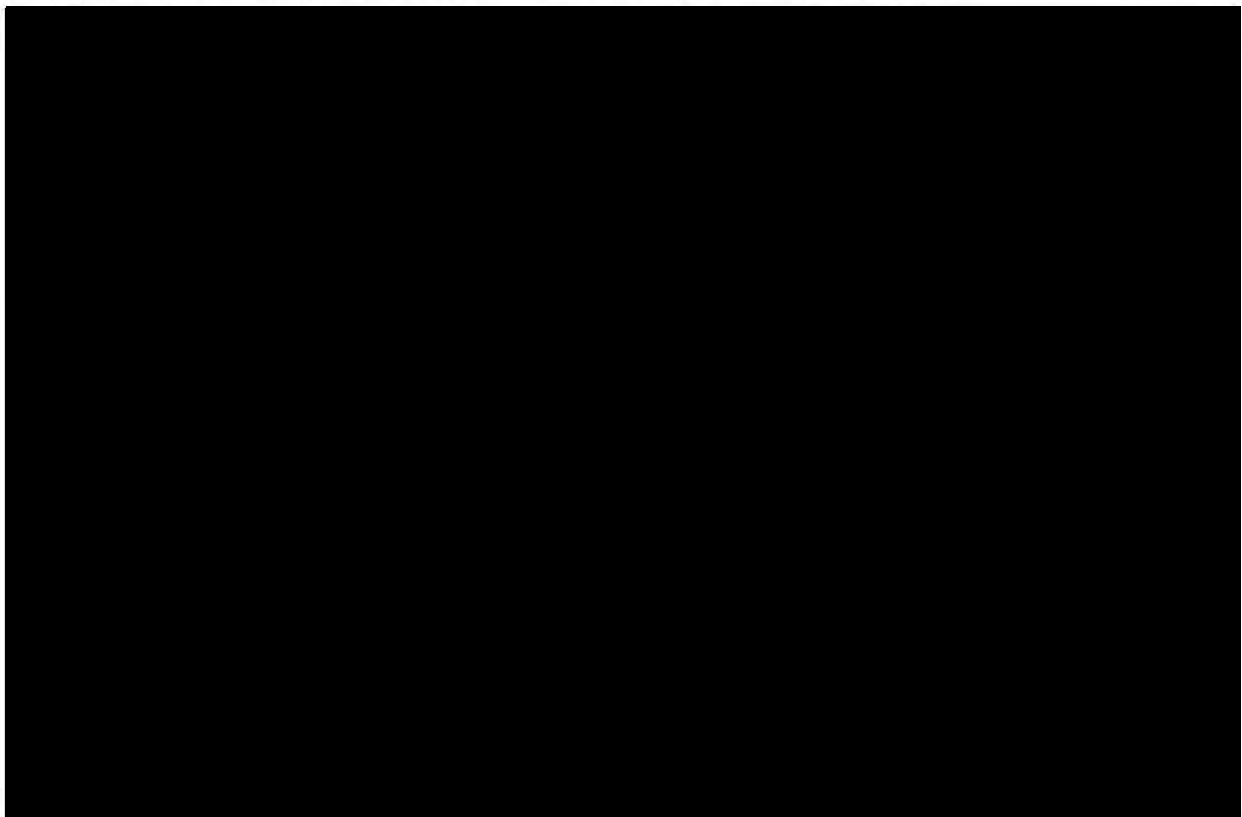
Den grafiske planen i det etterfølgende er basert på at kontrakt signeres ultimo juni 2019 og på SJs etableringsprosess. Dersom kontraktsgivningen skyves, vil aktivitetene rundt tildelingstidspunktet tilpasses tilsvarende.

-
-
-
-
-



De vesentligste forhold (hovedmomenter) som må sikres for å oppfylle Trafikkavtalen

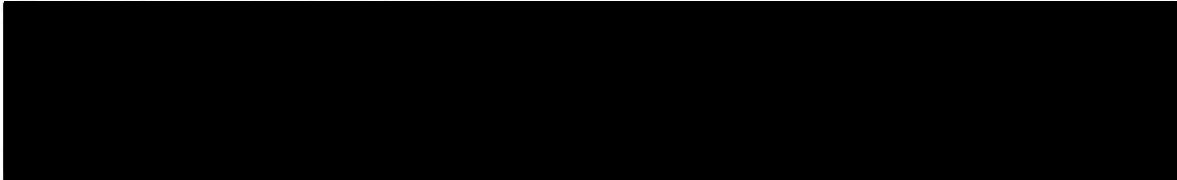
Planen er fokusert rundt et antall hovedområder som tar utgangspunkt i Oppdragsgivers spesifikasjoner samt vår etableringsprosess og erfaring av oppstarter. Dette er hovedområder som vi opplever som spesielt viktige for at de skal lede frem til en vellykket trafikkstart og at Trafikkavtalen oppfylles:



LB
WAW



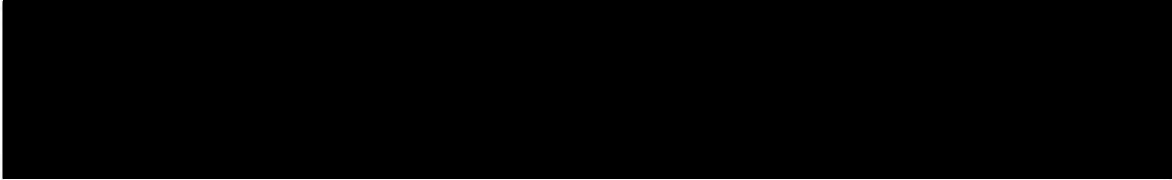
Rutiner for oppfølging av aktivitetene



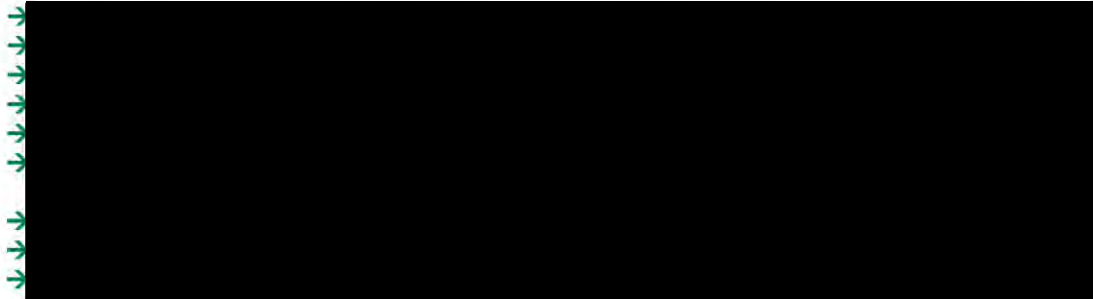
Løpende oppfølging av aktivitetene og milepælene gjøres gjennom:



Evaluering av trafikkstart

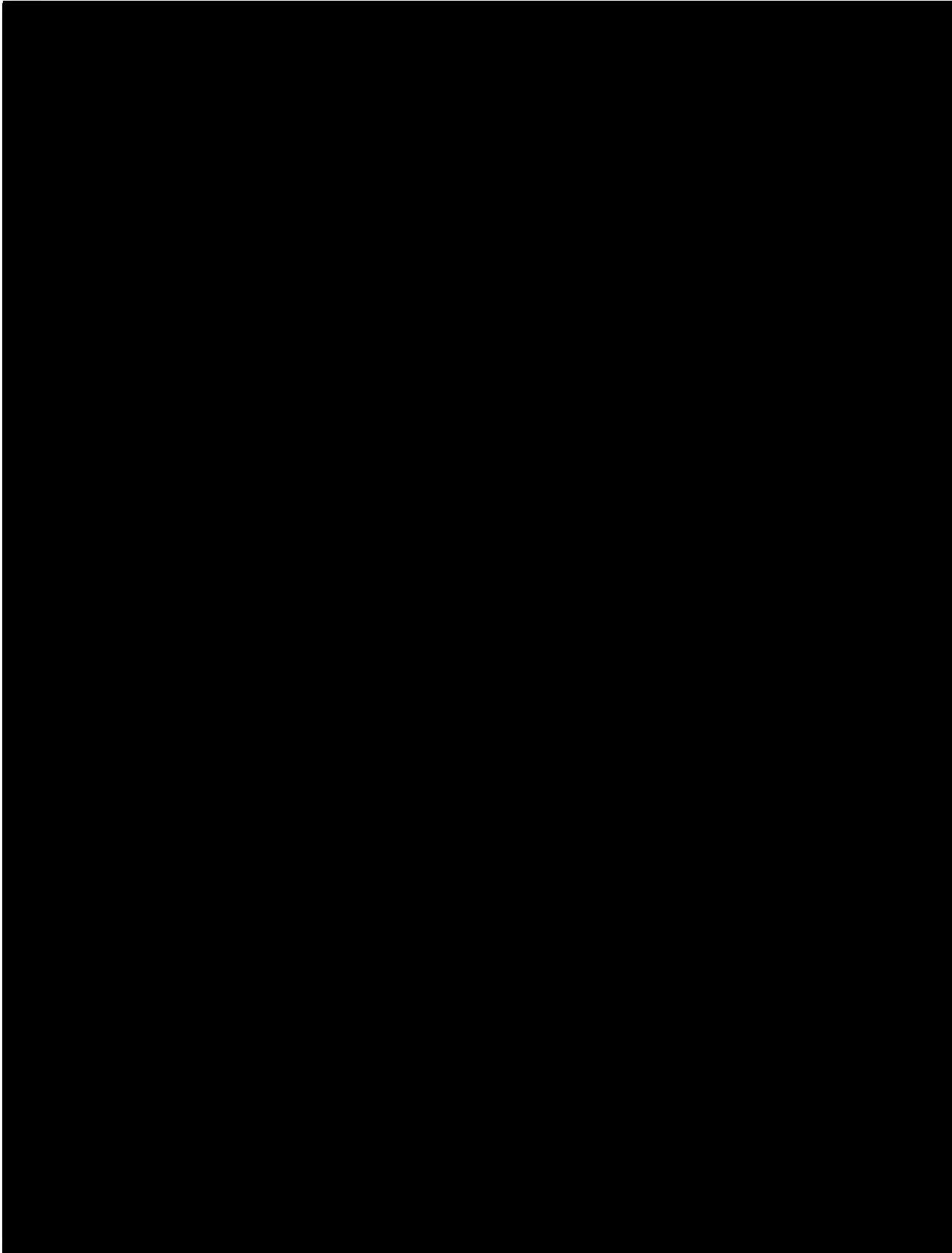


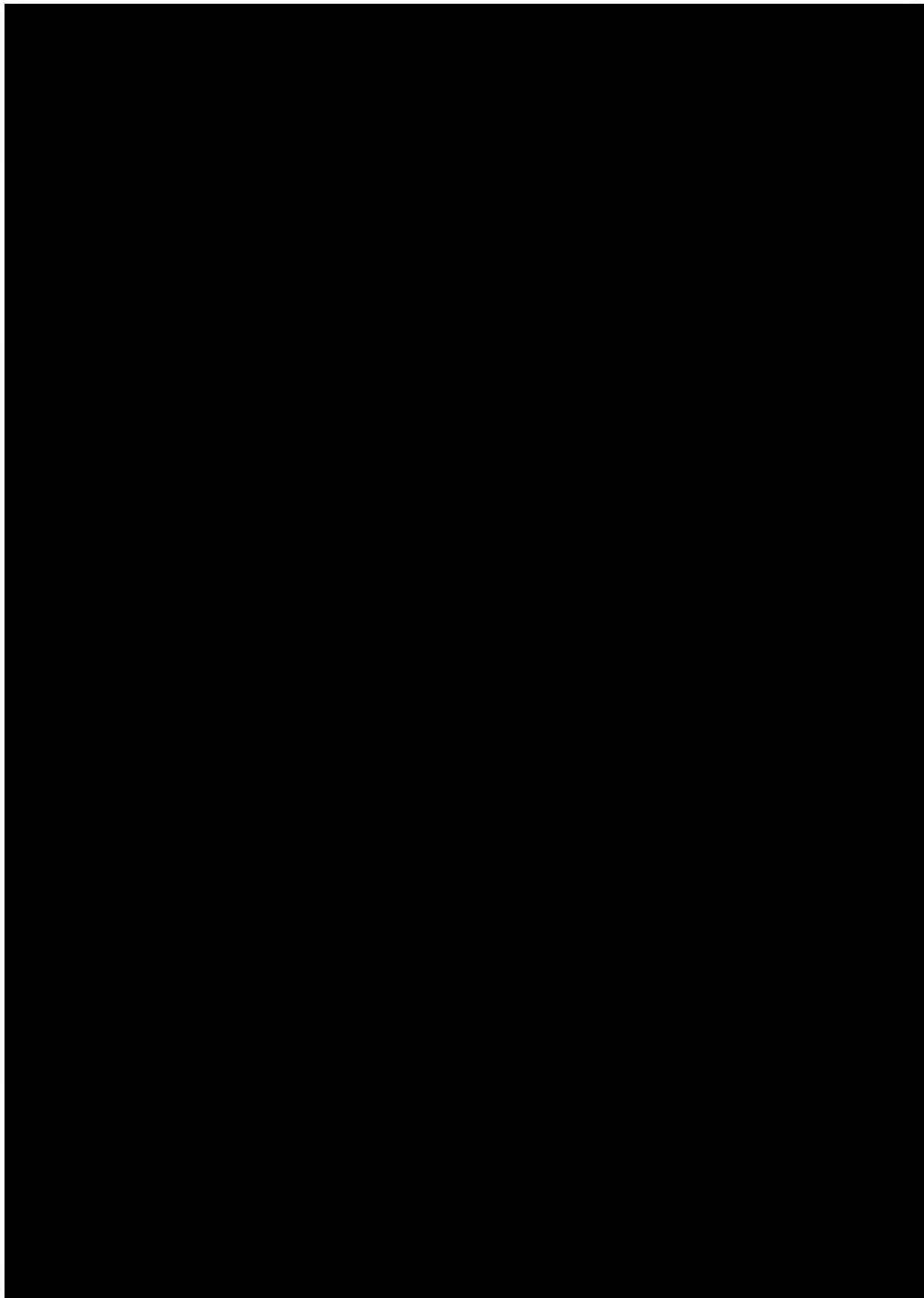
SJ evaluerer trafikkstarten sammen med Oppdragsgiver sommeren 2020. Evalueringen skal omfatte bl.a. følgende:





LB
CAU





LB
w/w



Titel

Revision av SJs ledningssystem

Dokumenttyp

Instruktion

Utfärdare

jennie.elmqvist@sj.se

Utgåva

6

Gäller fr.o.m.

2015-03-15

Gäller t.o.m.

Tills vidare

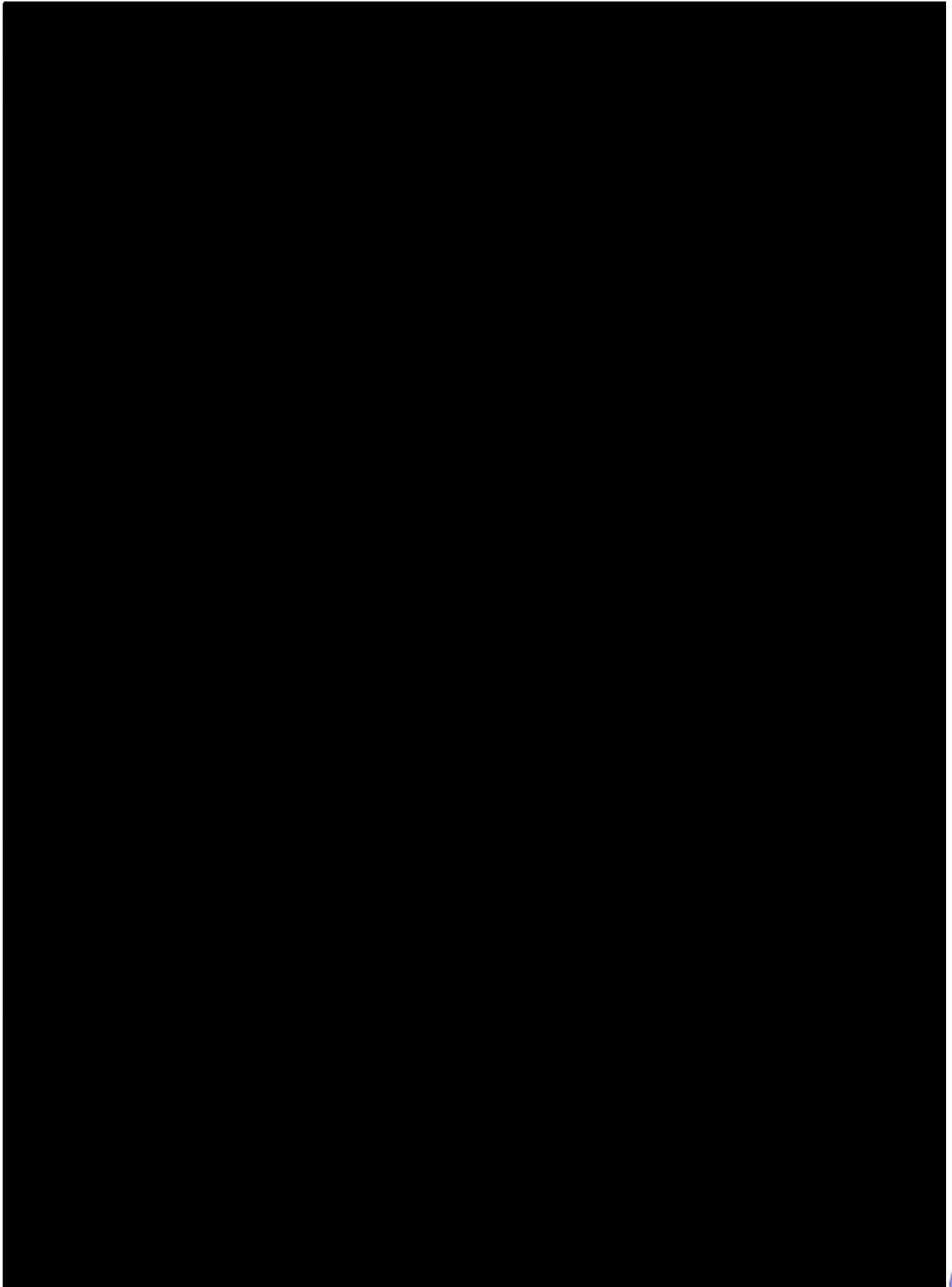
Dokumentnummer

SJ.15.2.9

Sekretess

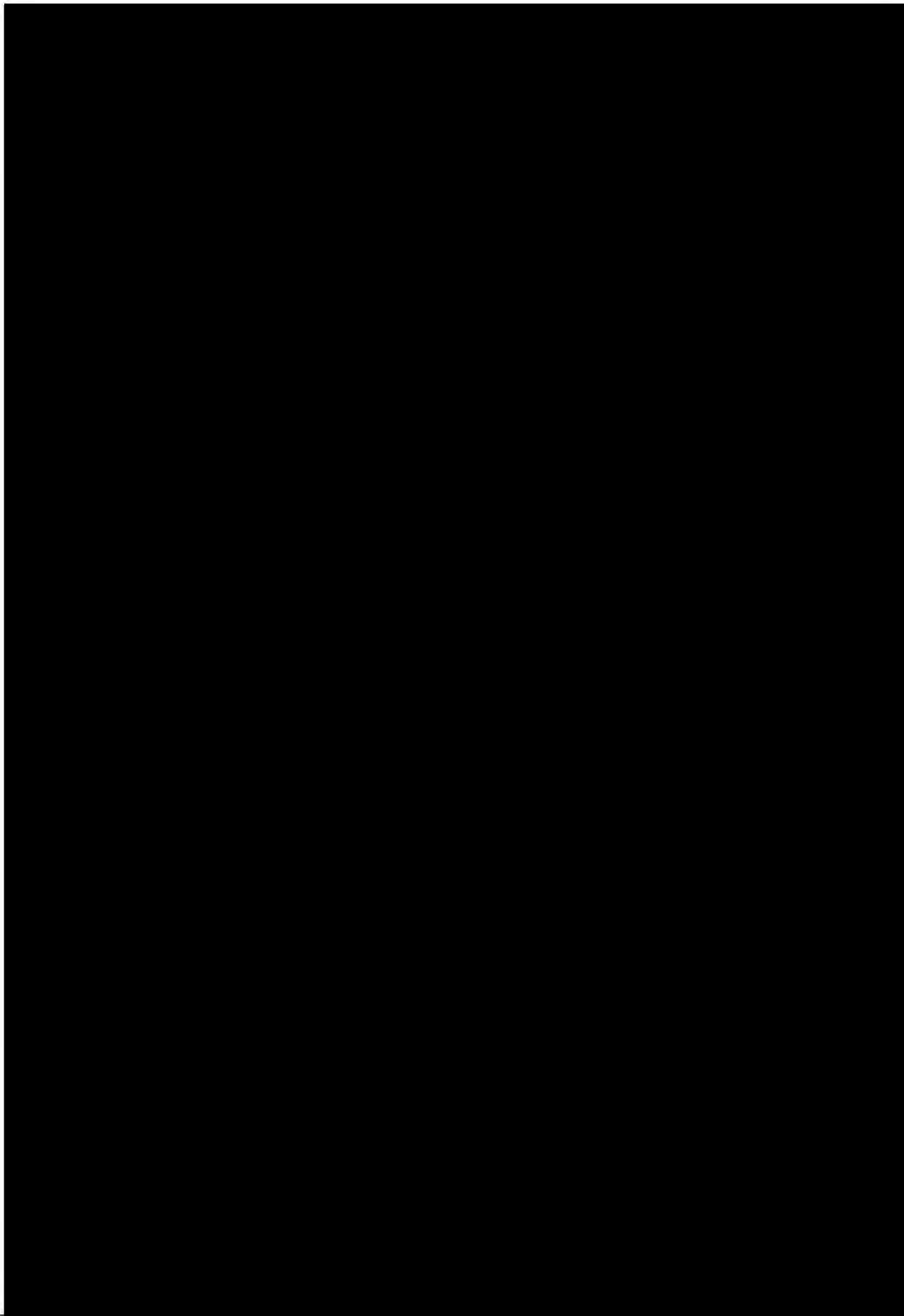
Intern

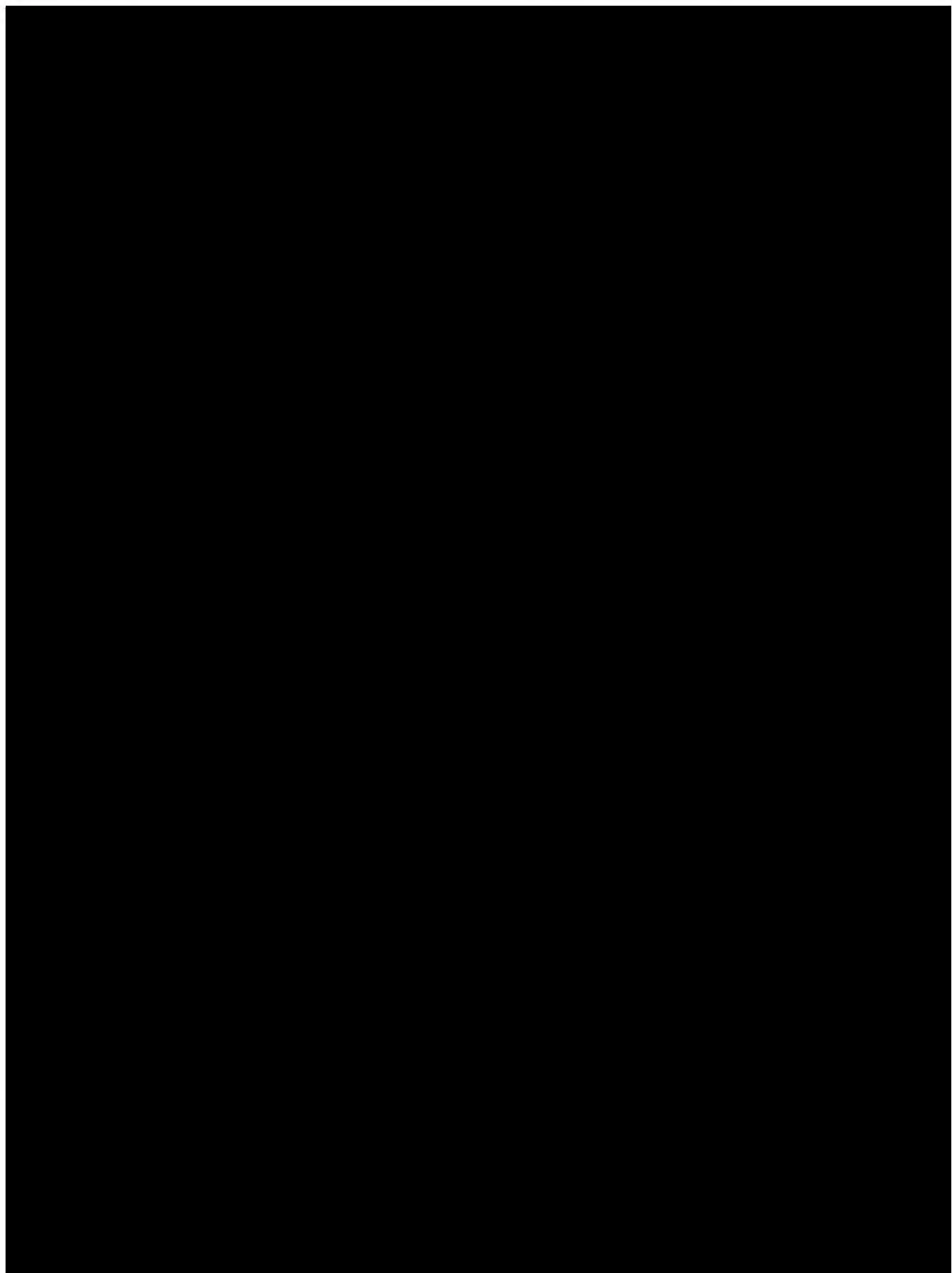
Bakgrund



Mall: Styrande dokument.dot ver 1.0

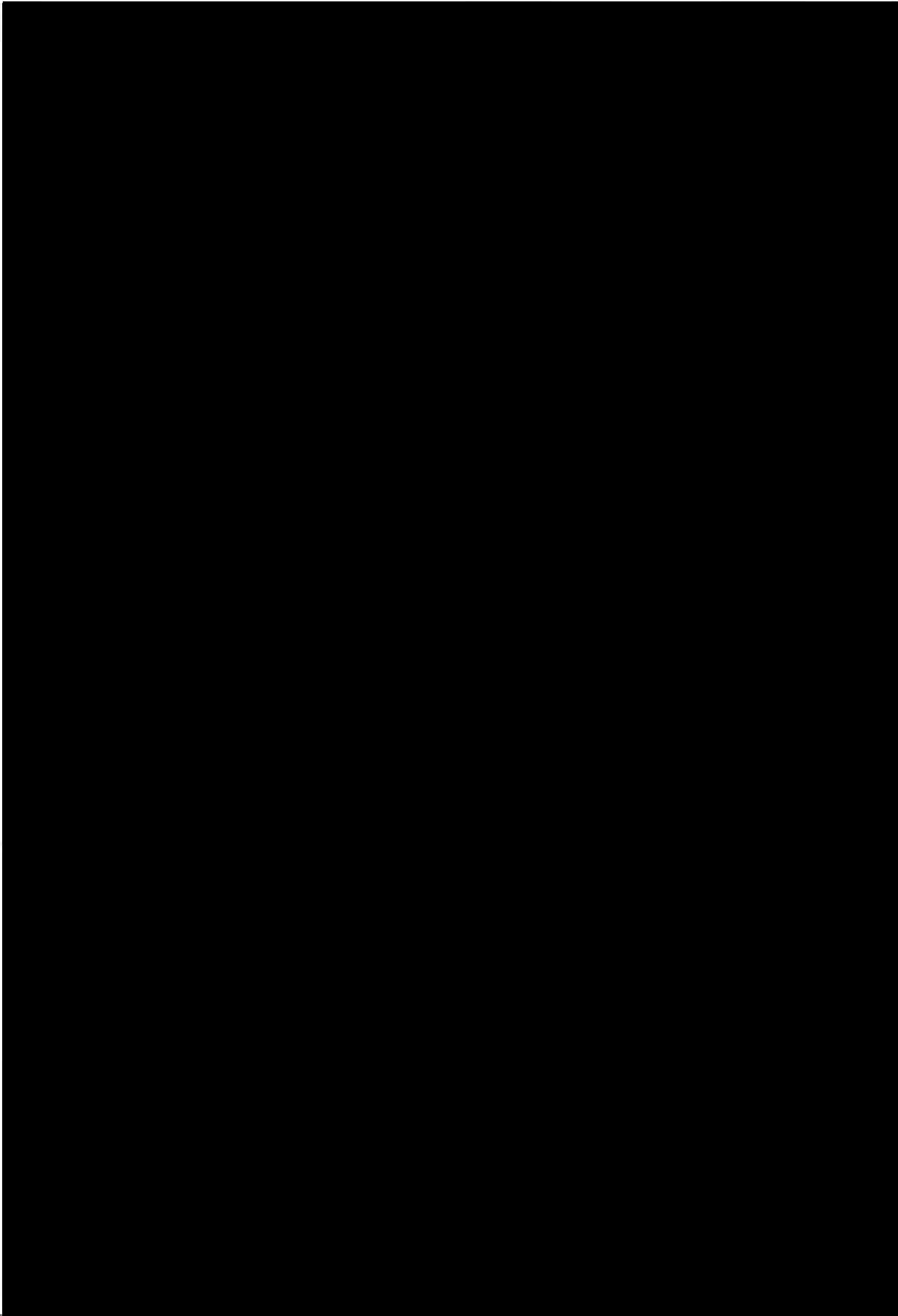
UB
CW

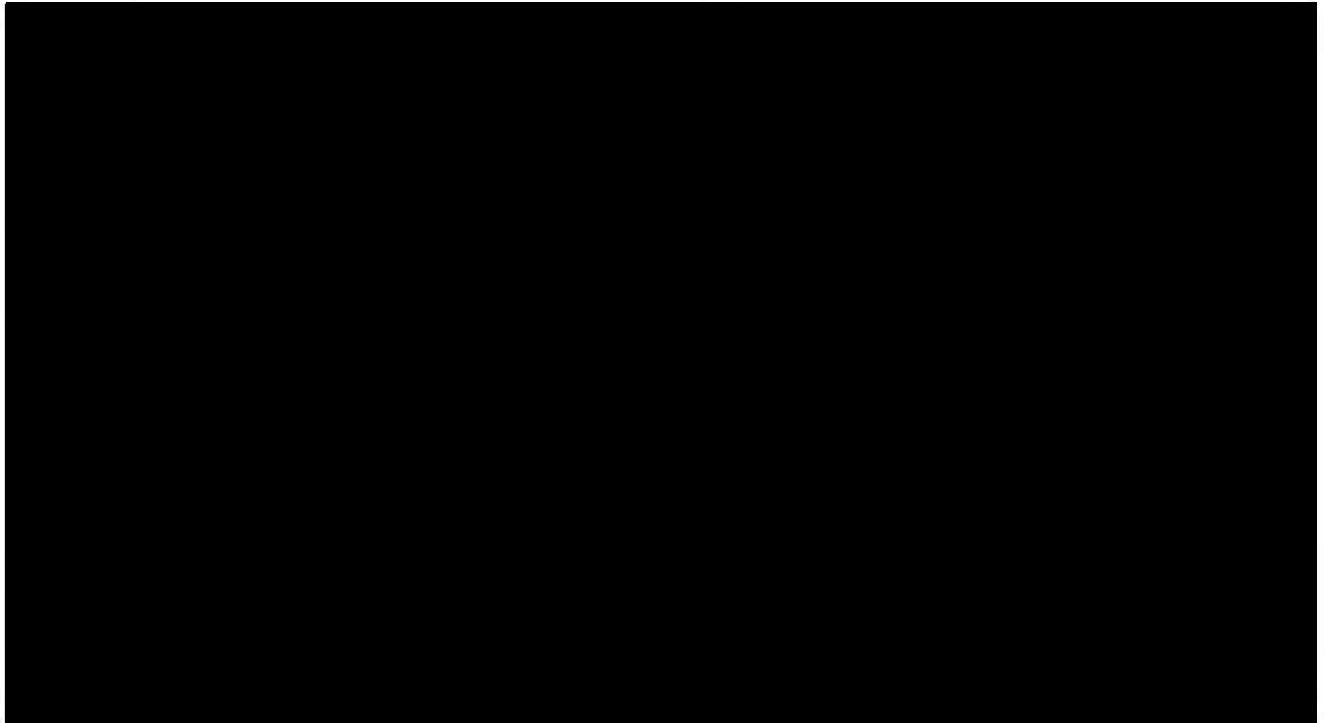




Mall: Styrande dokument.dot ver 1.0

LB
LAK





9 Ändringshistorik

Utgåva	Ändringar
2.0	
3.0	
4.0	
5.0	
6.0	



TITEL
Instruktion lagefterlevnad miljö

DOKUMENTTYP
Förteckning

DOKUMENTNUMMER
UTGÅVA
1.0

UTFÄRDARE
Victoria, victoria.burgoyne@sj.se

ENHET
Q

DATUM
2018-03-01

SEKRETESS
Intern

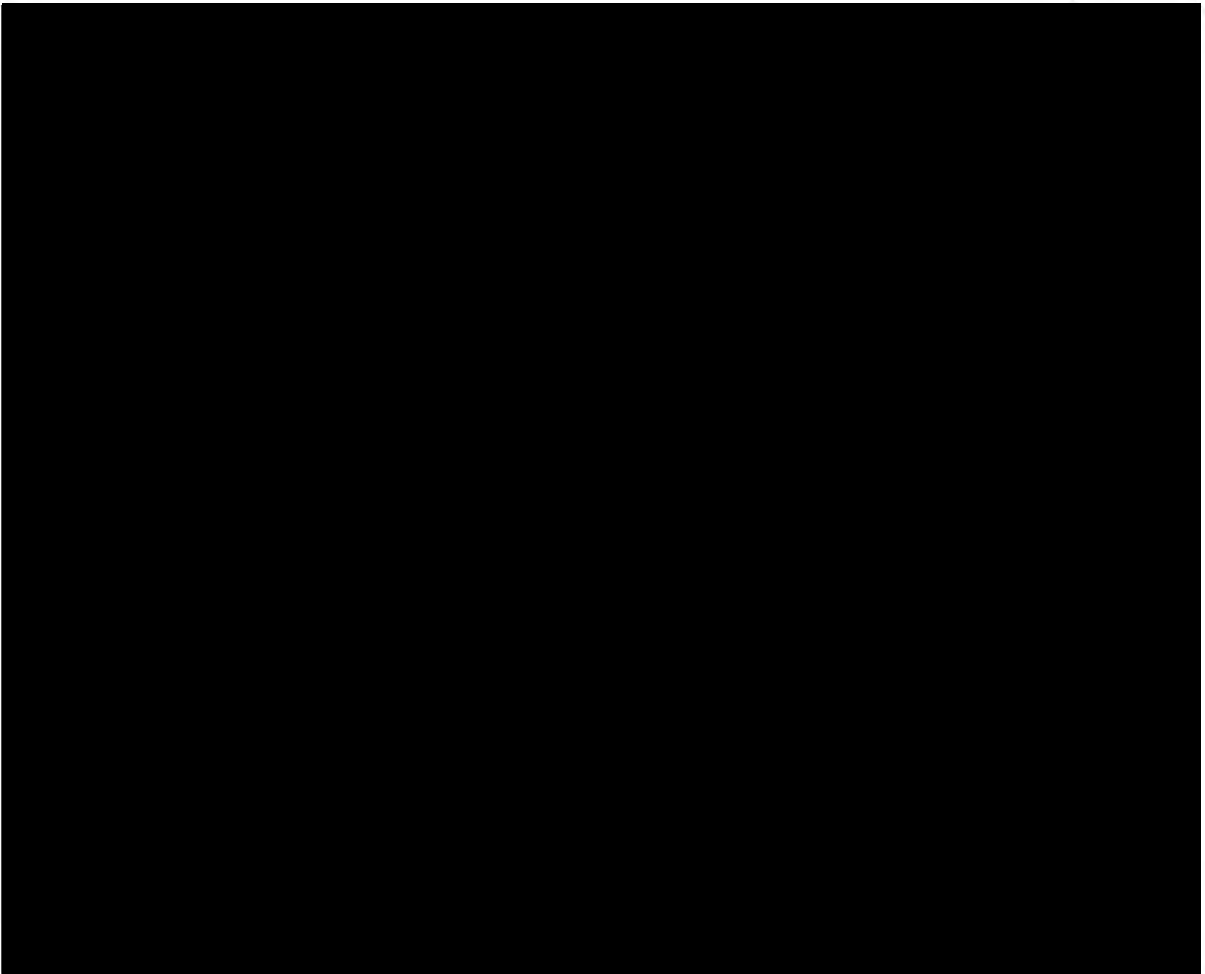
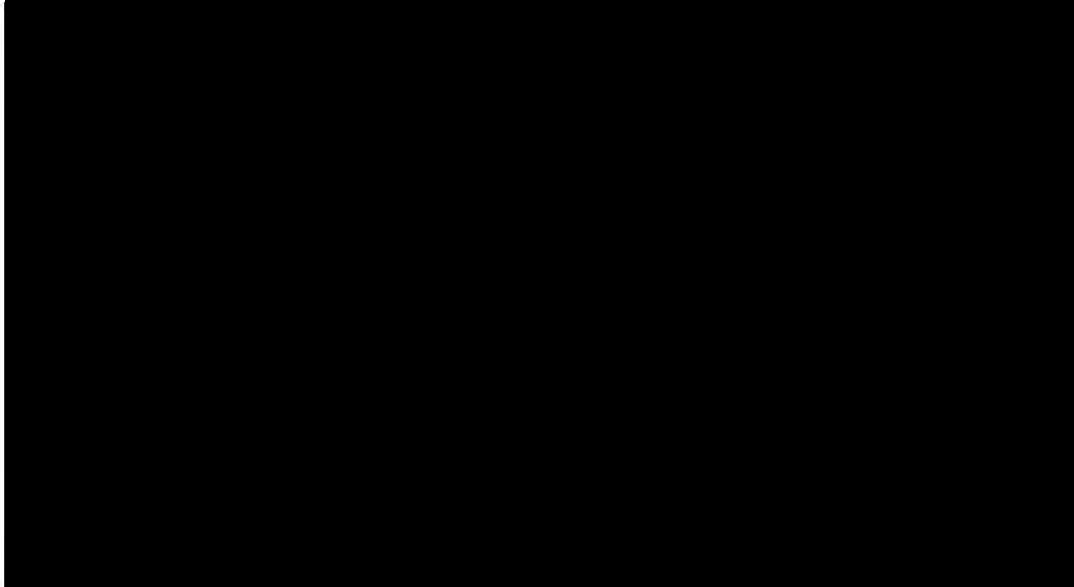
ÄGARE/GODKÄNNARE/ANSVARIG UTGIVARE
Erica Kronhöffer

ENHET
Q

DATUM
2018-03-01

ÄRENDENUMMER

Innehållsförteckning



Mall: Övriga redovisande dokument.dot ver 3.0



TITEL

Instruktion lagefterlevnad miljö

DOKUMENTTYP
Förteckning

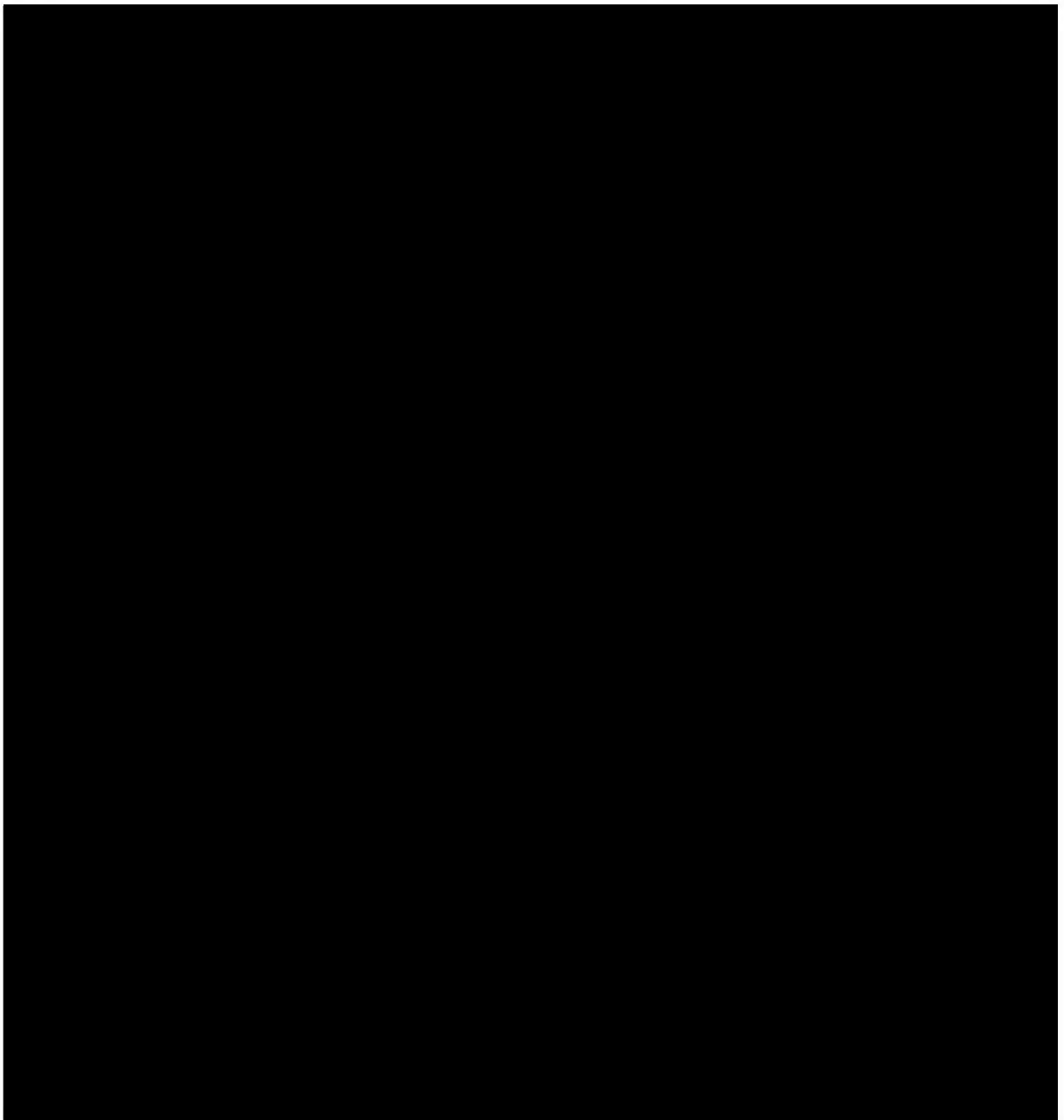
DOKUMENTNUMMER

UTGÅVA

1.0

SEKRETESS

Intern



Mall: Övriga redovisande dokument.dot ver 3.0



TITEL

Instruktion lagefterlevnad miljö

DOKUMENTTYP

Förteckning

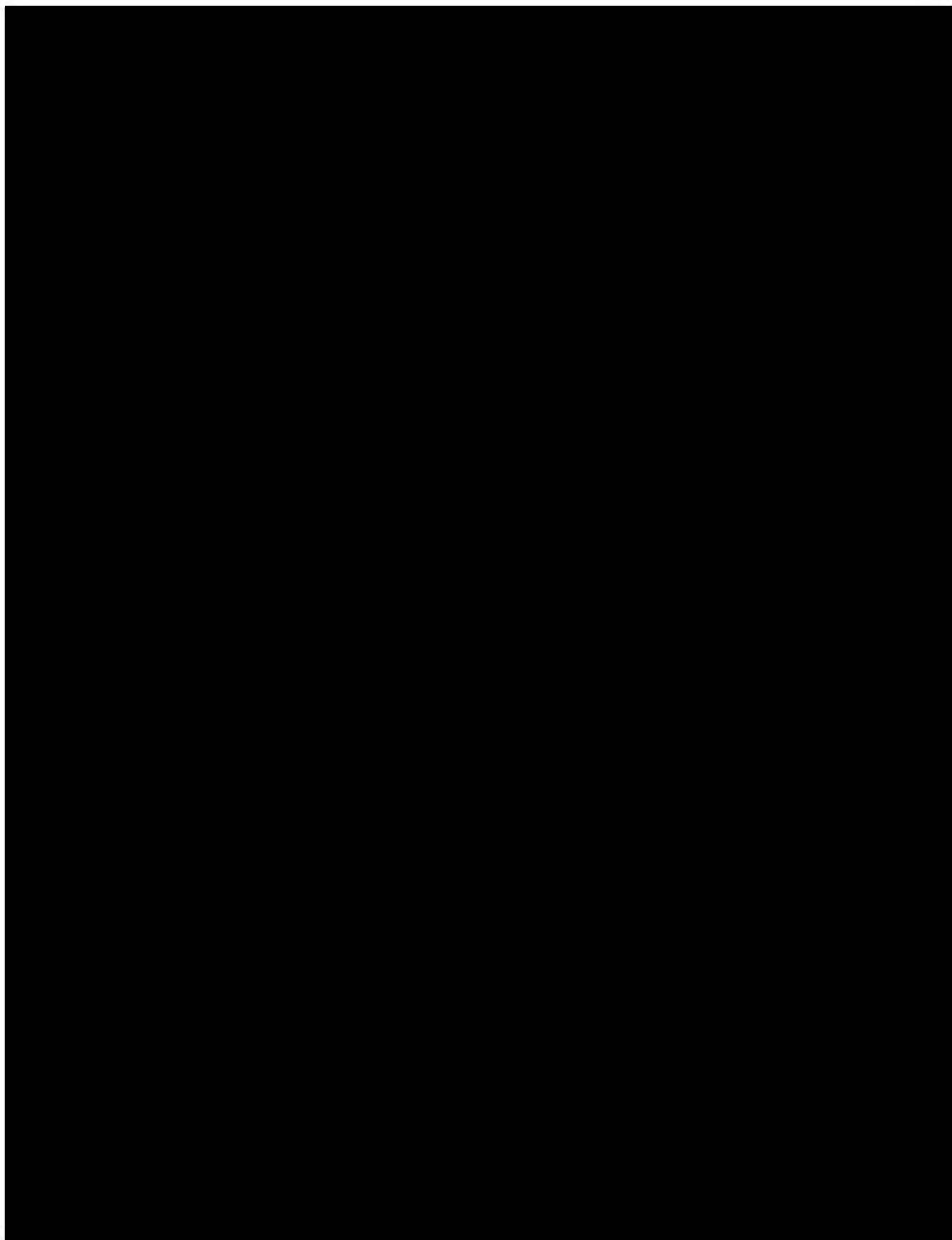
DOKUMENTNUMMER

UTGÅVA

1.0

SEKRETESS

Intern



Mall: Övriga redovisande dokument.dot ver 3.0

LB
LAW



TITEL

Instruktion lagefterlevnad miljö

DOKUMENTTYP

Förteckning

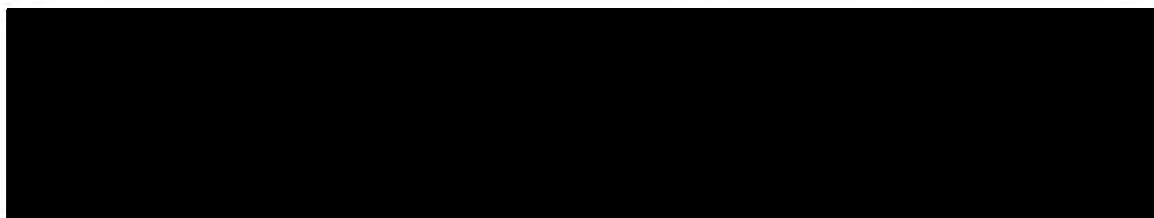
DOKUMENTNUMMER

UTGÅVA

1.0

SEKRETESS

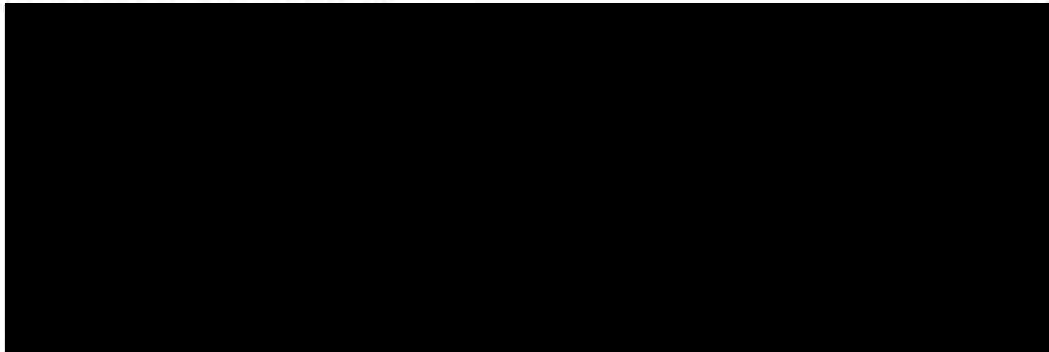
Intern



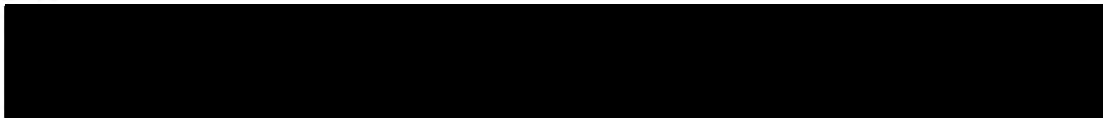
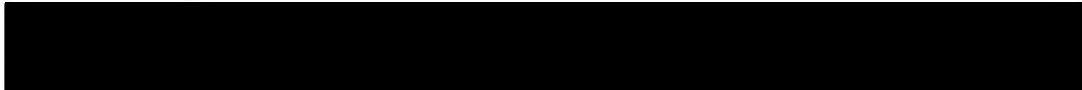
Mall: Övriga redovisande dokument.dot ver 3.0



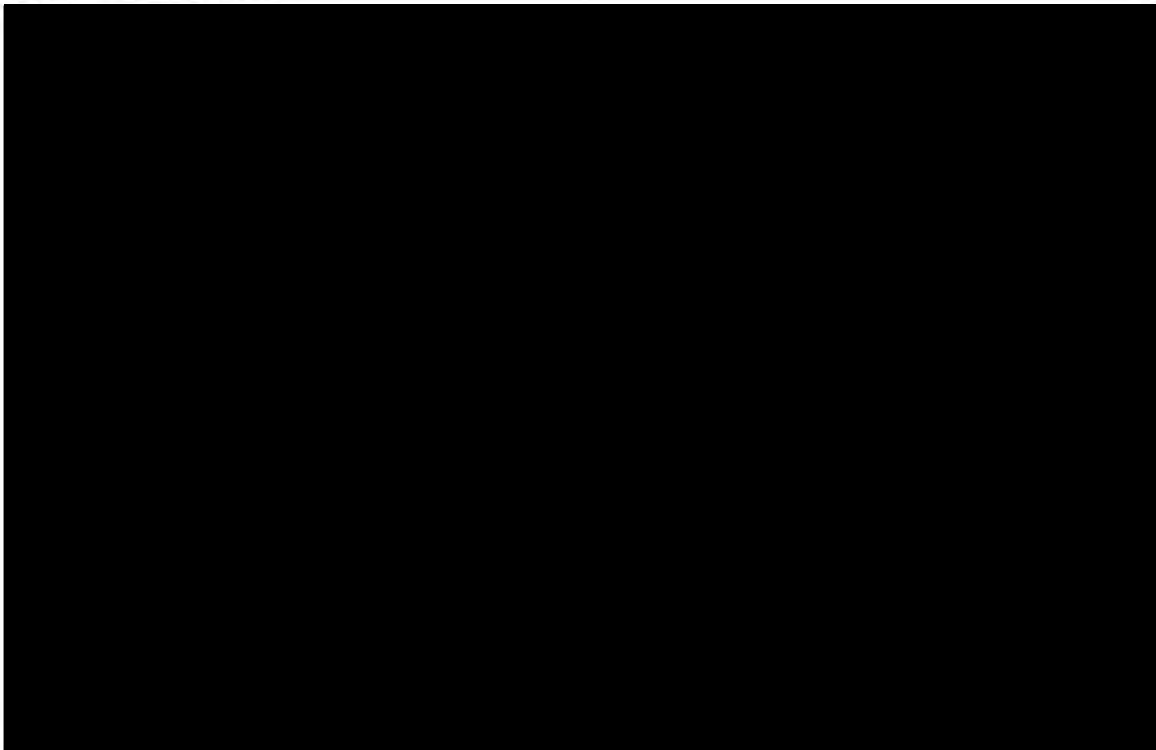
Innehållsförteckning

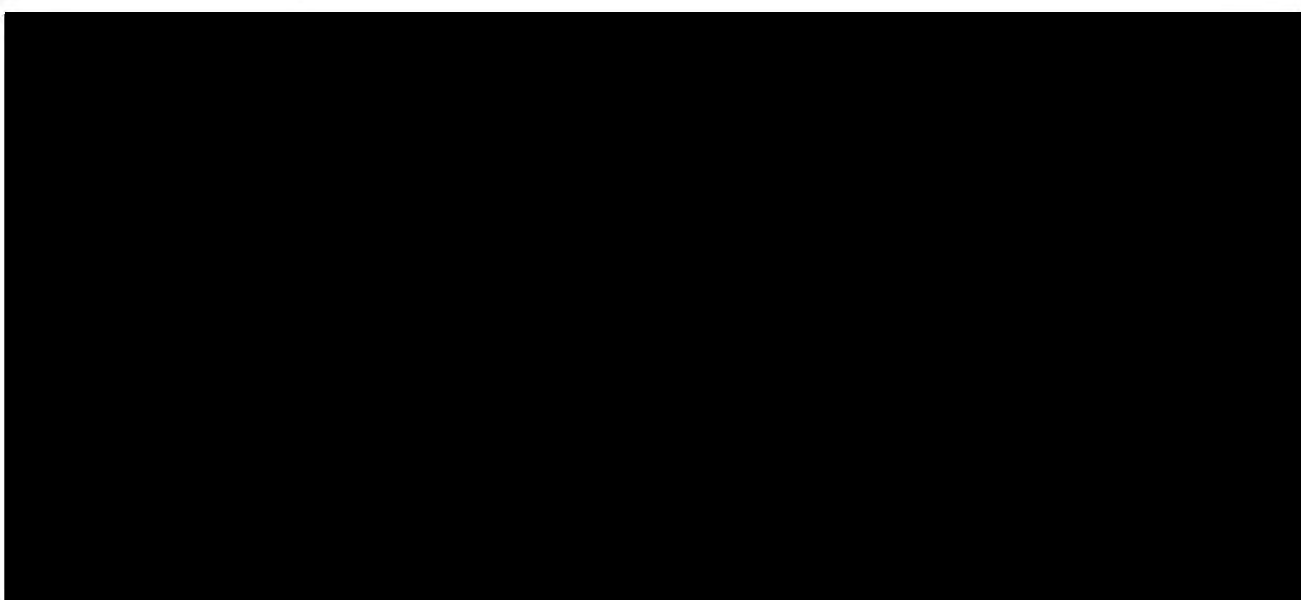
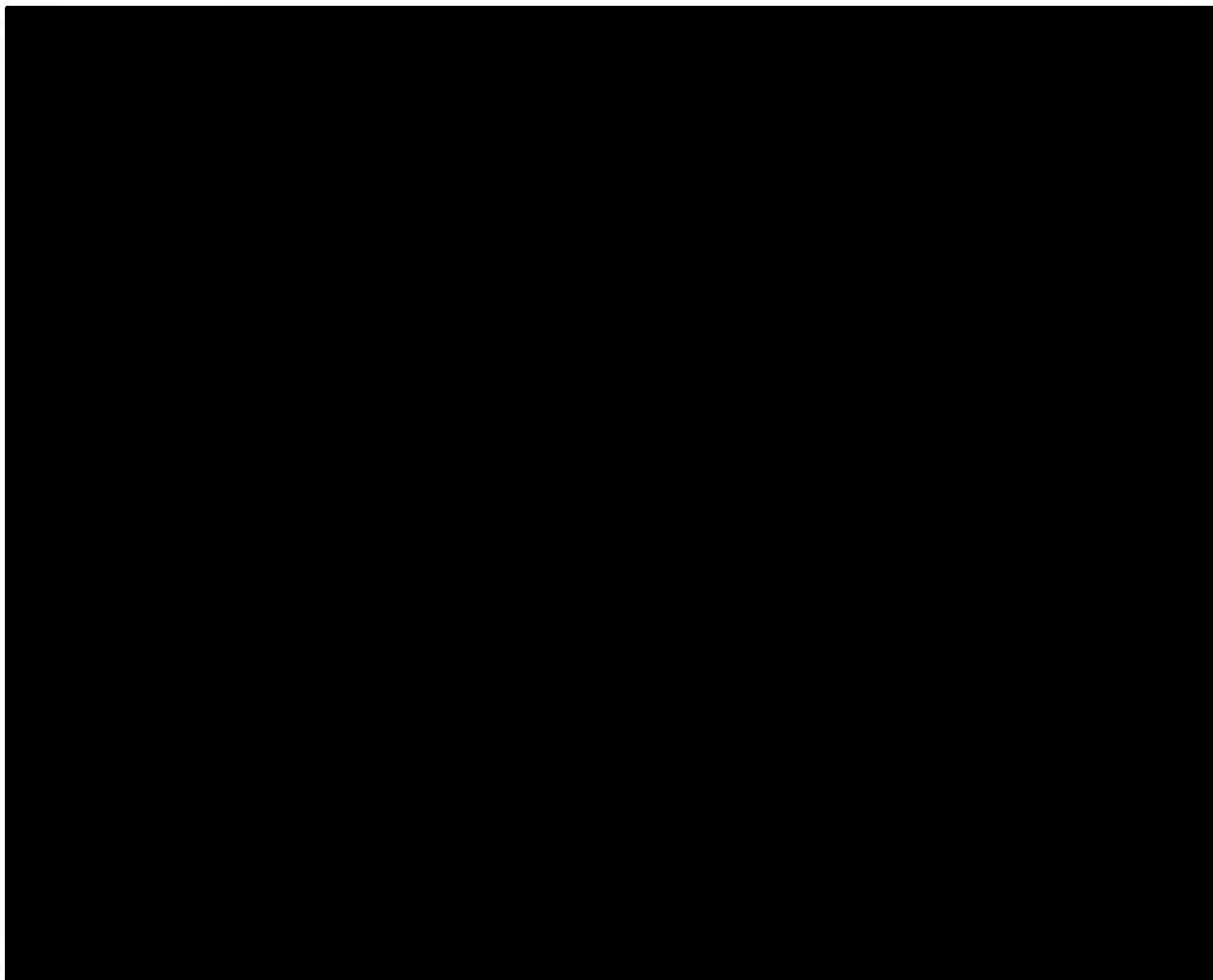


1. Syfte



3. Ansvar





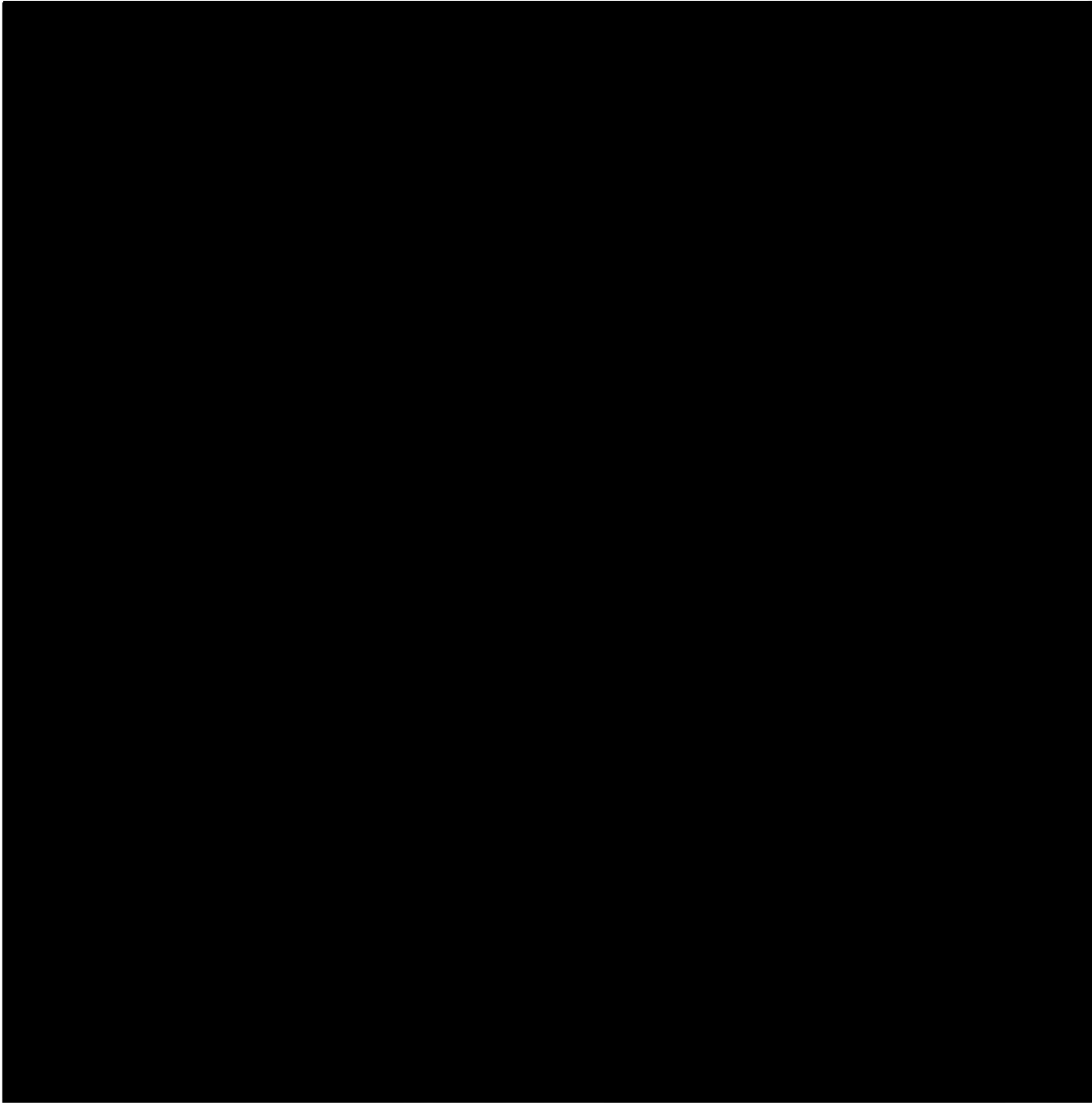
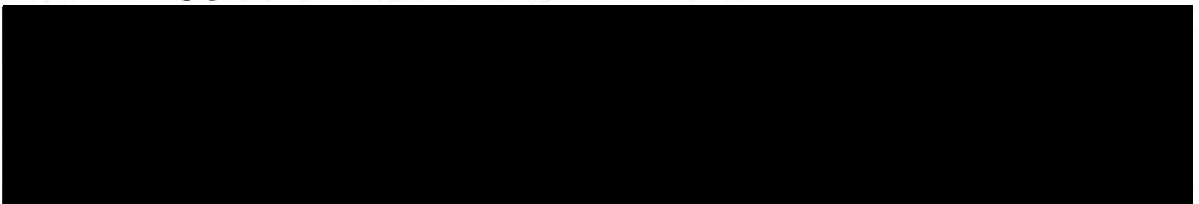


Bild: Skärmdump av miljölaglistans förstasida.

6. Uppdatering vid lagändringar



UB
LW



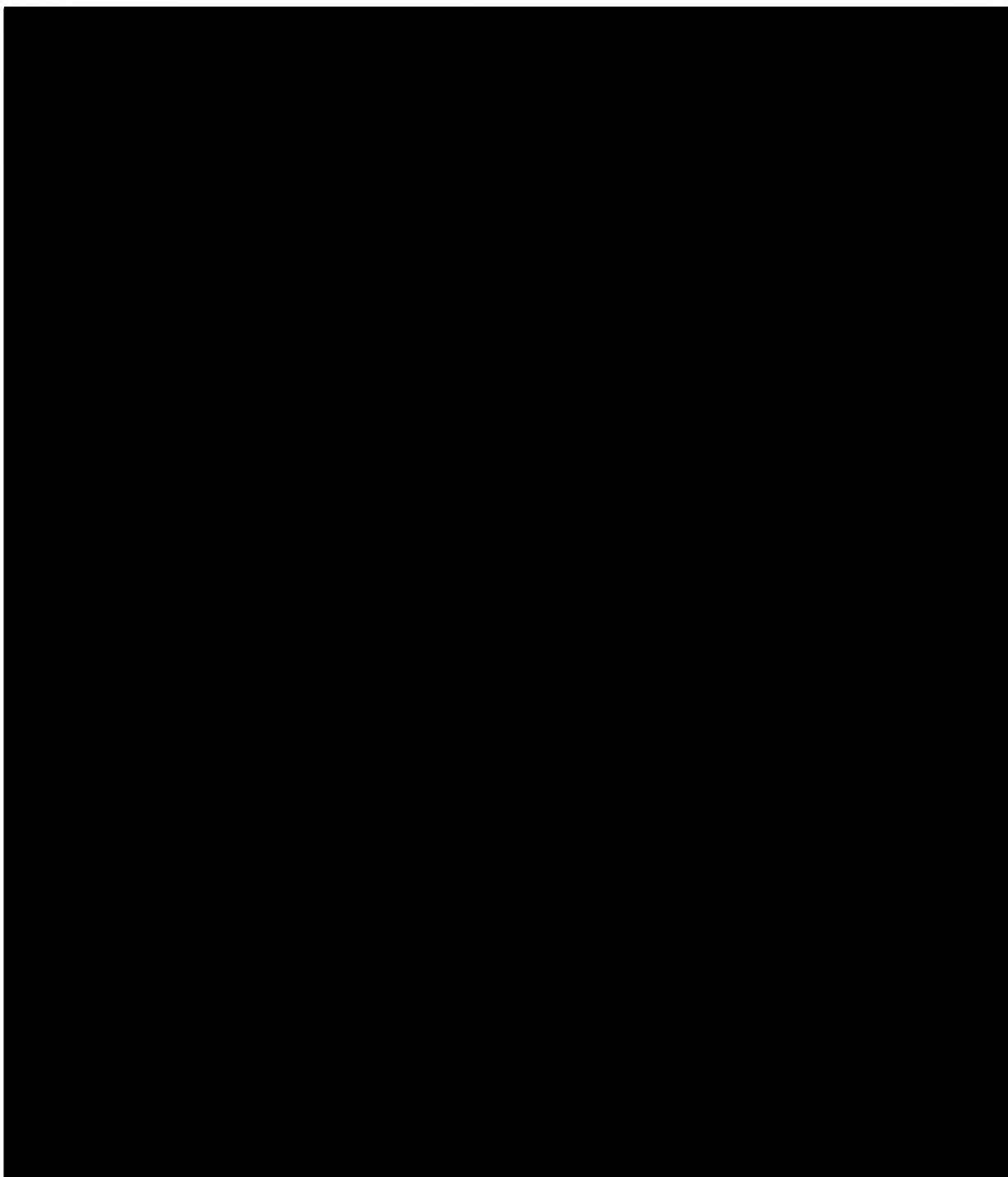
TITEL
Instruktion laglista

DOKUMENTTYP
Förteckning

DOKUMENTNUMMER

UTGÅVA
1.0

SEKRETESS
Intern



Utgåva	Ändringar

Mall: Övriga redovisande dokument.dot ver. 3.0



9. Referenser



UB
LAW



Titel

Instruktion för Ledningens genomgång

Dokumenttyp

Instruktion

Utfördare

Fredrik Lindblom (kh392a)

Utgåva

3

Gäller fr.o.m.

2016-09-27

Gäller t.o.m.

2020-11-25

Dokumentnummer

SJF 11546

Sekretess

Öppen

Innehållsförteckning

1	Ledningens genomgång i SJ beslutsforum	1
1.1	Syfte	1
1.2	Om ledningens genomgång	1
2	Omfattning och avgränsning	1
3	Ansvar	1
4	Beslutsforum på SJ	1
5	Ledningens genomgång i respektive forum	2
6	Uppföljning och dokumentation	3
7	Ändringshistorik	3

1 Ledningens genomgång i SJ beslutsforum

1.1 Syfte

Syftet med instruktionen är att beskriva hur ledningens genomgång sker inom SJ-koncernen.

1.2 Om ledningens genomgång

I standarderna ISO 9001, ISO 14001 och OHSAS 18001 betonas vikten av ledningens engagemang och ledarskap för att driva kvalitet, arbetsmiljö och miljöfrågorna genom hela organisationen. Ett av sätten att visa detta på är den s k "Ledningens genomgång" som syftar till följa upp och utvärdera hur väl ledningssystemet fungerar och bidrar till att verksamheten når SJs strategiska mål.

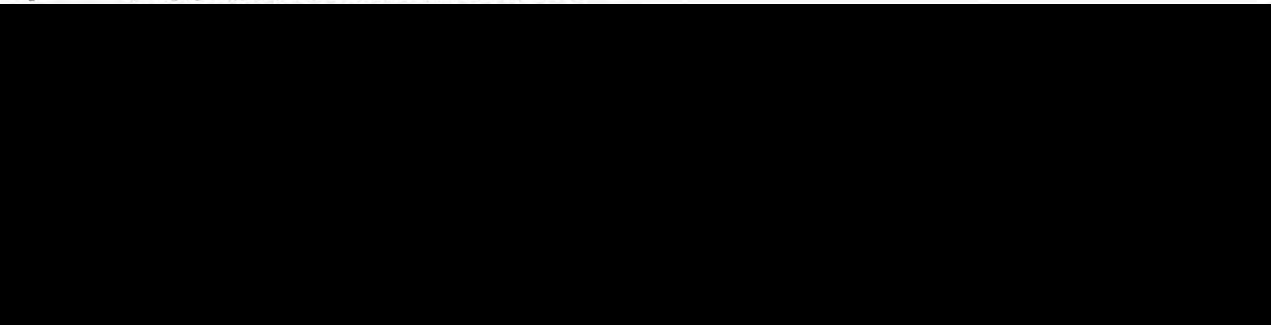
2 Omfattning och avgränsning

Instruktionen omfattar hela SJ. Den främsta målgruppen är koncernledning och deltagare i beslutsforum och råd.

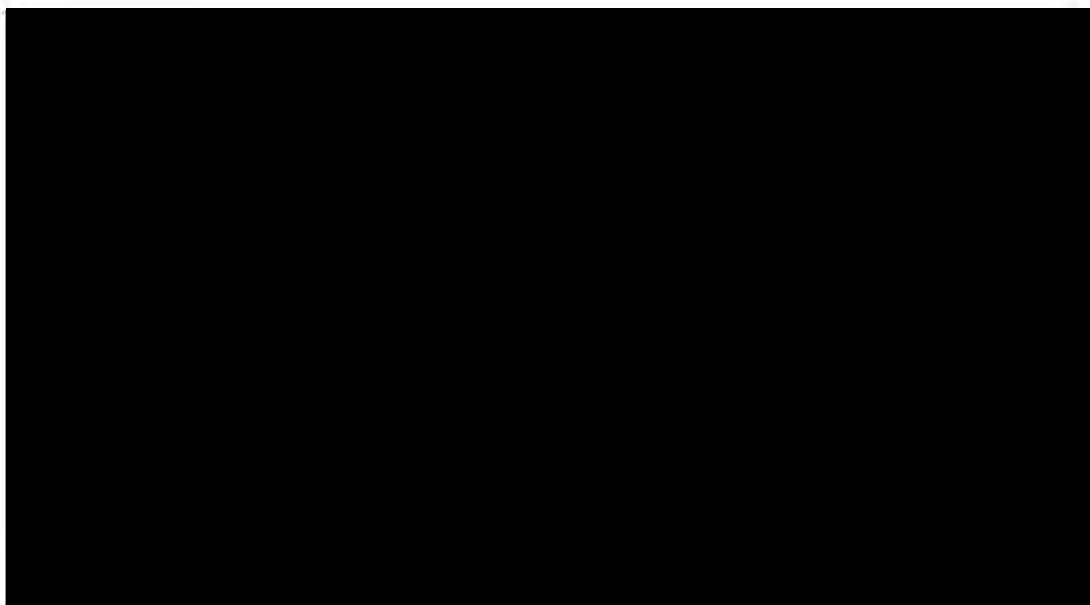
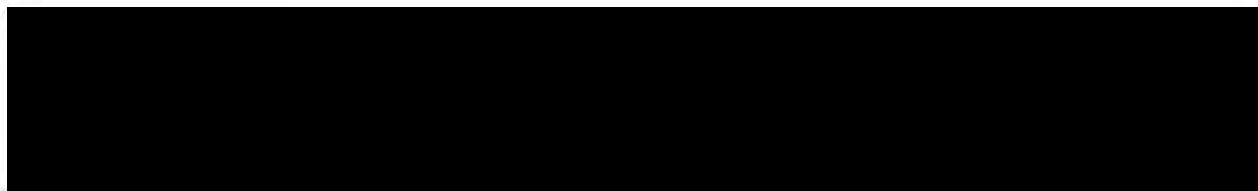
3 Ansvar



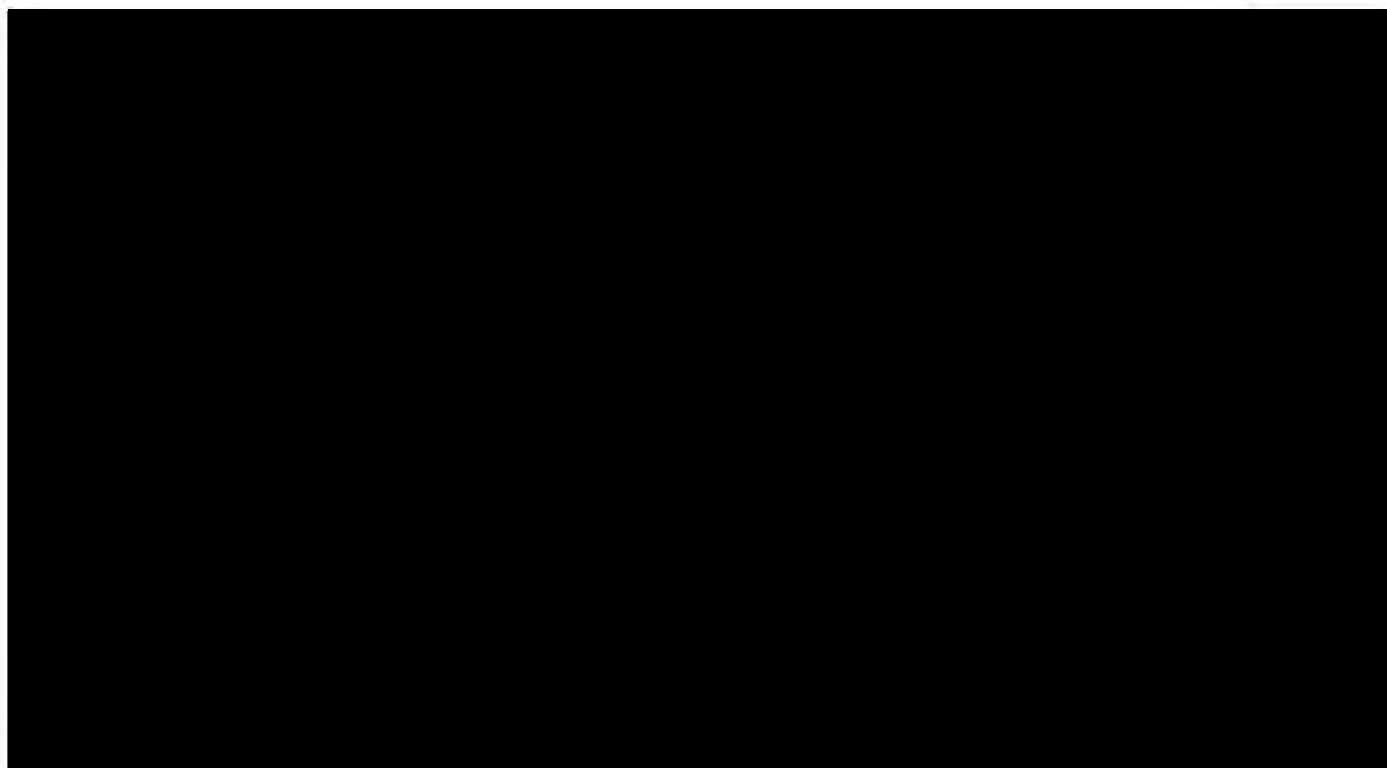
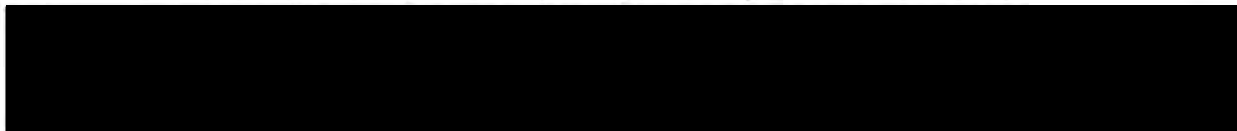
4 Beslutsforum inom SJ

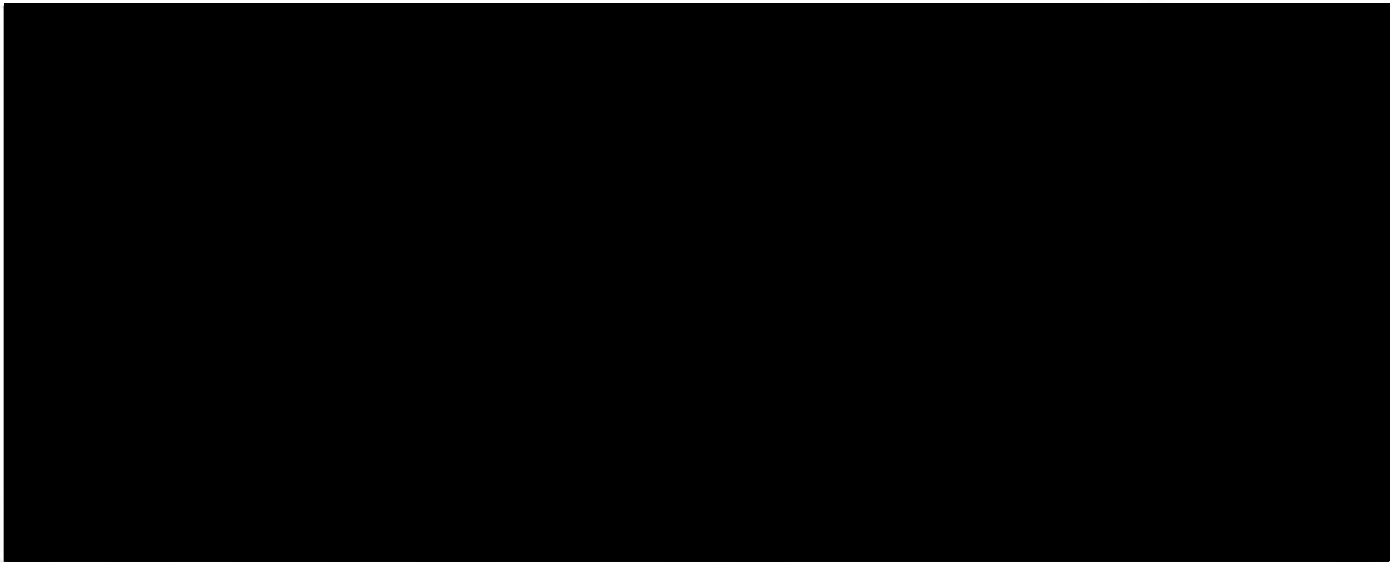


UB
LAW

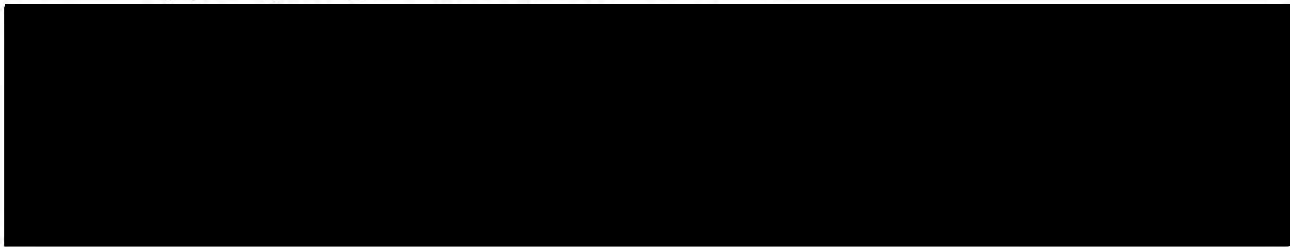


5 Ledningens genomgång i respektive forum





6 Uppföljning och dokumentation



7 Ledningens genomgång på SJ Götalandståg



8 Ändringshistorik

Att skriva ändringshistorik är obligatoriskt fr o m utgåva 2.

Ub
WAN



Titel

Instruktion värdering av miljöaspekter

Dokumenttyp

Utgåva

Gäller fr.o.m.

Gäller t.o.m.

Dokumentnummer

1

2017-03-06

Utfärdare

Ansvarig utgivare

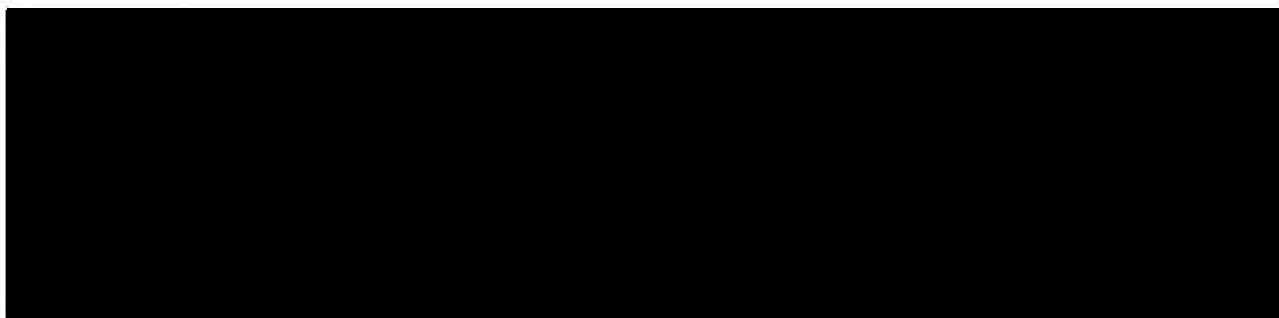
Sekretess

Ingela Melkersson

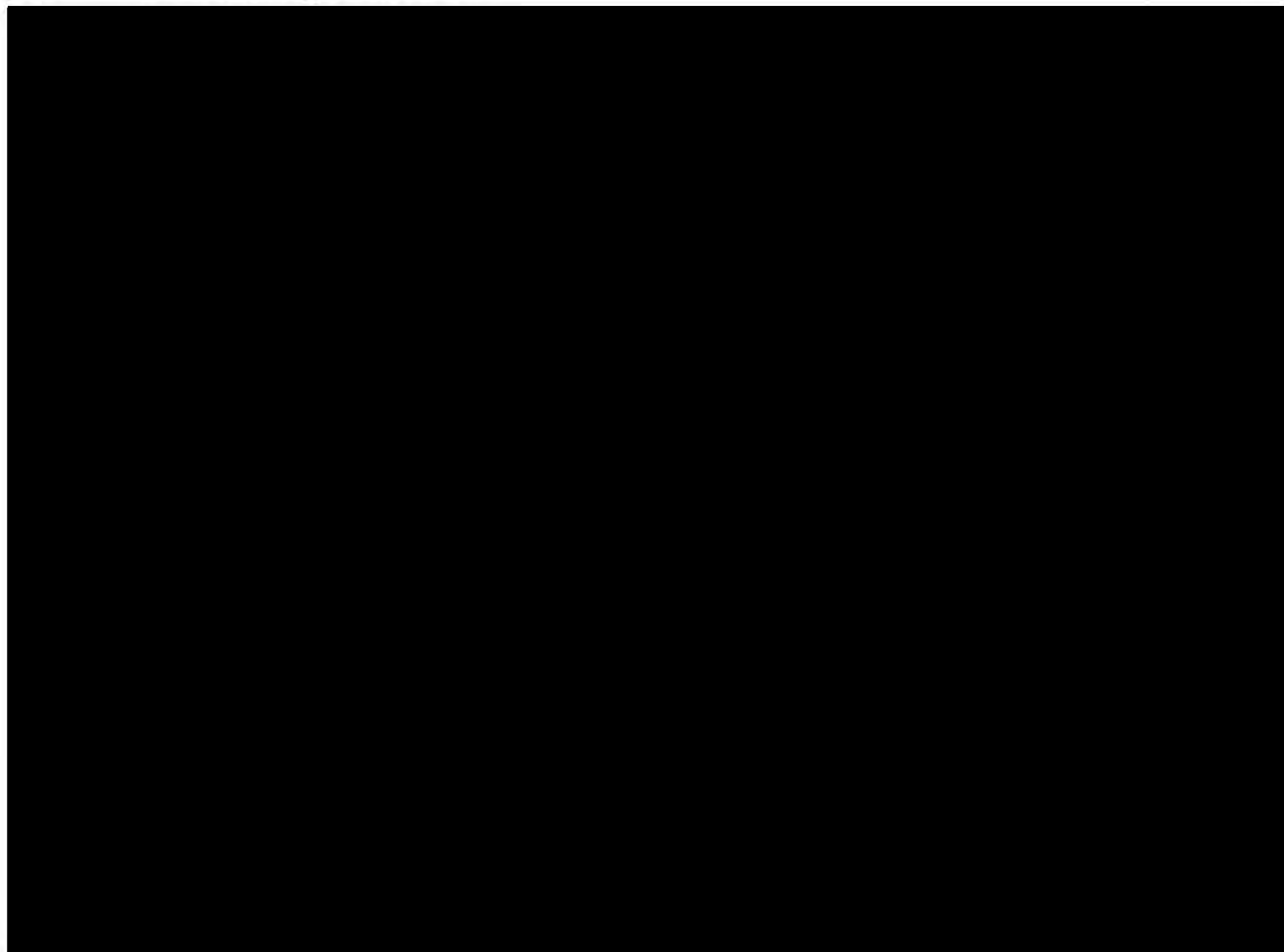
Erica Kronhöffer

Intern

1 Inledning



2 Värderingsmetod



UB
LAW



Titel

Intern miljörevision Tankanläggningar 2018

Dokumenttyp

Utfördare

Enhet

Datum

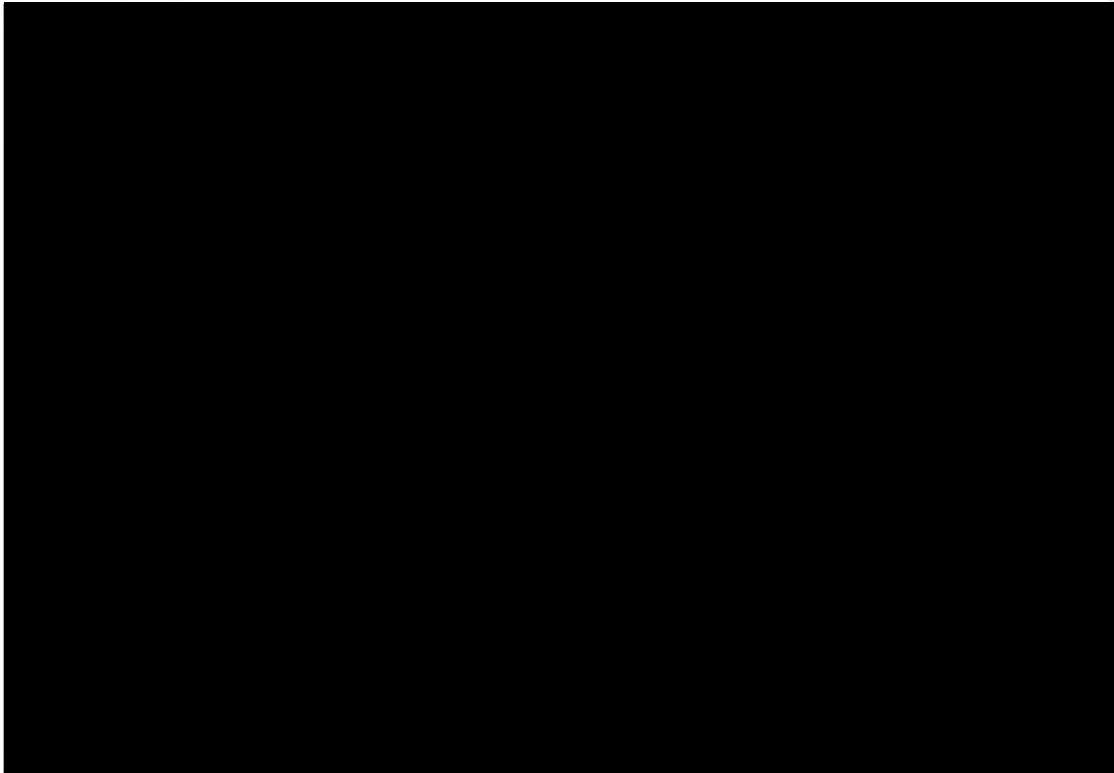
Minnesanteckningar

Ingela Melkersson,
ingela.melkersson@sj.se

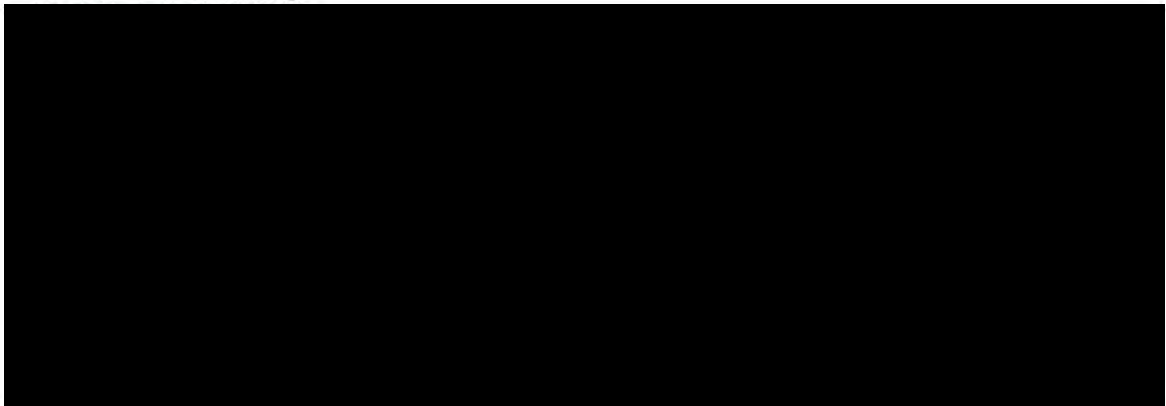
Q

2019-02-15

Innehåll



1. INLEDNING



UB
HAN



Titel

Intern miljörevision Tankanläggningar 2018

Dokumenttyp

Utfärdare

Enhet

Datum

Minnesanteckningar

Ingela Melkersson,
ingela.melkersson@sj.se

Q

2019-02-15

2. SAMMANFATTNING



3. ALLMÄNT





Titel

Intern miljörevision Tankanläggningar 2018

Dokumenttyp

Utfärdare

Enhet

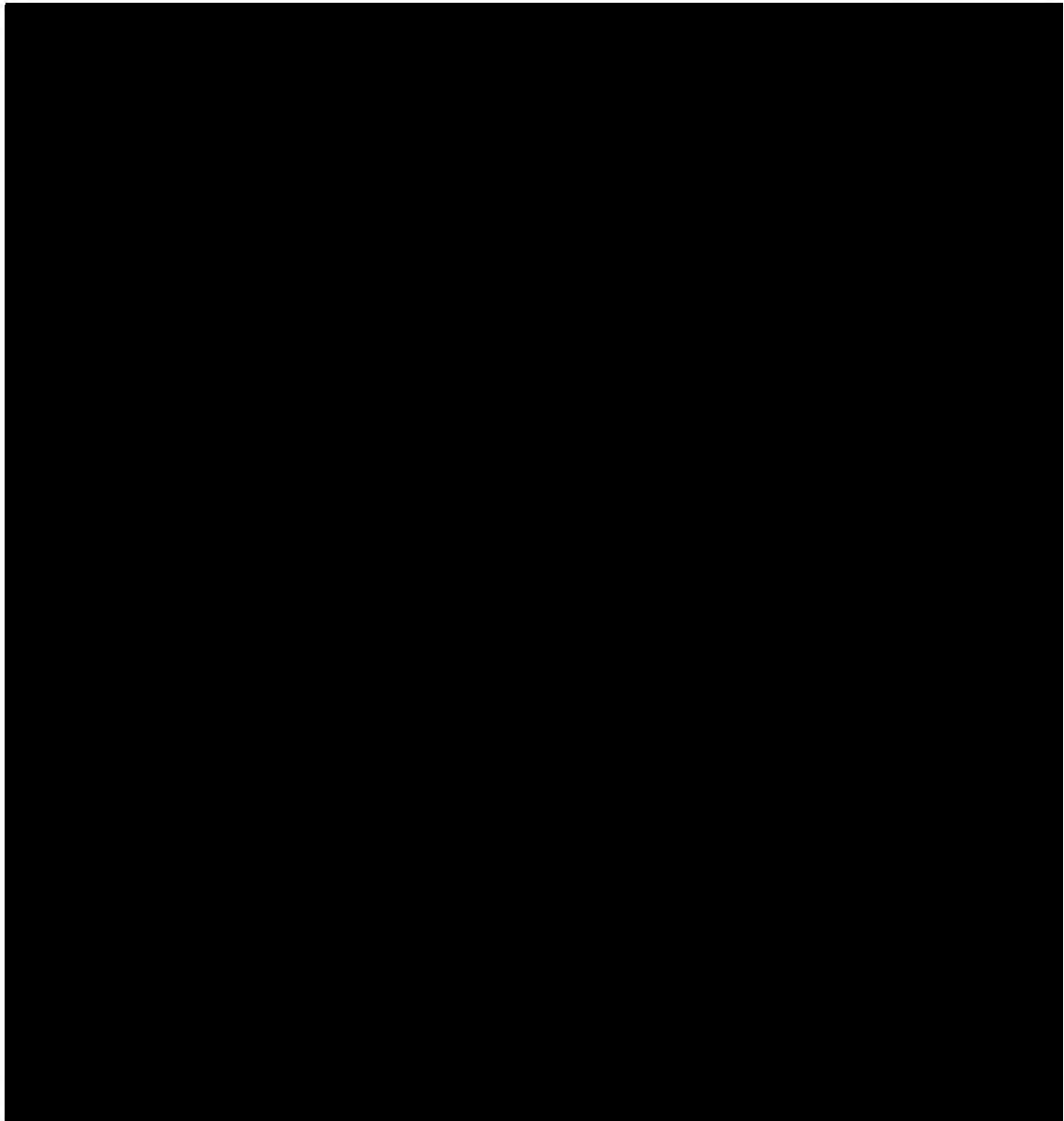
Datum

Minnesanteckningar

Ingela Melkersson,
ingela.melkersson@sj.se

Q

2019-02-15



Mall: Minnesanteckningar.dot ver 3.0



Titel

Intern miljörevision Tankanläggningar 2018

Dokumenttyp

Utfärdare

Enhet

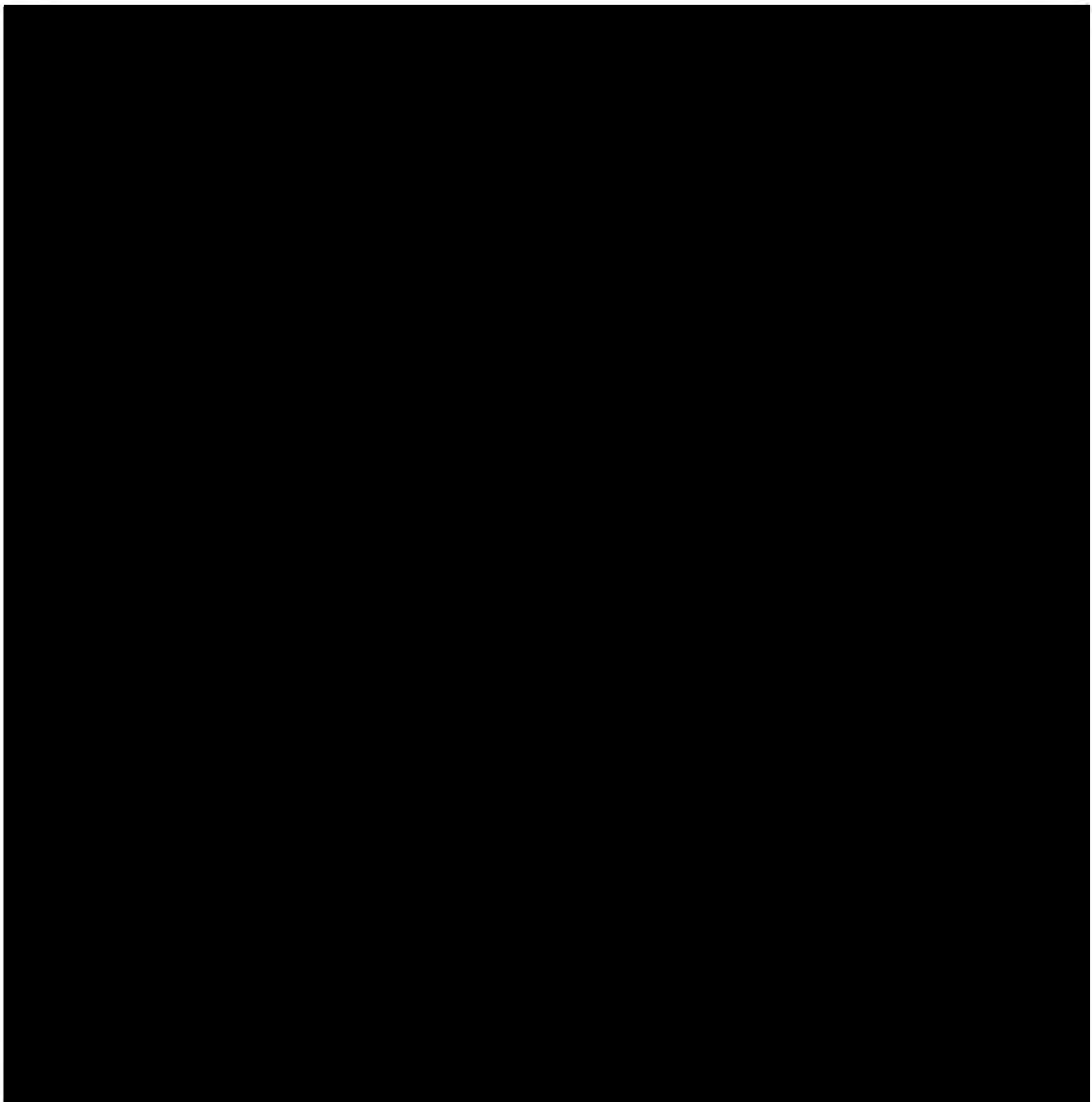
Datum

Minnesanteckningar

Ingela Melkersson,
ingela.melkersson@sj.se

Q

2019-02-15



Mall: Minnesanteckningar.dot ver 3.0



Titel

Intern miljörevision Tankanläggningar 2018

Dokumenttyp

Utfördare

Enhet

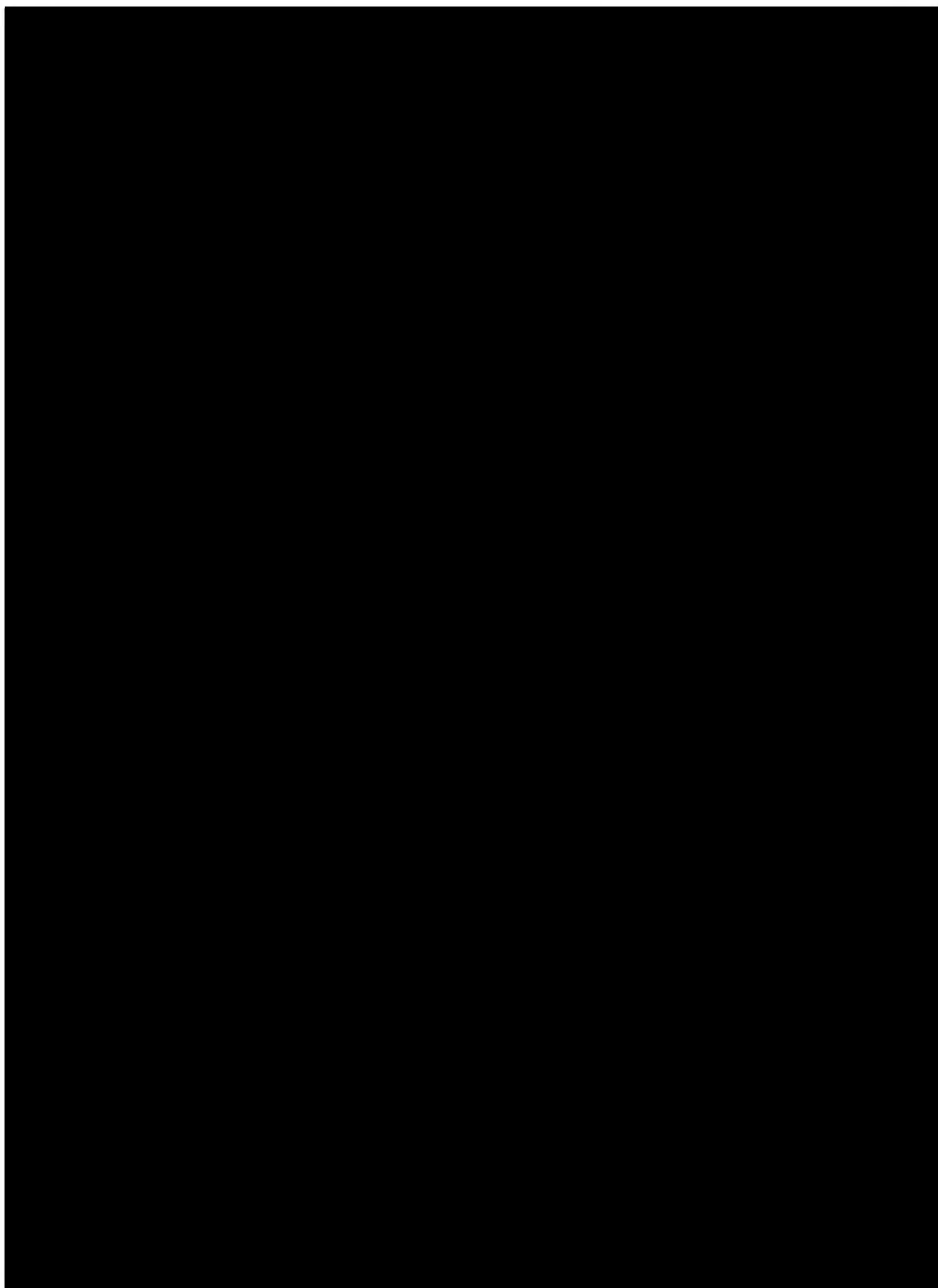
Datum

Minnesanteckningar

Ingela Melkersson,
ingela.melkersson@sj.se

Q

2019-02-15



Mall: Minnesanteckningar.dot ver 3.0

Handwritten signature



Titel

Intern miljörevision Tankanläggningar 2018

Dokumenttyp

Utfärdare

Enhet

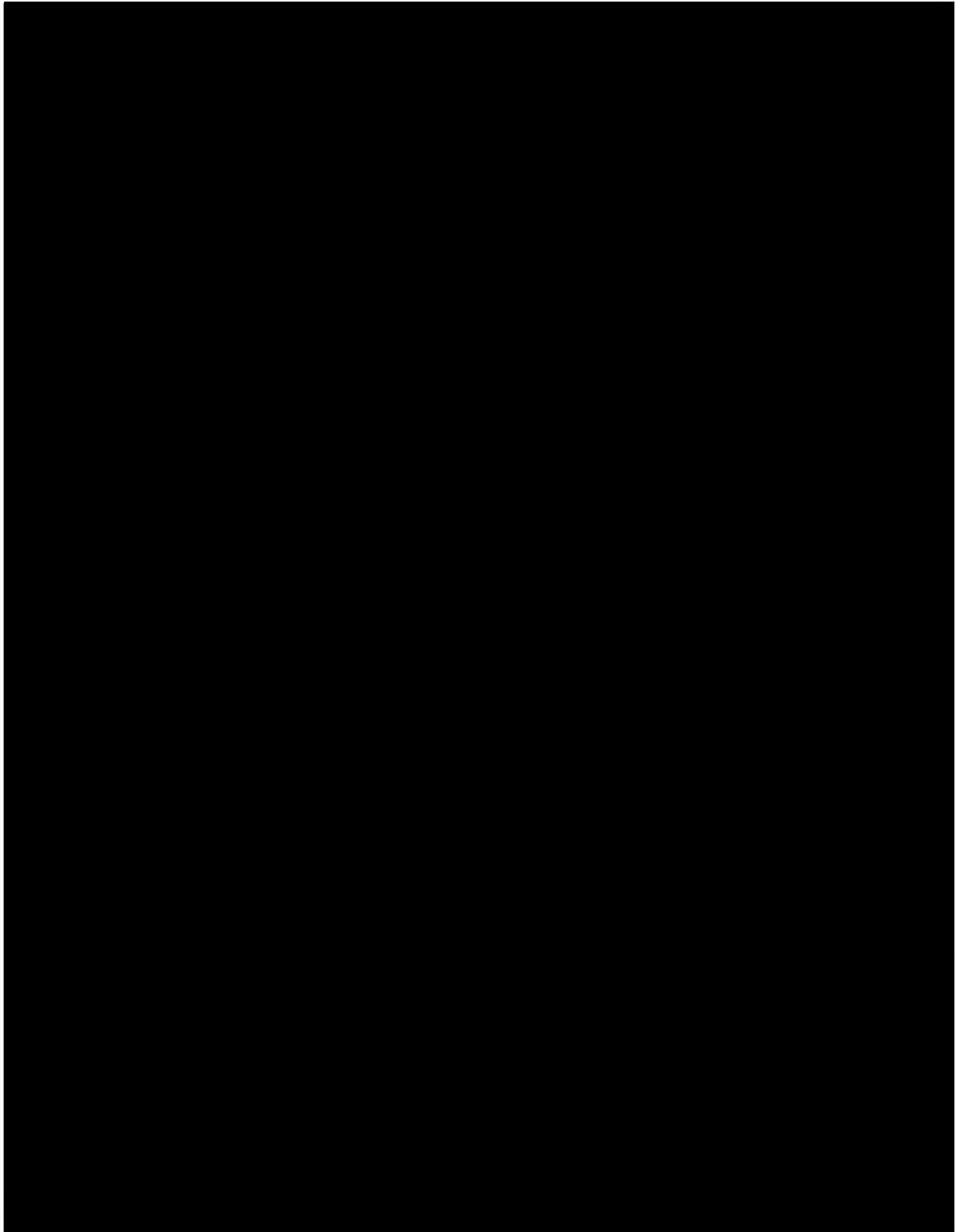
Datum

Minnesanteckningar

Ingela Melkersson,
ingela.melkersson@sj.se

Q

2019-02-15



Mall: Minnesanteckningar.dot ver 3.0



Titel

Intern miljörevision Tankanläggningar 2018

Dokumenttyp

Utfärdare

Enhet

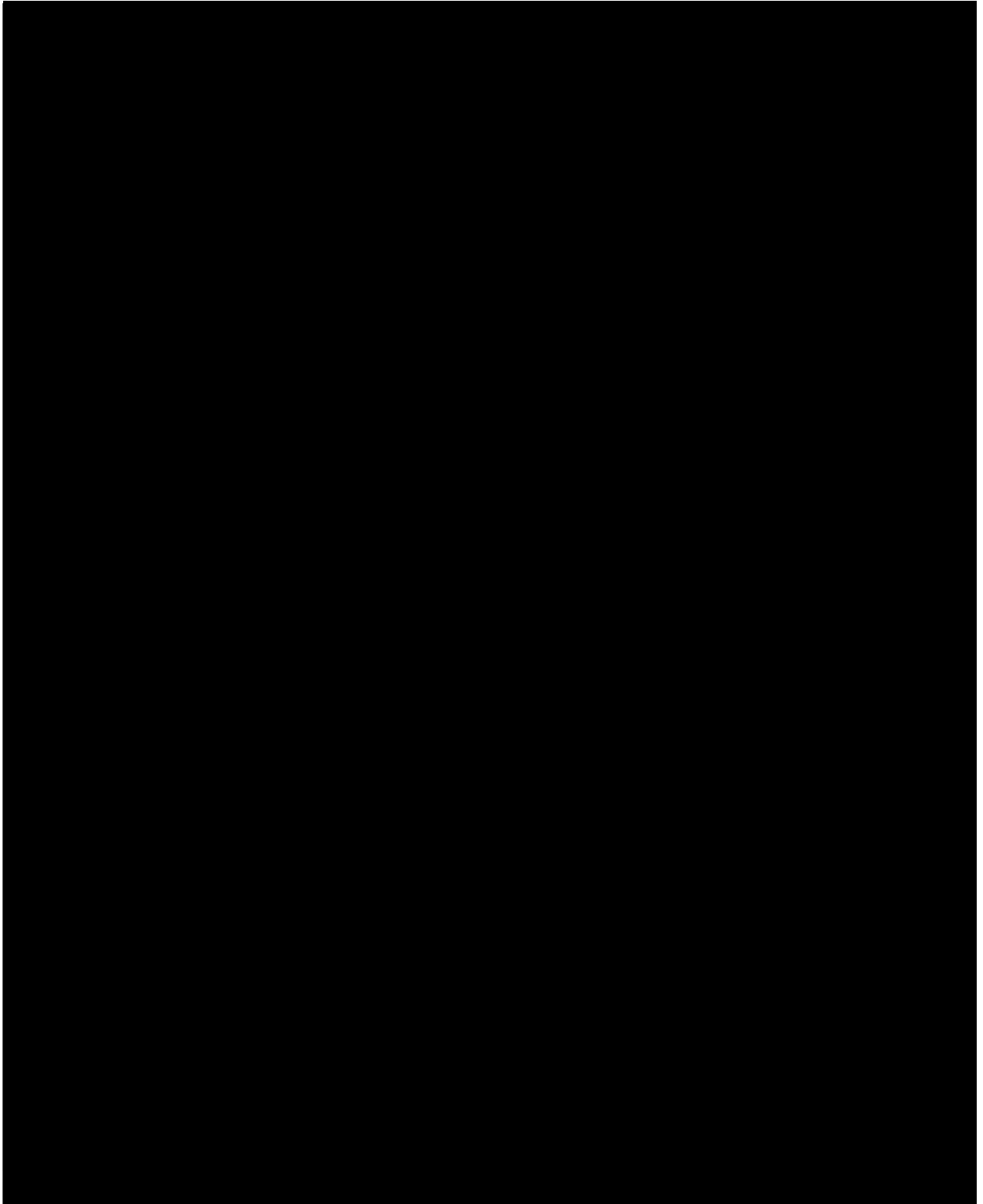
Datum

Minnesanteckningar

Ingela Melkersson,
ingela.melkersson@sj.se

Q

2019-02-15



Mall: Minnesanteckningar.dot ver 3.0

UB
WN



Titel

Intern miljörevision Tankanläggningar 2018

Dokumenttyp

Utfärdare

Enhet

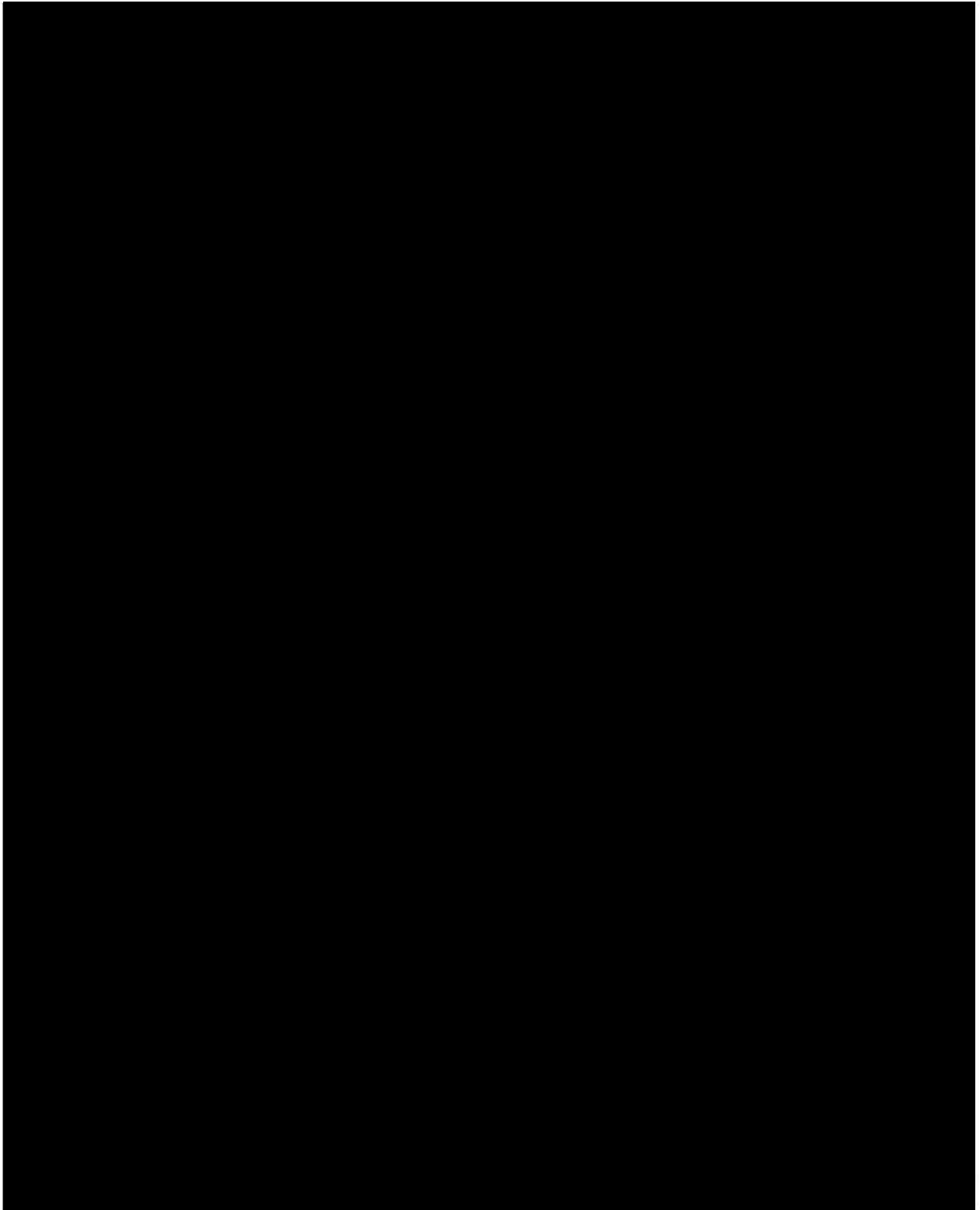
Datum

Minnesanteckningar

Ingela Melkersson,
ingela.melkersson@sj.se

Q

2019-02-15



Mall: Minnesanteckningar.dot ver 3.0

Ledningens genomgång

SJ Götalandståg

13 december 2018

2018 Ledningens genomgång

Syfte med ledningens genomgång

Ledningens genomgång ingår som ett krav i standarderna ISO 9001 Kvalitet, ISO14001 Miljö (och OHSAS 18001 Arbetsmiljö).

Syftet är att:

- säkerställa ledningssystemets lämplighet och funktionalitet.
- resultera i bedömning av möjligheter till förbättring i det integrerade ledningssystemet

2018 Ledningens genomgång

Bakgrund-

ISO Revision 180820-21 Avvikelser

2017-12-06 Ledningens genomgång

Vårt ledningssystem styr mot ett långsiktigt hållbart SJ

Agenda

2018 Ledningens genomgång

Agenda

	Arbetsmiljö	Miljö	Kvalitet
Ändringar av externa och interna frågor/punkter:			
Präsenlistor, brev och förändringar (nytt 2018)	X	X	X
Utvärdering av externa leverantörers prestanda (nytt 2018)			X
Våra policyer	X	X	X
Lagkrav och lagfärdigheter	X	X	X
Bedömning av våra möjligheter resp. arbetsmiljöförhållanden, risker och möjligheter	X	X	X
Deltagande och samråd	X	X	X
Mål och resultat	X	X	X
Processens prestanda	X	X	X
Hantering och åtgärdande av avvikelser, förbättringsförslag och kunskapspunkter	X	X	X
Förbättringsarbete	X	X	X
Dokumentstyrning	X	X	X
Revisjoner (extern- intern- och egenrevisjoner)	X	X	X
Utvärdering av Ledningens genomgång	X	X	X

2018 Ledningens genomgång

Ändringar av externa och interna frågor (nytt 2018)


Ändringar av externa och interna frågor som är relevanta för kvalitet- och miljöledningssystem

2018 Ledningens genomgång

Förändringar i intressenters behov och förväntningar (nytt 2018) Målad


Intressenters behov: utvärdera GO 14K, revidera intressenters krav

Mål: Inga avvikelse under 2018	Resultatutvärdering: Måttal: 100/100
Utvärdering:	Utvärdering:

2018 Ledningens genomgång 7 

Utvärdering av externa leverantörers prestanda (nytt 2018) Kvalitet

Utvärdering av externa leverantörers prestanda

2018 Ledningens genomgång 8 


Utvärdering av externa leverantörers prestanda (nytt 2018) Kvalitet

Utvärdering av externa leverantörers prestanda

2018 Ledningens genomgång 9 

Våra policyer Arbetsmiljö
Målad
Kvalitet

Medarbetare ansvarar för den fysiska arbetsmiljön i våra Anställen, vilket innebär arbetsmiljöpolicyer och hur dessa ska genomföras under åren. Policyerna är tillgängliga och dokumenterade via arbetsmiljöpolicyerna. Sjunde och i avsnitt 7.

2018 Ledningens genomgång 10 

Lagkrav och lagefterlevnad Målad

Lagkrav och lagefterlevnad

2018 Ledningens genomgång 11 

Lagkrav och lagefterlevnad Arbetsmiljö

Lagkrav och lagefterlevnad

2018 Ledningens genomgång 12 

UH
WH

Arbetsmiljöaspekter och bedömning av faror Arbetsmiljö

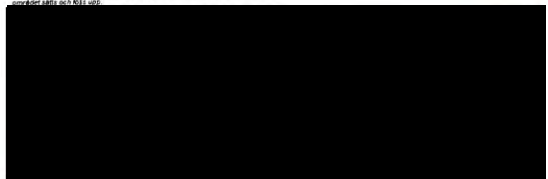


--	--


2018 Ledningsgenomgång 12 

Betydande miljöaspekter Miljö

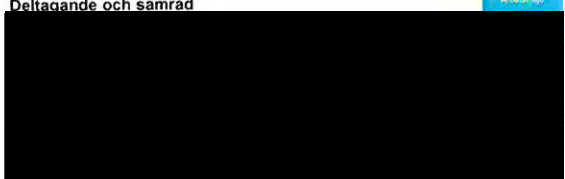
identifiering, bedömning och dokumentering av organisationens miljöaspekter. De miljöaspekter som får hög prioritet går in i verksamhetsplanering för de mål för verksamheten som tillägs.




--	--

2018 Ledningsgenomgång 14 

Deltaende och samråd Arbetsmiljö




--	--

2018 Ledningsgenomgång 15 


Mål och resultat Arbetsmiljö




--	--

2018 Ledningsgenomgång 16 

Mål och resultat Miljö



--	--

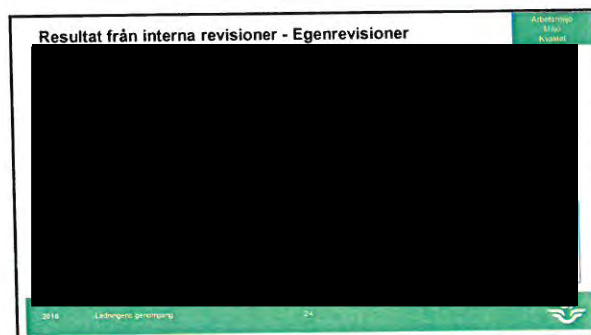
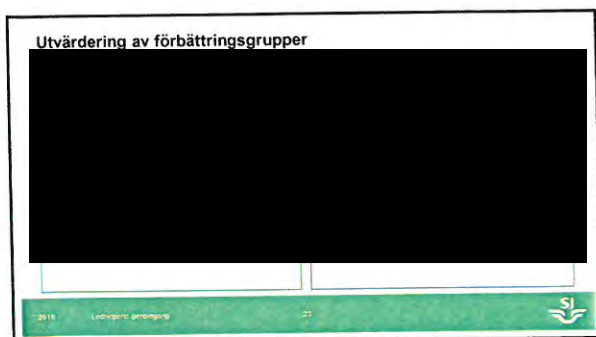
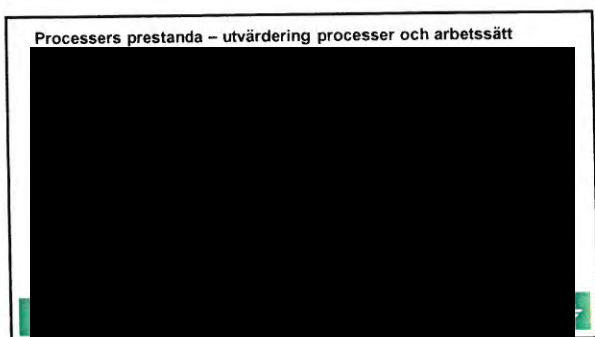
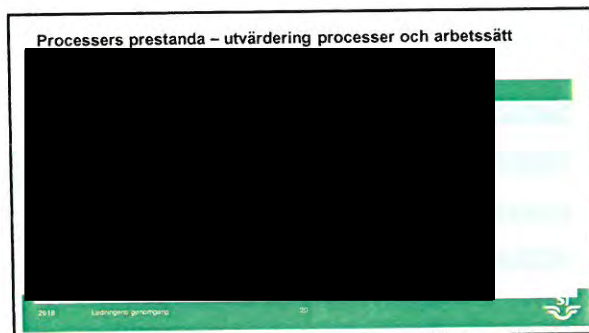
2018 Ledningsgenomgång 17 

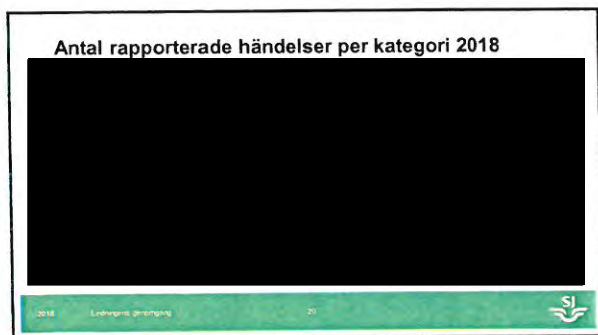
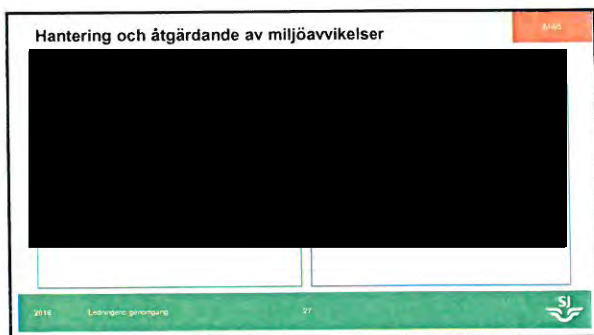
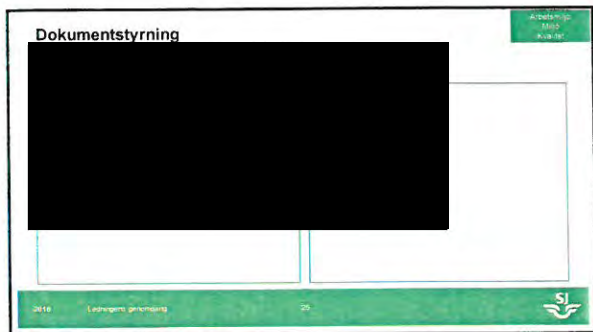
Mål och resultat Kvalitet



--	--

2018 Ledningsgenomgång 18 









Titel

Olyckor, tillbud och avvikelser -- hantering

Dokumenttyp

Instruktion

Utfärdare

Håkan Zetterström (a101cn)

Utgåva

5

Gäller fr.o.m.

2017-07-03

Gäller t.o.m.

2022-07-01

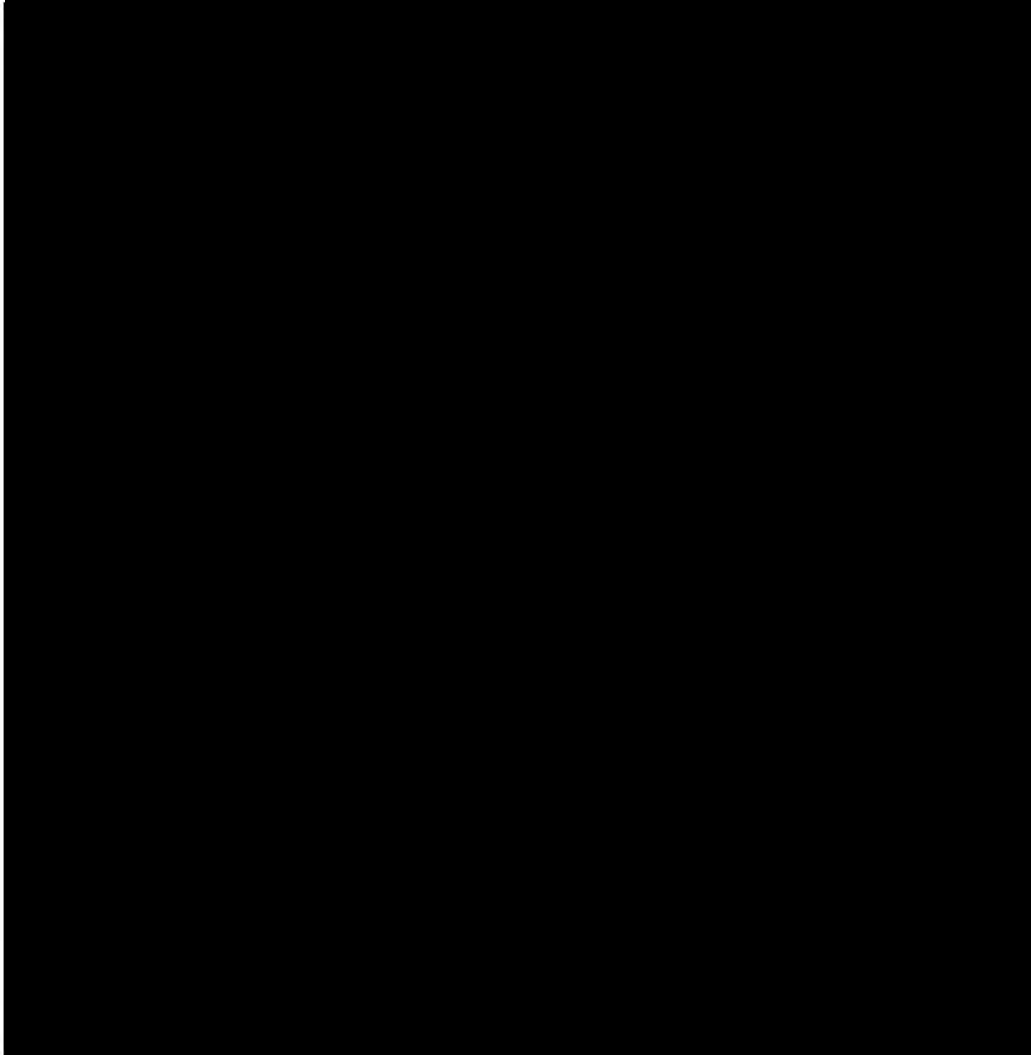
Dokumentnummer

SJF 003

Sekretess

Öppen

Innehållsförteckning



LB
hau



Titel

Olyckor, tillbud och avvikelser – hantering

Dokumenttyp

Instruktion

Utgåva

5

Gäller fr.o.m.

2017-07-03

Gäller t.o.m.

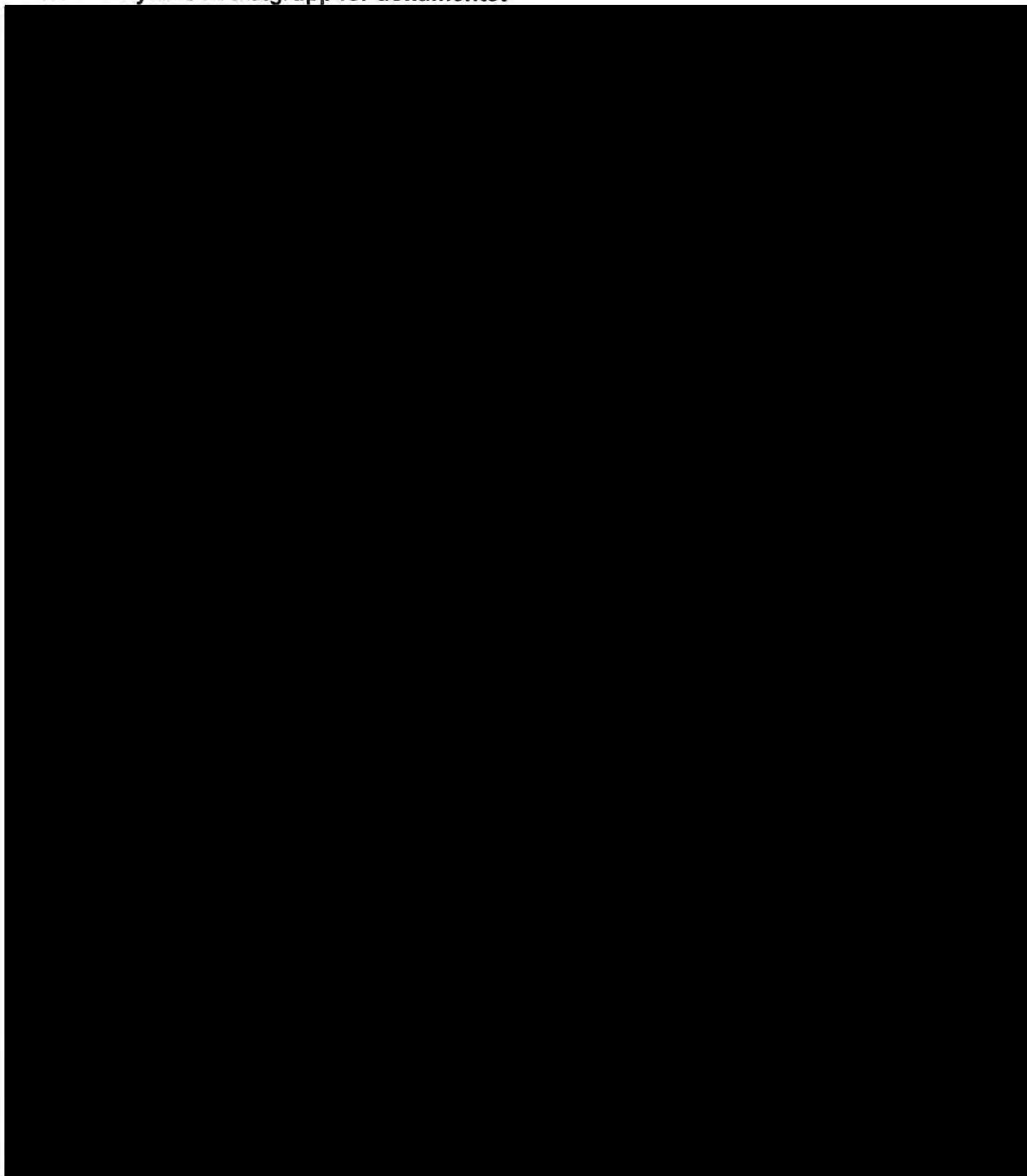
2022-07-01

Dokumentnummer

SJF 003

1 Inledning

1.1 Syfte och målgrupp för dokumentet





Titel

Olyckor, tillbud och avvikelser – hantering

Dokumenttyp

Utgåva

Gäller fr.o.m.

Gäller t.o.m.

Dokumentnummer

Instruktion

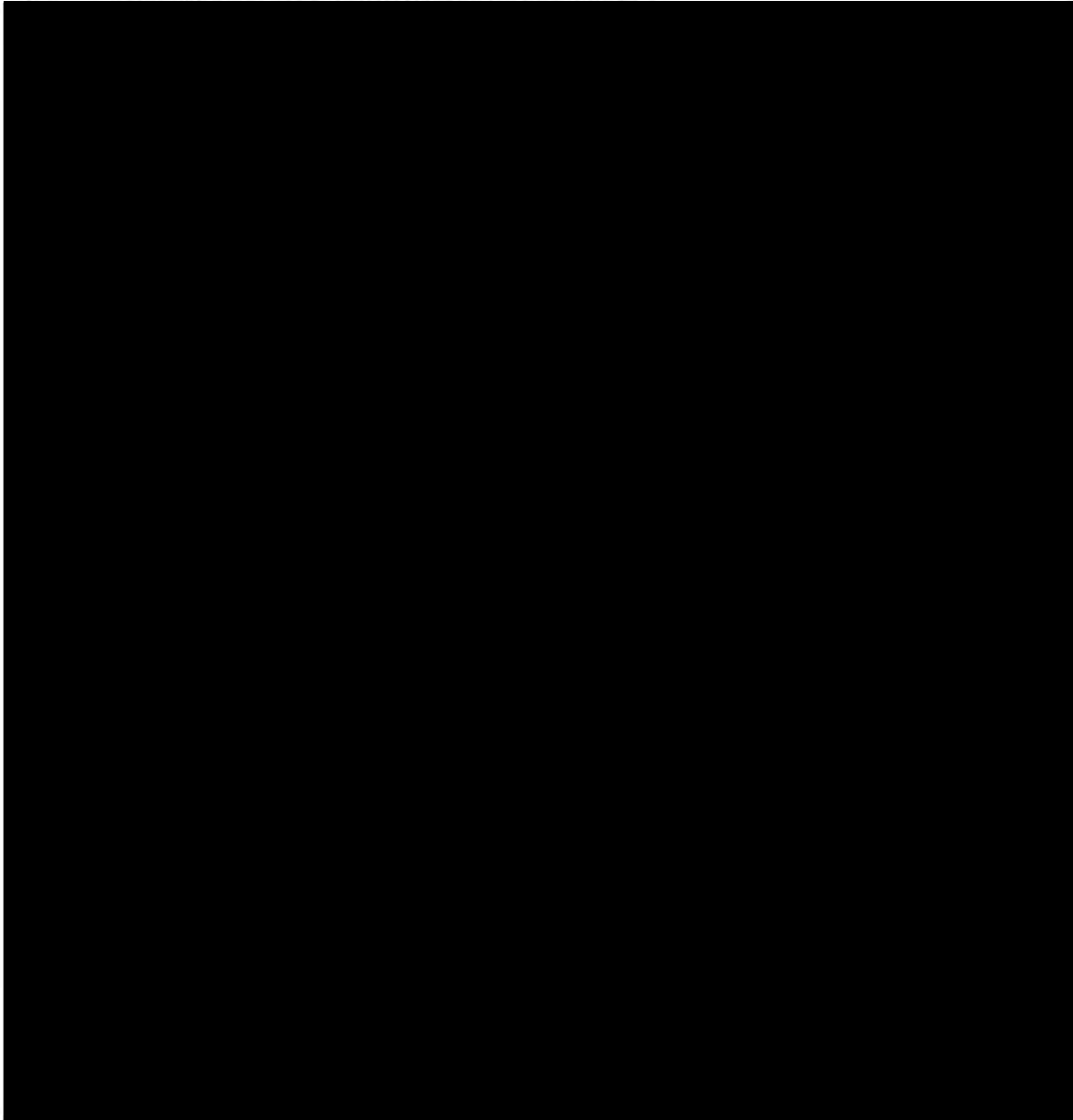
5

2017-07-03

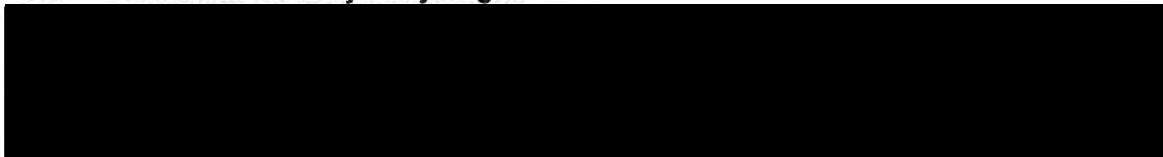
2022-07-01

SJF 003

3.3 Principskiss över larmvägar i det akuta läget



3.4 Anmälan till tillsynsmyndighet



LB
LAW



Titel

Olyckor, tillbud och avvikelser – hantering

Dokumenttyp

Instruktion

Utgåva

5

Gäller fr.o.m.

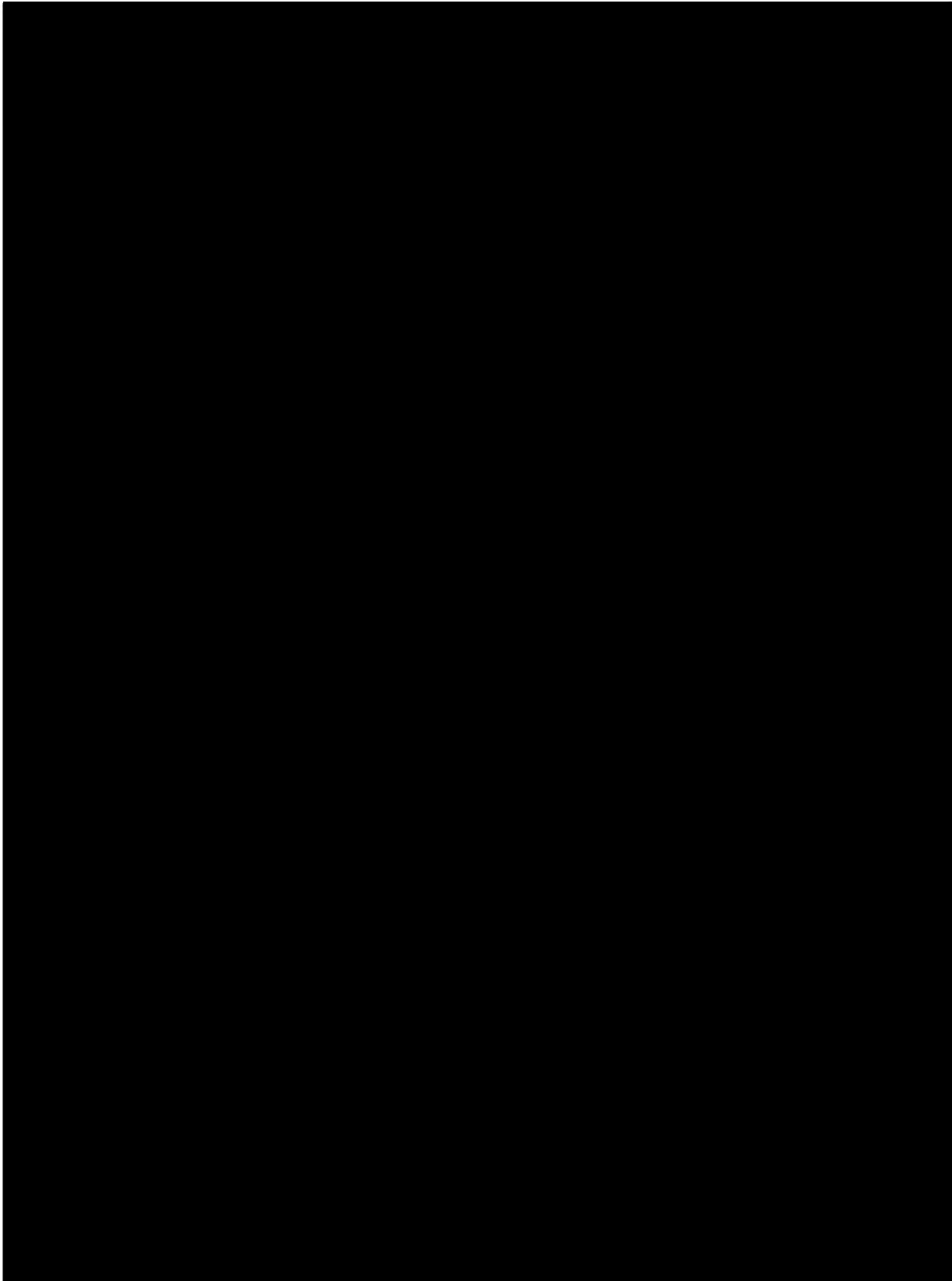
2017-07-03

Gäller t.o.m.

2022-07-01

Dokumentnummer

SJF 003





Titel

Olyckor, tillbud och avvikelser – hantering

Dokumenttyp

Instruktion

Utgåva

5

Gäller fr.o.m.

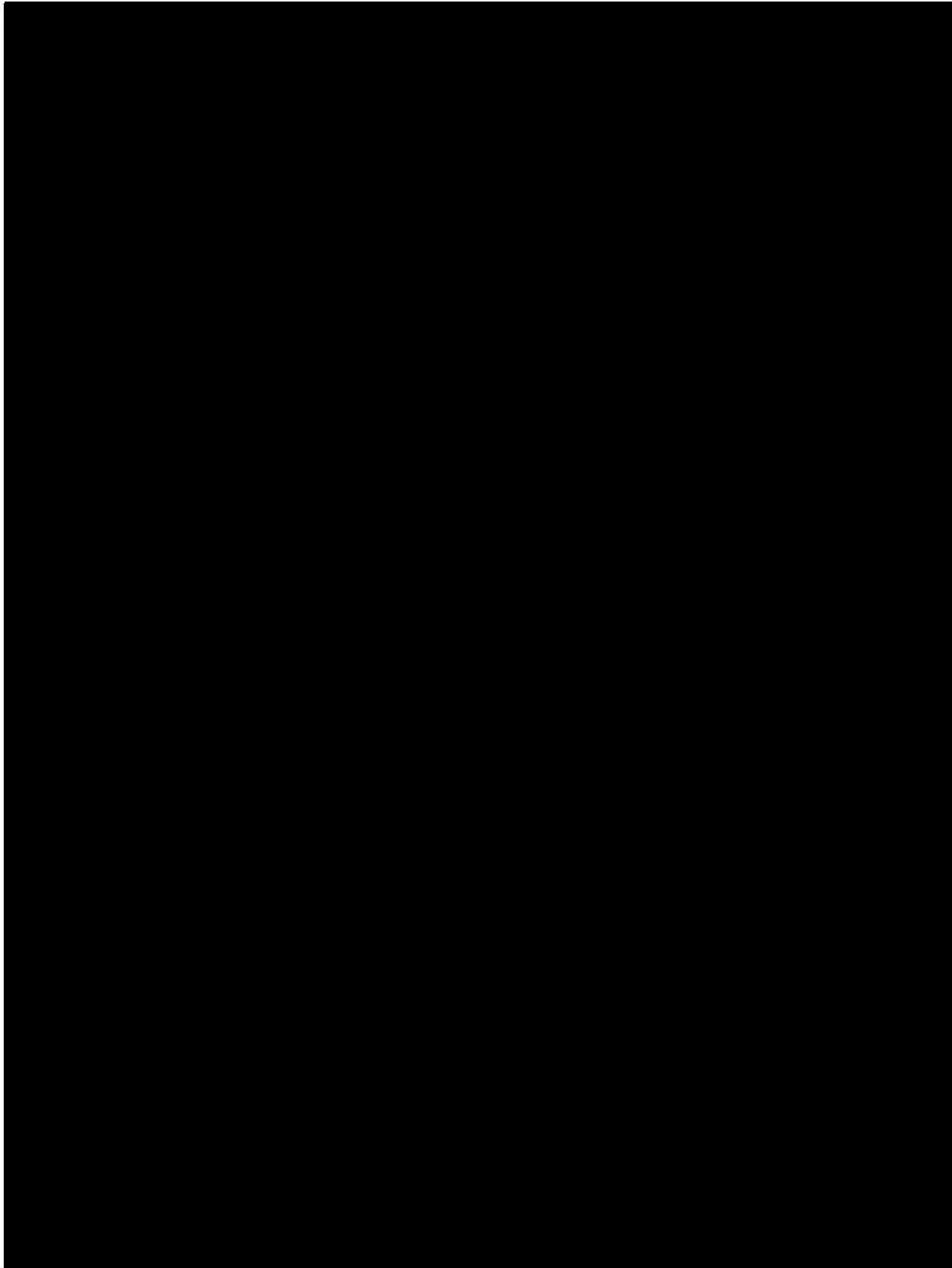
2017-07-03

Gäller t.o.m.

2022-07-01

Dokumentnummer

SJF 003



LB
hau



Titel

Olyckor, tillbud och avvikelser – hantering

Dokumenttyp

Instruktion

Utgåva

5

Gäller fr. o.m.

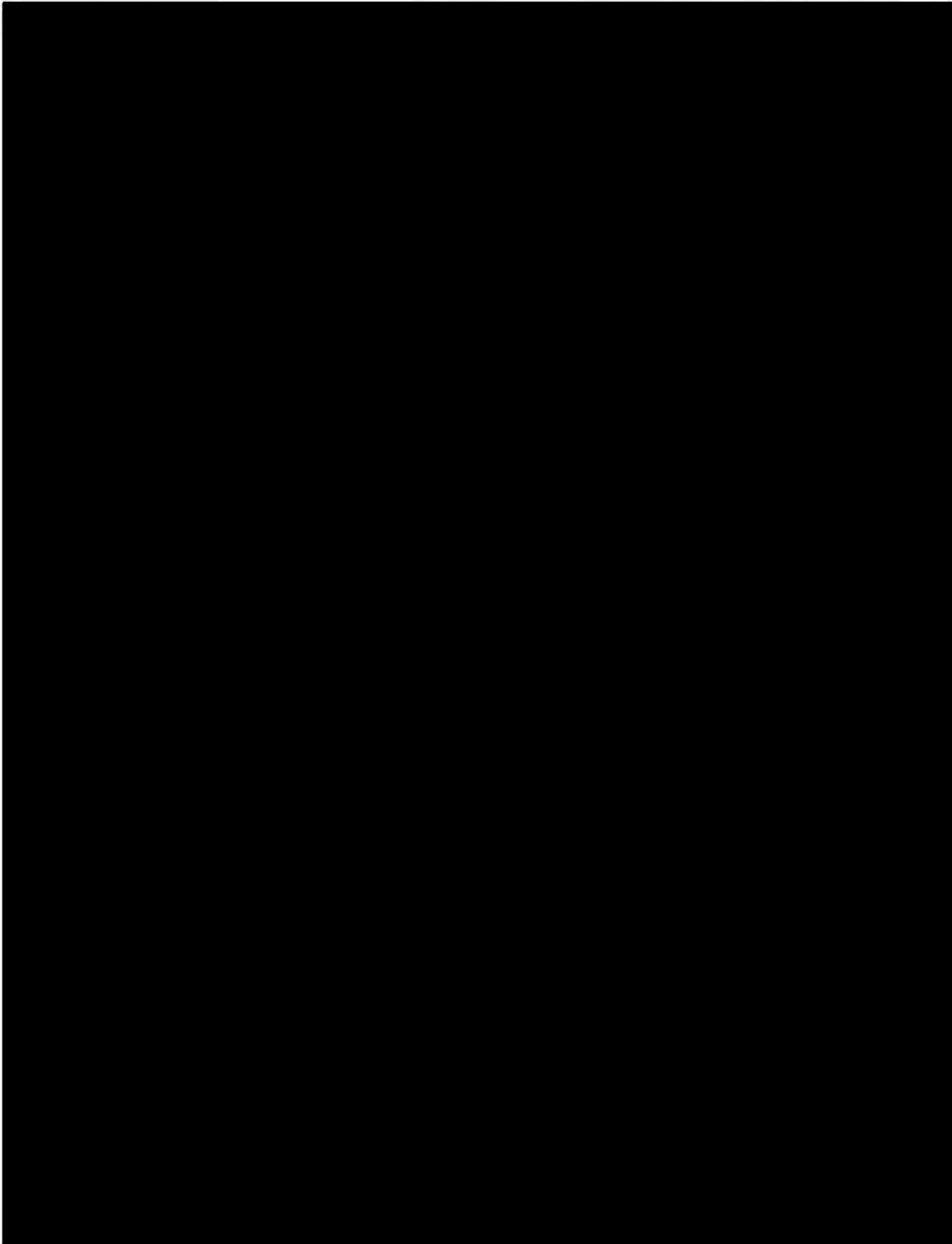
2017-07-03

Gäller t.o.m.

2022-07-01

Dokumentnummer

SJF 003





Titel

Olyckor, tillbud och avvikelser – hantering

Dokumenttyp

Instruktion

Utgåva

5

Gäller fr.o.m.

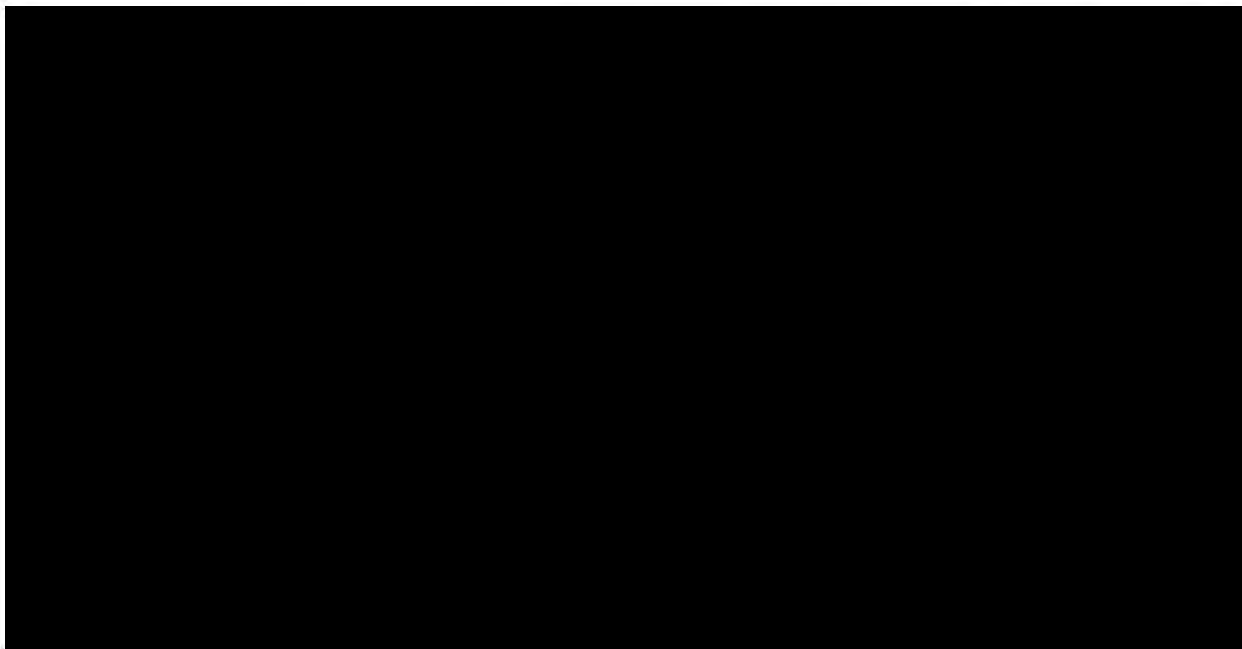
2017-07-03

Gäller t.o.m.

2022-07-01

Dokumentnummer

SJF 003



UB
LAW



Titel

Olyckor, tillbud och avvikelser – hantering

Dokumenttyp

Instruktion

Utgåva

5

Gäller fr.o.m.

2017-07-03

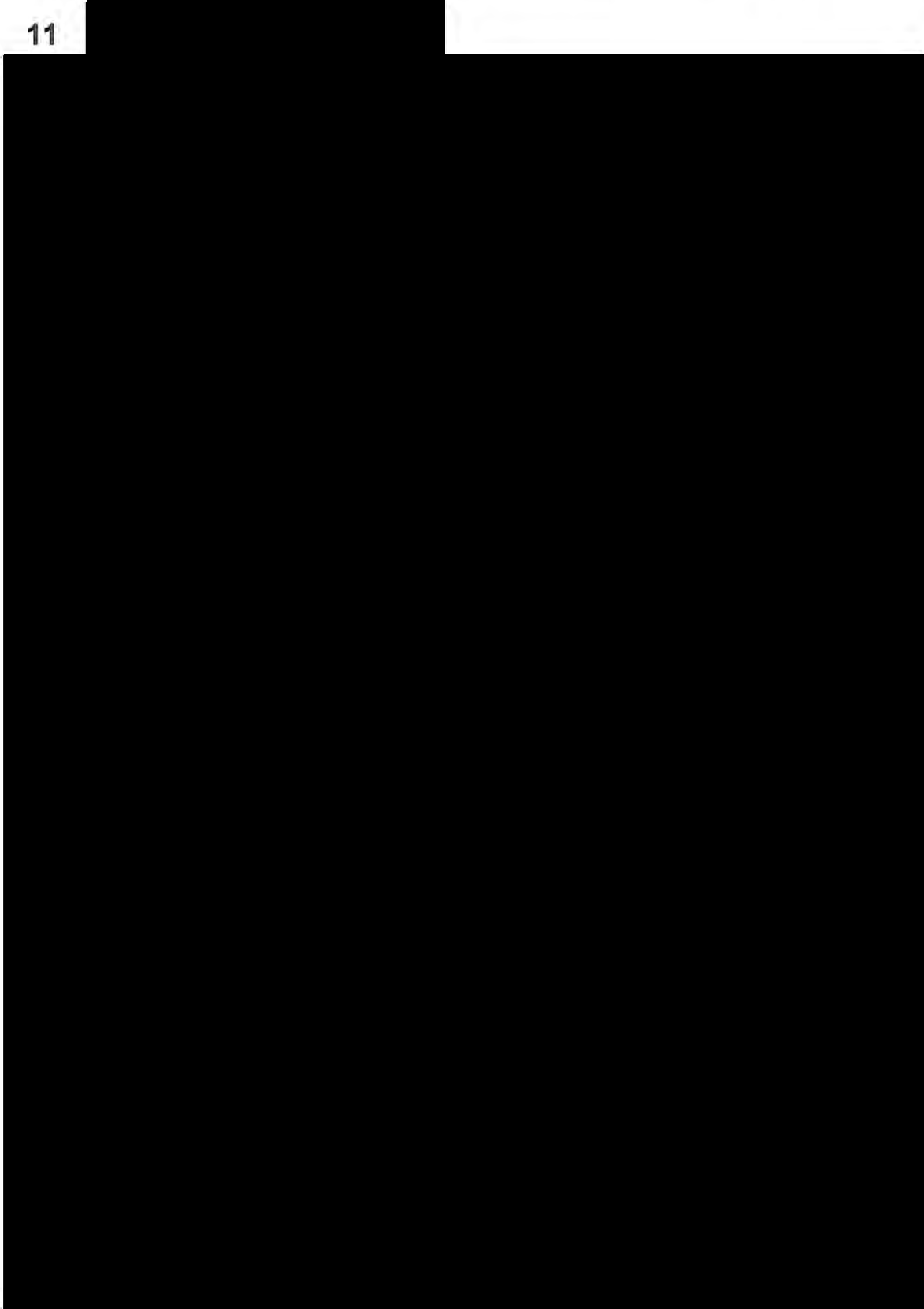
Gäller t.o.m.

2022-07-01

Dokumentnummer

SJF 003

11





Titel

Olyckor, tillbud och avvikelser – hantering

Dokumenttyp

Instruktion

Utgåva

5

Gäller fr.o.m.

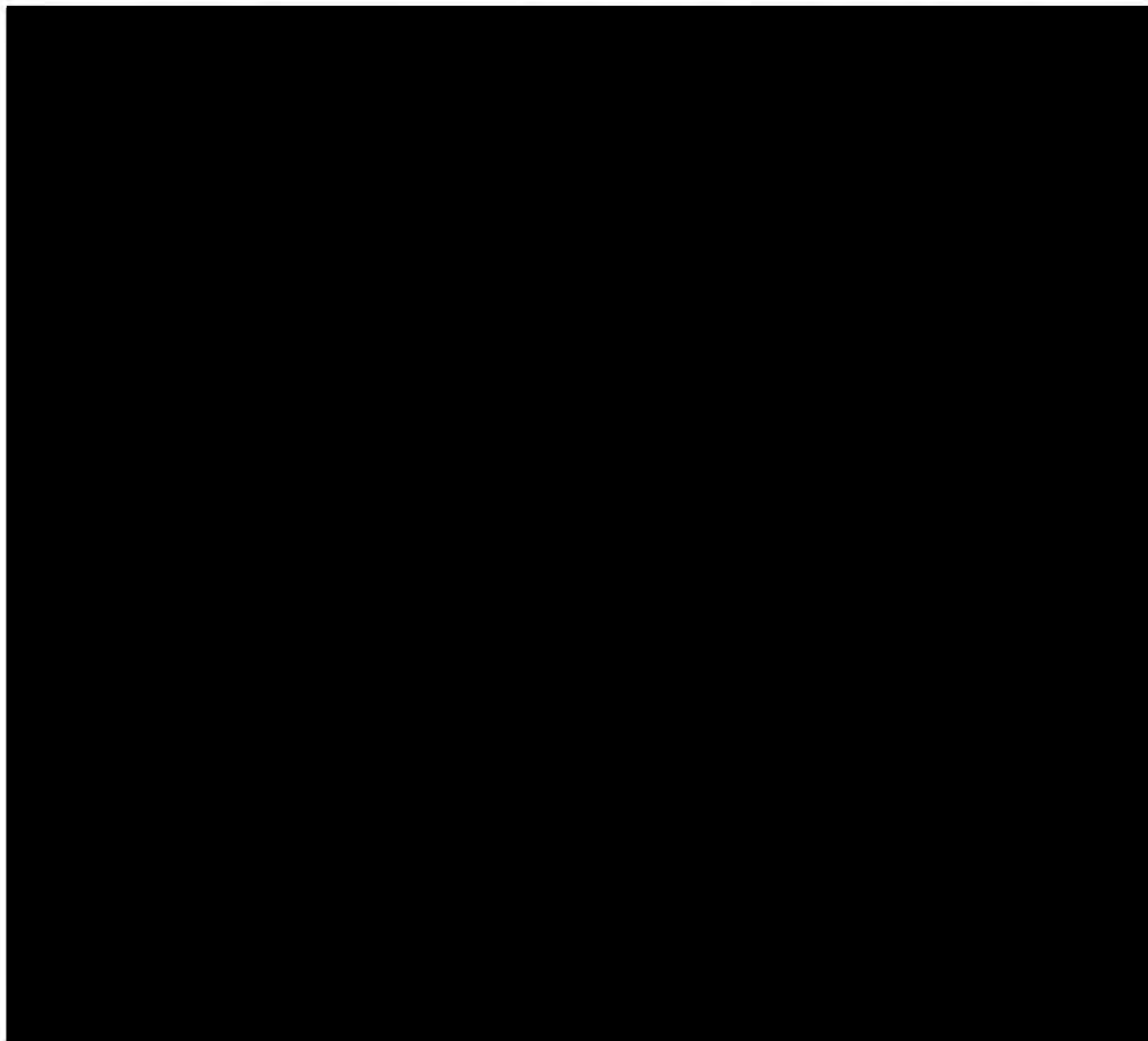
2017-07-03

Gäller t.o.m.

2022-07-01

Dokumentnummer

SJF 003



LB
hsw



SJ Surveillance audit 1 2018

Håkan Renström
Nils-Gunnar Danielsson
Lena Gibson
Bo Wallander

Move Forward with Confidence

Copyright © 2012 Bureau Veritas SA - All rights reserved. BV Presentation

Summary of audit

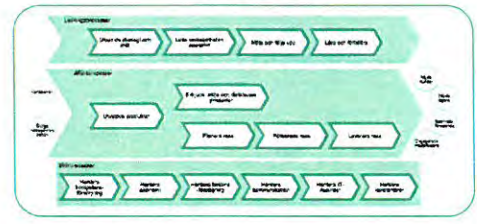
- ▶ **Audit Scope**
Reviewing of the requirements in the management system, verify that applicable ISO 9001:2015 & ISO14001:2015 requirements, IAFMD1:2007 are fulfilled and handled properly.
- ▶ **Best Practices and Strengths**
Some good things that truly showed commitment to the delivery.
- ▶ **Nonconformities**
Not meeting the requirement or any failure of the audited system to satisfy a written requirement. [Redacted]
- ▶ **Observations**
Indicator for a possible NCR.
- ▶ **Opportunities for improvements**
Recommendation or suggestion for further Improvement.
- ▶ **Summary**
Short summary of the audit performed from an auditor perspective.

Copyright © 2012 Bureau Veritas SA - All rights reserved. BV Presentation

Summary

Copyright © 2012 Bureau Veritas SA - All rights reserved. BV Presentation

Processes audited and highlights from this audit:



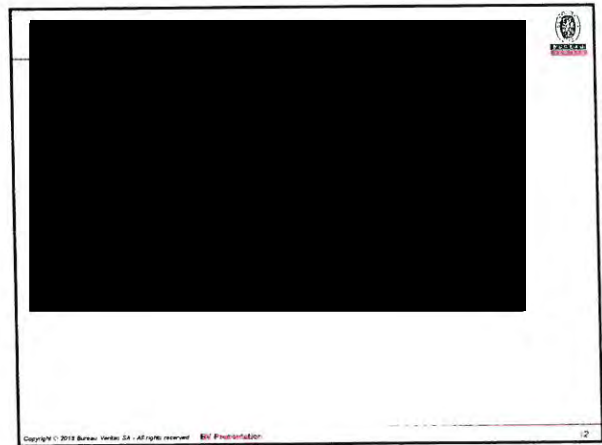
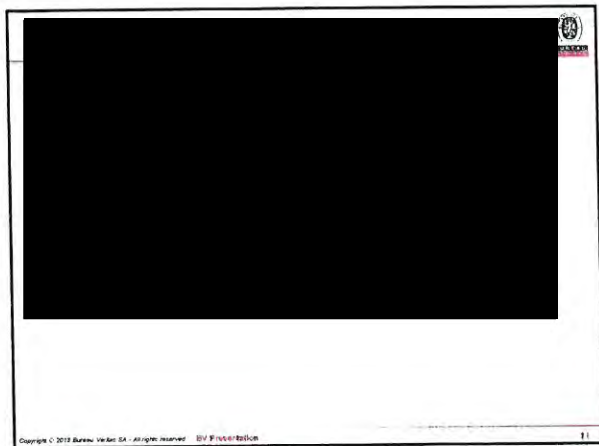
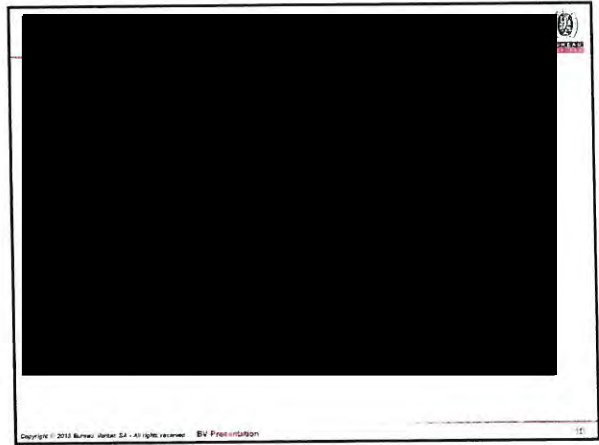
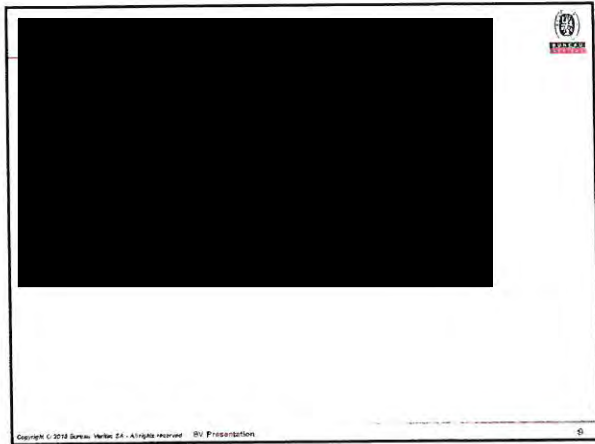
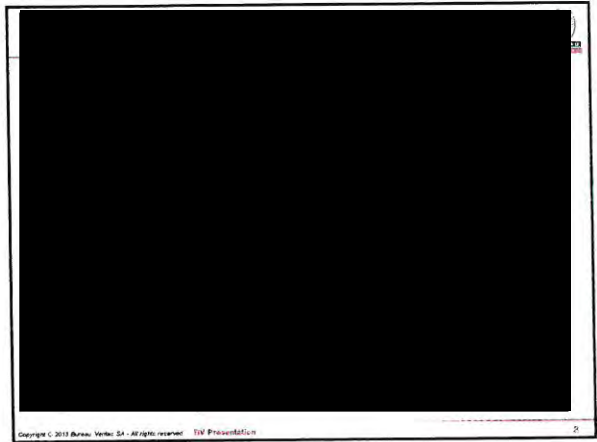
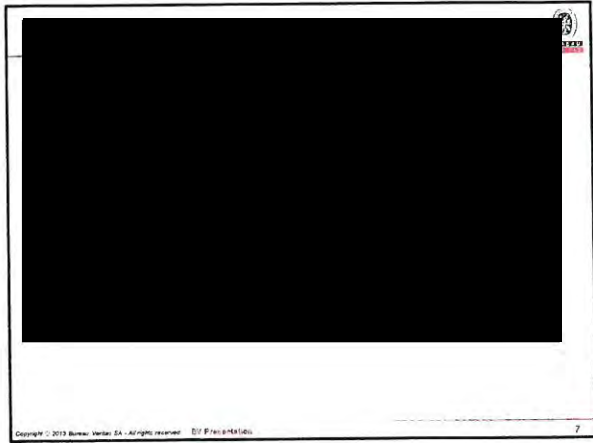
Copyright © 2012 Bureau Veritas SA - All rights reserved. BV Presentation

Best Practice/ Strengths

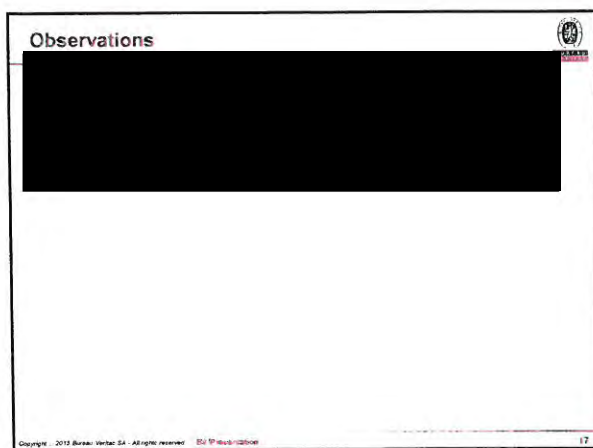
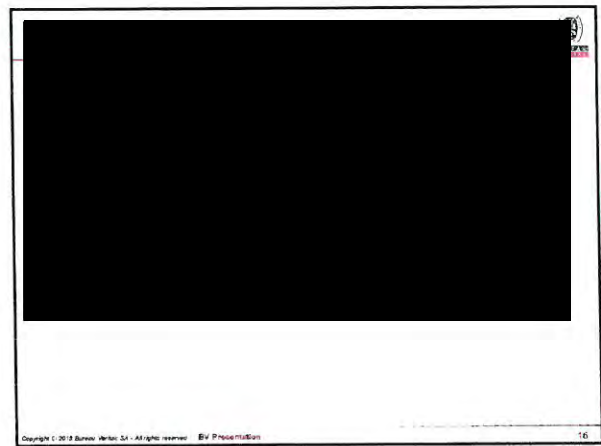
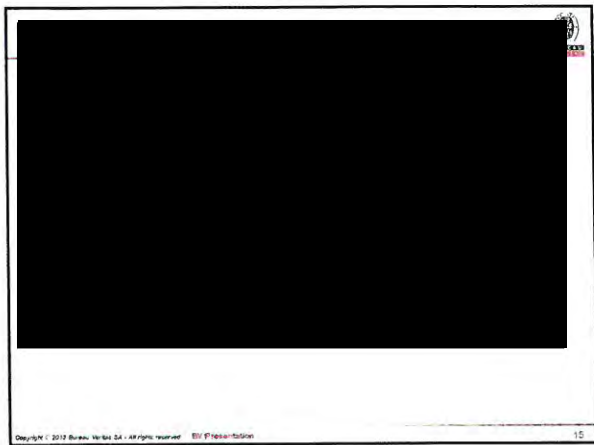
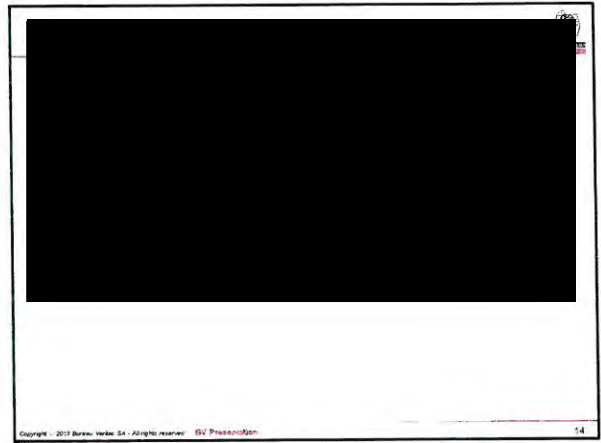
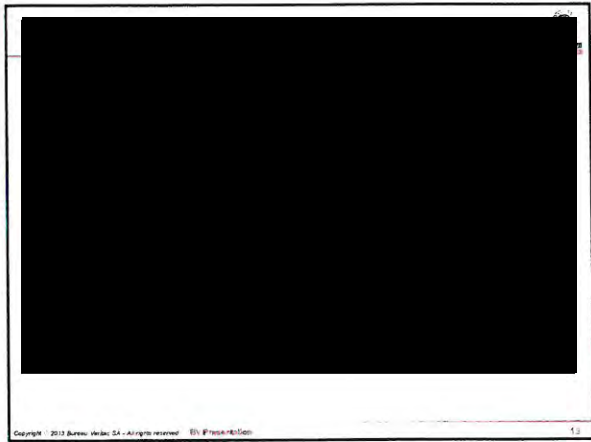
Copyright © 2012 Bureau Veritas SA - All rights reserved. BV Presentation

Copyright © 2012 Bureau Veritas SA - All rights reserved. BV Presentation

LB
1



LB 2
LW



LB 3
Wk

What happens now?



- ▶ From the final report you have until 2018-10-23 on correcting the NCRs found.
- ▶ Your answers will be reviewed by the auditors and the technical department according to set time frame.

ANY QUESTIONS?



BUREAU
VERITAS

Move Forward with Confidence

Bilaga till Certifikat nr SE005356 / SE005357
utfärdat den 1 november 2017

Denna bilaga anger de verksamhetsorter som innefattas i det certifikat som utfärdats till:

SJ AB

Huvudkontor Stockholm

Service center Ånge

Resebutik Malmö

Resebutik Stockholm

Resebutik Göteborg

Depå Hagalund

Depå Malmö

Depå Göteborg

Trafikledning Stockholm

Trafikledning Göteborg

Produktionsområde Syd

Göteborg

Malmö

Linköping

Hallsberg

Karlstad

Kalmar

Produktionsområde Nord

Eskilstuna

Stockholm

Hagalund

Gävle

Sundsvall

Västerås

Borlänge

Luleå

Fagersta

Uppsala

Örebro

Falun

Umeå

Östersund

Götalandståg

Ledning och planering

Service

Göteborg

Borås

Falköping

Lidköping

Nässjö

Uddevalla

Date: 1 november 2017



Ali Kazemi
Technical Manager,
Bureau Veritas Certification Sverige AB

UB
LW

Bilaga till Certifikat nr SE005356 / SE005357
utfärdat den 1 november 2017

Denna bilaga anger de verksamhetsorter som innefattas i det certifikat som utfärdats till:

SJ AB

Huvudkontor Stockholm

Service center Ånge

Resebutik Malmö

Resebutik Stockholm

Resebutik Göteborg

Depå Hagalund

Depå Malmö

Depå Göteborg

Trafikledning Stockholm

Trafikledning Göteborg

Produktionsområde Syd

Göteborg

Malmö

Linköping

Hallsberg

Karlstad

Kalmar

Produktionsområde Nord

Eskilstuna

Stockholm

Hagalund

Gävle

Sundsvall

Västerås

Borlänge

Luleå

Fagersta

Uppsala

Örebro

Falun

Umeå

Östersund

Götalandståg

Ledning och planering

Service

Göteborg

Borås

Falköping

Lidköping

Nässjö

Uddevalla

Date: 1 november 2017



Ali Kazemi
Technical Manager,
Bureau Veritas Certification Sverige AB



BUREAU VERITAS
Certification



Certifikat

Utfärdat till

SJ AB, Sverige Verksamhetsorter enligt bilaga

Bureau Veritas Certification intygar härmed att ledningssystemet hos ovan nämnda företag har undergått granskning och befunnits vara i överensstämmelse med kraven i ledningssystemstandarden nedan

Standard

SS-EN ISO 9001: 2015

Giltighetsområde

Persontrafik och därmed förenlig verksamhet.

Ursprungligt datum: 19 november 2008 (Tidigare certifierat av annat ackrediterat certifieringsorgan)

Ursprungligt datum: 16 november 2011 (Bureau Veritas Certification)

Under förutsättning att ledningssystemets fortsatta funktion befinns vara tillfredsställande, är detta certifikat giltigt till: **15 november 2020**

För att kontrollera detta certifikats giltighet vänligen ring +46 31 60 65 00

Ytterligare förtydligande rörande certifikatets giltighetsområde och tillämpningen av ledningssystemets krav kan erhållas genom att kontakta företaget

Ali Kazemi, Technical Manager, Bureau Veritas Certification Sverige AB

Datum: 1 november 2017

Certifikat Nummer: SE005356-1



1236
ISO/IEC 17021

Bureau Veritas Certification Sverige AB, Fabriksgatan 13, 412 50 GÖTEBORG, Sverige

Electronic copy only

LB
wv

BUREAU VERITAS
Certification



Certifikat

Utfärdat till

SJ AB, Sverige Verksamhetsorter enligt bilaga

Bureau Veritas Certification intygar härmed att ledningssystemet hos ovan nämnda företag har undergått granskning och befunnits vara i överensstämmelse med kraven i ledningssystemstandarden nedan

Standard

SS-EN ISO 14001: 2015

Företaget uppfyller kraven gällande
Energikartläggning i föreskriften STEMFS 2014:2

Giltighetsområde

Persontrafik och därmed förenlig verksamhet.

Ursprungligt datum: 19 november 2008 (Tidigare certifierat av annat ackrediterat certifieringsorgan)

Ursprungligt datum: 16 november 2011 (Bureau Veritas Certification)

Under förutsättning att ledningssystemets fortsatta funktion befinns vara tillfredsställande,

är detta certifikat giltigt till: **15 november 2020**

För att kontrollera detta certifikats giltighet vänligen ring +46 31 60 65 00

Ytterligare förtydligande rörande certifikatets giltighetsområde och tillämpningen av ledningssystemets krav kan erhållas genom att kontakta företaget

Ali Kazemi, Technical Manager, Bureau Veritas Certification Sverige AB

Datum: 1 november 2017

Certifikat Nummer: SE005357-1



Bureau Veritas Certification Sverige AB, Fabriksgatan 13, 412 50 GÖTEBORG, Sverige

Electronic copy only

BUREAU VERITAS
Certification



Certification

Awarded to

SJ AB, Sweden
Sites according to annex

Bureau Veritas Certification certify that the Management System of the above organisation has been audited and found to be in accordance with the requirements of the management system standard detailed below

Standard

SS-EN ISO 14001: 2015

Scope of supply

Passenger services and related activities.

Original Approval Date: 19 November 2008 (Previously certified by other accredited certification body)

Original Approval Date: 16 November 2011 (Bureau Veritas Certification)

Subject to the continued satisfactory operation of the organisation's Management System, this certificate is valid until: **15 November 2020**

To check this certificate validity please call +46 31 60 65 00

Further clarifications regarding the scope of this certificate and the applicability of the management system requirements may be obtained by consulting the organisation

Ali Kazemi, Technical Manager, Bureau Veritas Certification Sverige AB

Date: **23 March 2018**

Certificate Number: **SE005357-1**



1236
ISO/IEC 17021

Bureau Veritas Certification Sverige AB, Fabriksgatan 13, 412 50 GÖTEBORG, Sverige

Electronic copy only



Titel

SJ Kvalitetspolicy

Dokumenttyp

Policy

Utfärdare

Erica Kronhöffer, Kvalitets & Miljöchef

Utgåva

4

Gäller fr o m

2013-12-04

Gäller t o m

tills vidare

Dokumentnummer

SJ 1.2.3

Sekretess

Öppen

SJ Kvalitetspolicy

Vårt arbete ger nöjda kunder och intressenter, samt bidrar till god lönsamhet

Vi ska vara lyhörda för våra kunders, medarbetares och ägarens krav och förväntningar, samt vara flexibla inför nya förutsättningar.

Vi strävar ständigt efter att tågtrafiken ska upplevas positiv och pålitlig.

Det uppnår vi genom att:

- Enkelt och tydligt beskriva vad som ska åstadkommas och hur vi ska gå tillväga.
- Alltid tillämpa bästa kända arbetssätt med stöd av stabila processer.
- Regelbundet identifiera och reagera på brister i verksamheten.
- Utveckla och förbättra verksamheten mot tydliga mål.

Samtliga medarbetare tar ansvar för att leverera rätt kvalitet i varje steg.

Fastställd 2013-12-04

Crister Fritzson, VD SJ AB

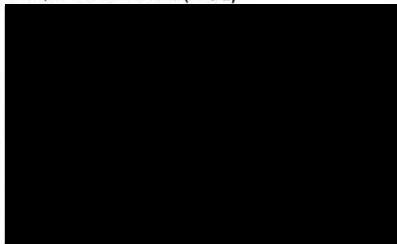
ub
LW


SJ Verksamhetskarta



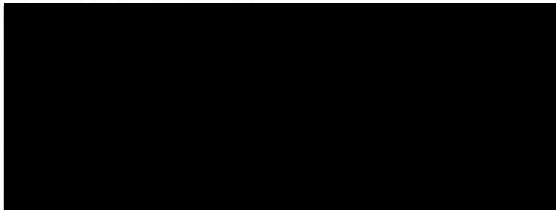
2018-08-26 SJ Verksamhetskarta - affärspromer 1 


Exempel - förbereda resa (nivå 2)



2018-08-26 SJ Verksamhetskarta - affärspromer 2 

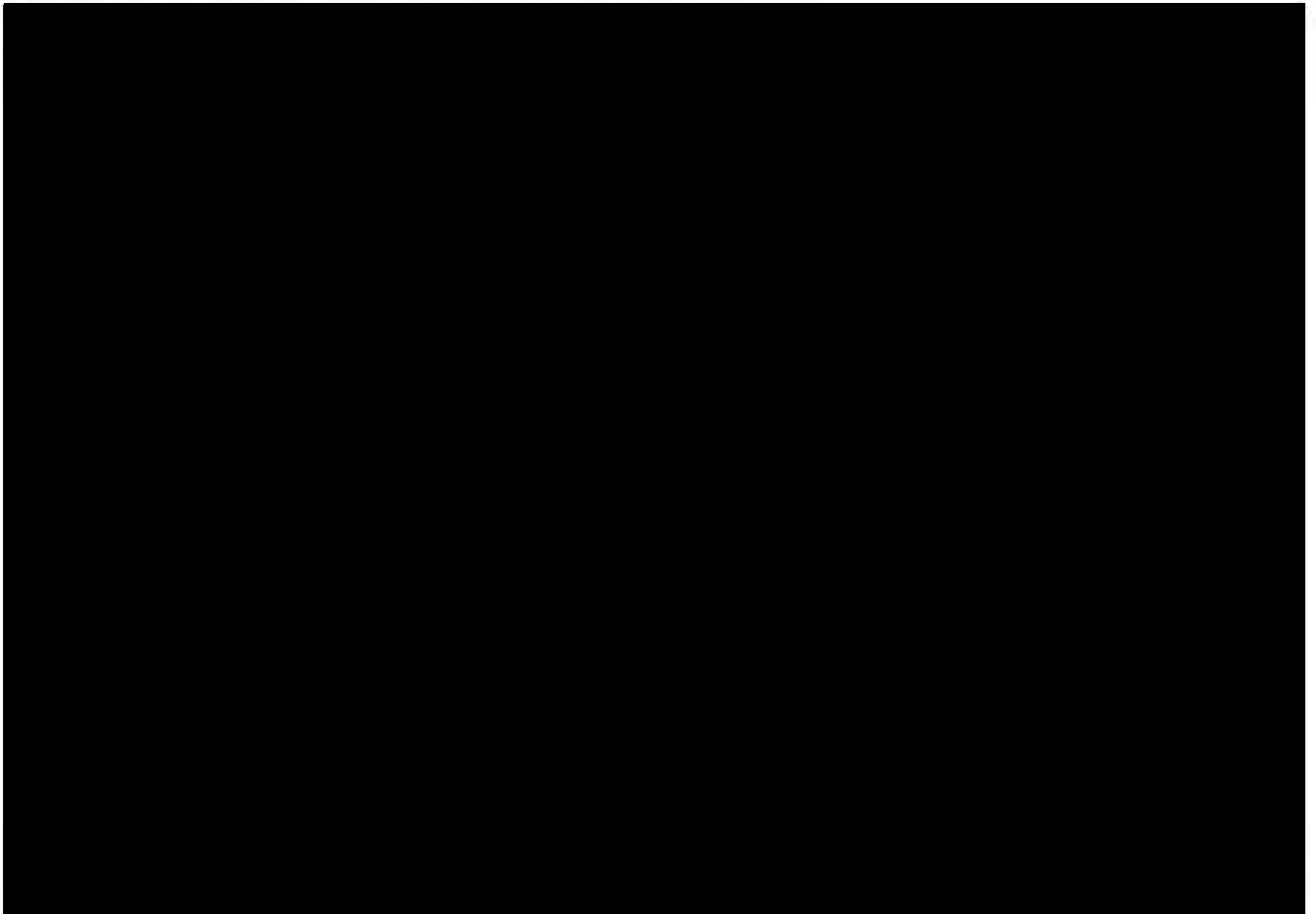
Exempel - förbereda åkning (nivå 3)



2018-08-26 SJ Verksamhetskarta - affärspromer 3 

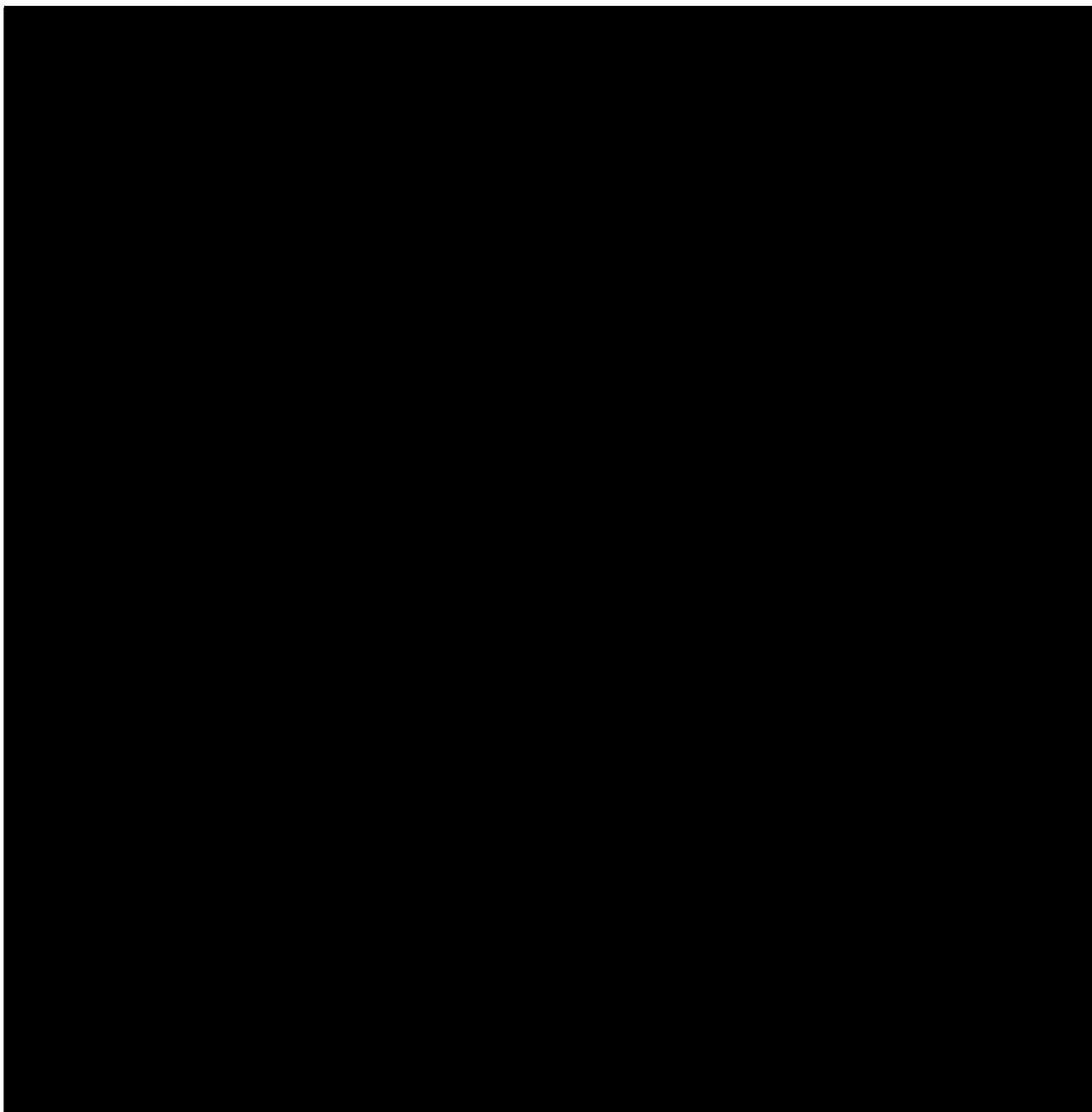
SJs ledningssystem på intranätet

Bilden nedan visar ett skärmbild från SJs intranät.

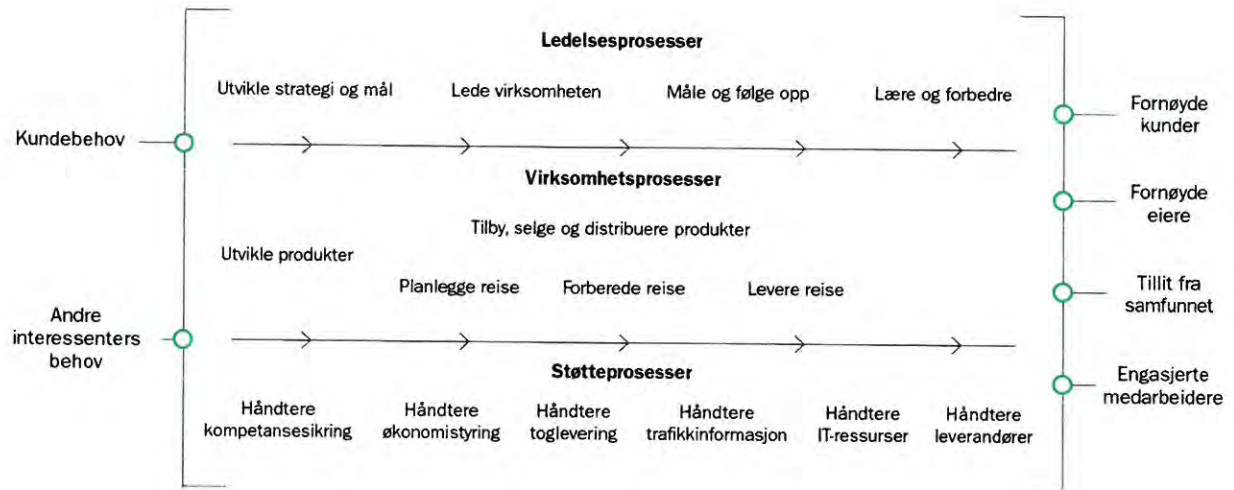


Som exempel följer här ett skärmbild av hur ledningssystemet visas på ingången till ledningssystemet på intranätet för SJs dotterbolag SJ Götalandståg:

UB
LW



SJs prosessrammeverk



UB
WN

A photograph of three SJ staff members standing on a train platform. On the left is a man with a beard, wearing a black vest, white shirt, and red tie. In the center is a woman wearing a black dress and red scarf. On the right is another woman wearing a black vest, white shirt, and red scarf, with her arm around the woman in the center. They are all smiling. The woman on the right is holding a black rolling suitcase. In the background, a train is visible on the left, and other people and platform infrastructure are on the right.

Vår interna uppförandekod



13 CW

SJ-koncernens interna uppförandekod

Syftet med uppförandekoden är att ge vägledning för hur vi, med utgångspunkt i Sjs värdeord, agerar och bemöter varandra och våra intressenter. Vi strävar efter att vara ett föredöme inom transportbranschen när det gäller hållbart företagande.

SJ är ett svenskt reseföretag som erbjuder hållbara tågresor i egen regi och i samarbete med andra. Det innebär att vi ska vara bäst på att tillgodose kundernas behov och att socialt, miljömässigt och ekonomiskt ansvar ska gå hand i hand genom hela vår verksamhet.

Vi strävar efter att skapa mervärde för våra intressenter och att bygga relationer med utgångspunkt i Sjs värdeord **pålitligt, enkelt, mänskligt och härligt**. Värdeorden innebär bland annat att man alltid ska lita på att SJ är tryggt och säkert, att man kommer fram i tid och att man får rätt information vid rätt tillfälle. All kontakt med SJ ska kännas enkel och självklar, där Sjs medarbetare ser människan i varje kund.

Att upprätthålla goda relationer och vital dialog med alla intressenter är av betydelse för vårt anseende, vår förmåga att påverka och för att förstå hur vi måste utvecklas.

Uppförandekoden utgår från Brundtlandkommissionens ursprungliga definition av begreppet hållbar utveckling från 1987:

”En utveckling som tillfredsställer dagens behov utan att äventyra kommande generationers möjligheter att tillfredsställa sina behov.”

SJ-intressenter



Koden bygger på internationellt överenskomna regler, främst de tio principerna i FN:s Global Compact. Enligt dessa ska alla företag upprätthålla ett antal grundläggande riktlinjer som avser mänskliga rättigheter, arbetsvillkor, yttre miljö och korruption inom de ramar de kan påverka.

Uppförandekoden omfattar alla medarbetare inom SJ-koncernen inklusive styrelseledamöter och självständiga uppdragstagare. Chefer har ett särskilt ansvar att alltid agera som goda förebilder och följa upp att uppförandekoden efterlevs.

I varje avsnitt som följer förtydligas vad riktlinjerna innebär konkret i punktlistor. Listorna är exempel och ska inte betraktas som heltäckande.



Socialt ansvar

Grundläggande mänskliga rättigheter

Grundläggande mänskliga rättigheter ska vara kända, respekteras och tillämpas lika för alla medarbetare oavsett anställningsform. Alla medarbetare har rätt till lika lön för lika arbete och regelbunden, betald semester enligt lagstiftningen.

Alla medarbetare har rätt att ansluta sig till föreningar och organisationer som de väljer själva samt att förhandla kollektivt. Om det skett en kränkning av mänskliga rättigheter inom Sjs verksamhet ska vi alltid åtgärda det konkreta problemet och se till att det inte upprepas.

SJ tar helt avstånd från köp av sexuella tjänster och övriga aktiviteter som kan innebära stödjande av människohandel, vare sig det sker under eller efter arbetstid i samband med arbetsresa. Med detta avses all inblandning i handeln med sexuella tjänster, såsom betalning för sexuella tjänster eller besök på porr- eller strippklubbar. Det gäller oavsett om det sker i Sverige eller i ett annat land och oavsett om det är tillåtet eller förbjudet i det landet.

Jämställdhet och mångfald

Vi verkar för jämställdhet och mångfald genom att inkludera, respektera och ha insikt om värdet av människors olikheter. Alla nuvarande och potentiella medarbetare behandlas rättvist och fördomsfritt oavsett kön, könsöverskridande identitet eller uttryck, sexuell läggning, religion eller annan trosuppfattning, etnisk tillhörighet, funktionsnedsättning eller ålder. Det innebär att vi inte diskriminerar vid rekrytering, lönesättning, kompetensutveckling, befordran, uppsägning eller i vårt dagliga möte med varandra. Rekrytering, utvecklingsinsatser och befordran sker på grundval av kompetens.

På motsvarande sätt behandlas kunder och andra intressenter rättvist och fördomsfritt.

Konkret

- Vi har insikt i och god kunskap om värdet av jämställdhet och mångfald.
- Vi värdesätter och tar tillvara på våra medarbetares olika bakgrunder, erfarenheter och kompetenser.
- Vi visar gott omdöme gentemot varandra och våra kunder och uppträder inte med kränkande attityd, språkbruk och beteende.
- Vi uppmärksammar och påtalar tidiga signaler på kränkande och diskriminerande behandling till närmaste chef.
- Varje chef som tar emot en anmälan om kränkande särbehandling ansvarar för att ärendet utreds opartiskt och konfidentiellt.
- Vi underlättar för varandra att kombinera arbete och fritid och respekterar varandras rätt till ledig tid efter arbetsdagens slut.
- Vi anpassar arbetsförhållanden utifrån religiösa och etniska skäl så långt som verksamheten tillåter.
- Frågor eller synpunkter till SJs HR-avdelning mejlas till sj.personal@sj.se

Hälsa och arbetsmiljö

SJ ska tillhandahålla en säker och trygg arbetsplats och arbetar proaktivt och systematiskt med hälsa och arbetsmiljö. Det hälsofrämjande arbetet utgår från det friska med fokus på att stärka individen.

Vi fokuserar på att skapa villkor för att alla medarbetare ska ha så goda förutsättningar som möjligt för prestation i sitt arbete och på så sätt bidra positivt till såväl kunder som till andra intressenter.

Konkret

- Vi medverkar alla till en arbetsgemenskap fri från mobbning, förolämpningar och trakasserier.
- Vi håller vad vi lovar, litar på att kollegorna kan sina jobb och överprövar därför inte varandras beslut.
- Vi försöker förenkla vårt arbete så långt det är möjligt – i lösningar, ledarskap och beslut.
- Vi behandlar våra kollegor med respekt. Vi visar lika stor respekt oavsett hur nära eller långt ifrån dem vi arbetar i vardagen.
- Vi utför det egna arbetet på anvisat sätt och använder rekommenderad säkerhetsutrustning.
- Vi deltar regelbundet i utbildning i hur vi ska agera vid brand eller i andra nödsituationer.
- Chefer ansvarar för att information om eventuella hälsorisker, arbetsmiljöutbildning och skyddsutrustning ska tillhandahållas medarbetarna.
- Chefer ansvarar för att identifiera fysiska och psykosociala arbetsmiljörisker.
- Chefer samordnar och driver det löpande arbetsmiljöarbetet och skapar en god och säker arbetsmiljö genom medverkan och medansvar från medarbetarna.
- Ansvarsfördelningen i arbetsmiljöarbetet är klart definierat och varje chef har tillräcklig kompetens inom arbetsmiljöområdet för att minst uppfylla de lagkrav och myndighetskrav som gäller för verksamheten.

Alkohol och narkotika

Vi verkar för en hälsosam och produktiv arbetsplats och lever upp till vårt ansvar gentemot medarbetare, kunder och övriga intressenter.

Konkret

- Det är inte tillåtet att på arbetstid förtära eller vara påverkad av alkohol eller droger. Vid särskilda tillfällen såsom uppvaktningar och personaltillställningar kan undantag avseende alkohol beviljas av ansvarig chef.
- Vi iakttar ett restriktivt förhållningssätt i de fall alkohol förekommer i samband med representation, intern såväl som extern. Till lunch serveras inget starkare än lättöl, efter arbetstid (t ex middag) är det tillåtet att servera vin/öl. Starksprit är aldrig tillåtet vid intern/extern representation oavsett vem som betalar och alkoholfria alternativ ska alltid erbjudas.
- Om en kollega är påverkad på jobbet har vi alla ett ansvar att ingripa. Närmaste chef beslutar om åtgärder.



18 22



Trafiksäkerhet, Säkerhet och Beredskap

Det ska vara tryggt och säkert att resa med SJ. Ett väl fungerande säkerhetsarbete är en grundförutsättning för vår verksamhet. Vi sätter säkerheten främst!

Säkerhetsarbetet präglas av öppenhet och trovärdighet gentemot medarbetare och kunder. SJs verksamhet ska genomsyras av en god säkerhetskultur där chefer och ledare befrämjar rapportering av avvikelser.

Konkret

- Förutom gällande lagar och myndighetsföreskrifter ska SJs säkerhetsrutiner alltid följas.
- Om du identifierar en trafiksäkerhetsrisk, rapportera via Synergi, kontakta din chef eller stab Trafiksäkerhet.
- Om du identifierar en risk kopplad till säkerhet och beredskap, rapportera via Synergi, kontakta din chef eller stab Säkerhet och Beredskap.
- Frågor eller synpunkter kring SJs trafiksäkerhetsarbete kan mejlas till trafiksakerhet@sj.se och frågor eller synpunkter kring SJs säkerhet- och beredskapsarbete kan mejlas till security@sj.se

Samhällsengagemang och samarbeten

Vi vill vara en god och ansvarsfull samhällsaktör och verkar för att stärka förtroendet för SJ. Vi koncentrerar samhällsengagemang och marknads- och försäljningssamarbeten till ett begränsat antal projekt vilka beslutas och samordnas centralt. Alla våra samarbeten ska vara till nytta för båda parter och i linje med SJs övergripande strategi.

Vårt initiativ SJ Volontär innebär att våra medarbetare erbjuds möjlighet att göra en samhällsinsats genom att använda några timmars betald arbetstid per år för ideellt arbete. Mer information om SJ Volontär finns på SJ Intranät.

Konkret

- Förfrågningar om marknads- och/eller försäljningssamarbeten hänvisas till enheten Specialresor och Samarbeten (division Marknad och Försäljning).

Miljöansvar

Sjs miljöarbete

Vårt miljöarbete ska vara branschledande. Att resa med SJ ska upplevas som det mest miljöanpassade alternativet. Den största miljövinsten är att så många som möjligt väljer tåget framför andra mer miljöbelastande sätt att resa. Därför arbetar vi med att tydliggöra miljövinsten för privatresenärer och hjälpa företagskunder att nå sina miljömål.

Sedan 1994 är våra resor märkta med Naturskyddsföreningens Bra Miljöval vilket bland annat innebär att vi uppfyller miljökrav gällande el och förbrukningsmaterial. Vi arbetar med ständiga miljöförbättringar enligt den internationella standarden ISO 14001 för miljöledningssystem. Som minst ska SJ uppfylla gällande lagstiftning och andra bindande krav.

Sjs viktigaste miljöaspekter

Energianvändning

SJ använder totalt sett en betydande mängd el och el är en begränsad resurs som bör användas effektivt. Vi köper 100 % förnybar el (vattenkraft och en liten del vindkraft) till tågdriften. SJ strävar även efter att all el som köps in till lokaler och kontor som vi nyttjar ska vara förnybar.

Koldioxidutsläpp (dieseltåg och ersättningstrafik)

Våra största utsläpp av koldioxid kommer från dieseltåg och ersättningstrafik. SJ kör dieseltåg på Kinnekullebanan på uppdrag av Västtrafik. 20% av bränslet är enligt avtal förnybar diesel (HVO). Vid planerad ersättningstrafik ställs miljökrav på fordonen. Förbättrad punktlighet leder till minskat behov av ersättningstrafik.

Kemikalier

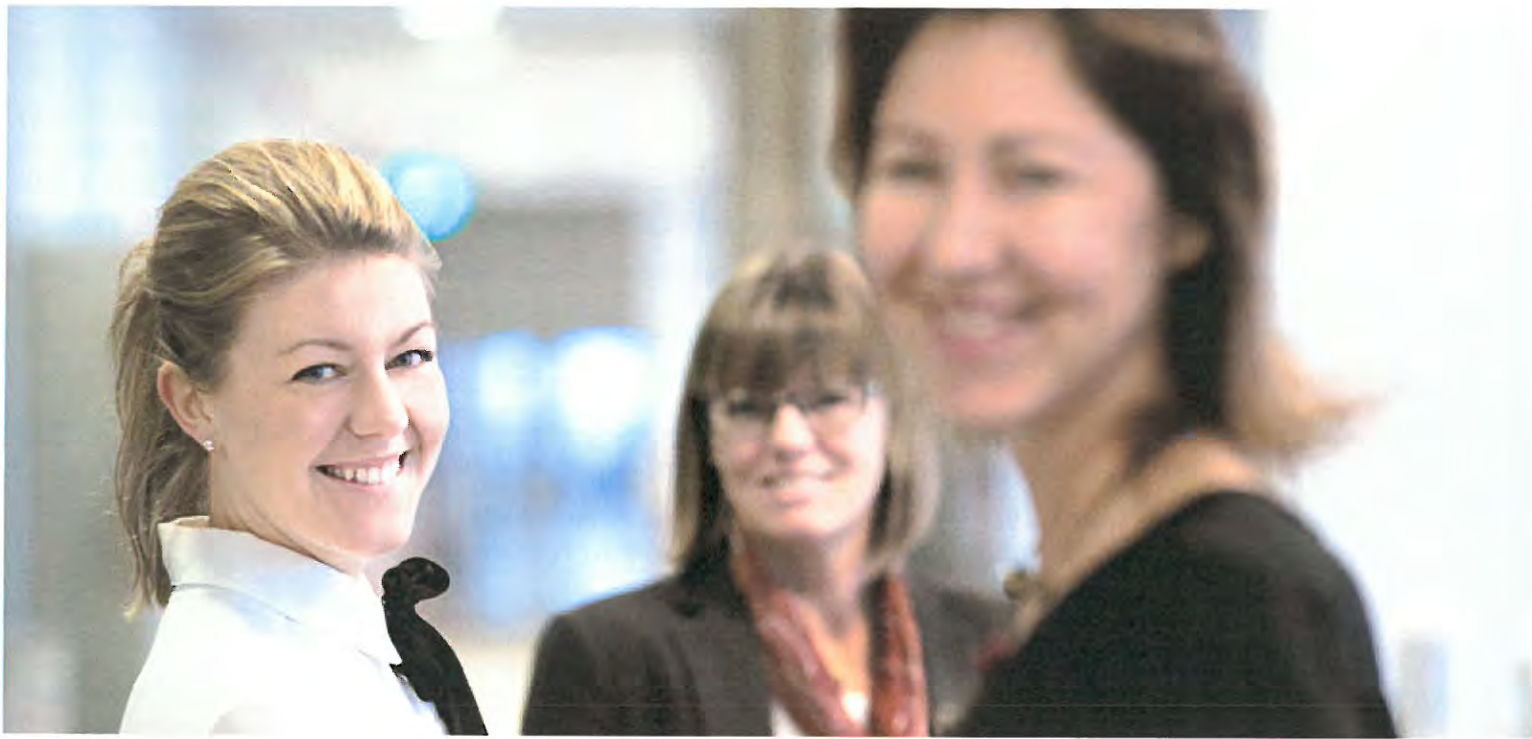
Kemiska produkter används till städning och underhåll av tågen. Förutom att vi köper in en del produkter själva föreskriver vi även ett stort antal produkter som SJs underhållsleverantörer ska använda. I samarbete med underhållsleverantörerna ska kemiska produkter kontinuerligt bytas ut till mindre miljöbelastande alternativ.



Konkret

- Vi tar miljöhänsyn i beslut och handling – i stort som smått.
- Vi använder resurser på ett effektivt sätt och återanvänder och återvinner material där så är möjligt.
- Chefer ser till att de själva och deras medarbetare får relevant miljöutbildning.
- Vi gör vad vi kan för att minska den potentiella miljöpåverkan det egna arbetet har.
- Vi använder kemiska produkter med försiktighet, och följer alltid säkerhetsföreskrifterna i tillhörande säkerhetsdatablad.
- Innan inköp av en kemisk produkt ska en miljöbedömning utföras enligt SJF 400.000.2.
- Vi tar alla ansvar för att minska Sjs utsläpp av kemikalier till luft, mark och vatten. Frågor eller synpunkter kring Sjs miljöarbete kan mejlas till miljo@sj.se.





Ekonomiskt ansvar

Kunder och kvalitet

Vi har som företag högt ställda förväntningar på oss – förväntningar som sträcker sig längre än själva resan. För våra resenärer är exempelvis punktligheten viktig och för vår ägare är hållbart företagande som helhet i fokus. Baserat på intressenternas förväntningar och våra egna förutsättningar mäter och styr vi vår verksamhet med stöd av ett balanserat styrkort. Vi har tydliga mål, mäter och följer upp vår verksamhet via styrområdena Medarbetare, Partnerskap & Resurser, Samhälle, Kund, Process samt Finans. Med stöd av stabila och kända processer strävar vi alltid efter att tillämpa bästa kända arbetssätt och ständigt förbättra verksamheten.

Konkret

- Vi säkerställer en grundläggande leveranskvalitet där punktlighetsarbetet har hög prioritet.
- Vi har en tydlig bild av företagets processer och hur vi bidrar till helheten.
- Vi arbetar systematiskt för att identifiera och reagera på brister i verksamheten.
- Chefer känner till och använder ledningssystemet för kvalitet, miljö och arbetsmiljö för att styra, leda och följa upp verksamheten.

Inköp

Med hänsyn tagen till affärsnyttan och hållbarhetsmålen i Sjs styrkort gör vi enhetliga, kvalitetssäkrade och samordnade inköp till lägsta totalkostnad. Vi har utarbetade planer för strategiska inköpsområden och minskar beroendet av enskilda leverantörer. Genom att inköp samordnas kan vi tillvarata Sjs totala inköpsstyrka och säkerställa synergieffekter.

Konkret

- Vi samordnar kraven på våra affärspartners via SJ Koncerninköp, för hela koncernen.
- Inköpsprocessen är tydlig, kommunicerad och efterlevnaden följs upp.
- Beställningar ska vara godkända av behörig beslutsfattare.
- Etablering av strategiska inköpskategorier beslutas av Inköpsrådet.
- Vi arbetar tvärfunktionellt inom strategiska inköpskategorier.
- Vi ingår inte muntliga avtal.
- Vi säkerställer att leverantörer uppfyller SJ-koncernens uppförandekod för leverantörer vid anskaffning av varor eller tjänster där det finns en risk för att leverantören inte når upp till kraven i koden. Vid osäkerhet kontakta Sjs Koncerninköp.
- Vi följer upp ställda hållbarhetskrav och agerar vid avvikelser.
- Kontakta din närmaste chef om du upptäcker att en leverantör avviker från SJ-koncernens uppförandekod för leverantörer.
- Vi samarbetar aktivt med våra leverantörer för att uppnå förbättringar.
- Vi utvecklar leverantörsbasen och tar bort konkurrenshinder.
- Vi värderar, reducerar och informerar om risker.
- Vi kontaktar alltid Koncerninköp och Stab Juridik vid inköp och avtal av varor eller tjänster till ett värde överstigande 500 000 kronor, för att säkerställa att SJ-koncernens inköpsprocess följs, ekonomiska medel finns budgeterade och att juridiska förpliktelser efterlevs.
- Vid osäkerhet kring hur ett visst inköp ska utföras, kontakta din närmaste chef alternativt SJ Koncerninköp.

Intressekonflikter

Vi har alla ett ansvar att undvika situationer som kan leda till att en intressekonflikt mellan SJ och en medarbetare uppstår. Medarbetare i SJ får inte försöka uppnå personliga fördelar genom att utnyttja sin position, SJs egendom eller information på ett otillbörligt sätt.

Konkret

- Vi undviker intressekonflikter genom att inte låta beslut påverkas av personliga intressen som inte är relevanta för verksamheten.
- Vid en möjlig jävssituation eller intressekonflikt, underrätta omgående din närmaste chef. Det är inte alltid uppenbart vad som utgör en intressekonflikt. Du ska samråda med din chef vid osäkerhet.

Informationssäkerhet

Informationstillgångar ska hanteras på ett säkert sätt. Med informationstillgångar avses all information oavsett hur och var den lagras. Konfidentiell information om strategier, affärsplaner, information om medarbetare etc. ska skyddas och får inte lämnas ut till obehöriga. Det gäller även information om materielstatus och underhåll. Konfidentiell information som SJs medarbetare tagit del av från utomstående tredje part ska behandlas och skyddas på samma sätt som SJs interna konfidentiella information.

Konkret

- Vi skyddar känslig/konfidentiell information från att spridas, fysiskt såväl som digitalt.
- Vi uppmärksammar alltid risken för avlyssning av konfidentiell information vid samtal utanför arbetsplatsen så som på tåget, restaurangen eller i andra offentliga miljöer.
- Vi kopierar inte konfidentiell information utan utgivarens medgivande.
- Vi skyddar våra personliga inloggningsuppgifter till telefon, dator och IT-system.
- Vi öppnar inte bifogade filer eller klickar på länkar i e-post från okända avsändare.
- Vi rapporterar alltid om vi vet eller misstänker att vår information hamnat i orätta händer. Rapportering kan göras antingen till närmaste chef eller till stab Säkerhet & Beredskap (security@sj.se).
- Vi följer instruktionerna i SJs "IT-instruktion för användare (SJ.6.232)".
- Vi anger säkerhetsklassning av dokument enligt SJF 6.3.

Att ge och ta emot förmåner, gåvor och mutor

SJ har nolltolerans mot alla former av mutbrott. Det är inte enbart förmånens värde som avgör om den är olämplig eller inte utan en helhetsbedömning ska göras där bland annat mottagarens ålder, erfarenhet och befattning spelar in. Den som får eller planerar att ge en förmån och är osäker ska samråda med sin närmaste chef och tacka nej vid minsta tveksamhet om förmånen är tillbörlig eller inte. Eftersom SJ är ett statligt ägt bolag ska särskild restriktivitet iakttas. Värdet av en förmån motsvarar det verkliga/marknadsmässiga värdet (exempelvis biljetter till evenemang).

Konkret

- Förmåner/gåvor som inte har ett tydligt samband med mottagarens arbete eller uppdrag får generellt inte ges eller tas emot.
- Det är inte tillåtet att erbjuda eller överlämna förmåner till mottagare (eller dennes närstående) i nära anslutning till beslut som berör givaren.
- Det är inte tillåtet att efterfråga förmåner/gåvor från samarbetspartners eller leverantörer.
- Kontanter anses alltid som mutor, likaså lån eller säkerheter som inte är marknadsmässiga.
- Reklammaterial med firmamärkning är generellt tillåtet liksom enkla presenter av ringa värde, till exempel påskägg.
- Gåvor och deltagande i evenemang som har mer än ett symboliskt värde får inte tas emot eller ges utan godkännande av närmaste chef.
- Evenemang som även innefattar inbjudan av medföljande (till exempel anhörig eller vän) ska generellt varken erbjudas eller accepteras.
- Tjänster i form av bilreparationer, fastighetsreparationer eller liknande till låg eller ingen kostnad utgör mutor.
- Rabatter som ges till alla anställda inom SJ-koncernen eller till alla anställda inom en viss region eller på ett visst kontor godtas generellt. Rabatter som enbart ges till en viss eller vissa anställda anses däremot som mutor. Motsvarande ska gåvor och förmåner som lämnas av SJ alltid ges öppet till ett helt företag eller avdelning.
- Luncher eller middagar med relevant och tydligt angivet affärssyfte godtas. Omfattningen ska vara skälig och lämplig – både avseende värde och frekvens.
- Alla gåvor eller förmåner som lämnas i samband med en offentlig upphandling utgör i princip mutor.
- All representation ska präglas av måttfullhet och omdöme så att parterna bibehåller full trovärdighet och en oberoende ställning gentemot varandra.

Privata resor med SJ

Följande gäller för privata resor med SJs tåg:

- De medarbetare som inte har köpt ett SJ Privatreskort betalar ordinarie pris för sina tågbiljetter. Det är inte tillåtet att varken be om att få åka med biljettlöst eller som medarbetare att låta kollegor resa biljettlöst.
- SJ Privatreskort gäller inte för resor till och från arbetet, eller för resa i tjänsten.
- För regler och information kring SJs Privatreskort, kontakta privatreskort@sj.se

Kommunikation

Vi är alla en viktig del av SJs varumärke. Alla medarbetare ska vara medvetna om att det de säger och skriver på till exempel sociala medier om SJ kan uppfattas som ett officiellt budskap och påverka förtroendet för SJ.

Kommunikationen med våra intressenter ska präglas av respekt och lyhördhet. Den ska vara öppen, korrekt, tydlig och relevant. För intern och extern kommunikation finns riktlinjer angivna på SJs intranät.

Konkret

- Om du inte har uttalat mandat att svara på frågor från journalister, hänvisa dem till SJs presstjänst (telefon 010-751 51 84 alternativt press@sj.se).
- Vi följer alltid SJs riktlinjer och instruktioner gällande användning av bilder och film.
- Vi hänvisar till SJs kundtjänst alternativt SJs Twitter eller Facebook-sida för mer information och möjlighet att ställa frågor, ge kommentarer, etc.
- Överväg noga eventuella konsekvenser för SJ som företag om du funderar på att skriva eller säga något som inte är till din eller SJs fördel.
- Intern information är just intern information och inget som vi kommunicerar externt.





Konkurrensregler

SJ har en stark ställning som järnvägsoperatör i Sverige, såväl inom den kommersiella som inom den upphandlade persontågstrafiken. SJ ska bedriva ett långsiktigt och ansvarsfullt företagande. Att följa konkurrensreglerna är en viktig del och en överträdelse kan få stora negativa effekter på SJs verksamhet och varumärke.

Anställd i SJ-koncernen är skyldig att medverka till att konkurrensreglerna efterlevs och kan riskera att drabbas av personligt ansvar om reglerna inte följs. Det är därför viktigt att alla som i sitt arbete är berörda av konkurrensreglerna är väl medvetna om dessa regler och vid behov kontaktar Stab Juridik direkt eller anonymt via SJs visselblåsarsystem.

Konkurrenslagstiftningen innehåller två huvudsakliga förbud:

1. Förbud mot avtal och samordnade förfaranden som har till syfte eller resultat att hindra, begränsa eller snedvrیدا konkurrensen. Förbudet omfattar skriftliga och muntliga avtal, andra informella överenskommelser eller samförstånd. Det omfattar också beslut och rekommendationer i en branschförening eller liknande organ.
2. Förbud för dominerande företag att missbruka sin ställning. Dominerande företag har ett särskilt ansvar. Exklusiva avtal, lojalitetsrabatter, underprissättning, leveransvägran och diskriminering är exempel på förfaranden som kan utgöra missbruk.

Konkret

- Dokumentet "SJ och Konkurrensreglerna" finns på Intranätet och ger en översikt av de huvudsakliga konkurrensreglerna och några praktiska råd. Dessa riktlinjer är inte uttömmande och ersätter inte juridisk rådgivning i det enskilda fallet.
- Kontakta alltid Stab Juridik i händelse av frågor, befarade överträdelser eller andra eventuella oegentligheter.

Vislarsystem

SJ-koncernen har en funktion för visselblåsning. Syftet är att underlätta för medarbetare i SJ att anonymt kunna anmäla allvarliga oegentligheter, exempelvis mutor, bedrägerier, miljöbrott, säkerhetsbrister eller allvarliga former av diskriminering och trakasserier. Alla kan rapportera brott och oegentligheter på ett tryggt sätt utan risk för negativa följder. Uppgifterna hanteras av en tredje part, Interaktiv Säkerhet, som vidtar de åtgärder som PUL, Personuppgiftslagen, kräver.

Konkret

Anmälan kan göras på fyra olika sätt:

- Genom att fylla i formuläret på intranätet
- Genom att skicka e-post med din anmälan till sj@whistleblower.se
- Genom att ringa till Interaktiv Säkerhet, vardagar 08.00-16.30.
Tel: 0774-10 36 45
- Genom att skicka brev till Interaktiv Säkerhet på adressen nedan
Interactive Security International AB, Norrgatan 10, 432 41 Varberg

Ansvar för att uppförandekoden efterlevs

Sjs koncernchef och VD har det yttersta ansvaret för att uppförandekoden efterlevs. Sjs chefer är goda förebilder och agerar förtroendeingivande, etiskt och i enlighet med uppförandekoden.

Cheferna ansvarar för att medarbetare får ta del av, förstår och agerar utifrån innehållet och andemeningen i uppförandekoden. De ska också uppmuntra medarbetare att rapportera händelser som kan avvika från koden.

Det är av stor vikt att alla har den utbildning och de verktyg som behövs för att kunna driva den dagliga verksamheten enligt uppförandekoden. Vår kunskap om begreppet hållbarhet gör att vi förstår hur beslut ska fattas och vilka följder det medför.



MILJÖMÄRKT Trycksak, 341 009. Antogs av styrelsen: 2016-10-26 Version 2.0. Med reservation för tryckfel och ändringar.





SJ koncernens Uppförandekod för leverantörer

I SJs uppförandekod för leverantörer anger vi våra grundläggande krav vad gäller mänskliga rättigheter och arbetsvillkor, miljö och affäretik. SJ förväntar sig att företagets leverantörer som miniminivå tillämpar de principer som beskrivs i denna uppförandekod i sin egen affärsverksamhet.

Uppförandekoden omfattar samtliga leverantörer och dess underleverantörer samt övriga affärs- och samarbetspartners (också refererade till som "leverantören") och definierar de krav vi ställer på dessa. Uppförandekoden baseras på internationellt vedertagna initiativ och standarder (se Lagefterlevnad).

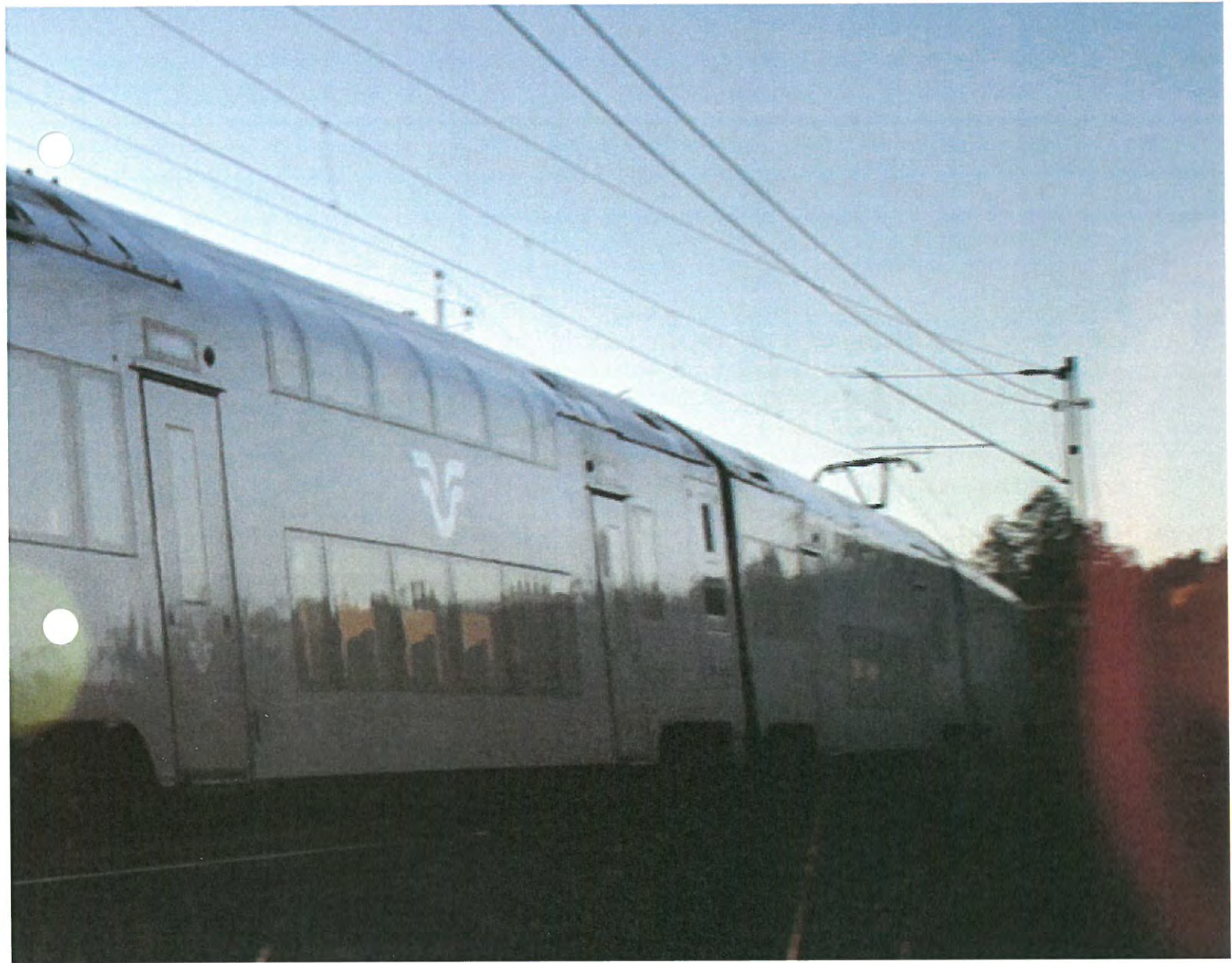


Lagefterlevnad & affärsetik

Som generell regel ska leverantören alltid följa nationell lagstiftning i de länder där de verkar. Skulle något av kraven i uppförandekoden skilja sig från vad som anges i nationell lagstiftning ska de mer stringenta kraven tillämpas. Alla varor, tjänster och entreprenader som levereras till SJ ska vara framställda under förhållanden som är förenliga med:

- FN:s deklaration om de mänskliga rättigheterna (1948)
- FN:s deklaration om de mänskliga rättigheterna (1948)
- FN:s barnkonvention, artikel 32
- FN:s Global Compacts tio principer
- ILO:s åtta kärnkonventioner (nr 29, 87, 98, 100, 105, 111, 138 och 182)
- Det arbetarskydd och den arbetsmiljölagstiftning som gäller i tillverkningslandet
- Det arbetssätt, inklusive lagstiftning om minimilön, och det socialförsäkringsskydd som gäller i tillverkningslandet
- Den miljöskyddslagstiftning som gäller i tillverkningslandet
- FN:s deklaration mot korruption

Vidare konkretiseras vissa av ovanstående krav och principer.



Mutor och korruption

Leverantören får inte delta i eller tolerera någon form av korruption, inklusive utpressning, bedrägeri, favorisering, mutor och förskingring. Leverantören får inte erbjuda eller acceptera några förmåner eller annat för att få någon otillbörlig eller olämplig fördel.

Kontinuitetsplan

Leverantören ska ha en kontinuitetsplan upprättad. Kontinuitetsplanen ska tydligt beskriva hur verksamheten ska fortgå i händelse av driftavbrott eller nödsituation. Det ska även anges hur stor del av verksamhetens kapacitet som planen är avsedd att återställa.

Skydd av tredje parts rättigheter och information

Leverantören måste respektera immateriella rättigheter och skydda konfidentiell information genom att säkra den mot missbruk, stöld, bedrägeri eller otillbörligt röjande.

Mänskliga rättigheter & arbetsvillkor

Leverantören ska stödja och skydda de mänskliga rättigheterna både på arbetsplatsen och mer allmänt i hela verksamheten. Alla medarbetare ska behandlas med värdighet och respekt.

Om arbetsmiljö och brandskydd

Leverantören ska tillhandahålla en säker och hälsosam arbetsmiljö. Lämplig information om eventuella hälsorisker, arbetsmiljöutbildning och skyddsutrustning ska tillhandahållas för alla anställda. Leverantörerna ska vidta åtgärder för att förebygga risken för arbetsplatsolyckor. Nödutgångar på samtliga våningsplan ska vara tydligt utmärkta och ha god belysning och får inte vara blockerade. Samtliga anställda ska regelbundet utbildas i hur de ska agera vid brand eller i andra nödsituationer. Det ska finnas utrymningsplaner och brandskyddsutrustning.

Om föreningsfrihet och rätten till kollektiv löneförhandling

Leverantören ska ge anställda frihet att utöva sin lagliga rätt att fritt organisera sig och förhandla kollektivt. Detta innebär att leverantören inte på något sätt får hindra upprättandet, upprätthållandet eller administrationen av arbetstagarorganisationer eller kollektivavtalsförhandlingar. I länder där föreningsfriheten är begränsad ska leverantören medverka till att anställda får möta företagsledningen för att diskutera löne- och arbetsvillkor utan att de anställda drabbas av negativa konsekvenser.

Om löner och arbetstider

Leverantören ska betala ut lön direkt till den anställde, på överenskommen tid och till fullo. Leverantören ska verka för att levnadslöner betalas till de anställda, och får i inget fall betala mindre än den nationellt lagstadgade minimilönen. De anställda har rätt till anställningskontrakt. De anställda ska ha minst en vilodag i veckan och arbetstiden får inte överstiga de lagliga gränserna i tillverkningslandet. Anställda skall tillåtas årlig semester,



sjukfrånvaro, föräldraledighet och annan helgledighet som lagen kräver eller som är standard i tillverkningslandet.

Om tvångsarbete

Leverantören ska säkerställa att det inte förekommer någon form av tvångs-, slav- eller straffarbete. De anställda ska ges rätt till att avsluta anställningen efter en rimlig uppsägningstid eftersom allt arbete inklusive övertidsarbete ska vara frivilligt. De anställda ska alltid ha rätt att lämna företagets lokaler och områden. Leverantören får inte föreskriva att anställda ska lämna över identitetspapper, arbetstillstånd eller värdeföremål som villkor för anställning.

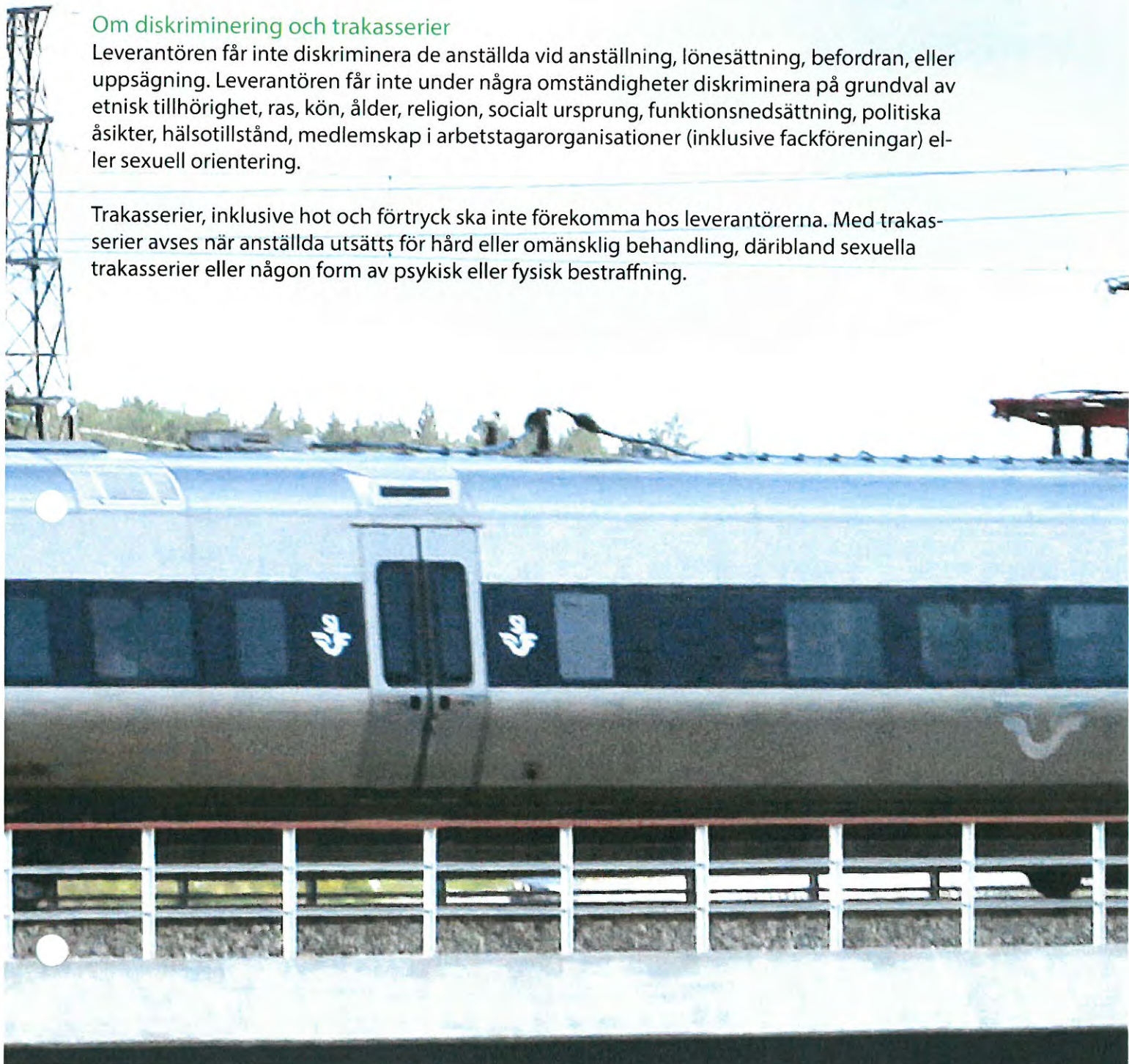
Om barnarbete och unga arbetstagare

Leverantören ska säkerställa att inga anställda är yngre än 15 år eller yngre än minimiåldern för arbete om denna ålder överstiger 15 år. Ungdomar under 18 år får endast arbeta med ofarliga arbetsmoment och arbete får endast ske under förutsättning att de har fullgjort nationell skolplikt eller arbetet medger parallellt genomförande av skolplikten.

Om diskriminering och trakasserier

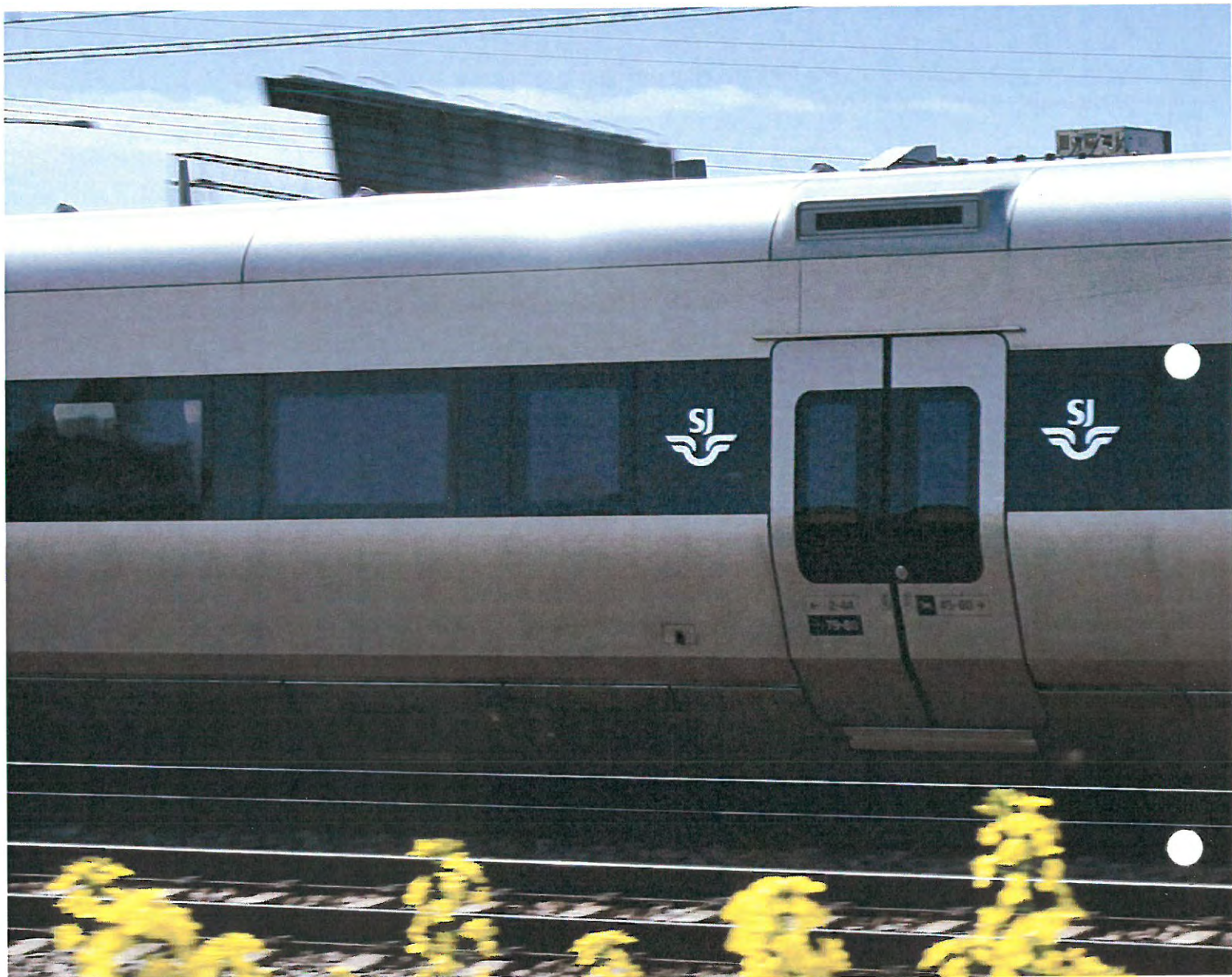
Leverantören får inte diskriminera de anställda vid anställning, lönesättning, befordran, eller uppsägning. Leverantören får inte under några omständigheter diskriminera på grundval av etnisk tillhörighet, ras, kön, ålder, religion, socialt ursprung, funktionsnedsättning, politiska åsikter, hälsotillstånd, medlemskap i arbetstagarorganisationer (inklusive fackföreningar) eller sexuell orientering.

Trakasserier, inklusive hot och förtryck ska inte förekomma hos leverantörerna. Med trakasserier avses när anställda utsätts för hård eller omänsklig behandling, däribland sexuella trakasserier eller någon form av psykisk eller fysisk bestraffning.



Miljöarbete

Leverantören ska bedriva ett systematiskt miljöarbete för att minimera negativ miljöpåverkan från verksamhetens aktiviteter. Genom att ha rutiner för att identifiera, mäta och följa upp sin miljöpåverkan ska leverantören arbeta med att ständigt förbättra sin miljöprestanda och minimera resursanvändning och utsläpp. Leverantören ska aktivt arbeta för att minska sitt avfall och utsläpp till mark, luft och vatten.



Efterlevnad & revisioner

Öppenhet i leverantörskedjan krävs för att kunna garantera att uppförandekoden efterlevs. Leverantören ska ha lämpliga kontrollsystem för att säkerställa att SJs uppförandekod uppfylls.

Leverantören ska möjliggöra kontroll av att uppförandekoden efterlevs. Kontroll innefattar fullständig eller delvis muntlig eller skriftlig, annonserad eller oannonserad revision och/eller stickprovskontroll. Om SJ utför egen eller via tredje part låter utföra en revision relaterad till uppförandekoden ska leverantörerna samarbeta fullt ut så att syftet med revisionen kan uppnås.

Leverantören ska vidta lämpliga åtgärder för att innehållet i denna uppförandekod implementeras och efterlevs i den egna verksamheten liksom i hela den underliggande leverantörskedjan.

Brott mot bestämmelserna i denna uppförandekod kan utgöra väsentligt avtalsbrott. Brott mot kraven i avsnitten Mutor och korruption, Om tvångsarbete, Om barnarbete och unga arbetstagare samt Om diskriminering och trakasserier är alltid att betrakta som väsentligt avtalsbrott.



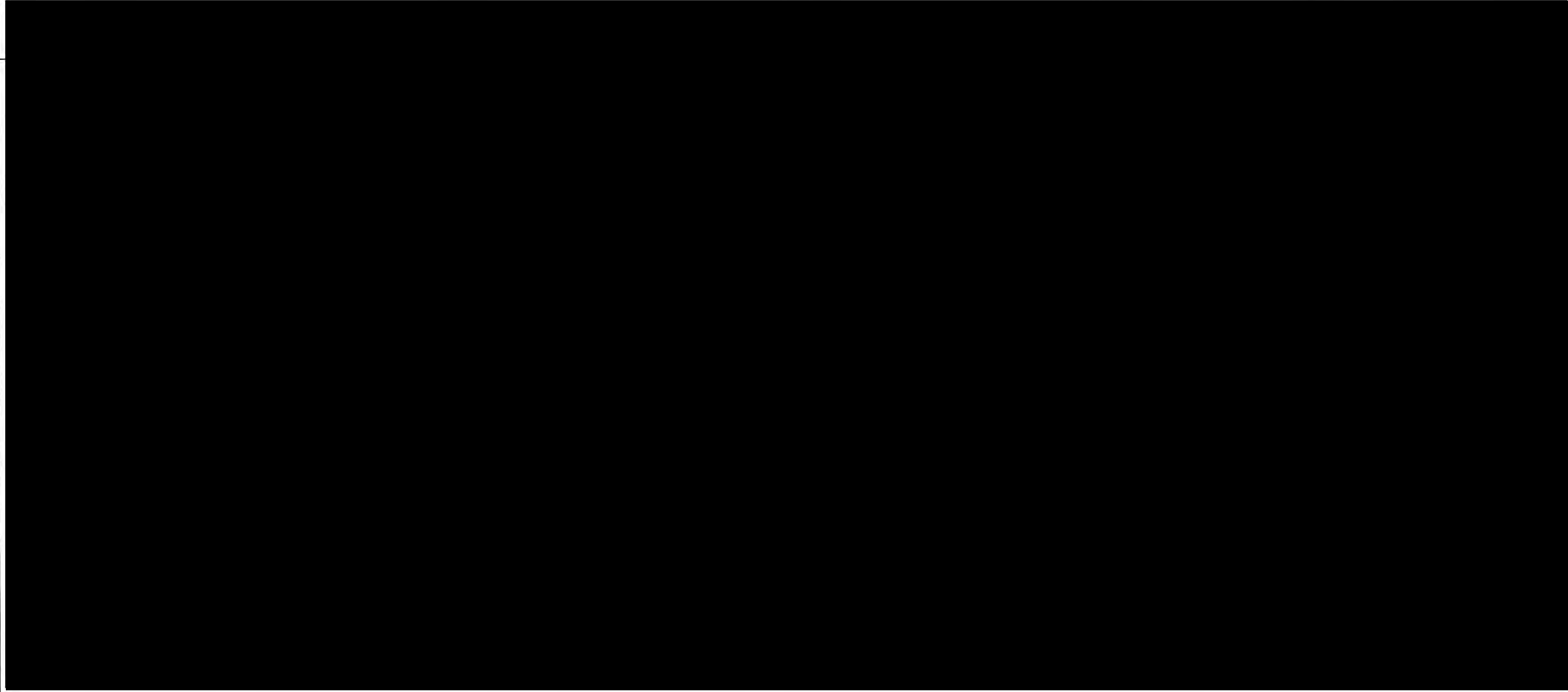
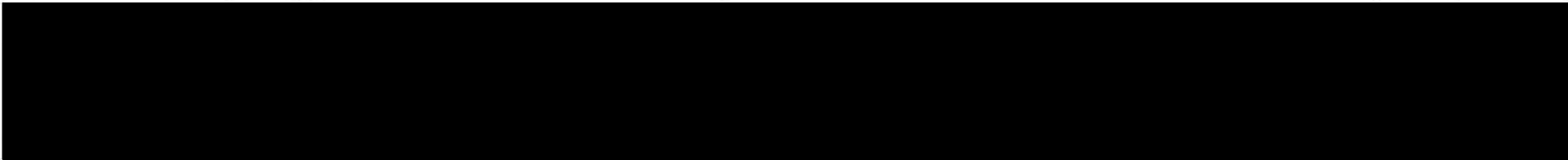
Denna uppförandekod har fastställts av SJ ABs styrelse den 18 mars 2014



Postadress: SJ AB, 105 50 Stockholm
Besökadress: Vasasgatan 10

Org. nr. 556196-1599
010-751 60 00
info@sj.se, sj.se

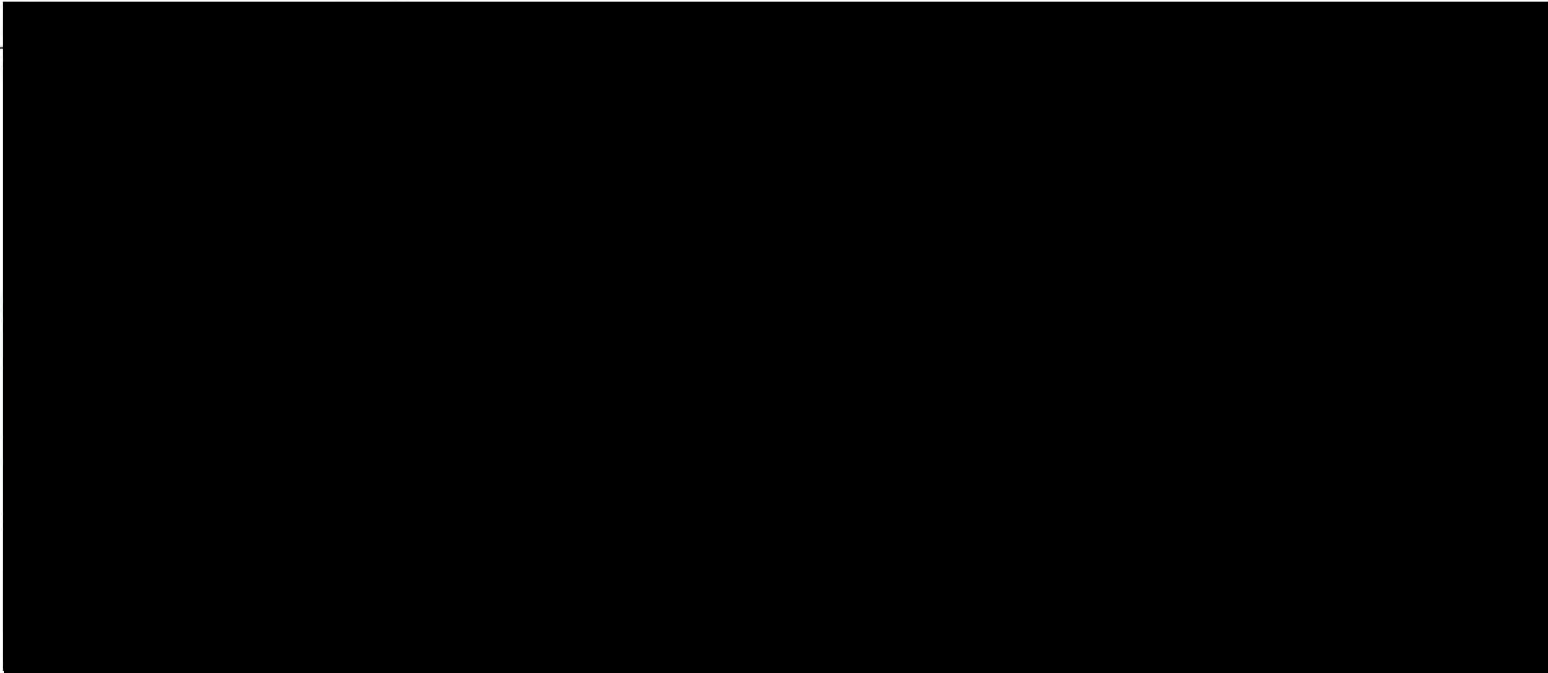
Utkast til program for internrevisjoner, trafikkpakke 2

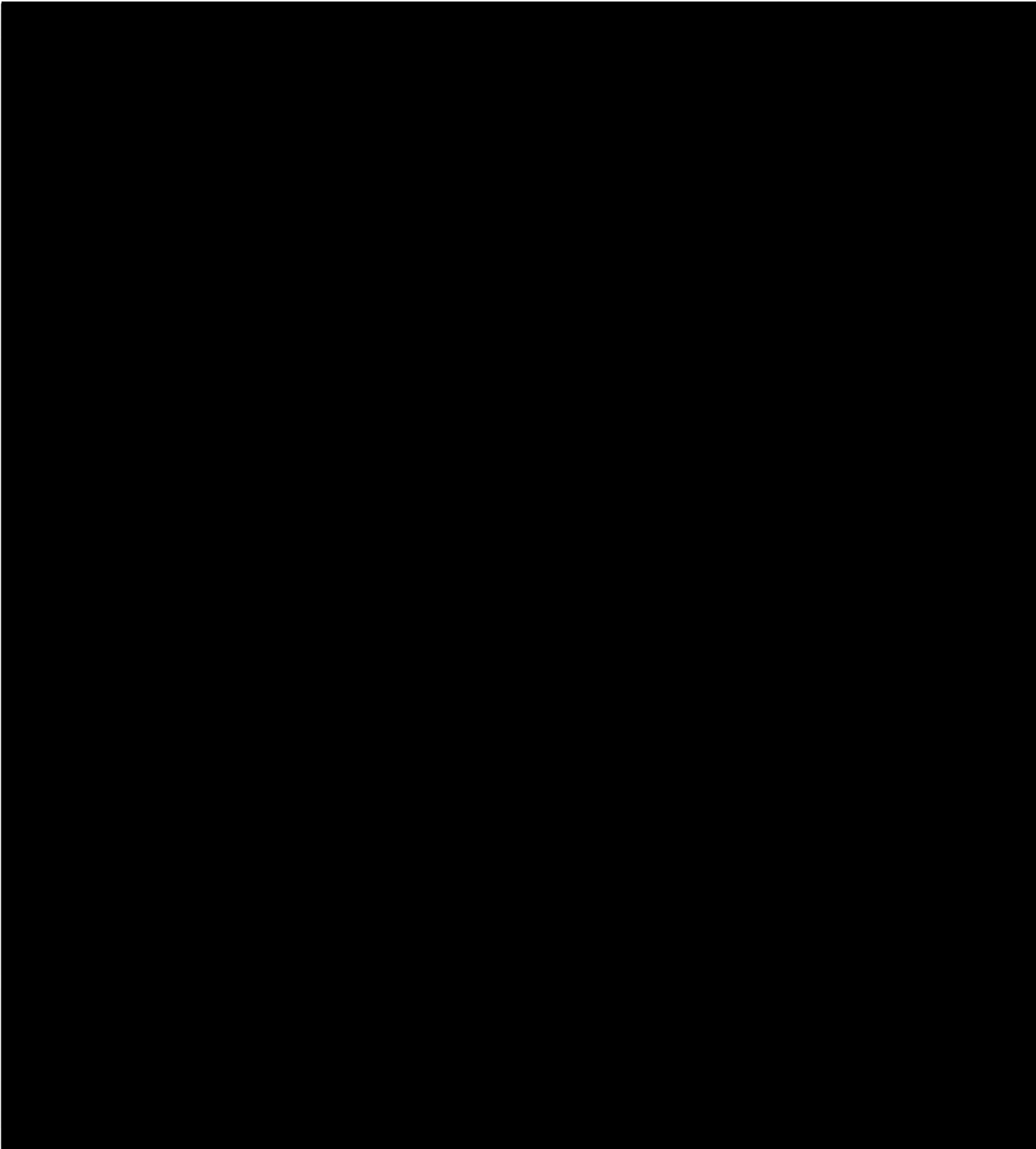


15 MAR



-
-
-





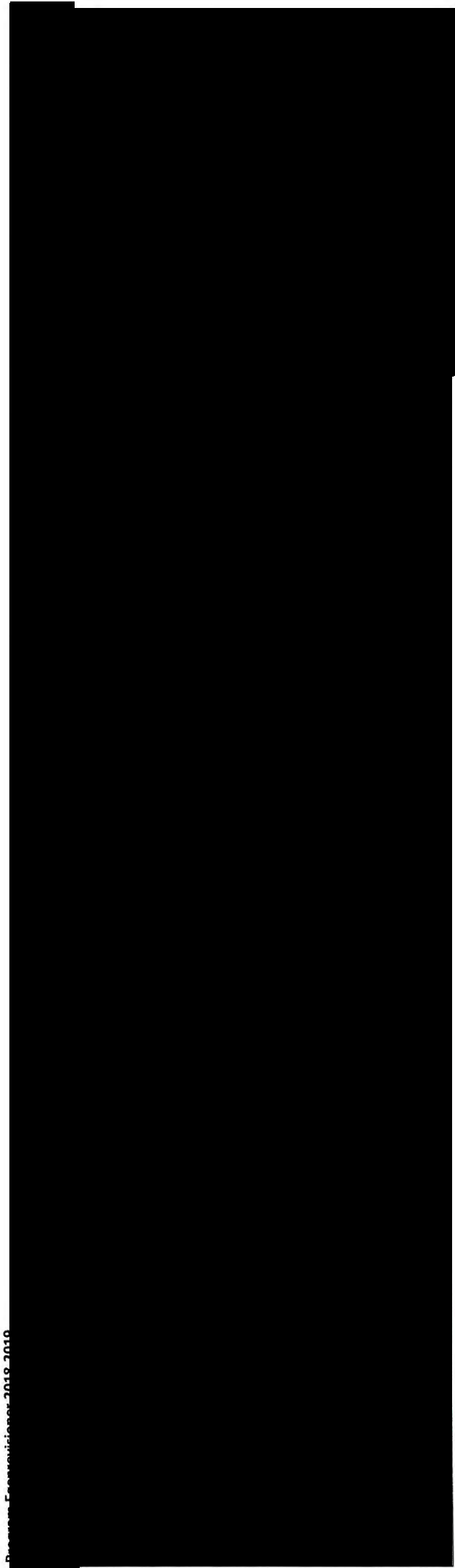
1 b (A)

Överstruken text skall ersättas med rödmarkerad.

Checklistapunkt	Checklistdetalier	UTVÄRDERING					
		0-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%	Inte aktuellt
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
11							
12							
13							
14							
15							
16							
17							
18							
19							
20							
21							
22							
23							
24							
25							
26							
27							
28							
29							
30							
31							
32							
33							
34							

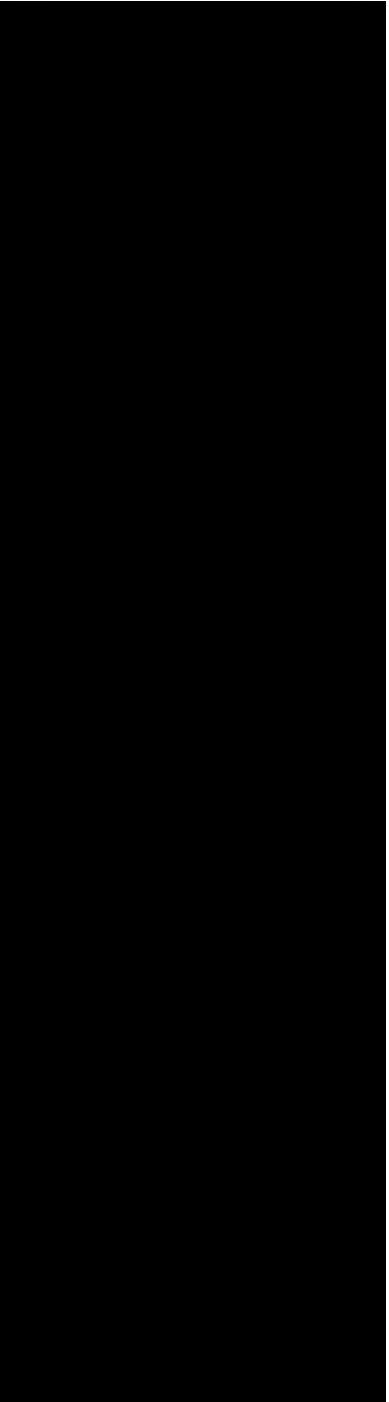
LB in 11

Processrevisioner 2018-2019

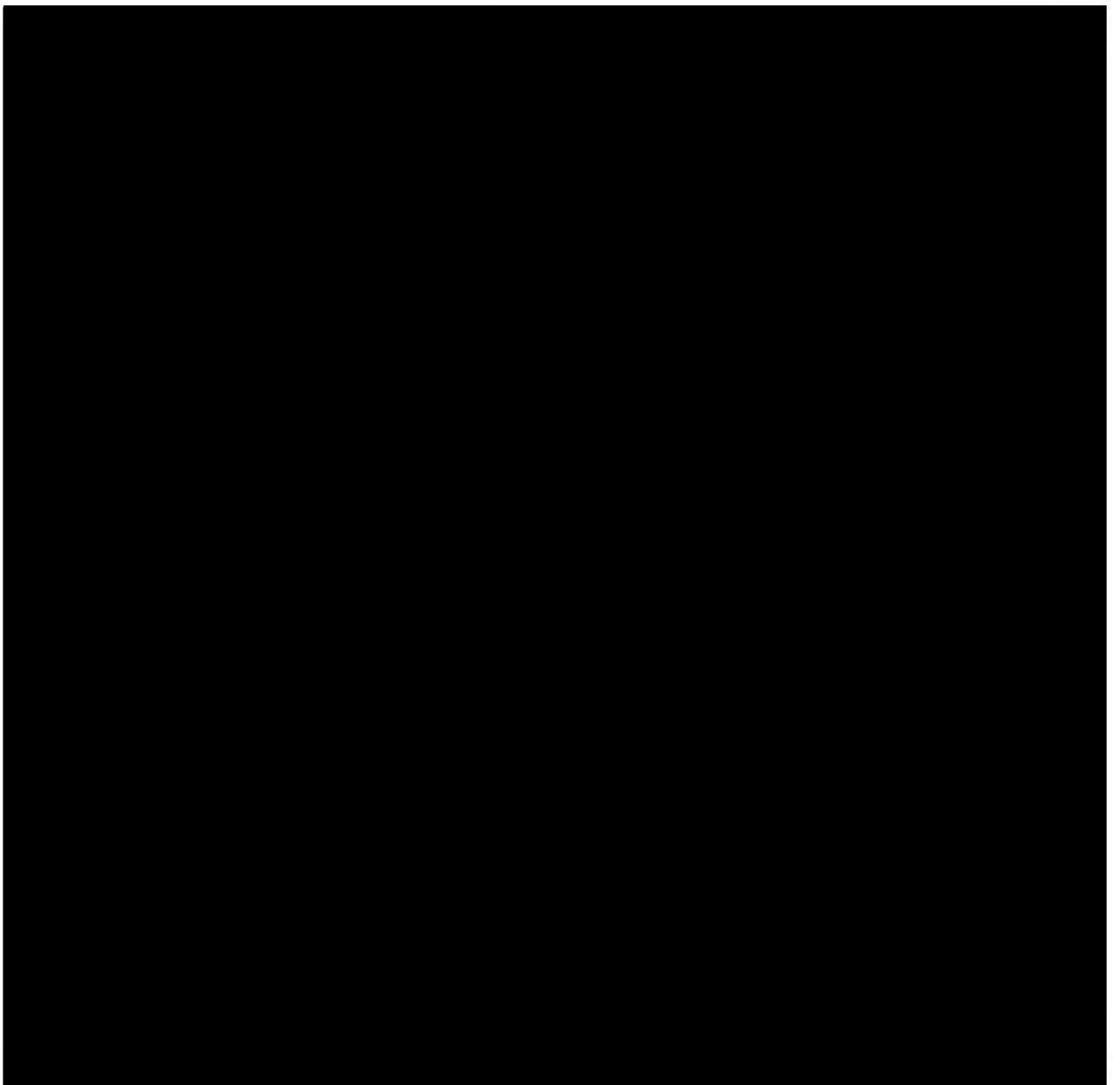


Program Processrevision 2018-2019

Process	Dejprocess	Planerad till	Revisor	Genomförd	Dokumenterad
---------	------------	---------------	---------	-----------	--------------



LB
hmv



LB
ham

Miljöaspektregister

Uppdaterat: 2017-02-02 av Ingela Melkersson, SJ AB & Annika Berntsson, GLT
Blå = avser endast Gotalandslag

Grön = Låg prio (värde upp till 6)
Gul = Medelhög prio (värde 7-9)
Röd = Hög prio (värde 10 och uppåt = betydande miljöaspekt)

Miljöaspekt	Miljöpåverkan: förklaring	Mängd	Miljö-påverkan	Intressent-krav	Summa	Aktivitet/Kommentar
Tågtrafik					6	
					10	
					7	
					11	
					9	
					9	
					4	
					4	
					5	
					7	
					9	
					8	
					6	
					3	
					3	
					6	
					10	
					0	
					0	

LB
LAW

Miljöaspektregister

Uppdaterat: 2017-02-02 av Ingela Melkersson, SJ AB & Annika Bertsson, GLT
Bla = avser endast Gotalandsväg

- Grön** = Låg prio (värde upp till 6)
- Gul** = Medelhög prio (värde 7-9)
- Red** = Hög prio (värde 10 och uppåt = betydande miljöaspekt)

Miljöaspekt	Miljöpåverkan, förklaring	Mängd	Miljö-påverkan	Intressent-krav	Summa	Aktivitet/Kommentar
					10	
					8	
					6	
					7	
					8	
					5	
					5	
					6	
					5	
					5	
					9	
					8	
					4	

Miljöaspektregister

Uppdaterat: 2017-02-02 av Ingela Melkersson, SJ AB & Annika Bernisson, GLT
Bla = avser endast Gotalandstäg

- Grön = Låg prio (värde upp till 6)
- Gul = Medelhög prio (värde 7-9)
- Röd = Hög prio (värde 10 och uppåt = betydande miljöaspekt)

Miljöaspekt	Miljöpåverkan, förklaring	Mängd	Miljö- påverkan	Intressent- prio	Summa	Aktivitet/Kommentar
					7	
					3	
					6	
					6	
					6	
					6	
					7	
					6	
					6	
					7	
					5	

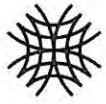
Handwritten signature or initials in blue ink.

Miljöaspektregister

Uppdaterat: 2017-02-02 av Ingela Melkersson, SJ AB & Annika Berntsson, GLT
Blå = avser endast GötaLandslag

- Grön = Låg prio (värde upp till 6)
- Gul = Medelhög prio (värde 7-9)
- Röd = Hög prio (värde 10 och uppåt = betydande miljöaspekt)

Miljöaspekt	Miljöpåverkan: förklaring	Mängd	Miljö- påverkan	Intressent- krav	Summa	Aktivitet/ Kommentar
					7	
					7	
					7	
					8	
					0	
					8	
					7	



Trafikkavtale Trafikklpakke 2 Nord

- Fjerntog (FJ-tog) Trondheim S – Bodø
- Fjerntog (FJ-tog) Oslo S – Trondheim S
- Regiontog (R-tog) Rognan – Bodø
- Regiontog (R-tog) Lundamo/Melhus – Trondheim S – Steinkjer
- Regiontog (R-tog) Dombås – Åndalsnes
- Regiontog (R-tog) Heimdal – Trondheim S – Storlien
- Regiontog (R-tog) Hamar – Røros – Trondheim S

Vedlegg J-2 Leverandørens bekreftelse på antall avganger per linje fra og med Ruteterminskiftet i desember 2020

Endringslogg

Versjon	Hva	Dato
1.0	Vedlegg J-2.	28.06.2019

Leverandørens oppsummering av antall avganger per linje som inngår i Leveransen fra og med Ruteterminskiftet i desember 2020 er gitt i filen «Vedlegg J-2 Antall avganger per linje.xlsx».

Tabellene er ferdig utfylt for antall daglige avganger i rutetilbud 2018 (R18) i regnearket R21. Minimumskravet er det samme som R18, med unntakt av Trønderbanen (Lundamo/Melhus - Trondheim S - Steinkjer).

Leverandøren har med utgangspunkt i minimumskrav til rutetilbudet og egen leveranseforpliktelse ("Vedlegg J-1") oppgitt antall daglige avganger som inngår i Leveransen.

Leverandøren har oppgitt prosentvis sommerinnstillinger målt i togkilometer for hverdager, lørdager og søndager, jf. "Vedleggene A-1, A-3 og A-6". Dette gjelder strekningene Mosjøen - Bodø, Rognan - Bodø, Trønderbanen (Lundamo/Melhus - Trondheim S - Steinkjer) og Hamar - Røros.

Særskilt for regiontog Lundamo/Melhus - Trondheim S - Steinkjer:

Antall daglige avganger er angitt for grunnfrekvens Lundamo/Melhus - Trondheim S - Steinkjer. I tillegg er det angitt i særskilte tabeller ekstra rushtidsavganger på strekningene:

- Stjørdal - Trondheim S/Melhus
- Trondheim S - Oppdal
- Steinkjer - Lerkendal
- Støren - Trondheim S/Rotvoll

FJ- og N-tog Trondheim S – Bodø

Trondheim S – Bodø (FJ-tog), avganger pr dag				
Dag i uken	Trondheim S – Bodø R18	Bodø – Trondheim S R18	Trondheim S – Bodø R21	Bodø – Trondheim S R21
man - fre	1	1	1	1
lørdag	1	1	1	1
søndag	1	1	1	1

Trondheim S – Bodø (N-tog), avganger pr dag				
Dag i uken	Trondheim S – Bodø R18	Bodø – Trondheim S R18	Trondheim S – Bodø R21	Bodø – Trondheim S R21
man - fre	1	1	1	1
lørdag	1	1	1	1
søndag	1	1	1	1

Trondheim S – Mo i Rana, avganger pr dag				
Dag i uken	Trondheim S – Mo i Rana R18	Mo i Rana – Trondheim S R18	Trondheim S – Mo i Rana R21	Mo i Rana – Trondheim S R21
man - fre	1	1	1	1
lørdag		1		1
søndag	1	1	1	1

Mosjøen – Bodø, avganger pr dag					
Dag i uken	Mosjøen–Bodø R18	Bodø–Mosjøen R18	Mosjøen–Bodø R21	Bodø–Mosjøen R21	Sommerinnstilling
man - fre	2	2	2	2	50 %
lørdag					
søndag	1	1	1	1	0 %

R-tog Rognan – Bodø

Rognan – Bodø, avganger pr dag					
Dag i uken	Rognan/ Fauske – Bodø R18	Bodø – Fauske/ Rognan R18	Rognan/ Fauske – Bodø R21	Bodø – Fauske/ Rognan R21	Sommerinnstilling
man - fre	6	5	6	5	20 %
lørdag		1		1	0 %
søndag					

FJ- og N-tog Oslo S – Trondheim S

Oslo S – Trondheim S (FJ-tog), avganger pr dag				
Dag i uken	Oslo S – Trondheim S R18	Trondheim S – Oslo S R18	Oslo S – Trondheim S R21	Trondheim S – Oslo S R21
man - fre	3	3	3	3
lørdag	2	2	2	2
søndag	3	3	3	3

Oslo S – Trondheim S (N-tog), avganger pr dag				
Dag i uken	Oslo S – Trondheim S R18	Trondheim S – Oslo S R18	Oslo S – Trondheim S R21	Trondheim S – Oslo S R21
man - fre	1	1	1	1
lørdag				
søndag	1	1	1	1

R-tog Dombås – Åndalsnes

Dombås – Åndalsnes, avganger pr dag				
Dag i uken	Dombås – Åndalsnes R18	Åndalsnes – Dombås R18	Dombås – Åndalsnes R21	Åndalsnes – Dombås R21
man - fre	4	4	4	4
lørdag	2	2	2	2
søndag	3	3	3	3

Dombås – Lillehammer, avganger pr dag				
Dag i uken	Dombås – Lillehammer R18	Lillehammer – Dombås R18	Dombås – Lillehammer R21	Lillehammer – Dombås R21
man - fre	1	1	1	1
lørdag				
søndag				

R-tog Heimdal – Trondheim S – Storlien

Heimdal – Trondheim S – Storlien, avganger pr dag				
Dag i uken	Heimdal – Trondheim S – Storlien, R18	Storlien – Trondheim S – Heimdal, R18	Heimdal – Trondheim S – Storlien, R21	Storlien – Trondheim S – Heimdal, R21
man - fre	2	2	2	2
lørdag	2	2	2	2
søndag	2	2	2	2

R-tog Hamar – Røros – Trondheim S

Hamar – Røros, avganger pr dag					
Dag i uken	Hamar – Røros R18	Røros – Hamar R18	Hamar – Røros R21	Røros – Hamar R21	Sommer- innstilling
man - fre	6	6	6	6	28 %
lørdag	2	3	2	3	0 %
søndag	4	3	4	3	0 %

Røros – Trondheim S/Rotvoll, avganger pr dag				
Dag i uken	Røros – Trondheim S/ Rotvoll R18	Trondheim S/ Rotvoll – Røros R18	Røros – Trondheim S/ Rotvoll R21	Trondheim S/ Rotvoll – Røros R21
man - fre	3	3	3	3
lørdag	3	1	3	1
søndag	2	3	2	3

R-tog Lundamo/Melhus – Trondheim S – Steinkjer

Lundamo/Melhus – Trondheim S – Steinkjer, avganger pr dag unntatt ekstra rushtidsavganger som er listet opp i øvrige tabeller.					
Dag i uken	Lundamo/ Melhus – Trondheim S – Steinkjer R18	Steinkjer – Trondheim S – Lundamo/ Melhus R18	Lundamo/ Melhus – Trondheim S – Steinkjer R21	Steinkjer – Trondheim S – Lundamo/ Melhus R21	Sommer- innstilling
man - fre	17	17	17	17	18 %
lørdag	8	8	8	8	0 %
søndag	8	8	8	8	0 %

Stjørdal – Trondheim S/Melhus, ekstra rushtidsavganger pr dag					
Dag i uken	Stjørdal – Trondheim S/ Melhus R18	Trondheim S/Melhus – Stjørdal R18	Stjørdal – Trondheim S/ Melhus R21	Trondheim S/Melhus – Stjørdal R21	Sommer- innstilling
man - fre	1	1	1	1	0 %
lørdag					
søndag					

Trondheim S – Oppdal, ekstra rushtidsavganger pr dag					
Dag i uken	Trondheim S – Oppdal R18	Oppdal – Trondheim S R18	Trondheim S – Oppdal R21	Oppdal – Trondheim S R21	Sommer- innstilling
man - fre		1		1	100 %
lørdag					
søndag					

Steinkjer – Lerkendal, ekstra rushtidsavganger pr dag					
Dag i uken	Steinkjer – Lerkendal R18	Lerkendal – Steinkjer R18	Steinkjer – Lerkendal R21	Lerkendal – Steinkjer R21	Sommerinnstilling
man - fre	2	2	2	2	100 %
lørdag					
søndag					

Støren – Trondheim S/Rotvoll, ekstra rushtidsavganger pr dag					
Dag i uken	Støren – Trondheim S/Rotvoll R18	Trondheim S/Rotvoll – Støren R18	Støren – Trondheim S/Rotvoll R21	Trondheim S/Rotvoll – Støren R21	Sommerinnstilling
man - fre		1		1	0 %
lørdag					
søndag					

Lundamo/Melhus/Heimdal – Trondheim , ekstra avganger pr dag					
Dag i uken	Lundamo/Melhus/Heimdal - Trondheim S R18	Trondheim S - Heimdal/Melhus/Lundamo R18	Lundamo/Melhus/Heimdal - Trondheim S R21	Trondheim S - Heimdal/Melhus/Lundamo R21	Sommerinnstilling
man - fre	5	4	5	4	
lørdag	3	3	3	3	
søndag	2	2	2	2	

Sørgående morgenvavganger fra Trondheim S og nordgående ettermiddags-/kveldsavganger til Trondheim S.

Lerkendal – Trondheim S, ekstra avganger pr dag					
Dag i uken	Lerkendal – Trondheim S R18	Trondheim S – Lerkendal R18	Lerkendal – Trondheim S R21	Trondheim S – Lerkendal R21	Sommerinnstilling
man - fre	2		2		
lørdag					
søndag					

Ev. avganger med andre linjestrukturer enn definert i radene 0 - 158.

(tabellen under kopieres ved behov for flere)

Stasjon A - Stasjon B - Avganger pr dag

Dag i uken	Stasjon A – Stasjon B R21	Stasjon B – Stasjon A R21	Sommerinnstilling
man - fre			
lørdag			
søndag			

FJ- og N-tog Trondheim S - Bodø

Trondheim S - Bodø (FJ-tog), avganger pr dag		
Dag i uken	Trondheim S - Bodø R22	Bodø - Trondheim S R22
man - fre	1	1
lørdag	1	1
søndag	1	1

Trondheim S - Bodø (N-tog), avganger pr dag		
Dag i uken	Trondheim S - Bodø R22	Bodø - Trondheim S R22
man - fre	1	1
lørdag	1	1
søndag	1	1

Trondheim S - Mo i Rana, avganger pr dag		
Dag i uken	Trondheim S - Mo i Rana R22	Mo i Rana - Trondheim S R22
man - fre	1	1
lørdag		1
søndag	1	1

Mosjøen - Bodø, avganger pr dag			
Dag i uken	Mosjøen - Bodø R22	Bodø - Mosjøen R22	Sommer- innstilling
man - fre	2	2	50 %
lørdag			
søndag	1	1	0 %

R-tog Rognan - Bodø

Rognan - Bodø, avganger pr dag			
Dag i uken	Rognan/ Fauske - Bodø R22	Bodø - Fauske/ Rognan R22	Sommer- innstilling
man - fre	7	6	30 %
lørdag		1	0 %
søndag			

LB
w

FJ- og N-tog Oslo S – Trondheim S

Oslo S – Trondheim S (FJ-tog), avganger pr dag		
Dag i uken	Oslo S – Trondheim S R22	Trondheim S – Oslo S R22
man - fre	5	5
lørdag	2	2
søndag	4	4

Oslo S – Trondheim S (N-tog), avganger pr dag		
Dag i uken	Oslo S – Trondheim S R22	Trondheim S – Oslo S R22
man - fre	1	1
lørdag		
søndag	1	1

R-tog Dombås – Åndalsnes

Dombås – Åndalsnes, avganger pr dag		
Dag i uken	Dombås – Åndalsnes R22	Åndalsnes – Dombås R22
man - fre	6	6
lørdag	2	2
søndag	3	3

Dombås – Lillehammer, avganger pr dag		
Dag i uken	Dombås – Lillehammer R22	Lillehammer – Dombås R22
man - fre	0	0
lørdag		
søndag		

R-tog Heimdal – Trondheim S – Storlien

Heimdal – Trondheim S – Storlien, avganger pr dag		
Dag i uken	Heimdal – Trondheim S – Storlien, R22	Storlien – Trondheim S – Heimdal, R22
man - fre	2	2
lørdag	2	2
søndag	2	2

R-tog Hamar – Røros – Trondheim S

Hamar – Røros, avganger pr dag			
Dag i uken	Hamar – Røros R22	Røros – Hamar R22	Sommer- innstilling
man - fre	6	6	28 %
lørdag	2	3	0 %
søndag	4	3	0 %

Røros – Trondheim S/Rotvoll, avganger pr dag		
Dag i uken	Røros – Trondheim S/ Rotvoll R22	Trondheim S/ Rotvoll – Røros R22
man - fre	3	3
lørdag	3	1
søndag	2	3

R-tog Lundamo/Melhus – Trondheim S – Steinkjer

Lundamo/Melhus – Trondheim S – Steinkjer, avganger pr dag unntatt ekstra rushtidsavganger som er listet opp i øvrige tabeller.			
Dag i uken	Lundamo/ Melhus – Trondheim S – Steinkjer R22	Steinkjer – Trondheim S – Lundamo/ Melhus R22	Sommer- innstilling
man - fre	17	17	18 %
lørdag	8	8	0 %
søndag	8	8	0 %

Stjørdal – Trondheim S/Melhus, ekstra rushtidsavganger pr dag			
Dag i uken	Stjørdal – Trondheim S/ Melhus R22	Trondheim S/Melhus – Stjørdal R22	Sommer- innstilling
man - fre	1	1	0 %
lørdag			
søndag			

Trondheim S – Oppdal, ekstra rushtidsavganger pr dag			
Dag i uken	Trondheim S – Oppdal R22	Oppdal – Trondheim S R22	Sommer- innstilling
man - fre		1	100 %
lørdag			
søndag			

Steinkjer – Lerkendal, ekstra rushtidsavganger pr dag			
Dag i uken	Steinkjer – Lerkendal R22	Lerkendal – Steinkjer R22	Sommerinnstilling
man - fre	2	2	100 %
lørdag			
søndag			

Støren – Trondheim S/Rotvoll, ekstra rushtidsavganger pr dag			
Dag i uken	Støren – Trondheim S/ Rotvoll R22	Trondheim S/ Rotvoll – Støren R22	Sommerinnstilling
man - fre		1	0 %
lørdag			
søndag			

Ev. avganger med andre linjestrukturer enn definert i radene 0 - 143.
(tabellen under kopieres ved behov for flere)

Lundamo/Melhus/Heimdal – Trondheim S - Avganger pr dag

Dag i uken	Lundamo/ Melhus/Heimdal – Trondheim S R22	Trondheim S – Lundamo/ Melhus/Heimdal R22	Sommerinnstilling
man - fre	5	4	0 %
lørdag	3	3	0 %
søndag	2	2	0 %

Lerkendal – Trondheim S - Avganger pr dag

Dag i uken	Lerkendal – Trondheim S R22	Trondheim S – Lerkendal R22	Sommerinnstilling
man - fre	2		0 %
lørdag			
søndag			

FJ- og N-tog Trondheim S – Bodø

Trondheim S – Bodø (FJ-tog), avganger pr dag		
Dag i uken	Trondheim S – Bodø R23	Bodø – Trondheim S R23
man - fre	1	1
lørdag	1	1
søndag	1	1

Trondheim S – Bodø (N-tog), avganger pr dag		
Dag i uken	Trondheim S – Bodø R23	Bodø – Trondheim S R23
man - fre	1	1
lørdag	1	1
søndag	1	1

Trondheim S – Mo i Rana, avganger pr dag		
Dag i uken	Trondheim S – Mo i Rana R23	Mo i Rana – Trondheim S R23
man - fre	1	1
lørdag		1
søndag	1	1

Mosjøen – Bodø, avganger pr dag			
Dag i uken	Mosjøen – Bodø R23	Bodø – Mosjøen R23	Sommerinnstilling
man - fre	2	2	50 %
lørdag			
søndag	1	1	0 %

R-tog Rognan – Bodø

Rognan – Bodø, avganger pr dag			
Dag i uken	Rognan/ Fauske – Bodø R23	Bodø – Fauske/ Rognan R23	Sommerinnstilling
man - fre	7	6	30 %
lørdag		1	0 %
søndag			

FJ- og N-tog Oslo S – Trondheim S

Oslo S – Trondheim S (FJ-tog), avganger pr dag		
Dag i uken	Oslo S – Trondheim S R23	Trondheim S – Oslo S R23
man - fre	5	5
lørdag	2	2
søndag	4	4

Oslo S – Trondheim S (N-tog), avganger pr dag		
Dag i uken	Oslo S – Trondheim S R23	Trondheim S – Oslo S R23
man - fre	1	1
lørdag		
søndag	1	1

R-tog Dombås – Åndalsnes

Dombås – Åndalsnes, avganger pr dag		
Dag i uken	Dombås – Åndalsnes R23	Åndalsnes – Dombås R23
man - fre	6	6
lørdag	2	2
søndag	3	3

Dombås – Lillehammer, avganger pr dag		
Dag i uken	Dombås – Lillehammer R23	Lillehammer – Dombås R23
man - fre	0	0
lørdag		
søndag		

R-tog Heimdal – Trondheim S – Storlien

Heimdal – Trondheim S – Storlien, avganger pr dag		
Dag i uken	Heimdal – Trondheim S – Storlien, R23	Storlien – Trondheim S – Heimdal, R23
man - fre	2	2
lørdag	2	2
søndag	2	2

R-tog Hamar – Røros – Trondheim S

Hamar – Røros, avganger pr dag			
Dag i uken	Hamar – Røros R23	Røros – Hamar R23	Sommer- innstilling
man - fre	6	6	28 %
lørdag	2	3	0 %
søndag	4	3	0 %

Røros – Trondheim S/Rotvoll, avganger pr dag

Dag i uken	Røros – Trondheim S/ Rotvoll R23	Trondheim S/ Rotvoll – Røros R23
man - fre	3	3
lørdag	3	1
søndag	2	3

R-tog Lundamo/Melhus – Trondheim S – Steinkjer

Lundamo/Melhus – Trondheim S – Steinkjer, avganger pr dag unntatt ekstra rushtidsavganger som er listet opp i øvrige tabeller.			
Dag i uken	Lundamo/ Melhus – Trondheim S – Steinkjer R23	Steinkjer – Trondheim S – Lundamo/ Melhus R23	Sommer- innstilling
man - fre	17	17	18 %
lørdag	8	8	0 %
søndag	8	8	0 %

Stjørdal – Trondheim S/Melhus, ekstra rushtidsavganger pr dag

Dag i uken	Stjørdal – Trondheim S/ Melhus R23	Trondheim S/Melhus – Stjørdal R23	Sommer- innstilling
man - fre	1	1	0 %
lørdag			
søndag			

Trondheim S – Oppdal, ekstra rushtidsavganger pr dag

Dag i uken	Trondheim S – Oppdal R23	Oppdal – Trondheim S R23	Sommer- innstilling
man - fre		1	100 %
lørdag			
søndag			

Steinkjer – Lerkendal, ekstra rushtidsavganger pr dag			
Dag i uken	Steinkjer – Lerkendal R23	Lerkendal – Steinkjer R23	Sommer- innstilling
man - fre	2	2	100 %
lørdag			
søndag			

Støren – Trondheim S/Rotvoll, ekstra rushtidsavganger pr dag			
Dag i uken	Støren – Trondheim S/ Rotvoll R23	Trondheim S/ Rotvoll – Støren R23	Sommer- innstilling
man - fre		1	0 %
lørdag			
søndag			

Ev. avganger med andre linjestrukturer enn definert i radene 0 - 143.
(tabellen under kopieres ved behov for flere)

Lundamo/Melhus/Heimdal – Trondheim S - Avganger pr dag

Dag i uken	Lundamo/ Melhus/Heimd al – Trondheim S R23	Trondheim S – Lundamo/ Melhus/Heimd al R23	Sommer- innstilling
man - fre	5	4	0 %
lørdag	3	3	0 %
søndag	2	2	0 %

Lerkendal – Trondheim S - Avganger pr dag

Dag i uken	Lerkendal – Trondheim S R23	Trondheim S – Lerkendal R23	Sommer- innstilling
man - fre	2		0 %
lørdag			
søndag			

FJ- og N-tog Trondheim S – Bodø

Trondheim S – Bodø (FJ-tog), avganger pr dag		
Dag i uken	Trondheim S – Bodø R24	Bodø – Trondheim S R24
man - fre	1	1
lørdag	1	1
søndag	1	1

Trondheim S – Bodø (N-tog), avganger pr dag		
Dag i uken	Trondheim S – Bodø R24	Bodø – Trondheim S R24
man - fre	1	1
lørdag	1	1
søndag	1	1

Trondheim S – Mo i Rana, avganger pr dag		
Dag i uken	Trondheim S – Mo i Rana R24	Mo i Rana – Trondheim S R24
man - fre	1	1
lørdag		1
søndag	1	1

Mosjøen – Bodø, avganger pr dag			
Dag i uken	Mosjøen – Bodø R24	Bodø – Mosjøen R24	Sommerinnstilling
man - fre	2	2	50 %
lørdag			
søndag	1	1	0 %

R-tog Rognan – Bodø

Rognan – Bodø, avganger pr dag			
Dag i uken	Rognan/ Fauske – Bodø R24	Bodø – Fauske/ Rognan R24	Sommerinnstilling
man - fre	7	6	30 %
lørdag		1	0 %
søndag			

LB
W

FJ- og N-tog Oslo S – Trondheim S

Oslo S – Trondheim S (FJ-tog), avganger pr dag		
Dag i uken	Oslo S – Trondheim S R24	Trondheim S – Oslo S R24
man - fre	5	5
lørdag	2	2
søndag	4	4

Oslo S – Trondheim S (N-tog), avganger pr dag		
Dag i uken	Oslo S – Trondheim S R24	Trondheim S – Oslo S R24
man - fre	1	1
lørdag		
søndag	1	1

R-tog Dombås – Åndalsnes

Dombås – Åndalsnes, avganger pr dag		
Dag i uken	Dombås – Åndalsnes R24	Åndalsnes – Dombås R24
man - fre	6	6
lørdag	2	2
søndag	3	3

Dombås – Lillehammer, avganger pr dag		
Dag i uken	Dombås – Lillehammer R24	Lillehammer – Dombås R24
man - fre	0	0
lørdag		
søndag		

R-tog Heimdal – Trondheim S – Storlien

Heimdal – Trondheim S – Storlien, avganger pr dag		
Dag i uken	Heimdal – Trondheim S – Storlien, R24	Storlien – Trondheim S – Heimdal, R24
man - fre	2	2
lørdag	2	2
søndag	2	2

R-tog Hamar – Røros – Trondheim S

Hamar – Røros, avganger pr dag			
Dag i uken	Hamar – Røros R24	Røros – Hamar R24	Sommerinnstilling
man - fre	6	6	28 %
lørdag	2	3	0 %
søndag	4	3	0 %

Røros – Trondheim S/Rotvoll, avganger pr dag		
Dag i uken	Røros – Trondheim S/ Rotvoll R24	Trondheim S/ Rotvoll – Røros R24
man - fre	3	3
lørdag	3	1
søndag	2	3

R-tog Lundamo/Melhus – Trondheim S – Steinkjer

Lundamo/Melhus – Trondheim S – Steinkjer, avganger pr dag unntatt ekstra rushtidsavganger som er listet opp i øvrige tabeller.			
Dag i uken	Lundamo/Melhus – Trondheim S – Steinkjer R24	Steinkjer – Trondheim S – Lundamo/Melhus R24	Sommerinnstilling
man - fre	17	17	18 %
lørdag	8	8	0 %
søndag	8	8	0 %

Stjørdal – Trondheim S/Melhus, ekstra rushtidsavganger pr dag			
Dag i uken	Stjørdal – Trondheim S/ Melhus R24	Trondheim S/Melhus – Stjørdal R24	Sommerinnstilling
man - fre	1	1	0 %
lørdag			
søndag			

Trondheim S – Oppdal, ekstra rushtidsavganger pr dag			
Dag i uken	Trondheim S – Oppdal R24	Oppdal – Trondheim S R24	Sommerinnstilling
man - fre		1	100 %
lørdag			
søndag			

LB
h m

Steinkjer – Lerkendal, ekstra rushtidsavganger pr dag			
Dag i uken	Steinkjer – Lerkendal R24	Lerkendal – Steinkjer R24	Sommer- innstilling
man - fre	2	2	100 %
lørdag			
søndag			

Støren – Trondheim S/Rotvoll, ekstra rushtidsavganger pr dag			
Dag i uken	Støren – Trondheim S/ Rotvoll R24	Trondheim S/ Rotvoll – Støren R24	Sommer- innstilling
man - fre		1	0 %
lørdag			
søndag			

Ev. avganger med andre linjestrukturer enn definert i radene 0 - 142.
(tabellen under kopieres ved behov for flere)

Lundamo/Melhus/Heimdal – Trondheim S - Avganger pr dag

Dag i uken	Lundamo/ Melhus/Heimd al – Trondheim S R23	Trondheim S – Lundamo/ Melhus/Heimd al R23	Sommer- innstilling
man - fre	5	4	0 %
lørdag	3	3	0 %
søndag	2	2	0 %

Lerkendal – Trondheim S - Avganger pr dag

Dag i uken	Lerkendal – Trondheim S R23	Trondheim S – Lerkendal R23	Sommer- innstilling
man - fre	2		0 %
lørdag			
søndag			

FJ- og N-tog Trondheim S – Bodø

Trondheim S – Bodø (FJ-tog), avganger pr dag		
Dag i uken	Trondheim S – Bodø R25	Bodø – Trondheim S R25
man - fre	1	1
lørdag	1	1
søndag	1	1

Trondheim S – Bodø (N-tog), avganger pr dag		
Dag i uken	Trondheim S – Bodø R25	Bodø – Trondheim S R25
man - fre	1	1
lørdag	1	1
søndag	1	1

Trondheim S – Mo i Rana, avganger pr dag		
Dag i uken	Trondheim S – Mo i Rana R25	Mo i Rana – Trondheim S R25
man - fre	1	1
lørdag		1
søndag	1	1

Mosjøen – Bodø, avganger pr dag			
Dag i uken	Mosjøen–Bodø R25	Bodø–Mosjøen R25	Sommerinnstilling
man - fre	2	2	50 %
lørdag			
søndag	1	1	0 %

R-tog Rognan – Bodø

Rognan – Bodø, avganger pr dag			
Dag i uken	Rognan/ Fauske – Bodø R25	Bodø – Fauske/ Rognan R25	Sommerinnstilling
man - fre	7	6	30 %
lørdag		1	0 %
søndag			

LB
hnr

FJ- og N-tog Oslo S – Trondheim S

Oslo S – Trondheim S (FJ-tog), avganger pr dag		
Dag i uken	Oslo S – Trondheim S R25	Trondheim S – Oslo S R25
man - fre	5	5
lørdag	2	2
søndag	4	4

Oslo S – Trondheim S (N-tog), avganger pr dag		
Dag i uken	Oslo S – Trondheim S R25	Trondheim S – Oslo S R25
man - fre	1	1
lørdag		
søndag	1	1

R-tog Dombås – Åndalsnes

Dombås – Åndalsnes, avganger pr dag		
Dag i uken	Dombås – Åndalsnes R25	Åndalsnes – Dombås R25
man - fre	6	6
lørdag	2	2
søndag	3	3

Dombås – Lillehammer, avganger pr dag		
Dag i uken	Dombås – Lillehammer R25	Lillehammer – Dombås R25
man - fre	0	0
lørdag		
søndag		

R-tog Heimdal – Trondheim S – Storlien

Heimdal – Trondheim S – Storlien, avganger pr dag		
Dag i uken	Heimdal – Trondheim S – Storlien, R25	Storlien – Trondheim S – Heimdal, R25
man - fre	2	2
lørdag	2	2
søndag	2	2

R-tog Hamar – Røros – Trondheim S

Hamar – Røros, avganger pr dag			
Dag i uken	Hamar – Røros R25	Røros – Hamar R25	Sommer- innstilling
man - fre	6	6	28 %
lørdag	2	3	0 %
søndag	4	3	0 %

Røros – Trondheim S/Rotvoll, avganger pr dag		
Dag i uken	Røros – Trondheim S/ Rotvoll R25	Trondheim S/ Rotvoll – Røros R25
man - fre	3	3
lørdag	3	1
søndag	2	3

R-tog Lundamo/Melhus – Trondheim S – Steinkjer

Lundamo/Melhus – Trondheim S – Steinkjer, avganger pr dag unntatt ekstra rushtidsavganger som er listet opp i øvrige tabeller.			
Dag i uken	Lundamo/ Melhus – Trondheim S – Steinkjer R25	Steinkjer – Trondheim S – Lundamo/ Melhus R25	Sommer- innstilling
man - fre	17	17	18 %
lørdag	8	8	0 %
søndag	8	8	0 %

Stjørdal – Trondheim S/Melhus, ekstra rushtidsavganger pr dag			
Dag i uken	Stjørdal – Trondheim S/ Melhus R25	Trondheim S/Melhus – Stjørdal R25	Sommer- innstilling
man - fre	1	1	0 %
lørdag			
søndag			

Trondheim S – Oppdal, ekstra rushtidsavganger pr dag			
Dag i uken	Trondheim S – Oppdal R25	Oppdal – Trondheim S R25	Sommer- innstilling
man - fre		1	100 %
lørdag			
søndag			

Steinkjer – Lerkendal, ekstra rushtidsavganger pr dag			
Dag i uken	Steinkjer – Lerkendal R25	Lerkendal – Steinkjer R25	Sommerinnstilling
man - fre	2	2	100 %
lørdag			
søndag			

Støren – Trondheim S/Rotvoll, ekstra rushtidsavganger pr dag			
Dag i uken	Støren – Trondheim S/Rotvoll R25	Trondheim S/Rotvoll – Støren R25	Sommerinnstilling
man - fre		1	0 %
lørdag			
søndag			

Ev. avganger med andre linjestrukturer enn definert i radene 0 - 142.
(tabellen under kopieres ved behov for flere)

Lundamo/Melhus/Heimdal – Trondheim S - Avganger pr dag

Dag i uken	Lundamo/Melhus/Heimdal – Trondheim S R23	Trondheim S – Lundamo/Melhus/Heimdal R23	Sommerinnstilling
man - fre	5	4	0 %
lørdag	3	3	0 %
søndag	2	2	0 %

Lerkendal – Trondheim S - Avganger pr dag

Dag i uken	Lerkendal – Trondheim S R23	Trondheim S – Lerkendal R23	Sommerinnstilling
man - fre	2		0 %
lørdag			
søndag			

FJ- og N-tog Trondheim S – Bodø

Trondheim S – Bodø (FJ-tog), avganger pr dag		
Dag i uken	Trondheim S – Bodø R26	Bodø – Trondheim S R26
man - fre	1	1
lørdag	1	1
søndag	1	1

Trondheim S – Bodø (N-tog), avganger pr dag		
Dag i uken	Trondheim S – Bodø R26	Bodø – Trondheim S R26
man - fre	1	1
lørdag	1	1
søndag	1	1

Trondheim S – Mo i Rana, avganger pr dag		
Dag i uken	Trondheim S – Mo i Rana R26	Mo i Rana – Trondheim S R26
man - fre	1	1
lørdag		1
søndag	1	1

Mosjøen – Bodø, avganger pr dag			
Dag i uken	Mosjøen – Bodø R26	Bodø – Mosjøen R26	Sommerinnstilling
man - fre	2	2	50 %
lørdag			
søndag	1	1	0 %

R-tog Rognan – Bodø

Rognan – Bodø, avganger pr dag			
Dag i uken	Rognan/ Fauske – Bodø R26	Bodø – Fauske/ Rognan R26	Sommerinnstilling
man - fre	7	6	30 %
lørdag		1	0 %
søndag			

FJ- og N-tog Oslo S – Trondheim S

Oslo S – Trondheim S (FJ-tog), avganger pr dag		
Dag i uken	Oslo S – Trondheim S R26	Trondheim S – Oslo S R26
man - fre	5	5
lørdag	2	2
søndag	4	4

Oslo S – Trondheim S (N-tog), avganger pr dag		
Dag i uken	Oslo S – Trondheim S R26	Trondheim S – Oslo S R26
man - fre	1	1
lørdag		
søndag	1	1

R-tog Dombås – Åndalsnes

Dombås – Åndalsnes, avganger pr dag		
Dag i uken	Dombås – Åndalsnes R26	Åndalsnes – Dombås R26
man - fre	6	6
lørdag	2	2
søndag	3	3

Dombås – Lillehammer, avganger pr dag		
Dag i uken	Dombås – Lillehammer R26	Lillehammer – Dombås R26
man - fre	0	0
lørdag		
søndag		

R-tog Heimdal – Trondheim S – Storlien

Heimdal – Trondheim S – Storlien, avganger pr dag		
Dag i uken	Heimdal – Trondheim S – Storlien, R26	Storlien – Trondheim S – Heimdal, R26
man - fre	2	2
lørdag	2	2
søndag	2	2

R-tog Hamar – Røros – Trondheim S

Hamar – Røros, avganger pr dag			
Dag i uken	Hamar – Røros R26	Røros – Hamar R26	Sommerinnstilling
man - fre	6	6	28 %
lørdag	2	3	0 %
søndag	4	3	0 %

Røros – Trondheim S/Rotvoll, avganger pr dag

Dag i uken	Røros – Trondheim S/ Rotvoll R26	Trondheim S/ Rotvoll – Røros R26
man - fre	3	3
lørdag	3	1
søndag	2	3

R-tog Lundamo/Melhus – Trondheim S – Steinkjer

Lundamo/Melhus – Trondheim S – Steinkjer, avganger pr dag unntatt ekstra rushtidsavganger som er listet opp i øvrige tabeller.			
Dag i uken	Lundamo/ Melhus – Trondheim S – Steinkjer R26	Steinkjer – Trondheim S – Lundamo/ Melhus R26	Sommerinnstilling
man - fre	17	17	18 %
lørdag	8	8	0 %
søndag	8	8	0 %

Stjørdal – Trondheim S/Melhus, ekstra rushtidsavganger pr dag

Dag i uken	Stjørdal – Trondheim S/ Melhus R26	Trondheim S/ Melhus – Stjørdal R26	Sommerinnstilling
man - fre	1	1	0 %
lørdag			
søndag			

Trondheim S – Oppdal, ekstra rushtidsavganger pr dag

Dag i uken	Trondheim S – Oppdal R26	Oppdal – Trondheim S R26	Sommerinnstilling
man - fre		1	100 %
lørdag			
søndag			

Steinkjer – Lerkendal, ekstra rushtidsavganger pr dag			
Dag i uken	Steinkjer – Lerkendal R26	Lerkendal – Steinkjer R26	Sommer- innstilling
man - fre	2	2	100 %
lørdag			
søndag			

Støren – Trondheim S/Rotvoll, ekstra rushtidsavganger pr dag			
Dag i uken	Støren – Trondheim S/ Rotvoll R26	Trondheim S/ Rotvoll – Støren R26	Sommer- innstilling
man - fre		1	0 %
lørdag			
søndag			

Ev. avganger med andre linjestrukturer enn definert i radene 0 - 143.
(tabellen under kopieres ved behov for flere)

Lundamo/Melhus/Heimdal – Trondheim S - Avganger pr dag

Dag i uken	Lundamo/ Melhus/Heimd al – Trondheim S R23	Trondheim S – Lundamo/ Melhus/Heimd al R23	Sommer- innstilling
man - fre	5	4	0 %
lørdag	3	3	0 %
søndag	2	2	0 %

Lerkendal – Trondheim S - Avganger pr dag

Dag i uken	Lerkendal – Trondheim S R23	Trondheim S – Lerkendal R23	Sommer- innstilling
man - fre	2		0 %
lørdag			
søndag			

FJ- og N-tog Trondheim S – Bodø

Trondheim S – Bodø (FJ-tog), avganger pr dag		
Dag i uken	Trondheim S – Bodø R27	Bodø – Trondheim S R27
man - fre	1	1
lørdag	1	1
søndag	1	1

Trondheim S – Bodø (N-tog), avganger pr dag		
Dag i uken	Trondheim S – Bodø R27	Bodø – Trondheim S R27
man - fre	1	1
lørdag	1	1
søndag	1	1

Trondheim S – Mo i Rana, avganger pr dag		
Dag i uken	Trondheim S – Mo i Rana R27	Mo i Rana – Trondheim S R27
man - fre	1	1
lørdag		1
søndag	1	1

Mosjøen – Bodø, avganger pr dag			
Dag i uken	Mosjøen–Bodø R27	Bodø–Mosjøen R27	Sommerinnstilling
man - fre	2	2	50 %
lørdag			
søndag	1	1	0 %

R-tog Rognan – Bodø

Rognan – Bodø, avganger pr dag			
Dag i uken	Rognan/ Fauske – Bodø R27	Bodø – Fauske/ Rognan R27	Sommerinnstilling
man - fre	7	6	30 %
lørdag		1	0 %
søndag			

FJ- og N-tog Oslo S – Trondheim S

Oslo S – Trondheim S (FJ-tog), avganger pr dag		
Dag i uken	Oslo S – Trondheim S R27	Trondheim S – Oslo S R27
man - fre	5	5
lørdag	2	2
søndag	4	4

Oslo S – Trondheim S (N-tog), avganger pr dag		
Dag i uken	Oslo S – Trondheim S R27	Trondheim S – Oslo S R27
man - fre	1	1
lørdag		
søndag	1	1

R-tog Dombås – Åndalsnes

Dombås – Åndalsnes, avganger pr dag		
Dag i uken	Dombås – Åndalsnes R27	Åndalsnes – Dombås R27
man - fre	6	6
lørdag	2	2
søndag	3	3

Dombås – Lillehammer, avganger pr dag		
Dag i uken	Dombås – Lillehammer R27	Lillehammer – Dombås R27
man - fre	0	0
lørdag		
søndag		

R-tog Heimdal – Trondheim S – Storlien

Heimdal – Trondheim S – Storlien, avganger pr dag		
Dag i uken	Heimdal – Trondheim S – Storlien, R27	Storlien – Trondheim S – Heimdal, R27
man - fre	2	2
lørdag	2	2
søndag	2	2

R-tog Hamar – Røros – Trondheim S

Hamar – Røros, avganger pr dag			
Dag i uken	Hamar – Røros R27	Røros – Hamar R27	Sommerinnstilling
man - fre	6	6	28 %
lørdag	2	3	0 %
søndag	4	3	0 %

Røros – Trondheim S/Rotvoll, avganger pr dag		
Dag i uken	Røros – Trondheim S/ Rotvoll R27	Trondheim S/ Rotvoll – Røros R27
man - fre	3	3
lørdag	3	1
søndag	2	3

R-tog Lundamo/Melhus – Trondheim S – Steinkjer

Lundamo/Melhus – Trondheim S – Steinkjer, avganger pr dag unntatt ekstra rushtidsavganger som er listet opp i øvrige tabeller.			
Dag i uken	Lundamo/ Melhus – Trondheim S – Steinkjer R27	Steinkjer – Trondheim S – Lundamo/ Melhus R27	Sommerinnstilling
man - fre	17	17	18 %
lørdag	8	8	0 %
søndag	8	8	0 %

Stjørdal – Trondheim S/Melhus, ekstra rushtidsavganger pr dag			
Dag i uken	Stjørdal – Trondheim S/ Melhus R27	Trondheim S/Melhus – Stjørdal R27	Sommerinnstilling
man - fre	1	1	0 %
lørdag			
søndag			

Trondheim S – Oppdal, ekstra rushtidsavganger pr dag			
Dag i uken	Trondheim S – Oppdal R27	Oppdal – Trondheim S R27	Sommerinnstilling
man - fre		1	100 %
lørdag			
søndag			

Steinkjer – Lerkendal, ekstra rushtidsavganger pr dag			
Dag i uken	Steinkjer – Lerkendal R27	Lerkendal – Steinkjer R27	Sommerinnstilling
man - fre	2	2	100 %
lørdag			
søndag			

Støren – Trondheim S/Rotvoll, ekstra rushtidsavganger pr dag			
Dag i uken	Støren – Trondheim S/Rotvoll R27	Trondheim S/Rotvoll – Støren R27	Sommerinnstilling
man - fre		1	0 %
lørdag			
søndag			

Ev. avganger med andre linjestrukturer enn definert i radene 0 - 143.
(tabellen under kopieres ved behov for flere)

Lundamo/Melhus/Heimdal – Trondheim S - Avganger pr dag

Dag i uken	Lundamo/Melhus/Heimdal – Trondheim S R23	Trondheim S – Lundamo/Melhus/Heimdal R23	Sommerinnstilling
man - fre	5	4	0 %
lørdag	3	3	0 %
søndag	2	2	0 %

Lerkendal – Trondheim S - Avganger pr dag

Dag i uken	Lerkendal – Trondheim S R23	Trondheim S – Lerkendal R23	Sommerinnstilling
man - fre	2		0 %
lørdag			
søndag			

FJ- og N-tog Trondheim S – Bodø

Trondheim S – Bodø (FJ-tog), avganger pr dag		
Dag i uken	Trondheim S – Bodø R28	Bodø – Trondheim S R28
man - fre	1	1
lørdag	1	1
søndag	1	1

Trondheim S – Bodø (N-tog), avganger pr dag		
Dag i uken	Trondheim S – Bodø R28	Bodø – Trondheim S R28
man - fre	1	1
lørdag	1	1
søndag	1	1

Trondheim S – Mo i Rana, avganger pr dag		
Dag i uken	Trondheim S – Mo i Rana R28	Mo i Rana – Trondheim S R28
man - fre	1	1
lørdag		1
søndag	1	1

Mosjøen – Bodø, avganger pr dag			
Dag i uken	Mosjøen–Bodø R28	Bodø–Mosjøen R28	Sommerinnstilling
man - fre	2	2	50 %
lørdag			
søndag	1	1	0 %

R-tog Rognan – Bodø

Rognan – Bodø, avganger pr dag			
Dag i uken	Rognan/ Fauske – Bodø R28	Bodø – Fauske/ Rognan R28	Sommerinnstilling
man - fre	7	6	30 %
lørdag		1	0 %
søndag			

UB
WNU

FJ- og N-tog Oslo S – Trondheim S

Oslo S – Trondheim S (FJ-tog), avganger pr dag		
Dag i uken	Oslo S – Trondheim S R28	Trondheim S – Oslo S R28
man - fre	5	5
lørdag	2	2
søndag	4	4

Oslo S – Trondheim S (N-tog), avganger pr dag		
Dag i uken	Oslo S – Trondheim S R28	Trondheim S – Oslo S R28
man - fre	1	1
lørdag		
søndag	1	1

R-tog Dombås – Åndalsnes

Dombås – Åndalsnes, avganger pr dag		
Dag i uken	Dombås – Åndalsnes R28	Åndalsnes – Dombås R28
man - fre	6	6
lørdag	2	2
søndag	3	3

Dombås – Lillehammer, avganger pr dag		
Dag i uken	Dombås – Lillehammer R28	Lillehammer – Dombås R28
man - fre	0	0
lørdag		
søndag		

R-tog Heimdal – Trondheim S – Storlien

Heimdal – Trondheim S – Storlien, avganger pr dag		
Dag i uken	Heimdal – Trondheim S – Storlien, R28	Storlien – Trondheim S – Heimdal, R28
man - fre	2	2
lørdag	2	2
søndag	2	2

R-tog Hamar – Røros – Trondheim S

Hamar – Røros, avganger pr dag			
Dag i uken	Hamar – Røros R28	Røros – Hamar R28	Sommer- innstilling
man - fre	6	6	28 %
lørdag	2	3	0 %
søndag	4	3	0 %

Røros – Trondheim S/Rotvoll, avganger pr dag		
Dag i uken	Røros – Trondheim S/ Rotvoll R28	Trondheim S/ Rotvoll – Røros R28
man - fre	3	3
lørdag	3	1
søndag	2	3

R-tog Lundamo/Melhus – Trondheim S – Steinkjer

Lundamo/Melhus – Trondheim S – Steinkjer, avganger pr dag unntatt ekstra rushtidsavganger som er listet opp i øvrige tabeller.			
Dag i uken	Lundamo/ Melhus – Trondheim S – Steinkjer R28	Steinkjer – Trondheim S – Lundamo/ Melhus R28	Sommer- innstilling
man - fre	17	17	18 %
lørdag	8	8	0 %
søndag	8	8	0 %

Stjørdal – Trondheim S/Melhus, ekstra rushtidsavganger pr dag			
Dag i uken	Stjørdal – Trondheim S/ Melhus R28	Trondheim S/Melhus – Stjørdal R28	Sommer- innstilling
man - fre	1	1	0 %
lørdag			
søndag			

Trondheim S – Oppdal, ekstra rushtidsavganger pr dag			
Dag i uken	Trondheim S – Oppdal R28	Oppdal – Trondheim S R28	Sommer- innstilling
man - fre		1	100 %
lørdag			
søndag			

Ub
LAW

Steinkjer – Lerkendal, ekstra rushtidsavganger pr dag			
Dag i uken	Steinkjer – Lerkendal R28	Lerkendal – Steinkjer R28	Sommerinnstilling
man - fre	2	2	100 %
lørdag			
søndag			

Støren – Trondheim S/Rotvoll, ekstra rushtidsavganger pr dag			
Dag i uken	Støren – Trondheim S/Rotvoll R28	Trondheim S/Rotvoll – Støren R28	Sommerinnstilling
man - fre		1	0 %
lørdag			
søndag			

Ev. avganger med andre linjestrukturer enn definert i radene 0 - 143.
(tabellen under kopieres ved behov for flere)

Lundamo/Melhus/Heimdal – Trondheim S - Avganger pr dag

Dag i uken	Lundamo/Melhus/Heimdal – Trondheim S R23	Trondheim S – Lundamo/Melhus/Heimdal R23	Sommerinnstilling
man - fre	5	4	0 %
lørdag	3	3	0 %
søndag	2	2	0 %

Lerkendal – Trondheim S - Avganger pr dag

Dag i uken	Lerkendal – Trondheim S R23	Trondheim S – Lerkendal R23	Sommerinnstilling
man - fre	2		0 %
lørdag			
søndag			

FJ- og N-tog Trondheim S – Bodø

Trondheim S – Bodø (FJ-tog), avganger pr dag		
Dag i uken	Trondheim S – Bodø R29	Bodø – Trondheim S R29
man - fre	1	1
lørdag	1	1
søndag	1	1

Trondheim S – Bodø (N-tog), avganger pr dag		
Dag i uken	Trondheim S – Bodø R29	Bodø – Trondheim S R29
man - fre	1	1
lørdag	1	1
søndag	1	1

Trondheim S – Mo i Rana, avganger pr dag		
Dag i uken	Trondheim S – Mo i Rana R29	Mo i Rana – Trondheim S R29
man - fre	1	1
lørdag		1
søndag	1	1

Mosjøen – Bodø, avganger pr dag			
Dag i uken	Mosjøen–Bodø R29	Bodø–Mosjøen R29	Sommerinnstilling
man - fre	2	2	50 %
lørdag			
søndag	1	1	0 %

R-tog Rognan – Bodø

Rognan – Bodø, avganger pr dag			
Dag i uken	Rognan/ Fauske – Bodø R29	Bodø – Fauske/ Rognan R29	Sommerinnstilling
man - fre	7	6	30 %
lørdag		1	0 %
søndag			

FJ- og N-tog Oslo S – Trondheim S

Oslo S – Trondheim S (FJ-tog), avganger pr dag		
Dag i uken	Oslo S – Trondheim S R29	Trondheim S – Oslo S R29
man - fre	5	5
lørdag	2	2
søndag	4	4

Oslo S – Trondheim S (N-tog), avganger pr dag		
Dag i uken	Oslo S – Trondheim S R29	Trondheim S – Oslo S R29
man - fre	1	1
lørdag		
søndag	1	1

R-tog Dombås – Åndalsnes

Dombås – Åndalsnes, avganger pr dag		
Dag i uken	Dombås – Åndalsnes R29	Åndalsnes – Dombås R29
man - fre	6	6
lørdag	2	2
søndag	3	3

Dombås – Lillehammer, avganger pr dag		
Dag i uken	Dombås – Lillehammer R29	Lillehammer – Dombås R29
man - fre	0	0
lørdag		
søndag		

R-tog Heimdal – Trondheim S – Storlien

Heimdal – Trondheim S – Storlien, avganger pr dag		
Dag i uken	Heimdal – Trondheim S – Storlien, R29	Storlien – Trondheim S – Heimdal, R29
man - fre	2	2
lørdag	2	2
søndag	2	2

R-tog Hamar – Røros – Trondheim S

Hamar – Røros, avganger pr dag			
Dag i uken	Hamar – Røros R29	Røros – Hamar R29	Sommerinnstilling
man - fre	6	6	28 %
lørdag	2	3	0 %
søndag	4	3	0 %

Røros – Trondheim S/Rotvoll, avganger pr dag

Dag i uken	Røros – Trondheim S/ Rotvoll R29	Trondheim S/ Rotvoll – Røros R29
man - fre	3	3
lørdag	3	1
søndag	2	3

R-tog Lundamo/Melhus – Trondheim S – Steinkjer

Lundamo/Melhus – Trondheim S – Steinkjer, avganger pr dag unntatt ekstra rushtidsavganger som er listet opp i øvrige tabeller.			
Dag i uken	Lundamo/ Melhus – Trondheim S – Steinkjer R29	Steinkjer – Trondheim S – Lundamo/ Melhus R29	Sommerinnstilling
man - fre	17	17	18 %
lørdag	8	8	0 %
søndag	8	8	0 %

Stjørdal – Trondheim S/Melhus, ekstra rushtidsavganger pr dag			
Dag i uken	Stjørdal – Trondheim S/ Melhus R29	Trondheim S/Melhus – Stjørdal R29	Sommerinnstilling
man - fre	1	1	0 %
lørdag			
søndag			

Trondheim S – Oppdal, ekstra rushtidsavganger pr dag			
Dag i uken	Trondheim S – Oppdal R29	Oppdal – Trondheim S R29	Sommerinnstilling
man - fre		1	100 %
lørdag			
søndag			

UB
WAV

Steinkjer – Lerkendal, ekstra rushtidsavganger pr dag			
Dag i uken	Steinkjer – Lerkendal R29	Lerkendal – Steinkjer R29	Sommer- innstilling
man - fre	2	2	100 %
lørdag			
søndag			

Støren – Trondheim S/Rotvoll, ekstra rushtidsavganger pr dag			
Dag i uken	Støren – Trondheim S/ Rotvoll R29	Trondheim S/ Rotvoll – Støren R29	Sommer- innstilling
man - fre		1	0 %
lørdag			
søndag			

Ev. avganger med andre linjestrukturer enn definert i radene 0 - 143.
(tabellen under kopieres ved behov for flere)

Lundamo/Melhus/Heimdal – Trondheim S - Avganger pr dag

Dag i uken	Lundamo/ Melhus/Heimd al – Trondheim S R23	Trondheim S – Lundamo/ Melhus/Heimd al R23	Sommer- innstilling
man - fre	5	4	0 %
lørdag	3	3	0 %
søndag	2	2	0 %

Lerkendal – Trondheim S - Avganger pr dag

Dag i uken	Lerkendal – Trondheim S R23	Trondheim S – Lerkendal R23	Sommer- innstilling
man - fre	2		0 %
lørdag			
søndag			

FJ- og N-tog Trondheim S – Bodø

Trondheim S – Bodø (FJ-tog), avganger pr dag		
Dag i uken	Trondheim S – Bodø R30	Bodø – Trondheim S R30
man - fre	1	1
lørdag	1	1
søndag	1	1

Trondheim S – Bodø (N-tog), avganger pr dag		
Dag i uken	Trondheim S – Bodø R30	Bodø – Trondheim S R30
man - fre	1	1
lørdag	1	1
søndag	1	1

Trondheim S – Mo i Rana, avganger pr dag		
Dag i uken	Trondheim S – Mo i Rana R30	Mo i Rana – Trondheim S R30
man - fre	1	1
lørdag		1
søndag	1	1

Mosjøen – Bodø, avganger pr dag			
Dag i uken	Mosjøen – Bodø R30	Bodø – Mosjøen R30	Sommerinnstilling
man - fre	2	2	50 %
lørdag			
søndag	1	1	0 %

R-tog Rognan – Bodø

Rognan – Bodø, avganger pr dag			
Dag i uken	Rognan/ Fauske – Bodø R30	Bodø – Fauske/ Rognan R30	Sommerinnstilling
man - fre	7	6	30 %
lørdag		1	0 %
søndag			

Handwritten signature

FJ- og N-tog Oslo S – Trondheim S

Oslo S – Trondheim S (FJ-tog), avganger pr dag		
Dag i uken	Oslo S – Trondheim S R30	Trondheim S – Oslo S R30
man - fre	5	5
lørdag	2	2
søndag	4	4

Oslo S – Trondheim S (N-tog), avganger pr dag		
Dag i uken	Oslo S – Trondheim S R30	Trondheim S – Oslo S R30
man - fre	1	1
lørdag		
søndag	1	1

R-tog Dombås – Åndalsnes

Dombås – Åndalsnes, avganger pr dag		
Dag i uken	Dombås – Åndalsnes R30	Åndalsnes – Dombås R30
man - fre	6	6
lørdag	2	2
søndag	3	3

Dombås – Lillehammer, avganger pr dag		
Dag i uken	Dombås – Lillehammer R30	Lillehammer – Dombås R30
man - fre	0	0
lørdag		
søndag		

R-tog Heimdal – Trondheim S – Storlien

Heimdal – Trondheim S – Storlien, avganger pr dag		
Dag i uken	Heimdal – Trondheim S – Storlien, R30	Storlien – Trondheim S – Heimdal, R30
man - fre	2	2
lørdag	2	2
søndag	2	2

R-tog Hamar – Røros – Trondheim S

Hamar – Røros, avganger pr dag			
Dag i uken	Hamar – Røros R30	Røros – Hamar R30	Sommer- innstilling
man - fre	6	6	28 %
lørdag	2	3	0 %
søndag	4	3	0 %

Røros – Trondheim S/Rotvoll, avganger pr dag		
Dag i uken	Røros – Trondheim S/ Rotvoll R30	Trondheim S/ Rotvoll – Røros R30
man - fre	3	3
lørdag	3	1
søndag	2	3

R-tog Lundamo/Melhus – Trondheim S – Steinkjer

Lundamo/Melhus – Trondheim S – Steinkjer, avganger pr dag unntatt ekstra rushtidsavganger som er listet opp i øvrige tabeller.			
Dag i uken	Lundamo/ Melhus – Trondheim S – Steinkjer R30	Steinkjer – Trondheim S – Lundamo/ Melhus R30	Sommer- innstilling
man - fre	17	17	18 %
lørdag	8	8	0 %
søndag	8	8	0 %

Stjørdal – Trondheim S/Melhus, ekstra rushtidsavganger pr dag			
Dag i uken	Stjørdal – Trondheim S/ Melhus R30	Trondheim S/Melhus – Stjørdal R30	Sommer- innstilling
man - fre	1	1	0 %
lørdag			
søndag			

Trondheim S – Oppdal, ekstra rushtidsavganger pr dag			
Dag i uken	Trondheim S – Oppdal R30	Oppdal – Trondheim S R30	Sommer- innstilling
man - fre		1	100 %
lørdag			
søndag			

UB
LMM

Steinkjer – Lerkendal, ekstra rushtidsavganger pr dag			
Dag i uken	Steinkjer – Lerkendal R30	Lerkendal – Steinkjer R30	Sommerinnstilling
man - fre	2	2	100 %
lørdag			
søndag			

Støren – Trondheim S/Rotvoll, ekstra rushtidsavganger pr dag			
Dag i uken	Støren – Trondheim S/Rotvoll R30	Trondheim S/Rotvoll – Støren R30	Sommerinnstilling
man - fre		1	0 %
lørdag			
søndag			

Ev. avganger med andre linjestrukturer enn definert i radene 0 - 143.
(tabellen under kopieres ved behov for flere)

Lundamo/Melhus/Heimdal – Trondheim S - Avganger pr dag

Dag i uken	Lundamo/Melhus/Heimdal – Trondheim S R23	Trondheim S – Lundamo/Melhus/Heimdal R23	Sommerinnstilling
man - fre	5	4	0 %
lørdag	3	3	0 %
søndag	2	2	0 %

Lerkendal – Trondheim S - Avganger pr dag

Dag i uken	Lerkendal – Trondheim S R23	Trondheim S – Lerkendal R23	Sommerinnstilling
man - fre	2		0 %
lørdag			
søndag			



Trafikkavtale Trafikklpakke 2 Nord

- Fjerntog (FJ-tog) Trondheim S – Bodø
- Fjerntog (FJ-tog) Oslo S – Trondheim S
- Regiontog (R-tog) Rognan – Bodø
- Regiontog (R-tog) Lundamo/Melhus – Trondheim S – Steinkjer
- Regiontog (R-tog) Dombås – Åndalsnes
- Regiontog (R-tog) Heimdal – Trondheim S – Storlien
- Regiontog (R-tog) Hamar – Røros – Trondheim S

Vedlegg K Etisk regelverk

LB
WV

Endringslogg

Versjon	Hva	Dato
1.0	Vedlegg K.	28.06.2019

Innhold

1 Innledning.....	4
2 Forbud mot barnarbeid i strid med nasjonal og internasjonal lovgivning (ILOs kjernekonvensjoner 138 og 182).....	4
3 Forbud mot tvangsarbeid (ILOs kjernekonvensjoner 29 og 105).....	4
4 Forbud mot diskriminering (ILOs kjernekonvensjoner 100 og 111).....	4
5 Forbud mot manglende respekt for fagorganisering og kollektive forhandlinger (ILOs kjernekonvensjoner 87 og 98)	5
6 Leverandøren plikter å påse at produksjon av ytelser regulert til denne kontrakten skjer i henhold til produksjonslands nasjonale lovgivning:	5
7 Oppfølging	5

1 Innledning

Jernbanedirektoratets leverandører og avtalepartnere skal respektere grunnleggende krav til menneskerettigheter, arbeidstakerrettigheter og miljø. Varer som leveres til (navn på oppdragsgiver) skal være fremstilt under forhold som er forenlige med kravene angitt nedenfor. Kravene bygger på sentrale FN-konvensjoner, ILO-konvensjoner og nasjonal arbeidslovgivning på produksjonsstedet.

Dersom leverandør bruker underleverandører for å oppfylle denne kontrakt, er leverandør forpliktet til å videreføre og bidra til etterlevelse av kravene hos sine underleverandører.

2 Forbud mot barnearbeid i strid med nasjonal og internasjonal lovgivning (ILOs kjernekonvensjoner 138 og 182)

Barn under 15 år (14 eller 16 år i enkelte land) skal ikke utføre noen typer arbeid som er til hindring eller skade for deres utdanning og/eller utvikling.

Barn under 18 år skal ikke arbeide nattsift, eller utføre noen typer arbeid som vil sette deres sikkerhet, fysiske og/eller mentale helse i fare.

Barn har rett til å bli beskyttet mot økonomisk utnyttning i arbeid.

3 Forbud mot tvangsarbeid (ILOs kjernekonvensjoner 29 og 105)

Tvangsarbeid eller ufrivillig arbeid skal ikke forekomme i noen form, herunder også som et middel for opplæring, straff eller for å fremme arbeidsdisiplin.

Arbeidstakere skal ikke måtte levere depositum eller identifikasjonspapirer til arbeidsgiver.

Arbeidstakere er fri til å avslutte arbeidsforholdet etter en rimelig oppsigelsestid.

4 Forbud mot diskriminering (ILOs kjernekonvensjoner 100 og 111)

Arbeidstakere skal ikke forskjellsbehandles på grunnlag av kjønn, rase, hudfarge, religion, politisk oppfatning, nasjonal opprinnelse, sosial status, fagforeningsarbeid eller personlige forhold i arbeidssituasjoner eller i tilgang til arbeid.

Lønnen skal være lik for likt arbeid, uavhengig av kjønn.

5 Forbud mot manglende respekt for fagorganisering og kollektive forhandlinger (ILOs kjernekonvensjoner 87 og 98)

Arbeidstakere og arbeidsgivere har rett til å danne, eller slutte seg til de organisasjoner de selv måtte ønske, og til å drive kollektive forhandlinger og dele innholdet.

All aktivitet i forhold til denne organiseringen skal skje helt uten represalier eller andre former for forulemping for deltagerne.

Arbeidsgiver må på ingen måte hindre arenaer for møter og kollektive forhandlinger.

Der organisasjonsfrihet og retten til kollektive lønnsforhandlinger er begrenset ved nasjonal lov, skal arbeidsgiver legge til rette for, og ikke hindre, parallelle mekanismer til fri og uavhengig organisering og forhandling.

6 Leverandøren plikter å påse at produksjon av ytelser regulert til denne kontrakten skjer i henhold til produksjonslands nasjonale lovgivning:

Nasjonal lovgivning der produksjon finner sted skal etterleves. Av særlig relevante forhold fremheves 1) lønns- og arbeidstidsbestemmelser; 2) helse, miljø og sikkerhet; 3) regulære ansettelsesforhold, inklusive arbeidskontrakter; samt 4) lovfestede forsikringer og sosiale ordninger.

7 Oppfølging

Leverandøren er forpliktet til å etterleve punkt 1 – 6 i egen virksomhet og i leverandørkjeden. Dette skal dokumenteres ved:

- Egenrapportering¹ og / eller
- Oppfølgingssamtaler og /eller
- Kontroll av arbeidsforholdene²

Brudd på punkt 1 - 6 innebærer mislighold. Ved mislighold plikter Leverandøren å rette forholdene uten unødig opphold. Rettelsene skal dokumenteres skriftlig og på den måten Oppdragsgiver bestemmer. Vesentlig mislighold av avtaleforpliktelsene kan påberopes av Oppdragsgiver som grunnlag for heving, selv om Leverandør retter forholdene. Dersom bruddet har skjedd hos underleverandør kan Oppdragsgiver kreve at Leverandøren skifter ut underleverandøren. Dette skal skje uten kostnad for Oppdragsgiver.

Dersom Leverandøren blir klar over forhold i strid med kontraktsvilkårene, skal Leverandøren rapportere dette til Oppdragsgiver uten ugrunnet opphold.

Det bekreftes at Leverandøren har lest og forstått dette Etiske regelverk som en del av kontraktsvilkårene, som gjelder for denne kontrakt, og forplikter seg til å innlevere egenrapportering innen en måned etter kontraktsinngåelse:

BENDEK MAARTMANN-MIDE

Navn, daglig leder, [Leverandør]

Oslo, 22/11/18

Sted/Dato

B. Martmann-Mide

Underskrift, daglig leder, [Leverandør]

Reglene er utviklet i samarbeid mellom Direktoratet for forvaltning og IKT (Difi) og Initiativ for etisk handel (IEH).

¹ På anmodning fra Oppdragsgiver er Leverandør forpliktet til å fylle ut egenrapporteringsskjema. Leverandøren kan også legge ved rapport fra uavhengig revisjon foretatt de siste 12 måneder.

² Oppdragsgiver, eller den Oppdragsgiver bemyndiger, forbeholder seg retten til å gjennomføre annonserte, semiannonserte eller uannonserte kontroller hos en eller flere aktører i leverandørkjeden i kontraktsperioden. I tilfelle kontroll plikter Leverandør å oppgi navn og kontaktopplysninger på underleverandør(er). Kontaktopplysninger behandles konfidensielt.