

Trafikkavtale Trafikkpakke 1

Mellom Jernbanedirektoratet (org.nr. 916 810 962),
heretter *Oppdragsgiver*
og Go-Ahead Norge AS (org.nr. 917 132 577), heretter
Leverandøren

- Fjerntog (FJ-tog) Stavanger – Oslo S
- Regiontog (R-tog) Stavanger – Egersund
- Regiontog (R-tog) Nelaug – Arendal



Underskrift og dato

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

Oslo 30. oktober 2018

Kirsti L. Slotsvik
Jernbanedirektør
Jernbanedirektoratet

Magnus Hedin
Managing Director
Go-Ahead Norge AS

Trafikkavtale Trafikpakke 1

Avtalebestemmelser

- Fjerntog (FJ-tog) Stavanger – Oslo S
- Regiontog (R-tog) Stavanger – Egersund
- Regiontog (R-tog) Nelaug – Arendal

Endringslogg:

Versjon	Hva	Dato
1.0	Avtalebestemmelser	30. 10. 2018

Innhold

1 Trafikkavtalens bakgrunn	5
2 Avtaledokumenter	5
3 Partenes representanter	6
4 Persontransport med tog i Trafikkpakken	7
5 Varighet	7
6 Leverandørens plikter	7
6.1 Plikt til å utføre persontransport	7
6.2 Samarbeidsplikt overfor Oppdragsgiver og andre påvirkede	8
6.3 Plikt til å følge lover og forskrifter	8
6.4 Plikt til å inngå avtaler	8
6.5 Krav til å stille kvalifisert personell til disposisjon for Oppdragsgiver	8
6.6 Virksomhetsoverdragelse	9
6.6.1 Pensjon	9
6.7 Rapporterings- og informasjonsplikt	9
6.8 Plikter ved gjennomgående billettering	10
6.9 Plikter ved opphør	10
7 Immaterielle rettigheter mv.	10
8 Leverandørens inntekter mv.	11
8.1 Leverandørens inntekter	11
8.2 Leverandørens vederlag	11
8.3 Betaling av vederlag	11
9 Oppstartsfasen	12
9.1 Forberedelser til drift	12
9.2 Forsinkelse i Oppstartsfasen	12
10 Drifts- og Avviklingsfasen	12
10.1 Tidspunkt for Trafikkstart	12
10.2 Tidspunkt for Driftsopphør	12
11 Underleveranser	12
12 Endringer	13
12.1 Vilkår for endring	13
12.1.1 Oppdragsgivers rett til å pålegge endringer	13
12.1.2 Leverandørens rett og plikt til å foreslå endringer	13
12.2 Grunnlaget for endring	14
12.3 Prinsipper for justering av vederlaget	14
12.4 Prosessuelle regler	14
12.4.1 Overslag eller tilbud forut for endringsordre	14
12.4.2 Endringsordre	14
12.4.3 Leverandørens plikt til å varsle endringsanmodning	15
12.4.4 Oppdragsgivers svarplikt	15
12.4.5 Tvist om oppfyllelse av varselplikt og svarplikt	15
12.4.6 Plikt til å utføre endringsarbeid	15
13 Mislighold	15
13.1 Oppdragsgivers mislighold	15
13.2 Leverandørens mislighold	15
13.3 Informasjonsplikt	16
13.4 Misligholdsbeføyelser	16
13.4.1 Leverandørens utbedringsplikt	16
13.4.2 Prisavslag	16
13.4.3 Dagbøter i Drifts- og Avviklingsfasen fasen og i forbindelse med opphør	16
13.4.4 Malus	17
13.4.5 Heving	17

13.4.6 Erstatning.....	17
13.5 Ansvarsbegrensning	18
14 Force majeure	18
14.1 Virkning av Force Majeure.....	18
14.2 Avhjelpstiltak.....	18
15 Forsikringer	18
16 Finansielle forhold	19
16.1 Sikkerhetsstillelse.....	19
16.1.1 Påkravsgaranti fra finansinstitusjon	19
16.1.2 Morselskapsgaranti.....	19
17 Overdragelse av rettigheter og plikter	20
18 Konfidensialitet	20
19 Tvister	20
19.1 Forhandlinger	20
19.2 Verneting	21
19.3 Lovvalg.....	21
20 Definisjoner og begreper	21

1 Trafikkavtalens bakgrunn

Samferdselsdepartementet legger gjennom jernbanereformen opp til en gradvis innføring av konkurranse på det norske jernbanenettet, jmfør St. meld nr. 27 (2014-2015). Konkurransen for Trafikkpakke 1 Sør ("Trafikkpakken") ble kunngjort på Doffin <https://doffin.no/Notice/Details/2016-788417> og TED (<http://ted.europa.eu/udl?uri=TED:NOTICE:041129-2016:TEXT:EN:HTML&src=0>) 3.2.2016. Samferdselsdepartementet overførte 1.1.2017 ansvaret for kjøp av transporttjenester og konkurranseutsetting av persontogtrafikken til Jernbanedirektoratet.

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

Trafikkavtalen er den kontrakt som inngås mellom Oppdragsgiver og Leverandør.

Partene avtaler herved at Leverandøren skal utføre Togtjenester som beskrevet i Trafikkpakken og 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 består av følgende dokumenter:

Forside med partenes signatur	
Avtalebestemmelsene (dette avtaledokumentet)	
Vedlegg A Leveransebeskrivelse, fellesbestemmelser.	
	Vedlegg A-1 Leveransebeskrivelse FJ-tog Stavanger – Oslo
	Vedlegg A-2 Leveransebeskrivelse R-tog Stavanger – Egersund
	Vedlegg A-3 Leveransebeskrivelse R-tog Nelaug – Arendal
	Vedlegg A-4 Metodikk Kundetilfredshetsundersøkelser
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 personkilometer
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
	Vedlegg E-2 Avtale om formidling av billetter og leveranse av salgs- og billetteringsløsninger
	Vedlegg E-3 Avtale om ressurser og kjøretøy til gjennomføring av Lokomotivførerutdanningen
Vedlegg F Underleverandører og eksterne leverandører	
Vedlegg G Forsikringer	
Vedlegg H Garantier	
Vedlegg I Leverandørens besvarelse	
	Vedlegg I-1 Leverandørens kvalitetsbeskrivelse
Vedlegg J Etisk regelverk	

Partene er enige om at avtaledokumentene som angitt over til sammen utgjør den fulle og hele avtalen. 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 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.

4 Persontransport med tog i Trafikpakken

Trafikkavtalen gir en strekningsbasert enerett på å drive offentlig kjøpt persontransport med tog som tar opp og setter av Passasjerer i Trafikpakken, slik den er definert, og med de unntak som følger av dette punkt, i Drifts- og Avviklingsfasen.

Dersom Oppdragsgiver, markedsovervåkningsorganet eller andre offentlige myndigheter gir en annen togoperatør rett til å trafikkere 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 Avtalefestet vederlag redusert 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.

Togstrekningene mellom Nordagutu og Hjuksebø, og Kongsberg og Oslo S er fellesstrekninger og Leverandøren skal trafikkere disse strekningene i samtrafikk med andre togoperatører. Leverandørens rett til å få foreta passasjerutveksling på strekningen Kongsberg – Oslo S 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 følge av endrede konkurranseforhold på denne strekningen.

5 Varighet

Trafikkavtalen gjelder fra signeringsdato og regulerer trafikken fra og med driftsdøgnet start 15. desember 2019 til Ruteterminskiftet 2027.. Oppdragsgiver har rett til forlengelse med ett + ett (1 + 1) år. Varsel om dette må skje senest 12 måneder før iverksettelse.

6 Leverandørens plikter

6.1 Plikt til å utføre persontransport

Leverandøren plikter å utføre rutegående persontransport med tog i Trafikpakken i overensstemmelse med krav som nærmere fastsatt i «Vedlegg A», inkludert «Vedleggene A-1, A-2 A-3 og A-4».

Leveransen omfatter alt som er nødvendig for å oppfylle Trafikkavtalen, selv om det ikke uttrykkelig er nevnt, herunder produksjonskrav og kvalitetskrav.

Leveransen skal oppfylle de krav og spesifikasjoner som følger av Trafikkavtalen. Er ikke kvalitetskrav til utførelse angitt i Trafikkavtalen, gjelder minimum slike kvalitetskrav som er vanlige for tilsvarende arbeid.

Oppdragsgiver plikter å utlevere de opplysningene og spesifikasjoner som Oppdragsgiver besitter og som er nødvendige som grunnlag for Leverandørens oppfyllelse av Trafikkavtalen, med mindre opplysningene er omfattet av taushetsplikt.

6.2 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 persontransport med tog i Trafikkpakken, og innrette seg i forhold til disse, slik at aktiviteter knyttet til Leveransen kan utføres rasjonelt og effektivt.

6.3 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.

Leverandøren skal i hele avtaleperioden fra Trafikkstart til Driftsopphør inneha de tillatelser og godkjenninger som er nødvendige for å utføre Leveransen, herunder lisens, sikkerhets sertifikat, godkjenning for bruk av Kjøretøy og godkjente transportvilkår. Oppnåelse og opprettholdelse av tillatelser og godkjenninger 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 sin virksomhet 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 å egenrapportere, på forespørsel, på de områder som denne forskrift gjelder.

6.4 Plikt til å inngå avtaler

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

Leverandøren plikter å inngå Obligatoriske Avtaler i henhold til «Vedlegg E».

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

6.5 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», jmfør «Vedlegg A» punktene A 1.6.1, A 4.3.1 og A 10.6.1. Kostnader forbundet med dette dekkes etter bestemmelsene i «Vedlegg B», punkt 4.

6.6 Virksomhetsoverdragelse

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

6.6.1 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). Fullmakten dekker to ulike tilskudd:

- 1) Tilskudd til innfrielse av reguleringsforpliktelsen knyttet til opparbeidede pensjonsrettigheter for de ansatte (reguleringsforpliktelsen).
- 2) Tilskudd til overgangsordning for eldre arbeidstakere ved overgang til en ny, privat tjenstepensjonsordning.

For en overgangsordning for eldre ansatte vil det være to hovedalternativer:

- a) De ansatte som omfattes gis en individuell tilleggspensjon som er uavhengig av fremtidige arbeidsforhold. Leverandør vil ikke ha noe ansvar for denne ordningen, hverken juridisk, administrativt eller økonomisk.
- b) De ansatte som omfattes gis adgang til å videreføre sitt medlemskap i SPK, også etter en virksomhetsoverdragelse til vinnende togoperatør (også kalt "lukket ordning"). Effekten av dette for Leverandør vil nøytraliseres gjennom avtalene:
 - Leverandør vil som ansvarlig arbeidsgiver stå for løpende innbetalinger til SPK.
 - Oppdragsgiver vil refundere differansen mellom arbeidsgiverpremien Leverandør må betale til SPK og den premien Leverandøren ville betalt for den ansatte om han/hun hadde vært medlem av den pensjonsordning som gjelder for de øvrige ansatte.
 - Oppdragsgiver vil ved avsluttet trafikkpakke dekke innfrielse av reguleringsforpliktelsen for de ansatte som har gått av med pensjon eller sluttet før pensjonsalder. 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.

Det skal legges til grunn i tilbudet at spørsmålet om overgangsordning for eldre arbeidstakere er avklart på en slik måte at det ikke påvirker kostnadene for Leverandøren.

6.7 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.

Leverandørens kostnader til den rapportering som kreves i denne Trafikkavtalen med Vedlegg 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 13.4.3 og «Vedlegg B» punkt 5.1.

I avtaleperioden skal Leverandør, 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 persontrafikk med jernbane. Ved Trafikkavtalens opphør skal Oppdragsgiver vederlagsfritt motta datagrunnlag og rapporterte data i et elektronisk lesbart og oversiktlig format. Oppdragsgiver kan fritt benytte dette uten restriksjoner, uavhengig av eventuelle opphavsrettigheter.

Leverandør skal gi Oppdragsgiver tilgangsrett til billettstatistikk og annen trafikkinformasjon som Entur AS besitter i forbindelse med Leveransen. Denne tilgangsretten skal omfatte alt datagrunnlag som er nødvendig for å beregne trafikk på mellom stasjoner betjent av Leverandør selv, samt til og fra stasjoner betjent av andre togoperatører som har trafikkavtale med Oppdragsgiver. Oppdragsgiver kan ikke dele denne tilgangsretten med andre uten Leverandørs samtykke. Slikt samtykke kan ikke nektes uten saklig grunn.

6.8 Plikter ved gjennomgående billettering

Leverandør plikter å dele kundedata for reiser med flere togoperatører med de aktuelle togoperatørene, jmfør «Vedlegg A» punkt A 7.1.8.

6.9 Plikter ved opphør

Ved opphør av Trafikkavtalen, uansett årsak, plikter Leverandøren 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 6.7 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 leie av Kjøretøy, vedlikeholdsfasiliteter og andre avtaler med tredjemenn som setter Oppdragsgiver eller ny togoperatør i stand til å utføre persontransport med tog i Trafikkpakken.

Leverandør skal ved opphør vederlagsfritt overføre alle kundedata (CRMdata) knyttet til Leverandørs salgskanaler for Trafikkpakken. Leverandøren plikter å innhente tilstrekkelige samtykker for å sørge for at kundedata kan overføres til Oppdragsgiver og ny togoperatør i tråd med til enhver tid gjeldende personvernopplysningslovgivning.

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 med satsingsprogrammet beskrevet i «Vedlegg A» punkt 5.

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, jmf lov 12. mai 1961 nr. 2 om opphavsrett til åndsverk mv. (åndsverkloven) § 39b.

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

Leverandøren gis en vederlagsfri, ikke-eksklusiv 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 i Drifts- og Avviklingsfasen 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».

Vederlaget fastsettes i norske kroner (NOK) og skal dekke alle offentlige avgifter ved Trafikkavtalens inngåelse unntatt merverdiavgift. Endringer i valutakurs etter inngåelse av Trafikkavtalen gir ikke rett til tillegg eller fradrag 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 det avtalte 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 nærmere angitt i «Vedlegg C». Oppdragsgivers oppfølging og kontroll fratrar 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 persontransport med tog i Trafikkpakken i overensstemmelse med kravene og beskrivelsene i Trafikkavtalen fra oppstart av driftsdøgnet 15. desember 2019.

10.2 Tidspunkt for Driftsopphør

Driftsopphør skjer uten oppsigelse ved Ruteterminskifte desember 2027 Trafikkavtalen kan ikke sies opp av Oppdragsgiver eller Leverandøren.

11 Underleveranser

Leverandøren har rett til å engasjere underleverandører som er navngitt i «Vedlegg F» til de formål som er angitt i «Vedlegg F». 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.

Avtale om underleveranser skal inneholde de bestemmelser i denne Trafikkavtalen som er nødvendige for at Leverandøren skal kunne oppfylle sine forpliktelser etter Trafikkavtalen, samt bestemmelser som sikrer at Oppdragsgiver gis tilsvarende rettigheter overfor underleverandør som han etter Trafikkavtalen har overfor Leverandøren, herunder inspeksjonsrett iht. «Vedlegg D». 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 kontraktspartnerer i Obligatoriske Avtaler.

12 Endringer

12.1 Vilkår for endring

12.1.1 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.

12.1.2 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 12.2.

12.2 Grunnlaget for endring

Følgende forhold kan danne grunnlag for endringsordre:

- a) Oppdragsgivers krav om endring i ytelsen, jmfør punkt 12.1.1 over
- 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 om leie av kjøretøy, jmfør «Vedlegg E-1», forutsatt at slik endring er pålagt av Norske Tog og godkjent av Oppdragsgiver

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.

12.3 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 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.

12.4 Prosessuelle regler

12.4.1 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.

12.4.2 Endringsordre

En endringsordre skal være skriftlig, betegnet "Endringsordre" og angi at det kreves en endring. Endringsordren 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 12.4.1 eventuelt utarbeide en oversikt over hvilke virkninger endringen vil ha for vederlaget og Leveransen for øvrig, hvis 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 12.3.

12.4.3 Leverandørens plikt til å varsle endringsanmodning

Dersom Leverandøren mener å være berettiget til endringsordre etter punkt 12.2 b), c) eller d), må han varsle om dette uten ugrunnet opphold etter at han ble kjent med de forholdene som gir grunnlag for endringsordren. 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.

12.4.4 Oppdragsgivers svarplikt

Når Oppdragsgiver mottar varsel fra Leverandøren iht. punkt 12.4.3 skal han uten ugrunnet opphold og senest innen 30 virkedager enten utstede endringsordre eller skriftlig avslå Leverandørens anmodning. 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.

12.4.5 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.

12.4.6 Plikt til å utføre endringsarbeid

Selv om Oppdragsgiver avslår Leverandørens anmodning om endringsordre i henhold til punkt 12.4.3, 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 Mislighold

13.1 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.

13.2 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.

13.3 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, jmfør punkt 13.4.1. 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.

13.4 Misligholdsbeføyelser

13.4.1 Leverandørens utbedringsplikt

Leverandøren skal uten ugrunnet opphold 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 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 mangelutbedringen.

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.

13.4.2 Prisavslag

Der Oppdragsgiver krever utbedring men hvor Leverandøren ikke foretar utbedring innen en rimelig frist eller bare foretar delvis utbedring, kan Oppdragsgiver kreve prisavslag. Oppdragsgiver kan også kreve prisavslag der mangelen etter sin art ikke lar seg utbedre.

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

13.4.3 Dagbøter i Drifts- og Avviklingsfasen fasen 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.

Dersom antallet dager med dagbøter i Driftsfasen eller Avviklingsfasen tilsvarer eller overstiger 100 påbegynte kalenderdager forsinkelse i en periode på 12 kalendermåneder regnes dette som

vesentlig mislighold som gir grunnlag for heving etter punkt 13.4.5. Det følger av «Vedlegg B» hva som representerer en kalenderdag forsinkelse.

Dagbøter ved Leverandørens mangelfulle rapportering er regulert i «Vedlegg B».

Dagbotens størrelse justeres den 1. januar hvert år, første gang 1. januar 2019, i henhold til bestemmelsene i «Vedlegg B».

13.4.4 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 hos Leverandøren selv.

Leverandøren er selv ansvarlig for å kreve regress fra Infrastrukturforvalter etter bestemmelsene i Avtale om Sportilgang og bruk av tjenester (AST).

13.4.5 Heving

Oppdragsgiver har rett til å heve Trafikkavtalen dersom:

- a) 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) b) det er klart at vesentlig mislighold vil inntre, eller
- c) c) Leverandøren blir insolvent eller innstiller sine betalinger, eller
- d) d) Leverandøren mangler eller mister lisens eller sikkerhetssertifikat jamfør i pkt. 6.3 annet ledd, eller
- e) e) 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.
- f) f) Leverandøren ikke retter et brudd på reglene i «Vedlegg J» innen 30 Dager etter skriftlig varsel fra Oppdragsgiver, 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.

13.4.6 Erstatning

Hver av Partene kan kreve erstattet tap som kan tilbakeføres til misligholdet med mindre den misligholdende Part kan godtgjøre at misligholdet eller årsaken til misligholdet skyldes 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 vært fritatt i henhold til første avsnitt i dette punktet.

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 Part eller noen han er ansvarlig for. 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 750 millioner, med mindre tapet skyldes grov uaktsomhet eller forsett hos en Part eller noen han er ansvarlig for.

13.5 Ansvarsbegrensning

Dersom misligholdet skyldes Infrastrukturforvalter, Norske tog AS eller Entur AS kan Oppdragsgiver kun gjøre gjeldende krav etter pkt. 13.4 Misligholdsbeføyelser i den grad Leverandøren kan kreve økonomisk kompensasjon i det underliggende forholdet. Ansvarsbegrensningen kan bare gjøres gjeldende for leveranser fra Infrastrukturforvalter i Avtale om sportilgang og bruk av tjenester (AST) og 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.

14 Force majeure

14.1 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.

14.2 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.

15 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 G».

16 Finansielle forhold

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

16.1 Sikkerhetsstillelse

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 denne klausul 16.1.

16.1.1 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 H del 1. For øvrig skal Påkravsgarantien på tidspunktet for undertegning av denne Trafikkavtalen være begrenset oppad til NOK 200 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 H 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 vært dekket av den opprinnelige garantien.

16.1.2 Morselskapsgaranti

I tillegg til påkravsgaranti fra finansinstitusjon, 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 H del 2. Morselskapsgarantien skal være gyldig senest fra tidspunktet for undertegning av Trafikkavtalen. Denne garantien skal være begrenset til et beløp på minst NOK 300 millioner. Oppdragsgiver kan, dersom det er saklig grunnlag for det, kreve at Leverandøren sørger for en rimelig oppjustering av garantiens maksimumsbeløp.

17 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.

18 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 jamfør 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.

19 Tvister

19.1 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.

19.2 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.

19.3 Lovvalg

Trafikkavtalen, inkludert dette pkt. 0, og enhver tvist som oppstår i forbindelse med Trafikkavtalen, eller andre avtaler som følger av denne, skal være underlagt norsk rett.

20 Definisjoner og begreper

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

Ord/Begrep	Forståelse
AFV	Avtalt fast vederlag for avtaleåret
Arendalsbanen	Togstrekningen mellom Nelaug og Arendal som betjenes av Region tog (R-tog).
Avvik som oppstår	Oppståtte feil som medfører forsinkelse, redusert transportkapasitet, frafall av ombordprodukter eller innstilling av tog.
Avviklingsfasen	Tidsperioden fra ruteterminskifte desember 2026 til dato for Driftsopphør ved ruteterminskifte desember 2027.
Bane NOR	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 i NSB AS som har rett til overføring av sine ansettelsesforhold til Leverandøren ved Trafikkstart.
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 dersom Oppdragsgiver velger å ikke benytte avtaleforlengelse.
Driftsopphør	Tidspunktet for Leverandørens opphør av drift av persontransport i Trafikkpakken, nærmere definert i "Trafikkavtalens pkt. 10.2".
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 egen trafikkpakke og deler av reisen går med tog utenfor egen Trafikkpakke.
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 spesielt mange kunder. Høytrafikkperiodene er angitt i «Vedlegg A».
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". Regiontogavganger 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.
Jærbanen	Togstrekningen mellom Stavanger og Egersund stasjon som betjenes av Regiontog.
Kjøretøy	Jernbanekjøretøy som kjører på egne hjul på jernbanelinjer, med eller uten egen trekraft. Et kjøretøy er sammensatt av ett eller flere strukturelle og funksjonelle delsystemer eller deler av slike delsystemer.
Lavtrafikkperiode	Periode på døgnet og i uken med spesielt lite kundegrunnlag. Lavtrafikkperiodene er angitt i «Vedlegg A».
Leveransen	Alt som Leverandøren skal utføre eller besørge utført i henhold til Trafikkavtalen.
Leveranseorganisasjon	Den organisasjonen som utfører de oppgaver som inngår i Leveransen.
Meddelelse	Formell skriftlig kommunikasjon mellom partene som har kontraktsmessig betydning.
Nattog (N-tog)	FJ-tog med sovevognstilbud.
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 6.4 i denne Trafikkavtalen.
Oppdragsgiver	Jernbanedirektoratet.
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	Forhold ved infrastruktur eller Kjøretøy som på forhånd er kjent av Leverandøren (mer enn 3 virkedager før oppstart).
Punktlighet	Mål på i hvor stor grad togene kjøres etter oppsatte rutetider i rutetabellen. Togene er punktlige 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 prosentvise andelen tog som er punktlig uavhengig av årsak.
Pålitelighet	Samlebetegnelse for kombinasjonen av Punktlighet og Regularitet.
Region tog(R-tog)	Regionalt togtilbud med stoppmønster tilpasset lokale behov og i korrespondanse med FJ-tog på Sørlandsbanen.
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.
Sosiale rabatter	Rabattordning der Samferdselsdepartementet fastsetter hvem den skal gjelde for og rabattnivå, slik som barnerabatt, honnørrabatt og ledsagerrabatt samt regelverk knyttet til disse.

Sørlandsbanen	Togstrekningen mellom Oslo S og Stavanger stasjon som betjenes av Fjerntog.
Takstenheter (TEN)	Felles måleenhet for takstberegning mellom to stasjoner. En matrise for antall takstenheter mellom alle stasjonspar i Norge er gitt av Oppdragsgiver i «Vedlegg B-3».
Trafikkkpakken	Trafikkkpakke 1 Sør slik den er beskrevet i denne Trafikkavtalen med Vedlegg og i Konkurransen som er kunngjort på Doffin og TED.
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 – J» 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 Trafikkkpakken, nærmere definert i Trafikkavtalens pkt. 10.1.
Transportvilkår	Leverandørens vilkår overfor kunde ved kjøp av reise.
Vederlagsår	Vederlaget fordeles på Vederlagsår. Hvert Vederlagsår er 365 dager.

Trafikkavtale Trafikkpakke 1

- Fjerntog (FJ-tog) Stavanger – Oslo S
- Regiontog (R-tog) Stavanger - Egersund
- Regiontog (R-tog) Nelaug – Arendal

Vedlegg A Leveransebeskrivelse, fellesbestemmelser

Endringslogg:

Versjon	Hva	Dato
1.0	Vedlegg A	30. 10. 2018

Innhold

1 Generelle krav	5
1.1 Overordnede mål for togtilbudet	5
1.2 Faseinndeling og krav til den enkelte fase	5
1.3 Fase 1 Oppstartsfasen.....	5
1.4 Fase 2 Driftsfase	6
1.5 Fase 3 Avviklingsfase.....	6
1.6 Strategisk/langsiktig planlegging.....	7
2 Trafikkopdraget	7
2.1 Rutetilbudet	7
2.2 Planlegging før neste rutetermin	8
2.2.1 Krav til rutetilbudet	8
2.2.2 Bestilling av ruter	8
2.2.3 Videreutvikling av rutetilbudet	8
2.3 Ekstra trafikk	9
2.4 Håndtering av avvik og alternativ transport	9
2.5 Deltagelse i samarbeidsfora i regi av Infrastrukturforvalter	10
3 Drift	11
3.1 Generelle krav	11
3.2 Sportilgang og infrastrukturtenester	11
3.3 Trafikksikkerhet.....	11
3.4 Beredskap og berging	12
4 Kjøretøy og vedlikehold	12
4.1 Leie av Kjøretøy	12
4.2 Verksted og vedlikehold.....	12
4.3 Prøvekjøring.....	13
5 Satsingsprogram	13
5.1 Satsingsprogram Jærbanen	14
5.2 Satsingsprogram Sørlandsbanen og Arendalsbanen.....	15
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 Toaletter, luftkvalitet og komfortelementer	19
6.5 Hittegodt.....	19
6.6 Stasjoner og holdeplasser	20
6.7 Reklamasjoner og klager	20
6.8 Reklame om bord.....	20
6.9 Trygghet	21
7 Reiseprodukt, reiseinformasjon, prisfastsettelse og billetter	21
7.1 Nasjonal løsning for reiseinformasjon og billettsalg	21
7.2 Takster, billettering og inntekstavregning	22
7.3 Rute- og takstsamarbeid	22
7.4 Transportvilkår	22
7.5 Deltakelse i ordning for personalbillett.....	23
8 Kvalitetsoppfølging	23
8.1 Pålitelig trafikk.....	23

8.2 Kundetilfredshet	24
9 Miljø	24
10 Organisasjon	25
10.1 Generelle krav	25
10.2 Krav til styrings-/kvalitetssystem	25
10.3 Leverandørens ledelsesfunksjoner	26
10.4 Personalpolitikk	26
10.5 Bemanning og kompetanse	27
10.6 Instruktørressurser til lokføreropplæring	27

1 Generelle krav

Dette dokument angir krav som gjelder for togproduktene i Trafikpakken. «Vedleggene A-1, A-2 og A-3» angir spesifikke krav til togproduktene på henholdsvis Sørlandsbanen, Jærbanen og Arendalsbanen. «Vedlegg A-4» angir metode for gjennomføring av kundetilfredshetsundersøkelser (KTI).

Trafikkavtalen omfatter alle aktiviteter som naturlig tilhører Leveransen, og skal anses som inkludert i Leverandørens arbeidsomfang, selv om dette ikke fremkommer av dette Vedleggets kravpunkter eller i andre deler av Trafikkavtalen.

Leveransen skal omfatte alle aktiviteter som er nødvendige for å drive et helhetlig togtilbud i henhold til denne Trafikkavtalen, herunder men 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.

Leverandøren har et totalansvar for å utføre persontransport med tog i Trafikpakken. Leveransen omfatter således alt som er nødvendig for å oppfylle Trafikkavtalen selv om det ikke uttrykkelig er nevnt.

Trafikkavtalen gjelder ikke kjøring av ekstratog for Kongehuset samt kjøring av bergingstog.

1.1 Overordnede mål for togtilbudet

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

- Flere kunder og økt kundetilfredshet på Sørlandsbanen, Jærbanen og Arendalsbanen.
- Optimal drift og godt vedlikehold av togmateriellet.
- En effektiv og markedsorientert organisasjon.
- Et godt samarbeid med berørte fylkeskommuner.
- Et mest mulig sømløst tilbud mellom regiontogproduktet på Jærbanen og øvrig kollektivtrafikk.

1.2 Faseinndeling og krav til den enkelte fase

Krav nr.	Krav
A 1.2.1	<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>

1.3 Fase 1 Oppstartsfase

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

Leverandøren skal ha 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 1.3.1	Leverandøren skal igangsette arbeidet med oppstartfasen uten unødvendig opphold etter avtaleinngåelse.
A 1.3.2	Leverandøren skal dokumentere sin interimorganisasjon, herunder: <ul style="list-style-type: none"> • Mobilisering av ressurser som skal inneha sentrale funksjoner og en overordnet funksjonsbeskrivelse for disse • Rutiner for eventuell utskifting av sentrale funksjoner i Oppstartsfasen. • CV for den personen som skal lede interimorganisasjonen <p>Leverandørens leveransebeskrivelse er gitt i «Vedlegg I».</p>
A 1.3.3	Leverandøren skal utarbeide en overordnet fremdriftsplan for Oppstartsfasen, heretter kalt Plan for Oppstartsfasen. Planen skal minimum inneholde: <ul style="list-style-type: none"> • En overordnet beskrivelse av alle aktiviteter i Oppstartsfasen • Alle vesentlige forhold som Leverandøren finner nødvendige for å sikre at Trafikkavtalen oppfylles • Rutiner for oppfølging av aktivitetene. <p>Plan for Oppstartsfasen skal ytterligere detaljeres etter avtaleinngåelse, jmfør «Vedlegg C» punkt 2.2.</p> <p>Leverandørens leveransebeskrivelse er gitt i «Vedlegg I».</p>

1.4 Fase 2 Driftsfase

Krav nr.	Krav
A 1.4.1	Leverandøren skal i hele Driftsfasen levere det som er avtalt i Trafikkavtalen med den kvalitet som er beskrevet.

1.5 Fase 3 Avviklingsfase

Krav nr.	Krav
A 1.5.1	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.
A 1.5.2	Leverandøren skal i hele Avviklingsfasen samarbeide med en eventuell ny togoperatør og bistå Oppdragsgiver med overføringsansvaret. <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, 4 måneder før Trafikkstart for ny togoperatør

	<ul style="list-style-type: none"> • Samarbeid om nødvendige praktiske og operative forhold knyttet til overtagelsen, 6 måneder før Trafikkstart for ny togoperatør
A 1.5.3	<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 1.5.4	Leverandøren plikter å godta gyldig reisehjemmel utstedt av ny togoperatør på Trafikkpakken i Avviklingsfasen. Gyldig billett må være solgt gjennom Entur AS sine systemer.
A 1.5.5	Leverandør plikter å selge alle pålagte billettkategorier som angitt i «Vedlegg B» punkt 2.1 inntil Driftsopphør, også der reisehjemmelen er gyldig utover Leverandørens Driftsfase. Leverandøren vil bli godskrevet sin relevante andel av inntektene etter gjeldende regelverk.
A 1.5.6	Leverandøren skal for egen regning fjerne gjenstander, installasjoner, systemer eller anlegg installert eller utplassert av ham, fjerne avfall, logoer, reklame og andre etterlevninger med mindre annet er avtalt.

1.6 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 planleggingen er det viktig med samhandling mellom alle involverte parter i sektoren.

Krav nr.	Krav
A 1.6.1	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 togtrafikken på strekningene

- Fjerntog Stavanger – Oslo S, markedsført som "Sørlandsbanen".
- Regiontog Stavanger - Egersund, markedsført som "Jærbanen".
- Regiontog Nelaug - Arendal, markedsført som "Arendalsbanen".

Leverandøren står fritt til å utforme rutetilbudet og gjennomføre trafikken så lenge minstekrav til tilbudet som beskrevet i punkt 2.2.1 og krav i «Vedleggene A-1, A-2 og A-3» er tilfredsstillt.

2.2 Planlegging før neste rutetermin

2.2.1 Krav til rutetilbudet

Driftsdøgnet og driftsukene kan deles inn i høytrafikkperiode, grunnruteperiode og lavtrafikkperiode. Minimumskrav til rutetilbudet for de tre togproduktene er definert i «Vedleggene A-1, A-2 og A-3».

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 ekstrainsats i høytrafikkperioder, og kan reduseres i lavtrafikkperioder. Høy- og lavtrafikkperioder for de tre togproduktene er definert i «Vedleggene A-1, A-2 og A-3». På helligdager er minimumskravet til rutetilbudet søndagsruter. Tilsvarende kan rutetilbudet reduseres på særskilte dager som for eksempel 24. desember og 31. desember når disse ikke faller på lørdag eller søndag.
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 kollektivtransportsekselskapene og fylkeskommuner for tilrettelegging av sømløse reiser.

2.2.2 Bestilling av ruter

Endringer i ruteplanen skjer normalt 2. helg i desember. Retningslinjer for kapasitetsfordelingsprosessen og tildeling av sporkapasitet er beskrevet i Infrastrukturforvalters Network Statement.

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 i Trafikkavtalen, vil ikke dette utgjøre mislighold med mindre dette skyldes forhold som Leverandøren selv er ansvarlig for.

Oppdragsgiver vil veilede Leverandøren i Infrastrukturforvalters kapasitetsfordelingsprosess for å sikre bestilling av nødvendige ruteleier fra desember 2019.

Krav nr.	Krav
A 2.2.2.1	Leverandøren er ansvarlig for alt arbeid og informasjon som kreves i Infrastrukturforvalters kapasitetsfordelingsprosess.

2.2.3 Videreutvikling av rutetilbudet

Fra og med ruteterminskiftet desember 2020 har Leverandøren ansvaret for videre utvikling av rutetilbudet innenfor rammen av Avtalt fast vederlag og minimumskrav som gitt i «Vedleggene A-1, A-2 og A-3».

Krav nr.	Krav
A 2.2.3.1	Leverandøren skal senest 3 måneder før frist for rutebestilling, sende på høring sitt endringsforslag til berørte fylkeskommuner med kopi til Oppdragsgiver. Med endringsforslag menes eventuelle justeringer i rutetilbudet utover minimumskravene fra og med desember 2020. Endringsforslaget skal redegjøre for bakgrunnen for forslaget og forventede kunderelaterte konsekvenser.

A 2.2.3.2	<p>Leverandøren skal senest 1 måned før rutebestilling til Infrastrukturforvalter oversende til Oppdragsgiver sitt endelige forslag til nye rutetider, inkludert en redegjørelse for konsekvensene 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 beleggprosent • 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 nye rutetider vil innebære endring i Leverandørens vederlag, skal Leverandøren fremme anmodning om endringsordre til Oppdragsgiver, jamfør Vedlegg D punkt 10.1.</p> <p>Anmodning om Endringsordre skal godkjennes av Oppdragsgiver før rutebestilling iverksettes.</p>
-----------	---

2.3 Ekstra trafikk

I løpet av en gjeldende rutetermin kan det oppstå behov for ekstra trafikk i forbindelse med arrangementer mv. Leverandøren vurderer og beslutter om det skal kjøres ekstra trafikk, og bærer det fulle ansvar for inntekter og kostnader.

Krav nr.	Krav
A 2.3.1	Leverandøren skal ved gjennomføring 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 AS hente sanntidsinformasjon og meldinger om håndtering avvik fra Infrastrukturforvalter for å kunne ha lik informasjon på stasjonstavler og i Entur sine kanaler.


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

Der togtilbudet omfatter halvtimesfrekvens eller hyppigere i avviksperioden, kan Leverandøren henvise kundene til neste avgang, under forutsetning om tilstrekkelig transportkapasitet (sitte- og ståkapasitet) med en slik løsning.

Ved planlagte avvik og avvik som oppstår uten forvarsel kompenserer Infrastrukturforvalter gjennom AST 80 % av direkte kostnader til alternativ transport ved avvik som skyldes Infrastrukturforvalter, gjennom en sats per setekm for alternativ transport. 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 Leverandør.

Ved endringer i planlagte avvik som varsles av Infrastrukturforvalter senere enn 8 uker før planlagt avvik, kompenserer 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	<p>Leverandøren skal beskrive sitt konsept for å ivareta alle reisendes transport- og informasjonsbehov raskest mulig ved avvik som oppstår.</p> <p>Leverandøren skal i leveransebeskrivelsen gi en overordnet beskrivelse av sitt konsept, og hvordan det angitte konseptet kan gjennomføres for å ivareta kundehåndtering i det skisserte avviket.</p> <p>Utfyllende informasjon for besvarelse av dette krav finnes i Vedlegg I</p> <p>Leverandørens leveransebeskrivelse er gitt i «Vedlegg I».</p>
A 2.4.2	<p>Leverandøren skal beskrive sitt konsept for å ivareta alle reisendes transport- og informasjonsbehov ved planlagte avvik fra ordinær ruteproduksjon.</p> <p>Leverandøren skal i leveransebeskrivelsen gi en overordnet beskrivelse av sitt konsept, og hvordan det angitte konseptet kan gjennomføres for å ivareta kundehåndtering i det skisserte avviket.</p> <p>Utfyllende informasjon for besvarelse av dette krav finnes i Vedlegg I</p> <p>Leverandørens leveransebeskrivelse er gitt i «Vedlegg I».</p>
<p>A 2.4.3</p> <p></p> <p>(Malus)</p>	<p>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, jmfør «Vedlegg B» punkt 5.2.</p>

2.5 Deltagelse i samarbeidsfora i regi av Infrastrukturforvalter

Infrastrukturforvalter etablerer prosjekt Alternativ reise i Østlandsområdet fra desember 2018 og i Stavangerområdet fra desember 2019. Prosjektet har som hovedformål;

- Koordinere samarbeid mellom Statens Vegvesen, Oslo Kommune, togselskapene, lokale administrasjonsselskap (eksempelvis Ruter, Kolumbus) og Infrastrukturforvalter ved planlagte avvik
- 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
- Nøytral skilting ved planlagte avvik

For koordinering av samarbeidet mellom togselskapene og Infrastrukturforvalter ved avvik som oppstår, har Infrastrukturforvalter etablert KOA prosjektet. 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.

3 Drift

3.1 Generelle krav

Krav nr.	Krav
A 3.1.1	Leverandøren skal ha det fulle ansvaret for all drift av tog som inngår i til enhver tid gjeldene ruteplan. 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.

3.3 Trafikksikkerhet

Krav nr.	Krav
A 3.3.1	Leverandøren skal sørge for at hver avgang er tilstrekkelig bemannet for å ivareta trafikksikkerheten.
A 3.3.2	<p>Leverandøren skal ha det fulle og hele ansvaret for trafikksikkerheten for den avtalte trafikken.</p> <p>Leverandøren skal arbeide systematisk med sikkerhet for kontinuerlig forbedring av trafikksikkerheten, og virksomheten skal kjennetegnes ved at det stilles høye krav til trafikksikkerhet.</p> <p>Leverandøren skal i sin leveransebeskrivelse minimum angi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hvilke målsettinger og strategier Leverandøren har for trafikksikkerhetsarbeidet • Hvordan trafikksikkerhetsarbeidet skal organiseres og hvilke kompetanseprofiler som legges til grunn • Samhandling med øvrige aktører knyttet til trafikksikkerhetsarbeidet • Leverandørens arbeid med organisatorisk læring og kontinuerlig forbedring <p>Leverandørens leveransebeskrivelse er gitt i «Vedlegg I».</p>

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 Avtale om sportilgang og bruk av tjenester (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 bergingstjeneste levert av Infrastrukturforvalter i de tilfeller Leverandøren ikke kan forestå berging selv.
A 3.4.2	Leverandøren skal utarbeide og oppdatere 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, jmfør «Vedlegg C» punkt 2.3 og «Vedlegg E-1».

«Vedleggene A-1, A-2 og A-3» angir type Kjøretøy og maksimalt antall togsett, vogner og lokomotiver som er tilgjengelig for leie gjennom Avtale om leie av Kjøretøy («Vedlegg E-1»).

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

Krav nr.	Krav
A 4.1.1	Leverandøren skal i sitt tilbud presentere en turneringsplan som identifiserer kjøretøybehovet fra desember 2019 til desember 2020 Turneringsplanen skal angi hvordan Leverandøren tilrettelegger for en effektiv utnyttelse av Kjøretøyene samt gjenspeile antall Kjøretøy som er tilgjengelig gjennom avtale med Kjøretøyeier. Leverandørens leveransebeskrivelse er gitt i «Vedlegg I».

4.2 Verksted og vedlikehold

Leverandøren kan å inngå avtale med Infrastrukturforvalter om leie av Kvaleberg verksted som er fremforhandlet av Oppdragsgiver.

I tilfeller hvor Leverandøren ønsker å benytte andre verksteder, er Leverandøren selv ansvarlig for å inngå avtale om dette. Tilgang til verksteder (serviceanlegg) er regulert i Avtale om Sportilgang og bruk av tjenester (AST).

Krav nr.	Krav
----------	------

A 4.2.1	Leverandøren skal sikre at Kjøretøy og tilhørende materiell til enhver tid er vedlikeholdt og klargjort i samsvar med gjeldende lover, forskrifter, krav, pålegg og instruksjoner fra offentlige myndigheter.
A 4.2.2	Leverandøren skal arbeide systematisk med vedlikehold av Kjøretøy, for å opprettholde Kjøretøyenes verdi og levetid. Leverandøren skal i sin leveransebeskrivelse minimum angi: <ul style="list-style-type: none"> • Målsettinger og strategier Leverandøren har for vedlikeholdsarbeidet • Organisering av vedlikeholdsarbeidet og hvilke kompetanseprofiler som legges til grunn • Samhandling med eventuelle vedlikeholdsleverandører og Kjøretøyeier • Leverandørens arbeid med organisatorisk læring og kontinuerlig forbedring Leverandørens leveransebeskrivelse er gitt i «Vedlegg I».
A 4.2.3	Leverandøren skal arbeide systematisk med vedlikehold av Kjøretøy som sikrer tilgjengelige Kjøretøy for fastsatt rutetilbud. Leverandøren skal i sin leveransebeskrivelse minimum angi: <ul style="list-style-type: none"> • Hvordan Kjøretøyvedlikeholdet skal gi planlagte resultater • Hvordan rutiner etableres for retting av feil og mangler med betydning for kundekomfort • Hvordan Leverandøren oppdager og analyserer grunnårsaker til feil, iverksetter tiltak og sjekker at problemet er løst • Hvordan prosesser for trafikkplanlegging og vedlikehold integreres. Leverandørens leveransebeskrivelse er gitt i «Vedlegg I».
A 4.2.4	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 Kjøretøyeier.

Krav nr.	Krav
A 4.3.1	Leverandøren skal ved eventuell introduksjon av nytt Kjøretøy eller testing av nye tekniske løsninger, stille ressurser til disposisjon for Kjøretøyeier som angitt i «Vedlegg E-1».

5 Satsingsprogram

For Trafikkpakken er det en viktig målsetting å bidra til økt 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 i punkt 5.1 og 5.2 definert krav til Leverandørens satsingsprogram for henholdsvis Jærbanen og Sørlandsbanen/Arendalsbanen.

5.1 Satsingsprogram Jærbanen

Krav nr.	Krav
A 5.1.1	<p>Leverandøren skal utarbeide en Produktutviklingsplan som beskriver potensialet for videreutvikling av togtilbudet på Jærbanen. Planen skal minimum inneholde en beskrivelse av:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Leverandørens planer for videreutvikling av rutetilbudet fra og med desember 2020 • Samordning av rutetilbudet med øvrig kollektivtrafikk i Rogaland om tilrettelegging av et sømløst reisetilbud • Planer for videreutvikling av ombordkonsept og servicetilbud på Jærbanen <p>Leverandøren kan tilby alternative tilleggsprodukter (eksempelvis 1. klasse) for en tilleggspris som Leverandøren fastsetter, jamfør «Vedlegg B» punkt 2.10. Antall plasser som tilbys med tilleggspris skal ikke overstige 10 % av avgangenes setekapasitet over driftsdøgnet, maksimalt 20 % per avgang.</p> <p>Leverandøren skal redegjøre for effektene av videreutviklet rutetilbud, ombordkonsept og servicenivå på Jærbanen, herunder:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Markedsvurderinger og forventet utvikling i antall reisende • Økonomiske konsekvenser av tiltakene • Tilpasninger av Kjøretøy • Endret behov for Kjøretøy / transportkapasitet. <p>Leverandørens leveransebeskrivelse er gitt i «Vedlegg I».</p>
A 5.1.2	<p>Leverandøren skal fremlegge en Markedsplan for Jærbanen som beskriver hvordan Leverandøren, som en del av samarbeidet med Kolumbus, skal bidra til å tiltrekke seg flere, og fornøyde, kunder. Herunder:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Markedstiltak Leverandøren anbefaler gjennomført i samarbeid med Kolumbus for å øke kollektivandelen i Rogaland, og spesielt på Jærbanen • Hvilke kommunikasjonskanaler Leverandøren anbefaler for felles kommunikasjon med kunder og foreninger som representerer faste kundegrupper (for eksempel pendlere). • Hvilke interessenter det er naturlig å samhandle med, hvorfor disse er identifisert og hvordan Leverandøren vil initiere og gjennomføre samhandling med disse. <p>Leverandørens leveransebeskrivelse er gitt i «Vedlegg I».</p>

A 5.1.3	<p>Leverandøren skal som en del av arbeidet med å øke trafikkpakkens attraktivitet, gi sin anbefaling til hvilke tiltak som bør prioriteres på stasjoner og holdeplasser på Jærbanen.</p> <p>For Jærbanen (Stavanger - Egersund) skal tiltakslisten ha en ramme på 20 millioner kroner. Den økonomiske rammen er ikke en del av Leverandørens Avtalte faste vederlag.</p> <p>Leverandøren skal i sin anbefaling gi en overordnet prioritering og beskrivelse av tiltak, med hvilke effekter de foreslåtte tiltakene forventes å ha.</p> <p>Leverandørens leveransebeskrivelse er gitt i «Vedlegg I».</p>
A 5.1.4	<p>Leverandøren skal gi en overordnet beskrivelse sin salgs- og distribusjonsstrategi for reiser på Jærbanen basert på retningslinjer i avtale om rute- og takstsamarbeid mellom Kolumbus og Leverandøren.</p> <p>Leverandørens leveransebeskrivelse er gitt i «Vedlegg I».</p>

5.2 Satsingsprogram Sørlandsbanen og Arendalsbanen

Krav nr.	Krav
A 5.2.1	<p>Leverandøren skal utarbeide en Produktutviklingsplan som beskriver potensiale for videreutvikling av togtilbudet på Sørlandsbanen og Arendalsbanen. Planen skal minimum inneholde en beskrivelse av:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Leverandørens planer for videreutvikling av rutetilbudet fra og med desember 2020 • Samordning av rutetilbudet med busstilbud langs strekningene • Leverandørens planer for videreutvikling av ombordkonsept, serverings- og servicetilbud på Sørlandsbanen og Arendalsbanen. <p>Leverandøren kan tilby alternative tilleggsprodukter (eksempelvis 1. klasse) for en tilleggspris som leverandøren fastsetter, jmfør «Vedlegg B punkt 2.10». Antall plasser som tilbys med tilleggspris skal ikke overstige 25 % av avgangenes setekapasitet over driftsdøgnet, maksimalt 50 % per avgang. Soveplasser kan tilbys utover dette.</p> <p>Leverandøren skal i leveransebeskrivelsen også redegjøre for effektene av videreutviklet rutetilbud, ombordkonsept, servering og servicenivå på Sørlandsbanen og Arendalsbanen, herunder:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Markedsvurderinger og forventet utvikling i antall reisende, inkludert beleggsprosent • Økonomiske konsekvenser av tiltakene • Tilpasninger av Kjøretøy • Endret behov for Kjøretøy / setekapasitet. <p>Leverandørens leveransebeskrivelse er gitt i «Vedlegg I».</p>

A 5.2.2	<p>Leverandøren skal fremlegge en Markedsplan for Sørlandsbanen og Arendalsbanen som beskriver hvordan togproduktet skal markedsføres for å tiltrekke seg flere og fornøyde kunder, herunder:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hvilke markedstiltak Leverandøren vil gjennomføre for å tiltrekke seg flere kunder • Hvilke kommunikasjonskanaler Leverandøren legger til grunn for kommunikasjon med kunder og foreninger som representerer faste kundegrupper (for eksempel pendlere). • Hvilke interessenter det er naturlig å samhandle med, hvorfor disse er identifisert og hvordan Leverandøren vil initiere og gjennomføre samhandling med disse. <p>Leverandøren skal i leveransebeskrivelsen også redegjøre for effektene tiltakene, herunder:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Markedsvurderinger og forventet utvikling i antall reisende, inkludert beleggsprosent • Økonomiske konsekvenser av tiltakene • Tilpasninger av Kjøretøy • Endret behov for Kjøretøy / setekapasitet. <p>Leverandørens leveransebeskrivelse er gitt i «Vedlegg I».</p>
A 5.2.3	<p>Som en del av arbeidet med å øke trafikkpakkens attraktivitet, skal Leverandøren gi sin anbefaling til hvilke tiltak som bør prioriteres på stasjoner og holdeplasser.</p> <p>For Sørlandsbanen (her Moi - Nordagutu) og Arendalsbanen skal tiltakslisten ha en ramme på 20 millioner kroner. Den økonomiske rammen er ikke en del av Leverandørens Avtalte faste vederlag.</p> <p>Leverandøren skal i sin anbefaling gi en overordnet prioritering og beskrivelse av tiltak, med hvilke effekter de foreslåtte tiltakene forventes å ha.</p> <p>Leverandørens leveransebeskrivelse er gitt i «Vedlegg I».</p>
A 5.2.4	<p>For at toget skal være konkurransedyktig mot andre transportformer på lengre strekninger, bør det jobbes aktivt med prisoptimering.</p> <p>Leverandøren skal gi en overordnet beskrivelse av hvordan virksomheten jobber med prisoptimering innenfor ulike demografiske og geografiske segmenter.</p> <p>Leverandørens leveransebeskrivelse er gitt i «Vedlegg I».</p>
A 5.2.5	<p>Leverandøren skal utvikle et profilprogram for Sørlandsbanen og Arendalsbanen. Formålet med programmet skal være å skape en ny og egen identitet for de to togproduktene i Trafikkpakken som er operatøruavhengig.</p> <p>Leverandøren skal beskrive et profilprogram for de to togproduktene. Dette gjelder for Kjøretøy (interiør og eksteriør), stasjonstiltak, kommunikasjons- og salgskanaler mv. Leverandøren står fritt til å foreslå ulike identitetsbærere for de ulike togproduktene.</p>

	<p>Eierskapet til profilprogrammet overføres vederlagsfritt til Oppdragsgiver ved Trafikkavtalens opphør, jmfør «Avtalebestemmelsene punkt 7».</p> <p>Leverandørens leveransebeskrivelse er gitt i «Vedlegg I».</p>
A 5.2.6	<p>Leverandøren skal gi en overordnet beskrivelse av sin distribusjonsstrategi for salg av billetter for reiser på Sørlandsbanen og Arendalsbanen basert på rammebetingelser gitt i «Vedlegg E-2».</p> <p>Leverandøren skal i sin leveransebeskrivelse angi om det skal praktiseres ombordtillegg for kunder uten forhåndskjøpt billett, jmfør bestemmelsene i «Vedlegg B punkt 2.2».</p> <p>Leverandøren skal i leveransebeskrivelsen også redegjøre for de forutsetningene som er lagt til grunn for valg av distribusjonsstrategi og effekter av denne.</p> <p>Leverandørens leveransebeskrivelse er gitt i «Vedlegg I».</p>

6 Kundeservice

6.1 Generelle krav

Krav nr.	Krav
A 6.1.1	<p>Leverandøren skal sørge for at alle togavganger er bemannet for å ivareta servicerelaterte arbeidsoppgaver om bord.</p> <p>Leverandøren skal i sin leveransebeskrivelse skissere overordnede opplæringsplaner for ombordpersonalet med hensyn til kundeservice, servering mv.</p> <p>Leverandørens leveransebeskrivelse er gitt i «Vedlegg I».</p>
A 6.1.2	<p>Leverandøren skal sørge for at lokomotivførere, konduktører og annet ombordpersonale har gode kunnskaper i norsk og kan gjøre seg forstått på engelsk.</p> <p>Det stilles ikke krav til supplerende språkkompetanse for personell som overføres fra eksisterende togoperatør.</p>
A 6.1.3	<p>Leverandøren skal ha et system for trafikkinformasjon som kan gi reisende relevant informasjon under reisen. Om bord i toget skal det gis informasjon over høyttaler og eventuelle displayer før ankomst til alle stoppesteder og annen relevant trafikkinformasjon.</p> <p>På Kjøretøy som har installert utstyr for visuell informasjon og automatisk høyttaleropprop, skal dette fungere og benyttes.</p>

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, assistansetjeneste på enkelte jernbanestasjoner. Denne omfatter blant annet assistanse på jernbanestasjon, også til/fra tog.

Det gis også informasjon om universell utforming i Entur AS sine salgskanaler. Reisende med særskilte behov kan kontakte Enturs kundesenter. Enturs kundesenter vil videreformidle behovet for assistanse til Infrastrukturforvalter (for de stasjoner hvor det er et 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; 1) sterkere fokus på universell utforming og tilgjengelighet, 2) gjensidig informasjonsutveksling mellom aktørene og mellom brukervedvirkningsgruppene samt 3) 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, Kjøretøyeier, Samferdselsdepartementet samt Oppdragsgiver.

Krav nr.	Krav
A 6.2.1	<p>Leverandørens tilbud skal tilrettelegges på en slik måte at flest mulig kan benytte togtilbudet på en ordinær og likeverdig måte.</p> <p>Leverandørens personell skal så langt som mulig bistå reisende med særskilte behov. Dette inkluderer bistand ved på- og avstigning.</p> <p>Leverandøren skal som del av sin leveransebeskrivelse angi hovedelementene i sitt system for å ivareta tilgjengelighet for reisende med særskilte behov. Leveransebeskrivelsen skal minimum inneholde:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ivaretagelse av ulike grupper • Servicetilbud om bord • Hvilken og hvordan informasjon gis • Eventuelle tekniske løsninger. <p>Leverandørens leveransebeskrivelse er gitt i «Vedlegg I».</p>
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 og ved planlagte/operative avvik.
A 6.2.3	Leverandøren skal delta i planlagte møter i Toggruppen.

6.3 Innvendig renhold og utvendig vask av Kjøretøyene

Renholdsmetoder og kjemikalier skal gis forhåndsgodkjennelse av Kjøretøyeier «Vedlegg E-1».

Krav nr.	Krav
A 6.3.1	<p>Leverandøren skal etablere et system for innvendig renhold av Kjøretøyene, som også inkluderer renhold underveis.</p> <p>Leverandøren skal i sin leveransebeskrivelse minimum angi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hvilke KTI-mål Leverandøren legger til grunn for innvendig renhold for Kjøretøyene som skal trafikkere Sørlandsbanen, inkludert Arendalsbanen, og Jærbanen. • Hvordan renholdsarbeidet skal utføres og organiseres for å nå målene • Leverandørens arbeid med organisatorisk læring og kontinuerlig forbedring.

	<p>KTI-målene for innvendig renhold settes med bakgrunn i spørsmål om renhold og metodikk som gitt i «Vedlegg A-4». Kvalitetsmåling av renholdet skjer gjennom KTI-målinger, jmfør punkt A 8.2.2.</p> <p>Leverandørens leveransebeskrivelse er gitt i «Vedlegg I».</p>
A 6.3.2	Leverandøren skal gjennomføre utvendig vask av Kjøretøy som trafikkerer Sørlandsbanen og Jærbanen minimum en gang per uke når temperaturen tillater det.
A 6.3.3	<p>Leverandøren skal gjennomføre utvendig vask av Kjøretøy som trafikkerer Arendalsbanen etter intervallene i minste vedlikeholdsintervall, når temperaturen tillater det.</p> <p>Minste vedlikeholdsintervall er angitt i «Vedlegg E-1».</p>

6.4 Toaletter, luftkvalitet og komfortelementer

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

Krav nr.	Krav
A 6.4.1	<p>Leverandøren skal for alle Kjøretøy sørge for at anlegg for temperaturkontroll og ventilasjon fungerer ved dagens første avgang fra utgangsstasjon.</p> <p>Leverandøren skal i sin leveransebeskrivelse angi hvordan funksjonalitet følges opp, både fra utgangsstasjon og underveis.</p> <p>Leverandørens leveransebeskrivelse er gitt i «Vedlegg I».</p>
A 6.4.2	<p>Leverandøren skal for alle Kjøretøy sørge for at et tilstrekkelig antalltoaletter om bord er funksjonelle ved dagens første avgang fra utgangsstasjon.</p> <p>Leverandøren skal i sin leveransebeskrivelse angi hvordan funksjonalitet følges opp, både fra utgangsstasjon og underveis.</p> <p>Leverandørens leveransebeskrivelse er gitt i «Vedlegg I».</p>
A 6.4.3	<p>Leverandøren skal for alle Kjøretøy sørge for at komfortelementer slik som utgangsdører, seter, lys, bord mv. er funksjonelle ved dagens første avgang fra utgangsstasjon.</p> <p>Leverandøren skal i sin leveransebeskrivelse angi hvordan funksjonalitet følges opp, både fra utgangsstasjon og underveis.</p> <p>Leverandørens leveransebeskrivelse er gitt i «Vedlegg I».</p>
A 6.4.4	Leverandøren skal for alle Kjøretøy sørge for at eksisterende anlegg for WiFi er funksjonelle ved dagens første avgang fra utgangsstasjon.

6.5 Hittegoods

Krav nr.	Krav
A 6.5.1	Leverandøren skal delta i felles løsning for hittegoods administrert av Entur AS, jmfør «Vedlegg E-2».
A 6.5.2	Leverandøren skal merke hittegoods på egen hittegodsetikett, og levere hittegoods til hittegoodscontainer eller hittegodskontor administrert av Entur AS.

6.6 Stasjoner og holdeplasser

Kundefasiliteter ved de enkelte stasjoner og holdeplasser fremgår av Network Statement. Inngått Avtale om sportilgang og bruk av tjenester (AST) 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	<p>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/ snømåking på plattform mv.</p> <p>Leverandørens observasjoner er begrenset til de observasjoner lokomotivfører, konduktør eller annet ombordpersonale kan gjøre fra togets dører, samt eventuelle observasjoner meldt av Leverandørens kunder.</p>

6.7 Reklamasjoner og klager

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

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

Krav nr.	Krav
A 6.7.1	<p>Leverandøren plikter å benytte kundesenter opprettet av Entur AS, jmfør «Vedlegg E-2».</p> <p>Leverandøren skal ha en egen funksjon for håndtering av kundehenvendelser, reklamasjoner og klager. Denne skal håndtere saker som sendes direkte til Leverandøren og saker som mottas gjennom Entur AS.</p> <p>Leverandøren skal i sin leveransebeskrivelse minimum angi:</p> <ul style="list-style-type: none">• En overordnet beskrivelse av egen funksjon for kundehenvendelser• Målsetting om responstid på kundehenvendelser• Leverandørens arbeid med organisatorisk læring og kontinuerlig forbedring <p>Leverandørens leveransebeskrivelse er gitt i «Vedlegg I».</p>

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 ved avgang fra utgangsstasjon og før ankomst stasjoner. 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, jmfør «Avtalebestemmelsene» 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, jmfør «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	Leverandøren plikter å rapportere inn og distribuere gjennom Entur AS, og eventuelle godkjente agenter, samtlige av de produkter (inkludert tilleggsprodukter) 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 Entur sine 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 AS 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 utarbeide rutepublikasjoner som er tilgjengelig for publikum. Leverandørens leveransebeskrivelse er gitt i «Vedlegg I».
A 7.1.8	Leverandøren skal dele kundeinformasjon for reiser med flere togoperatører i henhold til Enturs konsept for informasjonsdeling som angitt i «Vedlegg E-2».

7.2 Takster, billettering og inntekstavregning

Fastsettelse av takster, og retningslinjer for justering av disse fremgår av «Vedlegg B».

For Trafikkkpakken er det flere togoperatører som betjener strekningen Oslo S - Kongsberg og mellomliggende stasjoner. For avganger fra Oslo vil det ikke være tillatt med avstigning før Kongsberg. For avganger til Oslo vil det ikke være tillatt med påstigning etter Kongsberg. Leverandørens andel av inntekter på strekningen Oslo S - Kongsberg fastsettes på grunnlag av validerte billetter som angitt i «Vedlegg B».

Krav nr.	Krav
A.7.2.1	Leverandøren skal akseptere de retningslinjer for takst, billettering, inntektsavregning og rapportering som er omtalt i «Vedlegg B».
A 7.2.2	Leverandøren skal akseptere gyldig reisehjemmel fra andre togoperatører på felles strekning som angitt i «Vedlegg B» punkt 2.1.

7.3 Rute- og takstsamarbeid

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. Oppdragsgiver har inngått en samarbeidsavtale med Kolumbus om rammer for samarbeid om sømløse reiser. Denne legges til grunn for Leverandørens årlige driftsavtaler med Kolumbus. Avtaler med andre administrasjonsselskaper og fylkeskommuner fremforhandles av Leverandøren selv, innenfor rammene gitt av «Vedlegg B».

Krav nr.	Krav
A 7.3.1	Leverandøren skal inngå driftsavtale med Kolumbus AS om rute-, takst- og billettsamarbeid.

7.4 Transportvilkår

Oppdragsgiver har fastsatt minimumskrav til Standard transportvilkår for Trafikkkpakken. For reise med regiontog på Jærbanen med Kolumbus-billetter, jmfør A 7.3.1, legges Kolumbus transportvilkår til grunn.

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 – Kongsberg gjelder transportvilkårene til togoperatøren som har trafikkavtale for regiontogtilbudet på strekningen.

Krav nr.	Krav
----------	------

A 7.4.1	<p>Leverandørens transportvilkår for Sørlandsbanen og Arendalsbanen samt Jærbanen (unntatt reisende med Kolumbusbillett) skal minst tilby kunden de rettigheter som er angitt i Standard transportvilkår fastsatt av Oppdragsgiver.</p> <p>Leverandøren skal angi sine eventuelle forbedringer til Standard transportvilkår.</p> <p>Foreslåtte forbedringer skal ikke ha kostnadsmessige konsekvenser for Oppdragsgiver. Endringer i transportvilkårene skal fremlegges Oppdragsgiver for godkjenning.</p> <p>Leverandørens leveransebeskrivelse er gitt i «Vedlegg I».</p>
A 7.4.2	Leverandørens transportvilkår skal være lett tilgjengelig for alle kundegrupper.

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

Oppdragsgiver er opptatt av god pålitelighet i togtilbudet. Dette måles gjennom togproduktenes Regularitet og Punktlighet.

8.1 Pålitelig trafikk

Oppdragsgiver er opptatt av høy Regularitet og Punktlighet slik at togtilbudet er forutsigbart og 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, jamfør «Vedlegg D».

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

Krav nr.	Krav
A 8.1.1	<p>Leverandøren skal arbeide systematisk for å oppnå en så høy grad av pålitelighet (Punktlighet og Regularitet) som mulig.</p> <p>Leverandøren skal i sin løsningsbeskrivelse minimum angi:</p> <ul style="list-style-type: none"> Hvordan punktlighetsarbeidet skal organiseres og hvilke kompetanseprofiler som legges til grunn

	<ul style="list-style-type: none"> Hvordan togtrafikken planlegges gjennomført slik at forsinkelser og innstilte avganger i størst mulig grad kan forebygges. Beskrivelsen skal også inkludere særskilte vintertiltak. Leverandørens arbeid med organisatorisk læring og kontinuerlig forbedring <p>Leverandørens leveransebeskrivelse for de tre togproduktene er gitt i «Vedlegg I».</p>
--	--

8.2 Kundetilfredshet

Oppdragsgiver fastsetter minimumskrav kundetilfredshetsmål (KTI-mål) for togproduktene, disse fremgår av «Vedleggene A-1, A-2 og A-3». 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 minst oppnå de KTI-målene som er fastsatt for togproduktene i «Vedleggene A-1, A-2 og A-3».</p> <p>Leverandøren skal arbeide systematisk for å oppnå en så høy grad av kundetilfredshet (KTI) som mulig.</p> <p>Leverandøren skal i sin leveransebeskrivelse minimum angi:</p> <ul style="list-style-type: none"> Leverandørens arbeid med resultater av kundetilfredshetsundersøkelsene og hvordan forbedringstiltak identifiseres som et verktøy for å flere og mer fornøyde kunder. <p>Leverandørens leveransebeskrivelse er gitt i «Vedlegg I».</p>
A 8.2.2	<p>Fra ruteterminskiftet desember 2019 skal Leverandøren foreta minst to 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>Målingene skal gjennomføres som angitt i «Vedlegg A-4» 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 arbeide for kontinuerlige miljøforbedringer på en strukturert og dokumentert måte. Leverandøren skal etablere et styringssystem som ivaretar prinsipper for virksomhetsstyring gitt i NS- EN ISO 14001, EMAS eller andre miljøledelsesstandarder basert på internasjonal standard fra akkrediterte organer.</p>

	<p>Sertifikat vedlegges. For den som ikke er sertifisert i henhold til krav over, kreves følgende:</p> <ul style="list-style-type: none"> • En beskrivelse av systemet. • Kvalitetshåndboken. • Kopi av siste internrevisjon hvor denne forefinnes, eller plan for slik en. • Kopi av siste ledelsens gjennomgang hvor denne forefinnes, eller plan for slik en. • Kontrollplaner og sjekklister/prosesser samt varslingsrutiner mellom Leverandør og Oppdragsgiver som er aktuelle for Trafikkavtalen. • Siste revisjon gjennomført av en uavhengig og ekstern miljøkontrollør <p>Ytterligere dokumentasjon kan bli etterspurt av Oppdragsgiver.</p> <p>Leverandørens leveransebeskrivelse er gitt i «Vedlegg I».</p>
A 9.2	<p>Leverandøren skal ha oversikt over viktige miljøaspekter og hvordan virksomheten drives i forhold til disse.</p> <p>Leverandøren skal sette målbare og tidsbestemte miljømål som oppdateres årlig.</p> <p>Leverandørens leveransebeskrivelse er gitt i «Vedlegg I».</p>
A 9.3	<p>Leverandøren skal arbeide for kontinuerlig reduksjon av energiforbruk i alle ledd og drive et aktivt energieffektiviseringsarbeid.</p>
A 9.4	<p>Leverandøren skal i sitt miljøledelsessystem ha rutiner for å minimere sjenerende støy fra virksomheten, eksempelvis 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	<p>Leverandøren etablere et styringssystem som ivaretar prinsipper for virksomhetsstyring gitt i NS-EN ISO 9001.</p> <p>Sertifikat vedlegges.</p> <p>For Leverandører som ikke er ISO sertifisert og som benytter annet styrings-/kvalitetssystem kreves følgende:</p>

	<ul style="list-style-type: none"> • En beskrivelse av systemet. • Kvalitetshåndboken. • Kopi av siste internrevisjon hvor denne forefinnes, eller plan for slik en. • Kopi av siste ledelsens gjennomgang hvor denne forefinnes, eller plan for slik en. • Kontrollplaner og sjekklister/prosesser samt varslingsrutiner mellom Leverandør og Oppdragsgiver som er aktuelle for denne Trafikkavtalen. • Ytterligere dokumentasjon kan bli etterspurt. • Siste revisjon gjennomført av en uavhengig og ekstern kvalitetsrevisor. <p>Leverandørens leveransebeskrivelse er gitt i «Vedlegg I».</p>
--	--

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 ledelsesfunksjons menes plasseringen innenfor geografisk område for Trafikkpakken.
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>Leverandøren skal i sin leveransebeskrivelse gi en overordnet beskrivelse av denne funksjonen.</p> <p>Leverandørens leveransebeskrivelse er gitt i «Vedlegg I».</p>

10.4 Personalpolitikk

Krav nr.	Krav
A 10.4.1	<p>Leverandøren skal ha en personalpolitikk som legger til rette for å tiltrekke seg og beholde kompetente medarbeidere.</p> <p>Leverandøren skal i sin leveransebeskrivelse minimum angi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Retningslinjer for personalpolitikk i virksomheten. • En beskrivelse av fordelsavtaler for å tiltrekke seg personale. • En beskrivelse av spesielle tiltak for å beholde medarbeidere. • En beskrivelse av personalpolitikk for eventuell tilsvarende organisasjon etablert av Leverandøren i Norge eller andre nordiske land. <p>Leverandørens leveransebeskrivelse er gitt i «Vedlegg I».</p>
A 10.4.2	Leverandøren skal ha en overordnet plan for involvering av medarbeidere.

	<p>Leverandøren skal i sin leveransebeskrivelse minimum angi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Samarbeid med ansatte om tilrettelegging for et godt fysisk og psykososialt arbeidsmiljø, preget av god helse, sikkerhet og medarbeidertilfredshet • Øvrig samarbeid om forbedring og videreutvikling av virksomheten. • Områder som er aktuelle for samråd med personellorganisasjoner • Et overordnet handlingsprogram for temaer som forebygging og tiltak ved rusmisbruk og diskriminering mv. Leverandøren skal synliggjøre hvordan handlingsprogrammet skal etterleves og følges opp av ansatte og underleverandører. <p>Leverandørens leveransebeskrivelse er gitt i «Vedlegg I».</p>
--	---

10.5 Bemanning og kompetanse

Krav nr.	Krav
A 10.5.1	<p>Leverandøren skal beskrive en overordnet bemanningsplan (funksjoner) som er nødvendig for å utføre Leveransen. Leveransebeskrivelsen skal synliggjøre hvilke tiltak Leverandøren anser som kritiske for å sikre robusthet og gjennomføringsevne.</p> <p>Leverandørens leveransebeskrivelse er gitt i «Vedlegg I».</p>
A 10.5.2	<p>Leverandøren skal sikre at tjenestegjørende personale tilfredsstillende til enhver tid gjeldende krav til kompetanse samt andre godkjenninger og autorisasjoner.</p> <p>Leverandørens leveransebeskrivelse er gitt i «Vedlegg I».</p>
A 10.5.3	<p>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 trafikksikkerhet, kundeservice og øvrige arbeidsoppgaver.</p>

10.6 Instruktørressurser til lokføreropplæring

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



Trafikkavtale Trafikkpakke 1

- Fjerntog (FJ-tog) Stavanger – Oslo S
- Regiontog (R-tog) Stavanger – Egersund
- Regiontog (R-tog) Nelaug – Arendal

Vedlegg A-1 Leveransebeskrivelse Fjerntog (FJ-tog) Stavanger - Oslo S

Endringslogg:

Versjon	Hva	Dato
1.0	Vedlegg A-1	30. 10. 2018

Innhold

1 Fjerntog Stavanger Oslo - S	4
2 Trafikkopdraget	4
2.1 Rutetilbud	4
2.1.1 Minimumskrav til grunnproduksjon FJ-tog Stavanger - Oslo S.....	4
2.1.2 Minimumskrav til grunnproduksjon N-tog Stavanger - Oslo S.....	5
2.2 Stoppmønster	5
3 Kjøretøy og vedlikehold	6
4 Kundeservice	7
4.1 Servering.....	7
5 Kvalitetsoppfølging	7
5.1 Mål og krav til pålitelighet på Sørlandsbanen	7
5.2 Krav til kundetilfredshet (KTI) på Sørlandsbanen og Arendalsbanen	7
6 Miljø	8

1 Fjerntog Stavanger Oslo - S

Dette dokument gir en beskrivelse av de krav som gjelder spesielt for Fjerntog (FJ-tog) Stavanger - Oslo 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. Sørlandsbanen 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 Stavanger – Oslo S, markedsført som Sørlandsbanen.

Leverandøren står fritt til å utforme rutetilbudet og gjennomføre trafikken på Sørlandsbanen 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 Sørlandsbanen fra og med 15. desember 2019 er angitt i kravpunktene under.

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

Krav nr.	Krav
A-1 2.1.1	Leverandøren skal fra trafikkstart til ruteendring desember 2020 betjene Sørlandsbanen med et rutetilbud og transportkapasitet i henhold til gjeldende ruteplan fra ruteendring desember 2018.
A-1 2.1.2	Leverandøren skal fra og med ruteendring desember 2020 minimum tilby et rutetilbud som beskrevet i punkt 2.1.1 og 2.1.2.
A-1 2.1.3	Leverandøren skal, for å sikre korrespondanse med tog til/fra Arendalsbanen, legge til rette for at Sørlandsbanens tog krysser på Nelaug og tilby korrespondansegaranti for reisende med togbytte på Nelaug.

2.1.1 Minimumskrav til grunnproduksjon FJ-tog Stavanger - Oslo S

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

Strekning	Antall avganger		
	Mandag – Fredag	Lørdag	Søndag
Oslo S – Stavanger	6	3	4
Stavanger – Oslo S	6	3	5
a) Oslo S – Kristiansand	1	1	1
a) Kristiansand – Oslo S	1	1	-
a) Kristiansand – Stavanger	1	1	2
a) Stavanger - Kristiansand	1	1	1

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

a) tilleggsganger som skal kjøres utover gjennomgående tog som kjøres på hele strekningen Stavanger - Oslo S.

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

- En morgenavgang Kristiansand - Oslo S med ankomst Oslo S før kl. 09:45 (mandag - fredag)
- En kveldsavgang Oslo S - Kristiansand med avgang fra Oslo S i tidsrommet kl. 18:00 - 19:00 (mandag - fredag, søndag)
- En morgenavgang Stavanger - Kristiansand med ankomst Kristiansand i tidsrommet kl. 07:30 - 08:00 for arbeidsreisende i Vest-Agder (mandag - fredag). Denne avgangen skal stoppe ved alle stasjoner som er listet opp i kravene A-2 2.2.1 og A-2 2.2.2 på strekningen Moi-Kristiansand.
- En ettermiddagsavgang Kristiansand - Stavanger med avgang fra Kristiansand i tidsrommet kl. 16:00 - 16:30 for arbeidsreisende i Vest-Agder (mandag - fredag). Denne avgangen skal stoppe ved alle stasjoner som er listet opp i kravene A-2 2.2.1 og A-2 2.2.2 på strekningen Kristiansand-Moi.
- En morgenavgang Kristiansand - Stavanger med ankomst Stavanger i tidsrommet kl. 07:45-08:15 (mandag-fredag)

2.1.2 Minimumskrav til grunnproduksjon N-tog Stavanger - Oslo S

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

Strekning	Antall avganger		
	Mandag – Fredag	Lørdag	Søndag
Oslo S – Stavanger	1	-	1
Stavanger – Oslo S	1	-	1

Tabell 2 - Minimumskrav til grunnproduksjon nattog (N-tog) på Sørlandsbanen.

2.2 Stoppmønster

Minimumskrav til stoppmønster og betjening av stasjoner/holdeplasser på Sørlandsbanen er angitt i punkt A-1 2.2.1. Dersom Leverandøren i Infrastrukturforvalters kapasitetstildelingsprosess ikke får tildelt ruteleier som sikrer minimumskrav til stoppmønster, vil bortfall av stopp ikke regnes som mangel.

Krav nr.	Krav
A-1 2.2.1	<p>Leverandøren skal betjene følgende stasjoner/holdeplasser med alle fjerntog på Sørlandsbanen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Oslo S • Lysaker • Asker • Drammen • Kongsberg • Nordagutu • Bø • Nelaug • Kristiansand • Marnardal • Storekvina • Sira • Moi • Egersund • Bryne • Sandnes Sentrum

	<ul style="list-style-type: none"> • Stavanger <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. Redusert stoppmønster for enkeltavganger utover det som fremkommer av rutetermin «R19» kan legges til grunn etter dialog med den aktuelle fylkeskommune og godkjenning av Oppdragsgiver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lunde • Drangedal • Neslandsvatn • Gjerstad • Vegårshei • Vennesla • Nodeland • Breland • Audnedal • Snartemo • Gyland • Jåttåvågen
A-1 2.2.3	<p>På strekningen Kongsberg - Oslo S skal tog til Oslo S kun stoppe for avstigning på stasjonene Drammen, Asker og Lysaker. Tog fra Oslo skal kun stoppe for påstigning på stasjonene Lysaker, Asker og Drammen.</p>

3 Kjøretøy og vedlikehold

Kjøretøyeier vil stille til disposisjon (inkludert driftsreserve) følgende Kjøretøy for trafikk på Sørlandsbanen:

- Inntil 7 togsett type 73A
- Inntil 3 lokomotiv type EL18
- Inntil 10 vogner type 7, herunder
 - 2 FR7-3
 - 2 A7-1
 - 2 BC7-1
 - 2 B7-5
 - 2 B7-6
- 4 sovevogner type WLAB2 til nattogsavganger.

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

- Belysning, ventilasjon, toaletter og andre komfortelementer
- Ombordfasiliteter for barn og familier
- Høyttaleranlegg 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 bestemmelser som er gitt i «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 Sørlandsbanen. Kostnader til modifikasjoner initiert av Leverandøren er Leverandørens fulle ansvar.

4 Kundeservice

4.1 Servering

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


Krav nr.	Krav
A-1 4.1.1	Leverandøren skal ha et serveringstilbud på FJ- og N-tog. Leverandøren bestemmer selv omfanget av tilbudet med bakgrunn i forventet etterspørsel og kundebehov. Leverandørens leveransebeskrivelse er gitt i «Vedlegg I».

5 Kvalitetsoppfølging

5.1 Mål og krav til pålitelighet på Sørlandsbanen


Oppdragsgiver fastsetter minstekrav til operatørvhengig regularitet for Fjerntog Stavanger - Oslo S for hele Trafikkavtalens varighet.

Oppdragsgiver har fastsatt punktlighetsmål 90 % per år på Sørlandsbanen for hele Trafikkavtalens varighet. Hvordan Leverandøren vil arbeide for å oppnå god punktlighet er en del av løsningsbeskrivelsen for punkt A 8.1.1 i «Vedlegg I».

Krav nr.	Krav
A-1 5.1.1  (Malus)	Leverandøren skal oppnå en operatørvhengig regularitet 100 % pr år på Sørlandsbanen. Leverandørens leveransebeskrivelse er gitt i «Vedlegg I» for leveransebeskrivelsen av A 8.1.1.

5.2 Krav til kundetilfredshet (KTI) på Sørlandsbanen og Arendalsbanen

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

Krav nr.	Krav
A-1 5.2.1  (Bonus)	Leverandøren skal oppnå et samlet KTI-resultat på minimum 80 poeng per år for Sørlandsbanen og Arendalsbanen sett under ett. Ved høyere måloppnåelse utbetales bonus etter bestemmelsene i «Vedlegg B» punkt 3.2. Leverandøren skal i sin leveransebeskrivelse minimum angi:

	<ul style="list-style-type: none"> • Hvordan Leverandøren skal arbeide for å nå minimumskrav til samlet KTI på Sørlandsbanen og Arendalsbanen • Leverandørens arbeid med organisatorisk læring og kontinuerlig forbedring. <p>Leverandørens leveransebeskrivelse er gitt i «Vedlegg I».</p>
--	---

6 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-1 6.1	Leverandøren skal ha kildesortering om bord på type 73A, type 7 og WLAB2.

Trafikkavtale Trafikkpakke 1

- Fjerntog (FJ-tog) Stavanger – Oslo S
- Regiontog (R-tog) Stavanger – Egersund
- Regiontog (R-tog) Nelaug – Arendal

Vedlegg A-2 Leveransebeskrivelse Regiontog (R-tog) Stavanger
- Egersund

Endringslogg:

Versjon	Hva	Dato
1.0	Vedlegg A-2	30. 10. 2018

Innhold

1 Regiontog Stavanger - Egersund	4
2 Trafikkopdraget	4
2.1 Rutetilbud	4
2.1.1 Minimumskrav til grunnproduksjon for regiontog på Jærbanen.....	4
2.2 Stoppmønster.....	6
3 Kjøretøy og vedlikehold	6
4 Kvalitetsoppfølging	7
4.1 Mål og krav til pålitelighet på Jærbanen.....	7
4.2 Krav til kundetilfredshet (KTI) på Jærbanen.....	7
5 Miljø	7

1 Regiontog Stavanger - Egersund

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

Regiontogets oppgave er å transportere passasjerer fra de større byenes omland til sentrum, samt være tilbud for underveistrafikk. Togene stopper ved alle stasjoner og har tilnærmet faste frekvenser.

2 Trafikkoppdraget

Trafikkoppdraget omfatter togtrafikken på strekningen Stavanger – Egersund, markedsført som Jærbanen.

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

Lavtrafikkperioden på Jærbanen er mandag – fredag etter kl. 20:00 samt lørdag og søndag, hele driftsdøgnet.

2.1 Rutetilbud

Minimumskrav til rutetilbudet på Jærbanen fra og med 15. desember 2019 er angitt i kravpunktene under.

Krav nr.	Krav
A-2 2.1.1	Leverandøren skal fra trafikkstart til ruteendring desember 2020 betjene Jærbanen med et rutetilbud og transportkapasitet i henhold til gjeldende ruteplan fra ruteendring desember 2018.
A-2 2.1.2	Leverandøren skal fra og med ruteendring desember 2020 minimum tilby et rutetilbud som beskrevet i punkt 2.1.1 med tilhørende underkapitler.
A-2 2.1.3	Leverandøren skal utover rutetilbudet som er beskrevet i punkt 2.1.1 og tilhørende underkapitler i tillegg kjøre minimum: <ul style="list-style-type: none">• To nattavganger Stavanger- Egersund nettene fredag-lørdag og lørdag-søndag.• En nattavgang Egersund-Stavanger nettene fredag-lørdag og lørdag-søndag.
A-2 2.1.4	Leverandøren skal tilpasse setekapasiteten på den enkelte avgang til behovet for transportkapasitet innenfor de rammer som er gitt av tildelt Kjøretøy. Leverandøren skal i sin leveransebeskrivelse gi en beskrivelse av hvordan tilstrekkelig transportkapasitet kan sikres i morgen- og ettermiddagsrush. Leverandørens leveransebeskrivelse er gitt i «Vedlegg I».
A-2 2.1.5	Leverandøren kan i en periode på inntil 8 uker i sommersesongen redusere togtilbudet med inntil 21,5 % målt i antall togkilometer pr. uke

2.1.1 Minimumskrav til grunnproduksjon for regiontog på Jærbanen

Kapittel 2.1.1.1 - 2.1.1.3 oppsummerer minimumskravene til rutetilbudet for regiontog på Jærbanen.

Samlet regiontogtilbud mellom Stavanger og Skeiane er summen av avganger til/fra Skeiane, Nærbø og Egersund. Mandag til fredag skal det tilbys regiontog med 15-minuttersintervall på strekningene Skeiane-

Stavanger i tidsrommet 05:00 - 20:29, og 05:00 - 19:59 Stavanger - Skeiane. Samlet regiontogtilbud mellom Stavanger og Nærbø er summen av avganger til/fra Nærbø og Egersund.

2.1.1.1 Minimumskrav til grunnproduksjon regiontog, Stavanger - Egersund

Minimumskrav til grunnproduksjon for regiontog på strekningen Stavanger - Egersund er angitt i Tabell 1.

Tabellen viser første og siste avgangstid fra utgangsstasjonen. For pendler med intervall 60 minutter, skal 06:00 tolkes som tidsrommet 06:00-06:59 osv.

	Mandag - Fredag			Lørdag			Søndag		
	Første	Siste	Intervall	Første	Siste	Intervall	Første	Siste	Intervall
Stavanger - Egersund	04:00	22:00	60	05:00	21:00	60	08:00	22:00	60
Egersund - Stavanger	05:00	23:00	60	06:00	23:00	60	09:00	23:00	60

Tabell 1 - Minimumskrav til grunnproduksjon for regiontog Stavanger - Egersund

2.1.1.2 Minimumskrav til grunnproduksjon regiontog, Stavanger - Nærbø

Minimumskrav til grunnproduksjon for regiontog på strekningen Stavanger - Nærbø er angitt i Tabell 2.

Tabellen viser første og siste avgangstid fra utgangsstasjonen. For pendler med intervall 60 (minutter), skal 06:00 tolkes som tidsrommet 06:00-06:59 osv. For pendler med intervall 30 minutter, skal 05:00 tolkes som 05:00 - 05:29 osv

	Mandag - Fredag Intervall: 60		a), b) Forlengelse av pendel, til/fra <u>Egersund</u> Kun mandag - fredag.						Lørdag Intervall: 60		
	Første	Siste	Avgang	Avgang	Avgang	Avgang	Avgang	Avgang	Avgang	Avgang	Avgang
Stavanger - Nærbø	05:00	23:00							14:00	15:00	16:00
a) Stavanger - Egersund			05:00	13:00	14:00	15:00	16:00	23:00			
Nærbø - Stavanger	05:00	23:00							15:00	16:00	17:00
b) Egersund - Stavanger			04:00	05:00	06:00	15:00	16:00				

Tabell 2 - Minimumskrav til grunnproduksjon for regiontog Stavanger - Nærbø. Ingen minimumskrav til grunnproduksjon på søndager.

2.1.1.3 Minimumskrav til grunnproduksjon regiontog, Stavanger - Skeiane

Minimumskrav til grunnproduksjon for regiontog på strekningen Stavanger - Skeiane er angitt i Tabell 3.

Tabellen viser første og siste avgangstid fra utgangsstasjonen. For pendler med intervall 30 minutter, skal 05:00 tolkes som 05:00 - 05:29 og 05:30 som 05:30-05:59

	Mandag - Fredag Intervall: 30			Lørdag	Søndag
	Første	Siste	Frekvens		
Stavanger - Skeiane	05:00	19:00	30	Ingen minimumskrav til	Ingen minimumskrav til
Skeiane - Stavanger	05:30	20:00	30		

				grunn- produksjon	grunn- produksjon
--	--	--	--	----------------------	----------------------

Tabell 3 - Minimumskrav til grunnproduksjon for regiontog Stavanger - Skeiane.

2.2 Stoppmønster

Minimumskrav til stoppmønster og betjening av stasjoner/holdeplasser på Jærbanen er angitt i A-2 2.2.1. Dersom Leverandøren i Infrastrukturforvalters kapasitetstildelingsprosess ikke får tildelt ruteleier som sikrer minimumskrav til stoppmønster, vil bortfall av stopp ikke regnes som mangel.

Krav nr.	Krav
A-2 2.2.1	<p>Leverandøren skal betjene følgende stasjoner/holdeplasser med alle tog på Jærbanen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Stavanger S • Paradis • Mariero • Jåttåvågen • Gausel • Sandnes Sentrum • Skeiane • Ganddal • Øksnavadporten • Klepp • Bryne • Nærbø • Varhaug • Vigrestad • Brusand • Oгна • Sirevåg • Hellvik • Egersund <p>Leverandøren skal umiddelbart varsle Oppdragsgiver dersom det i Infrastrukturforvalters kapasitetstildelingsprosess ikke tildeles ruteleier som oppfyller kravet.</p>

3 Kjøretøy og vedlikehold

Kjøretøyeier vil stille til disposisjon (inkludert driftsreserve) følgende Kjøretøy for trafikk på Jærbanen:

- Inntil 11 togsett type 72

Tilbudt Kjøretøy representerer den minimumsstandard for Kjøretøy som Oppdragsgiver forventer for betjening av strekningen Stavanger - Egersund med hensyn til:

- Belysning, ventilasjon, toaletter og andre komfortelementer
- Ombordfasiliteter for barn og familier
- Høyttaleranlegg 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 bestemmelser som er gitt i «Vedlegg E-1», og så lenge omtalt minimumsstandard med hensyn til kundenes komfort er opprettholdt. Modifikasjonsbehovet skal være knyttet til Leverandørens videreutvikling av sitt togproduktet på Jærbanen. Kostnader til modifikasjoner initiert av Leverandøren er Leverandørens fulle ansvar.

4 Kvalitetsoppfølging

4.1 Mål og krav til pålitelighet på Jærbanen


Oppdragsgiver fastsetter minstekrav til operatørvhengig regularitet for regiontog Stavanger - Egersund for hele Trafikkavtalens varighet.

Oppdragsgiver har fastsatt punktlighetsmål 92 % per år på Jærbanen for hele Trafikkavtalens varighet. Hvordan Leverandøren vil arbeide for å nå angitt punktlighetsmål er en del av løsningsbeskrivelsen for A 8.1.1.

Krav nr.	Krav
A-2 4.1.1	Leverandøren skal oppnå en operatørvhengig regularitet 100 % pr år på Jærbanen.
 (Malus)	Leverandørens leveransebeskrivelse er gitt i «Vedlegg I» for leveransebeskrivelsen av A 8.1.1.

4.2 Krav til kundetilfredshet (KTI) på Jærbanen

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

Krav nr.	Krav
A-2 4.2.1	Leverandøren skal oppnå et KTI-resultat på minimum 75 poeng per år på Jærbanen. Ved høyere måloppnåelse utbetales bonus etter bestemmelsene i «Vedlegg B» punkt 3.2.
 (Bonus)	Leverandøren skal i sin leveransebeskrivelse minimum angi: <ul style="list-style-type: none">• Hvordan Leverandøren skal arbeide for å nå minimumskrav til samlet KTI på Jærbanen• Leverandørens arbeid med organisatorisk læring og kontinuerlig forbedring. Leverandørens leveransebeskrivelse er gitt i «Vedlegg I».

5 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-2 5.1	Leverandøren skal sikre kildesortering om bord på type 72.



Trafikkavtale Trafikkpakke 1

- Fjerntog (FJ-tog) Stavanger – Oslo S
- Regiontog (R-tog) Stavanger – Egersund
- Regiontog (R-tog) Nelaug – Arendal

Vedlegg A-3 Leveransebeskrivelse Regiontog (R-tog) Nelaug -
Arendal

Endringslogg:

Versjon	Hva	Dato
1.0	Vedlegg A-3	30. 10. 2018

Innhold

1 Regiontog Nelaug - Arendal	4
2 Trafikkopdraget	4
2.1 Rutetilbud	4
2.1.1 Minimumskrav til produksjon Regiontog Nelaug - Arendal	4
2.2 Stoppmønster	5
3 Driftsoperasjoner	5
4 Kjøretøy og vedlikehold	5
5 Kvalitetsoppfølging	6
5.1 Mål og krav til pålitelighet på Arendalsbanen	6
5.2 Krav til kundetilfredshet (KTI) på Arendalsbanen	6

1 Regiontog Nelaug - Arendal

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

Det regionale togtilbudet på Arendalsbanen skal sikre forbindelse til/fra Sørlandsbanen for reiser i retning Oslo og Stavanger.

2 Trafikkoppdraget

Trafikkoppdraget omfatter togtrafikken på strekningen Nelaug – Arendal, markedsført som Arendalsbanen.

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 Arendalsbanen er lørdag og søndag morgen/formiddag i henhold til gjeldende ruteplan fra desember 2017. Øvrig perioder kjøres normal frekvens.

2.1 Rutetilbud

Minimumskrav til rutetilbudet på Arendalsbanen fra og med 15. desember 2019 er angitt i kravpunktene under.

Krav nr.	Krav
A-3 2.1.1	Leverandøren skal fra trafikkstart til ruteendring desember 2020 betjene Arendalsbanen med et rutetilbud og transportkapasitet i henhold til gjeldende ruteplan fra ruteendring desember 2018. Fra trafikkstart 9. juni 2019 forutsettes en økning fra syv til åtte avganger mandag – fredag gjennom supplering av en kveldsavgang.
A-3 2.1.2	Leverandøren skal fra og med ruteendring desember 2020 minimum tilby et rutetilbud som beskrevet i punkt 2.1.1.

2.1.1 Minimumskrav til produksjon Regiontog Nelaug - Arendal

Tabell 1 angir minimumskrav til grunnproduksjon for tog på strekningen Nelaug - Arendal.

Strekning	Antall avganger		
	Mandag - Fredag	Lørdag	Søndag
Nelaug - Arendal	8	6	6
Arendal - Nelaug	8	6	6

Tabell 1 - Minimumskrav til grunnproduksjon for R-tog på Arendalsbanen.

2.2 Stoppmønster

Minimumskrav til stoppmønster og betjening av stasjoner/holdeplasser på Arendalsbanen er angitt i A-3 2.2.1. Dersom Leverandøren i Infrastrukturforvalters kapasitetstildelingsprosess ikke får tildelt ruteleier som sikrer minimumskrav til stoppmønster, vil bortfall av stopp ikke regnes som mangel.

Krav nr.	Krav
A-3 2.2.1	<p>Leverandøren skal betjene følgende stasjoner/holdeplasser med alle tog på Arendalsbanen:</p> <ul style="list-style-type: none">• Arendal• Nelaug <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 følgende holdeplasser ved behov på Arendalsbanen:</p> <ul style="list-style-type: none">• Flaten• Bøylestad• Froland• Blakstad• Rise• Bråstad• Stoa

3 Driftsoperasjoner

Leverandøren er selv ansvarlig for nødvendige søknader til relevante myndigheter dersom Leverandøren velger å videreføre ordning med enmannsbetjening på strekningen Nelaug - Arendal.

4 Kjøretøy og vedlikehold

Kjøretøyeier vil stille til disposisjon (inkludert driftsreserve) følgende Kjøretøy for trafikk på Arendalsbanen:

- Inntil 2 togsett type 69H

Tilbudt Kjøretøy representerer den minimumsstandard for Kjøretøy som Oppdragsgiver forventer for betjening av strekningen Nelaug – Arendal 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.


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

5 Kvalitetsoppfølging

5.1 Mål og krav til pålitelighet på Arendalsbanen

Oppdragsgiver fastsetter minstekrav til operatørvhengig regularitet for regiontog Nelaug - Arendal for hele Trafikkavtalens varighet.

Oppdragsgiver har fastsatt punktlighetsmål 90 % per år på Arendalsbanen for hele Trafikkavtalens varighet. Hvordan Leverandøren vil arbeide for å nå angitt punktlighetsmål er en del av løsningsbeskrivelsen for A 8.1.1.

Krav nr.	Krav
A-3 5.1.1	Leverandøren skal oppnå en operatørvhengig regularitet 100 % pr år på Arendalsbanen.
 (malus)	Leverandørens leveransebeskrivelse er gitt i «Vedlegg I» for leveransebeskrivelsen av A 8.1.1.

5.2 Krav til kundetilfredshet (KTI) på Arendalsbanen

KTI-mål for Arendalsbanen er angitt i «Vedlegg A-1» punkt A-1 5.2.1.

Trafikkavtale Trafikkpakke 1

- Fjerntog (FJ-tog) Stavanger – Oslo S
- Regiontog (R-tog) Stavanger – Egersund
- Regiontog (R-tog) Nelaug – Arendal

Vedlegg A-4 Metodikk Kundetilfredshetsundersøkelse

Endringslogg:

Versjon	Hva	Dato
1.0	Vedlegg A-4	30. 10. 2018

Innhold

1 Innledning	4
2 Undersøkelsesopplegg	4
2.1 Omfang/målgruppe.....	4
2.2 Utvalg	4
2.2.1 Utvalg Fjerntog (FJ-tog) Stavanger – Oslo S	5
2.2.2 Utvalg Regiontog (R-tog) Stavanger – Egersund	6
2.2.3 Regiontog (R-tog) Nelaug – Arendal.....	7
2.3 Spørreskjema	7
2.4 Datainnsamling	16
2.5 Insentiver	17
2.6 Kontroll og revisjon	17
3 Beregningsmetodikk	17
3.1 Beregning av kundetilfredshetsindeks (KTI)	17
3.2 Beregning av tilfredshet på leveranseområdene	18
3.3 Vekting av kundetilfredshetsindeksen.....	19
4 Rapportering	19
4.1 Krav til rapportering	19
4.2 Rapportens innhold.....	20
4.3 Rapportering av usikkerhet i indeksverdier.....	20
5 Datasett	21
6 Annet	21

1 Innledning

Dette er en kravspesifikasjon for utarbeidelse av kundetilfredshetsundersøkelsen som skal gjennomføres av Leverandøren som en del av Trafikkavtalen. Det skal 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 Sørlandsbanen (Stavanger – Oslo S, her: Oslo S - Kristiansand/Kristiansand - Stavanger), Jærbanen (Stavanger – Egersund) og Arendalsbanen (Nelaug - Arendal). 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
- Reisen til stasjonen
- Stasjonsområdet
- Informasjon på stasjonsområdet
- Ombordpersonalet
- Togtype
- Informasjon på toget
- Informasjon ved avvik
- Buss for tog
- Kupékomfort
- Renhold
- Ombordstigning

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

- Avdelingen
- Serveringstilbudet

2.2 Utvalg

For å sikre sammenlignbarhet med tidligere utførte undersøkelser er utvalget i denne undersøkelsen spesifisert i detalj for hver linje¹. Utvalget består av et sett med togavganger og tilhørende antall spørreskjema som skal leveres ut til kundene på disse togavgangene. Det er ingen krav til

¹ Det er ikke foretatt en trekning av et tilfeldig utvalg, men det er definert et sett med togavganger som skal inngå i undersøkelsen i hver periode. Undersøkelsen søker derfor ikke å gi et korrekt bilde av populasjonens sanne resultat, men vil være en god indikator for endringer i kundetilfredshet for det valgte utvalget fra periode til periode.

stratifisering av kundegrupper, men feltmannskapet skal ha klare instruksjoner som definert i avsnitt 2.4 Datainnsamling.

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 150 netto skjema per strekning.

2.2.1 Utvalg Fjerntog (FJ-tog) Stavanger – Oslo S

Utvalget er designet for å sikre nok svar til å kunne gi resultater for delstrekningene Stavanger-Kristiansand og Kristiansand - Oslo S ved behov. For noen togavganger er det derfor spesifisert om undersøkelsen skal gjøres spesifikt på disse delstrekningene selv om toget kjører hele distansen Stavanger - Oslo S.

Tabell 1 viser hvilken strekning 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.

Fra:	Til:	Dag	Tidspunkt avgang	Antall skjema
Kristiansand	Oslo	Fredag	14:00	25
Kristiansand	Oslo	Fredag	19:00	30
Kristiansand	Oslo	Onsdag	16:00	35
Kristiansand	Oslo	Tirsdag	05:00	25
Kristiansand	Oslo	Torsdag	10:00	35
Kristiansand	Oslo	Torsdag	16:00	50
Kristiansand	Stavanger	Fredag	14:00	15
Kristiansand	Stavanger	Fredag	16:30	15
Kristiansand	Stavanger	Fredag	19:00	50
Kristiansand	Stavanger	Fredag	21:30	15
Kristiansand	Stavanger	Mandag	05:00	15
Kristiansand	Stavanger	Onsdag	04:30	8
Kristiansand	Stavanger	Tirsdag	12:00	23
Kristiansand	Stavanger	Tirsdag	14:00	8
Kristiansand	Stavanger	Torsdag	16:30	12
Kristiansand	Stavanger	Torsdag	19:00	33
Oslo	Stavanger	Fredag	11:30	25
Oslo	Stavanger	Fredag	18:30	10
Oslo	Stavanger	Mandag	07:30	25
Oslo	Stavanger	Onsdag	11:30	25
Oslo	Stavanger	Søndag	14:30	25
Oslo	Stavanger	Tirsdag	14:30	35
Oslo	Stavanger	Torsdag	07:30	25
Oslo	Stavanger	Torsdag	16:30	35
Oslo	Stavanger	Tirsdag	22:30	19
Oslo	Stavanger	Torsdag	22:30	19
Stavanger	Oslo	Mandag	22:30	19
Stavanger	Oslo	Onsdag	22:30	19
Stavanger	Oslo	Fredag	13:00	50

Stavanger	Oslo	Fredag	15:30	15
Stavanger	Oslo	Fredag	18:00	15
Stavanger	Oslo	Mandag	07:00	26
Stavanger	Oslo	Mandag	10:30	8
Stavanger	Oslo	Onsdag	15:30	12
Stavanger	Oslo	Tirsdag	13:00	23
Stavanger	Oslo	Tirsdag	18:00	12
Stavanger	Oslo	Torsdag	09:00	8
Totalsum				844

Tabell 1 - Utvalg på Fjerntog Stavanger-Oslo S

Utvalget på 844 skjema har siden 2010 i gjennomsnitt gitt 561 innsamlede skjema per undersøkelse, hvorav 490 er det laveste antallet og 664 er det høyeste antallet².

2.2.2 Utvalg Regiontog (R-tog) Stavanger – Egersund

Tabell 2 viser hvilken strekning 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.

Fra:	Til:	Dag	Tidspunkt avgang	Antall skjema
Egersund	Stavanger	Fredag	17:30	10
Egersund	Stavanger	Mandag	14:30	14
Egersund	Stavanger	Mandag	21:30	5
Egersund	Stavanger	Onsdag	15:00	25
Egersund	Stavanger	Onsdag	18:30	10
Egersund	Stavanger	Søndag	14:30	25
Egersund	Stavanger	Tirsdag	16:00	20
Egersund	Stavanger	Tirsdag	20:30	5
Egersund	Stavanger	Torsdag	22:30	5
Stavanger	Egersund	Fredag	13:30	15
Stavanger	Egersund	Fredag	15:30	32
Stavanger	Egersund	Mandag	11:30	10
Stavanger	Egersund	Mandag	15:00	14
Stavanger	Egersund	Onsdag	13:00	15
Stavanger	Egersund	Onsdag	19:00	15
Stavanger	Egersund	Søndag	17:00	25
Stavanger	Egersund	Søndag	22:00	10
Stavanger	Egersund	Tirsdag	16:00	35

² For delstrekningen Oslo-Kristiansand har det i gjennomsnitt kommet inn 280 skjema, hvorav 208 er det laveste antallet og 403 er det høyeste antallet. For delstrekningen Kristiansand-Stavanger har det i gjennomsnitt kommet inn 282 skjema, hvorav 241 skjema er det laveste antallet og 342 er det høyeste antallet.

Stavanger	Egersund	Tirsdag	19:30	10
Totalsum				300

Tabell 2 - Utvalg på Regiontog Stavanger-Egersund

Utvalget på 300 skjema har siden 2010 i gjennomsnitt gitt 204 innsamlede skjema, hvorav 168 er det laveste antall og 236 er det høyeste antallet.

2.2.3 Regiontog (R-tog) Nelaug – Arendal

Tabell 3 viser hvilken strekning 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.

Fra:	Til:	Dag	Tidspunkt avgang	Antall skjema
Arendal	Nelaug	Ons	05:00	10
Arendal	Nelaug	Lør	08:11	20
Arendal	Nelaug	Tor	10:00	30
Arendal	Nelaug	Man	12:00	15
Arendal	Nelaug	Fre	14:00	25
Arendal	Nelaug	Søn	16:00	30
Arendal	Nelaug	Lør	17:30	10
Arendal	Nelaug	Tirs	19:00	15
Arendal	Nelaug	Ons	10:00	30
Nelaug	Arendal	Ons	07:00	10
Nelaug	Arendal	Lør	11:00	15
Nelaug	Arendal	Tor	11:00	15
Nelaug	Arendal	Man	13:00	20
Nelaug	Arendal	Fre	15:00	30
Nelaug	Arendal	Søn	18:00	20
Nelaug	Arendal	Tir	20:30	30
Nelaug	Arendal	Søn	22:30	20
Totalsum				345

Tabell 3- Utvalg på Regiontog Nelaug-Arendal

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 4 inneholder spørsmålene 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. Legg merke til at det i spørsmål 10, 14, 26 og 42 stilles enkelte spørsmål om områder som kun er aktuelle for enten Fjerntog eller Regiontog. Spørreskjemaene skal designes slik at respondentene kun svarer på spørsmål som er aktuelle for toget de reiser med på undersøkelsestidspunktet. 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	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 den siste måneden, 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.	x	
3	Hvilken billett reiser du med? Merk: Sett ett kryss Liste med Enturs aktuelle alternativer for denne reisen.	x	
4	Hvor kjøpte du billetten eller fornyet periodebilletten? Merk: Sett ett kryss. [Liste med aktuelle utsalgssteder.]	x	
5	Utsalgssted/billettautomat/mobilapp var lett tilgjengelig Merk: Sett ett kryss [Svarkategori A]	x	

6	<p>Utsalgsstedet/billettautomaten/mobilappen var enkel å bruke Merk: Sett ett kryss</p> <p>[Svarkategori A]</p>	x	
7	<p>Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med ditt siste billettkjøp/fornyelse av periodebillett? Merk: Sett ett kryss</p> <p>[Svarkategori B]</p>	x	
8	<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 [leverandør]. Vi i [leverandøren] 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	
9	<p>Først ønsker vi din tilbakemelding på hvordan du kom deg til stasjonen, 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>Reisen til stasjonen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hvordan kom du deg til utgangsstasjonen for denne reisen? Velg et hovedreisemiddel fra listen under. • Liste: Privatbil, buss, trikk, t-bane, drosje, sykkel, gange, tog, annet • Det var enkelt å komme seg til stasjonen • Jeg hadde gode muligheter til å bruke kollektivtransport som korresponderer med denne togreisen • Det var enkelt å få parkert bilen/sykkelen • Det var rimelig ventetid før toget ankom • Alt i alt er jeg fornøyd med reisen min til stasjonen <p>Stasjonsområdet:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Det var lett å finne fram på stasjonsområdet • 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	

10	<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"> • Det var lett å finne riktig vogn på toget [Kun Inter-regionale tog] • 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 [Kun Inter-regionale tog] • 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 [Kun Inter-regionale tog] • Alt i alt er jeg fornøyd med ombordstigningen <p>Kupékomfort:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kupéen fremstår som 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 fremstår som ren • Toalettet fremstår som 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	
11	<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
12	<p>Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med avdelingen du benytter? Merk: Sett ett kryss</p> <p>[Svarkategori B]</p>		x

13	<p>Har du benyttet deg av serveringstilbudet eller kioskautomatene 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> <p>Alle påstander markeres med ett kryss i [Svarkategori A]. <u>Inter-regionale tog:</u></p> <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 <p><u>Lokaltog og regionale tog:</u></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
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 [leverandør]. Nå ønsker vi din tilbakemelding på hvordan det er å reise med [leverandøren].</p>		
22	<p>Totalt sett hvor fornøyd eller misfornøyd er du med [leverandøren] 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	
23	<p>Tenk deg en ideell leverandør innen persontransport. Hvor nært opp til dette idealet er [leverandøren] 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 [leverandøren] 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 [leverandøren] 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 [leverandøren] 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 	x	

	<ul style="list-style-type: none"> • 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 [Kun Inter-regionale tog] 		
Avvikshåndtering			
27	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 <ul style="list-style-type: none"> • Ja • Nei 	x	
28	Tenk på den siste gangen du opplevde forsinkelser eller innstillinger av tog på denne strekningen. Hvor fikk du informasjon om dette? Flere kryss mulig [Liste med alle relevante informasjonskanaler]	x	
29	Fikk du vite hva som var årsaken til forsinkelsen eller innstillingen? Merk: Sett ett kryss <ul style="list-style-type: none"> • Ja • Nei • Vet ikke 	x	
30	Hva slags type avvik var det du opplevde? Merk: Sett ett kryss <ul style="list-style-type: none"> • 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	
31	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]. <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	
32	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med informasjonen du fikk? Merk: Sett ett kryss [Svarkategori B]	x	
33	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 <ul style="list-style-type: none"> • Ja 	x	

	<ul style="list-style-type: none"> • Nei (Hvis nei, gå til spørsmål 35) 		
34	<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 syntes det tok kort tid før bussen begynte å kjøre • Jeg fikk justert ankomsttidspunkt underveis, slik at jeg visste sånn omtrent når jeg kom frem til målpunktet. 	x	
35	<p>Hvor fornøyd eller misfornøyd var du med hvordan denne situasjonen ble håndtert? Merk: Sett ett kryss</p> <p>[Svarkategori B]</p>	x	
	Bakgrunnsinformasjon		
36	<p>Er du mann eller kvinne? Merk: Sett ett kryss</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mann • Kvinne 	x	
37	<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	
38	<p>Er du... Merk: Sett ett kryss</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elev i grunnskolen eller videregående skole/folkehøgskole • Student på universitet/høgskole • I militæret/sivilarbeider • I arbeid • Hjemmeværende • Pensjonist • Trygdet • Annet • Ønsker ikke å oppgi dette 	x	

39	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	
40	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 • Nei, vurderte ingen andre alternativer • Nei, hadde ingen andre alternativer • Vet ikke/ikke relevant 	x	
41	På hvilken dato foretar du denne reisen? Notér dato og måned.	x	
42	Hvor lang tid tar din togreise på denne strekningen (fra du går om bord til du går av toget)? Merk: Sett ett kryss <u>Inter-regionale tog:</u> <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 <u>Lokaltog og regionale tog:</u> <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	
43	Hvem reiser du sammen med? Flere kryss mulig <ul style="list-style-type: none"> • Reiser alene • Ektefelle/partner 	x	

	<ul style="list-style-type: none"> • Barn under 12 år • Barn over 12 år • Venner/andre • En gruppe/reiseselskap 		
44	<p>Hvor ofte reiser du kollektivt?</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 		
45	Notér telefonnummer dersom du vil være med i trekningen av reisegavekort.	x	
46	Har du noen kommentarer du ønsker å tilføye? Bruk stikkord.	x	

Tabell 4 - Spørsmål og svaralternativer.

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 11, 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. Dersom 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 ferdig-adressert 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 Incentiver

Kunder som deltar i undersøkelsen skal 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 scannes maskinelt. Skjema som ikke går gjennom maskinell scann 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	
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 vekting 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
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
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
Sitteplasser	• Jeg får alltid sitteplass når jeg reiser med tog på denne strekningen
Billett kjøp	7 <ul style="list-style-type: none"> • Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med ditt siste billettkjøp/fornyelse av periodebillett?
Reisen til stasjonen	9 <ul style="list-style-type: none"> • Alt i alt er jeg fornøyd med reisen min til stasjonen
Stasjonsområdet	9 <ul style="list-style-type: none"> • Det var lett å finne fram på stasjonsområdet • Stasjonsområdet fremstod som rent og godt vedlikeholdt, dvs. ryddig, ingen mangler, synlige skader, tagging eller annet hærverk • Det var tilstrekkelig parkeringsmuligheter i tilknytning til stasjonen • Alt i alt er jeg fornøyd med stasjonsområdet
Informasjon på stasjonsområdet	9 <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
Ombordstigning	10 <ul style="list-style-type: none"> • Det var lett å finne riktig vogn på toget (kun regiontog) • Jeg opplevde ingen praktiske problemer med å komme meg om bord i toget • Det var lett å finne fram om bord i toget (kun regiontog) • 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 regiontog per v2017)
Ombordpersonalet	10 <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
Togtype	16 <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?

Informasjon på toget	10 <ul style="list-style-type: none"> • Det er lett å høre informasjon 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 • Informasjonen som gis på toget, dekker mitt behov • Alt i alt er jeg fornøyd med informasjonen som gis om bord i toget
Avvikshåndtering	32 <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?
Buss for tog	35 <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 synes det tok kort tid før bussen begynte å kjøre • Hvor fornøyd eller misfornøyd var du med [leverandøren] sin håndtering av denne situasjonen?
Kupékomfort	10 <ul style="list-style-type: none"> • Kupéen fremstår som 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
Renhold	10 <ul style="list-style-type: none"> • Alt i alt er jeg fornøyd med renholdet om bord i toget
Serveringstilbudet – Kafé	14+15 <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 <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	12 <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 for 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.	Skalagjennomsnitt for leveranseområdene som inngår i undersøkelsen. Uvektet.	Linjediagram og tabell med historiske verdier
Tilfredshet på leveranseområdene. Vektet.	Skalagjennomsnitt for leveranseområdene som inngår i undersøkelsen. Vektet.	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 5 - 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 på alle leveranseområder på alle strekninger og totalt for leverandøren.

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 Trafikkpakke 1

- Fjerntog (FJ-tog) Stavanger – Oslo S
- Regiontog (R-tog) Stavanger – Egersund
- Regiontog (R-tog) Nelaug – Arendal

Vedlegg B Vederlag og andre økonomiske forhold

Endringslogg:

Versjon	Hva	Dato
1.0	Vedlegg B	30. 10. 2018

Innhold

1 Vederlag for Leveransen	4
1.1 Avtalt fast vederlag i avtaleåret.....	4
1.2 Prisjustering av Avtalt fast vederlag.....	4
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 andre tilgangsavtaler	6
1.4 Endring av andre gebyrer og avgifter	6
2 Takster	6
2.1 Takster og billettkategorier	6
2.2 Ombordtillegg	7
2.3 Sosiale rabatter	7
2.4 Andre påkrevde rabatter	7
2.5 Ordinær takstregulering.....	7
2.5.1 Leverandørs forslagsrett for endringer av antall takstenheter	8
2.6 Takstreduksjon og rabatter	8
2.7 Rettigheter og plikter ved takstreduksjon på andre enn Leverandørs egne strekninger	8
2.8 Inntektsavregning på fellestrekingen Oslo S - Kongsberg.....	9
2.9 Prising og inntektsavregning når en reise skjer med flere togoperatører	9
2.10 Leverandørens rett til å prise tilleggsprodukter	10
2.11 Punktene 2.3 og 2.4 får ikke anvendelse på slike produkter. Oppdragsgivers rett til å pålegge endringer i takster	10
3 Bonus	10
3.1 Bonus for godt gjennomført Oppstartsfasen	10
3.2 Bonus for økt kundetilfredshet.....	11
3.3 Bonus for passasjervekst fjerntog og regiontog.....	12
3.4 Bonus for passasjerutvikling regiontog.....	12
4 Andre oppdrag	13
5 Dagbøter, Malus og andre sanksjoner	13
5.1 Manglende eller forsinket rapportering	13
5.2 Spesielt for Drifts- og Avviklingsfasen.....	14

1 Vederlag for Leveransen

Leverandøren har markeds- og inntektsansvaret og beholder alle trafikkinntekter fra reiser på Leverandørs avganger. Andre inntekter fra trafikkutøvelsen, som reklame- og serveringsinntekter tilfaller også Leverandør, jmfør «Avtalebestemmelsene» punkt 8.

Endringer i Leverandørens inntekter gir kun rett til tillegg eller fradrag i Vederlaget der hvor dette følger uttrykkelig av bestemmelsene i dette Vedlegget.

Leverandøren mottar Vederlag fra Oppdragsgiver som fullt og helt oppgjør for Leveransen. Vederlaget skal dekke differansen mellom antatte inntekter, og antatte utgifter og fortjenestemargin. Vederlaget består av Avtalt fast vederlag, samt 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 eller ved avtaleforlengelse.

Første Vederlagsår starter 15. desember 2019 og varer frem til ruteterminskiftet desember 2020. Utbetaling skjer den 10. hver kalendermåned, men slik at første utbetaling skjer 10. januar 2020. Første utbetaling hvert Vederlagsår fra og med andre Vederlagsår, skjer 10. januar. Hver månedlig utbetaling tilsvarer en 1/12 av Avtalt fast vederlag.

Akkumulert bonus, malus og dagbøter, jmfør 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, jmfør punkt 5, i akkumulert bonus, jmfør punkt 3. Hvis 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.

1.2 Prisjustering av Avtalt fast vederlag

Avtalt fast vederlag prisjusteres den 1. januar hvert år, første gang 1. januar 2019.

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, jmfør punkt 1.2.1
- Særskilt prisjustering for «Avtale om leie av kjøretøy» mellom Leverandøren og Kjøretøyeier, jmfør punkt 1.2.2
- Særskilt prisjustering for «Avtale om sportilgang og bruk av tjenester (AST)» mellom Leverandøren og Infrastrukturforvalter, jmfør 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 førstkomende 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.

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.

Endringer i pris for kjørestrom dekkes ikke etter dette punkt.

1.3 Ekstraordinære prisendringer i andre tilgangsavtaler

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 skattenivået 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 Vedlegg B punkt 2.5.

Ordinær pris på strekningen Kongsberg – Oslo S (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 Kongsberg – Oslo S skal være gyldige for alle togoperatører som trafikkerer strekningen, jamfør «Vedlegg A» punkt A 7.2.2.

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, jmfør «Vedlegg A» punkt 5.1.1 og 5.2.1. Dette er ikke til hinder for at en plass kan selges til rabattert pris, punkt 2.6 og 2.7.
B 2.1.2	Leverandøren skal følge norm beskrevet i Statens vegvesen, HÅNDBOK V821 ELEKTRONISK BILLETTERING, http://www.vegvesen.no/fag/Publikasjoner/Handboker , for aldersgrenser som brukes i Leverandørens transportvilkår og takstbestemmelser samt for definisjon av kundekategorier.
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.

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.

For reiser med Kolumbusbillett på regionltog Stavanger – Egersund gjelder Kolumbus sine vilkår for ombordtillegg.

2.3 Sosiale rabatter

Krav nr.	Krav
B 2.3.1	<p>Leverandøren skal tilby de sosiale rabatter som Oppdragsgiver til enhver tid krever. 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 2020.

2.5.1 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. pkt. 2.1, kan Leverandøren foreslå endringer i antall takstenheter. Slike forslag 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 rabattering av gjennomgående billetter, gi samme vilkår til alle togoperatører som har trafikkavtale med Oppdragsgiver. Leverandøren kan ikke gi bedre vilkår til nærstående parter enn vilkårene som gis til andre togoperatører.

2.8 Inntektsavregning på fellestrekingen Oslo S - Kongsberg

For lokale reiser på strekingen Oslo S - Kongsberg 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 reise­strekingen.
- 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) a) 7-dagers billett: 1/10 per avlesning.
 - b) b) 30-dagers billett 1/40 per avlesning.
 - c) c) Årsbillett 1/400 per avlesning.

Der Leverandør fastsetter ordinære priser, jmfør pkt. 2.7.1, 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.

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 togoperatørens ordinære pris for antall takstenheter som dekker reisen, jmfør «Vedlegg B-3», og avrundes til nærmeste hele kr:

$$\begin{aligned} & \text{Ordinær pris for reisen} \\ & = \\ & \text{Ordinær pris togoperatør 1 for hele reisen} \times \frac{\text{antall TEN togoperatør 1}}{\text{antall TEN for hele reisen}} \\ & + \\ & \text{Ordinær pris togoperatør 2 for hele reisen} \times \frac{\text{antall TEN togoperatør 2}}{\text{antall TEN for hele reisen}} \end{aligned}$$

Er det flere enn en togoperatør og taksttabeller på en eller flere delstrekinger 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. Dernest den kombinasjon som har flest mulig ankomsttidspunkter.

Leverandør vil få godtgjort sin andel av samlet ordinær pris:

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

Eksempel:

Passasjerer skal reise fra Kristiansand til Ringeby. Denne relasjonen er på 594 takstenheter. Av disse er 352 takstenheter i Trafikklpakke Sørs takstområde (Kristiansand – Oslo S) og 242 i Trafikklpakke Nords takstområde (Oslo S – Ringeby). Trafikklpakke Sørs ordinære pris for en enkeltbillett på 594 takstenheter er kr 970, mens Trafikklpakke 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.

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 og 5.2.1.

2.11 Punktene 2.3 og 2.4 får ikke anvendelse på slike produkter. Oppdragsgivers rett til å pålegge endringer i takster

Krav om endring av takster, takstbestemmelser eller innføring av rabatter fremsettes som krav om endring etter «Avtalebestedene» punkt 12. Leverandøren skal kunne foreslå endringer som avviker fra bestemmelsene ovenfor, herunder endringer i prinsippet for takstfastsettelse, jamfør «Avtalebestedene» punkt 12.2. Oppdragsgiver varslingsfrist for å fremsette krav om endringer er 4 måneder. 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.

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 30 millioner til Leverandør senest 10. januar 2020. Skjer ikke Trafikkstart til avtalt tid, bortfaller hele bonusen.

Variabelt vederlag for godt gjennomført Oppstartsfase prisjusteres ikke.

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

Milepæl	Andel redusert bonus	Krav i «Vedlegg C»
Detaljert plan for oppstartfasen	15 %	C 2.2
Inngått avtaler E-1 til og med E-3.	15 %	C 2.3
Oppdatert beskrivelse av planlagte prosesser for å oppnå alle nødvendige tillatelser og godkjenninger etter jernbanelovgivningingen,	2 %	C 3.1
Leverert søknad om sikkerhets sertifikat og lisens	10 %	C 3.2
Bemannings og kompetanseplan	2 %	C 5.1
Gjennomført informasjonsmøter med berørte arbeidstagere	6 %	C 5.2
Etablere kontakt med personellorganisasjoner og etablert samarbeid med tillitsvalgte	6 %	C 5.3
Fastlagt første arbeidsplan/turnus	2 %	C 5.4
Offentliggjøre transportvilkår	2 %	C 6.2
Billetter tilgjengelige for salg	2 %	C 6.3
Status holdeplasser og stasjoner	2 %	C 6.4
Etablert system for kunde henvendelser	2 %	C 6.5
Etablert rutiner for håndtering av operative og planlagte avvik	2 %	C 6.6
Trafikkstart	100%	C 6.7
Risikoanalyse	2 %	C 7.1
Etablert plan for beredskap og krisehåndtering	5 %	C 7.2

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 og A-3».

Det er avsatt totalt inntil Kr 100 millioner i Drifts- og Avviklingsfasen til bonus for bedret kundetilfredshet. Denne fordeles slik per avtaleår eller pro rata per del av avtaleår:

Vederlagsår	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026	2027
Maksimal bonus pr år (mill kr)	4,00	9,00	10,00	11,50	13,00	15,00	17,50	20,00

Ved utøvelse av avtaleforlengelse i henhold til «Avtalebestemmelsene» punkt 5, er bonus for ytterligere år lik den for 2027. Maksimal bonus prisjusteres i henhold til endring i KPI-JAE.

Maksimalt oppnåelig bonus fordeles på de tre ulike linjene slik at 50 prosent går til samlet score for Stavanger - Oslo S og Nelaug – Arendal vektet etter antall passasjerer, og 50 prosent til Stavanger - Egersund. Det er ikke muligheter for overføring av bonus mellom de ulike linjene.

Faktisk bonus beregnes slik at full bonusopptjening oppnås når kundetilfredshetsindeksen (jamfør «Vedlegg A» punkt 8.2) er 10 poeng eller høyere enn minimumskravet for linjene 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 og A-2». Oppnås KTI bedre enn minimumskrav + 10 poeng utbetales det ikke ytterligere bonus utover maksimal bonus.

3.3 Bonus for passasjervekst fjerntog og regiontog

Bonus for passasjervekst fjerntog og regiontog avhenger av oppnådd passasjervekst for de linjene Stavanger - Oslo S og Nelaug - Arendal utover Leverandørens kalkyle som spesifisert i «Vedlegg B-2».

Bonus for passasjervekst for Stavanger - Oslo S, inkludert Nelaug – Arendal, beregnes på bakgrunn av vekst i antall passasjerkm utover det som er lagt til grunn i Leverandørens kalkyle for det enkelte avtaleår.

Bonusen er Kr 2 500 per 10 000 ekstra passasjerkm per år. Beløpet indeksreguleres med KPI-JAE fra og med 2019. Passasjerkm beregnes på bakgrunn av antall solgte TEN. Billetter solgt mellom stasjoner som begge er innenfor Kolumbus' takstområde skal ikke medtas som grunnlag for bonus.

Det er avsatt totalt inntil Kr 40 millioner i Drifts- og Avviklingsfasen til bonus for passasjervekst. Maksimal bonus for passasjerutvikling fordeles slik per avtaleår eller pro rata per del av avtaleår:

Vederlagsår	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026	2027
Maksimal bonus pr år (kr)	1,5	2,5	3,5	4,5	5,5	6,5	7,5	8,5

Ved utøvelse av avtaleforlengelse i henhold til «Avtalebestemmelsene» punkt 5, er bonus for ytterligere år lik den for 2027. Maksimal bonus prisjusteres i henhold til endring i KPI-JAE

3.4 Bonus for passasjerutvikling regiontog

Bonus for vederlag avhengig av passasjerutvikling regiontog avhenger av oppnådd passasjervekst for Stavanger - Egersund og skal være et incitament for godt samarbeid med Kolumbus.

Bonus for passasjervekst for Stavanger - Egersund beregnes på bakgrunn av vekst i antall passasjerkm utover referansenivået. Bonus oppnås kun for det antall passasjerkm som overstiger referansenivået i det aktuelle avtaleåret.

Bonusen er Kr 4 000 per 10 000 ekstra passasjerkm per år. Beløpet indeksreguleres med KPI-JAE fra og med 2019. Passasjerkm beregnes av på bakgrunn av tellinger og billettstatistikk.

Referansenivået er satt til 74,50 millioner passasjerkm.

Det er avsatt totalt inntil Kr 60 millioner i Drifts- og Avviklingsfasen til bonus for passasjervekst. Maksimal bonus for passasjerutvikling fordeles slik per avtaleår eller pro rata per del av avtaleår:

Vederlagsår	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026	2027
Maksimal bonus pr år (kr)	2,00	4,50	5,50	6,50	8,00	9,50	11,00	13,00

Ved utøvelse av avtaleforlengelse i henhold til «Avtalebestemmelsene» punkt 5, er bonus for ytterligere år lik den for 2027. Maksimal bonus prisjusteres i henhold til endring i KPI-JAE.

4 Andre oppdrag

Leverandørens priser for andre oppdrag fra Oppdragsgiver som definert i «Vedlegg A», herunder punkt A 1.6.1 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 «Avtalebestemmelsene» punkt. 13.4.3 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 2019, i henhold til indeks for prisjustering i punkt 1.2.

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 «Avtalebestemmelsene» punkt 6.7 og rapportering ved kontraktsslutt 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 «Avtalebestemmelsene» punkt 6.3.

Krav nr.	Krav	Dagbotsats
----------	------	------------

B 5.1.4	Ufullstendig egenrapportering ved kontraktsslutt uten fristforlengelse	Kr 20 000,-
B 5.1.5	Ufullstendig egenrapportering ved kontraktsslutt med fristforlengelse	Kr 10 000,-

5.2 Spesielt for Drifts- og Avviklingsfasen

Dersom Leverandøren innstiller en togavgang i henhold til «Avtalebestemmelsene» punkt 13.4.4 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.	Arendal - Nelaug: kr 15 000,- Stavanger - Egersund: kr 20 000,- Stavanger - Oslo S: kr 25 000,-

Trafikkavtale Trafikkkpakke 1

- Fjerntog (FJ-tog) Stavanger – Oslo S
- Lokaltog (L-tog) Stavanger – Egersund
- Regiontog (R-tog) Nelaug – Arendal

Vedlegg B-1 Prisliste

Endringslogg:

Versjon	Hva	Dato
1.0	Bilag B-1	12.10.2017
2.0	Punkt 2 endret <ul style="list-style-type: none">• Fra ... Pris for vognleie, pris per dag, vogn levert på ...• Til: Pris for vognleie, pris per time, vogn levert på ...	18.12.2017
2.0	Punkt 2 en timepris er fjernet: <ul style="list-style-type: none">• Utleie av personellressurser til Oppdragsgivers strategiske arbeid, pris pr time (A 1.6.1)	18.12.2017

Innhold

1 Avtalt fast vederlag	4
2 Timepriser	4

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 2027 og 2028 utbetales kun ved avtaleforlengelse etter «Avtalebestemmelsene» punkt 5.

Alle priser oppgis i 1 000 kr.

Vederlagsår	Stavanger - Oslo S	Stavanger - Egersund	Nelaug - Arendal	Totalt Avtalt fast vederlag for Trafikkpakken
2020	129.998	96.941	27.614	254.553
2021	107.245	113.940	24.273	245.458
2022	75.729	109.142	22.338	207.209
2023	53.740	104.309	20.038	178.087
2024	36.081	99.908	19.727	155.716
2025	22.662	95.917	19.674	138.253
2026	10.038	95.458	19.799	125.295
2027	-13.376	88.341	19.536	94.501
Sum 2020 - 2027	422.116	803.957	172.999	1.399.071
2028	-35.416	84.529	18.669	67.782
2029	-52.861	78.592	18.491	44.222
Sum 2020 - 2029	333.839	967.078	210.159	1.511.076

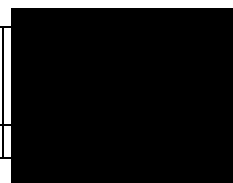
2 Timepriser

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, timepris i henhold til punkt A 1.6.1	NOK	
Prøvekjøring, timepris i henhold til punkt A 4.3.1	NOK	
Instruktør og sensor, pris per time (A 10.6.1)	NOK	
Praksisopplæring og kjørelærer, pris per time (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 time, vogn levert på undervisningsområdet (Vedlegg E-3 med tilhørende Vedlegg 4 Økonomisk kompensasjon)	NOK
Sum alle timepriser	NOK





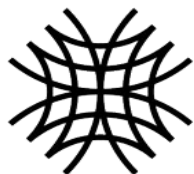
Trafikkavtale Trafikkpakke 1

- Fjerntog (FJ-tog) Stavanger – Oslo S
- Regiontog (R-tog) Stavanger – Egersund
- Regiontog (R-tog) Nelaug – Arendal

Vedlegg B-2 Kalkyleskjema

Endringslogg:

Versjon	Hva	Dato
1.0	Bilag B-2	30. 10. 2018

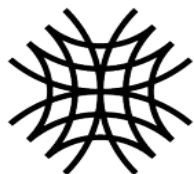


Jernbane- direktoratet

Kalkyle
Vederlagsår 2020

	Inntekter (1000)	Produktkode Produktnavn
1	Trafikkinntekter	
2	Øvrige inntekter	
	Sum inntekter	
	Kostnader (1000)	
3	Togproduksjonskostnader	Kjørende personale
4		Støtteaktiviteter, personale
5		Energikostnader togfremføring
6		Andre togproduksjonskostnader, inkl. adm
7	Vedlikehold	Egne kostnader
8		Vedlikeholdskontrakter (eksterne)
9		Verkstedleie
10	Markedskostnader	Salg- og markedsføringskostnader (egne)
11		Serivering
12		Salg- og billetteringskostnader (Entur)
13	Materiellkostnader	Materielleie (Togmateriell AS)
14		Kapitalkostnader (F. eks. interiør, tungt vedlikehold)
15		Andre materiellkostnader
16	Kjørevegsavgift	
17	Avvikskostnader	Egne kostnader
18		Underleverandører
19	Bedriftsgenerelle kostnader (andel konsern)	Personal
20		Kapital
21		Andre
	Forventet fortjeneste før vederlag fra Oppdragsgiver	
	Egendeckningsgrad	
22	Vederlag fra Oppdragsgiver	
	Driftsresultat	
	Driftsmargin	
23	Bundet kapital	Materiell
24		Likviditetsbehov
25		Annen kapital (andel konsern)
		Sum bundet kapital
26	Antall årsverk	
27	Antall togtimer	
28	Antall togkm	
29	Antall settkm	
30	Antall reiser	
31	Antall personkm	
32	Antall bonusberettigede personkm	

Oppdragsgiver tar ikke ansvar for eventuelle feil i formler. Tilbyder er selv ansvarlig for å kontrollere alle summer og utregninger.

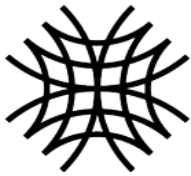


Jernbane- direktoratet

Kalkyle
Vederlagsår 2021

	Inntekter (1000)	Produktkode Produktnavn
1	Trafikkinntekter	
2	Øvrige inntekter	
	Sum inntekter	
	Kostnader (1000)	
3	Togproduksjonskostnader	Kjørende personale
4		Støtteaktiviteter, personale
5		Energikostnader togfremføring
6		Andre togproduksjonskostnader, inkl. adm
7	Vedlikehold	Egne kostnader
8		Vedlikeholdskontrakter (eksterne)
9		Verkstedleie
10	Markedskostnader	Salg- og markedsføringskostnader (egne)
11		Serivering
12		Salg- og billetteringskostnader (Entur)
13	Materiellkostnader	Materielleie (Togmateriell AS)
14		Kapitalkostnader (F. eks. interiør, tungt vedlikehold)
15		Andre materiellkostnader
16	Kjørevegsavgift	
17	Avvikskostnader	Egne kostnader
18		Underleverandører
19	Bedriftsgenerelle kostnader (andel konsern)	Personal
20		Kapital
21		Andre
	Forventet fortjeneste før vederlag fra Oppdragsgiver	
	Egendeckningsgrad	
22	Vederlag fra Oppdragsgiver	
	Driftsresultat	
	Driftsmargin	
23	Bundet kapital	Materiell
24		Likviditetsbehov
25		Annen kapital (andel konsern)
		Sum bundet kapital
26	Antall årsverk	
27	Antall togtimer	
28	Antall togkm	
29	Antall settkm	
30	Antall reiser	
31	Antall personkm	
32	Antall bonusberettigede personkm	

Oppdragsgiver tar ikke ansvar for eventuelle feil i formler. Tilbyder er selv ansvarlig for å kontrollere alle summer og utregninger.

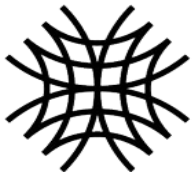


Jernbane- direktoratet

Kalkyle
Vederlagsår 2022

	Inntekter (1000)	Produktkode Produktnavn
1	Trafikkinntekter	
2	Øvrige inntekter	
	Sum inntekter	
	Kostnader (1000)	
3	Togproduksjonskostnader	Kjørende personale
4		Støtteaktiviteter, personale
5		Energikostnader togfremføring
6		Andre togproduksjonskostnader, inkl. adm
7	Vedlikehold	Egne kostnader
8		Vedlikeholdskontrakter (eksterne)
9		Verkstedleie
10	Markedskostnader	Salg- og markedsføringskostnader (egne)
11		Serivering
12		Salg- og billetteringskostnader (Entur)
13	Materiellkostnader	Materielleie (Togmateriell AS)
14		Kapitalkostnader (F. eks. interiør, tungt vedlikehold)
15		Andre materiellkostnader
16	Kjørevegsavgift	
17	Avvikskostnader	Egne kostnader
18		Underleverandører
19	Bedriftsgenerelle kostnader (andel konsern)	Personal
20		Kapital
21		Andre
	Forventet fortjeneste før vederlag fra Oppdragsgiver	
	Egendeckningsgrad	
22	Vederlag fra Oppdragsgiver	
	Driftsresultat	
	Driftsmargin	
23	Bundet kapital	Materiell
24		Likviditetsbehov
25		Annen kapital (andel konsern)
		Sum bundet kapital
26	Antall årsverk	
27	Antall togtimer	
28	Antall togkm	
29	Antall settkm	
30	Antall reiser	
31	Antall personkm	
32	Antall bonusberettigede personkm	

Oppdragsgiver tar ikke ansvar for eventuelle feil i formler. Tilbyder er selv ansvarlig for å kontrollere alle summer og utregninger.

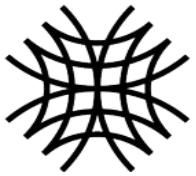


Jernbane- direktoratet

Kalkyle
Vederlagsår 2023

	Inntekter (1000)	Produktkode Produktnavn
1	Trafikkinntekter	
2	Øvrige inntekter	
	Sum inntekter	
	Kostnader (1000)	
3	Togproduksjonskostnader	Kjørende personale
4		Støtteaktiviteter, personale
5		Energikostnader togfremføring
6		Andre togproduksjonskostnader, inkl. adm
7	Vedlikehold	Egne kostnader
8		Vedlikeholdskontrakter (eksterne)
9		Verkstedleie
10	Markedskostnader	Salg- og markedsføringskostnader (egne)
11		Serivering
12		Salg- og billetteringskostnader (Entur)
13	Materiellkostnader	Materielleie (Togmateriell AS)
14		Kapitalkostnader (F. eks. interiør, tungt vedlikehold)
15		Andre materiellkostnader
16	Kjørevegsavgift	
17	Avvikskostnader	Egne kostnader
18		Underleverandører
19	Bedriftsgenerelle kostnader (andel konsern)	Personal
20		Kapital
21		Andre
	Forventet fortjeneste før vederlag fra Oppdragsgiver	
	Egendeckningsgrad	
22	Vederlag fra Oppdragsgiver	
	Driftsresultat	
	Driftsmargin	
23	Bundet kapital	Materiell
24		Likviditetsbehov
25		Annen kapital (andel konsern)
		Sum bundet kapital
26	Antall årsverk	
27	Antall togtimer	
28	Antall togkm	
29	Antall settkm	
30	Antall reiser	
31	Antall personkm	
32	Antall bonusberettigede personkm	

Oppdragsgiver tar ikke ansvar for eventuelle feil i formler. Tilbyder er selv ansvarlig for å kontrollere alle summer og utregninger.



Jernbane- direktoratet

Kalkyle
Vederlagsår 2024

	Inntekter (1000)	Produktkode Produktnavn
1	Trafikkinntekter	
2	Øvrige inntekter	
	Sum inntekter	
	Kostnader (1000)	
3	Togproduksjonskostnader	Kjørende personale
4		Støtteaktiviteter, personale
5		Energikostnader togfremføring
6		Andre togproduksjonskostnader, inkl. adm
7	Vedlikehold	Egne kostnader
8		Vedlikeholdskontrakter (eksterne)
9		Verkstedleie
10	Markedskostnader	Salg- og markedsføringskostnader (egne)
11		Serivering
12		Salg- og billetteringskostnader (Entur)
13	Materiellkostnader	Materielleie (Togmateriell AS)
14		Kapitalkostnader (F. eks. interiør, tungt vedlikehold)
15		Andre materiellkostnader
16	Kjørevegsavgift	
17	Avvikskostnader	Egne kostnader
18		Underleverandører
19	Bedriftsgenerelle kostnader (andel konsern)	Personal
20		Kapital
21		Andre
	Forventet fortjeneste før vederlag fra Oppdragsgiver	
	Egendekningsgrad	
22	Vederlag fra Oppdragsgiver	
	Driftsresultat	
	Driftsmargin	
23	Bundet kapital	Materiell
24		Likviditetsbehov
25		Annen kapital (andel konsern)
		Sum bundet kapital
26	Antall årsverk	
27	Antall togtimer	
28	Antall togkm	
29	Antall settkm	
30	Antall reiser	
31	Antall personkm	
32	Antall bonusberettigede personkm	

Oppdragsgiver tar ikke ansvar for eventuelle feil i formler. Tilbyder er selv ansvarlig for å kontrollere alle summer og utregninger.

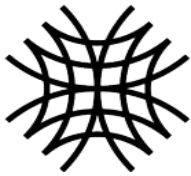


Jernbane- direktoratet

Kalkyle
Vederlagsår 2025

	Inntekter (1000)	Produktkode Produktnavn
1	Trafikkinntekter	
2	Øvrige inntekter	
	Sum inntekter	
	Kostnader (1000)	
3	Togproduksjonskostnader	Kjørende personale
4		Støtteaktiviteter, personale
5		Energikostnader togfremføring
6		Andre togproduksjonskostnader, inkl. adm
7	Vedlikehold	Egne kostnader
8		Vedlikeholdskontrakter (eksterne)
9		Verkstedleie
10	Markedskostnader	Salg- og markedsføringskostnader (egne)
11		Serivering
12		Salg- og billetteringskostnader (Entur)
13	Materiellkostnader	Materielleie (Togmateriell AS)
14		Kapitalkostnader (F. eks. interiør, tungt vedlikehold)
15		Andre materiellkostnader
16	Kjørevegsavgift	
17	Avvikskostnader	Egne kostnader
18		Underleverandører
19	Bedriftsgenerelle kostnader (andel konsern)	Personal
20		Kapital
21		Andre
	Forventet fortjeneste før vederlag fra Oppdragsgiver	
	Egendeckningsgrad	
22	Vederlag fra Oppdragsgiver	
	Driftsresultat	
	Driftsmargin	
23	Bundet kapital	Materiell
24		Likviditetsbehov
25		Annen kapital (andel konsern)
		Sum bundet kapital
26	Antall årsverk	
27	Antall togtimer	
28	Antall togkm	
29	Antall settkm	
30	Antall reiser	
31	Antall personkm	
32	Antall bonusberettigede personkm	

Oppdragsgiver tar ikke ansvar for eventuelle feil i formler. Tilbyder er selv ansvarlig for å kontrollere alle summer og utregninger.

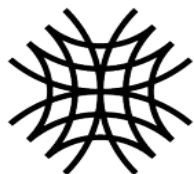


Jernbane- direktoratet

Kalkyle
Vederlagsår 2026

	Inntekter (1000)	Produktkode Produktnavn
1	Trafikkinntekter	
2	Øvrige inntekter	
	Sum inntekter	
	Kostnader (1000)	
3	Togproduksjonskostnader	Kjørende personale
4		Støtteaktiviteter, personale
5		Energikostnader togfremføring
6		Andre togproduksjonskostnader, inkl. adm
7	Vedlikehold	Egne kostnader
8		Vedlikeholdskontrakter (eksterne)
9		Verkstedleie
10	Markedskostnader	Salg- og markedsføringskostnader (egne)
11		Serivering
12		Salg- og billetteringskostnader (Entur)
13	Materiellkostnader	Materielleie (Togmateriell AS)
14		Kapitalkostnader (F. eks. interiør, tungt vedlikehold)
15		Andre materiellkostnader
16	Kjørevegsavgift	
17	Avvikskostnader	Egne kostnader
18		Underleverandører
19	Bedriftsgenerelle kostnader (andel konsern)	Personal
20		Kapital
21		Andre
	Forventet fortjeneste før vederlag fra Oppdragsgiver	
	Egendeckningsgrad	
22	Vederlag fra Oppdragsgiver	
	Driftsresultat	
	Driftsmargin	
23	Bundet kapital	Materiell
24		Likviditetsbehov
25		Annen kapital (andel konsern)
		Sum bundet kapital
26	Antall årsverk	
27	Antall togtimer	
28	Antall togkm	
29	Antall settkm	
30	Antall reiser	
31	Antall personkm	
32	Antall bonusberettigede personkm	

Oppdragsgiver tar ikke ansvar for eventuelle feil i formler. Tilbyder er selv ansvarlig for å kontrollere alle summer og utregninger.

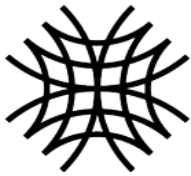


Jernbane- direktoratet

Kalkyle
Vederlagsår 2027

	Inntekter (1000)	Produktkode Produktnavn
1	Trafikkinntekter	
2	Øvrige inntekter	
	Sum inntekter	
	Kostnader (1000)	
3	Togproduksjonskostnader	Kjørende personale
4		Støtteaktiviteter, personale
5		Energikostnader togfremføring
6		Andre togproduksjonskostnader, inkl. adm
7	Vedlikehold	Egne kostnader
8		Vedlikeholdskontrakter (eksterne)
9		Verkstedleie
10	Markedskostnader	Salg- og markedsføringskostnader (egne)
11		Serivering
12		Salg- og billetteringskostnader (Entur)
13	Materiellkostnader	Materielleie (Togmateriell AS)
14		Kapitalkostnader (F. eks. interiør, tungt vedlikehold)
15		Andre materiellkostnader
16	Kjørevegsavgift	
17	Avvikskostnader	Egne kostnader
18		Underleverandører
19	Bedriftsgenerelle kostnader (andel konsern)	Personal
20		Kapital
21		Andre
	Forventet fortjeneste før vederlag fra Oppdragsgiver	
	Egendeckningsgrad	
22	Vederlag fra Oppdragsgiver	
	Driftsresultat	
	Driftsmargin	
23	Bundet kapital	Materiell
24		Likviditetsbehov
25		Annen kapital (andel konsern)
		Sum bundet kapital
26	Antall årsverk	
27	Antall togtimer	
28	Antall togkm	
29	Antall settkm	
30	Antall reiser	
31	Antall personkm	
32	Antall bonusberettigede personkm	

Oppdragsgiver tar ikke ansvar for eventuelle feil i formler. Tilbyder er selv ansvarlig for å kontrollere alle summer og utregninger.



Jernbane- direktoratet

Kalkyle
Vederlagsår 2028

	Inntekter (1000)	Produktkode Produktnavn
1	Trafikkinntekter	
2	Øvrige inntekter	
	Sum inntekter	
	Kostnader (1000)	
3	Togproduksjonskostnader	Kjørende personale
4		Støtteaktiviteter, personale
5		Energikostnader togfremføring
6		Andre togproduksjonskostnader, inkl. adm
7	Vedlikehold	Egne kostnader
8		Vedlikeholdskontrakter (eksterne)
9		Verkstedleie
10	Markedskostnader	Salg- og markedsføringskostnader (egne)
11		Serivering
12		Salg- og billetteringskostnader (Entur)
13	Materiellkostnader	Materielleie (Togmateriell AS)
14		Kapitalkostnader (F. eks. interiør, tungt vedlikehold)
15		Andre materiellkostnader
16	Kjørevegsavgift	
17	Avvikskostnader	Egne kostnader
18		Underleverandører
19	Bedriftsgenerelle kostnader (andel konsern)	Personal
20		Kapital
21		Andre
	Forventet fortjeneste før vederlag fra Oppdragsgiver	
	Egendeckningsgrad	
22	Vederlag fra Oppdragsgiver	
	Driftsresultat	
	Driftsmargin	
23	Bundet kapital	Materiell
24		Likviditetsbehov
25		Annen kapital (andel konsern)
		Sum bundet kapital
26	Antall årsverk	
27	Antall togtimer	
28	Antall togkm	
29	Antall settkm	
30	Antall reiser	
31	Antall personkm	
32	Antall bonusberettigede personkm	

Oppdragsgiver tar ikke ansvar for eventuelle feil i formler. Tilbyder er selv ansvarlig for å kontrollere alle summer og utregninger.

Trafikkavtale Trafikkkpakke 1

- Fjerntog (FJ-tog) Stavanger – Oslo S
- Regiontog (R-tog) Stavanger – Egersund
- Regiontog (R-tog) Nelaug – Arendal

Vedlegg B-3 TEN-matrise

Endringslogg:

Versjon	Hva	Dato
1.0	Vedlegg B-3	30. 10. 2018

11000	11200	11400	11600	11800	12000	12200	12400	12600	12800	13000	13200	13400	13600	13800	14000	14200	14400	14600	14800	15000	15200	15400	15600	15800	16000	16200	16400	16600	16800	17000	17200	17400	17600	17800	18000	18200	18400	18600	18800	19000	19200	19400	19600	19800	20000	20200	20400	20600	20800	21000	21200	21400	21600	21800	22000	22200	22400	22600	22800	23000	23200	23400	23600	23800	24000	24200	24400	24600	24800	25000	25200	25400	25600	25800	26000	26200	26400	26600	26800	27000	27200	27400	27600	27800	28000	28200	28400	28600	28800	29000	29200	29400	29600	29800	30000	30200	30400	30600	30800	31000	31200	31400	31600	31800	32000	32200	32400	32600	32800	33000	33200	33400	33600	33800	34000	34200	34400	34600	34800	35000	35200	35400	35600	35800	36000	36200	36400	36600	36800	37000	37200	37400	37600	37800	38000	38200	38400	38600	38800	39000	39200	39400	39600	39800	40000	40200	40400	40600	40800	41000	41200	41400	41600	41800	42000	42200	42400	42600	42800	43000	43200	43400	43600	43800	44000	44200	44400	44600	44800	45000	45200	45400	45600	45800	46000	46200	46400	46600	46800	47000	47200	47400	47600	47800	48000	48200	48400	48600	48800	49000	49200	49400	49600	49800	50000	50200	50400	50600	50800	51000	51200	51400	51600	51800	52000	52200	52400	52600	52800	53000	53200	53400	53600	53800	54000	54200	54400	54600	54800	55000	55200	55400	55600	55800	56000	56200	56400	56600	56800	57000	57200	57400	57600	57800	58000	58200	58400	58600	58800	59000	59200	59400	59600	59800	60000	60200	60400	60600	60800	61000	61200	61400	61600	61800	62000	62200	62400	62600	62800	63000	63200	63400	63600	63800	64000	64200	64400	64600	64800	65000	65200	65400	65600	65800	66000	66200	66400	66600	66800	67000	67200	67400	67600	67800	68000	68200	68400	68600	68800	69000	69200	69400	69600	69800	70000	70200	70400	70600	70800	71000	71200	71400	71600	71800	72000	72200	72400	72600	72800	73000	73200	73400	73600	73800	74000	74200	74400	74600	74800	75000	75200	75400	75600	75800	76000	76200	76400	76600	76800	77000	77200	77400	77600	77800	78000	78200	78400	78600	78800	79000	79200	79400	79600	79800	80000	80200	80400	80600	80800	81000	81200	81400	81600	81800	82000	82200	82400	82600	82800	83000	83200	83400	83600	83800	84000	84200	84400	84600	84800	85000	85200	85400	85600	85800	86000	86200	86400	86600	86800	87000	87200	87400	87600	87800	88000	88200	88400	88600	88800	89000	89200	89400	89600	89800	90000	90200	90400	90600	90800	91000	91200	91400	91600	91800	92000	92200	92400	92600	92800	93000	93200	93400	93600	93800	94000	94200	94400	94600	94800	95000	95200	95400	95600	95800	96000	96200	96400	96600	96800	97000	97200	97400	97600	97800	98000	98200	98400	98600	98800	99000	99200	99400	99600	99800	100000
-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	--------

75000	75001	75002	75003	75004	75005	75006	75007	75008	75009	75010	75011	75012	75013	75014	75015	75016	75017	75018	75019	75020	75021	75022	75023	75024	75025	75026	75027	75028	75029	75030	75031	75032	75033	75034	75035	75036	75037	75038	75039	75040	75041	75042	75043	75044	75045	75046	75047	75048	75049	75050	75051	75052	75053	75054	75055	75056	75057	75058	75059	75060	75061	75062	75063	75064	75065	75066	75067	75068	75069	75070	75071	75072	75073	75074	75075	75076	75077	75078	75079	75080	75081	75082	75083	75084	75085	75086	75087	75088	75089	75090	75091	75092	75093	75094	75095	75096	75097	75098	75099	75100
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	

14-06	14-07	14-08	14-09	14-10	14-11	14-12	15-01	15-02	15-03	15-04	15-05	15-06	15-07	15-08	15-09	15-10	15-11	15-12	16-01	16-02	16-03	16-04	16-05	16-06	16-07	16-08	16-09	16-10	16-11	16-12	17-01	17-02	17-03	17-04	17-05	17-06	17-07	17-08	17-09	17-10	17-11	17-12	18-01	18-02	18-03	18-04	18-05	18-06	18-07	18-08	18-09	18-10	18-11	18-12	19-01	19-02	19-03	19-04	19-05	19-06	19-07	19-08	19-09	19-10	19-11	19-12	20-01	20-02	20-03	20-04	20-05	20-06	20-07	20-08	20-09	20-10	20-11	20-12	21-01	21-02	21-03	21-04	21-05	21-06	21-07	21-08	21-09	21-10	21-11	21-12	22-01	22-02	22-03	22-04	22-05	22-06	22-07	22-08	22-09	22-10	22-11	22-12	23-01	23-02	23-03	23-04	23-05	23-06	23-07	23-08	23-09	23-10	23-11	23-12	24-01	24-02	24-03	24-04	24-05	24-06	24-07	24-08	24-09	24-10	24-11	24-12	25-01	25-02	25-03	25-04	25-05	25-06	25-07	25-08	25-09	25-10	25-11	25-12	26-01	26-02	26-03	26-04	26-05	26-06	26-07	26-08	26-09	26-10	26-11	26-12	27-01	27-02	27-03	27-04	27-05	27-06	27-07	27-08	27-09	27-10	27-11	27-12	28-01	28-02	28-03	28-04	28-05	28-06	28-07	28-08	28-09	28-10	28-11	28-12	29-01	29-02	29-03	29-04	29-05	29-06	29-07	29-08	29-09	29-10	29-11	29-12	30-01	30-02	30-03	30-04	30-05	30-06	30-07	30-08	30-09	30-10	30-11	30-12	31-01	31-02	31-03	31-04	31-05	31-06	31-07	31-08	31-09	31-10	31-11	31-12	32-01	32-02	32-03	32-04	32-05	32-06	32-07	32-08	32-09	32-10	32-11	32-12	33-01	33-02	33-03	33-04	33-05	33-06	33-07	33-08	33-09	33-10	33-11	33-12	34-01	34-02	34-03	34-04	34-05	34-06	34-07	34-08	34-09	34-10	34-11	34-12	35-01	35-02	35-03	35-04	35-05	35-06	35-07	35-08	35-09	35-10	35-11	35-12	36-01	36-02	36-03	36-04	36-05	36-06	36-07	36-08	36-09	36-10	36-11	36-12	37-01	37-02	37-03	37-04	37-05	37-06	37-07	37-08	37-09	37-10	37-11	37-12	38-01	38-02	38-03	38-04	38-05	38-06	38-07	38-08	38-09	38-10	38-11	38-12	39-01	39-02	39-03	39-04	39-05	39-06	39-07	39-08	39-09	39-10	39-11	39-12	40-01	40-02	40-03	40-04	40-05	40-06	40-07	40-08	40-09	40-10	40-11	40-12	41-01	41-02	41-03	41-04	41-05	41-06	41-07	41-08	41-09	41-10	41-11	41-12	42-01	42-02	42-03	42-04	42-05	42-06	42-07	42-08	42-09	42-10	42-11	42-12	43-01	43-02	43-03	43-04	43-05	43-06	43-07	43-08	43-09	43-10	43-11	43-12	44-01	44-02	44-03	44-04	44-05	44-06	44-07	44-08	44-09	44-10	44-11	44-12	45-01	45-02	45-03	45-04	45-05	45-06	45-07	45-08	45-09	45-10	45-11	45-12	46-01	46-02	46-03	46-04	46-05	46-06	46-07	46-08	46-09	46-10	46-11	46-12	47-01	47-02	47-03	47-04	47-05	47-06	47-07	47-08	47-09	47-10	47-11	47-12	48-01	48-02	48-03	48-04	48-05	48-06	48-07	48-08	48-09	48-10	48-11	48-12	49-01	49-02	49-03	49-04	49-05	49-06	49-07	49-08	49-09	49-10	49-11	49-12	50-01	50-02	50-03	50-04	50-05	50-06	50-07	50-08	50-09	50-10	50-11	50-12	51-01	51-02	51-03	51-04	51-05	51-06	51-07	51-08	51-09	51-10	51-11	51-12	52-01	52-02	52-03	52-04	52-05	52-06	52-07	52-08	52-09	52-10	52-11	52-12	53-01	53-02	53-03	53-04	53-05	53-06	53-07	53-08	53-09	53-10	53-11	53-12	54-01	54-02	54-03	54-04	54-05	54-06	54-07	54-08	54-09	54-10	54-11	54-12	55-01	55-02	55-03	55-04	55-05	55-06	55-07	55-08	55-09	55-10	55-11	55-12	56-01	56-02	56-03	56-04	56-05	56-06	56-07	56-08	56-09	56-10	56-11	56-12	57-01	57-02	57-03	57-04	57-05	57-06	57-07	57-08	57-09	57-10	57-11	57-12	58-01	58-02	58-03	58-04	58-05	58-06	58-07	58-08	58-09	58-10	58-11	58-12	59-01	59-02	59-03	59-04	59-05	59-06	59-07	59-08	59-09	59-10	59-11	59-12	60-01	60-02	60-03	60-04	60-05	60-06	60-07	60-08	60-09	60-10	60-11	60-12	61-01	61-02	61-03	61-04	61-05	61-06	61-07	61-08	61-09	61-10	61-11	61-12	62-01	62-02	62-03	62-04	62-05	62-06	62-07	62-08	62-09	62-10	62-11	62-12	63-01	63-02	63-03	63-04	63-05	63-06	63-07	63-08	63-09	63-10	63-11	63-12	64-01	64-02	64-03	64-04	64-05	64-06	64-07	64-08	64-09	64-10	64-11	64-12	65-01	65-02	65-03	65-04	65-05	65-06	65-07	65-08	65-09	65-10	65-11	65-12	66-01	66-02	66-03	66-04	66-05	66-06	66-07	66-08	66-09	66-10	66-11	66-12	67-01	67-02	67-03	67-04	67-05	67-06	67-07	67-08	67-09	67-10	67-11	67-12	68-01	68-02	68-03	68-04	68-05	68-06	68-07	68-08	68-09	68-10	68-11	68-12	69-01	69-02	69-03	69-04	69-05	69-06	69-07	69-08	69-09	69-10	69-11	69-12	70-01	70-02	70-03	70-04	70-05	70-06	70-07	70-08	70-09	70-10	70-11	70-12	71-01	71-02	71-03	71-04	71-05	71-06	71-07	71-08	71-09	71-10	71-11	71-12	72-01	72-02	72-03	72-04	72-05	72-06	72-07	72-08	72-09	72-10	72-11	72-12	73-01	73-02	73-03	73-04	73-05	73-06	73-07	73-08	73-09	73-10	73-11	73-12	74-01	74-02	74-03	74-04	74-05	74-06	74-07	74-08	74-09	74-10	74-11	74-12	75-01	75-02	75-03	75-04	75-05	75-06	75-07	75-08	75-09	75-10	75-11	75-12	76-01	76-02	76-03	76-04	76-05	76-06	76-07	76-08	76-09	76-10	76-11	76-12	77-01	77-02	77-03	77-04	77-05	77-06	77-07	77-08	77-09	77-10	77-11	77-12	78-01	78-02	78-03	78-04	78-05	78-06	78-07	78-08	78-09	78-10	78-11	78-12	79-01	79-02	79-03	79-04	79-05	79-06	79-07	79-08	79-09	79-10	79-11	79-12	80-01	80-02	80-03	80-04	80-05	80-06	80-07	80-08	80-09	80-10	80-11	80-12	81-01	81-02	81-03	81-04	81-05	81-06	81-07	81-08	81-09	81-10	81-11	81-12	82-01	82-02	82-03	82-04	82-05	82-06	82-07	82-08	82-09	82-10	82-11	82-12	83-01	83-02	83-03	83-04	83-05	83-06	83-07	83-08	83-09	83-10	83-11	83-12	84-01	84-02	84-03	84-04	84-05	84-06	84-07	84-08	84-09	84-10	84-11	84-12	85-01	85-02	85-03	85-04	85-05	85-06	85-07	85-08	85-09	85-10	85-11	85-12	86-01	86-02	86-03	86-04	86-05	86-06	86-07	86-08	86-09	86-10	86-11	86-12	87-01	87-02	87-03	87-04	87-05	87-06	87-07	87-08	87-09	87-10	87-11	87-12	88-01	88-02	88-03	88-04	88-05	88-06	88-07	88-08	88-09	88-10	88-11	88-12	89-01	89-02	89-03	89-04	89-05	89-06	89-07	89-08	89-09	89-10	89-11	89-12	90-01	90-02	90-03	90-04	90-05	90-06	90-07	90-08	90-09	90-10	90-11	90-12	91-01	91-02	91-03	91-04	91-05	91-06	91-07	91-08	91-09	91-10	91-11	91-12	92-01	92-02	92-03	92-04	92-05	92-06	92-07	92-08	92-09	92-10	92-11	92-12	93-01	93-02	93-03	93-04	93-05	93-06	93-07	93-08	93-09	93-10	93-11	93-12	94-01	94-02	94-03	94-04	94-05	94-06	94-07	94-08	94-09	94-10	94-11	94-12	95-01	95-02	95-03	95-04	95-05	95-06	95-07	95-08	95-09	95-10	95-11	95-12	96-01	96-02	96-03	96-04	96-05	96-06	96-07	96-08	96-09	96-10	96-11	96-12	97-01	97-02	97-03	97-04	97-05	97-06	97-07	97-08	97-09	97-10	97-11	97-12	98-01	98-02	98-03	98-04	98-05	98-06	98-07	98-08	98-09	98-10	98-11	98-12	99-01	99-02	99-03	99-04	99-05	99-06	99-07	99-08	99-09	99-10	99-11	99-12	100-01	100-02	100-03	100-04	100-05	100-06	100-07	100-08	100-09	100-10	100-11	100-12	101-01	101-02	101-03	101-04	101-05	101-06	101-07	101-08	101-09	101-10	101-11	101-12	102-01	102-02	102-03	102-04	102-05	102-06	102-07	102-08	102-09	102-10	102-11	102-12	103-01	103-02	103-03	103-04	103-05	103-06	103-07	103-08	103-09	103-10	103-11	103-12	104-01	104-02	104-03	104-04	104-05	104-06	104-07	104-08	104-09	104-10	104-11	104-12	105-01	105-02	105-03	105-04	105-05	105-06	105-07	105-08	105-09	105-10	105-11	105-12	106-01	106-02	106-03	106-04	106-05	106-06	106-07	106-08	106-09	106-10	106-11	106-12	107-01	107-02	107-03	107-04	107-05	107-06	107-07	107-08	107-09	107-10	107-11	107-12	108-01	108-02	108-03	108-04	108-05	108-06	108-07	108-08	108-09	108-10	108-11	108-12	109-01	109-02	109-03	109-04	109-05	109-06	109-07	109-08	109-09	109-10	109-11	109-12	110-01	110-02	110-03	110-04	110-05	110-06	110-07	110-08	110-09	110-10	110-11	110-12	111-01	111-02	111-03	111-04	111-05	111-06	111-07	111-08	111-09	111-10	111-11	111-12	112-01	112-02	112-03	112-04	112-05	112-06	112-07	112-08	112-09	112-10	112-11	112-12	113-01	113-02	113-03	113-04	113-05	113-06	113-07	113-08	113-09	113-10	113-11	113-12	114-01	114-02	114-03	114-04	114-05	114-06	114-07	114-08	114-09	114-10	114-11	114-12	115-01	
-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--

1646	1648	1650	1652	1654	1656	1658	1660	1662	1664	1666	1668	1670	1672	1674	1676	1678	1680	1682	1684	1686	1688	1690	1692	1694	1696	1698	1700	1702	1704	1706	1708	1710	1712	1714	1716	1718	1720	1722	1724	1726	1728	1730	1732	1734	1736	1738	1740	1742	1744	1746	1748	1750	1752	1754	1756	1758	1760	1762	1764	1766	1768	1770	1772	1774	1776	1778	1780	1782	1784	1786	1788	1790	1792	1794	1796	1798	1800	1802	1804	1806	1808	1810	1812	1814	1816	1818	1820	1822	1824	1826	1828	1830	1832	1834	1836	1838	1840	1842	1844	1846	1848	1850	1852	1854	1856	1858	1860	1862	1864	1866	1868	1870	1872	1874	1876	1878	1880	1882	1884	1886	1888	1890	1892	1894	1896	1898	1900	1902	1904	1906	1908	1910	1912	1914	1916	1918	1920	1922	1924	1926	1928	1930	1932	1934	1936	1938	1940	1942	1944	1946	1948	1950	1952	1954	1956	1958	1960	1962	1964	1966	1968	1970	1972	1974	1976	1978	1980	1982	1984	1986	1988	1990	1992	1994	1996	1998	2000	2002	2004	2006	2008	2010	2012	2014	2016	2018	2020	2022	2024	2026	2028	2030	2032	2034	2036	2038	2040	2042	2044	2046	2048	2050	2052	2054	2056	2058	2060	2062	2064	2066	2068	2070	2072	2074	2076	2078	2080	2082	2084	2086	2088	2090	2092	2094	2096	2098	2100	2102	2104	2106	2108	2110	2112	2114	2116	2118	2120	2122	2124	2126	2128	2130	2132	2134	2136	2138	2140	2142	2144	2146	2148	2150	2152	2154	2156	2158	2160	2162	2164	2166	2168	2170	2172	2174	2176	2178	2180	2182	2184	2186	2188	2190	2192	2194	2196	2198	2200	2202	2204	2206	2208	2210	2212	2214	2216	2218	2220	2222	2224	2226	2228	2230	2232	2234	2236	2238	2240	2242	2244	2246	2248	2250	2252	2254	2256	2258	2260	2262	2264	2266	2268	2270	2272	2274	2276	2278	2280	2282	2284	2286	2288	2290	2292	2294	2296	2298	2300	2302	2304	2306	2308	2310	2312	2314	2316	2318	2320	2322	2324	2326	2328	2330	2332	2334	2336	2338	2340	2342	2344	2346	2348	2350	2352	2354	2356	2358	2360	2362	2364	2366	2368	2370	2372	2374	2376	2378	2380	2382	2384	2386	2388	2390	2392	2394	2396	2398	2400	2402	2404	2406	2408	2410	2412	2414	2416	2418	2420	2422	2424	2426	2428	2430	2432	2434	2436	2438	2440	2442	2444	2446	2448	2450	2452	2454	2456	2458	2460	2462	2464	2466	2468	2470	2472	2474	2476	2478	2480	2482	2484	2486	2488	2490	2492	2494	2496	2498	2500	2502	2504	2506	2508	2510	2512	2514	2516	2518	2520	2522	2524	2526	2528	2530	2532	2534	2536	2538	2540	2542	2544	2546	2548	2550	2552	2554	2556	2558	2560	2562	2564	2566	2568	2570	2572	2574	2576	2578	2580	2582	2584	2586	2588	2590	2592	2594	2596	2598	2600	2602	2604	2606	2608	2610	2612	2614	2616	2618	2620	2622	2624	2626	2628	2630	2632	2634	2636	2638	2640	2642	2644	2646	2648	2650	2652	2654	2656	2658	2660	2662	2664	2666	2668	2670	2672	2674	2676	2678	2680	2682	2684	2686	2688	2690	2692	2694	2696	2698	2700	2702	2704	2706	2708	2710	2712	2714	2716	2718	2720	2722	2724	2726	2728	2730	2732	2734	2736	2738	2740	2742	2744	2746	2748	2750	2752	2754	2756	2758	2760	2762	2764	2766	2768	2770	2772	2774	2776	2778	2780	2782	2784	2786	2788	2790	2792	2794	2796	2798	2800	2802	2804	2806	2808	2810	2812	2814	2816	2818	2820	2822	2824	2826	2828	2830	2832	2834	2836	2838	2840	2842	2844	2846	2848	2850	2852	2854	2856	2858	2860	2862	2864	2866	2868	2870	2872	2874	2876	2878	2880	2882	2884	2886	2888	2890	2892	2894	2896	2898	2900	2902	2904	2906	2908	2910	2912	2914	2916	2918	2920	2922	2924	2926	2928	2930	2932	2934	2936	2938	2940	2942	2944	2946	2948	2950	2952	2954	2956	2958	2960	2962	2964	2966	2968	2970	2972	2974	2976	2978	2980	2982	2984	2986	2988	2990	2992	2994	2996	2998	3000
------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------

54	16	38	60	82	104	126	148	170	192	214	236	258	280	302	324	346	368	390	412	434	456	478	500	522	544	566	588	610	632	654	676	698	720	742	764	786	808	830	852	874	896	918	940	962	984	1006	1028	1050	1072	1094	1116	1138	1160	1182	1204	1226	1248	1270	1292	1314	1336	1358	1380	1402	1424	1446	1468	1490	1512	1534	1556	1578	1600	1622	1644	1666	1688	1710	1732	1754	1776	1798	1820	1842	1864	1886	1908	1930	1952	1974	1996	2018	2040	2062	2084	2106	2128	2150	2172	2194	2216	2238	2260	2282	2304	2326	2348	2370	2392	2414	2436	2458	2480	2502	2524	2546	2568	2590	2612	2634	2656	2678	2700	2722	2744	2766	2788	2810	2832	2854	2876	2898	2920	2942	2964	2986	3008	3030	3052	3074	3096	3118	3140	3162	3184	3206	3228	3250	3272	3294	3316	3338	3360	3382	3404	3426	3448	3470	3492	3514	3536	3558	3580	3602	3624	3646	3668	3690	3712	3734	3756	3778	3800	3822	3844	3866	3888	3910	3932	3954	3976	3998	4020	4042	4064	4086	4108	4130	4152	4174	4196	4218	4240	4262	4284	4306	4328	4350	4372	4394	4416	4438	4460	4482	4504	4526	4548	4570	4592	4614	4636	4658	4680	4702	4724	4746	4768	4790	4812	4834	4856	4878	4900	4922	4944	4966	4988	5010	5032	5054	5076	5098	5120	5142	5164	5186	5208	5230	5252	5274	5296	5318	5340	5362	5384	5406	5428	5450	5472	5494	5516	5538	5560	5582	5604	5626	5648	5670	5692	5714	5736	5758	5780	5802	5824	5846	5868	5890	5912	5934	5956	5978	6000	6022	6044	6066	6088	6110	6132	6154	6176	6198	6220	6242	6264	6286	6308	6330	6352	6374	6396	6418	6440	6462	6484	6506	6528	6550	6572	6594	6616	6638	6660	6682	6704	6726	6748	6770	6792	6814	6836	6858	6880	6902	6924	6946	6968	6990	7012	7034	7056	7078	7100	7122	7144	7166	7188	7210	7232	7254	7276	7298	7320	7342	7364	7386	7408	7430	7452	7474	7496	7518	7540	7562	7584	7606	7628	7650	7672	7694	7716	7738	7760	7782	7804	7826	7848	7870	7892	7914	7936	7958	7980	8002	8024	8046	8068	8090	8112	8134	8156	8178	8200	8222	8244	8266	8288	8310	8332	8354	8376	8398	8420	8442	8464	8486	8508	8530	8552	8574	8596	8618	8640	8662	8684	8706	8728	8750	8772	8794	8816	8838	8860	8882	8904	8926	8948	8970	8992	9014	9036	9058	9080	9102	9124	9146	9168	9190	9212	9234	9256	9278	9300	9322	9344	9366	9388	9410	9432	9454	9476	9498	9520	9542	9564	9586	9608	9630	9652	9674	9696	9718	9740	9762	9784	9806	9828	9850	9872	9894	9916	9938	9960	9982	10000
----	----	----	----	----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	-------

2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032	2033	2034	2035	2036	2037	2038	2039	2040	2041	2042	2043	2044	2045	2046	2047	2048	2049	2050	2051	2052	2053	2054	2055	2056	2057	2058	2059	2060	2061	2062	2063	2064	2065	2066	2067	2068	2069	2070	2071	2072	2073	2074	2075	2076	2077	2078	2079	2080	2081	2082	2083	2084	2085	2086	2087	2088	2089	2090	2091	2092	2093	2094	2095	2096	2097	2098	2099	2100	2101	2102	2103	2104	2105	2106	2107	2108	2109	2110	2111	2112	2113	2114	2115	2116	2117	2118	2119	2120	2121	2122	2123	2124	2125	2126	2127	2128	2129	2130	2131	2132	2133	2134	2135	2136	2137	2138	2139	2140	2141	2142	2143	2144	2145	2146	2147	2148	2149	2150	2151	2152	2153	2154	2155	2156	2157	2158	2159	2160	2161	2162	2163	2164	2165	2166	2167	2168	2169	2170	2171	2172	2173	2174	2175	2176	2177	2178	2179	2180	2181	2182	2183	2184	2185	2186	2187	2188	2189	2190	2191	2192	2193	2194	2195	2196	2197	2198	2199	2200	2201	2202	2203	2204	2205	2206	2207	2208	2209	2210	2211	2212	2213	2214	2215	2216	2217	2218	2219	2220	2221	2222	2223	2224	2225	2226	2227	2228	2229	2230	2231	2232	2233	2234	2235	2236	2237	2238	2239	2240	2241	2242	2243	2244	2245	2246	2247	2248	2249	2250	2251	2252	2253	2254	2255	2256	2257	2258	2259	2260	2261	2262	2263	2264	2265	2266	2267	2268	2269	2270	2271	2272	2273	2274	2275	2276	2277	2278	2279	2280	2281	2282	2283	2284	2285	2286	2287	2288	2289	2290	2291	2292	2293	2294	2295	2296	2297	2298	2299	2300	2301	2302	2303	2304	2305	2306	2307	2308	2309	2310	2311	2312	2313	2314	2315	2316	2317	2318	2319	2320	2321	2322	2323	2324	2325	2326	2327	2328	2329	2330	2331	2332	2333	2334	2335	2336	2337	2338	2339	2340	2341	2342	2343	2344	2345	2346	2347	2348	2349	2350	2351	2352	2353	2354	2355	2356	2357	2358	2359	2360	2361	2362	2363	2364	2365	2366	2367	2368	2369	2370	2371	2372	2373	2374	2375	2376	2377	2378	2379	2380	2381	2382	2383	2384	2385	2386	2387	2388	2389	2390	2391	2392	2393	2394	2395	2396	2397	2398	2399	2400	2401	2402	2403	2404	2405	2406	2407	2408	2409	2410	2411	2412	2413	2414	2415	2416	2417	2418	2419	2420	2421	2422	2423	2424	2425	2426	2427	2428	2429	2430	2431	2432	2433	2434	2435	2436	2437	2438	2439	2440	2441	2442	2443	2444	2445	2446	2447	2448	2449	2450	2451	2452	2453	2454	2455	2456	2457	2458	2459	2460	2461	2462	2463	2464	2465	2466	2467	2468	2469	2470	2471	2472	2473	2474	2475	2476	2477	2478	2479	2480	2481	2482	2483	2484	2485	2486	2487	2488	2489	2490	2491	2492	2493	2494	2495	2496	2497	2498	2499	2500	2501	2502	2503	2504	2505	2506	2507	2508	2509	2510	2511	2512	2513	2514	2515	2516	2517	2518	2519	2520	2521	2522	2523	2524	2525	2526	2527	2528	2529	2530	2531	2532	2533	2534	2535	2536	2537	2538	2539	2540	2541	2542	2543	2544	2545	2546	2547	2548	2549	2550	2551	2552	2553	2554	2555	2556	2557	2558	2559	2560	2561	2562	2563	2564	2565	2566	2567	2568	2569	2570	2571	2572	2573	2574	2575	2576	2577	2578	2579	2580	2581	2582	2583	2584	2585	2586	2587	2588	2589	2590	2591	2592	2593	2594	2595	2596	2597	2598	2599	2600	2601	2602	2603	2604	2605	2606	2607	2608	2609	2610	2611	2612	2613	2614	2615	2616	2617	2618	2619	2620	2621	2622	2623	2624	2625	2626	2627	2628	2629	2630	2631	2632	2633	2634	2635	2636	2637	2638	2639	2640	2641	2642	2643	2644	2645	2646	2647	2648	2649	2650	2651	2652	2653	2654	2655	2656	2657	2658	2659	2660	2661	2662	2663	2664	2665	2666	2667	2668	2669	2670	2671	2672	2673	2674	2675	2676	2677	2678	2679	2680	2681	2682	2683	2684	2685	2686	2687	2688	2689	2690	2691	2692	2693	2694	2695	2696	2697	2698	2699	2700	2701	2702	2703	2704	2705	2706	2707	2708	2709	2710	2711	2712	2713	2714	2715	2716	2717	2718	2719	2720	2721	2722	2723	2724	2725	2726	2727	2728	2729	2730	2731	2732	2733	2734	2735	2736	2737	2738	2739	2740	2741	2742	2743	2744	2745	2746	2747	2748	2749	2750	2751	2752	2753	2754	2755	2756	2757	2758	2759	2760	2761	2762	2763	2764	2765	2766	2767	2768	2769	2770	2771	2772	2773	2774	2775	2776	2777	2778	2779	2780	2781	2782	2783	2784	2785	2786	2787	2788	2789	2790	2791	2792	2793	2794	2795	2796	2797	2798	2799	2800	2801	2802	2803	2804	2805	2806	2807	2808	2809	2810	2811	2812	2813	2814	2815	2816	2817	2818	2819	2820	2821	2822	2823	2824	2825	2826	2827	2828	2829	2830	2831	2832	2833	2834	2835	2836	2837	2838	2839	2840	2841	2842	2843	2844	2845	2846	2847	2848	2849	2850	2851	2852	2853	2854	2855	2856	2857	2858	2859	2860	2861	2862	2863	2864	2865	2866	2867	2868	2869	2870	2871	2872	2873	2874	2875	2876	2877	2878	2879	2880	2881	2882	2883	2884	2885	2886	2887	2888	2889	2890	2891	2892	2893	2894	2895	2896	2897	2898	2899	2900	2901	2902	2903	2904	2905	2906	2907	2908	2909	2910	2911	2912	2913	2914	2915	2916	2917	2918	2919	2920	2921	2922	2923	2924	2925	2926	2927	2928	2929	2930	2931	2932	2933	2934	2935	2936	2937	2938	2939	2940	2941	2942	2943	2944	2945	2946	2947	2948	2949	2950	2951	2952	2953	2954	2955	2956	2957	2958	2959	2960	2961	2962	2963	2964	2965	2966	2967	2968	2969	2970	2971	2972	2973	2974	2975	2976	2977	2978	2979	2980	2981	2982	2983	2984	2985	2986	2987	2988	2989	2990	2991	2992	2993	2994	2995	2996	2997	2998	2999	3000
------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------



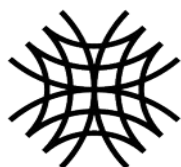
Trafikkavtale Trafikkpakke 1

- Fjerntog (FJ-tog) Stavanger – Oslo S
- Regiontog (R-tog) Stavanger – Egersund
- Regiontog (R-tog) Nelaug – Arendal

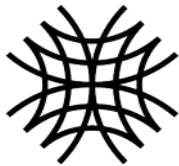
Vedlegg B-4 Taksttabell

Endringslogg:

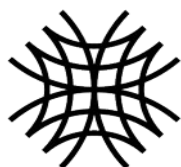
Versjon	Hva	Dato
1.0	Vedlegg B-4	30. 10. 2018



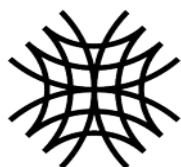
TEN	Enkeltbillett				30-dagersbillett			
	Pris 2018	Pris 2019	Endring	2,76 %	Pris 2018	Pris 2019	Endring	2,88 %
Snittendring:	Pris pr 1.2.2018	Pris pr 1.2.2019	Prisøkning %		Pris pr 1.2.2018	Pris pr 1.2.2019	Prisøkning %	
1	41	42	2,44 %		710	730	2,82 %	
2	41	42	2,50 %		710	730	2,90 %	
3	41	42	2,50 %		710	730	2,90 %	
4	41	42	2,50 %		765	787	2,83 %	
5	41	42	2,50 %		765	787	2,83 %	
6	41	42	2,50 %		765	787	2,83 %	
7	41	42	2,50 %		815	838	2,77 %	
8	41	42	2,50 %		815	838	2,77 %	
9	41	42	2,50 %		815	838	2,77 %	
10	43	44	2,38 %		822	845	2,88 %	
11	45	46	2,27 %		838	862	2,82 %	
12	47	48	2,17 %		839	863	2,82 %	
13	49	50	2,08 %		914	940	2,81 %	
14	51	52	2,00 %		914	940	2,81 %	
15	54	55	1,89 %		914	940	2,81 %	
16	57	58	1,82 %		958	985	2,90 %	
17	59	60	1,75 %		969	997	2,86 %	
18	61	62	1,69 %		969	997	2,86 %	
19	62	63	1,67 %		1028	1057	2,90 %	
20	64	65	1,61 %		1028	1057	2,90 %	
21	66	67	1,56 %		1043	1073	2,86 %	
22	69	71	1,49 %		1086	1117	2,84 %	
23	71	73	2,90 %		1086	1117	2,84 %	
24	75	77	2,74 %		1101	1132	2,89 %	
25	76	78	2,70 %		1145	1178	2,87 %	
26	78	80	2,63 %		1155	1188	2,85 %	
27	80	82	2,56 %		1158	1191	2,84 %	
28	83	85	2,47 %		1231	1266	2,84 %	
29	85	87	2,41 %		1232	1267	2,84 %	
30	87	89	2,35 %		1245	1281	2,89 %	
31	88	90	2,33 %		1276	1313	2,82 %	
32	91	93	2,25 %		1288	1325	2,87 %	
33	94	96	2,20 %		1299	1336	2,85 %	
34	96	98	2,15 %		1330	1368	2,86 %	
35	98	100	2,11 %		1344	1382	2,83 %	
36	100	102	2,06 %		1345	1384	2,83 %	
37	101	103	2,04 %		1419	1460	2,90 %	
38	103	105	2,00 %		1420	1461	2,90 %	
39	106	109	1,94 %		1433	1474	2,87 %	
40	108	111	2,86 %		1442	1483	2,85 %	
41	110	113	2,80 %		1443	1484	2,85 %	
42	112	115	2,75 %		1458	1500	2,89 %	
43	114	117	2,70 %		1535	1579	2,88 %	
44	116	119	2,65 %		1544	1588	2,86 %	
45	118	121	2,61 %		1545	1589	2,86 %	
46	120	123	2,56 %		1590	1636	2,84 %	
47	125	128	2,46 %		1619	1665	2,86 %	
48	127	130	2,42 %		1632	1679	2,90 %	
49	130	133	2,38 %		1645	1692	2,88 %	
50	131	134	2,36 %		1645	1692	2,88 %	
51	133	136	2,33 %		1645	1692	2,88 %	
52	135	138	2,29 %		1734	1784	2,85 %	
53	137	140	2,26 %		1734	1784	2,85 %	
54	139	143	2,22 %		1749	1799	2,88 %	
55	142	146	2,90 %		1776	1827	2,89 %	
56	143	147	2,88 %		1791	1842	2,87 %	
57	145	149	2,84 %		1806	1858	2,85 %	
58	147	151	2,80 %		1834	1887	2,86 %	
59	150	154	2,74 %		1834	1887	2,86 %	
60	152	156	2,70 %		1834	1887	2,86 %	
61	154	158	2,67 %		1937	1993	2,87 %	
62	155	159	2,65 %		1937	1993	2,87 %	
63	158	162	2,60 %		1951	2007	2,90 %	
64	160	164	2,56 %		2010	2068	2,86 %	
65	162	166	2,53 %		2010	2068	2,86 %	
66	166	170	2,48 %		2022	2080	2,90 %	
67	168	172	2,45 %		2037	2096	2,88 %	
68	169	173	2,44 %		2053	2112	2,85 %	
69	173	178	2,38 %		2064	2123	2,89 %	
70	175	180	2,35 %		2139	2201	2,88 %	
71	178	183	2,89 %		2154	2216	2,86 %	
72	180	185	2,86 %		2181	2244	2,87 %	
73	182	187	2,82 %		2227	2291	2,86 %	
74	183	188	2,81 %		2227	2291	2,86 %	
75	185	190	2,78 %		2240	2304	2,89 %	



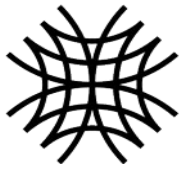
76	187	192	2,75 %	2247	2312	2,88 %
77	189	194	2,72 %	2247	2312	2,88 %
78	191	196	2,69 %	2279	2345	2,89 %
79	193	198	2,66 %	2351	2419	2,89 %
80	194	199	2,65 %	2351	2419	2,89 %
81	196	201	2,62 %	2351	2419	2,89 %
82	198	203	2,59 %	2393	2462	2,88 %
83	200	205	2,56 %	2393	2462	2,88 %
84	204	209	2,53 %	2411	2480	2,90 %
85	207	213	2,49 %	2452	2523	2,89 %
86	210	216	2,45 %	2467	2538	2,88 %
87	212	218	2,43 %	2467	2538	2,88 %
88	214	220	2,88 %	2510	2582	2,87 %
89	216	222	2,86 %	2510	2582	2,87 %
90	219	225	2,82 %	2535	2608	2,88 %
91	222	228	2,78 %	2548	2621	2,86 %
92	224	230	2,75 %	2561	2635	2,89 %
93	225	231	2,74 %	2592	2667	2,90 %
94	227	233	2,71 %	2650	2726	2,87 %
95	229	235	2,69 %	2650	2726	2,87 %
96	231	237	2,67 %	2650	2726	2,87 %
97	233	239	2,64 %	2682	2759	2,87 %
98	235	241	2,62 %	2694	2772	2,90 %
99	236	242	2,61 %	2708	2786	2,89 %
100	238	244	2,59 %	2736	2815	2,89 %
101	241	247	2,56 %	2751	2830	2,88 %
102	243	250	2,54 %	2751	2830	2,88 %
103	245	252	2,52 %	2779	2859	2,89 %
104	250	257	2,88 %	2794	2875	2,87 %
105	251	258	2,87 %	2824	2905	2,88 %
106	253	260	2,85 %	2836	2918	2,90 %
107	255	262	2,82 %	2865	2948	2,87 %
108	258	265	2,79 %	2895	2978	2,88 %
109	260	267	2,77 %	2908	2992	2,90 %
110	262	269	2,75 %	2921	3005	2,89 %
111	263	270	2,73 %	2936	3021	2,87 %
112	265	272	2,71 %	2950	3035	2,89 %
113	269	276	2,67 %	2963	3048	2,88 %
114	271	278	2,65 %	2990	3076	2,89 %
115	273	280	2,63 %	3021	3108	2,89 %
116	276	284	2,61 %	3036	3124	2,88 %
117	278	286	2,59 %	3049	3137	2,90 %
118	279	287	2,58 %	3063	3151	2,89 %
119	281	289	2,56 %	3093	3182	2,89 %
120	284	292	2,90 %	3108	3198	2,88 %
121	286	294	2,88 %	3120	3210	2,90 %
122	289	297	2,85 %	3152	3243	2,87 %
123	291	299	2,83 %	3164	3255	2,89 %
124	292	300	2,82 %	3195	3287	2,90 %
125	295	303	2,79 %	3207	3300	2,88 %
126	298	306	2,76 %	3233	3326	2,89 %
127	300	308	2,74 %	3263	3357	2,90 %
128	302	310	2,72 %	3275	3369	2,89 %
129	304	312	2,70 %	3305	3400	2,89 %
130	305	313	2,69 %	3320	3416	2,88 %
131	307	315	2,68 %	3336	3432	2,90 %
132	309	317	2,66 %	3365	3462	2,87 %
133	311	320	2,64 %	3378	3475	2,89 %
134	314	323	2,62 %	3392	3490	2,88 %
135	318	327	2,59 %	3407	3505	2,90 %
136	319	328	2,58 %	3439	3538	2,90 %
137	321	330	2,88 %	3448	3547	2,89 %
138	323	332	2,87 %	3462	3562	2,88 %
139	325	334	2,85 %	3479	3579	2,90 %
140	328	337	2,82 %	3489	3590	2,89 %
141	331	340	2,80 %	3489	3590	2,89 %
142	332	341	2,79 %	3535	3637	2,88 %
143	334	343	2,77 %	3550	3652	2,90 %
144	337	346	2,74 %	3560	3663	2,89 %
145	340	349	2,72 %	3605	3709	2,88 %
146	342	351	2,70 %	3619	3723	2,90 %
147	344	353	2,69 %	3633	3738	2,89 %
148	345	355	2,68 %	3661	3767	2,89 %
149	347	357	2,66 %	3675	3781	2,88 %
150	350	360	2,65 %	3684	3790	2,87 %
151	352	362	2,63 %	3711	3818	2,88 %
152	355	365	2,90 %	3724	3831	2,90 %
153	357	367	2,88 %	3731	3839	2,89 %
154	359	369	2,87 %	3752	3860	2,88 %
155	360	370	2,86 %	3769	3878	2,89 %
156	362	372	2,84 %	3782	3891	2,88 %
157	364	374	2,82 %	3813	3923	2,88 %
158	367	377	2,80 %	3824	3934	2,88 %



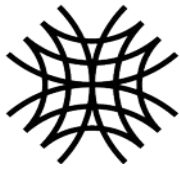
159	369	379	2,79 %	3833	3944	2,90 %
160	372	382	2,76 %	3868	3980	2,90 %
161	373	383	2,75 %	3882	3994	2,89 %
162	376	386	2,73 %	3898	4011	2,87 %
163	378	388	2,72 %	3922	4035	2,88 %
164	380	391	2,70 %	3936	4050	2,90 %
165	382	393	2,69 %	3938	4052	2,90 %
166	386	397	2,67 %	4008	4124	2,90 %
167	387	398	2,66 %	4018	4134	2,89 %
168	391	402	2,89 %	4018	4134	2,89 %
169	393	404	2,88 %	4052	4169	2,89 %
170	395	406	2,86 %	4055	4172	2,89 %
171	397	408	2,85 %	4055	4172	2,89 %
172	399	410	2,84 %	4096	4214	2,89 %
173	400	411	2,83 %	4107	4226	2,88 %
174	402	413	2,81 %	4107	4226	2,88 %
175	404	415	2,80 %	4136	4255	2,88 %
176	406	417	2,78 %	4144	4264	2,88 %
177	408	419	2,77 %	4144	4264	2,88 %
178	410	421	2,76 %	4191	4312	2,89 %
179	412	423	2,74 %	4199	4320	2,89 %
180	416	428	2,72 %	4209	4331	2,88 %
181	418	430	2,70 %	4246	4369	2,88 %
182	420	432	2,69 %	4260	4383	2,90 %
183	424	436	2,67 %	4262	4385	2,89 %
184	426	438	2,90 %	4287	4411	2,88 %
185	427	439	2,89 %	4301	4425	2,89 %
186	430	442	2,87 %	4301	4425	2,89 %
187	432	444	2,86 %	4365	4491	2,90 %
188	434	446	2,84 %	4365	4491	2,90 %
189	436	448	2,83 %	4365	4491	2,90 %
190	438	450	2,82 %	4405	4532	2,89 %
191	440	452	2,80 %	4405	4532	2,89 %
192	441	453	2,80 %	4405	4532	2,89 %
193	443	455	2,78 %	4445	4573	2,89 %
194	445	457	2,77 %	4445	4573	2,89 %
195	448	460	2,75 %	4445	4573	2,89 %
196	450	463	2,74 %	4463	4592	2,88 %
197	454	467	2,71 %	4463	4592	2,88 %
198	455	468	2,71 %	4463	4592	2,88 %
199	457	470	2,70 %	4481	4610	2,89 %
200	461	474	2,68 %	4481	4610	2,89 %
201	463	476	2,89 %	4481	4610	2,89 %
202	465	478	2,88 %	4538	4669	2,90 %
203	467	480	2,86 %	4538	4669	2,90 %
204	468	481	2,86 %	4538	4669	2,90 %
205	470	483	2,84 %	4576	4708	2,90 %
206	472	485	2,83 %	4576	4708	2,90 %
207	473	486	2,83 %	4576	4708	2,90 %
208	476	489	2,81 %	4614	4747	2,90 %
209	478	491	2,80 %	4614	4747	2,90 %
210	479	492	2,79 %	4614	4747	2,90 %
211	481	494	2,78 %	4666	4801	2,89 %
212	483	497	2,77 %	4666	4801	2,89 %
213	484	498	2,76 %	4666	4801	2,89 %
214	486	500	2,75 %	4719	4855	2,90 %
215	488	502	2,74 %	4719	4855	2,90 %
216	489	503	2,73 %	4719	4855	2,90 %
217	491	505	2,72 %	4767	4905	2,89 %
218	497	511	2,90 %	4767	4905	2,89 %
219	498	512	2,89 %	4767	4905	2,89 %
220	500	514	2,88 %	4819	4958	2,88 %
221	502	516	2,87 %	4819	4958	2,88 %
222	503	517	2,86 %	4819	4958	2,88 %
223	505	519	2,85 %	4855	4995	2,88 %
224	508	522	2,83 %	4855	4995	2,88 %
225	509	523	2,83 %	4855	4995	2,88 %
226	511	525	2,82 %	4898	5040	2,90 %
227	514	528	2,80 %	4898	5040	2,90 %
228	515	529	2,79 %	4898	5040	2,90 %
229	517	531	2,78 %	4936	5079	2,89 %
230	520	535	2,77 %	4936	5079	2,89 %
231	521	536	2,76 %	4936	5079	2,89 %
232	523	538	2,75 %	4973	5117	2,89 %
233	524	539	2,75 %	4973	5117	2,89 %
234	526	541	2,73 %	4973	5117	2,89 %
235	529	544	2,72 %	5013	5158	2,89 %
236	530	545	2,71 %	5013	5158	2,89 %
237	534	549	2,89 %	5013	5158	2,89 %
238	537	552	2,87 %	5059	5205	2,89 %
239	538	553	2,87 %	5059	5205	2,89 %
240	540	555	2,86 %	5059	5205	2,89 %
241	542	557	2,85 %	5126	5274	2,89 %



242	543	558	2,84 %	5126	5274	2,89 %
243	545	560	2,83 %	5126	5274	2,89 %
244	547	562	2,82 %	5165	5314	2,89 %
245	548	563	2,81 %	5165	5314	2,89 %
246	550	565	2,80 %	5165	5314	2,89 %
247	552	568	2,79 %	5203	5353	2,88 %
248	553	569	2,79 %	5203	5353	2,88 %
249	555	571	2,78 %	5203	5353	2,88 %
250	557	573	2,77 %	5240	5391	2,88 %
251	558	574	2,76 %	5240	5391	2,88 %
252	561	577	2,75 %	5240	5391	2,88 %
253	565	581	2,73 %	5292	5445	2,89 %
254	566	582	2,72 %	5292	5445	2,89 %
255	570	586	2,89 %	5292	5445	2,89 %
256	573	589	2,87 %	5338	5492	2,89 %
257	574	590	2,87 %	5338	5492	2,89 %
258	576	592	2,86 %	5338	5492	2,89 %
259	578	594	2,85 %	5393	5549	2,90 %
260	580	596	2,84 %	5393	5549	2,90 %
261	582	598	2,83 %	5393	5549	2,90 %
262	583	599	2,82 %	5430	5587	2,90 %
263	585	601	2,81 %	5430	5587	2,90 %
264	587	604	2,80 %	5430	5587	2,90 %
265	588	605	2,80 %	5469	5627	2,89 %
266	590	607	2,79 %	5469	5627	2,89 %
267	592	609	2,78 %	5469	5627	2,89 %
268	593	610	2,77 %	5517	5676	2,89 %
269	595	612	2,76 %	5517	5676	2,89 %
270	597	614	2,75 %	5517	5676	2,89 %
271	598	615	2,75 %	5556	5717	2,89 %
272	601	618	2,74 %	5556	5717	2,89 %
273	603	620	2,90 %	5556	5717	2,89 %
274	604	621	2,89 %	5607	5769	2,90 %
275	607	624	2,88 %	5607	5769	2,90 %
276	611	628	2,86 %	5607	5769	2,90 %
277	613	630	2,85 %	5656	5820	2,89 %
278	615	632	2,84 %	5656	5820	2,89 %
279	617	634	2,83 %	5656	5820	2,89 %
280	619	636	2,82 %	5695	5860	2,89 %
281	621	639	2,81 %	5695	5860	2,89 %
282	623	641	2,81 %	5695	5860	2,89 %
283	624	642	2,80 %	5732	5898	2,89 %
284	626	644	2,79 %	5732	5898	2,89 %
285	628	646	2,78 %	5732	5898	2,89 %
286	630	648	2,77 %	5784	5951	2,90 %
287	632	650	2,76 %	5784	5951	2,90 %
288	633	651	2,76 %	5784	5951	2,90 %
289	636	654	2,75 %	5834	6003	2,89 %
290	638	656	2,90 %	5834	6003	2,89 %
291	639	657	2,89 %	5834	6003	2,89 %
292	641	659	2,88 %	5874	6044	2,89 %
293	644	662	2,88 %	5874	6044	2,89 %
294	645	663	2,87 %	5874	6044	2,89 %
295	647	665	2,86 %	5925	6096	2,90 %
296	649	667	2,85 %	5925	6096	2,90 %
297	651	669	2,84 %	5925	6096	2,90 %
298	653	671	2,83 %	5973	6146	2,89 %
299	656	675	2,82 %	5973	6146	2,89 %
300	657	676	2,82 %	5973	6146	2,89 %
301	658	677	2,81 %			
302	660	679	2,80 %			
303	661	680	2,80 %			
304	662	681	2,80 %			
305	663	682	2,79 %			
306	664	683	2,79 %			
307	665	684	2,78 %			
308	666	685	2,78 %			
309	667	686	2,77 %			
310	668	687	2,77 %			
311	671	690	2,76 %			
312	672	691	2,75 %			
313	674	693	2,90 %			
314	676	695	2,89 %			
315	677	696	2,88 %			
316	681	700	2,87 %			
317	683	702	2,86 %			
318	684	703	2,86 %			
319	687	706	2,84 %			
320	689	708	2,84 %			
321	690	710	2,83 %			
322	692	712	2,82 %			
323	694	714	2,81 %			
324	695	715	2,81 %			



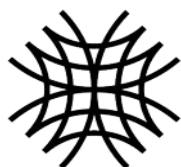
325	697	717	2,80 %
326	701	721	2,79 %
327	703	723	2,78 %
328	706	726	2,77 %
329	708	728	2,76 %
330	709	729	2,90 %
331	711	731	2,89 %
332	713	733	2,88 %
333	714	734	2,88 %
334	717	737	2,87 %
335	719	739	2,86 %
336	720	740	2,86 %
337	722	742	2,85 %
338	723	743	2,84 %
339	725	746	2,84 %
340	727	748	2,83 %
341	729	750	2,82 %
342	731	752	2,81 %
343	733	754	2,81 %
344	734	755	2,80 %
345	735	756	2,80 %
346	736	757	2,79 %
347	737	758	2,79 %
348	738	759	2,79 %
349	741	762	2,77 %
350	742	763	2,77 %
351	743	764	2,77 %
352	746	767	2,89 %
353	747	768	2,89 %
354	749	770	2,88 %
355	751	772	2,87 %
356	752	773	2,87 %
357	755	776	2,86 %
358	757	778	2,85 %
359	758	779	2,85 %
360	760	782	2,84 %
361	762	784	2,83 %
362	763	785	2,83 %
363	765	787	2,82 %
364	767	789	2,82 %
365	768	790	2,81 %
366	770	792	2,80 %
367	771	793	2,80 %
368	773	795	2,79 %
369	775	797	2,79 %
370	778	800	2,77 %
371	780	802	2,90 %
372	782	804	2,89 %
373	783	805	2,89 %
374	785	807	2,88 %
375	787	809	2,87 %
376	788	810	2,87 %
377	794	817	2,85 %
378	796	819	2,84 %
379	797	820	2,84 %
380	800	823	2,83 %
381	802	825	2,82 %
382	803	826	2,82 %
383	805	828	2,81 %
384	807	830	2,80 %
385	808	831	2,80 %
386	810	833	2,79 %
387	813	836	2,78 %
388	814	837	2,78 %
389	816	839	2,90 %
390	818	841	2,89 %
391	819	842	2,89 %
392	821	844	2,88 %
393	822	845	2,88 %
394	824	847	2,87 %
395	827	850	2,86 %
396	828	852	2,86 %
397	830	854	2,85 %
398	832	856	2,84 %
399	833	857	2,84 %
400	836	860	2,83 %
401	837	861	2,83 %
402	838	862	2,82 %
403	838	862	2,82 %
404	840	864	2,82 %
405	840	864	2,82 %
406	840	864	2,82 %
407	841	865	2,81 %



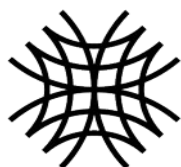
408	843	867	2,80 %
409	843	867	2,80 %
410	844	868	2,80 %
411	844	868	2,80 %
412	845	869	2,80 %
413	847	871	2,79 %
414	848	872	2,79 %
415	848	872	2,79 %
416	849	873	2,78 %
417	849	873	2,78 %
418	850	874	2,78 %
419	850	874	2,78 %
420	850	874	2,78 %
421	851	875	2,90 %
422	852	876	2,90 %
423	854	878	2,89 %
424	855	879	2,88 %
425	856	880	2,88 %
426	858	882	2,87 %
427	859	883	2,87 %
428	860	884	2,87 %
429	861	885	2,86 %
430	862	886	2,86 %
431	862	886	2,86 %
432	864	889	2,86 %
433	865	890	2,85 %
434	866	891	2,85 %
435	867	892	2,85 %
436	868	893	2,84 %
437	869	894	2,84 %
438	870	895	2,84 %
439	871	896	2,83 %
440	872	897	2,83 %
441	873	898	2,83 %
442	874	899	2,82 %
443	874	899	2,82 %
444	875	900	2,82 %
445	876	901	2,82 %
446	877	902	2,81 %
447	878	903	2,81 %
448	879	904	2,81 %
449	881	906	2,80 %
450	883	908	2,79 %
451	884	909	2,79 %
452	885	910	2,79 %
453	886	911	2,78 %
454	887	912	2,90 %
455	888	913	2,89 %
456	888	913	2,89 %
457	889	914	2,89 %
458	890	915	2,89 %
459	891	916	2,88 %
460	892	917	2,88 %
461	893	918	2,88 %
462	894	919	2,87 %
463	895	920	2,87 %
464	896	921	2,87 %
465	897	923	2,86 %
466	900	926	2,86 %
467	901	927	2,85 %
468	902	928	2,85 %
469	903	929	2,85 %
470	904	930	2,84 %
471	905	931	2,84 %
472	906	932	2,84 %
473	907	933	2,83 %
474	908	934	2,83 %
475	909	935	2,83 %
476	910	936	2,82 %
477	912	938	2,82 %
478	913	939	2,82 %
479	915	941	2,81 %
480	915	941	2,81 %
481	916	942	2,81 %
482	916	942	2,81 %
483	918	944	2,80 %
484	919	945	2,80 %
485	920	946	2,79 %
486	921	947	2,79 %
487	922	948	2,90 %
488	923	949	2,90 %
489	924	950	2,89 %
490	925	951	2,89 %



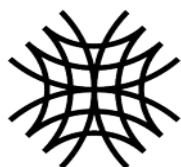
491	927	953	2,88 %
492	928	954	2,88 %
493	928	954	2,88 %
494	929	955	2,88 %
495	930	956	2,87 %
496	931	957	2,87 %
497	932	959	2,87 %
498	933	960	2,86 %
499	934	961	2,86 %
500	937	964	2,85 %
501	938	965	2,85 %
502	939	966	2,85 %
503	940	967	2,84 %
504	941	968	2,84 %
505	941	968	2,84 %
506	942	969	2,84 %
507	943	970	2,84 %
508	944	971	2,83 %
509	945	972	2,83 %
510	946	973	2,83 %
511	947	974	2,82 %
512	948	975	2,82 %
513	949	976	2,82 %
514	950	977	2,81 %
515	951	978	2,81 %
516	953	980	2,80 %
517	954	981	2,80 %
518	954	981	2,80 %
519	955	982	2,80 %
520	956	983	2,80 %
521	958	985	2,90 %
522	959	986	2,89 %
523	960	987	2,89 %
524	961	988	2,89 %
525	962	989	2,88 %
526	963	990	2,88 %
527	964	991	2,88 %
528	965	992	2,88 %
529	966	994	2,87 %
530	966	994	2,87 %
531	967	995	2,87 %
532	968	996	2,87 %
533	969	997	2,86 %
534	971	999	2,86 %
535	974	1002	2,85 %
536	975	1003	2,85 %
537	977	1005	2,84 %
538	978	1006	2,84 %
539	979	1007	2,84 %
540	980	1008	2,83 %
541	981	1009	2,83 %
542	981	1009	2,83 %
543	982	1010	2,83 %
544	983	1011	2,82 %
545	984	1012	2,82 %
546	985	1013	2,82 %
547	986	1014	2,82 %
548	987	1015	2,81 %
549	988	1016	2,81 %
550	989	1017	2,81 %
551	990	1018	2,80 %
552	991	1019	2,80 %
553	992	1020	2,80 %
554	993	1021	2,90 %
555	994	1022	2,90 %
556	995	1023	2,89 %
557	996	1024	2,89 %
558	997	1025	2,89 %
559	998	1026	2,88 %
560	999	1027	2,88 %
561	1000	1029	2,88 %
562	1001	1030	2,87 %
563	1002	1031	2,87 %
564	1003	1032	2,87 %
565	1004	1033	2,87 %
566	1005	1034	2,86 %
567	1005	1034	2,86 %
568	1006	1035	2,86 %
569	1007	1036	2,86 %
570	1008	1037	2,85 %
571	1009	1038	2,85 %
572	1011	1040	2,85 %
573	1012	1041	2,85 %



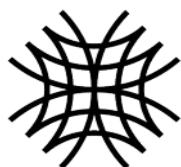
574	1013	1042	2,84 %
575	1014	1043	2,84 %
576	1015	1044	2,84 %
577	1017	1046	2,83 %
578	1018	1047	2,83 %
579	1019	1048	2,83 %
580	1020	1049	2,82 %
581	1021	1050	2,82 %
582	1022	1051	2,82 %
583	1022	1051	2,82 %
584	1023	1052	2,81 %
585	1024	1053	2,81 %
586	1025	1054	2,81 %
587	1026	1055	2,81 %
588	1027	1056	2,80 %
589	1028	1057	2,90 %
590	1028	1057	2,90 %
591	1029	1058	2,90 %
592	1029	1058	2,90 %
593	1030	1059	2,89 %
594	1030	1059	2,89 %
595	1031	1060	2,89 %
596	1031	1060	2,89 %
597	1032	1061	2,89 %
598	1032	1061	2,89 %
599	1033	1062	2,89 %
600	1033	1062	2,89 %
601	1034	1063	2,88 %
602	1034	1063	2,88 %
603	1035	1065	2,88 %
604	1035	1065	2,88 %
605	1036	1066	2,88 %
606	1036	1066	2,88 %
607	1037	1067	2,87 %
608	1037	1067	2,87 %
609	1038	1068	2,87 %
610	1038	1068	2,87 %
611	1039	1069	2,87 %
612	1039	1069	2,87 %
613	1040	1070	2,87 %
614	1040	1070	2,87 %
615	1041	1071	2,86 %
616	1041	1071	2,86 %
617	1042	1072	2,86 %
618	1042	1072	2,86 %
619	1043	1073	2,86 %
620	1043	1073	2,86 %
621	1044	1074	2,85 %
622	1044	1074	2,85 %
623	1045	1075	2,85 %
624	1045	1075	2,85 %
625	1047	1077	2,85 %
626	1047	1077	2,85 %
627	1048	1078	2,85 %
628	1048	1078	2,85 %
629	1049	1079	2,84 %
630	1049	1079	2,84 %
631	1050	1080	2,84 %
632	1050	1080	2,84 %
633	1051	1081	2,84 %
634	1051	1081	2,84 %
635	1052	1082	2,83 %
636	1052	1082	2,83 %
637	1053	1083	2,83 %
638	1053	1083	2,83 %
639	1054	1084	2,83 %
640	1054	1084	2,83 %
641	1055	1085	2,83 %
642	1055	1085	2,83 %
643	1056	1086	2,82 %
644	1056	1086	2,82 %
645	1057	1087	2,82 %
646	1057	1087	2,82 %
647	1058	1088	2,82 %
648	1058	1088	2,82 %
649	1059	1089	2,82 %
650	1059	1089	2,82 %
651	1060	1090	2,81 %
652	1062	1092	2,81 %
653	1063	1093	2,80 %
654	1063	1093	2,80 %
655	1065	1095	2,90 %
656	1066	1096	2,89 %



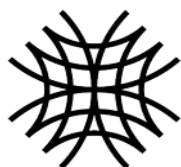
657	1067	1097	2,89 %
658	1068	1098	2,89 %
659	1069	1100	2,88 %
660	1070	1101	2,88 %
661	1071	1102	2,88 %
662	1072	1103	2,88 %
663	1073	1104	2,87 %
664	1074	1105	2,87 %
665	1076	1107	2,87 %
666	1077	1108	2,86 %
667	1077	1108	2,86 %
668	1078	1109	2,86 %
669	1078	1109	2,86 %
670	1079	1110	2,86 %
671	1079	1110	2,86 %
672	1080	1111	2,85 %
673	1080	1111	2,85 %
674	1081	1112	2,85 %
675	1081	1112	2,85 %
676	1082	1113	2,85 %
677	1082	1113	2,85 %
678	1084	1115	2,85 %
679	1084	1115	2,85 %
680	1084	1115	2,85 %
681	1085	1116	2,84 %
682	1086	1117	2,84 %
683	1087	1118	2,84 %
684	1087	1118	2,84 %
685	1088	1119	2,84 %
686	1089	1120	2,83 %
687	1089	1120	2,83 %
688	1090	1121	2,83 %
689	1091	1122	2,83 %
690	1091	1122	2,83 %
691	1091	1122	2,83 %
692	1092	1123	2,82 %
693	1092	1123	2,82 %
694	1093	1124	2,82 %
695	1094	1125	2,82 %
696	1094	1125	2,82 %
697	1095	1126	2,82 %
698	1095	1126	2,82 %
699	1096	1127	2,81 %
700	1096	1127	2,81 %
701	1097	1128	2,81 %
702	1098	1129	2,81 %
703	1098	1129	2,81 %
704	1098	1129	2,81 %
705	1099	1130	2,90 %
706	1099	1130	2,90 %
707	1100	1131	2,90 %
708	1100	1131	2,90 %
709	1101	1132	2,89 %
710	1101	1132	2,89 %
711	1102	1133	2,89 %
712	1102	1133	2,89 %
713	1103	1134	2,89 %
714	1104	1136	2,89 %
715	1104	1136	2,89 %
716	1105	1137	2,88 %
717	1106	1138	2,88 %
718	1107	1139	2,88 %
719	1108	1140	2,88 %
720	1109	1141	2,87 %
721	1110	1142	2,87 %
722	1111	1143	2,87 %
723	1112	1144	2,87 %
724	1113	1145	2,86 %
725	1114	1146	2,86 %
726	1115	1147	2,86 %
727	1115	1147	2,86 %
728	1116	1148	2,85 %
729	1118	1150	2,85 %
730	1119	1151	2,85 %
731	1119	1151	2,85 %
732	1119	1151	2,85 %
733	1121	1153	2,84 %
734	1121	1153	2,84 %
735	1122	1154	2,84 %
736	1122	1154	2,84 %
737	1123	1155	2,84 %
738	1123	1155	2,84 %
739	1124	1156	2,84 %



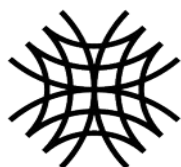
740	1124	1156	2,84 %
741	1125	1157	2,83 %
742	1125	1157	2,83 %
743	1126	1158	2,83 %
744	1127	1159	2,83 %
745	1128	1160	2,83 %
746	1129	1161	2,82 %
747	1130	1162	2,82 %
748	1131	1163	2,82 %
749	1132	1164	2,82 %
750	1133	1165	2,81 %
751	1134	1166	2,81 %
752	1134	1166	2,81 %
753	1135	1167	2,90 %
754	1136	1168	2,90 %
755	1137	1169	2,89 %
756	1138	1171	2,89 %
757	1139	1172	2,89 %
758	1140	1173	2,89 %
759	1141	1174	2,88 %
760	1141	1174	2,88 %
761	1142	1175	2,88 %
762	1142	1175	2,88 %
763	1143	1176	2,88 %
764	1143	1176	2,88 %
765	1144	1177	2,88 %
766	1144	1177	2,88 %
767	1145	1178	2,87 %
768	1145	1178	2,87 %
769	1146	1179	2,87 %
770	1146	1179	2,87 %
771	1147	1180	2,87 %
772	1147	1180	2,87 %
773	1148	1181	2,86 %
774	1148	1181	2,86 %
775	1149	1182	2,86 %
776	1149	1182	2,86 %
777	1150	1183	2,86 %
778	1150	1183	2,86 %
779	1151	1184	2,86 %
780	1151	1184	2,86 %
781	1152	1185	2,85 %
782	1152	1185	2,85 %
783	1153	1186	2,85 %
784	1153	1186	2,85 %
785	1154	1187	2,85 %
786	1154	1187	2,85 %
787	1155	1188	2,85 %
788	1155	1188	2,85 %
789	1157	1190	2,84 %
790	1157	1190	2,84 %
791	1158	1191	2,84 %
792	1158	1191	2,84 %
793	1159	1192	2,84 %
794	1159	1192	2,84 %
795	1160	1193	2,84 %
796	1160	1193	2,84 %
797	1161	1194	2,83 %
798	1161	1194	2,83 %
799	1162	1195	2,83 %
800	1163	1196	2,83 %
801	1163	1196	2,83 %
802	1164	1197	2,83 %
803	1165	1198	2,82 %
804	1167	1200	2,82 %
805	1168	1201	2,82 %
806	1169	1202	2,81 %
807	1170	1203	2,90 %
808	1171	1204	2,90 %
809	1172	1205	2,89 %
810	1173	1207	2,89 %
811	1174	1208	2,89 %
812	1175	1209	2,89 %
813	1176	1210	2,88 %
814	1176	1210	2,88 %
815	1177	1211	2,88 %
816	1178	1212	2,88 %
817	1179	1213	2,88 %
818	1180	1214	2,87 %
819	1181	1215	2,87 %
820	1182	1216	2,87 %
821	1183	1217	2,87 %
822	1184	1218	2,86 %



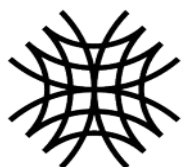
823	1185	1219	2,86 %
824	1186	1220	2,86 %
825	1187	1221	2,86 %
826	1187	1221	2,86 %
827	1188	1222	2,85 %
828	1189	1223	2,85 %
829	1190	1224	2,85 %
830	1191	1225	2,85 %
831	1192	1226	2,84 %
832	1195	1229	2,84 %
833	1196	1230	2,84 %
834	1197	1231	2,84 %
835	1198	1232	2,83 %
836	1199	1233	2,83 %
837	1200	1234	2,83 %
838	1201	1235	2,83 %
839	1201	1235	2,83 %
840	1202	1236	2,82 %
841	1203	1237	2,82 %
842	1204	1238	2,82 %
843	1205	1239	2,82 %
844	1206	1240	2,90 %
845	1207	1242	2,90 %
846	1209	1244	2,89 %
847	1210	1245	2,89 %
848	1211	1246	2,89 %
849	1212	1247	2,88 %
850	1213	1248	2,88 %
851	1213	1248	2,88 %
852	1214	1249	2,88 %
853	1215	1250	2,88 %
854	1216	1251	2,87 %
855	1217	1252	2,87 %
856	1218	1253	2,87 %
857	1219	1254	2,87 %
858	1220	1255	2,86 %
859	1221	1256	2,86 %
860	1222	1257	2,86 %
861	1223	1258	2,86 %
862	1224	1259	2,85 %
863	1224	1259	2,85 %
864	1225	1260	2,85 %
865	1226	1261	2,85 %
866	1227	1262	2,85 %
867	1228	1263	2,85 %
868	1229	1264	2,84 %
869	1231	1266	2,84 %
870	1232	1267	2,84 %
871	1233	1268	2,84 %
872	1234	1269	2,83 %
873	1235	1270	2,83 %
874	1236	1271	2,83 %
875	1237	1272	2,83 %
876	1237	1272	2,83 %
877	1238	1273	2,82 %
878	1239	1274	2,82 %
879	1240	1275	2,82 %
880	1242	1278	2,90 %
881	1243	1279	2,89 %
882	1244	1280	2,89 %
883	1245	1281	2,89 %
884	1246	1282	2,89 %
885	1247	1283	2,89 %
886	1248	1284	2,88 %
887	1249	1285	2,88 %
888	1249	1285	2,88 %
889	1250	1286	2,88 %
890	1251	1287	2,88 %
891	1252	1288	2,87 %
892	1253	1289	2,87 %
893	1254	1290	2,87 %
894	1255	1291	2,87 %
895	1256	1292	2,86 %
896	1257	1293	2,86 %
897	1258	1294	2,86 %
898	1259	1295	2,86 %
899	1260	1296	2,85 %
900	1260	1296	2,85 %
901	1262	1298	2,85 %
902	1263	1299	2,85 %
903	1264	1300	2,85 %
904	1265	1301	2,84 %
905	1266	1302	2,84 %



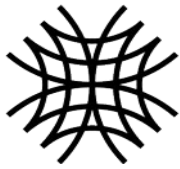
906	1268	1304	2,84 %
907	1269	1305	2,84 %
908	1270	1306	2,83 %
909	1271	1307	2,83 %
910	1272	1308	2,83 %
911	1273	1309	2,83 %
912	1274	1310	2,82 %
913	1274	1310	2,82 %
914	1275	1311	2,82 %
915	1276	1313	2,82 %
916	1277	1314	2,90 %
917	1278	1315	2,90 %
918	1279	1316	2,89 %
919	1280	1317	2,89 %
920	1281	1318	2,89 %
921	1282	1319	2,89 %
922	1283	1320	2,88 %
923	1284	1321	2,88 %
924	1285	1322	2,88 %
925	1285	1322	2,88 %
926	1286	1323	2,88 %
927	1287	1324	2,88 %
928	1288	1325	2,87 %
929	1289	1326	2,87 %
930	1290	1327	2,87 %
931	1291	1328	2,87 %
932	1292	1329	2,86 %
933	1293	1330	2,86 %
934	1294	1331	2,86 %
935	1295	1332	2,86 %
936	1296	1333	2,85 %
937	1296	1333	2,85 %
938	1298	1335	2,85 %
939	1299	1336	2,85 %
940	1300	1337	2,85 %
941	1301	1338	2,84 %
942	1302	1339	2,84 %
943	1304	1341	2,84 %
944	1305	1342	2,84 %
945	1306	1343	2,83 %
946	1307	1344	2,83 %
947	1308	1345	2,83 %
948	1309	1346	2,83 %
949	1310	1347	2,83 %
950	1310	1347	2,83 %
951	1311	1349	2,82 %
952	1312	1350	2,90 %
953	1313	1351	2,90 %
954	1314	1352	2,90 %
955	1317	1355	2,89 %
956	1318	1356	2,89 %
957	1319	1357	2,88 %
958	1320	1358	2,88 %
959	1321	1359	2,88 %
960	1322	1360	2,88 %
961	1323	1361	2,87 %
962	1323	1361	2,87 %
963	1324	1362	2,87 %
964	1325	1363	2,87 %
965	1326	1364	2,87 %
966	1327	1365	2,87 %
967	1328	1366	2,86 %
968	1329	1367	2,86 %
969	1330	1368	2,86 %
970	1331	1369	2,86 %
971	1332	1370	2,85 %
972	1333	1371	2,85 %
973	1334	1372	2,85 %
974	1334	1372	2,85 %
975	1335	1373	2,85 %
976	1336	1374	2,85 %
977	1337	1375	2,84 %
978	1338	1376	2,84 %
979	1339	1377	2,84 %
980	1341	1379	2,84 %
981	1342	1380	2,84 %
982	1343	1381	2,83 %
983	1344	1382	2,83 %
984	1345	1384	2,83 %
985	1346	1385	2,83 %
986	1347	1386	2,82 %
987	1347	1386	2,82 %
988	1348	1387	2,90 %



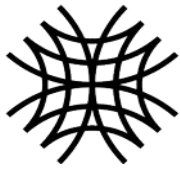
989	1349	1388	2,90 %
990	1350	1389	2,89 %
991	1351	1390	2,89 %
992	1352	1391	2,89 %
993	1353	1392	2,89 %
994	1354	1393	2,89 %
995	1355	1394	2,88 %
996	1356	1395	2,88 %
997	1357	1396	2,88 %
998	1358	1397	2,88 %
999	1358	1397	2,88 %
1000	1359	1398	2,87 %
1001	1360	1399	2,87 %
1002	1361	1400	2,87 %
1003	1362	1401	2,87 %
1004	1363	1402	2,87 %
1005	1364	1403	2,86 %
1006	1365	1404	2,86 %
1007	1366	1405	2,86 %
1008	1367	1406	2,86 %
1009	1369	1408	2,85 %
1010	1370	1409	2,85 %
1011	1370	1409	2,85 %
1012	1371	1410	2,85 %
1013	1372	1411	2,85 %
1014	1373	1412	2,84 %
1015	1374	1413	2,84 %
1016	1375	1414	2,84 %
1017	1376	1415	2,84 %
1018	1378	1417	2,84 %
1019	1379	1418	2,83 %
1020	1380	1420	2,83 %
1021	1381	1421	2,83 %
1022	1382	1422	2,83 %
1023	1383	1423	2,90 %
1024	1383	1423	2,90 %
1025	1384	1424	2,90 %
1026	1385	1425	2,90 %
1027	1386	1426	2,89 %
1028	1387	1427	2,89 %
1029	1388	1428	2,89 %
1030	1389	1429	2,89 %
1031	1390	1430	2,88 %
1032	1392	1432	2,88 %
1033	1393	1433	2,88 %
1034	1394	1434	2,88 %
1035	1395	1435	2,87 %
1036	1395	1435	2,87 %
1037	1396	1436	2,87 %
1038	1397	1437	2,87 %
1039	1398	1438	2,87 %
1040	1399	1439	2,87 %
1041	1400	1440	2,86 %
1042	1402	1442	2,86 %
1043	1403	1443	2,86 %
1044	1404	1444	2,86 %
1045	1405	1445	2,85 %
1046	1406	1446	2,85 %
1047	1407	1447	2,85 %
1048	1407	1447	2,85 %
1049	1408	1448	2,85 %
1050	1409	1449	2,84 %
1051	1410	1450	2,84 %
1052	1411	1451	2,84 %
1053	1412	1452	2,84 %
1054	1414	1455	2,84 %
1055	1415	1456	2,83 %
1056	1416	1457	2,83 %
1057	1417	1458	2,83 %
1058	1418	1459	2,83 %
1059	1419	1460	2,90 %
1060	1420	1461	2,90 %
1061	1420	1461	2,90 %
1062	1421	1462	2,89 %
1063	1422	1463	2,89 %
1064	1424	1465	2,89 %
1065	1425	1466	2,89 %
1066	1426	1467	2,88 %
1067	1427	1468	2,88 %
1068	1428	1469	2,88 %
1069	1429	1470	2,88 %
1070	1430	1471	2,88 %
1071	1431	1472	2,87 %



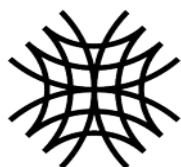
1072	1432	1473	2,87 %
1073	1432	1473	2,87 %
1074	1433	1474	2,87 %
1075	1434	1475	2,87 %
1076	1435	1476	2,87 %
1077	1436	1477	2,86 %
1078	1437	1478	2,86 %
1079	1438	1479	2,86 %
1080	1439	1480	2,86 %
1081	1440	1481	2,86 %
1082	1441	1482	2,85 %
1083	1442	1483	2,85 %
1084	1443	1484	2,85 %
1085	1443	1484	2,85 %
1086	1444	1485	2,85 %
1087	1445	1486	2,84 %
1088	1446	1487	2,84 %
1089	1447	1488	2,84 %
1090	1448	1489	2,84 %
1091	1449	1491	2,84 %
1092	1451	1493	2,83 %
1093	1452	1494	2,83 %
1094	1453	1495	2,83 %
1095	1454	1496	2,90 %
1096	1455	1497	2,90 %
1097	1456	1498	2,90 %
1098	1456	1498	2,90 %
1099	1457	1499	2,89 %
1100	1458	1500	2,89 %
1101	1459	1501	2,89 %
1102	1460	1502	2,89 %
1103	1461	1503	2,89 %
1104	1462	1504	2,88 %
1105	1463	1505	2,88 %
1106	1464	1506	2,88 %
1107	1465	1507	2,88 %
1108	1467	1509	2,87 %
1109	1468	1510	2,87 %
1110	1468	1510	2,87 %
1111	1469	1511	2,87 %
1112	1470	1512	2,87 %
1113	1471	1513	2,87 %
1114	1472	1514	2,86 %
1115	1473	1515	2,86 %
1116	1474	1516	2,86 %
1117	1475	1517	2,86 %
1118	1477	1519	2,85 %
1119	1478	1520	2,85 %
1120	1479	1521	2,85 %
1121	1480	1522	2,85 %
1122	1480	1522	2,85 %
1123	1481	1523	2,85 %
1124	1482	1524	2,84 %
1125	1483	1526	2,84 %
1126	1484	1527	2,84 %
1127	1485	1528	2,84 %
1128	1486	1529	2,84 %
1129	1488	1531	2,83 %
1130	1489	1532	2,83 %
1131	1490	1533	2,90 %
1132	1491	1534	2,90 %
1133	1492	1535	2,89 %
1134	1493	1536	2,89 %
1135	1493	1536	2,89 %
1136	1494	1537	2,89 %
1137	1495	1538	2,89 %
1138	1496	1539	2,89 %
1139	1497	1540	2,88 %
1140	1498	1541	2,88 %
1141	1499	1542	2,88 %
1142	1500	1543	2,88 %
1143	1501	1544	2,88 %
1144	1502	1545	2,87 %
1145	1503	1546	2,87 %
1146	1504	1547	2,87 %
1147	1504	1547	2,87 %
1148	1506	1549	2,87 %
1149	1507	1550	2,86 %
1150	1508	1551	2,86 %
1151	1509	1552	2,86 %
1152	1510	1553	2,86 %
1153	1511	1554	2,86 %
1154	1512	1555	2,86 %



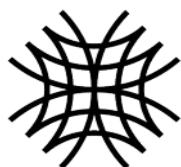
1155	1513	1556	2,85 %
1156	1514	1557	2,85 %
1157	1515	1558	2,85 %
1158	1516	1559	2,85 %
1159	1517	1560	2,85 %
1160	1517	1560	2,85 %
1161	1518	1562	2,84 %
1162	1519	1563	2,84 %
1163	1520	1564	2,84 %
1164	1521	1565	2,84 %
1165	1522	1566	2,84 %
1166	1523	1567	2,83 %
1167	1525	1569	2,90 %
1168	1526	1570	2,90 %
1169	1527	1571	2,90 %
1170	1528	1572	2,89 %
1171	1529	1573	2,89 %
1172	1529	1573	2,89 %
1173	1531	1575	2,89 %
1174	1532	1576	2,89 %
1175	1533	1577	2,88 %
1176	1534	1578	2,88 %
1177	1535	1579	2,88 %
1178	1536	1580	2,88 %
1179	1537	1581	2,88 %
1180	1538	1582	2,87 %
1181	1539	1583	2,87 %
1182	1540	1584	2,87 %
1183	1541	1585	2,87 %
1184	1541	1585	2,87 %
1185	1543	1587	2,86 %
1186	1544	1588	2,86 %
1187	1545	1589	2,86 %
1188	1546	1590	2,86 %
1189	1547	1591	2,86 %
1190	1548	1592	2,86 %
1191	1549	1593	2,85 %
1192	1550	1594	2,85 %
1193	1551	1595	2,85 %
1194	1552	1597	2,85 %
1195	1553	1598	2,85 %
1196	1554	1599	2,84 %
1197	1554	1599	2,84 %
1198	1555	1600	2,84 %
1199	1556	1601	2,84 %
1200	1557	1602	2,84 %
1201	1558	1603	2,84 %
1202	1559	1604	2,83 %
1203	1561	1606	2,90 %
1204	1562	1607	2,90 %
1205	1563	1608	2,89 %
1206	1564	1609	2,89 %
1207	1565	1610	2,89 %
1208	1566	1611	2,89 %
1209	1566	1611	2,89 %
1210	1567	1612	2,89 %
1211	1568	1613	2,89 %
1212	1569	1614	2,88 %
1213	1570	1615	2,88 %
1214	1571	1616	2,88 %
1215	1572	1617	2,88 %
1216	1573	1618	2,88 %
1217	1574	1619	2,87 %
1218	1575	1620	2,87 %
1219	1576	1621	2,87 %
1220	1577	1622	2,87 %
1221	1577	1622	2,87 %
1222	1578	1623	2,87 %
1223	1579	1624	2,86 %
1224	1580	1625	2,86 %
1225	1581	1626	2,86 %
1226	1582	1627	2,86 %
1227	1584	1629	2,86 %
1228	1585	1630	2,85 %
1229	1586	1631	2,85 %
1230	1587	1633	2,85 %
1231	1588	1634	2,85 %
1232	1589	1635	2,85 %
1233	1590	1636	2,84 %
1234	1590	1636	2,84 %
1235	1591	1637	2,84 %
1236	1592	1638	2,84 %
1237	1593	1639	2,84 %



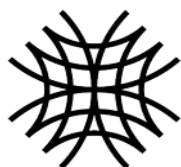
1238	1594	1640	2,84 %
1239	1595	1641	2,90 %
1240	1596	1642	2,90 %
1241	1598	1644	2,90 %
1242	1599	1645	2,89 %
1243	1600	1646	2,89 %
1244	1601	1647	2,89 %
1245	1602	1648	2,89 %
1246	1602	1648	2,89 %
1247	1603	1649	2,89 %
1248	1604	1650	2,88 %
1249	1605	1651	2,88 %
1250	1606	1652	2,88 %
1251	1607	1653	2,88 %
1252	1608	1654	2,88 %
1253	1610	1656	2,87 %
1254	1611	1657	2,87 %
1255	1612	1658	2,87 %
1256	1613	1659	2,87 %
1257	1614	1660	2,87 %
1258	1614	1660	2,87 %
1259	1615	1661	2,86 %
1260	1616	1662	2,86 %
1261	1618	1664	2,86 %
1262	1619	1665	2,86 %
1263	1620	1666	2,86 %
1264	1621	1668	2,85 %
1265	1622	1669	2,85 %
1266	1623	1670	2,85 %
1267	1624	1671	2,85 %
1268	1625	1672	2,85 %
1269	1626	1673	2,84 %
1270	1627	1674	2,84 %
1271	1627	1674	2,84 %
1272	1628	1675	2,84 %
1273	1629	1676	2,84 %
1274	1630	1677	2,84 %
1275	1631	1678	2,90 %
1276	1632	1679	2,90 %
1277	1633	1680	2,89 %
1278	1635	1682	2,89 %
1279	1636	1683	2,89 %
1280	1637	1684	2,89 %
1281	1639	1686	2,89 %
1282	1640	1687	2,88 %
1283	1640	1687	2,88 %
1284	1641	1688	2,88 %
1285	1642	1689	2,88 %
1286	1643	1690	2,88 %
1287	1644	1691	2,88 %
1288	1645	1692	2,88 %
1289	1646	1693	2,87 %
1290	1647	1694	2,87 %
1291	1648	1695	2,87 %
1292	1649	1696	2,87 %
1293	1650	1697	2,87 %
1294	1651	1698	2,86 %
1295	1651	1698	2,86 %
1296	1652	1699	2,86 %
1297	1653	1700	2,86 %
1298	1654	1701	2,86 %
1299	1655	1702	2,86 %
1300	1656	1704	2,86 %
1301	1657	1705	2,85 %
1302	1658	1706	2,85 %
1303	1659	1707	2,85 %
1304	1660	1708	2,85 %
1305	1661	1709	2,85 %
1306	1662	1710	2,84 %
1307	1663	1711	2,84 %
1308	1663	1711	2,84 %
1309	1664	1712	2,84 %
1310	1665	1713	2,84 %
1311	1666	1714	2,90 %
1312	1667	1715	2,90 %
1313	1668	1716	2,90 %
1314	1669	1717	2,89 %
1315	1671	1719	2,89 %
1316	1672	1720	2,89 %
1317	1673	1721	2,89 %
1318	1674	1722	2,89 %
1319	1675	1723	2,89 %
1320	1675	1723	2,89 %



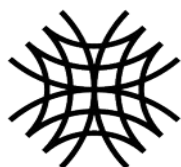
1321	1676	1724	2,88 %
1322	1677	1725	2,88 %
1323	1678	1726	2,88 %
1324	1679	1727	2,88 %
1325	1680	1728	2,88 %
1326	1681	1729	2,87 %
1327	1682	1730	2,87 %
1328	1683	1731	2,87 %
1329	1684	1732	2,87 %
1330	1685	1733	2,87 %
1331	1686	1734	2,87 %
1332	1686	1734	2,87 %
1333	1687	1735	2,86 %
1334	1688	1736	2,86 %
1335	1689	1737	2,86 %
1336	1691	1740	2,86 %
1337	1693	1742	2,85 %
1338	1694	1743	2,85 %
1339	1695	1744	2,85 %
1340	1696	1745	2,85 %
1341	1697	1746	2,85 %
1342	1698	1747	2,85 %
1343	1699	1748	2,84 %
1344	1700	1749	2,84 %
1345	1700	1749	2,84 %
1346	1701	1750	2,84 %
1347	1702	1751	2,90 %
1348	1703	1752	2,90 %
1349	1704	1753	2,90 %
1350	1705	1754	2,89 %
1351	1706	1755	2,89 %
1352	1708	1757	2,89 %
1353	1709	1758	2,89 %
1354	1710	1759	2,89 %
1355	1711	1760	2,88 %
1356	1712	1761	2,88 %
1357	1712	1761	2,88 %
1358	1714	1763	2,88 %
1359	1715	1764	2,88 %
1360	1716	1765	2,88 %
1361	1717	1766	2,87 %
1362	1718	1767	2,87 %
1363	1719	1768	2,87 %
1364	1720	1769	2,87 %
1365	1721	1770	2,87 %
1366	1722	1771	2,87 %
1367	1723	1772	2,86 %
1368	1724	1773	2,86 %
1369	1724	1773	2,86 %
1370	1725	1775	2,86 %
1371	1726	1776	2,86 %
1372	1727	1777	2,86 %
1373	1728	1778	2,86 %
1374	1729	1779	2,85 %
1375	1730	1780	2,85 %
1376	1731	1781	2,85 %
1377	1732	1782	2,85 %
1378	1733	1783	2,85 %
1379	1734	1784	2,85 %
1380	1735	1785	2,84 %
1381	1736	1786	2,84 %
1382	1736	1786	2,84 %
1383	1737	1787	2,90 %
1384	1738	1788	2,90 %
1385	1739	1789	2,90 %
1386	1740	1790	2,89 %
1387	1741	1791	2,89 %
1388	1742	1792	2,89 %
1389	1743	1793	2,89 %
1390	1746	1796	2,89 %
1391	1747	1797	2,88 %
1392	1748	1798	2,88 %
1393	1749	1799	2,88 %
1394	1749	1799	2,88 %
1395	1750	1800	2,88 %
1396	1751	1801	2,88 %
1397	1752	1802	2,88 %
1398	1753	1803	2,87 %
1399	1754	1804	2,87 %
1400	1755	1805	2,87 %
1401	1756	1806	2,87 %
1402	1757	1807	2,87 %
1403	1758	1808	2,87 %



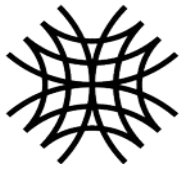
1404	1759	1810	2,86 %
1405	1760	1811	2,86 %
1406	1760	1811	2,86 %
1407	1761	1812	2,86 %
1408	1762	1813	2,86 %
1409	1763	1814	2,86 %
1410	1764	1815	2,86 %
1411	1765	1816	2,85 %
1412	1766	1817	2,85 %
1413	1768	1819	2,85 %
1414	1769	1820	2,85 %
1415	1770	1821	2,85 %
1416	1771	1822	2,84 %
1417	1772	1823	2,84 %
1418	1773	1824	2,90 %
1419	1773	1824	2,90 %
1420	1774	1825	2,90 %
1421	1775	1826	2,90 %
1422	1776	1827	2,89 %
1423	1777	1828	2,89 %
1424	1778	1829	2,89 %
1425	1779	1830	2,89 %
1426	1780	1831	2,89 %
1427	1782	1833	2,89 %
1428	1783	1834	2,88 %
1429	1784	1835	2,88 %
1430	1785	1836	2,88 %
1431	1785	1836	2,88 %
1432	1786	1837	2,88 %
1433	1787	1838	2,88 %
1434	1788	1839	2,88 %
1435	1789	1840	2,87 %
1436	1790	1841	2,87 %
1437	1791	1842	2,87 %
1438	1792	1843	2,87 %
1439	1793	1844	2,87 %
1440	1794	1846	2,87 %
1441	1795	1847	2,86 %
1442	1796	1848	2,86 %
1443	1796	1848	2,86 %
1444	1797	1849	2,86 %
1445	1799	1851	2,86 %
1446	1800	1852	2,86 %
1447	1801	1853	2,85 %
1448	1802	1854	2,85 %
1449	1803	1855	2,85 %
1450	1804	1856	2,85 %
1451	1805	1857	2,85 %
1452	1806	1858	2,85 %
1453	1807	1859	2,84 %
1454	1808	1860	2,90 %
1455	1809	1861	2,90 %
1456	1809	1861	2,90 %
1457	1810	1862	2,90 %
1458	1811	1863	2,89 %
1459	1812	1864	2,89 %
1460	1813	1865	2,89 %
1461	1814	1866	2,89 %
1462	1815	1867	2,89 %
1463	1818	1870	2,88 %
1464	1819	1871	2,88 %
1465	1820	1872	2,88 %
1466	1821	1873	2,88 %
1467	1822	1874	2,88 %
1468	1822	1874	2,88 %
1469	1823	1875	2,88 %
1470	1824	1876	2,87 %
1471	1825	1877	2,87 %
1472	1826	1878	2,87 %
1473	1827	1879	2,87 %
1474	1828	1881	2,87 %
1475	1829	1882	2,87 %
1476	1830	1883	2,87 %
1477	1831	1884	2,86 %
1478	1832	1885	2,86 %
1479	1833	1886	2,86 %
1480	1833	1886	2,86 %
1481	1834	1887	2,86 %
1482	1835	1888	2,86 %
1483	1836	1889	2,86 %
1484	1837	1890	2,85 %
1485	1838	1891	2,85 %
1486	1839	1892	2,85 %



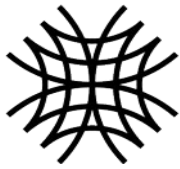
1487	1840	1893	2,85 %
1488	1841	1894	2,85 %
1489	1843	1896	2,84 %
1490	1844	1897	2,90 %
1491	1845	1898	2,90 %
1492	1846	1899	2,90 %
1493	1846	1899	2,90 %
1494	1847	1900	2,89 %
1495	1848	1901	2,89 %
1496	1849	1902	2,89 %
1497	1850	1903	2,89 %
1498	1851	1904	2,89 %
1499	1853	1906	2,88 %
1500	1855	1908	2,88 %
1501	1856	1909	2,88 %
1502	1857	1910	2,88 %
1503	1858	1911	2,88 %
1504	1859	1912	2,88 %
1505	1859	1912	2,88 %
1506	1860	1913	2,87 %
1507	1861	1914	2,87 %
1508	1862	1915	2,87 %
1509	1863	1917	2,87 %
1510	1864	1918	2,87 %
1511	1865	1919	2,87 %
1512	1866	1920	2,87 %
1513	1867	1921	2,86 %
1514	1868	1922	2,86 %
1515	1869	1923	2,86 %
1516	1870	1924	2,86 %
1517	1871	1925	2,86 %
1518	1871	1925	2,86 %
1519	1872	1926	2,86 %
1520	1873	1927	2,85 %
1521	1874	1928	2,85 %
1522	1875	1929	2,85 %
1523	1876	1930	2,85 %
1524	1877	1931	2,85 %
1525	1878	1932	2,85 %
1526	1879	1933	2,90 %
1527	1880	1934	2,90 %
1528	1881	1935	2,90 %
1529	1882	1936	2,89 %
1530	1882	1936	2,89 %
1531	1883	1937	2,89 %
1532	1884	1938	2,89 %
1533	1885	1939	2,89 %
1534	1886	1940	2,89 %
1535	1887	1941	2,89 %
1536	1888	1942	2,89 %
1537	1889	1943	2,88 %
1538	1890	1944	2,88 %
1539	1892	1946	2,88 %
1540	1893	1947	2,88 %
1541	1894	1948	2,88 %
1542	1894	1948	2,88 %
1543	1895	1949	2,88 %
1544	1896	1950	2,87 %
1545	1897	1952	2,87 %
1546	1898	1953	2,87 %
1547	1899	1954	2,87 %
1548	1900	1955	2,87 %
1549	1901	1956	2,87 %
1550	1902	1957	2,86 %
1551	1903	1958	2,86 %
1552	1904	1959	2,86 %
1553	1906	1961	2,86 %
1554	1907	1962	2,86 %
1555	1907	1962	2,86 %
1556	1908	1963	2,86 %
1557	1909	1964	2,85 %
1558	1910	1965	2,85 %
1559	1911	1966	2,85 %
1560	1912	1967	2,85 %
1561	1913	1968	2,85 %
1562	1914	1969	2,85 %
1563	1915	1970	2,90 %
1564	1916	1971	2,90 %
1565	1918	1973	2,89 %
1566	1919	1974	2,89 %
1567	1919	1974	2,89 %
1568	1921	1976	2,89 %
1569	1922	1977	2,89 %



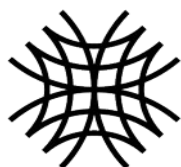
1570	1923	1978	2,89 %
1571	1924	1979	2,88 %
1572	1925	1980	2,88 %
1573	1926	1981	2,88 %
1574	1928	1983	2,88 %
1575	1929	1984	2,88 %
1576	1930	1985	2,88 %
1577	1931	1986	2,88 %
1578	1932	1988	2,87 %
1579	1932	1988	2,87 %
1580	1933	1989	2,87 %
1581	1934	1990	2,87 %
1582	1935	1991	2,87 %
1583	1936	1992	2,87 %
1584	1937	1993	2,87 %
1585	1938	1994	2,86 %
1586	1939	1995	2,86 %
1587	1940	1996	2,86 %
1588	1941	1997	2,86 %
1589	1942	1998	2,86 %
1590	1943	1999	2,86 %
1591	1944	2000	2,86 %
1592	1944	2000	2,86 %
1593	1945	2001	2,85 %
1594	1946	2002	2,85 %
1595	1947	2003	2,85 %
1596	1948	2004	2,85 %
1597	1949	2005	2,85 %
1598	1950	2006	2,90 %
1599	1951	2007	2,90 %
1600	1952	2008	2,90 %
1601	1953	2009	2,89 %
1602	1954	2010	2,89 %
1603	1955	2011	2,89 %
1604	1955	2011	2,89 %
1605	1956	2012	2,89 %
1606	1957	2013	2,89 %
1607	1958	2014	2,89 %
1608	1960	2016	2,88 %
1609	1961	2017	2,88 %
1610	1962	2018	2,88 %
1611	1963	2019	2,88 %
1612	1965	2021	2,88 %
1613	1966	2023	2,88 %
1614	1967	2024	2,88 %
1615	1968	2025	2,87 %
1616	1968	2025	2,87 %
1617	1969	2026	2,87 %
1618	1970	2027	2,87 %
1619	1971	2028	2,87 %
1620	1972	2029	2,87 %
1621	1973	2030	2,87 %
1622	1974	2031	2,86 %
1623	1975	2032	2,86 %
1624	1976	2033	2,86 %
1625	1977	2034	2,86 %
1626	1978	2035	2,86 %
1627	1979	2036	2,86 %
1628	1980	2037	2,86 %
1629	1980	2037	2,86 %
1630	1981	2038	2,85 %
1631	1982	2039	2,85 %
1632	1983	2040	2,85 %
1633	1984	2041	2,85 %
1634	1985	2042	2,85 %
1635	1986	2043	2,90 %
1636	1987	2044	2,90 %
1637	1988	2045	2,90 %
1638	1989	2046	2,89 %
1639	1990	2047	2,89 %
1640	1991	2048	2,89 %
1641	1991	2048	2,89 %
1642	1993	2050	2,89 %
1643	1994	2051	2,89 %
1644	1995	2052	2,89 %
1645	1996	2053	2,88 %
1646	1997	2054	2,88 %
1647	1998	2055	2,88 %
1648	1999	2056	2,88 %
1649	2000	2058	2,88 %
1650	2002	2060	2,88 %
1651	2003	2061	2,87 %
1652	2004	2062	2,87 %



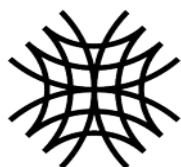
1653	2004	2062	2,87 %
1654	2005	2063	2,87 %
1655	2006	2064	2,87 %
1656	2007	2065	2,87 %
1657	2008	2066	2,87 %
1658	2009	2067	2,87 %
1659	2010	2068	2,86 %
1660	2011	2069	2,86 %
1661	2012	2070	2,86 %
1662	2014	2072	2,86 %
1663	2015	2073	2,86 %
1664	2016	2074	2,86 %
1665	2017	2075	2,85 %
1666	2017	2075	2,85 %
1667	2018	2076	2,85 %
1668	2019	2077	2,85 %
1669	2020	2078	2,85 %
1670	2021	2079	2,90 %
1671	2022	2080	2,90 %
1672	2023	2081	2,90 %
1673	2025	2083	2,89 %
1674	2026	2084	2,89 %
1675	2027	2085	2,89 %
1676	2028	2086	2,89 %
1677	2029	2087	2,89 %
1678	2029	2087	2,89 %
1679	2030	2088	2,89 %
1680	2031	2089	2,88 %
1681	2032	2090	2,88 %
1682	2033	2091	2,88 %
1683	2034	2092	2,88 %
1684	2035	2094	2,88 %
1685	2036	2095	2,88 %
1686	2037	2096	2,88 %
1687	2039	2098	2,87 %
1688	2040	2099	2,87 %
1689	2041	2100	2,87 %
1690	2041	2100	2,87 %
1691	2042	2101	2,87 %
1692	2043	2102	2,87 %
1693	2044	2103	2,87 %
1694	2045	2104	2,87 %
1695	2046	2105	2,86 %
1696	2047	2106	2,86 %
1697	2048	2107	2,86 %
1698	2049	2108	2,86 %
1699	2050	2109	2,86 %
1700	2051	2110	2,86 %
1701	2052	2111	2,86 %
1702	2053	2112	2,85 %
1703	2053	2112	2,85 %
1704	2054	2113	2,85 %
1705	2055	2114	2,85 %
1706	2056	2115	2,90 %
1707	2057	2116	2,90 %
1708	2058	2117	2,90 %
1709	2059	2118	2,90 %
1710	2060	2119	2,89 %
1711	2061	2120	2,89 %
1712	2062	2121	2,89 %
1713	2063	2122	2,89 %
1714	2064	2123	2,89 %
1715	2064	2123	2,89 %
1716	2065	2124	2,89 %
1717	2067	2126	2,88 %
1718	2069	2129	2,88 %
1719	2070	2130	2,88 %
1720	2071	2131	2,88 %
1721	2072	2132	2,88 %
1722	2073	2133	2,88 %
1723	2075	2135	2,87 %
1724	2076	2136	2,87 %
1725	2077	2137	2,87 %
1726	2078	2138	2,87 %
1727	2078	2138	2,87 %
1728	2079	2139	2,87 %
1729	2080	2140	2,87 %
1730	2081	2141	2,87 %
1731	2082	2142	2,86 %
1732	2083	2143	2,86 %
1733	2084	2144	2,86 %
1734	2085	2145	2,86 %
1735	2086	2146	2,86 %



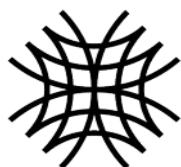
1736	2087	2147	2,86 %
1737	2088	2148	2,86 %
1738	2089	2149	2,85 %
1739	2090	2150	2,85 %
1740	2090	2150	2,85 %
1741	2091	2151	2,85 %
1742	2092	2152	2,90 %
1743	2093	2153	2,90 %
1744	2094	2154	2,90 %
1745	2095	2155	2,89 %
1746	2096	2156	2,89 %
1747	2097	2157	2,89 %
1748	2098	2158	2,89 %
1749	2099	2159	2,89 %
1750	2100	2160	2,89 %
1751	2101	2161	2,89 %
1752	2101	2161	2,89 %
1753	2102	2162	2,89 %
1754	2103	2163	2,88 %
1755	2104	2165	2,88 %
1756	2105	2166	2,88 %
1757	2106	2167	2,88 %
1758	2107	2168	2,88 %
1759	2108	2169	2,88 %
1760	2109	2170	2,88 %
1761	2110	2171	2,87 %
1762	2112	2173	2,87 %
1763	2113	2174	2,87 %
1764	2113	2174	2,87 %
1765	2114	2175	2,87 %
1766	2115	2176	2,87 %
1767	2116	2177	2,87 %
1768	2117	2178	2,87 %
1769	2118	2179	2,86 %
1770	2119	2180	2,86 %
1771	2121	2182	2,86 %
1772	2122	2183	2,86 %
1773	2123	2184	2,86 %
1774	2124	2185	2,86 %
1775	2125	2186	2,85 %
1776	2126	2187	2,85 %
1777	2126	2187	2,85 %
1778	2127	2188	2,90 %
1779	2129	2190	2,90 %
1780	2130	2191	2,90 %
1781	2131	2192	2,89 %
1782	2132	2193	2,89 %
1783	2133	2194	2,89 %
1784	2134	2195	2,89 %
1785	2135	2196	2,89 %
1786	2136	2197	2,89 %
1787	2137	2198	2,89 %
1788	2138	2200	2,88 %
1789	2138	2200	2,88 %
1790	2139	2201	2,88 %
1791	2140	2202	2,88 %
1792	2141	2203	2,88 %
1793	2142	2204	2,88 %
1794	2144	2206	2,88 %
1795	2145	2207	2,87 %
1796	2146	2208	2,87 %
1797	2147	2209	2,87 %
1798	2149	2211	2,87 %
1799	2150	2212	2,87 %
1800	2151	2213	2,87 %
1801	2151	2213	2,87 %
1802	2152	2214	2,87 %
1803	2153	2215	2,87 %
1804	2154	2216	2,86 %
1805	2155	2217	2,86 %
1806	2156	2218	2,86 %
1807	2157	2219	2,86 %
1808	2158	2220	2,86 %
1809	2159	2221	2,86 %
1810	2160	2222	2,86 %
1811	2161	2223	2,85 %
1812	2162	2224	2,85 %
1813	2163	2225	2,90 %
1814	2163	2225	2,90 %
1815	2164	2226	2,90 %
1816	2165	2227	2,90 %
1817	2166	2228	2,90 %
1818	2167	2229	2,89 %



1819	2168	2230	2,89 %
1820	2169	2231	2,89 %
1821	2170	2232	2,89 %
1822	2171	2233	2,89 %
1823	2172	2234	2,89 %
1824	2173	2236	2,89 %
1825	2175	2238	2,88 %
1826	2175	2238	2,88 %
1827	2176	2239	2,88 %
1828	2177	2240	2,88 %
1829	2178	2241	2,88 %
1830	2179	2242	2,88 %
1831	2180	2243	2,88 %
1832	2181	2244	2,87 %
1833	2182	2245	2,87 %
1834	2183	2246	2,87 %
1835	2185	2248	2,87 %
1836	2186	2249	2,87 %
1837	2187	2250	2,87 %
1838	2188	2251	2,87 %
1839	2188	2251	2,87 %
1840	2189	2252	2,87 %
1841	2190	2253	2,86 %
1842	2191	2254	2,86 %
1843	2192	2255	2,86 %
1844	2193	2256	2,86 %
1845	2194	2257	2,86 %
1846	2195	2258	2,86 %
1847	2196	2259	2,86 %
1848	2197	2260	2,85 %
1849	2198	2261	2,90 %
1850	2199	2262	2,90 %
1851	2199	2262	2,90 %
1852	2200	2263	2,90 %
1853	2201	2264	2,90 %
1854	2202	2265	2,89 %
1855	2203	2266	2,89 %
1856	2204	2267	2,89 %
1857	2205	2268	2,89 %
1858	2206	2269	2,89 %
1859	2207	2271	2,89 %
1860	2208	2272	2,89 %
1861	2209	2273	2,89 %
1862	2210	2274	2,88 %
1863	2210	2274	2,88 %
1864	2211	2275	2,88 %
1865	2212	2276	2,88 %
1866	2213	2277	2,88 %
1867	2214	2278	2,88 %
1868	2215	2279	2,88 %
1869	2216	2280	2,88 %
1870	2217	2281	2,87 %
1871	2219	2283	2,87 %
1872	2220	2284	2,87 %
1873	2222	2286	2,87 %
1874	2223	2287	2,87 %
1875	2224	2288	2,87 %
1876	2224	2288	2,87 %
1877	2225	2289	2,87 %
1878	2226	2290	2,86 %
1879	2227	2291	2,86 %
1880	2229	2293	2,86 %
1881	2230	2294	2,86 %
1882	2231	2295	2,86 %
1883	2233	2297	2,85 %
1884	2234	2298	2,90 %
1885	2235	2299	2,90 %
1886	2236	2300	2,90 %
1887	2237	2301	2,90 %
1888	2237	2301	2,90 %
1889	2238	2302	2,89 %
1890	2239	2303	2,89 %
1891	2240	2304	2,89 %
1892	2241	2305	2,89 %
1893	2242	2307	2,89 %
1894	2243	2308	2,89 %
1895	2244	2309	2,89 %
1896	2245	2310	2,88 %
1897	2246	2311	2,88 %
1898	2247	2312	2,88 %
1899	2248	2313	2,88 %
1900	2248	2313	2,88 %
1901	2249	2314	2,88 %



1902	2250	2315	2,88 %
1903	2251	2316	2,88 %
1904	2252	2317	2,88 %
1905	2253	2318	2,87 %
1906	2254	2319	2,87 %
1907	2255	2320	2,87 %
1908	2256	2321	2,87 %
1909	2257	2322	2,87 %
1910	2259	2324	2,87 %
1911	2260	2325	2,87 %
1912	2261	2326	2,86 %
1913	2261	2326	2,86 %
1914	2262	2327	2,86 %
1915	2263	2328	2,86 %
1916	2264	2329	2,86 %
1917	2265	2330	2,86 %
1918	2266	2331	2,86 %
1919	2267	2332	2,86 %
1920	2268	2333	2,86 %
1921	2269	2334	2,90 %
1922	2270	2335	2,90 %
1923	2271	2336	2,90 %
1924	2272	2337	2,90 %
1925	2272	2337	2,90 %
1926	2273	2338	2,89 %
1927	2274	2339	2,89 %
1928	2275	2340	2,89 %
1929	2276	2342	2,89 %
1930	2277	2343	2,89 %
1931	2278	2344	2,89 %
1932	2279	2345	2,89 %
1933	2280	2346	2,89 %
1934	2282	2348	2,88 %
1935	2283	2349	2,88 %
1936	2284	2350	2,88 %
1937	2284	2350	2,88 %
1938	2285	2351	2,88 %
1939	2286	2352	2,88 %
1940	2287	2353	2,88 %
1941	2288	2354	2,88 %
1942	2289	2355	2,87 %
1943	2290	2356	2,87 %
1944	2291	2357	2,87 %
1945	2292	2358	2,87 %
1946	2294	2360	2,87 %
1947	2296	2362	2,87 %
1948	2297	2363	2,86 %
1949	2298	2364	2,86 %
1950	2298	2364	2,86 %
1951	2299	2365	2,86 %
1952	2300	2366	2,86 %
1953	2301	2367	2,86 %
1954	2302	2368	2,86 %
1955	2303	2369	2,86 %
1956	2304	2370	2,86 %
1957	2305	2371	2,90 %
1958	2306	2372	2,90 %
1959	2307	2373	2,90 %
1960	2308	2374	2,90 %
1961	2309	2375	2,89 %
1962	2309	2375	2,89 %
1963	2310	2376	2,89 %
1964	2311	2378	2,89 %
1965	2312	2379	2,89 %
1966	2313	2380	2,89 %
1967	2314	2381	2,89 %
1968	2315	2382	2,89 %
1969	2316	2383	2,89 %
1970	2317	2384	2,88 %
1971	2318	2385	2,88 %
1972	2319	2386	2,88 %
1973	2320	2387	2,88 %
1974	2320	2387	2,88 %
1975	2321	2388	2,88 %
1976	2322	2389	2,88 %
1977	2323	2390	2,88 %
1978	2324	2391	2,87 %
1979	2325	2392	2,87 %
1980	2326	2393	2,87 %
1981	2327	2394	2,87 %
1982	2328	2395	2,87 %
1983	2329	2396	2,87 %
1984	2330	2397	2,87 %



1985	2332	2399	2,87 %
1986	2333	2400	2,86 %
1987	2333	2400	2,86 %
1988	2334	2401	2,86 %
1989	2337	2404	2,86 %
1990	2338	2405	2,86 %
1991	2339	2406	2,86 %
1992	2340	2407	2,90 %
1993	2341	2408	2,90 %
1994	2342	2409	2,90 %
1995	2343	2410	2,90 %
1996	2344	2411	2,89 %
1997	2345	2413	2,89 %
1998	2346	2414	2,89 %
1999	2346	2414	2,89 %
2000	2347	2415	2,89 %



Trafikkavtale Trafikkpakke 1

- Fjerntog (FJ-tog) Stavanger – Oslo S
- Regiontog (R-tog) Stavanger – Egersund
- Regiontog (R-tog) Nelaug – Arendal

Vedlegg B-5 Nøkkel for utregning av personkm

Endringslogg:

Versjon	Hva	Dato
1.0	Vedlegg B-5	30. 10. 2018

Nøkkel for utregning av personkm

Trafikpakke 1 Sør

Jernbanedirektoratet har på bakgrun av ruteplan 2016 utarbeidet nøkler for utregning av personkm mellom stasjoner i Trafikpakke 1 Sør. Disse skal brukes i beregning av personkm. Det skal ikke brukes andre nøkler for beregning av personkm ved avvikstransport.

Nøkkel for utregning av pe

Stavanger-Egersund

	Stavanger	Paradis	Mariero	Jåttåvågen	Gausel	Sandnes Sentrum	Skeiane
0 Stavanger	0						
1,33 Paradis	1,33	0					
2,83 Mariero	4,16	2,83	0				
3,09 Jåttåvågen	7,25	5,92	3,09	0			
1,95 Gausel	9,2	7,87	5,04	1,95	0		
5,47 Sandnes Sentrum	14,67	13,34	10,51	7,42	5,47	0	
0,58 Skeiane	15,25	13,92	11,09	8	6,05	0,58	0
2,9 Ganddal	18,15	16,82	13,99	10,9	8,95	3,48	2,9
4,45 Øksnavdporten	22,6	21,27	18,44	15,35	13,4	7,93	7,35
2,16 Klepp	24,76	23,43	20,6	17,51	15,56	10,09	9,51
4,64 Bryne	29,4	28,07	25,24	22,15	20,2	14,73	14,15
8,14 Nærbø	37,54	36,21	33,38	30,29	28,34	22,87	22,29
5,39 Varhaug	42,93	41,6	38,77	35,68	33,73	28,26	27,68
6,02 Vigrestad	48,95	47,62	44,79	41,7	39,75	34,28	33,7
4,98 Brusand	53,93	52,6	49,77	46,68	44,73	39,26	38,68
3,93 Oгна	57,86	56,53	53,7	50,61	48,66	43,19	42,61
2,1 Sirevåg	59,96	58,63	55,8	52,71	50,76	45,29	44,71
6,04 Hellvik	66	64,67	61,84	58,75	56,8	51,33	50,75
7,14 Egersund	73,14	71,81	68,98	65,89	63,94	58,47	57,89

Personkm - Stavanger-Egersund

Ganddal Øksnavdporten Klepp Bryne Nærbø Varhaug Vigrestad Brusand Oгна Sirevåg Hellvik Egersund

0												
4,45	0											
6,61	2,16	0										
11,25	6,8	4,64	0									
19,39	14,94	12,78	8,14	0								
24,78	20,33	18,17	13,53	5,39	0							
30,8	26,35	24,19	19,55	11,41	6,02	0						
35,78	31,33	29,17	24,53	16,39	11	4,98	0					
39,71	35,26	33,1	28,46	20,32	14,93	8,91	3,93	0				
41,81	37,36	35,2	30,56	22,42	17,03	11,01	6,03	2,1	0			
47,85	43,4	41,24	36,6	28,46	23,07	17,05	12,07	8,14	6,04	0		
54,99	50,54	48,38	43,74	35,6	30,21	24,19	19,21	15,28	13,18	7,14	0	

Stavanger-Oslo

	Stavanger	Jåttåvågen	Sandnes	Sentrun Bryne	Egersund	Moi	Sira	Gyland
0,00 Stavanger	0,00							
7,25 Jåttåvågen	7,25	0,00						
7,42 Sandnes Sentrum	14,67	7,42	0,00					
14,73 Bryne	29,40	22,15	14,73	0,00				
43,74 Egersund	73,14	65,89	58,47	43,74	0,00			
48,32 Moi	121,46	114,21	106,79	92,06	48,32	0,00		
8,61 Sira	130,07	122,82	115,40	100,67	56,93	8,61	0,00	
15,10 Gyland	145,17	137,92	130,50	115,77	72,03	23,71	15,10	0,00
7,17 Storekvina	152,34	145,09	137,67	122,94	79,20	30,88	22,27	7,17
17,51 Snartemo	169,85	162,60	155,18	140,45	96,71	48,39	39,78	24,68
9,51 Audnedal	179,36	172,11	164,69	149,96	106,22	57,90	49,29	34,19
17,31 Marnardal	196,67	189,42	182,00	167,27	123,53	75,21	66,60	51,50
16,92 Breland	213,59	206,34	198,92	184,19	140,45	92,13	83,52	68,42
9,81 Nodeland	223,40	216,15	208,73	194,00	150,26	101,94	93,33	78,23
10,00 Kristiansand	233,40	226,15	218,73	204,00	160,26	111,94	103,33	88,23
15,05 Vennesla	248,45	241,20	233,78	219,05	175,31	126,99	118,38	103,28
68,72 Nelaug	317,17	309,92	302,50	287,77	244,03	195,71	187,10	172,00
19,90 Vegårshei	337,07	329,82	322,40	307,67	263,93	215,61	207,00	191,90
24,46 Gjerstad	361,53	354,28	346,86	332,13	288,39	240,07	231,46	216,36
16,29 Neslandsvatn	377,82	370,57	363,15	348,42	304,68	256,36	247,75	232,65
15,80 Drangedal	393,62	386,37	378,95	364,22	320,48	272,16	263,55	248,45
27,48 Lunde	421,10	413,85	406,43	391,70	347,96	299,64	291,03	275,93
14,04 Bø	435,14	427,89	420,47	405,74	362,00	313,68	305,07	289,97
17,49 Nordagutu	452,63	445,38	437,96	423,23	379,49	331,17	322,56	307,46
46,58 Kongsberg	499,21	491,96	484,54	469,81	426,07	377,75	369,14	354,04
29,15 Hokksund	528,36	521,11	513,69	498,96	455,22	406,90	398,29	383,19
17,36 Drammen	545,72	538,47	531,05	516,32	472,58	424,26	415,65	400,55
17,56 Asker	563,28	556,03	548,61	533,88	490,14	441,82	433,21	418,11
14,80 Lysaker	578,08	570,83	563,41	548,68	504,94	456,62	448,01	432,91
5,60 Nationalteatret	583,68	576,43	569,01	554,28	510,54	462,22	453,61	438,51
1,67 Oslo S	585,35	578,10	570,68	555,95	512,21	463,89	455,28	440,18

Nøkkel for utregning av personkm - Stavanger-Oslo

Storekvina	Snartemo	Audnedal	Marnardal	Breland	Nodeland	Kristiansand	Vennesla	Nelaug	Vegårshei	Gjerstad	Neslandsvatn
0,00											
17,51	0,00										
27,02	9,51	0,00									
44,33	26,82	17,31	0,00								
61,25	43,74	34,23	16,92	0,00							
71,06	53,55	44,04	26,73	9,81	0,00						
81,06	63,55	54,04	36,73	19,81	10,00	0,00					
96,11	78,60	69,09	51,78	34,86	25,05	15,05	0,00				
164,83	147,32	137,81	120,50	103,58	93,77	83,77	68,72	0,00			
184,73	167,22	157,71	140,40	123,48	113,67	103,67	88,62	19,90	0,00		
209,19	191,68	182,17	164,86	147,94	138,13	128,13	113,08	44,36	24,46	0,00	
225,48	207,97	198,46	181,15	164,23	154,42	144,42	129,37	60,65	40,75	16,29	0,00
241,28	223,77	214,26	196,95	180,03	170,22	160,22	145,17	76,45	56,55	32,09	15,80
268,76	251,25	241,74	224,43	207,51	197,70	187,70	172,65	103,93	84,03	59,57	43,28
282,80	265,29	255,78	238,47	221,55	211,74	201,74	186,69	117,97	98,07	73,61	57,32
300,29	282,78	273,27	255,96	239,04	229,23	219,23	204,18	135,46	115,56	91,10	74,81
346,87	329,36	319,85	302,54	285,62	275,81	265,81	250,76	182,04	162,14	137,68	121,39
376,02	358,51	349,00	331,69	314,77	304,96	294,96	279,91	211,19	191,29	166,83	150,54
393,38	375,87	366,36	349,05	332,13	322,32	312,32	297,27	228,55	208,65	184,19	167,90
410,94	393,43	383,92	366,61	349,69	339,88	329,88	314,83	246,11	226,21	201,75	185,46
425,74	408,23	398,72	381,41	364,49	354,68	344,68	329,63	260,91	241,01	216,55	200,26
431,34	413,83	404,32	387,01	370,09	360,28	350,28	335,23	266,51	246,61	222,15	205,86
433,01	415,50	405,99	388,68	371,76	361,95	351,95	336,90	268,18	248,28	223,82	207,53

Drangedal	Lunde	Bø	Nordagutu	Kongsberg	Hokksund	Drammen	Asker	Lysaker	Nationaltheat Oslo S		
0,00											
27,48	0,00										
41,52	14,04	0,00									
59,01	31,53	17,49	0,00								
105,59	78,11	64,07	46,58	0,00							
134,74	107,26	93,22	75,73	29,15	0,00						
152,10	124,62	110,58	93,09	46,51	17,36	0,00					
169,66	142,18	128,14	110,65	64,07	34,92	17,56	0,00				
184,46	156,98	142,94	125,45	78,87	49,72	32,36	14,80	0,00			
190,06	162,58	148,54	131,05	84,47	55,32	37,96	20,40	5,60	0,00		
191,73	164,25	150,21	132,72	86,14	56,99	39,63	22,07	7,27	1,67	0,00	

Nøkkel for utregning av personkm - Nelaug-Arendal

Nelaug-Arendal

	Arendal	Stoa	Bråstad	Rise	Blakstad	Froland	Bøylestad	Flaten	Nelaug
0 Arendal	0								
3,83 Stoa	3,83	0							
1,28 Bråstad	5,11	1,28	0						
5,08 Rise	10,19	6,36	5,08	0					
4,94 Blakstad	15,13	11,3	10,02	4,94	0				
2,99 Froland	18,12	14,29	13,01	7,93	2,99	0			
6,23 Bøylestad	24,35	20,52	19,24	14,16	9,22	6,23	0		
7,44 Flaten	31,79	27,96	26,68	21,6	16,66	13,67	7,44	0	
4,43 Nelaug	36,22	32,39	31,11	26,03	21,09	18,1	11,87	4,43	0

Trafikkavtale Trafikkkpakke 1

- Fjerntog (FJ-tog) Stavanger – Oslo S
- Regiontog (R-tog) Stavanger – Egersund
- Regiontog (R-tog) Nelaug – Arendal

Vedlegg C Krav til Oppstartsfasen

Endringslogg:

Versjon	Hva	Dato
1.0	Vedlegg C	30. 10. 2018

Innhold

1 Generelt	4
2 Planlegging av Oppstartfasen	4
3 Etablering av jernbanevirksomhet.....	5
4 Inngåelse av viktige avtaler	5
5 Personale og kompetanse	5
6 Forberedelse til drift.....	6
7 Sikkerhet og beredskap	7
8 Oppfølging og rapportering i Oppstartfasen	7

1 Generelt

Oppstartsfasen er tidsperioden fra dato for undertegning av Trafikkavtalen (avtaleinngåelse) til Trafikkstart 15. desember 2019.

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 Oppstartfasen 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 30 millioner til Leverandøren senest 10. januar 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 Oppstartfasen 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 	Leverandøren skal innen 1 måned etter avtaleinngåelse fremlegge en oppdatert og detaljert Plan for Oppstartfasen, jamfør «Vedlegg A» punkt A 1.3.3. Planen skal minimum detaljeres ytterligere med: <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 Planen gjennomgås i påfølgende statusmøte med Oppdragsgiver og følges opp fortløpende av Leverandøren.
C 2.3 	Leverandøren skal senest 6 måneder før Trafikkstart ha inngått avtaler som angitt i «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) senest 5 måneder etter avtaleinngåelse. Bekreftelse fra SJT på innlevert søknad oversendes Oppdragsgiver umiddelbart etter at denne er mottatt.

4 Inngåelse av viktige avtaler

Krav nr.	Krav
C 4.1	Leverandør skal før Trafikkstart inngå en rekke viktige avtaler i tillegg til avtaler angitt i C 2.3, dette kan for eksempel være: <ul style="list-style-type: none">• Avtale om sportilgang og bruk av tjenester (AST)• Avtaler om takstsamarbeid med fylkeskommuner• Avtale med nåværende togoperatør om overføring av personell (virksomhetsoverdragelse).• Avtaler om vedlikehold av Kjøretøy• Avtaler med underleverandører som angitt i «Vedlegg F» om leveranse av virksomhetskritiske tjenester som Leverandøren velger å ikke utføre i egen regi. Status rapporteres i påfølgende statusmøter med Oppdragsgiver.





5 Personale og kompetanse



Krav nr.	Krav
C 5.1 	Leverandør skal utarbeide og presentere komplett bemannings- og kompetanseplan for sin permanente organisasjon. Denne skal minimum inneholde: <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. Planen gjennomgås i statusmøte med Oppdragsgiver 2 måneder etter avtaleinngåelse.
C 5.2 	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. Status rapporteres i påfølgende statusmøte med Oppdragsgiver.

<p>C 5.3</p> 	<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>
<p>C 5.4</p> 	<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

Infrastrukturforvalters kapasitetsfordelingsprosess for Trafikkavtalens første driftsår (fra juni 2019) starter i januar 2018. Oppdragsgiver vil være ansvarlig for bestilling av ruteleier for perioden juni 2019 - desember 2019.

Krav nr.	Krav
<p>C 6.1</p>	<p>Leverandøren skal i Oppstartsfasen starte arbeidet med kapasitetsfordelingsprosessen for første driftsår (desember 2019 – desember 2020) slik denne er definert i Infrastrukturforvalters Network statement.</p> <p>Oppdragsgiver vil veilede ny Leverandør for å sikre bestilling av nødvendige ruteleier til andre driftsår.</p> <p>Status rapporteres fortløpende i statusmøter med Oppdragsgiver.</p>
<p>C 6.2</p> 	<p>Leverandøren skal senest 3 måneder før Trafikkstart offentliggjøre sine godkjente transportvilkår.</p> <p>Status rapporteres i månedsrapport og statusmøter med Oppdragsgiver.</p>
<p>C 6.3</p> 	<p>Leverandørens billetter skal være tilgjengelig for salg senest 3 måneder før Trafikkstart.</p> <p>Status rapporteres i månedsrapport og statusmøter med Oppdragsgiver.</p>
<p>C 6.4</p> 	<p>Leverandøren skal innen 6 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.</p> <p>Oversikt over identifiserte behov skal oversendes Oppdragsgiver. Behovsoversikten legges til grunn i Oppdragsgivers videre dialog med Infrastrukturforvalter.</p>
<p>C 6.5</p> 	<p>Leverandøren system for kundefølgende skal være etablert senest 3 måneder før Trafikkstart.</p> <p>Status rapporteres i månedsrapport og statusmøter med Oppdragsgiver.</p>

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 de tre linjene som skal leveres. Gjennomført trafikkstart forutsetter 100 % operatørvhengig regularitet første driftsdøgn. Rapport om oppstarten sendes til Oppdragsgiver innen 17.12.2019 kl. 12:00.

7 Sikkerhet og beredskap

Krav nr.	Krav
C 7.1 	Leverandøren skal utarbeide en risikoanalyse som beskriver mulige risikoer for Oppstarts-, Drifts- og Avviklingsfasen, samt tiltak i den forbindelse. 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	Leverandøren skal rapportere skriftlig til Oppdragsgiver for hver måned innen den femte virkedagen i påfølgende måned. Statusrapporten skal minimum inneholde: <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 vanskeligjøres. • 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	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.
C 8.3	Leverandøren skal ved etter anmodning fra Oppdragsgiver delta på møter med andre interessenter (fylkeskommuner, felles sikkerhetsfora m.m.) i Oppstartfasen.

C 8.4	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.
-------	---

Trafikkavtale Trafikkpakke 1

- Fjerntog (FJ-tog) Stavanger – Oslo S
- Regiontog (R-tog) Stavanger – Egersund
- Regiontog (R-tog) Nelaug – Arendal

Vedlegg D Administrative bestemmelser og rapportering

Endringslogg:

Versjon	Hva	Dato
1.0	Vedlegg D	30. 10. 2018

Innhold

1 Oppdragsgiverens organisasjon	4
1.1 Oppdragsgiverens representant	4
2 Leverandøren organisasjon	4
2.1 Leverandørens representant	4
2.2 Leverandørens organisasjonsplan	5
3 Kommunikasjon og korrespondanse	5
3.1 Korrespondanse	5
3.2 Krav til språk	5
4 Kontakt mot eksterne aktører	5
5 Møter mellom Oppdragsgiver og Leverandør	6
5.1 Statusmøter	6
5.2 Referat fra møter	6
5.3 Deltagelse i andre møter	6
6 Særskilt om krav til innsyn, ekstern revisjon og inspeksjonsrett	6
7 Markedsundersøkelser	7
7.1 Reisevaneundersøkelser	7
8 Bruk av Underleverandører	7
9 Tidsplanlegging og kostnadsstyring	8
9.1 Leverandørens avtaletidsplaner	8
9.2 Revisjon av tidsplaner	8
10 Endringer i Leveransen	8
10.1 Endringsordre/ anmodning om endringsordre	8
11 Rapportering	8
11.1 Generelt	8
11.2 Krav til rapportering til Oppdragsgiver	9
11.3 Rapporteringsplikt i Oppstartsfasen	9
11.4 Tertialrapportering i Drifts- og Avviklingsfasen	9
11.5 Årlig rapportering i Drifts- og Avviklingsfasen	10
11.6 Rapportering ved behov	11

1 Oppdragsgiverens organisasjon

Oppdragsgiverens kontor:

Jernbanedirektoratet
Postboks 16,
0101 Oslo

Besøksadresse:

Biskop Gunnerus gt. 14. 0185 Oslo

Telefon: 459 78 800

E-post: trafikkpakke1@jernbanedirektoratet.no

1.1 Oppdragsgiverens representant

Representanten skal ha myndighet til å forplikte og representere Oppdragsgiver om alle forhold som vedrører Trafikkavtalen, som beskrevet i «Avtalebestemmelsene» punkt 3.

Oppdragsgiverens representant er: Hans H. Kristensen

Telefon: 91 69 72 91

E-post: hans.kristensen@jernbanedirektoratet.no

Oppdragsgiverens stedfortreder er: Rikard Waag

Telefon: 92 69 31 84

E-post: rikard.waag@jernbanedirektoratet.no

2 Leverandøren organisasjon

Leverandøren kontor:

Go-Ahead Norge A/S
Mäster Johansgatan 11
Malmö, Sverige

Besøksadresse:

Mäster Johansgatan 11, Malmö, Sverige

Telefon: +46 76 000 6501

E-post: magnus.hedin@go-ahead.com

2.1 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 «Avtalebestemmelsene» punkt 3.

Leverandørens representant er: Magnus Hedin

Telefon: +46 76 000 6501

E-post: magnus.hedin@go-ahead.com

Leverandørens stedfortreder er: Cathrine Elgin

Telefon: +47 91 65 12 02

E-post: cathrine.elgin@go-ahead.com

2.2 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.

Oppdragsgiveren 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 / XX¹-AOE-001
- Fra Leverandøren til Oppdragsgiveren: XX / JDIR -AOE-001

Endringsordre nummereres som beskrevet nedenfor:

- Endringsordre fra Oppdragsgiver: EO.
- Fra Oppdragsgiveren til Leverandøren: JDIR / XX-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 i forhold til de ulike aktørene. Oversikten skal legge spesiell vekt på alle grenseflater mot andre aktører som har en sikkerhets- og kvalitetsmessig betydning.

¹ Kode for Leverandøren som avklares etter avtaleinngåelse

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 der 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 møtet. Eventuelle kommentarer til referatet, tas opp snarest og senest fem virkedager etter at statusmøtet 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 å gjennomføre revisjon av, den delen av Leverandørens kvalitetssystem og sikkerhetssystem som er relevant for utførelsen av Leveransen og 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 gi, på Oppdragsgivers anmodning, 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

Oppdragsgiver har behov for et omfattende og sammenlignbart grunnlag for å vurdere utviklingen av persontrafikk tjenester betjent gjennom ulike trafikkavtaler. Leverandør 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.

7.1 Reisevaneundersøkelser

Dersom Oppdragsgiver har behov for at Leverandøren gjennomfører reisevaneundersøkelser i løpet av Trafikkavtalens varighet, håndteres dette gjennom punkt 7. Oppdragsgiver fastsetter metodikk for reisevaneundersøkelser.

Leverandør kan ikke motsette seg at informasjon innhentet i slike undersøkelser kan deles med andre.

8 Bruk av Underleverandører

Leverandøren skal gi oversikt over alle sine Underleverandører og eksterne leverandører i «Vedlegg F». Leverandøren plikter også å skaffe til veie følgende opplysninger:

- 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)

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

10.1 Endringsordre/ anmodning om endringsordre

Dersom en av partene vil fremme et ønske om en endring av Leveransen, plikter Leverandøren å utarbeide en anmodning om endringsordre (AOE) som belyser konsekvensene av den foreslåtte endringen. Konsekvensene skal sammenfattes ved bruk av «Vedlegg D-1» og oversendes Oppdragsgiver.

Ved godkjenning av endringer 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):

- å følge opp og vurdere Leveransen,
- fremtidig tilrettelegging og gjennomføring av konkurranseutsetting av persontransport med tog, samt
- 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 hvert tertial utarbeide en tertialrapport som inneholder følgende:

- Kort beskrivelse av utført arbeid og status.
- Inntekter i trafikpakken totalt og fordelt på den enkelte linje, med angivelse av evt. periodefremmede inntekter.
- Antall reiser i trafikpakken totalt og for den enkelte linje.
- Totalt antall passasjerkm i trafikpakken og for den enkelte linje.
- Gjennomsnittlig antall produserte seter per retning for morgenrush, midt på dagen og ettermiddagsrush mellom Stavanger og Sandnes.
- 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 trafikpakken og den enkelte linje.
- Totalregularitet for trafikpakken og den enkelte linje.
- Punktlighet for trafikpakken og den enkelte linje.
- Forsinkelsestimer for trafikpakken og den enkelte linje.
- Rapport fra evt. kundetilfredsundersøkelse utført i tertiale i henhold til «Vedlegg A» punkt A 8.2.2 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 Excelformat 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. september 2019. Siste tertialvise rapportering skal være Oppdragsgiver i hende innen ordinær frist for det tertiale.

11.5 Årlig rapportering i Drifts- og Avviklingsfasen

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, jamfør punkt 6
- Revisorgodkjent årsregnskap for garantist jamfør «Avtalebestemmelsene» punkt 16.1.2
- Underveispunktighet målt ved Sandnes 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 Excelformat 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 15. desember 2019 og 31. desember.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 Trafikkpakke 1

- Fjerntog (FJ-tog) Stavanger – Oslo S
- Regiontog (R-tog) Stavanger – Egersund
- Regiontog (R-tog) Nelaug – Arendal

Vedlegg D-1 Anmodning om endringsordre

Endringslogg:

Versjon	Hva	Dato
1.0	Vedlegg D-1	30. 10. 2018

Anmodning om Endringsordre

Jernbanedirektoratet		1. Trafikpakke 1 Sør
		Avtale nr.: xxxxxx
3.	Endring opprinnelig foreslått av:	2. Serie / løpenummer
<input type="checkbox"/> Søknad om endring	<input type="checkbox"/> Leverandør	
<input type="checkbox"/> Søknad om VESENTLIG endring	<input type="checkbox"/> Oppdragsgiver	
<input type="checkbox"/> 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 oppbyggingsfasen)		

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 Trafikkkpakke 1

- Fjerntog (FJ-tog) Stavanger – Oslo S
- Regiontog (R-tog) Stavanger – Egersund
- Regiontog (R-tog) Nelaug – Arendal

Vedlegg D-2 Endringsordre

Endringslogg:

Versjon	Hva	Dato
1.0	Vedlegg D-2	30. 10. 2018

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:	

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.	
Ordre utstedt dato: Navn: Tittel: Signatur:	Ordre akseptert dato: Navn: Tittel: Signatur:
_____ Jernbanedirektoratet	_____ Leverandøren

Trafikkavtale Trafikkkpakke 1

- Fjerntog (FJ-tog) Stavanger – Oslo S
- Regiontog (R-tog) Stavanger – Egersund
- Regiontog (R-tog) Nelaug – Arendal

Vedlegg D-3 Rapporteringssmaler

Endringslogg:

Versjon	Hva	Dato
1.0	Vedlegg D-3	30. 10. 2018

Innholdsfortegnelse

1 Rapporteringsmaler	4
2 Mal for tertialrapportering	4
3 Mal for årlig rapportering	4
4 Mal for rapportering ved behov	4

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 Leverandør kan påvise at slik endring medfører betydelige kostnader eller endringer i Leverandørens system for datainnsamling, skal Leverandør be om endringsanmodning jamfør «Avtalebestemmelsene» punkt 12.1.2.

2 Mal for tertialrapportering

Mal for tertialrapportering «Vedlegg D-3-1» skal brukes i rapportering av tall for 1., 2. og 3. tertial jamfør «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 jamfør «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 jamfør «Vedlegg D» punkt 11.6. Se Excel-fil i «Vedlegg D-3-3».

Trafikkavtale Trafikkkpakke 1

- Fjerntog (FJ-tog) Stavanger – Oslo S
- Regiontog (R-tog) Stavanger – Egersund
- Regiontog (R-tog) Nelaug – Arendal

Vedlegg D-3-1 Rapporteringsmal tertial

Endringslogg:

Versjon	Hva	Dato
1.0	Vedlegg D-3-1	30. 10. 2018

Måltall	Art	Produktnavn	Periodisering	Materiel type	Rapport
Totalt anta l reiser	Trafikkinntekter	Kjørende personale	Måned	D14	Marked
Reiser i ordinær pris	Øvrige inntekter	Støtteaktiviteter, personale	Tertial	B5	Belegg
Trafikkinntekter TEN	Sum inntekter	Energikostnader togfremføring	År	B7	OD Inntekter interne
Trafikkinntekter fra tredjepart ifbm.	Togproduksjonskostnader	Andre togproduksjonskostnader, inkl. adm	Sommer	Sovevg	OD Inntekter transit
Passasjærkm	Vedlikehold	Egne kostnader	Trafiktermin	Ei 18	OD Inntekter - annet togprodukt
Planlagte togkm	Markedskostnader	Vedlikeholdskontrakter (eksterne)		69-2	Takstregulering
Produerte togkm	Materiellkostnader	Verkstøede		69-3	Setekapasitet
Seter/time Stavanger - H illevåg sørgående	Kjørevegavgift	Salg- og markedsføringskostnader (egne)		69H	Produksjon
Seter/time Stavanger - H illevåg nordgående	Avvikskostnader	Servering		70	Ressurseeffektivitet
Produerte setekm (tertia)	Bedriftsgenerere le kostnader - andel konsern	Salg- og billetteringskostnader (Entur)		72	Materiellbinding
Energ konsum (tertia)	Forventet fortjeneste før vederlag fra oppdragsgiver	Materielle (Togmaterie i AS)		73	Vedlikeholdskostnader
Operatørahengig regularitet i % (tertia)	Egendekningsgrad	Kapitalkostnader (interior, tungt vedt kehold)		73b	Produktakonomi
Ikke-operatørahengig regularitet i % (tertia)	Vederlag fra oppdragsgiver	Andre materiellkostnader		74	Pålitelighet
Totalregularitet i % (tertia)	Driftsresultat	Underleverandører		75	Avvikshandtering
Antall annonserte avganger (tertia)	Driftsmargin	Personal		92	Snutid
Antall innstillinger operatør ikke har ansvar for	Bundet kapital	Kapital		93	Oppholdstid
Antall operatørahengig innstillinger (tertia)	Reviskap for 2017	Andre			Marked-Tertial
Netto antall kjørte avganger (tertia)		Materiell			Produksjon-Tertial
Antall avganger det ikke settes inn		Lkvidtetsbehov		Type 69	Produksjon_2 - Tertial
Antall innstilte avganger Oppdragsgiver har		Annen kapital (andel konsern)		Type 72	Belegg typisk uke-Tertial
Punktligheit i % (tertia)		Sum bundet kapital		Type 73	Pålitelighet-Tertial
Infrastrukturavhengige forsinkelsetimer		Støtteaktiviteter togfremføring		Ei 18	Passasjerkapasitet-Ved behov
Operatørahengige forsinkelsetimer (tertia)		Lokførerkostnader		Type 5	
Forsinkelsetimer pga utenforliggende årsaker		Konduktørkostnader		FR5	
Reiser med tilleggprodukt		Produksjonsplaner		WLAB 2	
Reiser med soveplass		Operativ styring			
Evt. justeringer for periodefremmede inntekter		Renhold			
Antall solgte enkeltbilletter til fullpris		Energi			
Gjennomsnittlig fordeling reiseende over dognet		Salgs-/ distribusjonskostnader			
Planlagte settkm		Servering			
Produerte settkm		Avvikskostnader			
Planlagte togtimer		Markedskostnader			
Produerte togtimer		Forsikringspremie			
Faktisk reduksjon i togtibudet på sommeren		Andre driftskostnader og generelle bedriftskostnader			
Produerte tilleggprodukt		Avskrivninger			
Produerte sovekupekm (årlig)		Leie Materiell			
Energ konsum		Sum kostnader for finanskostnader			
Antall årsverk		Rentekostnader og rimelig fortjeneste			
Personellutnyttelsesgrad		Sum kostnader			
Materiellbinding		Offentlig kjøpsbehov			
Ikke-operatørahengig regularitet		Øvrige inntekter			
Totalregularitet i %		Sum inntekter			
		Offentlig kjøpsbehov			

Retning	Ukedag	Trafikkpakke	Tid	Togselskap	Periode	Pålitelighet_tertial	Tid på døgnet
Øst	Mandag	Trafikkpakke 1 Sør	00 00	NSB AS	01	Punktlighe 1 %	Morgenrush (06:31 – 09:30)
Vest	Tirsdag	Trafikkpakke 2 Nord	01 00	NSB Gjøvikbanen AS	02	Antall annonserte avganger	Midt på dagen
Nord	Onsdag	Andre	02 00	SJ AB	03	Antall innstillinger operatør i Ettermiddagsrush (14:31 – 17:30)	
Sør	Torsdag		03 00	Flytoget AS	04	Antall operatørvhengige innstillinger	
	Fredag		04 00		05	Netto antall kjørte avganger	
	Lørdag		05 00		06	Antall avganger det ikke settes inn avvikstransport	
	Søndag		06 00		07	Antall innstilte avganger Oppdragsgiver har krav på stipulert prisavslag for	
			07 00		08	Operatørvhengige forsinkelsestimer	
			08 00		09	Infrastrukturavhengige forsinkelsestimer	
			09 00		10	Forsinkelsestimer pga utenforliggende årsaker	
			10 00		11	Underveispunktlighe %	
			11 00		12		
			12 00		1. tertial		
			13 00		2. tertial		
			14 00		3. tertial		
			15 00		Sommer		
			16 00		År		
			17 00		R18		
			18 00		R19		
			19 00		R20		
			20 00		R21		
			21 00		R22		
			22 00		R23		
			23 00		R24		
					R25		
					R26		

Togprodukt	Dagtog Oslo - Bergen	Nattog Oslo - Bergen	Dagtog Trondheim - Bodø	Nattog Trondheim - Bodø	Dagtog Oslo - Trondheim
Dagtog Oslo - Bergen	Oslo S	Oslo S	Trondheim S	Trondheim S	Oslo S
Dagtog Trondheim - Bodø	Lysaker	Lysaker	Trondheim Lufthavn	Trondheim Lufthavn	Lillestrøm
Dagtog Oslo - Trondheim	Asker	Asker	Stjørdal	Stjørdal	Oslo Lufthavn
Dagtog Oslo - Stavanger	Drammen	Drammen	Levanger	Levanger	Eidsvoll
Nattog Oslo - Bergen	Hokksund	Hokksund	Verdal	Verdal	Tangen
Nattog Trondheim - Bodø	Vikersund	Vikersund	Steinkjer	Steinkjer	Stange
Nattog Oslo - Trondheim	Hønefoss	Hønefoss	Jørstad	Jørstad	Hamar
Nattog Oslo - Stavanger	Flå	Flå	Snåsa	Snåsa	Brumunddal
Regiontog Oslo - Halden	Nesbyen	Nesbyen	Grong	Grong	Moelv
Regiontog Oslo - Lillehammer	Gol	Gol	Harran	Harran	Lillehammer
Regiontog Oslo - Skien	Ål	Ål	Lassemoen	Lassemoen	Hunderfossen
Porsgrunn - Notodden	Geilo	Geilo	Namsskogan	Namsskogan	Ringebu
Dombås - Åndalsnes	Ustaoset	Ustaoset	Majavatn	Majavatn	Vinstra
Hamar - Røros	Haugastøl	Haugastøl	Trofors	Trofors	Kvam
Bergen - Voss - Myrdal	Myrdal	Myrdal	Mosjøen	Mosjøen	Otta
Trondheim - Storlien	Voss	Voss	Drevvatn	Drevvatn	Dovre
Trondheim - Røros	Dale	Dale	Bjerka	Bjerka	Dombås
Bodø - Rognan	Arna	Arna	Mo i Rana	Mo i Rana	Hjerkin
Drammen - Dal	Bergen	Bergen	Skonseng	Skonseng	Kongsvoll
Kongsberg - Eidsvoll			Dunderland	Dunderland	Oppdal
Asker - Kongsvinger			Lønsdal	Lønsdal	Berkåk
Stabekk - Moss			Røklund	Røklund	Støren
Skøyen - Mysen/Rakkestad			Rognan	Rognan	Heimdal
Lerkendal - Stjørdal/Steinkjer			Fauske	Fauske	Trondheim S
Nelaug - Arendal			Valnesfjord	Valnesfjord	
Oslo - Jaren			Tverlandet	Tverlandet	
Flåmsbana			Mørkved	Mørkved	
Halden - Gjøteborg			Bodø	Bodø	
Oslo - Gjøvik					
Stavanger - Egersund					
Bergen - Arna					
Spikkestad - Lillestrøm					
Stabekk - Ski					
Oslo-Karlstad-Stockholm					
Oftbanen					
F1 Oslo S - Oslo lufthavn Flytoget					
F1X Stabekk - Oslo lufthavn Flytoget					
F2 Drammen - Oslo lufthavn Flytoget					

Nattog Oslo - Trondheim	Dagtog Oslo - Stavanger	Nattog Oslo - Stavanger	Regiontog Oslo - Halden	Regiontog Oslo - Lilleham	Regiontog Oslo - Skien	Porsgrunn - Notodden
Oslo S	Oslo S	Oslo S	Oslo S	Oslo S	Skien	Porsgrunn
Lillestrøm	Lysaker	Lysaker	Ski	Lillestrøm	Porsgrunn	Skien
Oslo Lufthavn	Asker	Asker	Moss	Oslo Lufthavn	Oklungen	Nisterud
Eidsvoll	Drammen	Drammen	Rygge	Eidsvoll	Eikenes	Nordagutu
Tangen	Hokksund	Hokksund	Råde	Tangen	Kjose	Trykkerud
Stange	Kongsberg	Kongsberg	Fredrikstad	Stange	Larvik	Notodden
Hamar	Nordagutu	Nordagutu	Sarpsborg	Hamar	Sandefjord	
Brumunddal	Bø	Bø	Halden	Brumunddal	Torp	
Moelv	Lunde	Lunde		Moelv	Stokke	
Lillehammer	Drangedal	Drangedal		Lillehammer	Tønsberg	
Hunderfossen	Neslandsvatn	Neslandsvatn			Skoppum	
Ringeby	Gjerstad	Gjerstad			Holmestrand	
Vinstra	Vegårshei	Vegårshei			Sande	
Kvam	Nelaug	Nelaug			Drammen	
Otta	Arendal	Arendal			Asker	
Dovre	Vennesla	Vennesla			Sandvika	
Dombås	Kristiansand	Kristiansand			Lysaker	
Hjerkinn	Nodeland	Nodeland			Skøyen	
Kongsvoll	Breland	Breland			Nationaltheatret	
Oppdal	Marnardal	Marnardal			Oslo S	
Berkåk	Audnedal	Audnedal				
Støren	Snartemo	Snartemo				
Heimdal	Storekvina	Storekvina				
Trondheim S	Gyland	Gyland				
	Sira	Sira				
	Moi	Moi				
	Egersund	Egersund				
	Bryne	Bryne				
	Sandnes sentrum	Sandnes sentrum				
	Jåttåvågen	Jåttåvågen				
	Stavanger stasjon	Stavanger stasjon				

Dombås - Åndalsnes	Hamar - Røros	Bergen - Voss - Myrda	Trondheim - Storlien	Trondheim - Røros	Bodø - Rognan	Drammen - Dal	Kongsberg - Eidsvoll	Asker - Kongsvinger
Dombås	Hamar	Bergen	Trondheim S	Trondheim S	Bodø	Drammen	Kongsberg	Asker
Lesja	Ilseeng	Arna	Vikhammer	Marienborg	Mørkved	Brakerøya	Darbu	Sandvika
Lesjaverk	Løten	Trengereid	Hommelvik	Heimdal	Tverlandet	Lier	Vestfossen	Lysaker
Bjørli	Elverum	Vaksdal	Hell	Melhus	Valnesfjord	Asker	Hokksund	Skøyen
Åndalsnes	Rena	Stanghelle	Hegra	Støren	Fauske	Sandvika	Steinberg	Nationaltheatret
	Steinvik	Dale	Gudå	Rognes	Rognan	Lysaker	Mjøndalen	Oslo S
	Opphus	Bolstadøyri	Meråker	Kotsøy		Skøyen	Gulskogen	Lillestrøm
	Evenstad	Evanger	Kopperå	Singsås		Nationaltheatret	Drammen	Tuen
	Stai	Seimsgrend	Storlien (grense)	Langlete		Oslo S	Asker	Nerdrum
	Koppang	Bulken		Haltdalen		Lillestrøm	Sandvika	Fetsund
	Atna	Voss		Ålen		Leirsund	Lysaker	Svingen
	Hanestad	Gjerdåker		Reitan		Frogner	Skøyen	Sørumsand
	Bellingmo	Ygre		Glåmos		Lindeberg	Nationaltheatret	Blaker
	Alvdal	Kløve		Røros		Kløfta	Oslo S	Rånåsfoss
	Auma	Urdland				Jessheim	Lillestrøm	Auli
	Tynset	Øyeflaten				Nordby	Oslo Lufthavn	Haga
	Tolga	Skiple				Hauersetser	Eidsvoll Verk	Bodung
	Os	Reimegrend				Dal	Eidsvoll	Årnes
	Røros	Mjølfjell						Skarnes
		Ljosanbotn						Kongsvinger
		Ørneberget						Charlottenberg (grense)
		Vieren						
		Upsete						
		Myrdal						

Stabekk - Moss
Stabekk
Lysaker
Skøyen
Nationaltheatret
Oslo S
Holmlia
Ski
Ås
Vestby
Sonsveien
Kambo
Moss

Skøyen - Mysen/Rakkestad
Skøyen
Nationaltheatret
Oslo S
Kolbotn
Ski
Kråkstad
Skotbu
Tomter
Knapstad
Spydeberg
Askim
Slitu
Mysen
Eidsberg
Heia
Rakkestad

Lerkendal - Stjørdal/St Nelaug - Arendal
Lerkendal
Marienborg
Skansen
Trondheim S
Lademoen
Lilleby
Leangen
Rotvoll
Vikhammer
Hommelvik
Hell
Trondheim Lufthavn
Stjørdal
Skatval
Åsen
Ronglan
Skogn
Levanger
Røstad
Bergsgrav
Verdal
Røra
Sparbu
Steinkjer

Nelaug
Flaten
Bøylestad
Froland
Blakstad
Rise
Bråstad
Stoa
Arendal

Oslo - Jaren
Oslo S
Tøyen
Grefsen
Nydalen
Kjelsås
Snippen
Movatn
Nittedal
Åneby
Varingskollen
Hakadal
Stryken
Harestua
Grua
Roa
Lunner
Gran
Jaren

Flåmsbana
Myrdal
Vatnahalsen
Reinunga
Kjosfossen
Blomheller
Berekvam
Håreina
Lunden
Flåm

se)

Halden - Gøteborg	Oslo - Gjøvik	Stavanger - Egersu	Bergen - Arna	Spikkestad - Lillest	Stabekk - Ski	Oslo-Karlst Ofotbanen
Halden	Oslo S	Stavanger stasjon	Bergen	Spikkestad	Stabekk	Narvik
Ed	Grefsen	Paradis	Arna	Røyken	Lysaker	Rombak
Öxnered	Nydalen	Mariero		Heggedal	Skøyen	Katterat
Trollhättan	Kjelsås	Jåttåvågen		Gullhella	Nationaltheatret	Søsterbekk
Göteborg	Nittedal	Gausel		Bondivann	Oslo S	Bjørnfjell
	Stryken	Sandnes sentrum		Asker	Nordstrand	Riksgränsen (Sverige)
	Harestua	Sandnes		Høn	Ljan	
	Grua	Ganddal		Vakås	Hauketo	
	Roa	Øksnavadporten		Hvalstad	Holmlia	
	Lunner	Klepp		Billingstad	Rosenholm	
	Gran	Bryne		Slependen	Kolbotn	
	Jaren	Nærbø		Sandvika	Solbråtan	
	Bleiken	Varhaug		Blommenholm	Myrvoll	
	Eina	Vigrestad		Høvik	Greverud	
	Reinsvoll	Brusand		Stabekk	Oppegård	
	Raufoss	Ogna		Lysaker	Vevelstad	
	Gjøvik	Sirevåg		Skøyen	Langhus	
		Hellvik		Nationaltheatret	Ski	
		Egersund		Oslo S		
				Bryn		
				Alna		
				Nyland		
				Grorud		
				Haugenstua		
				Høybråten		
				Lørenskog		
				Hanaborg		
				Fjellhamar		
				Strømmen		
				Sagdalen		
				Lillestrøm		

F1 Oslo S - Oslo lufthavn Flytoget F1X Stabekk - Oslo lufthavn FI F2 Drammen - Oslo luftavn Flytoget

Oslo S	Stabekk	Drammen
Lillestrøm	Lysaker	Asker
Oslo Lufthavn	Skøyen	Sandvika
	Nationaltheatret	Stabekk
	Oslo S	Lysaker
	Lillestrøm	Skøyen
	Oslo Lufthavn	Nationaltheatret
		Oslo S
		Lillestrøm
		Oslo Lufthavn

Kategori	Fjern	Intercity
Fjern	Dagtog Oslo - Bergen	Regiontog Oslo - Halden
Intercity	Dagtog Trondheim - Bodø	Regiontog Oslo - Lillehammer
Region	Dagtog Oslo - Trondheim	Regiontog Oslo - Skien
Lokal	Dagtog Oslo - Stavanger	Regiontog Drammen - Lillehammer
Regionekspres	Nattog Oslo - Bergen	Intercitytrafikk
Fjernekspress	Nattog Trondheim - Bodø	Regiontog Skien - Eidsvoll
Tilbringertjeneste til lufthavn	Nattog Oslo - Trondheim	
Total	Nattog Oslo - Stavanger	
	Dagtog Oslo - Kristiansand	
	Nattog Oslo - Kristiansand	
	Dagtog Kristiansand - Stavanger	
	Nattog Kristiansand - Stavanger	
	Nattog	
	Fjertrafikk	

Region	Lokal	Regionekspres	Fjernekspress
Porsgrunn - Notodden	Stavanger - Egersund		
Dombås - Åndalsnes	Bergen - Arna		
Hamar - Røros	Spikkestad - Lillestrøm		
Bergen - Voss - Myrdal	Stabekk - Ski		
Trondheim - Storlien	Lokaltog Oslo		
Trondheim - Røros	Nærtrafikk		
Bodø - Rognan	Total		
Drammen - Dal	Asker		
Kongsberg - Eidsvoll	Lillestrøm		
Asker - Kongsvinger	Oslo		
Stabekk - Moss			
Skøyen - Mysen/Rakkestad			
Lerkendal - Stjørdal/Steinkjer			
Nelaug - Arendal			
Oslo - Jaren			
Flåmsbana			
Halden - Gøteborg			
Oslo - Gjøvik			
Matetrafikk			
Regiontrafikk			
Hamar - Åndalsnes			
Voss - Myrdal			
Trondheim - Oppdal			

Tilbringertjeneste til lufthavn	Alle	Total
F1 Oslo S - Oslo lufthavn Flytoget	Dagtog Oslo - Bergen	Total
F1X Stabekk - Oslo lufthavn Flytoget	Dagtog Trondheim - Bodø	
F2 Drammen - Oslo lufthavn Flytoget	Dagtog Oslo - Trondheim	
	Dagtog Oslo - Stavanger	
	Nattog Oslo - Bergen	
	Nattog Trondheim - Bodø	
	Nattog Oslo - Trondheim	
	Nattog Oslo - Stavanger	
	Regiontog Oslo - Halden	
	Regiontog Oslo - Lillehammer	
	Regiontog Oslo - Skien	
	Porsgrunn - Notodden	
	Dombås - Åndalsnes	
	Hamar - Røros	
	Bergen - Voss - Myrdal	
	Trondheim - Storlien	
	Trondheim - Røros	
	Bodø - Rognan	
	Drammen - Dal	
	Kongsberg - Eidsvoll	
	Asker - Kongsvinger	
	Stabekk - Moss	
	Skøyen - Mysen/Rakkestad	
	Lerkendal - Stjørdal/Steinkjer	
	Nelaug - Arendal	
	Oslo - Jaren	
	Flåmsbana	
	Halden - Gøteborg	
	Oslo - Gjøvik	
	Stavanger - Egersund	
	Bergen - Arna	
	Spikkestad - Lillestrøm	
	Stabekk - Ski	
	Skien - Eidsvoll	
	Drammen - Lillehammer	
	Oslo	
	Dagtog Oslo - Kristiansand	
	Nattog Oslo - Kristiansand	
	Dagtog Kristiansand - Stavanger	
	Nattog Kristiansand - Stavanger	

	Trafikkinntekter	Øvrige inntekter	Sum inntekter	Togproduksjonskostnader	Vedlikehold
Trafikkinntekter				Kjørende personale	Egne kostnader
Øvrige inntekter				Støtteaktiviteter, personale	Vedlikeholdskontrakter (i
Sum inntekter				Energikostnader togfremføring	Verkstedleie
Togproduksjonskostnader				Andre togproduksjonskostnader, inkl. adm	
Vedlikehold					
Markedskostnader					
Materiellkostnader					
Kjørevegsavgift					
Avvikskostnader					
Bedriftsgenerelle kostnader					
- andel konsern					
Forventet fortjeneste før					
Egende kningsgrad					
Vederlag fra Oppdragsgiver					
Driftsresultat					
Driftsmargin					
Bundet kapital					

Markeds- og materiellkostnader
Kjøreavgift
Salg- og materielleie (Togmateriell AS)
Servering og kapitalkostnader (eks interiør, tungt vedlikehold)
Salg- og andre materiellkostnader

Avvikskostnader
Egne kostnader
Underleverandører

Bedriftsgenerelle kostnader
Personal
Kapital
Andre

Forventet fortjeneste før vederlag fra Oppdragsgiver

Egendekni Vederlag fr Driftsresul Driftsmarg Bundet kapital

Materiell

Likviditetsbehov

Annen kapital (andel konsern)

Sum bundet kapital

Kategori	Togprod	Stasjon	
Fjern	Dagtog Trondheim - Bodø	Lassemoen	301102
Intercity	Regiontog Oslo - Halden	Lysaker	211201
Fjern	Dagtog Oslo - Bergen	Arna	301101
Fjern	Nattog Oslo - Trondheim	Berkåk	301107
Fjern	Nattog Oslo - Stavanger	Marnardal	301108
Region	Lerkendal - Stjørdal/Steinkjer	Leangen	201313
Region	Lerkendal - Stjørdal/Steinkjer	Lademoen	201313
Fjern	Nattog Trondheim - Bodø	Trondheim S	301106
Fjern	Dagtog Oslo - Trondheim	Lillestrøm	301103
Fjern	Dagtog Oslo - Stavanger	Lysaker	301104
Fjern	Nattog Oslo - Stavanger	Kongsberg	301108
Lokal	Bergen - Arna	Gullhella	101402
Intercity	Regiontog Oslo - Skien	Eikenes	211203
Region	Porsgrunn - Notodden	Trykkerud	201301
Region	Dombås - Åndalsnes	Lesjaverk	201302
Region	Hamar - Røros	Auma	201303
Region	Bergen - Voss - Myrdal	Vaksdal	201304
Region	Trondheim - Storlien	Hommelvik	201305
Region	Trondheim - Røros	Marienburg	201306
Region	Bodø - Rognan	Valnesfjord	201307
Region	Drammen - Dal	Sandvika	201308
Region	Asker - Kongsvinger	Skøyen	201310
Region	Skøyen - Moss	Lysaker	201311
Region	Oslo - Jaren	Tomter	201315
Region	Lerkendal - Stjørdal/Steinkjer	Sparbu	201313
Region	Nelaug - Arendal	Bøylestad	201314
Region	Oslo - Jaren	Snippen	201315
Region	Flåmsbana	Berekvam	201316
Intercity	Halden - Gøteborg	Ed	211317
Intercity	Oslo - Gjøvik	Kjelsås	211318
Lokal	Stavanger - Egersund	Gausel	101401
Lokal	Bergen - Arna	Bergen	101402
Lokal	Spikkestad - Lillestrøm	Bondivann	101403
Fjernekspress		Stange	#I/T
Region	Hamar - Røros	Elverum	201303
Intercity	Regiontog Oslo - Lillehammer	Tangen	211202
Lokal	Spikkestad - Lillestrøm	Gullhella	101403

Fjern		Dagtog Trondheim - Bodø	
Intercity		Regiontog Oslo - Halden	
Fjern		Dagtog Oslo - Bergen	
Fjern		Nattog Oslo - Trondheim	
Fjern		Nattog Oslo - Stavanger	
Region		Lerkendal - Stjørdal/Steinkjer	
Region		Lerkendal - Stjørdal/Steinkjer	
Fjern		Nattog Trondheim - Bodø	
Fjern		Dagtog Oslo - Trondheim	
Fjern		Dagtog Oslo - Stavanger	
Fjern		Nattog Oslo - Stavanger	
Lokal		Bergen - Arna	
Intercity		Regiontog Oslo - Skien	
Region		Porsgrunn - Notodden	
Region		Dombås - Åndalsnes	
Region		Hamar - Røros	
Region		Bergen - Voss - Myrdal	
Region		Trondheim - Storlien	
Region		Trondheim - Røros	
Region		Bodø - Rognan	
Region		Drammen - Dal	
Region		Asker - Kongsvinger	
Region		Skøyen - Moss	
Region		Oslo - Jaren	
Region		Lerkendal - Stjørdal/Steinkjer	
Region		Nelaug - Arendal	
Region		Oslo - Jaren	
Region		Flåmsbana	
Intercity		Halden - Gjøteborg	
Intercity		Oslo - Gjøvik	Intercity
Lokal		Stavanger - Egersund	
Lokal		Bergen - Arna	
Lokal		Spikkestad - Lillestrøm	
	#I/T		#I/T
Region		Hamar - Røros	
Intercity		Regiontog Oslo - Lillehammer	
Lokal		Spikkestad - Lillestrøm	

Togkategorikode		NSB togprodukt		Togkategorikode	
Togkategori	Kode	Togprodukt	Kode	Togkategori	Kode
Lokal	101	Lokal	Dagtog Oslo - Bergen	101	Bergensbanen
Region	201	Region	Dagtog Trondheim - Bodø	102	Nordlandsbanen
Intercity	211	Intercity	Dagtog Oslo - Trondheim	103	Dovrebanen
Regionekspress	221	Regionekspress	Dagtog Oslo - Stavanger	104	Sørlandsbanen
Fjern	301	Fjern	Nattog Oslo - Bergen	105	Bergensbanen
Fjernekspress	311	Fjernekspress	Nattog Trondheim - Bodø	106	Nordlandsbanen
Tilbringertj. til lufthav	401	Tilbringertj. til lufthav	Nattog Oslo - Trondheim	107	Dovrebanen
Total	901		Nattog Oslo - Stavanger	108	Sørlandsbanen
			Dagtog Oslo - Kristiansand	109	
			Nattog Oslo - Kristiansand	110	
			Dagtog Kristiansand - Stavanger	111	
			Nattog Kristiansand - Stavanger	112	
			Nattog	113	
			Fjerntrafikk	114	
			Regiontog Oslo - Halden	201	R20
			Regiontog Oslo - Lillehammer	202	R10
			Regiontog Oslo - Skien	203	R11
			Regiontog Skien - Eidsvoll	204	
			Regiontog Drammen - Lilleham	205	
			Intercitytrafikk	206	
			Porsgrunn - Notodden	301	Bratsbergbanen
			Dombås - Åndalsnes	302	Raumabanen
			Hamar - Røros	303	Rørosbanen
			Bergen - Voss - Myrdal	304	Bergen-Voss-Myrdal
			Trondheim - Storlien	305	Meråkerbanen
			Trondheim - Røros	306	Trd-Røros
			Bodø - Rognan	307	Saltenpendelen
			Drammen - Dal	308	L13
			Kongsberg - Eidsvoll	309	L12
			Asker - Kongsvinger	310	L14
			Skøyen - Moss	311	L21
			Skøyen - Mysen	312	L22
			Lerkendal - Stjørdal/Steinkjer	313	Trønderbanen
			Nelaug - Arendal	314	Arendalsbanen
			Oslo - Jaren	315	L3
			Flåmsbana	316	Flåmsbana
			Halden - Gøteborg	317	Halden-Gøteborg
			Oslo - Gjøvik	318	R30
			Matetraffikk	319	
			Regiontrafikk	320	
			Hamar - Åndalsnes	321	
			Voss - Myrdal	322	
			Trondheim - Oppdal	323	
			Stavanger - Egersund	401	Jærbanen
			Bergen - Arna	402	Bergen-Arna
			Spikkestad - Lillestrøm	403	L1
			Stabekk - Ski	404	L2
			Lokaltog Oslo	405	
			Nærtrafikk	406	
			Asker	407	
			Lillestrøm	408	
			Oslo	409	
			Total	901	

Oslo-Karlstad-Stockholm
Flytoget
Ofotbanen

Oslo-Karlstad-Stockholm
Flytoget
Ofotbanen

og produkt er input, koden er resultat		Kode er input, resten er resultat					
Togprodukt	Kode	kode	togkategori	togprodukt	Kode	Togkategori	Togprodukt
Dagtog Oslo - Bergen	301101	301101	Fjern	Dagtog Oslo - Bergen	#/T	Fjern	Dagtog Oslo - Stavanger
Dagtog Trondheim - Bodø	301102	301102	Fjern	Dagtog Trondheim - Bodø			
Dagtog Oslo - Trondheim	301103	301103	Fjern	Dagtog Oslo - Trondheim			
Dagtog Oslo - Stavanger	301104	301104	Fjern	Dagtog Oslo - Stavanger			
Nattog Oslo - Bergen	301105	301105	Fjern	Nattog Oslo - Bergen			
Nattog Trondheim - Bodø	301106	301106	Fjern	Nattog Trondheim - Bodø			
Nattog Oslo - Trondheim	301107	301107	Fjern	Nattog Oslo - Trondheim			
Nattog Oslo - Stavanger	301108	301108	Fjern	Nattog Oslo - Stavanger			
Dagtog Oslo - Kristiansand	301109	301109	Fjern	Dagtog Oslo - Kristiansand			
Nattog Oslo - Kristiansand	301110	301110	Fjern	Nattog Oslo - Kristiansand			
Dagtog Kristiansand - Stavanger	301111	301111	Fjern	Dagtog Kristiansand - Stavanger			
Nattog Kristiansand - Stavanger	301112	301112	Fjern	Nattog Kristiansand - Stavanger			
Nattog	301113	301113	Fjern	Nattog			
Fjerntrafikk	301114	301114	Fjern	Fjerntrafikk			
Regiontog Oslo - Halden	211201	211201	Intercity	Regiontog Oslo - Halden			
Regiontog Oslo - Lillehammer	211202	211202	Intercity	Regiontog Oslo - Lillehammer			
Regiontog Oslo - Skien	211203	211203	Intercity	Regiontog Oslo - Skien			
Regiontog Skien - Eidsvoll	211204	211204	Intercity	Regiontog Skien - Eidsvoll			
Regiontog Drammen - Lillehamr	211205	211205	Intercity	Regiontog Drammen - Lillehammer			
Intercitytrafikk	211206	211206	Intercity	Intercitytrafikk			
Porsgrunn - Notodden	201301	201301	Region	Porsgrunn - Notodden			
Dombås - Åndalsnes	201302	201302	Region	Dombås - Åndalsnes			
Hamar - Røros	201303	201303	Region	Hamar - Røros			
Bergen - Voss - Myrdal	201304	201304	Region	Bergen - Voss - Myrdal			
Trondheim - Storlien	201305	201305	Region	Trondheim - Storlien			
Trondheim - Røros	201306	201306	Region	Trondheim - Røros			
Bodø - Rognan	201307	201307	Region	Bodø - Rognan			
Drammen - Dal	201308	201308	Region	Drammen - Dal			
Kongsberg - Eidsvoll	201309	201309	Region	Kongsberg - Eidsvoll			
Asker - Kongsvinger	201310	201310	Region	Asker - Kongsvinger			
Skøyen - Moss	201311	201311	Region	Skøyen - Moss			
Skøyen - Mysen	201312	201312	Region	Skøyen - Mysen			
Lerkendal - Stjørdal/Steinkjer	201313	201313	Region	Lerkendal - Stjørdal/Steinkjer			
Nelaug - Arendal	201314	201314	Region	Nelaug - Arendal			
Oslo - Jaren	201315	201315	Region	Oslo - Jaren			
Flåmsbana	201316	201316	Region	Flåmsbana			
Halden - Gjøvik	201317	201317	Region	Halden - Gjøvik			
Oslo - Gjøvik	201318	201318	Region	Oslo - Gjøvik			
Matetraffikk	201319	201319	Region	Matetraffikk			
Regiontrafikk	201320	201320	Region	Regiontrafikk			
Hamar - Åndalsnes	201321	201321	Region	Hamar - Åndalsnes			
Voss - Myrdal	201322	201322	Region	Voss - Myrdal			
Trondheim - Oppdal	201323	201323	Region	Trondheim - Oppdal			
Stavanger - Egersund	101401	101401	Lokal	Stavanger - Egersund			
Bergen - Arna	101402	101402	Lokal	Bergen - Arna			
Spikkestad - Lillestrøm	101403	101403	Lokal	Spikkestad - Lillestrøm			
Stabekk - Ski	101404	101404	Lokal	Stabekk - Ski			
Lokaltog Oslo	101405	101405	Lokal	Lokaltog Oslo			
Nærtrafikk	101406	101406	Lokal	Nærtrafikk			
Asker	901407	101407	Total	Asker			
Lillestrøm	101408	101408	Total	Lillestrøm			
Oslo	101409	101409	Total	Oslo			
Total	901901	901901	Total	Total			

Rapport
Report__c

Periode
Termin__c
04
42370
1. tertial
42370
42370
42370

År
Aar__c
1990
zxc
År
År
År
År

Kontrakt
Contract__c

Togselskap
Train_company__c

Togkategori
Train_Category__c
Region

Togprodukt
Train_Product__c
Hamar - Åndalsnes

56.2	test	TEST				
	test	3	3,	#VERDI!	6	
	test3	3.2	43134,	USANN	SANN	#VERDI!
	test2	26	AR,re	#VERDI!		#VERDI!
		56.5	USANN	#VERDI!		
		88.5	USANN	#VERDI!		
		79	USANN			
		1.2	USANN			
		2.2	USANN			
		0.6	USANN			
		0.5	USANN			

Trafikkavtale Trafikkpakke 1

- Fjerntog (FJ-tog) Stavanger – Oslo S
- Regiontog (R-tog) Stavanger – Egersund
- Regiontog (R-tog) Nelaug – Arendal

Vedlegg D-3-2 Rapporteringsmal årlig

Endringslogg:

Versjon	Hva	Dato
1.0	Vedlegg D-3-2	30. 10. 2018

Måltall	Art
Totalt antall reiser	Trafikkinntekter
Reiser til ordinær pris	Øvrige inntekter
Trafikkinntekter TEN	Sum inntekter
Trafikkinntekter fra tredjepart ifbm.	Togproduksjonskostnader
Passasjerkm	Vedlikehold
Planlagte togkm	Markedskostnader
Produerte togkm	Materiellkostnader
Seter/time Stavanger - Hillevåg sørgående	Kjørevegsavgift
Seter/time Stavanger - Hillevåg nordgående	Avvikskostnader
Produerte setekm (tertial)	Bedriftsgenerelle kostnader - andel konsern
Energikonsum (tertial)	Forventet fortjeneste før vederlag fra oppdragsgiver
Operatørvhengig regularitet i % (tertial)	Egendekningsgrad
Ikke-operatørvhengig regularitet i % (tertial)	Vederlag fra oppdragsgiver
Totalregularitet i % (tertial)	Driftsresultat
Antall annonserte avganger (tertial)	Driftsmargin
Antall innstillinger operatør ikke har ansvar	Bundet kapital
Antall operatørvhengige innstillinger (tertial)	Regnskap før 2017
Netto antall kjørte avganger (tertial)	
Antall avganger det ikke settes inn	
Antall innstilte avganger Oppdragsgiver har	
Punktlighet i % (tertial)	
Infrastrukturavhengige forsinkelsestimer	
Operatørvhengige forsinkelsestimer (tertial)	
Reiser med tilleggsprodukt	
Reiser med soveplass	
Evt. justeringer for periodefremmede	
Antall solgte enkeltbilletter til fullpris	
Gjennomsnittlig fordeling reisende over	
Planlagte settkm	
Produerte settkm	
Planlagte togtimer	
Produerte togtimer	
Faktisk reduksjon i togtilbudet på sommeren	
Produerte tilleggsprodukt	
Produerte sovekupekm (årlig)	
Energikonsum	
Antall årsverk	
Personellutnyttelsesgrad	
Materiellbinding	
Ikke-operatørvhengig regularitet	
Totalregularitet i %	

Produktnavn	Periodisering
Kjørende personale	Måned
Støtteaktiviteter, personale	Tertial
Energikostnader togfremføring	År
Andre togproduksjonskostnader, inkl. adm	Sommer
Egne kostnader	Rutetermin
Vedlikeholds kontrakter (eksterne)	
Verkstedleie	
Salg- og markedsføringskostnader (egne)	
Servering	
Salg- og billetteringskostnader (Entur)	
Materielleie (Togmateriell AS)	
Kapitalkostnader (interiør, tungt vedlikehold)	
Andre materiellkostnader	
Underleverandører	
Personal	
Kapital	
Andre	
Materiell	
Likviditetsbehov	
Annen kapital (andel konsern)	
Sum bundet kapital	
Støtteaktiviteter togfremføring	
Lokførererkostnader	
Konduktørkostnader	
Produksjonsplaner	
Operativ styring	
Renhold	
Energi	
Salgs-/ distribusjonskostnader	
Servering	
Avvikskostnader	
Markedskostnader	
Forsikringspremie	
Andre driftskostnader og generelle bedriftskostnader	
Avskrivninger	
Leie Materiell	
Sum kostnader før finanskostnader	
Rentekostnader og rimelig fortjeneste	
Sum kostnader	
Offentlig kjøpsbehov	
Øvrige inntekter	
Sum inntekter	
Offentlig kjøpsbehov	

Materielltype	Rapport	Retning
Di4	Marked	Øst
B5	Belegg	Vest
B7	OD Inntekter interne	Nord
Sovevg	OD Inntekter transitt	Sør
EI 18	OD Inntekter - annet togprodukt	
69-2	OD Andre måltall interne	
69-3	OD Andre måltall transitt	
69H	OD Andre måltall - annet togprodukt	
70	Takstregulering	
72	Setekapasitet	
73	Produksjon	
73b	Ressurseffektivitet	
74	Materiellbinding	
75	Vedlikeholdskostnader	
92	Produktøkonomi	
93	Pålitelighet	
	Avvikshåndtering	
	Snutid	
Type 69	Oppholdstid	
Type 72	Marked-Tertial	
Type 73	Produksjon-Tertial	
EI 18	Produksjon_2 - Tertial	
Type 5	Belegg typisk uke-Tertial	
FR5	Pålitelighet-Tertial	
WLAB 2	Passasjerkapasitet-Ved behov	

Ukedag	Trafikpakke	Tid
Mandag	Trafikpakke 1 Sør	00:00
Tirsdag	Trafikpakke 2 Nord	01:00
Onsdag	Andre	02:00
Torsdag		03:00
Fredag		04:00
Lørdag		05:00
Søndag		06:00
		07:00
		08:00
		09:00
		10:00
		11:00
		12:00
		13:00
		14:00
		15:00
		16:00
		17:00
		18:00
		19:00
		20:00
		21:00
		22:00
		23:00

Togselskap	Periode
NSB AS	01
NSB Gjøvikbanen AS	02
SJ AB	03
Flytoget AS	04
	05
	06
	07
	08
	09
	10
	11
	12
	1. tertial
	2. tertial
	3. tertial
	Sommer
	År
	R18
	R19
	R20
	R21
	R22
	R23
	R24
	R25
	R26

Togprodukt	Dagtog Oslo - Bergen	Nattog Oslo - Bergen
Dagtog Oslo - Bergen	Oslo S	Oslo S
Dagtog Trondheim - Bodø	Lysaker	Lysaker
Dagtog Oslo - Trondheim	Asker	Asker
Dagtog Oslo - Stavanger	Drammen	Drammen
Nattog Oslo - Bergen	Hokksund	Hokksund
Nattog Trondheim - Bodø	Vikersund	Vikersund
Nattog Oslo - Trondheim	Hønefoss	Hønefoss
Nattog Oslo - Stavanger	Flå	Flå
Regiontog Oslo - Halden	Nesbyen	Nesbyen
Regiontog Oslo - Lillehammer	Gol	Gol
Regiontog Oslo - Skien	Ål	Ål
Porsgrunn - Notodden	Geilo	Geilo
Dombås - Åndalsnes	Ustaoset	Ustaoset
Hamar - Røros	Haugastøl	Haugastøl
Bergen - Voss - Myrdal	Myrdal	Myrdal
Trondheim - Storlien	Voss	Voss
Trondheim - Røros	Dale	Dale
Bodø - Rognan	Arna	Arna
Drammen - Dal	Bergen	Bergen
Kongsberg - Eidsvoll		
Asker - Kongsvinger		
Stabekk - Moss		
Skøyen - Mysen/Rakkestad		
Lerkendal - Stjørdal/Steinkjer		
Nelaug - Arendal		
Oslo - Jaren		
Flåmsbana		
Halden - Gøteborg		
Oslo - Gjøvik		
Stavanger - Egersund		
Bergen - Arna		
Spikkestad - Lillestrøm		
Stabekk - Ski		
Oslo-Karlstad-Stockholm		
Oftobanen		
F1 Oslo S - Oslo lufthavn Flytoget		
F1X Stabekk - Oslo lufthavn Flytoget		
F2 Drammen - Oslo lufthavn Flytoget		

Dagtog Trondheim - Bodø	Nattog Trondheim - Bodø	Dagtog Oslo - Trondheim
Trondheim S	Trondheim S	Oslo S
Trondheim Lufthavn	Trondheim Lufthavn	Lillestrøm
Stjørdal	Stjørdal	Oslo Lufthavn
Levanger	Levanger	Eidsvoll
Verdal	Verdal	Tangen
Steinkjer	Steinkjer	Stange
Jørstad	Jørstad	Hamar
Snåsa	Snåsa	Brumunddal
Grong	Grong	Moelv
Harran	Harran	Lillehammer
Lassemoen	Lassemoen	Hunderfossen
Namsskogan	Namsskogan	Ringebu
Majavatn	Majavatn	Vinstra
Trofors	Trofors	Kvam
Mosjøen	Mosjøen	Otta
Drevvatn	Drevvatn	Dovre
Bjerka	Bjerka	Dombås
Mo i Rana	Mo i Rana	Hjerkinn
Skonseng	Skonseng	Kongsvoll
Dunderland	Dunderland	Oppdal
Lønsdal	Lønsdal	Berkåk
Røklund	Røklund	Støren
Rognan	Rognan	Heimdal
Fauske	Fauske	Trondheim S
Valnesfjord	Valnesfjord	
Tverlandet	Tverlandet	
Mørkved	Mørkved	
Bodø	Bodø	

Nattog Oslo - Trondheim	Dagtog Oslo - Stavanger	Nattog Oslo - Stavanger
Oslo S	Oslo S	Oslo S
Lillestrøm	Lysaker	Lysaker
Oslo Lufthavn	Asker	Asker
Eidsvoll	Drammen	Drammen
Tangen	Hokksund	Hokksund
Stange	Kongsberg	Kongsberg
Hamar	Nordagutu	Nordagutu
Brumunddal	Bø	Bø
Moelv	Lunde	Lunde
Lillehammer	Drangedal	Drangedal
Hunderfossen	Neslandsvatn	Neslandsvatn
Ringebu	Gjerstad	Gjerstad
Vinstra	Vegårshei	Vegårshei
Kvam	Nelaug	Nelaug
Otta	Arendal	Arendal
Dovre	Vennesla	Vennesla
Dombås	Kristiansand	Kristiansand
Hjerkinn	Nodeland	Nodeland
Kongsvoll	Breland	Breland
Oppdal	Marnardal	Marnardal
Berkåk	Audnedal	Audnedal
Støren	Snartemo	Snartemo
Heimdal	Storekvina	Storekvina
Trondheim S	Gyland	Gyland
	Sira	Sira
	Moi	Moi
	Egersund	Egersund
	Bryne	Bryne
	Sandnes sentrum	Sandnes sentrum
	Jåttåvågen	Jåttåvågen
	Stavanger stasjon	Stavanger stasjon

Regiontog Oslo - Halden	Regiontog Oslo - Lilleham	Regiontog Oslo - Skien	Porsgrunn - Notodden
Oslo S	Oslo S	Skien	Porsgrunn
Ski	Lillestrøm	Porsgrunn	Skien
Moss	Oslo Lufthavn	Oklungen	Nisterud
Rygge	Eidsvoll	Eikenes	Nordagutu
Råde	Tangen	Kjose	Trykkerud
Fredrikstad	Stange	Larvik	Notodden
Sarpsborg	Hamar	Sandefjord	
Halden	Brumunddal	Torp	
	Moelv	Stokke	
	Lillehammer	Tønsberg	
		Skoppum	
		Holmestrand	
		Sande	
		Drammen	
		Asker	
		Sandvika	
		Lysaker	
		Skøyen	
		Nationaltheatret	
		Oslo S	

Dombås - Åndalsnes - Hamar - Røros

Dombås
Lesja
Lesjaverk
Bjørli
Åndalsnes
Hamar
Ilseng
Løten
Elverum
Rena
Steinvik
Opphus
Evenstad
Stai
Koppang
Atna
Hanestad
Bellingmo
Alvdal
Auma
Tynset
Tolga
Os
Røros

Bergen - Voss - Myrda Trondheim - Storlien Trondheim - Røros

Bergen
Arna
Trengeireid
Vaksdal
Stanghelle
Dale
Bolstadøyri
Evanger
Seimsgrend
Bulken
Voss
Gjerdåker
Ygre
Kløve
Urdland
Øyeflaten
Skiple
Reimegrend
Mjølfjell
Ljosanbotn
Ørneberget
Vieren
Upsete
Myrdal
Trondheim S
Vikhammer
Hommelvik
Hell
Hegra
Gudå
Meråker
Kopperå
Storlien (grense)
Trondheim S
Marienborg
Heimdal
Melhus
Støren
Rognes
Kotsøy
Singsås
Langlete
Haltdalen
Ålen
Reitan
Glåmos
Røros

Bodø - Rognan	Drammen - Dal	Kongsberg - Eidsvoll	Asker - Kongsvinger	Stabekk - Moss
Bodø	Drammen	Kongsberg	Asker	Stabekk
Mørkved	Brakerøya	Darbu	Sandvika	Lysaker
Tverlandet	Lier	Vestfossen	Lysaker	Skøyen
Valnesfjord	Asker	Hokksund	Skøyen	Nationaltheatret
Fauske	Sandvika	Steinberg	Nationaltheatret	Oslo S
Rognan	Lysaker	Mjøndalen	Oslo S	Holmlia
	Skøyen	Gulskogen	Lillestrøm	Ski
	Nationaltheatret	Drammen	Tuen	Ås
	Oslo S	Asker	Nerdrum	Vestby
	Lillestrøm	Sandvika	Fetsund	Sonsveien
	Leirsund	Lysaker	Svingen	Kambo
	Frogner	Skøyen	Sørumsand	Moss
	Lindeberg	Nationaltheatret	Blaker	
	Kløfta	Oslo S	Rånåsfoss	
	Jessheim	Lillestrøm	Auli	
	Nordby	Oslo Lufthavn	Haga	
	Hauersetser	Eidsvoll Verk	Bodung	
	Dal	Eidsvoll	Årnes	
			Skarnes	
			Kongsvinger	
			Charlottenberg (grense)	

Skøyen - Mysen/Rakkestad

Skøyen

Nationaltheatret

Oslo S

Kolbotn

Ski

Kråkstad

Skotbu

Tomter

Knapstad

Spydeberg

Askim

Slitu

Mysen

Eidsberg

Heia

Rakkestad

Lerkendal - Stjørdal/St Nelaug - Arendal

Lerkendal

Nelaug

Marienburg

Flaten

Skansen

Bøylestad

Trondheim S

Froland

Lademoen

Blakstad

Lilleby

Rise

Leangen

Bråstad

Rotvoll

Stoa

Vikhammer

Arendal

Hommelvik

Hell

Trondheim Lufthavn

Stjørdal

Skatval

Åsen

Ronglan

Skogn

Levanger

Røstad

Bergsgrav

Verdal

Røra

Sparbu

Steinkjer

Oslo - Jaren
Oslo S
Tøyen
Grefsen
Nydalen
Kjelsås
Snippen
Movatn
Nittedal
Åneby
Varingskollen
Hakadal
Stryken
Harestua
Grua
Roa
Lunner
Gran
Jaren

Flåmsbana
Myrdal
Vatnahalsen
Reinunga
Kjosfossen
Blomheller
Berekvam
Håreina
Lunden
Flåm

Halden - Gøteborg
Halden
Ed
Öxnered
Trollhättan
Göteborg

Oslo - Gjøvik
Oslo S
Grefsen
Nydalen
Kjelsås
Nittedal
Stryken
Harestua
Grua
Roa
Lunner
Gran
Jaren
Bleiken
Eina
Reinsvoll
Raufoss
Gjøvik

Stavanger - Egersund Bergen - Arna
Stavanger stasjon Bergen
Paradis Arna
Mariero
Jåttåvågen
Gausel
Sandnes sentrum
Sandnes
Ganddal
Øksnavadporten
Klepp
Bryne
Nærbø
Varhaug
Vigrestad
Brusand
Ogna
Sirevåg
Hellvik
Egersund

Spikkestad - Lillestrøm Stabekk - Ski
Spikkestad Stabekk
Røyken Lysaker
Heggedal Skøyen
Gullhella Nationaltheatret
Bondivann Oslo S
Asker Nordstrand
Høen Ljan
Vakås Hauketo
Hvalstad Holmlia
Billingstad Rosenholm
Slependen Kolbotn
Sandvika Solbråtan
Blommenholm Myrvoll
Høvik Greverud
Stabekk Oppegård
Lysaker Vevelstad
Skøyen Langhus
Nationaltheatret Ski
Oslo S
Bryn
Alna
Nyland
Grorud
Haugenstua
Høybråten
Lørenskog
Hanaborg
Fjellhamar
Strømmen
Sagdalen
Lillestrøm

Oslo-Karlst

Oftbanen	F1 Oslo S - Oslo lufthavn Flytoget F1X Stabekk - Oslo lufthavn FIF2 Drammen - Oslo lu		
Narvik	Oslo S	Stabekk	Drammen
Rombak	Lillestrøm	Lysaker	Asker
Katterat	Oslo Lufthavn	Skøyen	Sandvika
Søsterbekk		Nationaltheatret	Stabekk
Bjørnfjell		Oslo S	Lysaker
Riksgränsen (Sverige)		Lillestrøm	Skøyen
		Oslo Lufthavn	Nationaltheatret
			Oslo S
			Lillestrøm
			Oslo Lufthavn

ftavn Flytoget

Alle stasjoner

Alna

Alvdal

Arendal

Arna

Asker

Askim

Atna

Audnedal

Auli

Auma

Bellingmo

Berekvam

Bergen

Bergsgrav

Berkåk

Billingstad

Bjerka

Bjorli

Bjørnfjell

Blaker

Blakstad

Bleiken

Blomheller

Blommenholm

Bodung

Bodø

Bondivann

Brakerøya

Breland

Brumunddal

Brusand

Bryn

Bryne

Bråstad

Bø

Bøylestad

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
Ganddal
Gausel
Geilo
Gjerstad
Gjøvik
Glåmos
Gol
Gran
Grefsen
Greverud
Grong
Grorud
Grua
Gudå
Gullhella
Gulskogen
Gyland
Göteborg
Haga
Hakadal
Halden
Haltdalen
Hamar
Hanaborg
Hanestad
Harestua
Harran
Hauerseter
Haugastøl
Haugenstua
Hauketo
Heggedal
Hegra
Heia
Heimdal

Hell
Hellvik
Hjerkinn
Hokksund
Holmestrand
Holmlia
Hommelvik
Hunderfossen
Hvalstad
Høn
Hønefoss
Høvik
Høybråten
Håreina
Ilseng
Jaren
Jessheim
Jørstad
Jåttåvågen
Kambo
Katterat
Kjelsås
Kjose
Kjosfossen
Klepp
Kløfta
Knapstad
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
Nationaltheatret
Nelaug
Nerdrum
Nesbyen
Neslandsvatn
Nisterud
Nittedal
Nodeland
Nordagutu
Nordby
Nordstrand
Notodden
Nydalen
Nyland
Nærbø
Ogna
Oklungen
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
Rotvoll
Rygge
Røkland
Røra
Røros
Røstad
Røyken
Råde
Rånåsfoss
Sagdalen
Sande
Sandefjord
Sandnes
Sandnes sentrum
Sandvika
Sarpsborg
Singsås
Sira
Sirevåg
Skansen
Skarnes
Skatval
Ski
Skien
Skogn
Skonseng
Skoppum
Skotbu
Skøyen

Slependen
Slitu
Snartemo
Snippen
Snåsa
Solbråtan
Sonsveien
Sparbu
Spikkestad
Spydeberg
Stabekk
Stai
Stange
Stavanger stasjon
Steinberg
Steinkjer
Steinvik
Stjørdal
Stoa
Stokke
Storekvina
Storlien (grense)
Stryken
Strømmen
Støren
Svingen
Sørumsand
Søsterbekk
Tangen
Tolga
Tomter
Torp
Trofors
Trollhättan
Trondheim Lufthavn
Trondheim S
Trykkerud
Tuen
Tverlandet
Tynset
Tønsberg
Tøyen
Ustaoset
Vakås
Valnesfjord
Varhaug
Varingskollen
Vatnahalsen
Vegårshei
Vennesla

Verdal
Vestby
Vestfossen
Vevelstad
Vigrestad
Vikersund
Vikhammer
Vinstra
Voss
Øksnavadporten
Öxnered
Ål
Ålen
Åndalsnes
Åneby
Årnes
Ås
Åsen

Kategori	Fjern	Intercity
Fjern	Dagtog Oslo - Bergen	Regiontog Oslo - Halden
Intercity	Dagtog Trondheim - Bodø	Regiontog Oslo - Lilleham
Region	Dagtog Oslo - Trondheim	Regiontog Oslo - Skien
Lokal	Dagtog Oslo - Stavanger	Regiontog Skien - Eidsvoll
Regionekspres	Nattog Oslo - Bergen	Regiontog Drammen - Lille
Fjernekspress	Nattog Trondheim - Bodø	Intercitytrafikk
Tilbringertjeneste til lufthavn	Nattog Oslo - Trondheim	
Total	Nattog Oslo - Stavanger	
Ikke fordelt	Dagtog Oslo - Kristiansand	
	Nattog Oslo - Kristiansand	
	Dagtog Kristiansand - Stavanger	
	Nattog Kristiansand - Stavanger	
	Nattog	
	Fjerntrafikk	

Region	Lokal	Regionekspres	Fjernekspress
Porsgrunn - Notodden	Stavanger - Egersund		
Dombås - Åndalsnes	Bergen - Arna		
Hamar - Røros	Spikkestad - Lillestrøm		
Bergen - Voss - Myrdal	Stabekk - Ski		
Trondheim - Storlien	Lokaltog Oslo		
Trondheim - Røros	Nærtrafikk		
Bodø - Rognan	Total		
Drammen - Dal	Drammen-Lillestrøm		
Kongsberg - Eidsvoll	Drammen-Dal		
Asker - Kongsvinger	Kongsberg - Eidsvoll		
Stabekk - Moss	Kongsvinger - Skøyen		
Skøyen - Mysen/Rakkesta	Charlottenberg - Skøyen		
Lerkendal - Stjørdal/Stein	Ski - Skøyen		
Nelaug - Arendal	Spikkestad - Moss		
Oslo - Jaren	Rakkesta - Skøyen		
Flåmsbana			
Halden - Gøteborg			
Oslo - Gjøvik			
Matetraffikk			
Regiontrafikk			

Tilbringertjeneste til lufthavn	Alle	Total	Ikke fordelt
F1 Oslo S - Oslo lufthavn Flytoget	Dagtog Oslo - Bergen	Total	Ikke fordelt
F1X Stabekk - Oslo lufthavn Flytoget	Dagtog Trondheim - Bodø		
F2 Drammen - Oslo lufthavn Flytoget	Dagtog Oslo - Trondheim		
	Dagtog Oslo - Stavanger		
	Nattog Oslo - Bergen		
	Nattog Trondheim - Bodø		
	Nattog Oslo - Trondheim		
	Nattog Oslo - Stavanger		
	Regiontog Oslo - Halden		
	Regiontog Oslo - Lillehammer		
	Regiontog Oslo - Skien		
	Porsgrunn - Notodden		
	Dombås - Åndalsnes		
	Hamar - Røros		
	Bergen - Voss - Myrdal		
	Trondheim - Storlien		
	Trondheim - Røros		
	Bodø - Rognan		
	Drammen - Dal		
	Kongsberg - Eidsvoll		
	Asker - Kongsvinger		
	Stabekk - Moss		
	Skøyen - Mysen/Rakkestad		
	Lerkendal - Stjørdal/Steinkjer		
	Nelaug - Arendal		
	Oslo - Jaren		
	Flåmsbana		
	Halden - Gøteborg		
	Oslo - Gjøvik		
	Stavanger - Egersund		
	Bergen - Arna		
	Spikkestad - Lillestrøm		
	Stabekk - Ski		

	Trafikkinntekter	Øvrige inntekter	Sum inntekter
Trafikkinntekter			
Øvrige inntekter			
Sum inntekter			
Togproduksjonskostnader			
Vedlikehold			
Markedskostnader			
Materiellkostnader			
Kjørevegsavgift			
Avvikskostnader			
Bedriftsgenerelle kostnader - andel konsern			
Forventet fortjeneste før vederlag fra oppdragsgiver			
Egendekningsgrad			
Vederlag fra Oppdragsgiver			
Driftsresultat			
Driftsmargin			
Bundet kapital			
Regnskap før 2017			

Togproduksjonskostnader	Vedlikehold	Markeds- og materiellkostnader
Kjørende personale	Egne kostnader	Salg- og markedsføringskostnader (Togmateriell AS)
Støtteaktiviteter, personale	Vedlikeholdskontrakter (inkl. servering)	Kapitalkostnader (eks interiør, tungt utrustning)
Energikostnader togfremføring	Verkstedleie	Salg- og bi Andre materiellkostnader
Andre togproduksjonskostnader, inkl. adm		

Kjøreavgift	Avvikskostnader	Bedriftsgenerel	Forventet for	Egendek	Vederlag
adlikehold)	Egne kostnader	Personal			
	Underleverandøre	Kapital			
		Andre			

Driftsresultat	Driftsmarg	Bundet kapital	Regnskap før 2017
		Materiell	Støtteaktiviteter og fremføring
		Likviditetsbehov	Lokførerkostnader
		Annen kapital (andel k)	Konduktørkostnader
		Sum bundet kapital	Produksjonsplaner
			Operativ styring
			Vedlikehold
			Renhold
			Energi
			Salgs-/ distribusjonskostnader
			Servering
			Avvikskostnader
			Markedskostnader
			Forsikringspremie
			Andre driftskostnader og generelle bedriftskostnader
			Avskrivninger
			Leie Materiell
			Sum kostnader før finanskostnader
			Rentekostnader og rimelig fortjeneste
			Sum kostnader
			Sum trafikkinntekter
			Øvrige inntekter
			Sum inntekter
			Offentlig kjøpsbehov

Kategori	Togprod	Stasjon	
Fjern	Dagtog Trondheim - Bodø	Lassemoen	301102
Intercity	Regiontog Oslo - Halden	Lysaker	211201
Fjern	Dagtog Oslo - Bergen	Arna	301101
Fjern	Nattog Oslo - Trondheim	Berkåk	301107
Fjern	Nattog Oslo - Stavanger	Marnardal	301108
Region	Lerkendal - Stjørdal/Steinkjer	Leangen	201313
Region	Lerkendal - Stjørdal/Steinkjer	Lademoen	201313
Fjern	Nattog Trondheim - Bodø	Trondheim S	301106
Fjern	Dagtog Oslo - Trondheim	Lillestrøm	301103
Fjern	Dagtog Oslo - Stavanger	Lysaker	301104
Fjern	Nattog Oslo - Stavanger	Kongsberg	301108
Lokal	Bergen - Arna	Gullhella	101402
Intercity	Regiontog Oslo - Skien	Eikenes	211203
Region	Porsgrunn - Notodden	Trykkerud	201301
Region	Dombås - Åndalsnes	Lesjaverk	201302
Region	Hamar - Røros	Auma	201303
Region	Bergen - Voss - Myrdal	Vaksdal	201304
Region	Trondheim - Storlien	Hommelvik	201305
Region	Trondheim - Røros	Marienburg	201306
Region	Bodø - Rognan	Valnesfjord	201307
Region	Drammen - Dal	Sandvika	201308
Region	Asker - Kongsvinger	Skøyen	201310
Region	Skøyen - Moss	Lysaker	201311
Region	Oslo - Jaren	Tomter	201315
Region	Lerkendal - Stjørdal/Steinkjer	Sparbu	201313
Region	Nelaug - Arendal	Bøylestad	201314
Region	Oslo - Jaren	Snippen	201315
Region	Flåmsbana	Berekvam	201316
Intercity	Halden - Gøteborg	Ed	211317
Intercity	Oslo - Gjøvik	Kjelsås	211318
Lokal	Stavanger - Egersund	Gausel	101401
Lokal	Bergen - Arna	Bergen	101402
Lokal	Spikkestad - Lillestrøm	Bondivann	101403
Fjernekspress		Stange	#I/T
Region	Hamar - Røros	Elverum	201303
Intercity	Regiontog Oslo - Lillehammer	Tangen	211202
Lokal	Spikkestad - Lillestrøm	Gullhella	101403

Fjern		Dagtog Trondheim - Bodø	
Intercity		Regiontog Oslo - Halden	
Fjern		Dagtog Oslo - Bergen	
Fjern		Nattog Oslo - Trondheim	
Fjern		Nattog Oslo - Stavanger	
Region		Lerkendal - Stjørdal/Steinkjer	
Region		Lerkendal - Stjørdal/Steinkjer	
Fjern		Nattog Trondheim - Bodø	
Fjern		Dagtog Oslo - Trondheim	
Fjern		Dagtog Oslo - Stavanger	
Fjern		Nattog Oslo - Stavanger	
Lokal		Bergen - Arna	
Intercity		Regiontog Oslo - Skien	
Region		Porsgrunn - Notodden	
Region		Dombås - Åndalsnes	
Region		Hamar - Røros	
Region		Bergen - Voss - Myrdal	
Region		Trondheim - Storlien	
Region		Trondheim - Røros	
Region		Bodø - Rognan	
Region		Drammen - Dal	
Region		Asker - Kongsvinger	
Region		Skøyen - Moss	
Region		Oslo - Jaren	
Region		Lerkendal - Stjørdal/Steinkjer	
Region		Nelaug - Arendal	
Region		Oslo - Jaren	
Region		Flåmsbana	
Intercity		Halden - Gjøteborg	
Intercity		Oslo - Gjøvik	Intercity
Lokal		Stavanger - Egersund	
Lokal		Bergen - Arna	
Lokal		Spikkestad - Lillestrøm	
	#I/T		#I/T
Region		Hamar - Røros	
Intercity		Regiontog Oslo - Lillehammer	
Lokal		Spikkestad - Lillestrøm	

Togkategorikode		NSB togproduktk	
Togkategori	Kode	Togprodukt	Kode
Lokal	101 Lokal	Dagtog Oslo - Bergen	101
Region	201 Region	Dagtog Trondheim - Bodø	102
Intercity	211 Intercity	Dagtog Oslo - Trondheim	103
Regionekspress	221 Regionekspress	Dagtog Oslo - Stavanger	104
Fjern	301 Fjern	Nattog Oslo - Bergen	105
Fjernekspress	311 Fjernekspress	Nattog Trondheim - Bodø	106
Tilbringertj. til lufthavn	401 Tilbringertj. til lufthavn	Nattog Oslo - Trondheim	107
Total	901	Nattog Oslo - Stavanger	108
Ikke fordelt	801	Dagtog Oslo - Kristiansand	109
		Nattog Oslo - Kristiansand	110
		Dagtog Kristiansand - Stavanger	111
		Nattog Kristiansand - Stavanger	112
		Nattog	113
		Fjerntrafikk	114
		Regiontog Oslo - Halden	201
		Regiontog Oslo - Lillehammer	202
		Regiontog Oslo - Skien	203
		Regiontog Skien - Eidsvoll	204
		Regiontog Drammen - Lillehammer	205
		Intercitytrafikk	206
		Porsgrunn - Notodden	301
		Dombås - Åndalsnes	302
		Hamar - Røros	303
		Bergen - Voss - Myrdal	304
		Trondheim - Storlien	305
		Trondheim - Røros	306
		Bodø - Rognan	307
		Drammen - Dal	308
		Kongsberg - Eidsvoll	309
		Asker - Kongsvinger	310
		Skøyen - Moss	311
		Skøyen - Mysen	312
		Lerkendal - Stjørdal/Steinkjer	313
		Nelaug - Arendal	314
		Oslo - Jaren	315
		Flåmsbana	316
		Halden - Gjøteborg	317
		Oslo - Gjøvik	318
		Matetraffikk	319
		Regiontrafikk	320
		Stavanger - Egersund	401
		Bergen - Arna	402
		Spikkestad - Lillestrøm	403
		Stabekk - Ski	404
		Lokaltog Oslo	405
		Nærtrafikk	406
		Drammen-Lillestrøm	407
		Drammen-Dal	408
		Kongsberg - Eidsvoll	409
		Kongsvinger - Skøyen	410
		Charlottenberg - Skøyen	411
		Ski - Skøyen	412
		Spikkestad - Moss	413
		Rakkestad - Skøyen	414
		Total	901
		Ikke fordelt	801
		Oslo-Karlstad-Stockholm	
		Flytoget	
		Ofotbanen	

Togkategori-, og produkt er input, koden er resultat			
	Togkategori	Togprodukt	Kode
Bergensbanen	Fjern	Dagtog Oslo - Bergen	301101
Nordlandsbanen	Fjern	Dagtog Trondheim - Bodø	301102
Dovrebanen	Fjern	Dagtog Oslo - Trondheim	301103
Sørlandsbanen	Fjern	Dagtog Oslo - Stavanger	301104
Bergensbanen	Fjern	Nattog Oslo - Bergen	301105
Nordlandsbanen	Fjern	Nattog Trondheim - Bodø	301106
Dovrebanen	Fjern	Nattog Oslo - Trondheim	301107
Sørlandsbanen	Fjern	Nattog Oslo - Stavanger	301108
	Fjern	Dagtog Oslo - Kristiansand	301109
	Fjern	Nattog Oslo - Kristiansand	301110
	Fjern	Dagtog Kristiansand - Stavanger	301111
	Fjern	Nattog Kristiansand - Stavanger	301112
	Fjern	Nattog	301113
	Fjern	Fjerntrafikk	301114
R20	Intercity	Regiontog Oslo - Halden	211201
R10	Intercity	Regiontog Oslo - Lillehammer	211202
R11	Intercity	Regiontog Oslo - Skien	211203
	Intercity	Regiontog Skien - Eidsvoll	211204
	Intercity	Regiontog Drammen - Lillehammer	211205
	Intercity	Intercitytrafikk	211206
Bratsbergbanen	Region	Porsgrunn - Notodden	201301
Raumabanen	Region	Dombås - Åndalsnes	201302
Rørosbanen	Region	Hamar - Røros	201303
Bergen-Voss-Myrdal	Region	Bergen - Voss - Myrdal	201304
Meråkerbanen	Region	Trondheim - Storlien	201305
Trd-Røros	Region	Trondheim - Røros	201306
Saltenpendelen	Region	Bodø - Rognan	201307
L13	Region	Drammen - Dal	201308
L12	Region	Kongsberg - Eidsvoll	201309
L14	Region	Asker - Kongsvinger	201310
L21	Region	Skøyen - Moss	201311
L22	Region	Skøyen - Mysen	201312
Trønderbanen	Region	Lerkendal - Stjørdal/Steinkjer	201313
Arendalsbanen	Region	Nelaug - Arendal	201314
L3	Region	Oslo - Jaren	201315
Flåmsbana	Region	Flåmsbana	201316
Halden-Gjøteborg	Region	Halden - Gjøteborg	201317
R30	Region	Oslo - Gjøvik	201318
	Region	Matetraffic	201319
	Region	Regiontrafic	201320
Jærbanen	Lokal	Stavanger - Egersund	101401
Bergen-Arna	Lokal	Bergen - Arna	101402
L1	Lokal	Spikkestad - Lillestrøm	101403
L2	Lokal	Stabekk - Ski	101404
	Lokal	Lokaltog Oslo	101405
	Lokal	Nærtrafic	101406
	Lokal	Drammen-Lillestrøm	101407
	Lokal	Drammen-Dal	101408
	Lokal	Kongsberg - Eidsvoll	101409
	Lokal	Kongsvinger - Skøyen	101410
	Lokal	Charlottenberg - Skøyen	101411
	Lokal	Ski - Skøyen	101412
	Lokal	Spikkestad - Moss	101413
	Lokal	Rakkestad - Skøyen	101414
	Total	Total	901901
	Ikke fordelt	Ikke fordelt	801801

Kode er input, resten er resultat

kode	togkategori	togprodukt
301101	Fjern	Dagtog Oslo - Bergen
301102	Fjern	Dagtog Trondheim - Bodø
301103	Fjern	Dagtog Oslo - Trondheim
301104	Fjern	Dagtog Oslo - Stavanger
301105	Fjern	Nattog Oslo - Bergen
301106	Fjern	Nattog Trondheim - Bodø
301107	Fjern	Nattog Oslo - Trondheim
301108	Fjern	Nattog Oslo - Stavanger
301109	Fjern	Dagtog Oslo - Kristiansand
301110	Fjern	Nattog Oslo - Kristiansand
301111	Fjern	Dagtog Kristiansand - Stavanger
301112	Fjern	Nattog Kristiansand - Stavanger
301113	Fjern	Nattog
301114	Fjern	Fjerntrafikk
211201	Intercity	Regiontog Oslo - Halden
211202	Intercity	Regiontog Oslo - Lillehammer
211203	Intercity	Regiontog Oslo - Skien
211204	Intercity	Regiontog Skien - Eidsvoll
211205	Intercity	Regiontog Drammen - Lillehammer
211206	Intercity	Intercitytrafikk
201301	Region	Porsgrunn - Notodden
201302	Region	Dombås - Åndalsnes
201303	Region	Hamar - Røros
201304	Region	Bergen - Voss - Myrdal
201305	Region	Trondheim - Storlien
201306	Region	Trondheim - Røros
201307	Region	Bodø - Rognan
201308	Region	Drammen - Dal
201309	Region	Kongsberg - Eidsvoll
201310	Region	Asker - Kongsvinger
201311	Region	Skøyen - Moss
201312	Region	Skøyen - Mysen
201313	Region	Lerkendal - Stjørdal/Steinkjer
201314	Region	Nelaug - Arendal
201315	Region	Oslo - Jaren
201316	Region	Flåmsbana
201317	Region	Halden - Gøteborg
201318	Region	Oslo - Gjøvik
201319	Region	Matetraffikk
201320	Region	Regiontrafikk
101401	Lokal	Stavanger - Egersund
101402	Lokal	Bergen - Arna
101403	Lokal	Spikkestad - Lillestrøm
101404	Lokal	Stabekk - Ski
101405	Lokal	Lokaltog Oslo
101406	Lokal	Nærtrafikk
101407	Lokal	Drammen-Lillestrøm
101408	Lokal	Drammen-Dal
101409	Lokal	Kongsberg - Eidsvoll
101410	Lokal	Kongsvinger - Skøyen
101411	Lokal	Charlottenberg - Skøyen
101412	Lokal	Ski - Skøyen
101413	Lokal	Spikkestad - Moss
101414	Lokal	Rakkestad - Skøyen
901901	Total	Total
801801	Ikke fordelt	Ikke fordelt

Kode	Togkategori	Togprodukt
#l/T	Fjern	Dagtog Oslo - Stavanger

Trafikkavtale Trafikkpakke 1

- Fjerntog (FJ-tog) Stavanger – Oslo S
- Regiontog (R-tog) Stavanger – Egersund
- Regiontog (R-tog) Nelaug – Arendal

Vedlegg D-3-3 Rapporteringsmal ved behov

Endringslogg:

Versjon	Hva	Dato
1.0	Vedlegg D-3-3	30. 10. 2018

Måltall	Art
Totalt antall reiser	Trafikkinntekter
Reiser til ordinær pris	Øvrige inntekter
Trafikkinntekter TEN	Sum inntekter
Trafikkinntekter fra tredjepart ifbm.	Togproduksjonskostnader
Passasjerkm	Vedlikehold
Planlagte togkm	Markedskostnader
Produerte togkm	Materiellkostnader
Seter/time Stavanger - Hillevåg sørgående	Kjørevegsavgift
Seter/time Stavanger - Hillevåg nordgående	Avvikskostnader
Produerte setekm (tertia)	Bedriftsgenerelle kostnader - andel konsern
Energikonsum (tertia)	Forventet fortjeneste før vederlag fra oppdragsgiver
Operatørvhengig regularitet i % (tertia)	Egendekningsgrad
Ikke-operatørvhengig regularitet i % (tertia)	Vederlag fra oppdragsgiver
Totalregularitet i % (tertia)	Driftsresultat
Antall annonserte avganger (tertia)	Driftsmargin
Antall innstillinger operatør ikke har ansvar	Bundet kapital
Antall operatørvhengige innstillinger (tertia)	Regnskap for 2017
Netto antall kjørte avganger (tertia)	
Antall avganger det ikke settes inn	
Antall innstilte avganger Oppdragsgiver har	
Punktligheit i % (tertia)	
Infrastrukturavhengige forsinkelsestimer	
Operatørvhengige forsinkelsestimer (tertia)	
Reiser med tilleggsprodukt	
Reiser med soveplass	
Evt. justeringer for periodefremmede	
Antall solgte enkeltbilletter til fullpris	
Gjennomsnittlig fordeling reisende over	
Planlagte settkm	
Produerte settkm	
Planlagte togtimer	
Produerte togtimer	
Faktisk reduksjon i togtilbudet på sommeren	
Produerte tilleggsprodukt	
Produerte sovekupekm (årlig)	
Energikonsum	
Antall årsverk	
Personellutnyttelsesgrad	
Materiellbinding	
Ikke-operatørvhengig regularitet	
Totalregularitet i %	

Produktnavn	Periodisering	Materielltype
Kjørende personale	Måned	Di4
Støtteaktiviteter, personale	Tertial	B5
Energikostnader togfremføring	År	B7
Andre togproduksjonskostnader, inkl. adm	Sommer	Sovevg
Egne kostnader	Trafikktermin	EI 18
Vedlikeholdskontrakter (eksterne)		69-2
Verkstedleie		69-3
Salg- og markedsføringskostnader (egne)		69H
Servering		70
Salg- og billetteringskostnader (Entur)		72
Materielleie (Togmateriell AS)		73
Kapitalkostnader (interiør, tungt vedlikehold)		73b
Andre materiellkostnader		74
Underleverandører		75
Personal		92
Kapital		93
Andre		
Materiell		
Likviditetsbehov		Type 69
Annen kapital (andel konsern)		Type 72
Sum bundet kapital		Type 73
Støtteaktiviteter togfremføring		EI 18
Lokførererkostnader		Type 5
Konduktørkostnader		FR5
Produksjonsplaner		WLAB 2
Operativ styring		
Renhold		
Energi		
Salgs-/ distribusjonskostnader		
Servering		
Avvikskostnader		
Markedskostnader		
Forsikringspremie		
Andre driftskostnader og generelle bedriftskostnader		
Avskrivninger		
Leie Materiell		
Sum kostnader før finanskostnader		
Rentekostnader og rimelig fortjeneste		
Sum kostnader		
Offentlig kjøpsbehov		
Øvrige inntekter		
Sum inntekter		
Offentlig kjøpsbehov		

Rapport	Retning	Ukedag
Marked		1 Mandag
Belegg		0 Tirsdag
OD Inntekter interne		Onsdag
OD Inntekter transit		Torsdag
OD Inntekter - annet togprodukt		Fredag
Takstregulering		Lørdag
Setekapasitet		Søndag
Produksjon		
Ressurseffektivitet		
Materiellbinding		
Vedlikeholdskostnader		
Produktøkonomi		
Pålitelighet		
Avvikshåndtering		
Snutid		
Oppholdstid		
Marked-Tertial		
Produksjon-Tertial		
Produksjon_2 - Tertial		
Belegg typisk uke-Tertial		
Pålitelighet-Tertial		
Passasjerkapasitet-Ved behov		

Trafikpakke	Tid	Togselskap	Periode
Trafikpakke 1 Sør	00:00	NSB AS	01
Trafikpakke 2 Nord	01:00	NSB Gjøvikbanen AS	02
Andre	02:00	SJ AB	03
	03:00	Flytoget AS	04
	04:00		05
	05:00		06
	06:00		07
	07:00		08
	08:00		09
	09:00		10
	10:00		11
	11:00		12
	12:00		1. tertial
	13:00		2. tertial
	14:00		3. tertial
	15:00		Sommer
	16:00		År
	17:00		
	18:00		
	19:00		
	20:00		
	21:00		
	22:00		
	23:00		

Togprodukt	Dagtog Oslo - Bergen	Nattog Oslo - Bergen	Dagtog Trondheim - Bodø
Dagtog Oslo - Bergen	Oslo S	Oslo S	Trondheim S
Dagtog Trondheim - Bodø	Lysaker	Lysaker	Trondheim Lufthavn
Dagtog Oslo - Trondheim	Asker	Asker	Stjørdal
Dagtog Oslo - Stavanger	Drammen	Drammen	Levanger
Nattog Oslo - Bergen	Hokksund	Hokksund	Verdal
Nattog Trondheim - Bodø	Vikersund	Vikersund	Steinkjer
Nattog Oslo - Trondheim	Hønefoss	Hønefoss	Jørstad
Nattog Oslo - Stavanger	Flå	Flå	Snåsa
Regiontog Oslo - Halden	Nesbyen	Nesbyen	Grong
Regiontog Oslo - Lillehammer	Gol	Gol	Harran
Regiontog Oslo - Skien	Ål	Ål	Lassemoen
Porsgrunn - Notodden	Geilo	Geilo	Namsskogan
Dombås - Åndalsnes	Ustaoset	Ustaoset	Majavatn
Hamar - Røros	Haugastøl	Haugastøl	Trofors
Bergen - Voss - Myrdal	Myrdal	Myrdal	Mosjøen
Trondheim - Storlien	Voss	Voss	Drevvatn
Trondheim - Røros	Dale	Dale	Bjerka
Bodø - Rognan	Arna	Arna	Mo i Rana
Drammen - Dal	Bergen	Bergen	Skonseng
Kongsberg - Eidsvoll			Dunderland
Asker - Kongsvinger			Lønsdal
Stabekk - Moss			Røklund
Skøyen - Mysen/Rakkestad			Rognan
Lerkendal - Stjørdal/Steinkjer			Fauske
Nelaug - Arendal			Valnesfjord
Oslo - Jaren			Tverlandet
Flåmsbana			Mørkved
Halden - Gjøteborg			Bodø
Oslo - Gjøvik			
Stavanger - Egersund			
Bergen - Arna			
Spikkestad - Lillestrøm			
Stabekk - Ski			
Oslo-Karlstad-Stockholm			
Oftbanen			
F1 Oslo S - Oslo lufthavn Flytoget			
F1X Stabekk - Oslo lufthavn Flytoget			
F2 Drammen - Oslo luftavn Flytoget			

Nattog Trondheim - Bodø	Dagtog Oslo - Trondheim	Nattog Oslo - Trondheim	Dagtog Oslo - Stavanger
Trondheim S	Oslo S	Oslo S	Oslo S
Trondheim Lufthavn	Lillestrøm	Lillestrøm	Lysaker
Stjørdal	Oslo Lufthavn	Oslo Lufthavn	Asker
Levanger	Eidsvoll	Eidsvoll	Drammen
Verdal	Tangen	Tangen	Hokksund
Steinkjer	Stange	Stange	Kongsberg
Jørstad	Hamar	Hamar	Nordagutu
Snåsa	Brumunddal	Brumunddal	Bø
Grong	Moelv	Moelv	Lunde
Harran	Lillehammer	Lillehammer	Drangedal
Lassemoen	Hunderfossen	Hunderfossen	Neslandsvatn
Namsskogan	Ringebu	Ringebu	Gjerstad
Majavatn	Vinstra	Vinstra	Vegårshei
Trofors	Kvam	Kvam	Nelaug
Mosjøen	Otta	Otta	Arendal
Drevvatn	Dovre	Dovre	Vennesla
Bjerka	Dombås	Dombås	Kristiansand
Mo i Rana	Hjerkinn	Hjerkinn	Nodeland
Skonseng	Kongsvoll	Kongsvoll	Breland
Dunderland	Oppdal	Oppdal	Marnardal
Lønsdal	Berkåk	Berkåk	Audnedal
Røklund	Støren	Støren	Snartemo
Rognan	Heimdal	Heimdal	Storekvina
Fauske	Trondheim S	Trondheim S	Gyland
Valnesfjord			Sira
Tverlandet			Moi
Mørkved			Egersund
Bodø			Bryne
			Sandnes sentrum
			Jåttåvågen
			Stavanger stasjon

Nattog Oslo - Stavanger	Regiontog Oslo - Halden	Regiontog Oslo - Lilleham	Regiontog Oslo - Skien	Porsgrunn - Notodden
Oslo S	Oslo S	Oslo S	Skien	Porsgrunn
Lysaker	Ski	Lillestrøm	Porsgrunn	Skien
Asker	Moss	Oslo Lufthavn	Oklungen	Nisterud
Drammen	Rygge	Eidsvoll	Eikenes	Nordagutu
Hokksund	Råde	Tangen	Kjose	Trykkerud
Kongsberg	Fredrikstad	Stange	Larvik	Notodden
Nordagutu	Sarpsborg	Hamar	Sandefjord	
Bø	Halden	Brumunddal	Torp	
Lunde		Moelv	Stokke	
Drangedal		Lillehammer	Tønsberg	
Neslandsvatn			Skoppum	
Gjerstad			Holmestrand	
Vegårshei			Sande	
Nelaug			Drammen	
Arendal			Asker	
Vennesla			Sandvika	
Kristiansand			Lysaker	
Nodeland			Skøyen	
Breland			Nationaltheatret	
Marnardal			Oslo S	
Audnedal				
Snartemo				
Storekvina				
Gyland				
Sira				
Moi				
Egersund				
Bryne				
Sandnes sentrum				
Jåttåvågen				
Stavanger stasjon				

Dombås - Åndalsnes	Hamar - Røros	Bergen - Voss - Myrda	Trondheim - Storlien	Trondheim - Røros	Bodø - Rognan
Dombås	Hamar	Bergen	Trondheim S	Trondheim S	Bodø
Lesja	Ilseeng	Arna	Vikhammer	Marienborg	Mørkved
Lesjaverk	Løten	Trengereid	Hommelvik	Heimdal	Tverlandet
Bjørli	Elverum	Vaksdal	Hell	Melhus	Valnesfjord
Åndalsnes	Rena	Stanghelle	Hegra	Støren	Fauske
	Steinvik	Dale	Gudå	Rognes	Rognan
	Opphus	Bolstadøyri	Meråker	Kotsøy	
	Evenstad	Evanger	Kopperå	Singsås	
	Stai	Seimsgrend	Storlien (grense)	Langlete	
	Koppang	Bulken		Haltdalen	
	Atna	Voss		Ålen	
	Hanestad	Gjerdåker		Reitan	
	Bellingmo	Ygre		Glåmos	
	Alvdal	Kløve		Røros	
	Auma	Urdland			
	Tynset	Øyeflaten			
	Tolga	Skiple			
	Os	Reimegrend			
	Røros	Mjølfjell			
		Ljosanbotn			
		Ørneberget			
		Vieren			
		Upsete			
		Myrdal			

Drammen - Dal	Kongsberg - Eidsvoll	Asker - Kongsvinger	Stabekk - Moss
Drammen	Kongsberg	Asker	Stabekk
Brakerøya	Darbu	Sandvika	Lysaker
Lier	Vestfossen	Lysaker	Skøyen
Asker	Hokksund	Skøyen	Nationaltheatret
Sandvika	Steinberg	Nationaltheatret	Oslo S
Lysaker	Mjøndalen	Oslo S	Holmlia
Skøyen	Gulskogen	Lillestrøm	Ski
Nationaltheatret	Drammen	Tuen	Ås
Oslo S	Asker	Nerdrum	Vestby
Lillestrøm	Sandvika	Fetsund	Sonsveien
Leirsund	Lysaker	Svingen	Kambo
Frogner	Skøyen	Sørumsand	Moss
Lindeberg	Nationaltheatret	Blaker	
Kløfta	Oslo S	Rånåsfoss	
Jessheim	Lillestrøm	Auli	
Nordby	Oslo Lufthavn	Haga	
Hauersetser	Eidsvoll Verk	Bodung	
Dal	Eidsvoll	Årnes	
		Skarnes	
		Kongsvinger	
		Charlottenberg (grense)	

Skøyen - Mysen/Rakkestad
Skøyen
Nationaltheatret
Oslo S
Kolbotn
Ski
Kråkstad
Skotbu
Tomter
Knapstad
Spydeberg
Askim
Slitu
Mysen
Eidsberg
Heia
Rakkestad

Lerkendal - Stjørdal/St Nelaug - Arendal
Lerkendal
Marienborg
Skansen
Trondheim S
Lademoen
Lilleby
Leangen
Rotvoll
Vikhammer
Hommelvik
Hell
Trondheim Lufthavn
Stjørdal
Skatval
Åsen
Ronglan
Skogn
Levanger
Røstad
Bergsgrav
Verdal
Røra
Sparbu
Steinkjer

Oslo - Jaren
Oslo S
Tøyen
Grefsen
Nydalen
Kjelsås
Snippen
Movatn
Nittedal
Åneby
Varingskollen
Hakadal
Stryken
Harestua
Grua
Roa
Lunner
Gran
Jaren

Flåmsbana
Myrdal
Vatnahalsen
Reinunga
Kjosfossen
Blomheller
Berekvam
Håreina
Lunden
Flåm

Halden - Göteborg
Halden
Ed
Öxnered
Trollhättan
Göteborg

Oslo - Gjøvik
Oslo S
Grefsen
Nydalen
Kjelsås
Nittedal
Stryken
Harestua
Grua
Roa
Lunner
Gran
Jaren
Bleiken
Eina
Reinsvoll
Raufoss
Gjøvik

Stavanger - Egersu Bergen - Arna
Stavanger stasjon Bergen
Paradis Arna
Mariero
Jåttåvågen
Gausel
Sandnes sentrum
Sandnes
Ganddal
Øksnavadporten
Klepp
Bryne
Nærbø
Varhaug
Vigrestad
Brusand
Ogna
Sirevåg
Hellvik
Egersund

Spikkestad - Lillest Stabekk - Ski

Spikkestad Stabekk
Røyken Lysaker
Heggedal Skøyen
Gullhella Nationaltheatret
Bondivann Oslo S
Asker Nordstrand
Høn Ljan
Vakås Hauketo
Hvalstad Holmlia
Billingstad Rosenholm
Slependen Kolbotn
Sandvika Solbråtan
Blommenholm Myrvoll
Høvik Greverud
Stabekk Oppegård
Lysaker Vevelstad
Skøyen Langhus
Nationaltheatret Ski
Oslo S
Bryn
Alna
Nyland
Grorud
Haugenstua
Høybråten
Lørenskog
Hanaborg
Fjellhamar
Strømmen
Sagdalen
Lillestrøm

Oslo-Karlst Ofotbanen

Narvik
Rombak
Katterat
Søsterbekk
Bjørnfjell
Riksgränsen (Sverige)

F1 Oslo S - Oslo lufthavn Flytoget

Oslo S
Lillestrøm
Oslo Lufthavn

F1X Stabekk - Oslo lufthavn FI F2 Drammen - Oslo luftavn Flytoget

Stabekk

Drammen

Lysaker

Asker

Skøyen

Sandvika

Nationaltheatret

Stabekk

Oslo S

Lysaker

Lillestrøm

Skøyen

Oslo Lufthavn

Nationaltheatret

Oslo S

Lillestrøm

Oslo Lufthavn

Kategori	Fjern	Intercity
Fjern	Dagtog Oslo - Bergen	Regiontog Oslo - Halden
Intercity	Dagtog Trondheim - Bodø	Regiontog Oslo - Lilleham
Region	Dagtog Oslo - Trondheim	Regiontog Oslo - Skien
Lokal	Dagtog Oslo - Stavanger	Regiontog Skien - Eidsvoll
Regionekspres	Nattog Oslo - Bergen	Regiontog Drammen - Lille
Fjernekspress	Nattog Trondheim - Bodø	Intercitytrafikk
Tilbringertjeneste til lufthavn	Nattog Oslo - Trondheim	
Total	Nattog Oslo - Stavanger	
	Dagtog Oslo - Kristiansand	
	Nattog Oslo - Kristiansand	
	Dagtog Kristiansand - Stavanger	
	Nattog Kristiansand - Stavanger	
	Nattog	
	Fjerntrafikk	

Region	Lokal	Regionekspres	Fjernekspress
Porsgrunn - Notodden	Stavanger - Egersund		
Dombås - Åndalsnes	Bergen - Arna		
Hamar - Røros	Spikkestad - Lillestrøm		
Bergen - Voss - Myrdal	Stabekk - Ski		
Trondheim - Storlien	Lokaltog Oslo		
Trondheim - Røros	Nærtrafikk		
Bodø - Rognan	Total		
Drammen - Dal			
Kongsberg - Eidsvoll			
Asker - Kongsvinger			
Stabekk - Moss			
Skøyen - Mysen/Rakkestad			
Lerkendal - Stjørdal/Steinkjer			
Nelaug - Arendal			
Oslo - Jaren			
Flåmsbana			
Halden - Gøteborg			
Oslo - Gjøvik			
Matetraffikk			
Regiontrafikk			

Tilbringertjeneste til lufthavn	Alle	Total
F1 Oslo S - Oslo lufthavn Flytoget	Dagtog	Oslo Total
F1X Stabekk - Oslo lufthavn Flytoget	Dagtog	Trondheim - Bodø
F2 Drammen - Oslo lufthavn Flytoget	Dagtog	Oslo - Trondheim
	Dagtog	Oslo - Stavanger
	Nattog	Oslo - Bergen
	Nattog	Trondheim - Bodø
	Nattog	Oslo - Trondheim
	Nattog	Oslo - Stavanger
	Regiontog	Oslo - Halden
	Regiontog	Oslo - Lillehammer
	Regiontog	Oslo - Skien
	Porsgrunn - Notodden	
	Dombås - Åndalsnes	
	Hamar - Røros	
	Bergen - Voss - Myrdal	
	Trondheim - Storlien	
	Trondheim - Røros	
	Bodø - Rognan	
	Drammen - Dal	
	Kongsberg - Eidsvoll	
	Asker - Kongsvinger	
	Stabekk - Moss	
	Skøyen - Mysen/Rakkestad	
	Lerkendal - Stjørdal/Steinkjer	
	Nelaug - Arendal	
	Oslo - Jaren	
	Flåmsbana	
	Halden - Gøteborg	
	Oslo - Gjøvik	
	Stavanger - Egersund	
	Bergen - Arna	
	Spikkestad - Lillestrøm	
	Stabekk - Ski	

	Trafikkinntekter	Øvrige inntekter	Sum inntekter
Trafikkinntekter			
Øvrige inntekter			
Sum inntekter			
Togproduksjonskostnader			
Vedlikehold			
Markedskostnader			
Materiellkostnader			
Kjørevegavgift			
Avvikskostnader			
Bedriftsgenerelle kostnader			
- andel konsern			
Forventet fortjeneste før			
Egendekningsgrad			
Vederlag fra Oppdragsgiver			
Driftsresultat			
Driftsmargin			
Bundet kapital			

Togproduksjonskostnader	Vedlikehold	Markedskc
Kjørende personale	Egne kostnader	Salg- og m
Støtteaktiviteter, personale	Vedlikeholdscontrakter (i	Servering
Energikostnader togfremføring	Verkstedleie	Salg- og bil
Andre togproduksjonskostnader, inkl. adm		

Materiellkostnader	Kjørevegsavgift	Avvikskostnader
Materielleie (Togmateriell AS)		Egne kostnader
Kapitalkostnader (eks interiør, tungt vedlikehold)		Underleverandører
Andre materiellkostnader		

Bedriftsgenerelle kostnader · Forventet fortjeneste før vederlag fra Oppdragsgiver

Egendecki

Personal

Kapital

Andre

Vederlag fr	Driftsresult	Driftsmarg	Bundet kapital
			Materiell
			Likviditetsbehov
			Annen kapital (andel konsern)
			Sum bundet kapital

Kategori	Togprod	Stasjon	
Fjern	Dagtog Trondheim - Bodø	Lassemoen	301102
Intercity	Regiontog Oslo - Halden	Lysaker	211201
Fjern	Dagtog Oslo - Bergen	Arna	301101
Fjern	Nattog Oslo - Trondheim	Berkåk	301107
Fjern	Nattog Oslo - Stavanger	Marnardal	301108
Region	Lerkendal - Stjørdal/Steinkjer	Leangen	201313
Region	Lerkendal - Stjørdal/Steinkjer	Lademoen	201313
Fjern	Nattog Trondheim - Bodø	Trondheim S	301106
Fjern	Dagtog Oslo - Trondheim	Lillestrøm	301103
Fjern	Dagtog Oslo - Stavanger	Lysaker	301104
Fjern	Nattog Oslo - Stavanger	Kongsberg	301108
Lokal	Bergen - Arna	Gullhella	101402
Intercity	Regiontog Oslo - Skien	Eikenes	211203
Region	Porsgrunn - Notodden	Trykkerud	201301
Region	Dombås - Åndalsnes	Lesjaverk	201302
Region	Hamar - Røros	Auma	201303
Region	Bergen - Voss - Myrdal	Vaksdal	201304
Region	Trondheim - Storlien	Hommelvik	201305
Region	Trondheim - Røros	Marienburg	201306
Region	Bodø - Rognan	Valnesfjord	201307
Region	Drammen - Dal	Sandvika	201308
Region	Asker - Kongsvinger	Skøyen	201310
Region	Skøyen - Moss	Lysaker	201311
Region	Oslo - Jaren	Tomter	201315
Region	Lerkendal - Stjørdal/Steinkjer	Sparbu	201313
Region	Nelaug - Arendal	Bøylestad	201314
Region	Oslo - Jaren	Snippen	201315
Region	Flåmsbana	Berekvam	201316
Intercity	Halden - Gøteborg	Ed	211317
Intercity	Oslo - Gjøvik	Kjelsås	211318
Lokal	Stavanger - Egersund	Gausel	101401
Lokal	Bergen - Arna	Bergen	101402
Lokal	Spikkestad - Lillestrøm	Bondivann	101403
Fjernekspress		Stange	#I/T
Region	Hamar - Røros	Elverum	201303
Intercity	Regiontog Oslo - Lillehammer	Tangen	211202
Lokal	Spikkestad - Lillestrøm	Gullhella	101403

Fjern		Dagtog Trondheim - Bodø	
Intercity		Regiontog Oslo - Halden	
Fjern		Dagtog Oslo - Bergen	
Fjern		Nattog Oslo - Trondheim	
Fjern		Nattog Oslo - Stavanger	
Region		Lerkendal - Stjørdal/Steinkjer	
Region		Lerkendal - Stjørdal/Steinkjer	
Fjern		Nattog Trondheim - Bodø	
Fjern		Dagtog Oslo - Trondheim	
Fjern		Dagtog Oslo - Stavanger	
Fjern		Nattog Oslo - Stavanger	
Lokal		Bergen - Arna	
Intercity		Regiontog Oslo - Skien	
Region		Porsgrunn - Notodden	
Region		Dombås - Åndalsnes	
Region		Hamar - Røros	
Region		Bergen - Voss - Myrdal	
Region		Trondheim - Storlien	
Region		Trondheim - Røros	
Region		Bodø - Rognan	
Region		Drammen - Dal	
Region		Asker - Kongsvinger	
Region		Skøyen - Moss	
Region		Oslo - Jaren	
Region		Lerkendal - Stjørdal/Steinkjer	
Region		Nelaug - Arendal	
Region		Oslo - Jaren	
Region		Flåmsbana	
Intercity		Halden - Gøteborg	
Intercity		Oslo - Gjøvik	Intercity
Lokal		Stavanger - Egersund	
Lokal		Bergen - Arna	
Lokal		Spikkestad - Lillestrøm	
	#I/T		#I/T
Region		Hamar - Røros	
Intercity		Regiontog Oslo - Lillehammer	
Lokal		Spikkestad - Lillestrøm	

Togkategorikode		NSB togproduktk	
Togkategori	Kode	Togprodukt	Kode
Lokal	101 Lokal	Dagtog Oslo - Bergen	101
Region	201 Region	Dagtog Trondheim - Bodø	102
Intercity	211 Intercity	Dagtog Oslo - Trondheim	103
Regionekspress	221 Regionekspress	Dagtog Oslo - Stavanger	104
Fjern	301 Fjern	Nattog Oslo - Bergen	105
Fjernekspress	311 Fjernekspress	Nattog Trondheim - Bodø	106
Tilbringertj. til lufthavn	401 Tilbringertj. til lufthavn	Nattog Oslo - Trondheim	107
Total	901	Nattog Oslo - Stavanger	108
Ikke fordelt	801	Dagtog Oslo - Kristiansand	109
		Nattog Oslo - Kristiansand	110
		Dagtog Kristiansand - Stavanger	111
		Nattog Kristiansand - Stavanger	112
		Nattog	113
		Fjerntrafikk	114
		Regiontog Oslo - Halden	201
		Regiontog Oslo - Lillehammer	202
		Regiontog Oslo - Skien	203
		Regiontog Skien - Eidsvoll	204
		Regiontog Drammen - Lillehammer	205
		Intercitytrafikk	206
		Porsgrunn - Notodden	301
		Dombås - Åndalsnes	302
		Hamar - Røros	303
		Bergen - Voss - Myrdal	304
		Trondheim - Storlien	305
		Trondheim - Røros	306
		Bodø - Rognan	307
		Drammen - Dal	308
		Kongsberg - Eidsvoll	309
		Asker - Kongsvinger	310
		Skøyen - Moss	311
		Skøyen - Mysen	312
		Lerkendal - Stjørdal/Steinkjer	313
		Nelaug - Arendal	314
		Oslo - Jaren	315
		Flåmsbana	316
		Halden - Gjøteborg	317
		Oslo - Gjøvik	318
		Matetraffikk	319
		Regiontrafikk	320
		Stavanger - Egersund	401
		Bergen - Arna	402
		Spikkestad - Lillestrøm	403
		Stabekk - Ski	404
		Lokaltog Oslo	405
		Nærtrafikk	406
		Drammen-Lillestrøm	407
		Drammen-Dal	408
		Kongsberg - Eidsvoll	409
		Kongsvinger - Skøyen	410
		Charlottenberg - Skøyen	411
		Ski - Skøyen	412
		Spikkestad - Moss	413
		Rakkestad - Skøyen	414
		Total	901
		Ikke fordelt	801
		Oslo-Karlstad-Stockholm	
		Flytoget	
		Ofotbanen	

Togkategori-, og produkt er input, koden er resultat			
	Togkategori	Togprodukt	Kode
Bergensbanen	Fjern	Dagtog Oslo - Bergen	301101
Nordlandsbanen	Fjern	Dagtog Trondheim - Bodø	301102
Dovrebanen	Fjern	Dagtog Oslo - Trondheim	301103
Sørlandsbanen	Fjern	Dagtog Oslo - Stavanger	301104
Bergensbanen	Fjern	Nattog Oslo - Bergen	301105
Nordlandsbanen	Fjern	Nattog Trondheim - Bodø	301106
Dovrebanen	Fjern	Nattog Oslo - Trondheim	301107
Sørlandsbanen	Fjern	Nattog Oslo - Stavanger	301108
	Fjern	Dagtog Oslo - Kristiansand	301109
	Fjern	Nattog Oslo - Kristiansand	301110
	Fjern	Dagtog Kristiansand - Stavanger	301111
	Fjern	Nattog Kristiansand - Stavanger	301112
	Fjern	Nattog	301113
	Fjern	Fjerntrafikk	301114
R20	Intercity	Regiontog Oslo - Halden	211201
R10	Intercity	Regiontog Oslo - Lillehammer	211202
R11	Intercity	Regiontog Oslo - Skien	211203
	Intercity	Regiontog Skien - Eidsvoll	211204
	Intercity	Regiontog Drammen - Lillehammer	211205
	Intercity	Intercitytrafikk	211206
Bratsbergbanen	Region	Porsgrunn - Notodden	201301
Raumabanen	Region	Dombås - Åndalsnes	201302
Rørosbanen	Region	Hamar - Røros	201303
Bergen-Voss-Myrdal	Region	Bergen - Voss - Myrdal	201304
Meråkerbanen	Region	Trondheim - Storlien	201305
Trd-Røros	Region	Trondheim - Røros	201306
Saltenpendelen	Region	Bodø - Rognan	201307
L13	Region	Drammen - Dal	201308
L12	Region	Kongsberg - Eidsvoll	201309
L14	Region	Asker - Kongsvinger	201310
L21	Region	Skøyen - Moss	201311
L22	Region	Skøyen - Mysen	201312
Trønderbanen	Region	Lerkendal - Stjørdal/Steinkjer	201313
Arendalsbanen	Region	Nelaug - Arendal	201314
L3	Region	Oslo - Jaren	201315
Flåmsbana	Region	Flåmsbana	201316
Halden-Gjøteborg	Region	Halden - Gjøteborg	201317
R30	Region	Oslo - Gjøvik	201318
	Region	Matetraffic	201319
	Region	Regiontrafikk	201320
Jærbanen	Lokal	Stavanger - Egersund	101401
Bergen-Arna	Lokal	Bergen - Arna	101402
L1	Lokal	Spikkestad - Lillestrøm	101403
L2	Lokal	Stabekk - Ski	101404
	Lokal	Lokaltog Oslo	101405
	Lokal	Nærtrafikk	101406
	Lokal	Drammen-Lillestrøm	101407
	Lokal	Drammen-Dal	101408
	Lokal	Kongsberg - Eidsvoll	101409
	Lokal	Kongsvinger - Skøyen	101410
	Lokal	Charlottenberg - Skøyen	101411
	Lokal	Ski - Skøyen	101412
	Lokal	Spikkestad - Moss	101413
	Lokal	Rakkestad - Skøyen	101414
	Total	Total	901901
	Ikke fordelt	Ikke fordelt	801801
			ingen kode
			ingen kode
			ingen kode
			ingen kode

Kode er input, resten er resultat

kode	togkategori	togprodukt
301101	Fjern	Dagtog Oslo - Bergen
301102	Fjern	Dagtog Trondheim - Bodø
301103	Fjern	Dagtog Oslo - Trondheim
301104	Fjern	Dagtog Oslo - Stavanger
301105	Fjern	Nattog Oslo - Bergen
301106	Fjern	Nattog Trondheim - Bodø
301107	Fjern	Nattog Oslo - Trondheim
301108	Fjern	Nattog Oslo - Stavanger
301109	Fjern	Dagtog Oslo - Kristiansand
301110	Fjern	Nattog Oslo - Kristiansand
301111	Fjern	Dagtog Kristiansand - Stavanger
301112	Fjern	Nattog Kristiansand - Stavanger
301113	Fjern	Nattog
301114	Fjern	Fjertrafikk
211201	Intercity	Regiontog Oslo - Halden
211202	Intercity	Regiontog Oslo - Lillehammer
211203	Intercity	Regiontog Oslo - Skien
211204	Intercity	Regiontog Skien - Eidsvoll
211205	Intercity	Regiontog Drammen - Lillehammer
211206	Intercity	Intercitytrafikk
201301	Region	Porsgrunn - Notodden
201302	Region	Dombås - Åndalsnes
201303	Region	Hamar - Røros
201304	Region	Bergen - Voss - Myrdal
201305	Region	Trondheim - Storlien
201306	Region	Trondheim - Røros
201307	Region	Bodø - Rognan
201308	Region	Drammen - Dal
201309	Region	Kongsberg - Eidsvoll
201310	Region	Asker - Kongsvinger
201311	Region	Skøyen - Moss
201312	Region	Skøyen - Mysen
201313	Region	Lerkendal - Stjørdal/Steinkjer
201314	Region	Nelaug - Arendal
201315	Region	Oslo - Jaren
201316	Region	Flåmsbana
201317	Region	Halden - Gøteborg
201318	Region	Oslo - Gjøvik
201319	Region	Matetrafikk
201320	Region	Regiontrafikk
101401	Lokal	Stavanger - Egersund
101402	Lokal	Bergen - Arna
101403	Lokal	Spikkestad - Lillestrøm
101404	Lokal	Stabekk - Ski
101405	Lokal	Lokaltog Oslo
101406	Lokal	Nærtrafikk
901901	Total	#I/T

Kode	Togkategori	Togprodukt
#l/T	Fjern	Dagtog Oslo - Stavanger

Trafikkavtale Trafikkkpakke 1

- Fjerntog (FJ-tog) Stavanger – Oslo S
- Regiontog (R-tog) Stavanger – Egersund
- Regiontog (R-tog) Nelaug – Arendal

Vedlegg E Obligatoriske avtaler

Endringslogg:

Versjon	Hva	Dato
1.0	Vedlegg E	30. 10. 2018

Trafikkavtale Trafikkkpakke 1

- Fjerntog (FJ-tog) Stavanger – Oslo S
- Regiontog (R-tog) Stavanger – Egersund
- Regiontog (R-tog) Nelaug – Arendal

Vedlegg E-1 Avtale om leie av kjøretøy

Endringslogg:

Versjon	Hva	Dato
1.0	Vedlegg E-1	30. 10. 2018

Gule felter vil bli oppdatert på bakgrunn av fremforhandlet avtale.

Rev. 1.12.17
Rev. 5.12.17
rev. 12.12.17 ca. kl. 14.30
rev. 18.12.17 ca. kl. 11.30

Avtale om leie av tog m.v.

mellom

Norske tog AS

og

[Tilbudsvinner]

for trafikkavvikling under

Trafikpakke [X]

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.....	7
5.1	Leietagers plikt til å betale leiepris	7
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 (Enkeltindividentring) underveis i Avtaleperioden	8
6.2.1	Generelt.....	8
6.2.2	Enkeltindividentring fastsatt av Utleier	8
6.2.3	Enkeltindividentring 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	Enkeltindividentring underveis i Avtaleperioden	13
7.5	Avledede Tilleggsytelser.....	13
8.	Leietagers bruk av Leieobjektene	14
8.1	Generelt.....	14
8.2	Leietagers bruk av Enkeltindividene.....	14
8.3	Utleiers adgang til å nedlegge bruksforbud	14
8.4	Leietagers bruk av Avledede Tilleggsytelser	14
9.	Vedlikehold og reparasjoner	15
9.1	Vedlikehold, reparasjon og renhold av Enkeltindividene	15
9.2	Vedlikehold av Avledede Tilleggsytelser	15
9.3	Incentivdiskusjoner	16
10.	Rapportering, inspeksjon/kontroll og oppfølging underveis i Leieperioden.....	16
10.1	Periodisk rapportering	16
10.2	Periodisk inspeksjon/kontroll.....	17
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	18
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.....	19
12.4 Tilbakelevering underveis i Leieperioden.....	20
12.5 Avledede Tilleggsytelser.....	21
12.6 Leietagers reservedeler og komponenter direkte knyttet til Leieobjektene ved Leieperiodens utløp	21
13. Etter Leieperiodens utløp – sluttoppgjør.....	21
14. Garantier og forsikringer.....	21
14.1 Finansielle garantier	21
14.2 Forsikringer	22
15. Overdragelse av rettigheter og plikter m.v.....	22
16. Særskilt tvangsgrunnlag	22
17. Immaterielle rettigheter	23
18. Mislighold	23
18.1 Generelt om mislighold.....	23
18.2 Hevning	23
18.3 Erstatning	23
19. Kommunikasjon og representanter.....	24
20. Konfidensialitet	24
21. Tvister.....	24
21.1 Forhandlinger	24
21.2 Lovvalg, anvendelse av bakgrunnsretten, tvisteløsning og eksklusivt verneting.....	25
22. Overlevende bestemmelser	25
Vedlegg A: Definisjoner	26

1. Parter

Utleier er Norske tog AS (organisasjonsnummer 917 445 060).

Leietager er [fullt rettssubjektnavn 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: Vedlikeholdsprogrammet (innledning/generell del og CD Rom)
- Vedlegg F: Vedlikehold som skal utføres av Utleier
- Vedlegg G: Mal for «on demand»-bankgaranti
- Vedlegg H: Taksert forsikringsverdi for Enkeltindividene

Innenfor rammen av bestemmelsene i Leieavtalen kan Utleier ensidig endre Vedlegg B, Vedlegg C, Vedlegg D, Vedlegg E, Vedlegg F og Vedlegg H underveis i Avtaleperioden. I så fall gjelder det oppdaterte vedlegget istedenfor det opprinnelige vedlegget.

Utleiers endringer i Vedlegg B, Vedlegg C, Vedlegg D, Vedlegg E og Vedlegg F 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 H 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 trafikkikkert 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 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 og som skyldes feilaktig utformning, feilaktig materialvalg, 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 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 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.

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 18.2 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 godkjenning eller med forbehold om Jernbanedirektoratets etterfølgende godkjenning, 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.

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.

b) Utleiers midlertidige Ombytning

Utleier kan på fritt grunnlag med en varselengde tilpasset den situasjon som gir opphav til behovet, midlertidig ombytte Enkeltindivider opplistet i gjeldende Vedlegg B med andre Enkeltindivider. 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 varselengde 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 utleiekabale hvor en balansert trafikkavvikling under Direktekjøpsavtalen og alle inngåtte Trafikkavtaler skal være styrende.

d) Pålagt Tilgang

For å holde bestanden av Enkeltindivider i og utenfor Leieavtalen i jevnt sirkulerende bruk kan Utleier med 5 Dagers varsel pålegge Leietager en midlertidig Pålagt Tilgang av ytterligere Enkeltindivid/-er (utover de Enkeltindivider Leietager har leiet) som skal settes i jevnt sirkulerende bruk i samsvar med punkt 8. Utleier skal ved opphør av midlertidig Pålagt Tilgang av Enkeltindivid på samme måte gi Leietager 5 Dagers varsel.

6.2.3 Enkeltindividendring initiert av Leietager

a) Leietagers ønske om Tilgang av Enkeltindivider

Leietager kan underveis i Avtaleperioden anmode Utleier om leie av ytterligere Enkeltindivider. Dersom Utleier hensett til Utleiers totale utleiesituasjon har egnet Enkeltindivid tilgjengelig for hele den resterende del av Leieperioden, 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 fri adgang til etter Avtaleinngåelsen og i Leieperioden å foreta modifikasjoner, endringer og oppgraderinger på ethvert Enkeltindivid, dog slik at modifikasjoner, endringer og oppgraderinger som aktiveres i Utleiers balanse og som overstiger 8 mill. kr. for vedkommende Enkeltindivid, bare kan 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.

Dersom Utleier etterkommer Leietagers ønske eller forslag etter dette punkt 6.3.2 første avsnitt, skal Utleiers fastsettelse og gjennomføring av slike modifikasjoner, endringer og oppgraderinger skje i samsvar med punkt 6.3.1.

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.

Dersom Vedlegg F utvides til å omfatte Kritiske komponenter som inngår i Vedlegg D, innskrenkes Vedlegg D automatisk tilsvarende utvidelsen av Vedlegg F. 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) godkjenninger,
- 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 Utleiers Vedlikeholdsstyringssystem. Leietager skal enten benytte dette direkte eller må selv etablere de nødvendige grensesnitt med sitt eget Vedlikeholdsstyringssystem, slik at Leietager problemfritt for Utleier kan benytte sitt eget Vedlikeholdsstyringssystem for å rapportere til Utleiers

- Vedlikeholdsstyringssystem. Dersom Leietager ikke etablerer grensesnitt, plikter Leietager uansett direkte å benytte Utleiers Vedlikeholdsstyringssystem,
- 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.

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.

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 10.1h) 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 Enkeltindividring underveis i Avtaleperioden

Ved varig Enkeltindividring underveis i Avtaleperioden i tråd med punkt 6.2 gjelder punkt 7.3 tilsvarende, dog slik at Utleier skal tilpasse fristene i punkt 7.3 til varselets lengde under punkt 6.2. Likestilt med varig Enkeltindividring 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 forenklete inspeksjon og Kontroll 1. Selve Overleveringen skjer formløst ved at Leietager på det tidspunkt endringen trer i kraft, overtar driftingen av vedkommende Enkeltindivid. Leietager kan ikke nekte å motta Enkeltindividet, med mindre Leieavtalen rettmessig termineres av en av Partene. 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 forenklete 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 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.

8.2 *Leietagers bruk av Enkeltindividene*

Leietagers bruk av Enkeltindividene skal være forsvarlig og i samsvar 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 ikke adgang til fysisk å endre Enkeltindividene. 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 omlakking av Enkeltindividene når profileringsmerkene fjernes.

8.3 *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 a) dersom Leietager gjentatte ganger eller på annen måte vesentlig misligholder sin plikt til Vedlikehold eller b) dersom dette er nødvendig av sikkerhetsmessige grunner. Forbudet skal oppheves når det pliktige Vedlikehold er utført eller sikkerhetsmangelen er utbedret. Leietager plikter å betale leie også i forbudsperioden med mindre Utleier har risikoen for det forhold som begrunnet forbudet.

8.4 *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

Utleier har rett og plikt til med 45 Dagers varsel å fastsette og endre Vedlikeholdsprogrammet. Dersom Utleiers endring av vedlikeholdsprogrammet medfører at det netto blir dyrere for Leietager å gjennomføre det reviderte Vedlikeholdsprogrammet enn det ville vært å gjennomføre det Vedlikeholdsprogram som gjaldt ved Avtaleinngåelsen, må endringen enten være 1) sikkerhetsmessig relatert eller 2) myndighetspålagt (og kan da gjennomføres uten at Utleier dekker merkostnaden) eller Utleier må dekke merkostnaden. Endring som er sikkerhetsmessig relatert, kan om nødvendig fastsettes med kortere varsel enn 45 Dager.

Leietager har rett til å foreta kvalitetsrevisjon av Utleiers prosess i tilknytning til fastsettelse og endring av Vedlikeholdsprogrammet.

Leietager er ansvarlig for løpende å holde alle Enkeltindividene i bruksklar og godt vedlikeholdt stand. Leietager er med det unntak som følger av dette punkt 9.1 nest siste avsnitt 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.

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.

Leietager skal kun benytte underleverandører som er kompetente og egnet til å utføre vedkommende type vedlikehold og renhold.

Utleier skal likevel være ansvarlig for med de angitte, ordinære intervaller å gjennomføre de vedlikeholdsaktiviteter som eventuelt er listet i Vedlegg F, og vederlaget for dette er inkludert i leien. Med mindre annet skriftlig avtales, har Leietager ansvaret for å levere og hente de angitte komponenter på det sted Utleier anviser. Alt demonterings- og monteringsarbeid samt øvrig Vedlikehold av disse komponentene er Leietagers ansvar.

Vedlegg F omfatter initielt ingen vedlikeholdsaktiviteter i regi av Utleier. Utleier kan innenfor rammen av punkt 2 tredje avsnitt med 400 Dagers varsel endre Vedlegg F, med den konsekvens at Utleier overtar ansvaret for nærmere angitte vedlikeholdsaktiviteter, med tilhørende prisendring i Vedlegg C. Utleier kan på samme måte senere eventuelt redusere/øke omfanget av Utleiers vedlikeholdsaktiviteter. Vedlegg D endres tilsvarende, se punkt 6.4.4 siste avsnitt.

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 Vedlikeholdsstyringssystem. Utleier kan ved å endre Vedlikeholdsstyringssystemet endre utvalget av informasjon som skal dokumenteres.

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) skader og korrektivt arbeid for utbedring av skader, og
- d) forbruk av slitasjedeler.

Leietager skal månedlig uoppfordret rapportere til Utleier:

- e) de ovennevnte data per kjøretøy og teknisk system, inklusive dataenes utvikling over hele Leieperioden,
- f) indikatorer for pålitelighet, tilgjengelighet og sikkerhet for Enkeltindividene i henhold til de krav som til enhver tid stilles fra myndigheter, infrastrukturforvaltere og Utleier,
- g) oversikt over alle kundeklager på Enkeltindividene med nærmere beskrivelse og antall,
- h) mangler og mulige mangler som kan dekkes av Produsentgarantier,
- i) feil og mangler i Teknisk Dokumentasjon, og
- j) prognoser på forventet forfall for de vedlikeholdsaktiviteter som fremgår av Vedlegg F, minimum tre måneder før forfall.

Leietager skal, når Utleier ber om det, rapportere til Utleier:

- k) diagnosedata i kombinasjon med feilhistorikk,
- l) komplett liste med masterdata for alle komponenter, og
- m) indikatorer for kundetilfredshet og passasjertellinger relatert til Enkeltindividene.

Påpekning av feil, mangler og forslag til endringer i Teknisk Dokumentasjon skal så snart som mulig oversendes til Utleier 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 hevning 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 demontere, alle Leieobjektene underveis i Leieperioden. Inspeksjon og kontroll skal tilpasses Leietagers togdrift og skal varsles minimum 24 timer på forhånd.

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 10.1h), 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 til disposisjon i forbindelse med testing av nye tekniske løsninger og fremføring av Enkeltindivid/-er, herunder, men ikke begrenset til, fremføring i forbindelse med modifikasjoner, endringer, oppgraderinger, testkjøring eller omplussing 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 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.

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 besparelsemessige 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 Utleieobjektene 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 driften 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 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 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 har vart i 45 Dager eller mer.

For endring som på tidspunktet for Tilbakelevering har vart 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.

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 G 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 H. 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 H.

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 løssøre 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.

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 6.3.2 første avsnitt, og utfører modifikasjoner, endringer og oppgraderinger i samsvar med Leietagers ønske eller forslag.

Alle rettigheter til Leietagers fortløpende oppdatering av Teknisk Dokumentasjon tilfaller fortløpende Utleier.

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 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.

18.3 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. Tvister

21.1 Forhandlinger

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

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.

21.2 Lovvalg, anvendelse av bakgrunnsretten, tvisteløsning og eksklusivt verneting

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 verneting 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.

22. 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 driftsdøgnet 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
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 6.4.4
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 gjenoppretting av en tilfredsstillende tilstand på Leieobjektene, slik som inspeksjoner, reparasjoner, overhaling og bytte av deler og komponenter
Vedlikeholdsprogram:	Vedlegg E, 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
Vedlikeholdsstyringssystem:	Elektronisk program for systematisk overvåking og styring av Vedlikeholdsprogrammet

Vedlegg B: Enkeltindividene

Trafikpakke 1 – Sør				
Strekning	Oslo - Stavanger	Arendal - Nelaug	Jærbanen	Identifikasjon av Enkeltindivider
Antall enkeltindivider som leies				
Type 69 H		2		69-52 69-53
Type 72			11	72-23 72-17 72-14 72-33 72-16 72-22 72-10 (med APC) 72-15 72-05 (med APC) 72-19 72-02 (med APC)
Type 73A	7			73-05 73-01 73-02 73-16 73-04 73-12 73-15
E1 18	3			2258 2259 2260
Type 7	10			A7-1: 24715 og 24722 B7-5: 27015 og 27019 B7-6: 27037 og 27048 BC7-1: 27043 og 27046 FR7-3: 21772 og 21779
WLAB II	4			21098 21099 21100 21102

De nedenfor angitte tekniske spesifikasjoner må til dels forstås som ca.-angivelser.



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. EL18 gjennomgikk i 2005 en større garantiutbedring på trykkluft/bremser, strømforsyning og motorer, rust i rør med mer. I 2014 fikk lokomotivene magnetskinnebrems. Lokomotivene ble også omlakkert i 2015, og i tillegg går de gjennom et revisjonsprogram hvor de viktigste komponentene i maskinrommet blir revidert.

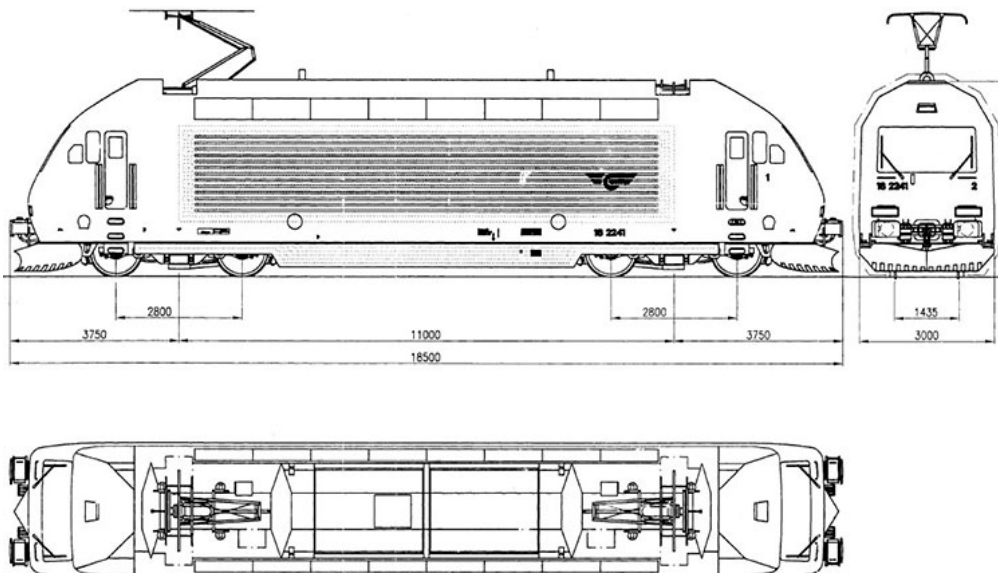
Antall lokomotiver: 17 stk.
Byggeår: 1996 - 1997
Hastighet (toppfart): 160 km/t
Leverandør: ADtranz
Toaletter: Nei

Lengde: 18,5 meter
Bredde: 3,00 meter
Vekt: 88 tonn (verdiene er avrundet)
Akselanordning: Bo' Bo'

Maksimal trekkraft: 275 kN
Togvarmespenning: 1000 V
Batterispenning: 110 V
Traksjonseffekt: 5400 kW

Denne siden ble sist oppdatert 28.03.2017

EL18 - Elektrisk lokomotiv



Denne siden ble sist oppdatert 28.03.2017

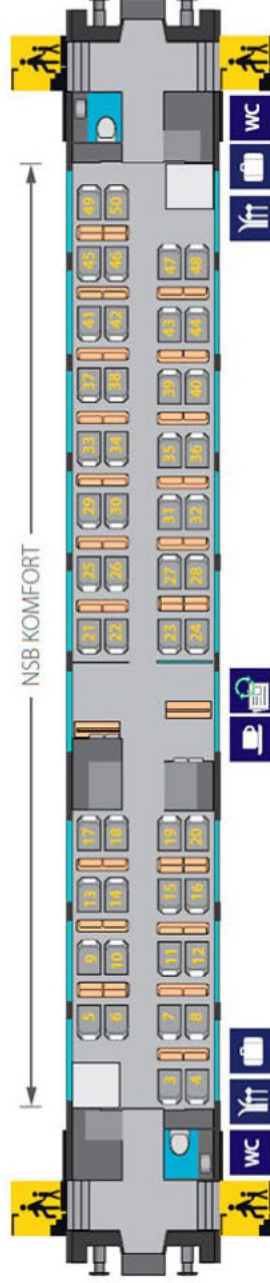
Type7

Type7 ble bygd i perioden 1982 til 1988 på Strømmen verksted. Type7 er en unik gruppe vogner, både ved konstruksjonsmåten (vognkassen i ekstrudert aluminium) og ved overgangsordningen, type SIG som bare passer sammen med andre vogner av type7.

I 1994 ble Type7 oppgradert. Gulv, stoler, strømforsyning ble byttet. I tillegg ble både lekerom og restaurantvogn ombygd. I perioden 2009 til 2011 fikk Type7 nytt interiør, nye stoler, PIS (Passenger Information System), klimaanlegg, ny strømforsyning, kabelbytte, utvendig design, nytt lekerom, HC-heis og integrert HC-plass. Den siste oppgraderingen ble utført av EuroMaint i Malmø.



Type7 - A7-1 Vogn



Sitteplasser:

Seter: 48 stk
Klappseater: Nei
Ståplasser:
19 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
Infoskjerm: LED skjerm
Kameraovervåking: Nei
Passasjertelling: Nei
Ladestasjon: Ja, stikkontakt til alle seter
Mat- og drikketilbud: Kaffeautomat
Toaletter: Ja, 2 stk
Dyr: Nei

Utvendige dører: 2 stk på hver side

Byggår: 1985

Hastighet (toppfart): 160 km/t

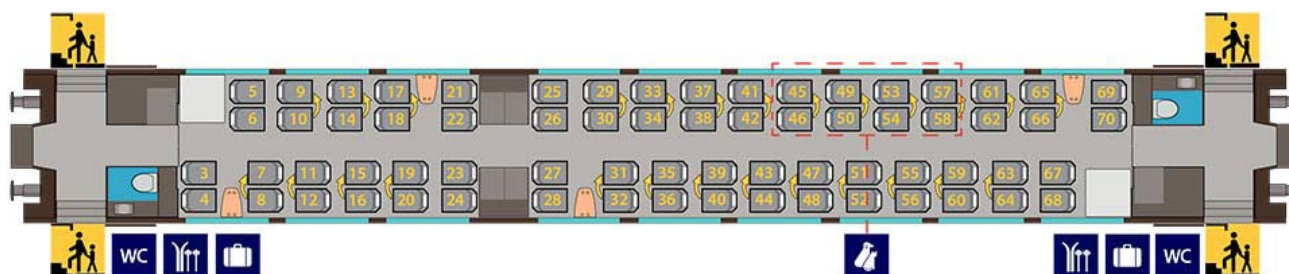
Leverandør: Strømmen Værksted

Lengde: 26,1 meter
Bredden: 3,11 meter
Vekt: 41 tonn

Togvarmespenning: 1000V
Togvarmeeffekt: 50 kW
Batterispenning: 36 V

Verdiene til venstre er avrundet.

Type7 - B7-5 Vogn



Antall vogner: 8 stk
Følgende individer: 27013 til 27020

Utvendige dører: 2 stk på hver side

Byggeår: 1982
Hastighet (toppfart): 160 km/t
Leverandør: Strømmen Værksted

Sitteplasser:
Seter: 68 stk
Klappseter: Nei
Ståplasser:
20 personer (2 stk. pr m²)
39 personer (4 stk. pr m²)
Komfortavd.: Nei
Stilleavd.: Nei
Familieavd.: Nei
Rullestolplass: Nei
Lavgulv: Nei
Rullestolheis: Nei

Teleslynge: Nei
Internett: Ja
Infoskjermer: LED skjermer
Kameraovervåkning: Nei
Passasjertelling: Nei
Ladestasjon: Ja, stikkontakt il alle seter
Mat- og drikketilbud: Nei
Toaletter: Ja, 2 stk
Dyr: Ja, seter spesielt tilpasset for reisende med dyr 45, 46, 49, 50, 53, 54, 57, 58

Lengde: 26,1 meter
Bredde: 3,11 meter
Vekt: 41 tonn

Togvarmespenning: 1000V
Togvarmeeffekt: 50 kW
Batteriespenning: 36 V

Verdiene il venstre er avrundet

Type7 - B7-6 Vogn



Antall vogner: 8 stk

Følgende individer: 27026, 27027, 27028, 27037,
27038, 27047, 27048, 27049

Utvendige dører: 2 stk på hver side

Byggeår: 1985

Hastighet (toppfart): 160 km/t

Leverandør: Strømmen Værksted

Sitteplasser:

Seter: 68 s k

Klappseter: Nei

Ståplasser:

20 personer (2 stk. pr m²)

39 personer (4 stk. pr m²)

Komfortavd.: Nei

Stilleavd.: Nei

Familieavd.: Nei

Rullestolplass: Nei

Lavgulv: Nei

Rullestotheis: Nei

Teleslynge: Nei

Internett: Ja

Infoskjerm: LED skjerm

Kameraovervåking: Nei

Passasjertelling: Nei

Ladestasjon: Ja, stikkontakt il alle seter

Mat- og drikketilbud: Nei

Toaletter: Ja, 2 stk

Dyr: Nei, dette er en spesielt allergivennlig vogn,
dyr er aldri tillatt i B7-6

Lengde: 26,1 meter

Bredde: 3,11 meter

Vekt: 41 tonn

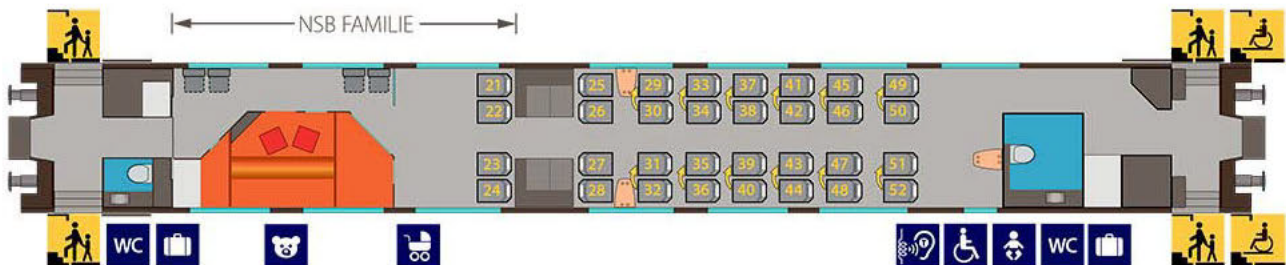
Togvarmespenning: 1000V

Togvarmeeffekt: 50 kW

Batteriespenning: 36 V

Verdiene il venstre er avrunde

Type7 - BC7-1 Vogn



Antall vogner: 8 stk
Følgende individer: 27039 til 27046

Utvendige dører: 2 stk på hver side

Byggeår: 1985
Hastighet (toppfart): 160 km/t
Leverandør: Strømmen Værksted

Sitteplasser:
Seter: 32 stk
Klappseter: Ja, 4 stk
Ståplasser:
10 personer (2 stk. pr m²)
20 personer (4 stk. pr m²)
Komfortavd.: Nei
Stilleavd.: Nei
Familieavd.: Ja, lekerom med filmfremvisning
Rullestolplass: Ja, 2 stk
Lavgulv: Nei
Rullestolheis: Ja, 2 stk, 1 på hver side

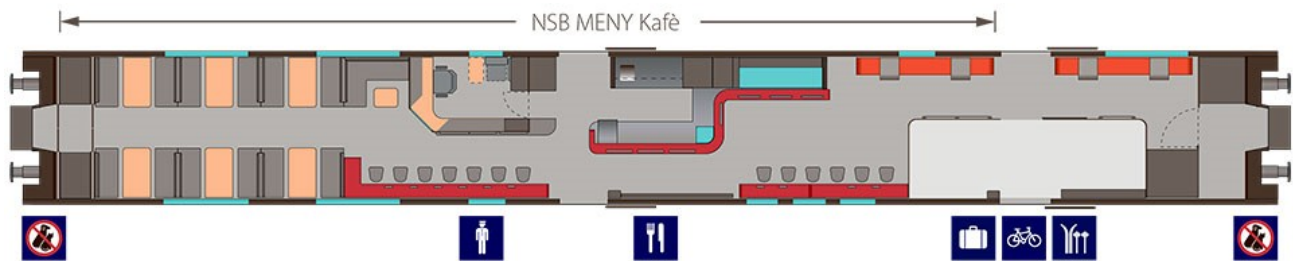
Teleslynge: Ja
Internett: Ja
Infoskjermer: LED skjermer
Kameraovervåkning: Nei
Passasjertelling: Nei
Ladestasjon: Ja, stikkontakter il alle seter
Mat- og drikketilbud: Nei
Toaletter: Ja, ett toalett er ekstra stort tilpasset for rullestolbrukere og som stellerom
Dyr: Nei

Lengde: 26,1 meter
Bredden: 3,11 meter
Vekt: 41 tonn

Togvarmespenning: 1000V
Togvarmeeffekt: 49 kW
Batteriespenning: 36 V

Verdiene il venstre er avrundet

Type7 - FR7-3 Vogn



Antall vogner: 8 stk

Følgende individer: 21772 og 21774 il 21780

Utvendige dører: Nei

Byggeår: 1982 til 1989

Hastighet (toppfart): 160 km/t

Leverandør: Strømmen Værksted

Sitteplasser:

Ingen reservasjon. Spiseplasser for passasjerer med plassbilletter (49 plasser)

Komfortavd.: Nei

Stilleavd.: Nei

Familieavd.: Nei

Rullestolplass: Nei

Lavgulv: Nei

Rullestotheis: Nei

Teleslynge: Nei

Internett: Ja

Infoskjermer: LED skjermer

Kameraovervåkning: Nei

Passasjertelling: Nei

Ladestasjon: Nei

Mat- og drikketilbud: Ja, restaurant

Toaletter: Nei

Dyr: Ikke tillatt

Lengde: 26,1 meter

Bredde: 3,11 meter

Vekt: 41 tonn

Togvarmespenning: 1000V

Togvarmeeffekt: 49 kW

Batterispenning: 36 V

Verdiene il venstre er avrundet

Type69 - Serie H

Type 69H er en ombygd Type 69D serie 1. Merk at mellomvogn vil bli fjernet, slik at verdiene i tabellen under endres.



Antall motorvognsett: 10 stk.
(69-52 - 53, 69-55, 69-58 - 59, 69-64, 69-69 og
69-72 - 74)

Utvendige dører: 6 på hver side

Byggeår: 1983 til 1984
Hastighet (toppfart): 130 km/t

Leverandør: Strømmen Værksted

Sitteplasser:
Seter: 239 stk. (237 i 69-52, 69-53)
Klappseter: 1 stk.
Ståplasser:
276 personer (4 stk. pr m²)
409 personer (6 stk. pr m²)
Billettsalg: Ja, i alle vogner
Rullestolheis: Nei, løs rampe

Teleslynge: Nei
Internett: Nei
Infoskjermer: Nei
Kameraovervåkning: Nei
Passasjertelling: Nei
Ladestasjon: Nei
Mat- og drikke tilbud: Nei
Toalett: Ja, i [BS69H](#)
Dyr tillatt: Ja

Lengde: 77,1meter
Bredde: 3,10 meter
Vekt: 131 tonn

Togvarmespenning: 1000 V
Togvarme effekt: 172 kW
Batterispenning: 36 V
Trakksjonseffekt: 1188 kW
(maksimalt 2311 kW)

Type69 - Serie H - BM vogn



Gjelder sett 69-52 og 53:



Gjelder sett 69-55, 58-59, 64, 69, 72-74



BM vogn: Individ benevnes 69□xx
(eksempel 69052, 69053 osv.)

Utvendige dører: 2 stk. på hver side

Sitteplasser:

Seter: 96 stk

Klappseter: Nei

Ståplasser:

91 personer (4 stk. pr m²)

137 personer (6 stk. pr m²)

Billettsalg: Nei

Rullestolplass: Nei

Lavgulv: Nei

Rullestolheis: Nei

Toaletter: Nei

Denne siden ble sist oppdatert 28.03.2017

Type69 - Serie H - BS vogn



BS vogn: Individ benevnes 69 **6** xx
(eksempel 69652, 69653 osv.)

Utvendige dører: 2 stk. på hver side

Sitteplasser:

Seter: 65 stk.

Klappseter: Nei

Ståplasser:

87 personer (4 stk. pr m²)

131 personer (6 stk. pr m²)

Billettsalg: Nei

Rullestolplass: Nei

Lavgulv: Nei

Rullestolheis: Nei

Toalett: Ja

Type72

De første togsettene ble bestilt i 1999 og ble levert til Drammen havn i 2002 med lasteskip fra Italia. De fire første togsettene kom i drift på Jærbanen i november 2002.

Type72 ble designet av Pininfarina og bygget av italienske AnsaldoBreda. Type72 har store vinduer og elektronisk informasjonssystem. Togene var de første i Norge med lavgulv (i de to midterste vognene), jf. universell utforming.



Antall motorvognsett: 36 stk.
(72-01 til 72-36)

Utvendige dører: 8 stk. på hver side

Byggeår: 2001 - 2003
Hastighet (toppfart): 160 km/t
Leverandør: AnsaldoBreda

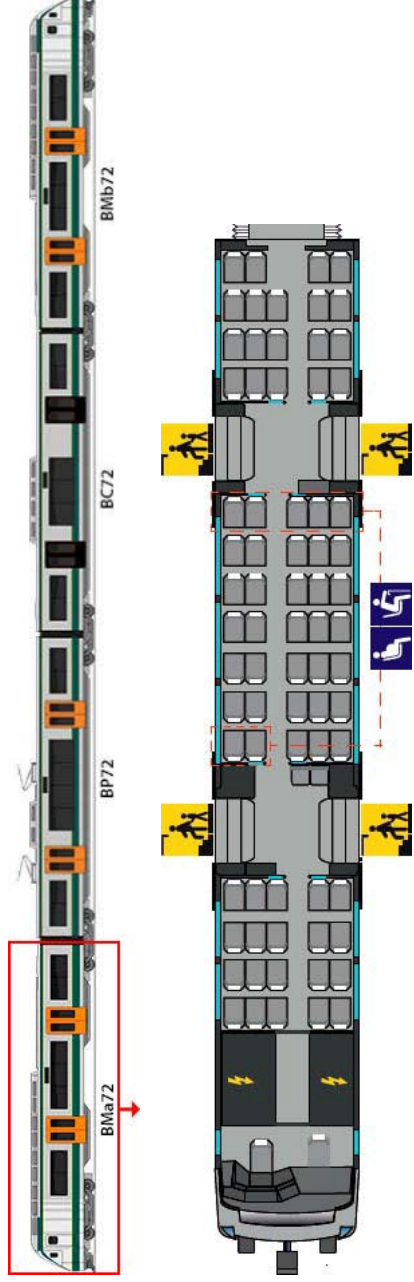
Sitteplasser:
Seter: 301 stk.
Klappseter: 5 stk.
(pluss 4 sittemuligheter på teknisk skap)
Ståplasser:
218 personer (4 stk. pr m²)
329 personer (6 stk. pr m²)
Billettsalg: Ja, i [BC72](#)
Rullestolplass: 1 stk. (plassert i [BC72](#)) MERK!
Hvis rullestol, blir det 2 vanlige seter mindre i vognen
Barnevognplass: 1 stk. (i [BC72](#))
Lavgulv: Ja i de to midterste vognene ([BP72](#) og [BC72](#))
Rullestolheis: Nei (bruk rampe i kjøretøy)

Teleslynge: Nei
Internett: Ja, på settene 72-01 – 7212 og 72-31
Infoskjerm: Ja (LCD skjerm innvendig og utvendig på alle vogner)
Kameraovervåkning: Ja, i alle vogner
Passasjertelling: Ja, på settene 72-01 – 7212 og 72-31
Ladestasjon: Nei, ingen stikkontakter for å lade mobil for reisende.
Mat- og drikketilbud: Nei
Toaletter: 1 stk. (plassert i [BC72](#))
Dyr tillatt: Ja, i alle vogner

Lengde: 85,6 meter
Vekt: 164 tonn
Bredde: 3,10 meter
Avstand mellom fremste og bakerste dør: 67 meter

Togvarmespenning: 1000 V
Togvarme effekt: 206 kW
Batterispenning: 24 V
Traksjonseffekt: 2552 kW

Type72 - BMA Vogn (BMA72)



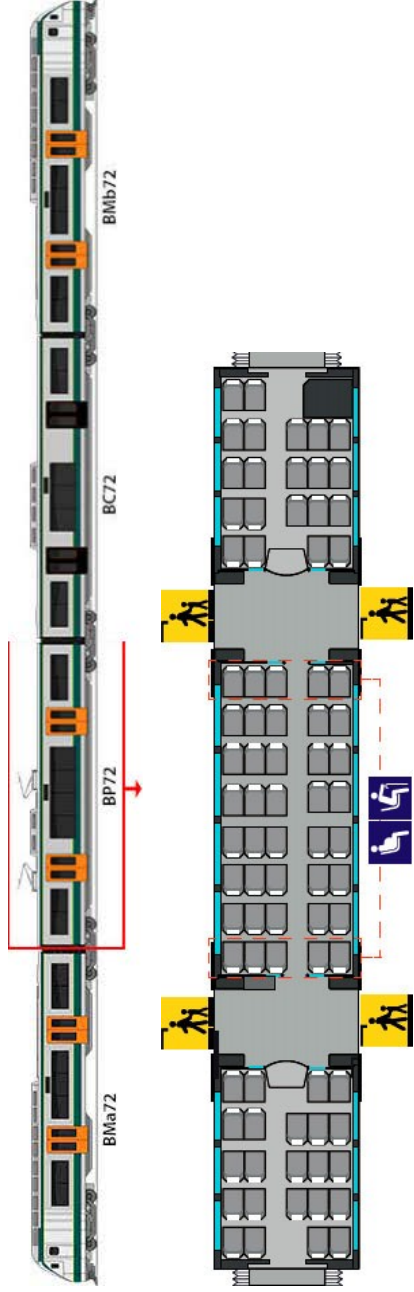
BMA72: Individ benevnes 72[0]xx
(eks. 72001, 72002 osv.)
Utvendige dører: 2 stk. på hver side

Sitteplasser:

Seter: 74 stk.
Klappseier: 0 stk. (2 sitteplasser på teknisk skap)
Ståplasser:
46 personer (4 stk. pr m²)
70 personer (6 stk. pr m²)
Billetsalg: Nei
Rullestolplass: Nei
Barnevognplass: Nei
Lavgulv: Nei

Toaletter: Nei

Type72 - BP Vogn (BP72)



BP72: Individ benevnes 727xx
(eks. 72701, 72702 osv.)

Utvendige dører: 2 stk. på hver side

Sitteplasser:

Seter: 84

Klappseier: 0 s.k.

Ståplasser:

61 personer (4 stk. pr m²)

91 personer (6 stk. pr m²)

Billettsalg: Nei

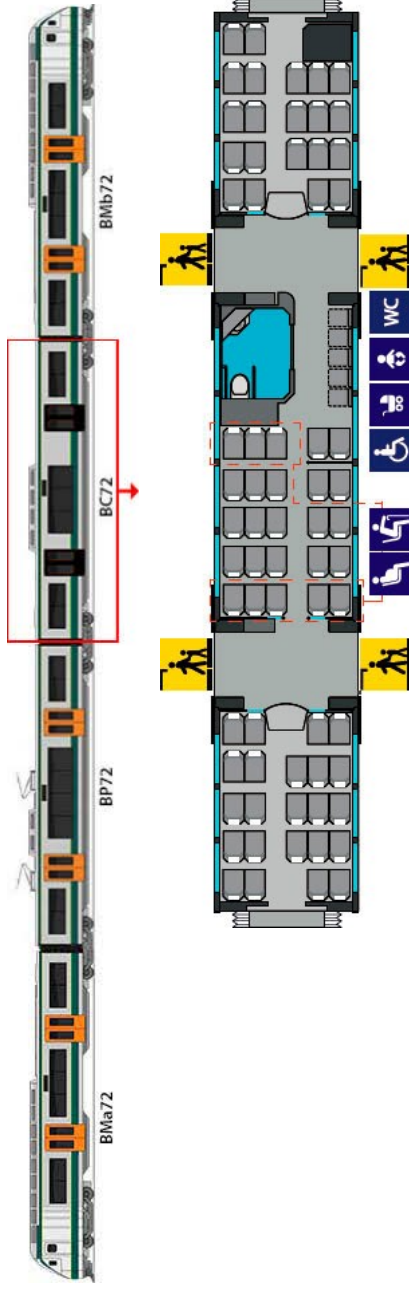
Rullestolplass: Nei

Barnevognplass: Nei (men, det er mulig å plassere 1 til 2 barnevogner i inngangspartiet)

Lavgulv: Ja

Toaletter: Nei

Type72 - BC Vogn (BC72)



BC72: Individid benevnes 72 8 xx
(eks. 72801, 72802 osv.)

Utvendige dører: 2 stk. på hver side

Sitteplasser:

Seter: 69 stk.

Klappseter: 5 s.k.

Ståplasser:

65 personer (4 stk. pr m²)

98 personer (6 stk. pr m²)

Billettsalg: Ja

Rullestolplass: Ja, 1 stk. MERK! Hvis rullestol, blir

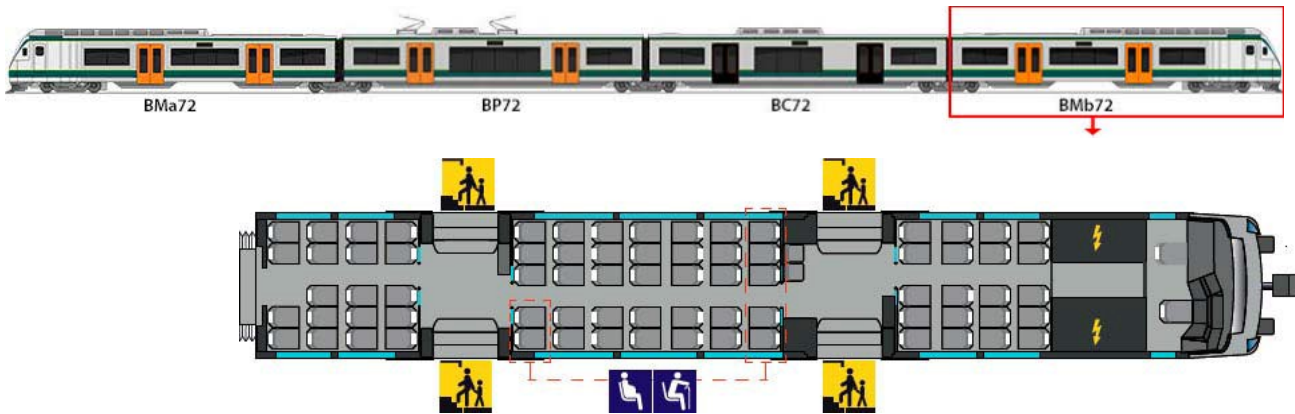
det 2 vanlige seter mindre i vognen

Barnevognplass: Ja, 1 stk.

Lavgulv: Ja

Toaletter: Ja, 1 stk.

Type72 - BMb Vogn (BMb72)



BMb: Individ benevnes 721^{xx}
(eks. 72101, 72102 osv.)
Utvendige dører: 2 stk. på hver side

Sitteplasser:
Seter: 74
Klappseter: 0 stk. (2 sitteplasser på teknisk skap)
Ståplasser:
46 personer (4 stk. pr m²)
70 personer (6 stk. pr m²)
Billetsalg: Nei
Rullestolplass: Nei
Barnevognplass: Nei
Lavgulv: Nei

Toaletter: Nei

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 midtlivsoppgraderingen på disse kjøretøyene som ble utført av Nedtrain i Nederland.

Type 73 seriene kan kjøres multipelt 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

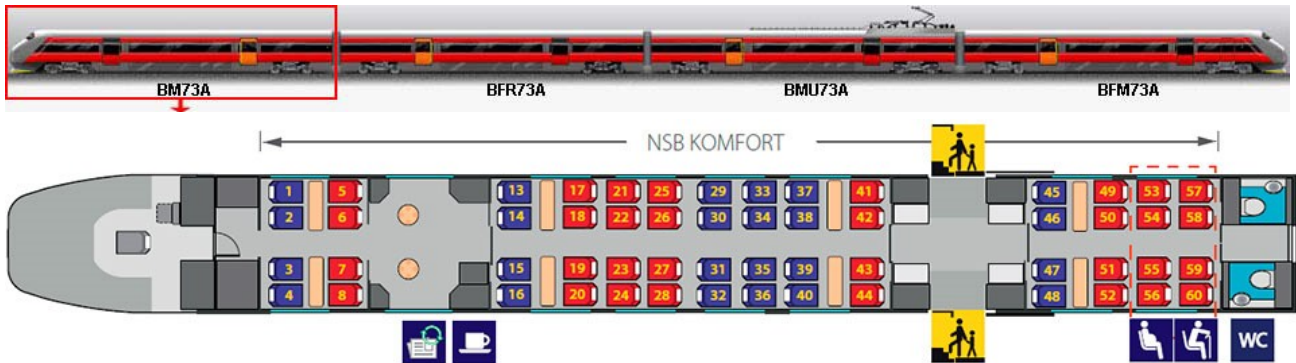
Sitteplasser:
Seter: 201 stk
Klappseter: Ja, [BFM73A](#) og [BFR73A](#)
(+ benker og sitteplasser i restaurantavd.)
Ståplasser:
73 personer (2 stk. pr m²)
145 personer (4 stk. pr m²)
Komfortavdeling. Ja, i [BM73A](#)
vogn **Stilleavdeling** Nei
Familieavdeling Ja, i [BMU73A](#)
Rullestolplass: Ja, i [BFM73A](#) vogn
Lavgulv Nei
Rullestolheis Nei, Rullestolrampe

Teleslynge Ja, i [BFM73A](#) vogn
Internett Ja
Infoskjermer LED skjerm i hver vogn
Kameraovervåkning: Nei
Passasjertelling: Nei
Ladestasjon Stikkontakt til alle seter
Mat- og drikke tilbud Ja, Restaurantvogn ([BFR73A](#)) og Kaféområde i [BM73A](#) vogn med varmdriksautomat og vanddispenser.
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

Type73 - Serie A - BM vogn (BM73A)



BM vogner Individ benevnes 73 0xx
(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)

Komfortavdeling Ja

Stilleavdeling Nei

Familieavdeling Nei

Rullestolplass: Nei

Rullestolheis Nei

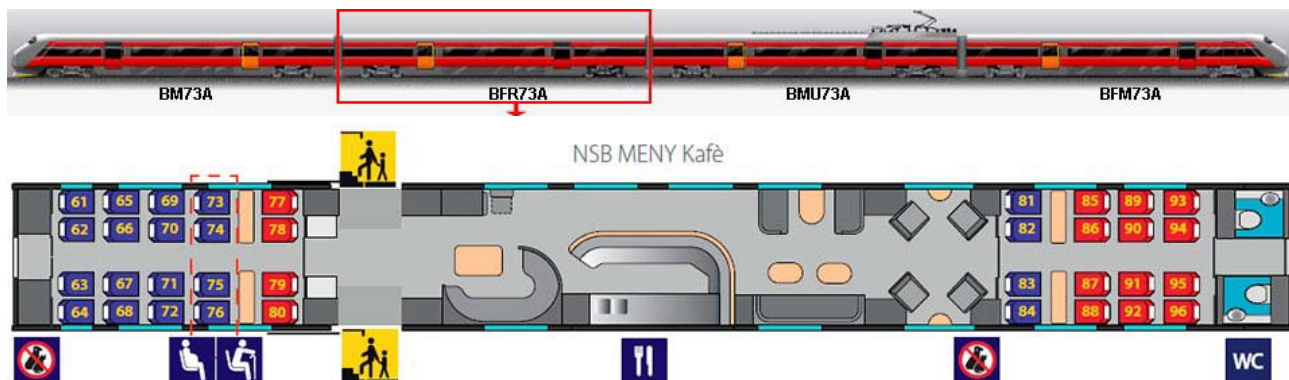
Teleslynge Nei

Mat- og drikke tilbud Kafé-område med varmdriksautomat og vanddispenser

Toaletter 2 stk.

Dyr Ikke anbefalt, det finnes seter som er spesielt egnet for dyr i vogn [BFM73A](#).

Type73 - Serie A - BFR vogn (BFR73A)



BFR vogner Individ benevnes 73 xx
(Eksempel: 73801, 73802 osv.)

Utvendige dører 1 på hver side

Sitteplasser:

Seter: 36 stk.

Klappseter: 1 stk., pluss benker og stoler i kafe
avdelingen (19 stk.)

Ståplasser:

10 personer (2 stk. pr m²)

20 personer (4 stk. pr m²)

Komfortavdeling Nei

Stilleavdeling Nei

Familieavdeling Nei

Rullestolplass: Nei

Rullestolheis Nei

Teleslynge Nei

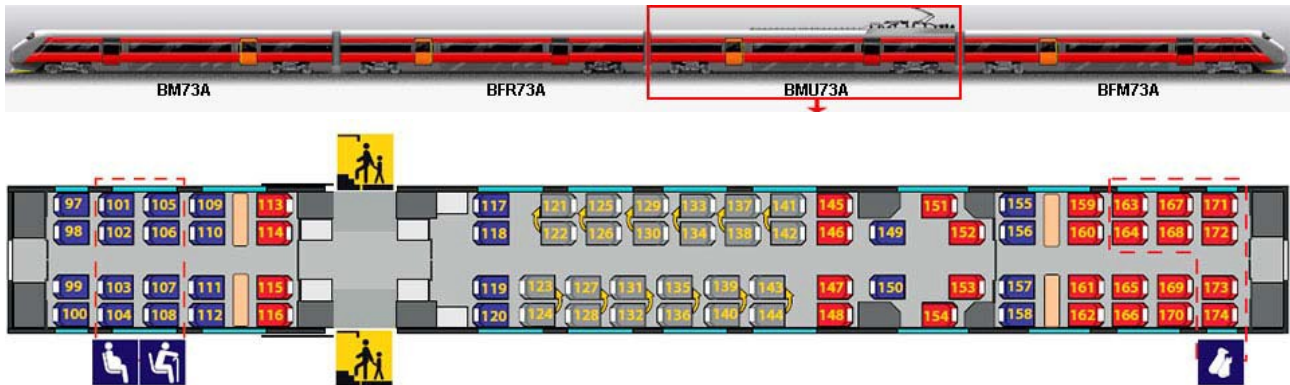
Mat- og drikke tilbud Kafè


Toaletter 2 stk.

Dyr Ikke tillatt seter 61 til 80 og kafe. Det finnes
plasser som er spesielt egnet for dyr i vogn

[BFM73A](#)

Type73 - Serie A - BMU vogn (BMU73A)



BMU vogner Individ benevnes 73  xx
(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)

Komfortavdeling Nei

Stilleavdeling Nei

Familieavdeling Nei

Rullestolplass: Nei

Rullestolheis Nei

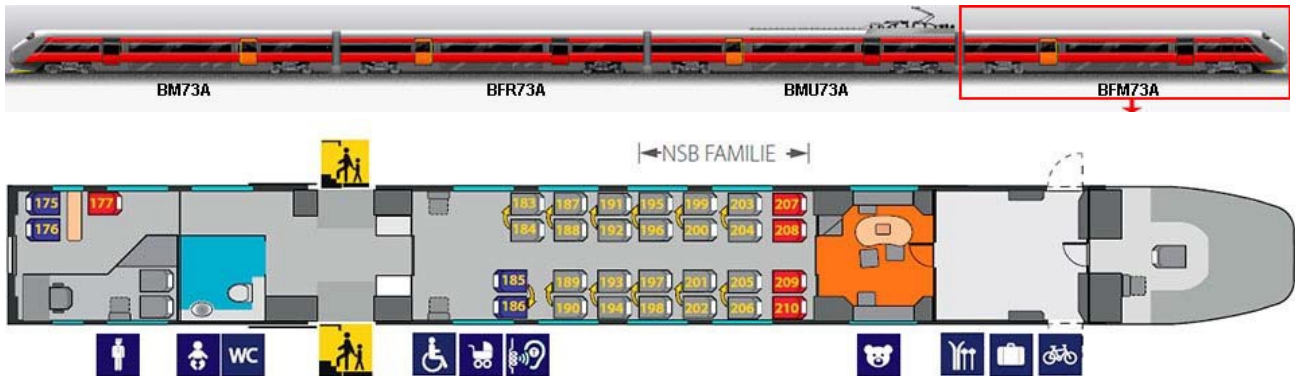
Teleslynge Nei

Mat- og drikketilbud Nei

Toaletter Nei

Dyr Ja, setene 163, 164, 167, 168, 171, 172, 173 og 174 kan reserveres for reisende med dyr

Type73 - Serie A - BFM vogn (BFM73A)



BFM vogner Individ benevnes 73 xx
(Eksempel: 73101, 73102 osv)

Utvendige dører 1 på hver side

Sitteplasser:

Seter: 31 stk.

Klappseter: 2 stk.

Ståplasser:

18 personer (2 stk. pr m²)

35 personer (4 stk. pr m²)

Komfortavdeling Nei

Stilleavdeling Nei

Familieavdeling Ja, seter pluss lekerom med film

Plass for barnevogn Ja, 2 s k.

Rullestolplass: Ja, 2 stk.

Rullestolheis Nei, rullestolrampe

Teleslynge Ja, i midterste del av vognen

Mat- og drikke tilbud Nei

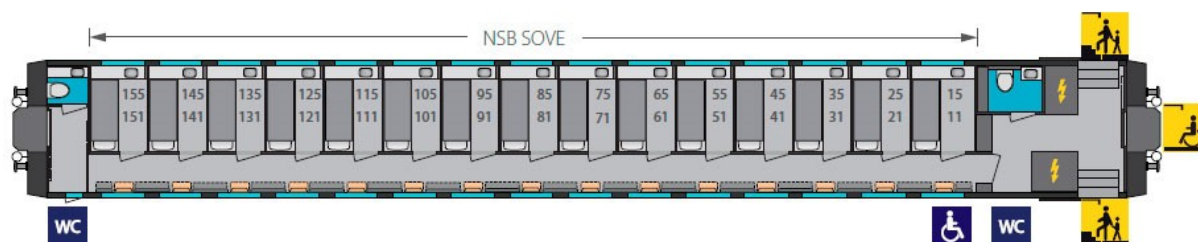
Toaletter 1 stk.

Dyr Nei, det henvises til [BMU73A](#) for reisende med dyr

WLAB2 (Sovevogner)



Foto: Erland 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, benytt rullestolrampe

Teleslynge: Nei
Internett: Ja
Infoskjermer: Nei
Kameraovervåkning: 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
Bredde: 3,24 meter
Vekt: 50 tonn

Togvarmespenning: 1000V
Togvarmeeffekt: 56 kW
Batteriespenning: 36 V

(verdiene til venstre er avrundet)

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 initiale 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.

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	3 316 392	2 280 305	822 664	745 731	740 314	742 519	738 144	738 738	744 247	750 170	743 233
	69-37	3 316 392	2 280 305	822 664	745 731	740 314	742 519	738 144	738 738	744 247	750 170	743 233
	69-38	3 316 392	2 280 305	822 664	745 731	740 314	742 519	738 144	738 738	744 247	750 170	743 233
	69-39	3 316 392	2 280 305	822 664	745 731	740 314	742 519	738 144	738 738	744 247	750 170	743 233
	69-40	3 316 392	2 280 305	822 664	745 731	740 314	742 519	738 144	738 738	744 247	750 170	743 233
	69-42	3 316 392	2 280 305	822 664	745 731	740 314	742 519	738 144	738 738	744 247	750 170	743 233
	69-43	3 316 392	2 280 305	822 664	745 731	740 314	742 519	738 144	738 738	744 247	750 170	743 233
	69-44	3 316 392	2 280 305	822 664	745 731	740 314	742 519	738 144	738 738	744 247	750 170	743 233
	69-45	3 316 392	2 280 305	822 664	745 731	740 314	742 519	738 144	738 738	744 247	750 170	743 233
	69-46	3 316 392	2 280 305	822 664	745 731	740 314	742 519	738 144	738 738	744 247	750 170	743 233
	69-47	3 316 392	2 280 305	822 664	745 731	740 314	742 519	738 144	738 738	744 247	750 170	743 233
	69-48	3 316 392	2 280 305	822 664	745 731	740 314	742 519	738 144	738 738	744 247	750 170	743 233
	69-49	3 316 392	2 280 305	822 664	745 731	740 314	742 519	738 144	738 738	744 247	750 170	743 233
	Type 69D	69-71	5 037 589	4 464 014	3 009 654	2 152 296	988 602	990 282	984 379	984 377	991 723	999 620
69-75		5 037 589	4 464 014	3 009 654	2 152 296	988 602	990 282	984 379	984 377	991 723	999 620	990 371
69-76		5 037 589	4 464 014	3 009 654	2 152 296	988 602	990 282	984 379	984 377	991 723	999 620	990 371
69-77		5 037 589	4 464 014	3 009 654	2 152 296	988 602	990 282	984 379	984 377	991 723	999 620	990 371
69-78		5 037 589	4 464 014	3 009 654	2 152 296	988 602	990 282	984 379	984 377	991 723	999 620	990 371
69-79		5 037 589	4 464 014	3 009 654	2 152 296	988 602	990 282	984 379	984 377	991 723	999 620	990 371
69-80		5 037 589	4 464 014	3 009 654	2 152 296	988 602	990 282	984 379	984 377	991 723	999 620	990 371
69-81		5 037 589	4 464 014	3 009 654	2 152 296	988 602	990 282	984 379	984 377	991 723	999 620	990 371
69-82		5 037 589	4 464 014	3 009 654	2 152 296	988 602	990 282	984 379	984 377	991 723	999 620	990 371
69-83		5 037 589	4 464 014	3 009 654	2 152 296	988 602	990 282	984 379	984 377	991 723	999 620	990 371
69-84		5 037 589	4 464 014	3 009 654	2 152 296	988 602	990 282	984 379	984 377	991 723	999 620	990 371
69-85		5 037 589	4 464 014	3 009 654	2 152 296	988 602	990 282	984 379	984 377	991 723	999 620	990 371
69-86		5 037 589	4 464 014	3 009 654	2 152 296	988 602	990 282	984 379	984 377	991 723	999 620	990 371
69-87		5 037 589	4 464 014	3 009 654	2 152 296	988 602	990 282	984 379	984 377	991 723	999 620	990 371
69-88	5 037 589	4 464 014	3 009 654	2 152 296	988 602	990 282	984 379	984 377	991 723	999 620	990 371	
Type 69H	69-52	5 037 589	4 464 014	3 009 654	2 152 296	988 602	990 282	984 379	984 377	991 723	999 620	990 371
	69-53	5 037 589	4 464 014	3 009 654	2 152 296	988 602	990 282	984 379	984 377	991 723	999 620	990 371
	69-55	5 037 589	4 464 014	3 009 654	2 152 296	988 602	990 282	984 379	984 377	991 723	999 620	990 371

	21101	551 686	267 200	260 930	258 744	258 238	258 649	260 207	260 388	262 321	264 399	261 965
	21102	551 686	267 200	260 930	258 744	258 238	258 649	260 207	260 388	262 321	264 399	261 965
Type El 18	2241	1 961 875	1 899 000	977 849	535 189	441 273	375 346	362 398	355 240	353 784	356 560	353 262
	2242	1 961 875	1 899 000	977 849	535 189	441 273	375 346	362 398	355 240	353 784	356 560	353 262
	2243	1 961 875	1 899 000	977 849	535 189	441 273	375 346	362 398	355 240	353 784	356 560	353 262
	2244	1 961 875	1 899 000	977 849	535 189	441 273	375 346	362 398	355 240	353 784	356 560	353 262
	2245	1 961 875	1 899 000	977 849	535 189	441 273	375 346	362 398	355 240	353 784	356 560	353 262
	2246	1 961 875	1 899 000	977 849	535 189	441 273	375 346	362 398	355 240	353 784	356 560	353 262
	2247	1 961 875	1 899 000	977 849	535 189	441 273	375 346	362 398	355 240	353 784	356 560	353 262
	2248	1 961 875	1 899 000	977 849	535 189	441 273	375 346	362 398	355 240	353 784	356 560	353 262
	2254	1 961 875	1 899 000	977 849	535 189	441 273	375 346	362 398	355 240	353 784	356 560	353 262
	2255	1 961 875	1 899 000	977 849	535 189	441 273	375 346	362 398	355 240	353 784	356 560	353 262
	2256	1 961 875	1 899 000	977 849	535 189	441 273	375 346	362 398	355 240	353 784	356 560	353 262
	2257	1 961 875	1 899 000	977 849	535 189	441 273	375 346	362 398	355 240	353 784	356 560	353 262
	2258	1 961 875	1 899 000	977 849	535 189	441 273	375 346	362 398	355 240	353 784	356 560	353 262
	2259	1 961 875	1 899 000	977 849	535 189	441 273	375 346	362 398	355 240	353 784	356 560	353 262
	2260	1 961 875	1 899 000	977 849	535 189	441 273	375 346	362 398	355 240	353 784	356 560	353 262
	2261	1 961 875	1 899 000	977 849	535 189	441 273	375 346	362 398	355 240	353 784	356 560	353 262
	2262	1 961 875	1 899 000	977 849	535 189	441 273	375 346	362 398	355 240	353 784	356 560	353 262
Type Di 4	651	1 846 530	1 608 035	1 236 280	512 377	306 317	306 805	308 654	308 869	378 776	313 632	378 261
	652	1 846 530	1 608 035	1 236 280	512 377	306 317	306 805	308 654	308 869	378 776	313 632	378 261
	653	1 846 530	1 608 035	1 236 280	512 377	306 317	306 805	308 654	308 869	378 776	313 632	378 261
	654	1 846 530	1 608 035	1 236 280	512 377	306 317	306 805	308 654	308 869	378 776	313 632	378 261
	655	1 846 530	1 608 035	1 236 280	512 377	306 317	306 805	308 654	308 869	378 776	313 632	378 261

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

VEDLEGG D: LEIE AV SPESIALVERKTØY OG KRITISKE KOMPONENTER

Del 1 Spesialverktøy

SYSTEM BESKRIVELSE	BESKRIVELSE	MERKNADER	ANTALL	DOKUMENTASJO N/ PROARK NUMMER (BRUKER DOKUMENTASJO N)	OPPRINELIG PRODUSENTS ARTIKKELNUMMER
TYPE 69					
ATC	BIRD 43 WATTMETER	MÅLING AV ATC ANTENNESYSTEM ANSALDO DT-70- TP69-0013	1		
TYPE 72					
HOVEDTRAFO	OLJERENSING MASKIN BRIZIO BASI	BRUKT FOR Å FILTRERE TRAFOOLJE DOW CORNING 561 - TRASFORMER OIL	1	DOV1001/S S/N: 4219/99	
AUTOMAT KOPPEL	KONTROLLMÅ LER 157679	MÅLER FOR AUTOMATKOPPEL KONTROLL	1	N/A	
AUTOMAT KOPPEL	DEMONTERIN GSVERKTØY 175312	BRUKT FOR Å DEMONTERE KOPPELHØDET	1	N/A	
ATC	ANTENNA KALIBRERING VERKTØY	BRUKT FOR Å KALIBRERE ATC ANTENNA	1	L 320260000	L 320260000
HOVEDTRAFO	PLATFORM	BRUKT FOR Å FLYTTE HOVEDTRAFOEN	1		no 561VF00304 B
TYPE 73					
HOVEDTRAFO	PLATFORM	BRUKT FOR Å FLYTTE HOVEDTRAFOEN	1		
FRONTVINDU ER	PLATFORM	BRUKT FOR Å FLYTTE FRONTRUTER	1		
ATC	BIRD 43 WATTMETER	MÅLING AV ATC ANTENNESYSTEM ANSALDO DT-70- TP69-0013	1		

Del 2: Spesialverktøy i form av service programvare

DOK. SUB.KLASS	DOK. NR.	REVISJON	DATO	FBS	SYSTEM	NAVN	TYPE FIL	TYPE TOG	LEVERAN DØR	FAG	LEVERAN DØR
APSW	SW-00478	0	10.10.2014	050500 / RULLESTOLRAMPE	RULLESTOLRAMPE	RULLESTOLRAMPE DIAGNOSEPROGRAM OG KONFIGURASJONS FIL	KOMPRIMERT	TYPE 72		ELEKTRO	
SSPC	SW-00017	-	26.10.2012		TOALETT	FCLOAD	KOMPRIMERT	TYPE 7		ELEKTRO	
SSPC	3EGM080390E0321	3.2.1	30.05.2001		DIAGNOSE SYSTEM	MAVIS 3.2.1 OFFBOARD DIAGNOSTIC TOOL	KOMPRIMERT	EL18	BOMBARDIER	ELEKTRO	
SSPC	SW-00012	1.2.0.3	01.11.2006	B40400 / STYRING OG OVERVÅKNING	HVAC	HFG ISP32 - HVAC SERVICEVERKTØY	KOMPRIMERT	TYPE 73	BOMBARDIER	KASSE	FAIVELEY HFG
SSPC	SW-00171	5.3	23.07.2013	200204 / DØRSTYRINGS ELEKTRONIKK	PASSAJERDØRER	IFE UPDATE - SERVICEPROGRAM FOR INNLASTING AV SWI DØRSTYRINGSBOKS		TYPE 7; TYPE 69; WLAB2		KASSE	IFE
SSPC	SW-00178	4	20.11.2015	15 / ELEKTRONIKK	Destination panel	DESTINASJONSAN VISER PROGRAM BS-EDIT OG HEX FIL	KOMPRIMERT	TYPE 69		ELEKTRO	
SSPC	SW-00239	01	12.06.2013	0506 / SIDE INNGANGSDØR, PASSASJER	PASSAJERDØRER	IFE DIAG STUDIO KONFIGURASJONS FIL (DIAGNOSE DØRSTYRINGSBOKS) - WLAB2		WLAB2		KASSE	IFE
SSPC	SW-00176	1.05	04.05.2005	040502 / DUGGPUNKTMÅLER	LUFT SYSTEM	VAISALA DUGGPUNKTSMÅLING - SERVICEVERKTØY - KOMPRESSORTØRKE	KOMPRIMERT	TYPE 72; TYPE 69; EL18; TYPE 73	NTT	BREMSER	VAISALA
SSPC	SW-00235	1.04	01.12.2010	1804 / INFORMASJONSPANEL	PIS	PIS SERVICE TOOL		TYPE 7; WLAB2	BOMBARDIER	ELEKTRO	FOCON
SSPC	SW-00170	1.2	21.05.2008	0506 / SIDE INNGANGSDØR, PASSASJER; 0508 / UTVENDIG GODSRØM DØR	PASSAJERDØRER	IFE MONITME - SERVICEPROGRAM PARAMETERJUSTERING DØRSTYRINGSBOKS		TYPE 7; TYPE 69; WLAB2		KASSE	IFE
SSPC	SW-00236	1.03	16.08.2011	1804 / INFORMASJONSPANEL	PIS	PIS TTDB EDIT TOOL		TYPE 7	BOMBARDIER	ELEKTRO	FOCON
SSPC	SW-00227	00	23.09.2013		KJØRETØY KONTOLL VERKTØY	MICVIEW CONFIGFILES		EL18	BOMBARDIER	ELEKTRO	
SSPC	SW-00168	3.5	23.07.2013	0506 / SIDE INNGANGSDØR, PASSASJER	PASSAJERDØRER	IFE DIAG STUDIO - SERVICEPROGRAM FOR AVLESNING AV DIAGNOSEDATA DØRSTYRINGSBOKS		TYPE 7; TYPE 69; WLAB2		KASSE	IFE
SSPC	SW-00081	2.21	17.02.2005	B20300 / HASTIGHETSMÅL/ FERDSKRIVER	TELOC	TELOC 2200 AS ANALYSESOFTVARE - PROGRAMVARE - FERDSKRIVER - HASTIGHETSMÅLER (HASLER)	KOMPRIMERT	TYPE 72; EL18; TYPE 73	BOMBARDIER	ELEKTRO	HASLERRA IL / OJ DAHL
SSPC	SW-00393	6.2.3.0	13.01.2006		KJØRETØY KONTOLL VERKTØY	MICVIEW SERVICE TOOL	KOMPRIMERT	EL18;	BOMBARDIER	ELEKTRO	
SSPC	SW-00306	3.4	17.11.2011		KJØRETØY KONTOLL VERKTØY	DCUTERM SERVICEVERKTØY VCU	KOMPRIMERT	TYPE 73	BOMBARDIER	ELEKTRO	BOMBARDIER SE
SSPC	SW-00343	-	01.01.2009	180400 / PASSASJERINFORMASJON SSYSTEM	PIS	PIS SYSTEM - EMU72 - SETUP RAILWAY TIME TABLE	KOMPRIMERT	TYPE 72		ELEKTRO	TATTILE
SSPC	SW-00312	3.01	22.09.2005		TELOC	SG TELOC 2200 SERVICE VERKTØY TELOC 2200 WINDOWS	KOMPRIMERT	EL18; TYPE 73	OJ DAHL	ELEKTRO	HASLERRA IL
SSPC	SW-00307	23.01.2004	23.01.2004		MOBLT REPEATER	LGP ALLGON REPEATER SW & MANUAL CD SC101 01/1 R3C	KOMPRIMERT	TYPE 73		ELEKTRO	

DOK. SUBKLASS	DOK. NR.	REVISJON	DATO	FBS	SYSTEM	NAVN	TYPE FIL	TYPE TOG	LEVERANDØR	FAG	LEVERANDØR
SSP C	SW-00258	00	24.03.2009	PIS	PIS	PA AMPLIFIER SERVICE TOOL		WLAB2	BOMBARDIER	ELEKTRO	ISYCOM
SSP C	SW-00391	6.2.0.0	06.06.2005		KJØRETØY KONTOLL VERKTØY	MICTOOLS GENERIC TOOLS	KOMPRIMERT	EL18;	BOMBARDIER	ELEKTRO	
SSP C	SW-00388	2.1.0.0	30.07.2001		DIAGNOSE	INFO 2 MAVIS CONVERSION TOOL FOR DIAGNOSTIC DATA FILES	KOMPRIMERT	EL18;	BOMBARDIER	ELEKTRO	BOMBARDIER CH
SSP C	SW-00309	3.4	28.10.1999		TOALETT OG VANNSYSTEM	OMRON SYSWIN PLC PROGRAMMERING OG SERVICEVERKTØY	KOMPRIMERT	TYPE 73	BOMBARDIER	KASSE	OMRON
SSP C	SW-00394	2.7.1.0	29.04.2008		DRIVER KJØRETØY KONTOLL VERKTØY	TCN PC SOFTWARE FOR PCNODE MULTIPURPOSE KIT	KOMPRIMERT	EL18;	BOMBARDIER	ELEKTRO	
SSP C	SW-00392	6.3.2.0	28.11.2005		KJØRETØY KONTOLL VERKTØY	MICDOWNLOAD SERVICE TOOL	KOMPRIMERT	EL18;	BOMBARDIER	ELEKTRO	
SSP C	SW-00390	1.0	04.05.2009		KJØRETØY KONTOLL VERKTØY	MICVIEW CONFIG FILE CONVERSION TOOL CONVERT FROM V3.X TO V4.X	KOMPRIMERT	EL18;	BOMBARDIER	ELEKTRO	
SSP C	SW-00308	1.06.03	07.03.2008	220200 / TOGRADIO	TOGRADIO	TOGRADIO MESA 25 SERVICETOOL LITE EDITION	KOMPRIMERT	EL18; TYPE 69; TYPE 72; TYPE 73		ATC/GSM- R/ERT MS	
SSP C	SW-00385	-	06.12.2012	14 / VARME/ VENTILASJON/ KJØLING PASSASJ	HVAC	HVAC - SW HMI DOWNLOADER	KOMPRIMERT	TYPE 7		ELEKTRO	ALTE
SSP C	SW-00389	5.1.4.0	18.09.2000		DIAGNOSE	MICWDIAG DIAGNOSTIC TOOL	KOMPRIMERT	EL18	BOMBARDIER	ELEKTRO	BOMBARDIER CH
SSP C	SW-00399	3.2.0.0	16.04.2007		DIAGNOSE	TDSUPLOADER SERVICEPACK 1 UPLOAD OF DIAGNOSTIC AND CONDITION DATA	KOMPRIMERT	EL18	BOMBARDIER	ELEKTRO	
SSP C	SW-00419	00	16.10.2012	0820 / OMFORMER STATISK HJELPEST	HJELPESTRØMR ETTER	MONITOR PC SERVICE SOFTWARE		TYPE 69	MEDCOM	ELEKTRO	MEDCOM
SSP C	SW-00430	2.0	05.03.2014	080103 / BATTERILADER	BATERILADER	MEDCOM BATTERILADERE		TYPE 7; TYPE 69	MEDCOM	ELEKTRO	
SSP C	SW-00396	15.5.2.0	18.11.2009		KJØRETØY KONTOLL VERKTØY	STSNT DATA ANALYSIS TOOL FOR FAST ANALYSING OF LARGE QUANTITY OF VECTOR DATA	KOMPRIMERT	EL18;	BOMBARDIER	ELEKTRO	
SSP C	SW-00448	8.0	29.08.2014		LUFTSYSTEM	SIEMENS LOGO! SOFT COMFORT PLC PROGRAMMERING OG SERVICE VERKTØY INSTALLASJONS DISK		TYPE 73		BREMSER	
SSP C	SW-00444	4.31	03.02.2014		TOALETT OG VANNSYSTEM	OMRON CXONE PLS PROGRAMMERING OG SERVICEVERKTØY		TYPE 73		KASSE	
SSP C	SW-00431	2.2.3	11.09.2013		KJØRETØY KONTOLL VERKTØY	MONDEBUG SETUP FILES		TYPE 73	BOMBARDIER	ELEKTRO	
SSP C	SW-00450	4.2	15.09.2008		PASSAJERDØRER	IFE UPDATE DOOR SERVICE TOOL		TYPE 69		KASSE	
SSP C	SW-00395	12.6.3	24.03.2006		DRIVER KJØRETØY KONTOLL VERKTØY	TCN SOFTWARE FOR WIN32 FOR PCNODE MULTIPURPOSE KIT	KOMPRIMERT	EL18	BOMBARDIER	ELEKTRO	
SSP C	SW-00422	3.8.2.1	16.03.2012	0820 / OMFORMER STATISK HJELPEST	DRIVER USB- CAN	PCAN-USB ADAPTER DRIVER SOFTWARE		TYPE 69		ELEKTRO	PEAK- SYSTEM TECHNIK GMBH

DOK. SUBKLASS	DOK. NR.	REVISJON	DATO	FBS	SYSTEM	NAVN	TYPE FIL	TYPE TOG	LEVERAN DØR	FAG	LEVERAN DØR
SSP C	SW-00038	5.3.1-SETUP		200200 / TOGSTYRINGELEKTRONIK	DIAGNOSE	ATR-TERM SETUP. -DIAGNOSE VERKTØY		TYPE 72			
SSP C	SW-00051	1.2		140400 / HVAC STYRING OG OVERVÅKING	HVAC	HVAC. - PASSENGERS 0.41, CAB 0.2		TYPE 72			
SSP C	SW-00053	0.2		130400 / HVAC STYRING OG OVERVÅKING	HVAC	HVAC. -SW DRIVERS CABIN		TYPE 72			
SSP C	SW-00055	0		180400 / PASSASJERINFORMASJON SSYSTEM	PIS	PIS. -PIS DEVICE DOWNLOAD PROCEDURE		TYPE 72			
SSP C	SW-00062	3		161100 / VAKUUMTOALETT	TOALETT	TOILET. -USE OF THE DIAGNOSTIC PROGRAM AND SW UPLOAD		TYPE 72			
SSP C	SW-00064	1		161100 / VAKUUMTOALETT	TOALETT	TOILET. - TOILETTE SW REV. 01		TYPE 72			
SSP C	SW-00221	C1		050600 / SIDE INNGANGSDØR	DØRER	RS485 SERIAL LINK PROTOCOL, PASSENGER ACCESS DOORS		TYPE 72			
SSU M	3EH-208109-0039	00	10.04.2004		DRIVER KJØRETØY KONTOLL VERKTØY	TCN PC SW 12.4 INSTALLATION FOR MICROSOFT WINDOWS 32 USER MANUAL	ACROBAT	EL18	BOMBARDIER	ELEKTRO	
SSU M	3EGM080930D9024	A	20.03.2008		DRIVER KJØRETØY KONTOLL VERKTØY	TCN-PC SOFTWARE 2.7.1.0 USER MANUAL	ACROBAT	EL18	BOMBARDIER	ELEKTRO	
SSU M	3EH-201013-0002	00	20.06.2001		DIAGNOSE	MAVIS USER MANUAL FRENCH	ACROBAT	EL18	BOMBARDIER	ELEKTRO	
SSU M	3EGM080930D9013	F	18.04.2008		DRIVER KJØRETØY KONTOLL VERKTØY	TCN-PC SOFTWARE MITRAC CC TARGET ACCESS - INSTALLATION USER MANUAL	ACROBAT	EL18	BOMBARDIER	ELEKTRO	
SSU M	3EH-204788-0096	00	28.04.2005		KONTOLL VERKTØY	MICDOWNLOAD USER MANUAL ENGLISH	ACROBAT	EL18	BOMBARDIER	ELEKTRO	
SSU M	3EH-206989-0211	00	27.03.2003		KONTOLL VERKTØY	MICTOOLS INTRODUCTION FOR COMMISSIONERS GERMAN	ACROBAT	EL18	BOMBARDIER	ELEKTRO	
SSU M	3EH-200177-0001	00	08.01.2001		DIAGNOSE	INFO TO MAVIS FILE CONVERTER USER MANUAL	WORD	EL18	BOMBARDIER	ELEKTRO	
SSU M	3EH-204788-0097	00	28.04.2005		KONTOLL VERKTØY	MICDOWNLOAD USER MANUAL GERMAN	ACROBAT	EL18	BOMBARDIER	ELEKTRO	
SSU M	3EH-201013-0001	00	30.05.2001		DIAGNOSE	MAVIS USER MANUAL ENGLISH	ACROBAT	EL18	BOMBARDIER	ELEKTRO	
SSU M	3EGM037270	E	09.08.2006		KONTOLL VERKTØY	MVB PC ACCESS KIT DATASHEET	ACROBAT	EL18	BOMBARDIER	ELEKTRO	
SSU M	3EH-206989-0210	00	27.03.2003		KJØRETØY KONTOLL VERKTØY	MICTOOLS INTRODUCTION FOR COMMISSIONERS ENGLISH	ACROBAT	EL18	BOMBARDIER	ELEKTRO	
SSU M	1425.999.00008.P1.EN.2	1.00.00	26.04.2007	220200 / TOGRADIO	TOGRADIO	SOFTWARE UPGRADE RELEASE NOTE MST 25 1.06.00 / CR_M25 1.02.02 -	WORD	EL18; TYPE 7; TYPE 69; TYPE 72; TYPE 73; WLAB2;	HÖRMANN	ELEKTRO	
SSU M	3EH-205300-0257	00	03.03.2004		KJØRETØY KONTOLL VERKTØY	MICVIEW USER MANUAL ENGLISH	ACROBAT	EL18	BOMBARDIER	ELEKTRO	
SSU M	3EH-205300-0256	00	03.03.2004		KJØRETØY KONTOLL VERKTØY	MICVIEW USER MANUAL GERMAN	ACROBAT	EL18	BOMBARDIER	ELEKTRO	

DOK. SUBKLASS	DOK. NR.	REVISJON	DATO	FBS	SYSTEM	NAVN	TYPE FIL	TYPE TOG	LEVERAN DØR	FAG	LEVERAN DØR
SSUM	3EH-206989-0209	00	27.03.2003		KJØRETØY KONTOLL VERKTØY	MICTOOLS INTRODUCTION GERMAN	ACROBAT	EL18	BOMBARDIER	ELEKTRO	
SSUM	3EH-206989-0208	00	27.03.2003		KJØRETØY KONTOLL VERKTØY	MICTOOLS INTRODUCTION ENGLISH	ACROBAT	EL18	BOMBARDIER	ELEKTRO	
SSUM	3EH-201013-0003	00	18.06.2001		DIAGNOSE	MAVIS USER MANUAL GERMAN	ACROBAT	EL18	BOMBARDIER	ELEKTRO	
SSUM	3EH-200830-0001	00	18.12.2001		DIAGNOSE	TDSUPLOADER 3.2.0.0 USER MANUAL	ACROBAT	EL18	BOMBARDIER	ELEKTRO	
SSUM	E403420E42	1.0	15.05.2008		PASSAJERDØRER	IFE UPDATE DOOR SERVICE TOOL USER MANUAL ENGELSK		TYPE 69			KASSE
SSUM	3EHL420432	A	07.02.2003		KJØRETØY KONTOLL VERKTØY	MITRAC USER DOCUMENTATION GLOSSARY ENGLISH	ACROBAT	EL18	BOMBARDIER	ELEKTRO	
SSUM	E403420D42	1.0	15.05.2008		PASSAJERDØRER	IFE UPDATE DOOR SERVICE TOOL USER MANUAL TYSK		TYPE 69			KASSE
SSUM	3EVT12001	01	21.05.2012		KJØRETØY KONTOLL VERKTØY	MONDEBUG USER MANUAL		TYPE 73	BOMBARDIER	ELEKTRO	
SSUM	GVT7 828 175	1.1	22.05.1996		DIAGNOSE	MICWDIAG DIAGNOSTIC TOOL USER MANUAL	ACROBAT	EL18	BOMBARDIER	ELEKTRO	
SSUM	SW-00370	04	01.01.2012	050606 / DRIVENHET	PASSAJERDØRER	PRODUCT DESCRIPTION DIAG STUDIO V3.0 . VERSION P10	ACROBAT	TYPE 69			ELEKTRO
SSUM	3EST 65-348	F5	26.09.2013	140414 / TERMOSTAT VARMEBATTERIOVERTEMPE	HVAC	OVERSIKT SERVICEPROGRAM ISP HVAC.	WORD	TYPE 73	ADTRANZ		KASSE
SSUM	3ETV13502	24	15.12.2013		KJØRETØY KONTOLL VERKTØY	MONDEBUG INSTRUCTION		TYPE 73	BOMBARDIER	ELEKTRO	
SSUM	3EH-208109-0040	00	02.04.2004		DRIVER KJØRETØY KONTOLL VERKTØY	PCN DIAGNOSIS 12.4 FOR MICROSOFT WINDOWS NT 4.0 USERS MANUAL	ACROBAT	EL18	BOMBARDIER	ELEKTRO	
SSUM	3EHL421362	A	18.02.2003		KJØRETØY KONTOLL VERKTØY	MITRAC USER DOCUMENTATION GLOSSARY GERMAN	ACROBAT	EL18	BOMBARDIER	ELEKTRO	
SSUM	SW-00305	1.2	14.12.2004	B40400 / STYRING OG OVERVÅKNING	HVAC	HFG ISP32 - HVAC SERVICEVERKTØY MANUAL - BRUKSANVISNING	ACROBAT	TYPE 73	BOMBARDIER		KASSE FAIVELEY HFG
SSUM	MT-70-GEN-0216	00(ENGELSK)	29.03.2011	14 / VARME/ VENTILASJON/ KJØLING PASSASJEROMRÅDE; 1404 / STYRING OG OVERVÅKNING	HVAC	MAINTENANCE SOFTWARE MANUAL HVAC	ACROBAT	TYPE 7	BOMBARDIER N		KASSE ALTE
SSUM	S132326-08-31	00	30.04.2013	180207 / UTVENDIG DESTINASJONSANVISER	DESTINASJONSKILT	DESTINASJONSANVISER SW MANUAL 69D LEVERT AV DAIMEX BS-EDIT MANUAL -	ACROBAT	TYPE 69			ELEKTRO DAIMEX-AS
SSUM	SW-00018	1.4	26.10.2012		TOALETT	FCLOAD QUICK GUIDE	ACROBAT	TYPE 7			ELEKTRO
SSUM	SW-00425	00	26.09.2013	1304 / STYRING OG OVERVÅKNING	HVAC	SOFTING AV FPC4		TYPE 73			KASSE
SSUM	SW-00417	1.04	08.05.2013	1804 / INFORMASJONSPANEL	PIS	PIS SERVICE TOOL USER MANUAL		TYPE 7; WLAB2	BOMBARDIER		ELEKTRO FOCON
SSUM	SW-00398	-	23.12.2008		KJØRETØY KONTOLL VERKTØY	STSNT DATA ANALYSIS TOOL FAQ	ACROBAT	EL18	BOMBARDIER		ELEKTRO
SSUM	SW-00416	1.03	16.08.2011	1804 / INFORMASJONSPANEL	PIS	PIS TADB EDIT TOOL USER MANUAL		TYPE 7	BOMBARDIER		ELEKTRO FOCON
SSUM	SW-00415	1.00	23.02.2007	120402 / EFFEKTFORSTERKER	PIS	PA AMPLIFIER SERVICE TOOL USER MANUAL		WLAB2	BOMBARDIER		ELEKTRO ISYCOM

DOK. SUBKLASS	DOK. NR.	REVISJON	DATO	FBS	SYSTEM	NAVN	TYPE FIL	TYPE TOG	LEVERAN DØR	FAG	LEVERAN DØR
SSU M	SW-00428	00	26.09.2 013	1304 / STYRING OG OVERVKNING	HVAC	TEST AV VARME HVAC HØSTKONTROLL		TYPE 73		KASSE	
SSU M	SW-00427	00	26.09.2 013	1304 / STYRING OG OVERVKNING	HVAC	TEST AV KJØLING HVAC VÅRKONTROLL		TYPE 73		KASSE	
SSU M	SW-00397	-	17.12.2 008		KJØRETØY KONTOLL VERKTØY	STSNT DATA ANALYSIS TOOL USER MANUAL	ACROBAT	EL18	BOMBARDI ER	ELEKT RO	
SSU M	SW-00433	1	04.12.2 013		BATTERILADER	RECANALYSER USER MANUAL ZB BATTERY CHARGERS		TYPE 69		ELEKT RO	MEDCOM
SSU M	SW-00426	00	26.09.2 013	1304 / STYRING OG OVERVKNING	HVAC	SOFTING AV FPC20		TYPE 73		KASSE	
SSU M	SW-00423	2.1.3	16.07.2 012	0820 / OMFORMER STATISK HJELPEST	DRIVER USB- CAN i	USB TO CAN INTERFACE USERMANUAL		TYPE 69		ELEKT RO	PEAK- SYSTEM TECHNIK GMBH

Del 3 Kritiske komponenter

Komponentbetegnelse	Hovedområde	Identifikasjon av komponenter gjennom inndeling av kjøretøyet i systemer og undersystemer (Funksjonell systemnedbrytning)			Type 69H	Type 72	Type 73	E118	WLAB2	Type7
		Hovedsystemnivå	Delsystemnivå	Detaljnivå	Antall levert pr togtype	Antall levert pr togtype	Antall levert pr togtype	Antall levert pr togtype	Antall levert pr togtype	Antall levert pr togtype
Strømvakt	Elektro	08	24	12	4	6	4	4		
Høyspenningsbryter	Elektro	08	14	04	2	2	2	2		
Hovedtransformator	Elektro	08	13	07	1	2	1	1		
Traksjonsmotor	Elektro	21	15		4	4	6	2		
Traksjonsstrømretter/(Nett/Motors tromretter) ¹	Elektro	21	14		1	1	1	1		
Hjelpestrømretter (omformer)	Elektro	08	20		2	2	1 ²	2		2
Nødutgangsordening	Kasse	01	11	04			2		5	
Skinnerydder	Kasse	01	01	09	2	2	2			
Side inngangsdør, passasjer ¹	Kasse	05	06		2	2	2		2	2
Utvendig førerromsdør ¹	Kasse	05	07		1	1		1		
Utvendig godsrom dør ³	Kasse	05	08				1			1 ⁴
Toaletter	Kasse	16	11			2	4		2	2
Drivboggi komplett	Boggi	03	03		2	2	2	1		
Løpeboggi komplett	Boggi	03	03		2	6	3		2	4
Drivhjulsats	Boggi	03	07		4	4	6	4		
Løpehjulsats	Boggi	03	08		4	6	4		6	8
Tannkrans F/medbringer og stummel	Boggi	02	06	05				1		
Automatkobbel komplett	Kobbel/Drag	06	01		2	2	2			
Buffer komplett	Kobbel/Drag	06	02					4	4	4
Kompressor komplett	Trykkluft	04	03		2	2	2	2		
Luftørke komplett	Trykkluft	04	05		2	2	2	2		
Hjelpekompressor komplett	Trykkluft	04	02		2	2	2	2		
Skivebremsesylinder/enhet	Bremsemekanikk	09	01	22	12	12	18		10	10
Klossbremsesylinder/pussebrems/enhet	Bremsemekanikk	09	01	12	12	12		10		10
Magnetskinnebrems komplett	Bremsemekanikk	09	10	31	1	2	5	2		
Førerbremsventil pneumatisk FHD, FB	Bremsestyring	09	06		4	4				
Førerbremsventil elektrisk FHEL	Bremsestyring	09	06	06			4	4		
Releventil til førerbremsventil RH2, RH3	Bremsestyring	09	06			4	4	4		
Analogventil AW... til førerbremsventil RH2, RH3	Bremsestyring	09	06	01			4	4		
Direktebremsventil i førerbord	Bremsestyring	09	02	02	4		4			
Trykkoversetter (Dü..)	Bremsestyring	09	09		2			2	2	2
Styreventil KE, STV	Bremsestyring	09	09		2	2	2	2	2	2
Lastbremsventil	Bremsestyring	09	02		4	4	4			4
Reduksjonsventil (div. systemer)	Bremsestyring	09	02		1	1	1	1	1	1
Magnetventil (div. systemer)	Bremsestyring	09	02		1	1	1	1	1	1
EP bremsventil Analogventil	Bremsestyring	09	05	01	2	2	2			
Sifa Nødbremsventil	Bremsestyring	09			2	2	2	2		
ATC/ETCS Nødbremsventil	Bremsestyring	09*	16	06	2	2	2	2		
ATC/ETCS Driftsbremsventil (RGV)	Bremsestyring	09	16	01	2	2				
Bremsemotstand	Dynamisk Brems	09	03	02	1					
Bremsemotstand	Dynamisk Brems	09	03	02	1					
Glidvernselektronikk (MRP, KES, MGS1, MGS2, OERLIKON..)	Glidvern	09	08	03	1	1	1	1	1	1
Diagnose brukergrensesnitt (IDU)	Styre & kontroll / diagnose system	20	03	07		4	4	4		
Speilkamera	Sikkerhet/Kommunikasjon	12	16	04			4			
Høytaleranlegg effekforsterker	Sikkerhet/Kommunikasjon	12	04	02	2	2	2		2	2
Høytaleranlegg håndsett	Sikkerhet/Kommunikasjon	12	04	06	4	6	4		4	4
Brannvarsling sentralenhet	Sikkerhet/Kommunikasjon	12	02	18				2	2	2

¹ Utleier leverer komplett enhet eller tilstrekkelig antall deler for å bygge komplett enhet

² Integret i traksjonsstrømretter

³ Utleier leverer deler som er unike for godsromsdør varianten, men ikke de som er felles med øvrige deler

⁴ Gjelder kun FR7 vogn

Vedlegg E: Vedlikeholdsprogrammet

Innledning:

Vedlikeholdsprogrammet består av nedenstående Generelle del og følgende Vedlikeholdsprogram-dokumenter (inklusive dokumenter det henvises til) tilhørende denne kontrakt:

Vedlikeholdsprogram type 69 (DT-70-TP69-0002 + DT-70-TP69G-0002G)

Vedlikeholdsprogram type 72 (AA00DZR)

Vedlikeholdsprogram type 73 (T-70-TYPE73-0031)

Vedlikeholdsprogram type 7 (DT-70-TYPE7-0021)

Vedlikeholdsprogram type WLAB2 (MT-70-WLAB2-0003)

Vedlikeholdsprogram EL18 (EL18-0312)

Vedlikeholdsprogram-dokumentene er inntatt på en CD rom, som utgjør en integrert del av Vedlegg E.

Generell del:

Intervaller og krav fastsatt i vedlikeholdsprogrammet skal anses som krav til Vedlikehold og inngår som en integrert del av det pliktige Vedlikehold, dog slik at følgende avvik likevel skal være tillatt: Angitte intervallgrenser kan overskrides med inntil 10%, dog slik at det i relasjon til det totale antall planlagte og utførte aktiviteter ikke skal forekomme overskridelser som nevnt på mer enn 10% av det samlede antallet av aktiviteter.

Krav til søknad for spesielle driftsmessige situasjoner: Dersom det foreligger Force Majeure eller andre, lignende forhold i tilknytning til driften som er så spesielle at planlagte aktiviteter som skal motvirke varig forringelse av Enkeltindivid, midlertidig ikke lar seg gjennomføre, kan Leietager søke Utleier om midlertidig endret krav til vedlikeholdsaktivitet. Leietagers søknad skal være skriftlig og skal inneholde en redegjørelse for søknadens årsak, hvilket krav som ønskes midlertidig endret, hvilke enkeltindivider det skal gjelde for, tids- eller kjørelengdebegrensninger som angir hvor lenge det er behov for den endrede regelen og en risikovurdering av den ønskede endringen. Utleier skal vurdere søknaden etter interne prosedyrer og skriftlig meddele sin beslutning, eventuelt ledsaget av Utleiers beslutning om resulterende bruksbegrensninger. Leietager skal betale for Utleiers mersaksbehandling av ufullstendige dispensasjonssøknader.

Krav til utbedring av forhold oppdaget ved bruk, inspeksjon og vedlikehold: Dersom Leietager i tilknytning til sin bruk, inspeksjon og/eller vedlikehold av Enkeltindivider identifiserer feil, mangler, skader eller slitasje ut over toleransegrenser, skal dette utbedres uten unødig opphold. Et forhold anses som identifisert når en av Leietagers ansatte eller person som utfører aktiviteter knyttet til Vedlikehold på oppdrag fra Leietager eller Leietagers leverandører får kjennskap til forholdet. Manglende utbedring er å anse som manglende overholdelse av de kontraktfestede krav til Vedlikehold.

Vedlegg F: Vedlikehold som skal utføres av Utleier

Vedlikeholdsaktivitetene på kritiske komponenter som er listet på ark "Aktiviteter" skal utføres i regi av Utleier og er ved sine ordinære intervaller inkludert i leien for de tilhørende enkeltindividene.

Aktivitetene som er angitt, omfatter kun ordinære overhalingsaktiviteter og kun de spesifikt angitte overhalingsaktivitetene.

All demontering og remontering samt klargjøring for transport i forbindelse med Utleiers vedlikehold av de nedennevnte komponenter er Leietagers ansvar.

Leietager har ansvaret for levering og avhenting av de komponenter som Utleier skal vedlikeholde på de(t) sted(er) i Norge Utleier angir.

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	3	30 000 000	90 000 000	Gjenanskaffelsesverdi / leieavtale
Multiple Units					
Type 69 H	1983	2	50 000 000	100 000 000	Gjenanskaffelsesverdi / leieavtale
Type 72	2003-05	11	60 000 000	660 000 000	Gjenanskaffelsesverdi / leieavtale
Type 73	1999-01	7	70 000 000	490 000 000	Gjenanskaffelsesverdi / leieavtale
Vogner					
A7	1977 -81	2	10 000 000	20 000 000	Gjenanskaffelsesverdi / leieavtale
B7	1977 -81	4	10 000 000	40 000 000	Gjenanskaffelsesverdi / leieavtale
BC7	1977 -81	2	10 000 000	20 000 000	Gjenanskaffelsesverdi / leieavtale
FR7	1977 -81	2	15 000 000	30 000 000	Gjenanskaffelsesverdi / leieavtale
WLAB 2	1987	4	10 000 000	40 000 000	Gjenanskaffelsesverdi / leieavtale



Trafikkavtale Trafikkkpakke 1

- Fjerntog (FJ-tog) Stavanger – Oslo S
- Regiontog (R-tog) Stavanger – Egersund
- Regiontog (R-tog) Nelaug – Arendal

Vedlegg E-2 Avtale om formidling av billetter og leveranse av salgs- og billetteringsløsninger

Endringslogg:

Versjon	Hva	Dato
1.0	Vedlegg E-2	30. 10. 2018

**Avtale
om
formidling av billetter og
leveranse av salgs- og
billetteringsløsninger**

mellom

**ENTUR AS
(ENTUR)**
ORG NR. 917 422 575

OG

**GO-AHEAD NORGE AS
(TOGOPERATØR)**
ORG NR. 917 132 577

16.1.2019

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 16.1.2019 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. [Go-Ahead Norge AS], et aksjeselskap underlagt norsk rett, med registrert adresse Filipstad Brygge 1, 0252 OSLO (Postboks 2043 Vika, 0125 OSLO), og med organisasjonsnummer 917 132 577, ("**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.

Entur

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 viderefremmet 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.

BML D

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*.

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'BW D' followed by a stylized flourish.

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.

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 (jfr 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 gjenoppbygging og rekonstruksjon skje uten ytterligere vederlag. Enturs ansvar for kostnader er begrenset til å gjenopprette data fra siste sikkerhetskopi samt ansvar for merkostnader som påløper hvis Entur ikke har tatt sikkerhetskopi i henhold til avtalen. Kostnader knyttet til rekonstruksjon av data etter siste sikkerhetskopi 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 Etske Krav, som ikke rettes innen rimelig tid, jf. Bilag 9 *Etske 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.

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.

Handwritten signature in black ink, appearing to be 'JEBWB'.

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. 7.7 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.

TOGOPERATØR erkjenner og aksepterer at dersom TOGOPERATØR ikke tilbakeleverer et Utleieobjekt før utløp av kontraktperioden, 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 godkjenninger) under eller i relasjon til denne Avtalen må avgis skriftlig ved e-post eller brev mellom Partenes representanter.

For Entur: Endre Sundsdal

For TOGOPERATØR: Cathrine Elgin

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.

EWB

16 BILAG OG RANGFØLGE

Avtalen har følgende Bilag:

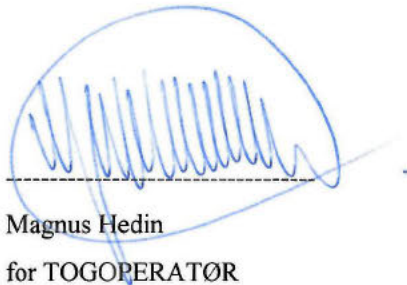
- Bilag 1 Enturs forpliktelser
- Bilag 2 TOGOPERATØRs forpliktelser
- Bilag 3 Anvendelse av grensesnitt
- Bilag 4 Utleiebetingelser og tilbakelevering
- Bilag 5 Tjenestenivå
- Bilag 6 Databehandleravtale
- Bilag 7 Samhandling og endringer
- Bilag 8 Pris, fakturering og betalingsvilkår
- Bilag 9 Ethiske 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 16.1.2019



Magnus Hedin
for TOGOPERATØR



Karin Børg Orgland
for Entur AS

Avtale om formidling av billetter og leveranse av salgs- og billetteringsløsninger

BILAG 1

Enturs leveranser og forpliktelser

Innhold

1	Om tjenestene.....	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 maler.....	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

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, kvalitetssikring av data og hittegodshåndtering.



Valgfrie tjenester er tjenester som operatørene kan velge å benytte seg av. Dette inkluderer blant annet operatørsesifikk utvikling, dataforvaltning og enkelte andre tjenester, som for eksempel MT.

Tjenestekategoriene består av følgende tjenester:

Kategori	Selskaps 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	Oppfølging av operatør	Kundestøtte for operatørens salgskanal	Operatørsesifikk 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 viderefremidlet fra Jernbanedirektoratet eller Bane NOR er feilaktig eller mangelfull.

EWO

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 veksel 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 (landingssider 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	Ytelse	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, barnesete 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 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.

Entur

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 personskaade - 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	Førstelinjessupport og brukerstøtte på Enturs digitale salgskanaler, Herunder innmelding av systemfeil.

Entur

2.6.5	Support automater og validatorer	Førstelinjessupport og brukerstøtte og enkelt vedlikehold av automater/validatorer (på betjente stasjoner). Herunder innmelding av systemfeil.
-------	----------------------------------	--

2.7 Agenter

Entur skal ha APIer 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.

Jernbanedirektoratet har anledning til å inngå agentavtaler med provisjon for det det norske jernbanetilbudet. Eventuelle endrede distribusjonskostnader som følger av provisjoner fremforhandlet av Jernbanedirektoratet er et forhold mellom TOGOPERATØR og Jernbanedirektoratet.

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.

Jernbanedirektoratet har anledning til å inngå agentavtaler med provisjon for det det norske jernbanetilbudet. Eventuelle endrede distribusjonskostnader som følger av provisjoner fremforhandlet av Jernbanedirektoratet er et forhold mellom TOGOPERATØR og Jernbanedirektoratet.

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 APIene.

EM3

3 Tekniske tjenester

De tekniske tjeneste inkluderer systemer som

- samler og gir kanalene informasjon om reisemuligheter, billettkategorier, 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 salgskanalene 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 (f.eks 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 billettbærere.
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	Utenlandssalg	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.

EWG

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, MobilePay
- 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.

4 Transaksjonstjenester og hittegoods

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	Inntektssikring	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 avstemming og avviks oppfølging.
4.1.8	Billettsamarbeidsavtaler og salgsagenter	Oppfølging av fordring og gjeld med avstemming 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.

AMZ

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 TOGOPERATØRs 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).

A
Entur

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	<ul style="list-style-type: none">- 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 takstsystem innarbeidet av TOGOPERATØR for jernbane i Norge.

Omfanget av dataelementer som skal vedlikeholdes av Entur kan endres over tid.

Entur

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	<ul style="list-style-type: none">- 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.

EGM

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 hittegodskontainere for å forenkle og effektivisere innlevering av gods. TOGOPERATØR må besørge forsvarlig merking av funnet gods, innrapportering av innlevert gods og transport til hittegodskontainer eller hittegodskontor. Entur besørger transport fra hittegodskontainer til nærmeste hittegodskontor.

Ved avtaleinngåelse er det hittegodskontainere på følgende lokasjoner; Oslo S, Skøyen, Lodalen, Drammen, Kongsberg og Kristiansand S.

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, Drammen, Kongsberg, Kristiansand, Egersund og Stavanger.

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.

EMR

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.

ENTUR

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	<ul style="list-style-type: none">- Import, kvalitetskontroll og manipulasjon av rutedata (tog/buss/t-bane)- Utleggelse av disse dataene i ruteplansystem
5.4.2	Priser	<ul style="list-style-type: none">- Innleggelse av nye priser ved prisendring (årlig)- Vedlikeholde og endre priser ved nye produkter og tjenester
5.4.3	Plassreservering og setekart	<ul style="list-style-type: none">- 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	<ul style="list-style-type: none">- 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 operatørs billettbærere (være interoperabel).

Terminalen er koblet til sentrale systemer over mobiltelefonnettet eller operatørs 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.

BWST

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 OperatørPortal.

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.

EMD

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 testtrigger er ved avtaleinngåelse:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Test 1: Test2. Test 2: Staging3. Test 3: Sandbox4. Test 4: Sprang <p><i>Tjenestenivå</i> er lik som for utviklings- og testtrigger beskrevet i vedlegg 5 punkt 4.2.</p>
-------	-------------------------------------	---

TOGOPERATØRS bruk av egne systemer for prisoptimering /dynamisk prising koblet mot Enturs systemer via APIer trenger ikke innebære avrop av tilleggstjenester hos Entur.

Entur

6 Annet

I de følgende avsnittene beskrives andre viktige aspekter knyttet til leveransen.

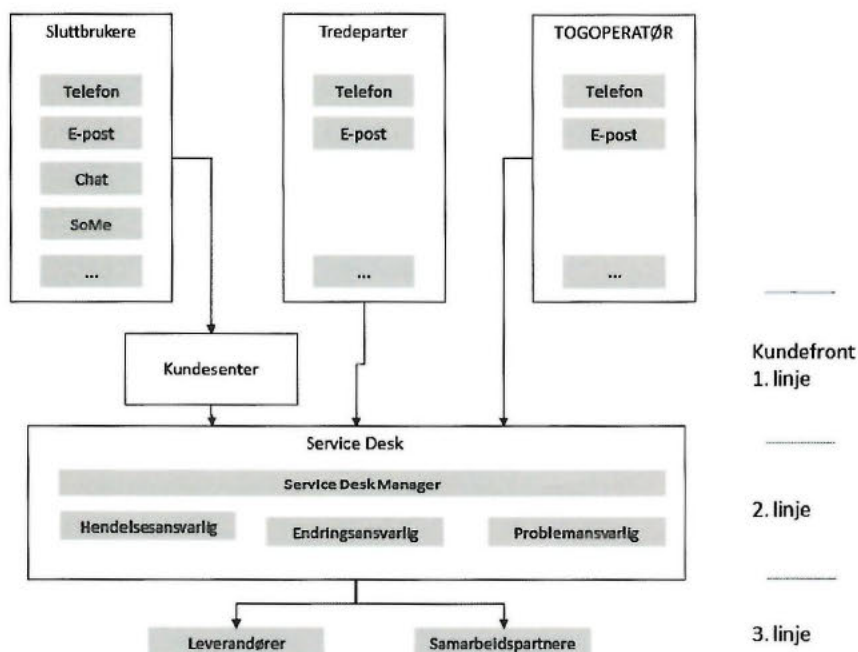
6.1 Betjeningskonsept (support)

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.



EWB

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 OperatørPortal. - Dokumentasjon skal være oppdatert i god tid før produksjonssetting av løsningsmessige endringer.
6.2.2	Oversikt over kontaktinformasjon	- Det skal til enhver tid finnes en oppdatert oversikt over kontaktinformasjon for nøkkelpersoner på OperatørPortal.
6.2.3	Møtekalender for sentrale møter	- Entur vil holde en oppdatert oversikt over planlagte møter med operatører på OperatørPortal.
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 sovevogner 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.

SWR

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:

- Tjenestenivå og resultatoppnåelse
- Målområde 4.1 tilgjengelighet til kanaler, systemer og grensesnitt
- Målområde 4.2 tilgjengelighet til test og utviklingsmiljø
- Målområde 4.3 hendelseshåndtering 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

EU B A

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.

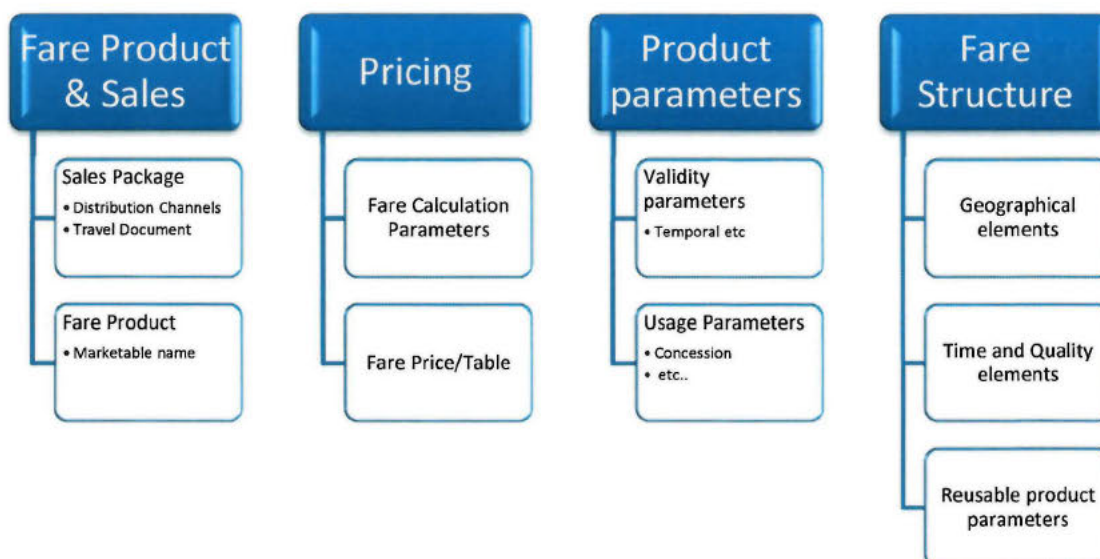
Produktmodellen bygger på norske og internasjonale standarder og fellesløsninger. Innovasjon og utvikling må ivareta koblingene til relevante standarder og andre reguleringer.

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 referansmodell for samferdsel som også er akseptert som europeisk norm, Transmodel™.

Filformatet som skal brukes er NeTEx, et filformat basert på Transmodel. Sett 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.

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; passasjer kategorier, 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.

EWS

8.2 Produktplanlegging

Dette kapitlet angir hva operatøren 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. Prisgivende faktorer for ulike deler av takststrukturen (sone-basert, punkt-til-punkt, tidsfaktorer eller kvalitative faktorer)

Grunnleggende pris- og produktelementer

1. Prisingenhet og beløp for prisingen (i Norge: kroner og øre)
2. Prisberegningsfaktorer, avrunding 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 passasjer kategorier 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. Kommersiell 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

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, angrfrist, kategorier, fellesprodukter for samtrafikk og takstsamarbeid, samt sosiale rabatter for definerte passasjer kategorier. Sosiale rabatter for disse passasjerkategoriene 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.

EW 30

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/holdeplasser. 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.

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). Billett papir 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 togoperatør trafikkerer.

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.

Tabellen under beskriver hvilke informasjonselementer aktørene får tilgang til i ulike situasjoner, og hvordan de kan anvendes. TOGOPERATØR kan inneha flere roller samtidig, da operatør er 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	<p>Får informasjon nok til å kunne kontakte og håndtere kunden ved operative avvik. Anonyme kjøp og reiser skal være mulig.</p> <p>Tilgjengeliggjorte kundedata kan ikke benyttes til etablering eller knyttes til en kommersiell profil i Tjenesteyters CRM-system.</p> <p>Tjenesteyter har ikke anledning til å anvende tilgjengeliggjorte kundedata for å gjøre salgsfremstøt mot kunde.</p>	<p>Får og har all informasjon knyttet til kunden. Anonyme kjøp og reiser skal være mulig.</p> <p>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.</p> <p>Produktforhandler kan gjøre salgsfremstøt mot kunde.</p> <p>Produktforhandler er ansvarlig for formidling av eventuell relevant avviksinformasjon til sine kunder.</p>	<p>Har all info, men bruker den kun etter avtale med Tjenesteyter/produktforhandler. Anonyme kjøp og reiser skal være mulig.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>
Reise med flere operatører	<p>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.</p> <p>Tilgjengeliggjorte kundedata kan ikke benyttes til etablering eller knyttes til en kommersiell profil i Tjenesteyter CRM-system.</p> <p>Tjenesteyter har ikke anledning til å anvende tilgjengeliggjorte kundedata for å gjøre salgsfremstøt mot kunde.</p>	<p>Entur søker å sikre samtykke mot kunde slik at operatør kan anses som Produktforhandler for salg utført i Enturs kanaler.</p>	
Reise med flere alternative operatører	<p>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.</p> <p>Tilgjengeliggjorte kundedata kan ikke benyttes til etablering eller knyttes til en kommersiell profil i operatørs CRM-system.</p> <p>Tjenesteyter har ikke anledning til å anvende tilgjengeliggjorte kundedata for å gjøre salgsfremstøt mot kunde.</p>		
Henvendelser til Enturs kundesenter	<p>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.</p>	<p>Informasjon om henvendelser knyttet til Produktforhandlerens oppgaver og ansvar (f.eks support i Produktforhandlers salgskanal) gjøres tilgjengelig for agent.</p>	

¹ Bransjenorm for personvern og informasjonssikkerhet ved elektronisk billettering

BW 158

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 operatør er også å anse som agent for salg gjennomført i egne kanaler.

	Tjenesteyter (Operatør)	Produktforhandler (Agent)	Entur
Reise med kun en operatør	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.		

EMD

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 Tjenesteyter 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	

BR38

Salgsbestemmelser	CRUDO	R	R	R	
Transportvilkår	R	CRUDO	R	R	
Salgststeder og salgsstedsinformasjon - administrativ			CRUDO		
Salgststeder 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	
Sperrelister (svindelhåndtering) ²			CRUDO	R	
Oppgjørs og avregningsdata (sammenstillinger og rapporter, ikke inngående rådata)		R	CRUDO		
Oppgjørsdata (inngående rådata)			RU	CO	
Avregningsdata (inngående rådata, ikke oppgjørsdata)		CO	RU		
Fakturainformasjon (utgående faktura til reisende)			R	CRUDO	
Kvitteringsoppsett			R	CRUDO	
Personalbilletter	R	CRUDO	RU	R	
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 ihht Bilag 1, Vedlegg B punkt 8.7
Passasjertelledata (inkludert telleplaner)	R	CO	R		
Sentral beholdningsinformasjon (billetter, veksler etc)			CRUDO		
Systemlogger			CRUDO		
Kundedialog, 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	
Billetteranimasjoner		R	CRUDO	R	Forutsetter overtakelse av IO
Billetteringsnøkler		R	CRUDO	R	Forutsetter overtakelse av IO

² Entur eier sperrelister i Enturs systemer, mens ansvar og myndighet til å oppdatere sperrelisten tilligger den som har myndighet til å legge kort og produkter på sperrelisten

EMBA

Utsnitt Østlandet



Handwritten signature

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 suppothenvendelser 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, sovevogn 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

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 Hittegods	10
	4.3 Salgsoppgjør.....	10
	4.4 Kontanthåndtering og oppgjør.....	10
	4.5 Internasjonalt samarbeid.....	11
	4.6 Takstsamarbeid.....	11
	4.7 Pårørendebehandling (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 viderefremidlet 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 dette/disse 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 tilgangsrett til billettstatistikk og annen trafikkinformasjon som Entur besitter i forbindelse med Leveransen. Denne tilgangsretten 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. Tilgangsretten kan ikke deles med andre uten TOGOPERATØRS samtykke. Slikt samtykke kan ikke nektes uten saklig grunn.


2 Innholdsleveranser

Enturs plattform er avhengig av løpende innholdsleveranser 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 før avgang med oversikt over planlagte arbeider på	De til enhver tid gjeldende planer for vedlikehold av Jernbaneinfrastruktur for perioden mellom 0 og 48 måneder innen avgang (detaljert ned på tidsperiode for de enkelte strekninger).

213

	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 henter Entur direkte fra Bane NOR.
2.8	Endring i rutetider i ordinær ruteplan og ruteplan for alternativ transport	Korrigerings 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 Operatørportalen.
2.10	Materielloversikt	Oversikt over togmateriellet som operatør 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 vogner slik 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 salgbare da det er 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 takstsamarbeidsprodukter i TOGOPERATØRS virkeområde.
2.14	Billettyper	Parametere som kan velges:



		<p>Billett for en konkret avgang tidsfestet, ikke tidsfestet</p> <p>Billett for et område eller strekning tidsfestet, ikke tidsfestet</p> <p>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.</p> <p>Dette gjelder også for eventuelle takstsamarbeidsprodukter i TOGOPERATØRS virkeområde.</p>
2.15	Billettmedier	Hvilke billettmedier ønskes tilbudt i forskjellige kanaler, for de forskjellige produkter, for de forskjellige billettyper osv.
2.16	Takstregler	<p>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)</p> <p>Dette gjelder også for eventuelle takstsamarbeidsprodukter i TOGOPERATØRS virkeområde.</p>
2.17	Takst	<p>Priser (pris pr TEN, mellom ulike soner eller pr. stk)</p> <p>Sosiale rabatter (eks. Honnør=-50%, Barn=-50%, Student=-25/40%,...)</p> <p>Regler knyttet til sosiale rabatter</p> <p>Andre rabatter (Pakkerabatt: tog + aktivitet)</p> <p>Dette gjelder også for eventuelle takstsamarbeidsprodukter i TOGOPERATØRS virkeområde.</p>
2.18	Grunnlagsdata for oppgjør og avregning	<p>Innleggelse og oppdatering av nødvendige grunnlagsdata for korrekt oppgjør og avregning av kjøpte produkter, utstedte billetter og betalinger.</p> <p>Eksempel på grunnlagsdata er kontooppsett for produkter, betalingsmedier og andre elementer som fordeling ønskes styrt av.</p>
2.19	Transportvilkår	<p>Avbestillingsregler, refusjonsregler, garantier og ansvar etc.</p> <p>Dette gjelder også for eventuelle takstsamarbeidsprodukter i TOGOPERATØRS virkeområde.</p> <p>TOGOPERATØR må informere Entur om eventuelle begrensninger i reisehjemmelers gyldighet også for billetter solgt gjennom TOGOPERATØRS salgskanaler.</p>
2.20	Kundedata	<p>Kundeprofildata</p> <p>Endringer og nye oppføringer må overleveres fortløpende.</p>

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.

BWJ

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">- <u>Avtaleansvarlig</u>: 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.- <u>Informasjonsansvarlig</u>: Overordnet ansvar for informasjonsleveranser til Entur.- <u>Hendelsesansvarlig</u>: 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.- <u>Bestiller</u> (merkantilt ansvarlig): Rollen hos TOGOPERATØR som har fullmakt til å foreta bestillinger og merkantile avklaringer.- <u>Brukerspesialist</u> (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 kundefølgning 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 kostnader til 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 i statusmøte hvor operativ informasjon deles og behandles. Møtet kan avholdes pr telefon. Entur, driftsleverandør og forvaltningsleverandør har møteplikt. TOGOPERATØR har møterett.</p>

Entur

3.1.3	Orienteringsplikt	<ul style="list-style-type: none"> - TOGOPERATØR skal gjennomgå møtereferat 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 returnert hvis det er viktig informasjon som mangler. - Oversikt over til enhver tid gjeldende forhåndsgodkjente endringer finnes på OperatørPortal.
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 få utarbeidet 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.

F. S. M. R.

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 mal. Informasjonen skal inkludere detaljer om endringen slik at kundehenvendelser 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>

BWA

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.

EMO
A

4 Øvrige krav

Dette kapittelet 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. Kostnader til 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).

8
EMQ

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 Pårørendehåndtering (ulykker og hendelser)

Dette avsnittet beskriver krav til TOGOPERATØR knyttet til bruk av Enturs pårørendetelefon.

Krav	Ytelse	Beskrivelse
4.7.1	Bruk	<p>TOGOPERATØR har anledning til å ha egen pårørendehåndtering i tillegg til Enturs leveranse. TOGOPERATØR må ha egen kriseledelse.</p> <p>TOGOPERATØR er forpliktet til å mobilisere Enturs pårørendetelefon ved ulykker med omfattende personskade/antall omkomne.</p> <p>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.</p>
4.7.2	Informasjonsutveksling med Entur	<p>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.</p> <p>TOGOPERATØRS kriseledelse skal holde Enturs pårørendetelefon løpende oppdatert.</p>
4.7.3	Informasjonsutveksling med eksterne	<p>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.</p>

EMG
B

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

BWD
A

Avtale om formidling av billetter og leveranse av salgs- og billetteringsløsninger

BILAG 3

Anvendelse av grensesnitt

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 tilgangsnøkkelen 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 grensnittet 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

ZM3
A

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 etterstrebtes 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 transaksjonsvolum el.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.

EWS 

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 Jernbanedirektoratet, 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.

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.

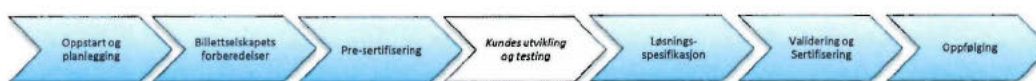
Vedlegg A - Sertifiseringsprosess

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 (gjerne 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

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

BW 07

Avtale om formidling av billetter og leveranse av salgs- og billetteringsløsninger

BILAG 4

Utleievilkår og tilbakelevering

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 oppgjørsmapper.....	7
4.1	Oppgjørsmapper som oppdages av Bruker	7
4.2	Oppgjørsmapper 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 veksler i innskudds og vekslingsautomat	9
8.1	Uttak av vekslerbeholdning fra IVA.....	9
8.2	Innlevering av vekslerbeholdning på IVA.....	9
8.3	Oppfølging av inn-/utleveringer på IVA	9
9.	Revisjon av Brukers vekslerbeholdning og oppgjørsmapper	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 bæreutstyr, ladekabel, lader, ett batteri (stort), minnekort og samkort
- Betalingsterminal med nødvendig programvare, tilpasset bæreutstyr, 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.

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 salgsstedsnummer 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
- Oppgjørsdato
- 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 vekslings.

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

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 Mtoppgjor@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 oppgjørsmåter

Alle oppgjørsmåter som registreres i et dagsoppgjør må behandles.

Dette gjøres av Bruker eller av Entur Salgsoppgjør etter avtale med TOGOPERATØR.

Opgjørsmåter som registreres i dagsoppgjør avregnes fortløpende mot TOGOPERATØR.
Utestående oppgjørsmåter eldre enn 6 mnd. vil bli fjernet fra oppgjørsmåteoppfølging 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 Oppgjørsmåter som oppdages av Bruker

Bruker skal alltid foreta telling av kontantbeholdning ved dagsoppgjør og/eller når det tas ut daglig salgsoversikt. Ved oppgjørsmåte er Bruker ansvarlig for å sende epost til Mtoppgjor@entur.org med forklaring og mulig årsak til oppgjørsmåte.

Bruker skal levere dagsoppgjøret i henhold til det dagsoppgjøret viser. Dagsoppgjøret sendes Entur med tilhørende bilag og epost.

I enkelte tilfeller kan oppgjørsmåten 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 oppgjørsmåte funnet

Der hvor Entur Salgsoppgjør avdekker årsaken til oppgjørsmåte er Entur Salgsoppgjør ansvarlig for å lage et korreksjonsoppgjør.

Leder blir informert via EOS. Leder har ansvaret for at oppgjørsmåte blir levert Bruker og at oppgjørsmåten blir registrert av Bruker ved første mulige oppgjør.

4.1.2 Årsak til oppgjørsmåte ikke funnet.

Entur Salgsoppgjør vil gi beskjed på epost til Leder og Bruker at årsak til oppgjørsmåte ikke er funnet.

Leder blir også informert via EOS. Leder har ansvaret for at oppgjørsmåte blir levert Bruker og at oppgjørsmåten blir registrert av Bruker ved første mulige oppgjør.

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 korrigeret 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.

EWD D

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.

EWD

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 oppgjørsrutiner 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 kunderskontro 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

**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	Tjenestnivå.....	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

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 mange reisende 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 stasjonssalg)

BWS

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

BWD

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.

END

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	<ul style="list-style-type: none">- Driftstid 00:00 – 24:00 mandag – søndag med unntak av planlagt vedlikehold.- 99,6 % tilgjengelig i driftstiden målt pr. kalendermåned. Det er en målsetning om at målet for tilgjengelighet skal øke over tid. <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>

EMB
D

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 oppstått 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

Handwritten signature/initials.

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	Tjenestenivå
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 i driftstiden målt pr. kalendermåned. <p>Gjelder ikke 3. parts utviklingsmiljøer.</p>
4.2.2	Tilgjengelighet akseptanse-, test-, opplæring- 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 grunndata i utviklings- og testmiljøer	Ved inngang til testperiode klargjøres datagrunnlaget for produkter, ruteplaner, priser. Arbeid med klargjøring av datagrunnlag starter senest 2 virkedager etter bestilling.
4.2.4	Spesialtilpasning av grunndata	Spesielle tilpasninger kan gjøres etter avtale, denne tjenesten prises etter medgått tid. Arbeid med spesialtilpasning av datagrunnlag starter senest 2 virkedager etter bestilling.

ENG

4.3 Hendelseshåndtering og brukerstøtte

Dette avsnittet beskriver håndtering av henvendelser hos Entur. Henvendelser omfatter all kontakt som eksempelvis spørsmål, feilhåndtering, problemhåndtering, produksjonssetninger, bestillinger av beredskap, bestilling av utvidet åpningstid, kunngjøring av driftsvarslinger, mv. Håndtering av endringsbehov er beskrevet i bilag 7.

Krav	Ytelse	Tjenestenivå
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 utilgjengelighet og har løsningsstid 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.

EMG

4.3.6	Løse alvorlige hendelser (Nivå B)	<ul style="list-style-type: none"> - Alvorlige hendelser har løsningsstid 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 løsningsstid. - 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 løsningsstid, 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.

EMB

4.4 Kundesenter

Dette avsnittet beskriver Kundesenterets tjenestenivå.

Krav	Ytelse	Tjenestenivå
4.4.1	Åpningstid	Kundesenteret håndterer henvendelser 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 opplæring.

Tjenestenivået og kostnadene for å levere dette er sterkt knyttet til volum på henvendelser. Da TOGOPERATØRs 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

BWST

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 kundebetjening og service innen produkter, priser og teknisk support. Entur skal besørge nødvendig opplæring.

BRB
S

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 før.
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.

EMJ

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 oppgjørdata 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 avviks oppfølging utføres ukentlig og månedlig.
4.7.10	Kontrollgebyr	Oppfølging av fordring utføres månedlig.

EMBT

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

Prisavslagets 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 prikker

BMG

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.

AS
Entur

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 Go-Ahead 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 innestår for å ha rettslig grunnlag etter gjeldende regelverk for bruken av disse

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 TOGOPERATØRS 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:

(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

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 Operatørspesifikke 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.

EMD AD

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 stasjonssalg, 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.



2.3 Innmelding av endringsbehov

Serviceesk 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 endringsønsker siden siste møte i endringsrådet.- Entur utarbeider og tilgjengeliggjør agenda med oversikt over innkomne endringsønsker siden 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 OperatorPortal
2.3.2	Prioritering av endringer	Entur er til enhver tid ansvarlig for å ivareta oppdragsgivernes 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 forretningsrådets innstilling foreligger skal Entur informere berørte parter dersom den foreslåtte prioritering fravikes.

EMB

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 tilrettelegge 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 før 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.

AM
AM

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 OperatørPortal. (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 OperatørPortal.



 ANZ

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.	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: <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 kjørbare 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

ENTUR

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>

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 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 <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	Ved uttak av kapasitet velger TOGOPERATØR til enhver tid hvilke krav eller features som ønskes levert før 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 leveransehastighet forutsetter at TOGOPERATØR stiller de ressurser som til enhver tid er avtalt, til rådighet for Entur.

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.

EM

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 løsningsstid går utover det som er definert. Situasjoner der leveranser ikke er tilfredsstillende (kvalitet, ytelse, etc)
Nivå 2	Teknologidirektør	Digital- og Innovasjonssjef	Opplevelse av manglende respons eller prioritet etter eskalering til nivå 3
Nivå 1	Administrerende direktør	Administrerende direktør	Opplevelse av manglende respons eller prioritet etter eskalering til nivå 2 og sannsynlighet for skade på omdømme eller økonomi

EMG

Avtale om formidling av billetter og leveranse av salgs- og billetteringsløsninger

BILAG 8

Pris og prisbestemmelser for trafikkepakke SØR

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

1 Vederlag










Vederlaget gjelder Enturs leveranser og produkter under trafikpakke Sør.
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 kostander.

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:

Kanaler	Automat og validator	Nøytral salgskanal	API	Kundesenter	Stasjonsalg
					
Teknisk plattform					
Tekniske tjenester					
Transaksjonstjenester	Salgsoppgjør		Internasjonalt salg	Håndtering og forebygging av svindel	
					

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.

EMS 

1.2 Ordinær drift

Fra dato for TOGOPERATØRS trafikkstart betales lisens for dekning av følgende tjenester:

Kanaler	Automat og validator 	Nøytral salgskanal 	API 	Kundesenter 	Stasjonssalg
Tekniske tjenester	Teknisk plattform 				
Transaksjonstjenester	Hillegods 	Salgsoppgjør 	Internasjonalt salg 	Håndtering og forebygging av svindel 	

Ukentlig lisensvederlag utgjør 755 740 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	755 740	765 112	772 802	778 569	782 414	782 414

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 (kvalitetsikring) (tid brukt)
Valgfrie tjenester	Oppføring av operatør (tid brukt) 	Kundestøtte for operatørens salgskanal 	Operatørspesifikk 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.

BWS D

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

EWB TD

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 før 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 prislelementer 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.

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

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 helserisiko 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 Etsiske Krav gjennomføres.

Hver av Partene er pliktig til umiddelbart å rapportere til den annen Part brudd på Etsiske 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 Etsiske Krav vil anses som vesentlig mislighold, og vil kunne gi den annen Part rett til å heve Avtalen, jf. også kontraktens bestemmelser.



Trafikkavtale Trafikkkpakke 1

- Fjerntog (FJ-tog) Stavanger – Oslo S
- Regiontog (R-tog) Stavanger – Egersund
- Regiontog (R-tog) Nelaug – Arendal

Vedlegg E-3 Avtale med Norsk jernbaneskole

Endringslogg:

Versjon	Hva	Dato
1.0	Vedlegg E-3	30. 10. 2018

Avtale om ressurser og kjøretøy til gjennomføring av Lokomotivførerutdanningen

Mellom Jernbanedirektoratet ved Norsk
fagskole for lokomotivførere (org.nr. 916 810 962)
og Go-Ahead Norge AS (org.nr. 917 132 577)

Innhold

1 Innledning	3
1.1 Bakgrunn	3
1.2 Roller og ansvar	3
1.3 Nærmere om undervisningen	4
2 Leverandørens rettigheter og plikter	4
2.1 Instruktører og sensorer	4
2.2 Kjørelærere	5
2.3 Gjennomføring av praksisperiode	5
2.4 Kjøretøy til skifteopplæring	5
2.5 Studentenes sikkerhet	6
3 Oppdragsgivers rettigheter og plikter	6
3.1 Utarbeidelse av kursplan og tildeling av opplæring.....	6
3.2 Gjennomføring av pedagogisk grunnutdanning	6
4 Håndtering av endringer og avvik fra avtalte leveranser	7
4.1 Innledning.....	7
4.2 Instruktør, sensor og kjørelærer.....	7
5 Mislighold	7
5.1 Informasjonsplikt	7
5.2 Utbedring	7
5.3 Erstatning	8
6 Fakturering og betaling	8
7 Lojalitetsplikt, personopplysninger og taushetsplikt	8
8 Rettigheter til opplæringsmidler mv.	9
9 Forsikring	9
10 Tvisteløsning	9
10.1 Forhandlinger.....	9
10.2 Vernetting.....	9
10.3 Lovvalg	9
11 Ikrafttredelse, varighet og reforhandling mv	10
12 Kontraktseksemplarer	10
Vedlegg 1 - Liste over godkjente instruktører og sensorer	11
Vedlegg 2 - Skifteopplæring	12
Vedlegg 3 - Liste over godkjente kjørelærere	13
Vedlegg 4 - Økonomisk kompensasjon	14

1 Innledning

1.1 Bakgrunn

Denne avtalen («Avtalen») er inngått mellom Jernbanedirektoratet ved Lokomotivførerutdanningen ved Norsk fagskole for lokomotivførere («Oppdragsgiver) og Go-Ahead («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.

Oppdragsgiver fastsetter opplæringens innhold i henhold til gjeldende studieplan.

Arbeid 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 ansatte som utfører oppdrag for Oppdragsgiver etter denne Avtale.

Leverandøren har ansvar for at gjeldende lover og forskrifter vedrørende HMS er oppfylt 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 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 tilfredsstiller 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,-. 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 tilfredsstillers 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,-. 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 tilfredsstillers 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 plikter 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 4.1, 4.2 og 5.1 nedenfor.

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 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. Ansvaret for etterfølgende oppfølging av studenter som har vært involvert i slike hendelser kan avtales mellom partene i hvert enkelt tilfelle.

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.

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 Håndtering av endringer og avvik fra avtalte leveranser

4.1 Innledning

Oppdragsgiver har rett til å pålegge endringer av Leveransen.

En endring kan gå ut på at Leverandøren skal yte noe i tillegg til eller i stedet for det opprinnelige avtalte, at deler av ytelsens karakter, kvalitet, art eller utførelse skal endres i forhold til det opprinnelig avtalte, eller at avtalte ytelser skal utgå. Behov for endret vederlag vil også være grunnlag for endringshåndtering.

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

Dersom Partenes ansatte som er stilt til rådighet ikke stiller som avtalt, eller om Partene ellers ikke oppfyller forpliktelsene som følger av denne Avtale foreligger det en mangel.

4.2 Instruktør, sensor og kjørelærer

Dersom instruktør, sensor eller kjørelærer er forhindret fra å møte til avtalt tid, skal Leverandøren finne annen godkjent instruktør, sensor eller kjørelærer etter «Vedlegg 1» og «Vedlegg 3».

Dersom instruktør, sensor eller kjørelærer blir funnet uskikket eller indisponibel for gjennomføring av opplæring, skal Partene komme til enighet om disponibel instruktør, sensor eller kjørelærer 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.

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.

6 Fakturering og betaling

For å kompensere Leverandørens kostnader knyttet til utleie av instruktør, sensor, kjørelærer og togmateriell fakturerer Leverandøren Oppdragsgiver etter fastsatte betingelser, jmfør. «Vedlegg 4». Eventuelle øvrige utgifter som ikke er omtalt i «Vedlegg 4» og som Leverandøren måtte ha til gjennomføringen av denne avtalen, dekkes 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 undervisningsmateriell i forbindelse med gjennomføring av opplæring. All eventuell øvrig bruk av materiell er ikke tillatt uten særskilt samtykke fra Oppdragsgiver.

9 Forsikring

Leverandøren skal til enhver tid ha gyldig forsikringsdekning for det ansvar som kan oppstå som følge av opplæringsvirksomheten.

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

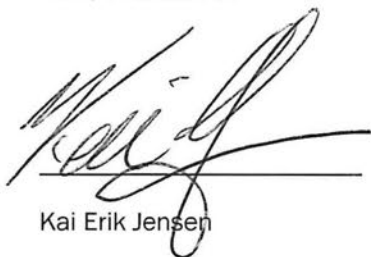
Avtalen trer i kraft 15.12.2019. Avtalen er løpende og uoppsigelig for Leverandøren i løpetiden for Avtale om persontransport mellom Jernbanedirektoratet og Leverandør (Trafikkavtalen).

Avtalens varighet er til Trafikkavtalen avsluttes.

12 Kontraktseksemplarer

Denne Avtalen er undertegnet i to eksemplarer, hvorav Partene beholder ett eksemplar hver.

Oslo, 07.02.2019.



Kai Erik Jensen

Rektor

Jernbanedirektoratet,

Norsk fagskole for lokomotivførere



Cathrine Elgin

Mobilisation Director Norway South

Go-Ahead Norge AS

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.

Tjenestefordeling

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.

Lokomotiv og vogner

Gjennomføring av praktisk skifteopplæring foregår ved Hønefoss stasjon og området rundt. Hønefoss har flere spor der skolen gir opplæring i praktisk skifting.

Utdanningen gjennomfører opplæring på fire forskjellige strekninger som gir forskjellig type læring og kompetanse.

- Strekning 1: Hønefoss – Bergerudmoen
- Strekning 2: Hønefoss – Sokna
- Strekning 3: Hønefoss – Roa, med stasjoner Hval, Jevnaker og Grinvold
- Strekning 4: Hønefoss – Vikersund – Geithus – Åmot

Oppdragsgiver leier, til utdanningen, to lokomotiv med førere 20 dager per kurs.

I tillegg leier utdanningen skiftemateriell som utgjør 15 forskjellige materielltyper (vogner).

Motorvognsett

Praktisk skifteopplæring med motorvognsett blir gjennomført ved Lodalen, Nyland, hovedbanen og omegn. Oppdragsgiver bestiller ruter mm.

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 1.300,- 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 1.300,- eks mva. (2017) 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 2.500,- eks mva. per time (inkluderer lokomotiv, drivstoff/energi, fører, reise til og fra for fører).
- Dobbelt motorvognsett er NOK 2.500,- eks mva. per time (inkluderer drivstoff/energi, fører, reise til og fra for fører).
- Vognleie er NOK 2.500,- eks mva. per vogn per dag, vogn levert på undervisningsområdet.

Dersom Leverandøren ikke leverer fører sammen med kjøretøyene reduseres dagsprisen med NOK 2.500,-.

Årlig Prisjustering

Angitt timepris og dagsverkpris er fast t.o.m. 31. desember 2017. Deretter kan hver av partene 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 Trafikkkpakke 1

- Fjerntog (FJ-tog) Stavanger – Oslo S
- Regiontog (R-tog) Stavanger – Egersund
- Regiontog (R-tog) Nelaug – Arendal

Vedlegg F Underleverandører og eksterne leverandører

Endringslogg:

Versjon	Hva	Dato
1.0	Vedlegg F	30. 10. 2018

Innhold

1 Underleverandører.....	4
1.1 Antall nivåer på underleverandører	4
2 Krav til kontakt med eksterne leverandører	4
3 Liste over underleverandører.....	5

1 Underleverandører

1.1 Antall nivåer på underleverandører

For å sikre at det ikke forekommer sosial dumping og muliggjøre Oppdragsgivers kontroll er det ikke tillatt å ha mer enn 2 nivåer for underleverandører. I praksis så betyr dette følgende mulige struktur:

- Hovedleverandør/Avtalepart
 - Underleverandør 1
 - Underunderleverandør 1
 - Underunderleverandør 2
 - Underleverandør 2
 - Underunderleverandør 3

Leverandør skal sørge for at underleverandører oppfyller de samme betingelsene som Leverandøren har forpliktet seg til.

2 Krav til kontakt med eksterne leverandører

Se Vedlegg D for krav til eksterne leverandører og underleverandører.

3 Liste over underleverandører

Leverandøren har etablert avtaler med følgende under/underleverandører (ved endringer av disse i avtaleperioden så skal reglene i Avtalebestemmelsenes punkt 6.7 og 12.1.2 samt Vedlegg D-1 følges). Oppdragsgiver kan ikke nekte endring uten saklig grunn:

Nr.	Navn	Org.nr.	Adresse	Leverings- og arbeidsomfang	Ca. andel av arbeidet i %	Under-vedlegg nr.
1	NBS Trafikkservice	983581048	Biskop Gunneriusgate 14 0191 OSLO	Renhold alle kjøretøy til TP 1	100	Firma- og skatteattest
2	Bane NOR	980374505	Schweigaardsgate 23, 0191 Oslo	Verkstedleie Leie av lokaler	100	Firmaattest
3	Mantena	984040849	Karl Johans gate 2	Vedlikehold av alle kjøretøy til TP1	100	Firma- og skatteattest
4	Intility	981967070	Schweigaardsgate 39, 0191 Oslo	Leverandør av Go-Aheads IT-plattform	100	Firma- og skatteattest
5	Nobina	915768237	Schweigaardsgate 10 0185 Oslo	Alternativ transport	100	Firma- og skatteattest

Firmaattest samt oppdaterte skatteattester for skatt og mva. for alle underleverandører skal vedlegges. Disse skal være maksimalt 6 måneder gamle ved kontraktsinngåelse.



Trafikkavtale Trafikkpakke 1

- Fjerntog (FJ-tog) Stavanger – Oslo S
- Regiontog (R-tog) Stavanger – Egersund
- Regiontog (R-tog) Nelaug – Arendal

Vedlegg G Forsikringer

Endringslogg:

Versjon	Hva	Dato
1.0	Vedlegg G	12.10.2017

Innhold

1 Leverandørens forsikringer.....	4
2 Forsikringsdokument.....	5

1 Leverandørens forsikringer

Leverandøren har etablert forsikringene som fremgår av nedenstående tabell. Leverandøren er forpliktet til enhver tid å inneha slike forsikringer og slik forsikringsdekning som er påbudt etter norsk lov, jmfør «Avtalebestemmelsene» punkt 15. Ved endringer i oppgitte forsikringer i løpet Avtaleperioden gjelder bestemmelsene i «Avtalebestemmelsene» punkt 12.1.2. Oppdragsgiver kan ikke nekte endring uten saklig grunn.

Nr.	Polise nr.	Forsikringsselskap	Forsikringen omfatter
1	Se vedlegg	QBE Insurance (Europe) Limited	Rolling Stock General property Third Party Liability
2			
3			
4			
n			

2 Forsikringsdokument

19th February 2018

To Whom It May Concern

Dear Sirs

Go Ahead Group Plc – South Norway Rail Passenger Services Tender

We are the current insurers to Go Ahead Group Plc in respect of the train operational activities in the UK and Germany. These policies can be extended to include the Norwegian Operations as follows.

Rolling Stock

Cover	“All Risks” of physical loss or damage including operational running activities
Insured Interest	Operational rolling stock, value c NOK1,434,000,000
Excess	GBP250,000 per occurrence
Limit	GBP50,000,000 any one loss (as part of GBP500,000,000)

General Property

Cover	“All Risks” of physical loss or damage
Insured Interest	Rolling stock, spares, fuel, accessories and general plant and equipment value NOK TBA
Excess	GBP100,000 per occurrence

Third Party Liability

Cover	Third Party Liabilities
Limit of Indemnity	GBP85,000,000 (QBE as primary insurer)
Excess	GBP250,000

Yours faithfully



Andrew Lawrence
QBE European Operations

Andrew.lawrence@uk.qbe.com

Trafikkavtale Trafikkkpakke 1

- Fjerntog (FJ-tog) Stavanger – Oslo S
- Regiontog (R-tog) Stavanger – Egersund
- Regiontog (R-tog) Nelaug – Arendal

Vedlegg H Garantier

Endringslogg:

Versjon	Hva	Dato
1.0	Vedlegg H	12.10.2017

Innhold

1 BANKGARANTI	4
M F MORSELSKAPSGARANTI	6
4 F M F PAR T COMP Y GUARANTEE.....	8

Bank/Foretak - *The bank Enterprise's name*
 BNP Paribas S.A. Norway Branch
 Postboks 106 Sentrum
 0102 Oslo

Organisasjonsnr. - *Enterprise No*
 918 654 496

Garanti - Guarantee

Garantinnr. - <i>Guarantee No</i> [REDACTED]	Kontonr. - <i>Account No</i>	Saksnr. - <i>File No</i>
---	------------------------------	--------------------------

Hoveddebitor - *Principal debtor*
 Organisasjonsnr./Fodselsnr. - *Enterprise No Nat ID No*
 917 132 577

Navn, adresse - *Name, address*
 Go-Ahead Norge AS
 Filipstad Brygge 1
 0252 Oslo

Kreditor - *Creditor*
 Organisasjonsnr./Fodselsnr. - *Enterprise No Nat ID No*
 916 810 962

Navn, adresse - *Name, address*
 Jernbanedirektoratet
 Postboks 16 Sentrum
 0101 Oslo

Garantibeløp - *Amount guaranteed*

Valuta/Landkode	Beløp - <i>Amount</i>	Beløpet med bokstaver - <i>The Amount in letters</i>
NOK	200.000.000,00	Norske kroner tohundremillioner 00/100

Utløpsdato - *Expiry date*

Garantibeløpet er en absolutt øvre ramme for bankens/foretakets ansvar. Kun misligholdskostnader ved bankens/foretakets eget mislighold kommer i tillegg. - *The guarantee is an absolute upper limit for the bank/enterprise's liability. Only costs related to the bank/enterprise's own breach are additional.*

Underliggende kontrakt - *Underlying contract*

med tillegg av renter og omkostninger overfor hoveddebitor, likevel innenfor garantibeløpet - *with addition of interest and costs/charges to the principal debtor, though nevertheless within the guarantee amount.*

Spesielle vilkår - *Special terms*

Påkravsgaranti (On Demand-garanti) nummer [REDACTED]

Denne påkravsgarantien ("Garantien") er gitt av BNP Paribas S.A. Norway Branch ("Garantisten") til Jernbanedirektoratet, Jernbanedirektoratets rettsetterfølgere eller den Jernbanedirektoratet senere overdrar Garantien til ("Selskapet").

1. Med referanse til kontrakt nummer 18-01504 ("Kontrakten") om persontransport med tog mellom Selskapet og Go-Ahead Norge AS ("Leverandøren") påtar vi, Garantisten, oss herved ubetinget og ugjenkallelig et garantiansvar, som selvskyldner og uten noen innsigelser eller forsvar som Leverandøren eller tredjeparter måtte ha og uavhengig av gyldigheten og den rettslige effekten av Avtalen, for enhver forpliktelse for Leverandøren til Selskapet under Avtalen, begrenset til et beløp på NOK 200.000.000,00 (Norske kroner tohundremillioner 00/100) ("Garantibeløpet").

2. Garantisten vil, ved Selskapets første påkrav hvor Selskapet erklærer at Leverandøren, eller Leverandørens rettsetterfølger eller den Leverandøren har overdratt kontrakten til, har misligholdt Avtalen, betale til Selskapet ethvert beløp opp til og med Garantibeløpet.

3. 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).

4. Garantien blir effektiv på den dato som kommer først av den 9. November 2018 og datoen for Selskapets første betaling til Leverandøren under Avtalen. Garantien utløper i henhold til vilkårene i Avtalen.

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 skal være underlagt norsk rett. Oslo Tingrett vedtas som eksklusivt verneting for enhver tvist som oppstår i tilknytning til denne Garantien.

After expiry please return this guarantee document to BNP Paribas S.A. Norway Branch, attn. TBLO, Pb. 106 Sentrum, 0102 Oslo, Norway.

Fortsetter på side 2 / *To be continued on page 2*

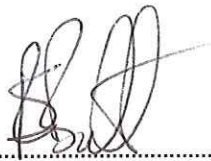
3 MAL FOR MORSELSKAPSGARANTI

Denne selvskyldnergarantien er gitt av The Go-Ahead Group plc ("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 "Trafikkpakke 1" ("Avtalen") med Go-Ahead 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 300,000,000 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.

Executed as a Deed
by Patrick Butcher
on behalf of
The Go-Ahead Group plc



.....
Patrick Butcher (Director)

in the presence of
an independent witness


.....

Name of Witness

Rani D'Cruz

Address of Witness

4 Matthew Parker Street, London SW1H 9NP

Date:

29 / 10 / 2018

Place:

London, United Kingdom

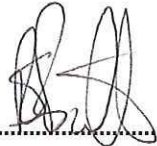
4 FORM OF PARENT COMPANY GUARANTEE

This Guarantee is given by The Go-Ahead Group plc (the "Guarantor") to Jernbanedirektoratet, its successors and assignees (the "Company").

In the event of the Company entering into a contract for rail traffic services on "Trafikkpakke 1" (the "Contract") with Go-Ahead Norge AS (the "Contractor"), Guarantor guarantees, as primary obligor ("selvskyldnergaranti"), as follows:

1. Guarantor unconditionally and irrevocably guarantees the full performance by the Contractor, its successors or assignees, of all its obligations under the Contract.
2. If the Contractor, its successors or assignees is in default of any terms or obligations under the Contract, then Guarantor will perform or cause to be so performed all terms and obligations in accordance with the Contract and is entitled to be perform or cause to be so performed.
3. Guarantor will pay, as its own debt, any sums that may be payable by the Contractor, its successors or assignees, to the Company in respect of any non-performance by the Contractor, its successors or assignees, of any obligations under the Contract.
4. 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). The liability and obligations of Guarantor in terms of this Guarantee shall in no circumstances exceed the liability and obligations of the Contractor under the Contract. For the avoidance of doubt the Guarantor is entitled to use any defence pleaded by the Contractor.
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 is limited to the maximum amount of NOK 300,000,000 plus interest and costs.
7. This Guarantee is a continuing guarantee, valid until all of Contractor's obligations under the Contract are fulfilled in accordance with the Contract.
8. Until all obligations of the Contractor towards the Company under the Contract has been discharged in full, and unless the Company otherwise directs, the Guarantor will not exercise any rights which it may have by reason of performance by it of its obligations under this Guarantee, (i) to be indemnified by the Contractor and/or (ii) to take the benefit (in whole or in part and whether by way of subrogation or otherwise) of any rights to the Company under the Contract or of any other guarantee or security taken pursuant to the Contract. If the Company must repay an amount received from the Contractor as payment under the Contract, this Guarantee shall cover also the value of such repaid amount.
9. 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.

Executed as a Deed
by Patrick Butcher
on behalf of
The Go-Ahead Group plc



.....
Patrick Butcher (Director)

in the presence of
an independent witness


.....

Name of Witness

Rani D'Cruz

Address of Witness

4 Matthew Parker Street, London SW1H 9NP

Date:

29 / 10 / 2018

Place:

London, United Kingdom

Trafikkavtale Trafikkpakke 1

- Fjerntog (FJ-tog) Stavanger – Oslo S
- Regiontog (R-tog) Stavanger – Egersund
- Regiontog (R-tog) Nelaug – Arendal

Vedlegg I Leverandørens besvarelse

Endringslogg:

Versjon	Hva	Dato
1.0	Vedlegg I	12.10.2017

Innhold

1 Besvarelse av kravene	4
2 Leverandørens aksept av krav som skal bekreftes i Trafikkavtalen - med Vedlegg	4
2.1 Krav som skal bekreftes - «Vedlegg A».....	4
2.2 Krav som skal bekreftes - «Vedlegg A-1»	5
2.3 Krav som skal bekreftes - «Vedlegg A-2»	5
2.4 Krav som skal bekreftes - «Vedlegg A-3»	5
2.5 Krav som skal bekreftes - «Vedlegg B»	5
2.6 Krav som skal bekreftes - «Vedlegg C»	6
3 Leverandørens pristilbud	6
4 Leverandørens kvalitetstilbud	6
4.1 Hvordan Leverandøren vil oppnå fornøyde kunder.....	6
4.1.1 Leverandørens beskrivelse av hvordan arbeidet med videreutvikling av kundetilbudet blir gjennomført.....	6
4.1.2 Leverandørens plan for kundenes tilgang til billetter og kundeinformasjon	9
4.1.3 Leverandørens prosesser for punktlighet og regularitet	11
4.1.4 Leverandørens kundemøte, herunder Leverandørens tilgjengelighet for kunden	12
4.1.5 Leverandørens tiltak ved avvik i trafikken.....	14
4.1.6 Leverandørens satsingsprogram for flere kunder	16
4.2 Hvordan Leverandøren forvalter togmateriell	19
4.2.1 Leverandørens løsning for hvordan togvedlikehold vil bli gjennomført for å sikre robust og effektiv trafikk	19
4.2.2 Leverandørens løsning for profilering av togmateriellet.....	20
4.2.3 Leverandørens løsning for vedlikehold som sikrer materiellets verdi og levetid	21
4.3 Organisasjon og ledelse.....	21
4.3.1 Leverandørens plan for å skape en kundeorientert bedriftskultur.....	22
4.3.2 Leverandørens plan for en kompetent og robust organisasjon	22
4.3.3 Leverandørens plan for involvering av medarbeidere, leverandører, samarbeidsparter og interessentgrupper	25
4.3.4 Leverandørens arbeid med sikkerhet og miljø.....	25
4.3.5 Leverandørens resultatoppfølging og forbedringsaktiviteter	27
4.3.6 Leverandørens mobiliseringsplan for forberedelse til trafikkstart.....	28 29
5 Avvik og forbehold fra spesifikasjoner og Avtalebestemmelsene	30
6 Underleverandører, forsikringer, garantier og etisk regelverk	32

1 Besvarelse av kravene

Trafikkavtalen med Vedlegg inneholder Oppdragsgivers krav til Leveransen. I dette Vedlegget er samtlige krav som er fremstilt i egne tabeller i Vedleggene A, A-1, A-2, A-3, B og C opplistet og kategorisert.

Krav som Leverandøren skal bekrefte er skilt ut i egne tabeller i punkt 2. Leverandøren skal i tabellene bekrefte at samtlige krav er forstått, akseptert og oppfylles. Dersom Leverandøren ikke aksepterer kravene, skal avviket eller forbeholdet angis i punkt 5.

Leverandørens pristilbud består av utfylt «Vedlegg B-1 og B-2».

Krav hvor det fremgår at Leverandøren har gitt sin leveransebeskrivelse for tildelingskriteriet Kvalitet er opplistet i kategorier etter hvilket underkriterie og vurderingstema de tilhører i punkt 4.1 – 4.3. Leverandøren skal i leveransebeskrivelse bekrefte at krav er forstått, akseptert og oppfylles. Dersom Leverandøren ikke aksepterer kravene, skal hvert avvik eller forbehold angis i punkt 5.

Eventuelle avvik og forbehold til Trafikkavtalen skal angis i punkt 5.

2 Leverandørens aksept av krav som skal bekreftes i Trafikkavtalen - med Vedlegg

Leverandøren skal i dette kapitlet bekrefte at kravene som skal bekreftes i Trafikkavtalen er forstått, akseptert og oppfylles.

2.1 Krav som skal bekreftes - «Vedlegg A»

«Vedlegg A» har følgende krav som skal bekreftes (Kolonne 1 leses vertikalt før Kolonne 2 osv.):

Kolonne 1	Kolonne 2	Kolonne 3	Kolonne 4
A 1.2.1	A 2.3.1	A 6.2.3	A 7.1.6
A 1.3.1	A 2.4.3	A 6.3.2	A 7.1.8
A 1.4.1	A 2.5.1	A 6.3.3	A 7.2.1
A 1.5.1	A 2.5.2	A 6.4.4	A 7.2.2
A 1.5.2	A 3.1.1	A 6.5.1	A 7.3.1
A 1.5.3	A 3.2.1	A 6.5.2	A 7.4.2
A 1.5.4	A 3.3.1	A 6.6.1	A 7.5.1
A 1.5.5	A 3.4.1	A 6.8.1	A 7.5.2
A 1.5.6	A 3.4.2	A 6.8.2	A 8.2.2
A 1.6.1	A 3.4.3	A 6.8.3	A 9.3
A 2.2.1.1	A 4.2.1	A 6.9.1	A 9.4
A 2.2.1.2	A 4.2.4	A 7.1.1	A 10.1.1
A 2.2.1.3	A 4.3.1	A 7.1.2	A 10.3.1
A 2.2.2.1	A 6.1.2	A 7.1.3	A 10.5.3

A 2.2.3.1	A 6.1.3	A 7.1.4	A 10.6.1
A 2.2.3.2	A 6.2.2	A 7.1.5	
Kravene over bekrefte (sett kryss)		Ja	Nei
Hvis nei, angi referanse til tabellpunkt i punkt 5			

2.2 Krav som skal bekrefte - «Vedlegg A-1»

«Vedlegg A-1» har følgende krav som skal bekrefte (Kolonne 1 leses vertikalt før Kolonne 2 osv.):

Kolonne 1	Kolonne 2	Kolonne 3	Kolonne 4
A-1 2.1.1	A-1 2.1.3	A-1 2.2.2	A-1 6.1
A-1 2.1.2	A-1 2.2.1	A-1 2.2.3	
Kravene over bekrefte (sett kryss)		Ja	Nei
Hvis nei, angi referanse til tabellpunkt i punkt 5			

2.3 Krav som skal bekrefte - «Vedlegg A-2»

«Vedlegg A-2» har følgende krav som skal bekrefte (Kolonne 1 leses vertikalt før Kolonne 2 osv.):

Kolonne 1	Kolonne 2	Kolonne 3	Kolonne 4
A-2 2.1.1	A-2 2.1.3	A-2 2.1.5	
A-2 2.1.2	A-2 2.2.1	A-2 5.1	
Kravene over bekrefte (sett kryss)		Ja	Nei
Hvis nei, angi referanse til tabellpunkt i punkt 5			

2.4 Krav som skal bekrefte - «Vedlegg A-3»

«Vedlegg A-3» har følgende krav som skal bekrefte (Kolonne 1 leses vertikalt før Kolonne 2 osv.):

Kolonne 1	Kolonne 2	Kolonne 3	Kolonne 4
A-3 2.1.1	A-3 2.1.2	A-3 2.2.1	A-3 2.2.2
Kravene over bekrefte (sett kryss)		Ja	Nei
Hvis nei, angi referanse til tabellpunkt i punkt 5			

2.5 Krav som skal bekrefte - «Vedlegg B»

«Vedlegg B» har følgende krav som skal bekrefte (Kolonne 1 leses vertikalt før Kolonne 2 osv.):

Kolonne 1	Kolonne 2	Kolonne 3	Kolonne 4
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	
Kravene over bekrefte (sett kryss)		Ja	Nei

Hvis nei, angi referanse til tabellpunkt i punkt 5		

2.6 Krav som skal bekreftes – «Vedlegg C»

«Vedlegg C» har følgende krav som skal bekreftes (Kolonne 1 leses vertikalt før Kolonne 2 osv.):

Kolonne 1	Kolonne 2	Kolonne 3	Kolonne 4
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	
Kravene over bekreftes (sett kryss)		Ja	Nei
Hvis nei, angi referanse til tabellpunkt i punkt 5			

3 Leverandørens pristilbud

Leverandørens pristilbud består av ferdig utfylt «Vedlegg B-1 og B-2».

4 Leverandørens kvalitetstilbud

Leverandørens kvalitetstilbud består av leveransebeskrivelsene for de tre underkriteriene; Hvordan Leverandøren vil oppnå fornøyde kunder (punkt 4.1), Hvordan Leverandøren forvalter togmateriell (punkt 4.2) samt Organisasjon og ledelse (punkt 4.3).

4.1 Hvordan Leverandøren vil oppnå fornøyde kunder

I dette kapitlet gir Leverandøren sin leveransebeskrivelse for underkriteriet *Hvordan tilbyder vil oppnå fornøyde kunder* og vurderingstemaene 2.1 - 2.6. Leverandørens leveransebeskrivelse skal ivareta refererte krav i «Vedlegg A» og «Vedleggene A-1, A-2 og A-3».

I punktene 4.1.1 – 4.1.6 er kravene som tilhører det enkelte vurderingstema angitt. I tillegg er det gitt informasjon om hvilke forventninger Oppdragsgiver har til Leverandørens leveransebeskrivelse for de enkelte kravene.

4.1.1 Leverandørens beskrivelse av hvordan arbeidet med videreutvikling av kundetilbudet blir gjennomført

Vurderingstema 2.1 består av fire krav.

Krav nr.	Krav	Oppdragsgivers forventninger til leveransebeskrivelsen

A 5.1.1	<p>Leverandøren skal utarbeide en Produktutviklingsplan som beskriver potensialet for videreutvikling av togtilbudet på Jærbanen. Planen skal minimum inneholde en beskrivelse av:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Leverandørens planer for videreutvikling av rutetilbudet fra og med desember 2020 • Samordning av rutetilbudet med øvrig kollektivtrafikk i Rogaland om tilrettelegging av et sømløst reisetilbud • Planer for videreutvikling av ombordkonsept og servicetilbud på Jærbanen <p>Leverandøren kan tilby alternative tilleggsprodukter (eksempelvis 1. klasse) for en tilleggspris som Leverandøren fastsetter, jmfør «Vedlegg B» punkt 2.10. Antall plasser som tilbys med tilleggspris skal ikke overstige 10 % av avgangenes setekapasitet over driftsdøgnet, maksimalt 20 % per avgang.</p> <p>Leverandøren skal redegjøre for effektene av videreutviklet rutetilbud, ombordkonsept og servicenivå på Jærbanen, herunder:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Markedsvurderinger og forventet utvikling i antall reisende • Økonomiske konsekvenser av tiltakene • Tilpasninger av Kjøretøy • Endret behov for Kjøretøy / transportkapasitet. <p>Leverandørens leveransebeskrivelse er gitt i «Vedlegg I».</p>	<p><i>Oppdragsgiver forventer at produktutviklingsplanen vil vise hvordan Leverandøren vil nå målene om flere og fornøyde kunder på Jærbanen.</i></p> <p><i>Videre vil Leverandørens leveransebeskrivelse vurderes med hensyn til oppgaveforståelse, innhold og kvalitet, fullstendighet i svaret og i hvilken grad foreslått løsning fremstår som realistisk og gjennomførbar.</i></p>
	Leverandørens leveransebeskrivelse	
Krav nr.	Krav	Oppdragsgivers forventninger til leveransebeskrivelsen

A 5.2.1	<p>Leverandøren skal utarbeide en Produktutviklingsplan som beskriver potensiale for videreutvikling av togtilbudet på Sørlandsbanen og Arendalsbanen. Planen skal minimum inneholde en beskrivelse av:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Leverandørens planer for videreutvikling av rutetilbudet fra og med desember 2020 • Samordning av rutetilbudet med busstilbud langs strekningene • Leverandørens planer for videreutvikling av ombordkonsept, serverings- og servicetilbud på Sørlandsbanen og Arendalsbanen. <p>Leverandøren kan tilby alternative tilleggsprodukter (eksempelvis 1. klasse) for en tilleggspris som leverandøren fastsetter, jmfør «Vedlegg B punkt 2.10». Antall plasser som tilbys med tilleggspris skal ikke overstige 25 % av avgangenes setekapasitet over driftsdøgnet, maksimalt 50 % per avgang. Soveplasser kan tilbys utover dette.</p> <p>Leverandøren skal i leveransebeskrivelsen også redegjøre for effektene av videreutviklet rutetilbud, ombordkonsept, servering og servicenivå på Sørlandsbanen og Arendalsbanen, herunder:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Markedsvurderinger og forventet utvikling i antall reisende, inkludert beleggprosent • Økonomiske konsekvenser av tiltakene • Tilpasninger av Kjøretøy • Endret behov for Kjøretøy / setekapasitet. <p>Leverandørens leveransebeskrivelse er gitt i «Vedlegg I».</p>	<p><i>Oppdragsgiver forventer at produktutviklingsplanen vil vise hvordan Leverandøren vil nå målene om flere og fornøyde kunder på Sørlandsbanen og Arendalsbanen.</i></p> <p><i>Videre vil Leverandørens leveransebeskrivelse vurderes med hensyn til oppgaveforståelse, innhold og kvalitet, fullstendighet i svaret og i hvilken grad foreslått løsning fremstår som realistisk og gjennomførbar.</i></p>
	Leverandørens leveransebeskrivelse	
Krav nr.	Krav	Oppdragsgivers forventninger til leveransebeskrivelsen
A 7.4.1	<p>Leverandørens transportvilkår for Sørlandsbanen og Arendalsbanen samt Jærbanen (unntatt reisende med Kolumbusbillett) skal minst tilby kunden de rettigheter som er angitt i Standard transportvilkår fastsatt av Oppdragsgiver.</p> <p>Leverandøren skal angi sine eventuelle forbedringer til Standard transportvilkår.</p> <p>Foreslåtte forbedringer skal ikke ha kostnadmessige konsekvenser for Oppdragsgiver. Endringer i transportvilkårene skal fremlegges Oppdragsgiver for godkjenning.</p> <p>Leverandørens leveransebeskrivelse er gitt i «Vedlegg I».</p>	<p><i>Oppdragsgiver forventer at Leverandørens transportvilkår skal bidra til at det er enkelt og forutsigbart for kunden å reise med tog, og gjennomføre eventuelle reklamasjoner.</i></p> <p><i>Videre vil Leverandørens leveransebeskrivelse vurderes med hensyn til oppgaveforståelse, innhold og kvalitet, fullstendighet i svaret og i hvilken grad foreslått løsning fremstår som realistisk og gjennomførbar.</i></p>

	Leverandørens leveransebeskrivelse	
Krav nr.	Krav	Oppdragsgivers forventninger til leveransebeskrivelsen
A-1 4.1.1	Leverandøren skal ha et serveringstilbud på FJ- og N-tog. Leverandøren bestemmer selv omfanget av tilbudet med bakgrunn i forventet etterspørsel.	<i>Oppdragsgiver forventer et serveringstilbud som er tilgjengelig for kundene under hele reisen med et godt utvalg av mat og drikke.</i>
	Leverandørens leveransebeskrivelse er gitt i «Vedlegg I».	<i>Videre vil Leverandørens leveransebeskrivelse vurderes med hensyn til oppgaveforståelse, innhold og kvalitet, fullstendighet i svaret og i hvilken grad foreslått løsning fremstår som realistisk og gjennomførbar.</i>
	Leverandørens leveransebeskrivelse	

4.1.2 Leverandørens plan for kundenes tilgang til billetter og kundeinformasjon

Vurderingstema 2.2 består av fire krav.

Krav nr.	Krav	Oppdragsgivers forventninger til leveransebeskrivelsen
A 5.1.4	Leverandøren skal gi en overordnet beskrivelse sin salgs- og distribusjonsstrategi for reiser på Jærbanen basert på retningslinjer i avtale om rute- og takstsamarbeid mellom Kolumbus og Leverandøren.	<i>Oppdragsgiver forventer at Leverandørens leveranse gjør det enkelt å kjøpe billetter til reiser med kollektivtransport i Rogaland.</i>
	Leverandørens leveransebeskrivelse er gitt i «Vedlegg I».	<i>Videre vil Leverandørens leveransebeskrivelse vurderes med hensyn til oppgaveforståelse, innhold og kvalitet, fullstendighet i svaret og i hvilken grad foreslått løsning fremstår som realistisk og gjennomførbar.</i>
	Leverandørens leveransebeskrivelse	
Krav nr.	Krav	Oppdragsgivers forventninger til leveransebeskrivelsen
A 5.2.6	Leverandøren skal gi en overordnet beskrivelse av sin distribusjonsstrategi for salg av billetter for reiser på Sørlandsbanen og Arendalsbanen basert på rammebetingelser gitt i «Vedlegg E-2».	<i>Oppdragsgiver forventer at Leverandørens leveranse gjør det enkelt å kjøpe billetter til togreiser på Sørlandsbanen og Arendalsbanen, også i</i>

	<p>Leverandøren skal i sin leveransebeskrivelse angi om det skal praktiseres ombordtillegg for kunder uten forhåndskjøpt billett, jamfør bestemmelsene i «Vedlegg B» punkt 2.2.</p> <p>Leverandøren skal i leveransebeskrivelsen også redegjøre for de forutsetningene som er lagt til grunn for valg av distribusjonsstrategi og effekter av denne.</p> <p>Leverandørens leveransebeskrivelse er gitt i «Vedlegg I».</p>	<p><i>kombinasjon med det øvrige nasjonale togtilbudet.</i></p> <p><i>Videre vil Leverandørens leveransebeskrivelse vurderes med hensyn til oppgaveforståelse, innhold og kvalitet, fullstendighet i svaret og i hvilken grad foreslått løsning fremstår som realistisk og gjennomførbar.</i></p>
	Leverandørens leveransebeskrivelse	
Krav nr.	Krav	Oppdragsgivers forventninger til leveransebeskrivelsen
A 6.7.1	<p>Leverandøren plikter å benytte kundesenter opprettet av Entur AS, jamfør «Vedlegg E-2».</p> <p>Leverandøren skal ha en egen funksjon for håndtering av kundeforhold, reklamasjoner og klager.</p> <p>Denne skal håndtere saker som sendes direkte til Leverandøren og saker som mottas gjennom Entur AS.</p> <p>Leverandøren skal i sin leveransebeskrivelse minimum angi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • En overordnet beskrivelse av egen funksjon for kundeforhold • Målsetting om responstid på kundeforhold • Leverandørens arbeid med organisatorisk læring og kontinuerlig forbedring <p>Leverandørens leveransebeskrivelse er gitt i «Vedlegg I».</p>	<p><i>Oppdragsgiver forventer at Leverandøren i sin beskrivelse angir hvordan leveransen vil oppleves for kundene.</i></p> <p><i>Videre vil Leverandørens leveransebeskrivelse vurderes med hensyn til oppgaveforståelse, innhold og kvalitet, fullstendighet i svaret og i hvilken grad foreslått løsning fremstår som realistisk og gjennomførbar.</i></p>
	Leverandørens leveransebeskrivelse	
Krav nr.	Krav	Oppdragsgivers forventninger til leveransebeskrivelsen
A 7.1.7	Leverandøren skal utarbeide rutepublikasjoner som er tilgjengelig for publikum.	<i>Oppdragsgiver forventer at Leverandøren i sin beskrivelse angir hvilke kanaler som rutepublikasjonene publiseres i, og formatet som benyttes for å kommunisere rutepublikasjonene.</i>

	Leverandørens leveransebeskrivelse er gitt i «Vedlegg I».	<p><i>Leveransebeskrivelsen bør inkludere tilrettelegging av informasjon for kundegrupper med særskilte behov.</i></p> <p><i>Videre vil Leverandørens leveransebeskrivelse vurderes med hensyn til oppgaveforståelse, innhold og kvalitet, fullstendighet i svaret og i hvilken grad foreslått løsning fremstår som realistisk og gjennomførbar.</i></p>
	Leverandørens leveransebeskrivelse	

4.1.3 Leverandørens prosesser for punktlighet og regularitet

Vurderingstema 2.3 består av fire krav.

Krav nr.	Krav	Oppdragsgivers forventninger til leveransebeskrivelsen
A 8.1.1	<p>Leverandøren skal arbeide systematisk for å oppnå en så høy grad av pålitelighet (Punktligheit og Regularitet) som mulig.</p> <p>Leverandøren skal i sin løsningsbeskrivelse minimum angi:</p> <ul style="list-style-type: none"> Hvordan punktlighetsarbeidet skal organiseres og hvilke kompetanseprofiler som legges til grunn Hvordan togtrafikken planlegges gjennomført slik at forsinkelser og innstilte avganger i størst mulig grad kan forebygges. Beskrivelsen skal også inkludere særskilte vintertiltak. <p>Leverandørens arbeid med organisatorisk læring og kontinuerlig forbedring.</p> <p>Leverandørens leveransebeskrivelse for de tre togproduktene er gitt i «Vedlegg I».</p>	<p><i>Oppdragsgiver forventer at Leverandøren i sin leveransebeskrivelse angir hvordan mål for punktlighet og regularitet nås. Leveransebeskrivelsen skal skille mellom de tre togproduktene.</i></p> <p><i>Videre vil Leverandørens leveransebeskrivelse vurderes med hensyn til oppgaveforståelse, innhold og kvalitet, fullstendighet i svaret og i hvilken grad foreslått løsning fremstår som realistisk og gjennomførbar.</i></p>
A-1 5.1.1	<p>Leverandøren skal oppnå en operatørvhengig regularitet 100 % pr år på Sørlandsbanen.</p> <p>Leverandørens leveransebeskrivelse er gitt i «Vedlegg I» for leveransebeskrivelsen av A 8.1.1.</p>	<p><i>Leveransen skal beskrives i leveransebeskrivelsen for A 8.1.1.</i></p>
A-2 4.1.1	<p>Leverandøren skal oppnå en operatørvhengig regularitet 100 % pr år på Jærbanen.</p> <p>Leverandørens leveransebeskrivelse er gitt i «Vedlegg I» for leveransebeskrivelsen av A 8.1.1.</p>	
A-3 5.1.1	<p>Leverandøren skal oppnå en operatørvhengig regularitet 100 % pr år på Arendalsbanen.</p>	

	Leverandørens leveransebeskrivelse er gitt i «Vedlegg I» for leveransebeskrivelsen av A 8.1.1.	
Leverandørens leveransebeskrivelse for A 8.1.1, inkl. A-1 5.1.1, A-2 4.1.1 og A-3 5.1.1:		

4.1.4 Leverandørens kundemøte, herunder Leverandørens tilgjengelighet for kunden

Vurderingstema 2.4 består av seks krav.

Krav nr.	Krav	Oppdragsgivers forventninger til leveransebeskrivelsen
A 6.2.1	<p>Leverandørens tilbud skal tilrettelegges på en slik måte at flest mulig kan benytte togtilbudet på en ordinær og likeverdig måte.</p> <p>Leverandørens personell skal så langt som mulig bistå reisende med særskilte behov. Dette inkluderer bistand ved på- og avstigning.</p> <p>Leverandøren skal som del av sin leveransebeskrivelse angi hovedelementene i sitt system for å ivareta tilgjengelighet for reisende med særskilte behov. Leveransebeskrivelsen skal minimum inneholde:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ivaretagelse av ulike grupper • Servicetilbud om bord • Hvilken og hvordan informasjon gis • Eventuelle tekniske løsninger. <p>Leverandørens leveransebeskrivelse er gitt i «Vedlegg I».</p>	<p><i>Oppdragsgiver forventer at Leverandøren beskriver hvordan de tilrettelegger for at flest mulig har like muligheter til å reise med toget.</i></p> <p><i>Videre vil Leverandørens leveransebeskrivelse vurderes med hensyn til oppgaveforståelse, innhold og kvalitet, fullstendighet i svaret og i hvilken grad foreslått løsning fremstår som realistisk og gjennomførbar.</i></p>
	Leverandørens leveransebeskrivelse	
Krav nr.	Krav	Oppdragsgivers forventninger til leveransebeskrivelsen
A 6.3.1	<p>Leverandøren skal etablere et system for innvendig renhold av Kjøretøyene, som også inkluderer renhold underveis.</p> <p>Leverandøren skal i sin leveransebeskrivelse minimum angi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hvilke KTI-mål Leverandøren legger til grunn for innvendig renhold for Kjøretøyene som skal trafikkere Sørlandsbanen, inkludert Arendalsbanen, og Jærbanen. • Hvordan renholdsarbeidet skal utføres og organiseres for å nå målene 	<p><i>Oppdragsgiver forventer at kundene opplever togene som innbydende og rene, og at Leverandøren gir en god beskrivelse av hvordan dette kan oppnås.</i></p> <p><i>Videre vil Leverandørens leveransebeskrivelse vurderes med hensyn til oppgaveforståelse, innhold og kvalitet, fullstendighet i svaret og i hvilken grad foreslått</i></p>

	<ul style="list-style-type: none"> Leverandørens arbeid med organisatorisk læring og kontinuerlig forbedring. <p>KTI-målene for innvendig renhold settes med bakgrunn i spørsmål om renhold og metodikk som gitt i «Vedlegg A-4». Kvalitetsmåling av renholdet skjer gjennom KTI-målinger, jamfør punkt A 8.2.2.</p> <p>Leverandørens leveransebeskrivelse er gitt i «Vedlegg I».</p>	<p><i>løsning fremstår som realistisk og gjennomførbar.</i></p>
	Leverandørens leveransebeskrivelse	
Krav nr.	Krav	Oppdragsgivers forventninger til leveransebeskrivelsen
A 6.4.1	<p>Leverandørens skal for alle Kjøretøy sørge for at anlegg for temperatur-kontroll og ventilasjon fungerer ved dagens første avgang fra utgangsstasjon.</p> <p>Leverandøren skal i sin leveransebeskrivelse angi hvordan funksjonalitet følges opp, både fra utgangsstasjon og underveis.</p> <p>Leverandørens leveransebeskrivelse er gitt i «Vedlegg I».</p>	<p><i>Oppdragsgiver forventer at kundene opplever et behagelig inneklima, og at Leverandøren gir en god beskrivelse av hvordan dette kan oppnås.</i></p> <p><i>Videre vil Leverandørens leveransebeskrivelse vurderes med hensyn til oppgaveforståelse, innhold og kvalitet, fullstendighet i svaret og i hvilken grad foreslått løsning fremstår som realistisk og gjennomførbar.</i></p>
	Leverandørens leveransebeskrivelse	
Krav nr.	Krav	Oppdragsgivers forventninger til leveransebeskrivelsen
A 6.4.2	<p>Leverandørens skal for alle Kjøretøy sørge for at et tilstrekkelig antall toaletter om bord er funksjonelle ved dagens første avgang fra utgangsstasjon.</p> <p>Leverandøren skal i sin leveransebeskrivelse angi hvordan funksjonalitet følges opp, både fra utgangsstasjon og underveis.</p> <p>Leverandørens leveransebeskrivelse er gitt i «Vedlegg I».</p>	<p><i>Oppdragsgiver forventer at kundene opplever tilstrekkelig toalettkapasitet samt rene og innbydende toaletter. Leverandøren bør beskrive hvordan dette kan oppnås.</i></p> <p><i>Videre vil Leverandørens leveransebeskrivelse vurderes med hensyn til oppgaveforståelse, innhold og kvalitet, fullstendighet i svaret og i hvilken grad foreslått løsning fremstår som realistisk og gjennomførbar.</i></p>
	Leverandørens leveransebeskrivelse	

Krav nr.	Krav	Oppdragsgivers forventninger til leveransebeskrivelsen
A 6.4.3	<p>Leverandøren skal for alle Kjøretøy sørge for at komfortelementer slik som utgangsdører, seter, lys, bord mv. er funksjonelle ved dagens første avgang fra utgangsstasjon.</p> <p>Leverandøren skal i sin leveransebeskrivelse angi hvordan funksjonalitet følges opp, både fra utgangsstasjon og underveis.</p> <p>Leverandørens leveransebeskrivelse er gitt i «Vedlegg I».</p>	<p><i>Oppdragsgiver forventer at Leverandøren beskriver en løsning som reduserer sannsynligheten for komfortfeil.</i></p> <p><i>Videre vil Leverandørens leveransebeskrivelse vurderes med hensyn til oppgaveforståelse, innhold og kvalitet, fullstendighet i svaret og i hvilken grad foreslått løsning fremstår som realistisk og gjennomførbar.</i></p>
	Leverandørens leveransebeskrivelse	
Krav nr.	Krav	Oppdragsgivers forventninger til leveransebeskrivelsen
A-2 2.1.4	<p>Leverandøren skal tilpasse setekapasiteten på den enkelte avgang til behovet for transportkapasitet innenfor de rammer som er gitt av tildelt Kjøretøy.</p> <p>Leverandøren skal i sin leveransebeskrivelse gi en beskrivelse av hvordan tilstrekkelig transportkapasitet kan sikres i morgen- og ettermiddagsrush.</p> <p>Leverandørens leveransebeskrivelse er gitt i «Vedlegg I».</p>	<p><i>Oppdragsgiver forventer at Leverandøren beskriver en løsning for hvordan økt etterspørsel i morgen- og ettermiddagsrush skal håndteres med hensyn til stå- og sitteplasser.</i></p> <p><i>Videre vil Leverandørens leveransebeskrivelse vurderes med hensyn til oppgaveforståelse, innhold og kvalitet, fullstendighet i svaret og i hvilken grad foreslått løsning fremstår som realistisk og gjennomførbar.</i></p>
	Leverandørens leveransebeskrivelse	

4.1.5 Leverandørens tiltak ved avvik i trafikken

Vurderingstema 2.5 består av to krav.

Krav nr.	Krav	Oppdragsgivers forventninger til leveransebeskrivelsen
A 2.4.1	Leverandøren skal beskrive sitt konsept for å ivareta alle reisendes transport- og informasjonsbehov raskest mulig ved avvik som oppstår.	<i>Oppdragsgiver forventer en løsning hvor de reisende blir transportert til sitt</i>

	<p>Leverandøren skal i leveransebeskrivelsen gi en overordnet beskrivelse av sitt konsept, og hvordan det angitte konseptet kan gjennomføres for å ivareta kundeforholdene i det skisserte avviket.</p> <p>Case følger:</p> <p>Lokaltogtilbudet på Jærbanen har følgende rutetilbud på hverdager:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 4 avganger per time Stavanger-Skeiane (inkludert avgangene som kjøres til Nærbø/Egersund) • 2 avganger per time Stavanger-Nærbø (inkludert avgangen som kjøres til/fra Egersund) • 1 avgang per time Stavanger-Egersund (2 avganger i rushtid) <p>En fredag ettermiddag i november mottar togoperatøren melding fra togleder hos Infrastrukturforvalter om feil på signalanlegget ved Klepp stasjon. Togoperatøren mottar meldingen kl. 14:15, og togleder opplyser at det er vanskelig å diagnostisere feilen før signalmontører er på plass i Klepp. Togleder opplyser videre at det må påregnes stengt i minst 2-3 timer for feilretting. Togleder i Bane NOR gir togoperatøren beskjed om at strekningen Stavanger-Ganddal stasjon er åpen for togtrafikk. Tog til/fra Egersund og Nærbø kan snu i Bryne.</p> <p>Fra Stavanger- og Sandnesområdet er det ca. 1 000 faste arbeidsreisende med tog pr. time i rushtid som skal til stasjoner på strekningen Klepp-Egersund. I tillegg er det ca. 200 elever fra Jåttåvågen videregående skole som normalt benytter toget til stasjoner på strekningen Klepp-Egersund. De fleste av disse slutter på skolen kl. 14:30.</p> <p>I regiontoget Stavanger-Oslo med avgang fra Stavanger kl. 15:33 er det booket ca. 140 plasser, en av disse er reservert til rullestolplass. I regiontoget fra Oslo med ordinær ankomst Stavanger kl. 15:05, er det ca. 170 reisende til Sandnes og Stavangerområdet. I denne avgangen reiser det blant annet to barnefamilier som har med barnevogn.</p> <p>Leverandørens leveransebeskrivelse er gitt i «Vedlegg 1».</p>	<p><i>bestemmessted innen rimelig tid og at de reisende får god informasjon underveis.</i></p> <p><i>Videre vil Leverandørens leveransebeskrivelse vurderes med hensyn til oppgaveforståelse, innhold og kvalitet, fullstendighet i svaret og i hvilken grad foreslått løsning fremstår som realistisk og gjennomførbar.</i></p>
	Leverandørens leveransebeskrivelse	

Krav nr.	Krav	Oppdragsgivers forventninger til leveransebeskrivelsen
A 2.4.2	<p>Leverandøren skal beskrive sitt konsept for å ivareta alle reisendes transport- og informasjonsbehov ved planlagte avvik fra ordinær ruteproduksjon.</p> <p>Leverandøren skal i leveransebeskrivelsen gi en overordnet beskrivelse av sitt konsept, og hvordan det angitte konseptet kan gjennomføres for å ivareta kundefølelse i det skisserte avviket.</p> <p>Case følger:</p> <p>Strekningen Kristiansand-Oslo trafikkeres med åtte avganger hver vei (inkl. nattog) på hverdager. Seks avganger kjøres med motorvognsett type 73, mens en dagavgang og nattoget kjøres med lok/vogner. På lørdager og søndager kjøres det noen færre avganger.</p> <p>I den årlige kapasitetsfordelingsprosessen til Bane NOR blir det informert om at må utføres ekstraordinære vedlikeholdsarbeider mellom Oslo S og Skøyen en uke i august måned. Arbeidene starter fredag kveld kl. 23:00 og vil pågå frem til påfølgende fredag kveld kl. 23:00.</p> <p>Fjerntogene på Sørlandsbanen kan vende i Drammen. Eventuelt kan Kongsberg benyttes som vendestasjon, dersom dette er mer hensiktsmessig med hensyn til alternativ transport.</p> <p>Leverandøren skal beskrive hvordan kundefølelse ved dette planlagte avviket kan gjennomføres. Det skal legges vekt på god informasjon til kundene i forkant av reisen og gode løsninger for alternativ transport slik at kundene kommer til sitt bestemmelsessted. Løsningsbeskrivelsen skal inkludere samhandling med andre togoperatører om fasiliteter for avvikshåndtering på Oslo S, Lysaker, Asker og Drammen.</p> <p>Leverandørens leveransebeskrivelse er gitt i «Vedlegg I».</p>	<p><i>Oppdragsgiver forventer en løsning hvor de reisende blir informert i god tid før avreise og koordinering med andre togoperatører. Videre vil Leverandørens leveransebeskrivelse vurderes med hensyn til oppgaveforståelse, innhold og kvalitet, fullstendighet i svaret og i hvilken grad foreslått løsning fremstår som realistisk og gjennomførbar.</i></p>
	Leverandørens leveransebeskrivelse	

4.1.6 Leverandørens satsingsprogram for flere kunder

Vurderingstema 2.6 består av fem krav.

Krav nr.	Krav	Oppdragsgivers forventninger til leveransebeskrivelsen
A 5.1.2	<p>Leverandøren skal fremlegge en Markedsplan for Jærbanen som beskriver hvordan Leverandøren, som en del av samarbeidet med Kolumbus, skal bidra til å tiltrekke seg flere, og fornøyde, kunder. Herunder:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Markedstiltak Leverandøren anbefaler gjennomført i samarbeid med Kolumbus for å øke kollektivandelen i Rogaland, og spesielt på Jærbanen • Hvilke kommunikasjonskanaler Leverandøren anbefaler for felles kommunikasjon med kunder og foreninger som representerer faste kundegrupper (for eksempel pendlere). • Hvilke interessenter det er naturlig å samhandle med, hvorfor disse er identifisert og hvordan Leverandøren vil initiere og gjennomføre samhandling med disse. <p>Leverandørens leveransebeskrivelse er gitt i «Vedlegg I».</p>	<p><i>Oppdragsgiver forventer at Leverandøren i sin beskrivelse minimum angir hvordan de i samarbeid med Kolumbus vil nå målene om flere og fornøyde kunder og sømløse reiser på Jærbanen.</i></p> <p><i>Videre vil Leverandørens leveransebeskrivelse vurderes med hensyn til oppgaveforståelse, innhold og kvalitet, fullstendighet i svaret og i hvilken grad foreslått løsning fremstår som realistisk og gjennomførbar.</i></p>
	Leverandørens leveransebeskrivelse	
Krav nr.	Krav	Oppdragsgivers forventninger til leveransebeskrivelsen
A 5.1.3	<p>Leverandøren skal som en del av arbeidet med å øke trafikkpakkens attraktivitet, gi sin anbefaling til hvilke tiltak som bør prioriteres på stasjoner og holdeplasser på Jærbanen.</p> <p>For Jærbanen (Stavanger - Egersund) skal tiltakslisten ha en ramme på 20 millioner kroner. Den økonomiske rammen er ikke en del av Leverandørens Avtalte faste vederlag.</p> <p>Leverandøren skal i sin anbefaling gi en overordnet prioritering og beskrivelse av tiltak, med hvilke effekter de foreslåtte tiltakene forventes å ha.</p> <p>Leverandørens leveransebeskrivelse er gitt i «Vedlegg I».</p>	<p><i>Oppdragsgiver forventer at Leverandøren beskriver hvordan tiltakene vil bidra til å nå målene om flere kunder og økt kundetilfredshet for reiser på Jærbanen.</i></p> <p><i>Videre vil Leverandørens leveransebeskrivelse vurderes med hensyn til oppgaveforståelse, innhold og kvalitet, fullstendighet i svaret og i hvilken grad foreslått løsning fremstår som realistisk og gjennomførbar.</i></p>
	Leverandørens leveransebeskrivelse	

Krav nr.	Krav	Oppdragsgivers forventninger til leveransebeskrivelsen
A 5.2.2	<p>Leverandøren skal fremlegge en Markedsplan for Sørlandsbanen og Arendalsbanen som beskriver hvordan togproduktet skal markedsføres for å tiltrekke seg flere og fornøye kunder, herunder:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hvilke markedstiltak Leverandøren vil gjennomføre for å tiltrekke seg flere kunder • Hvilke kommunikasjonskanaler Leverandøren legger til grunn for kommunikasjon med kunder og foreninger som representerer faste kundegrupper (for eksempel pendlere). • Hvilke interessenter det er naturlig å samhandle med, hvorfor disse er identifisert og hvordan Leverandøren vil initiere og gjennomføre samhandling med disse. <p>Leverandøren skal i leveransebeskrivelsen også redegjøre for effektene tiltakene, herunder:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Markedsvurderinger og forventet utvikling i antall reisende, inkludert beleggsprosent • Økonomiske konsekvenser av tiltakene • Tilpasninger av Kjøretøy • Endret behov for Kjøretøy / setekapasitet. <p>Leverandørens leveransebeskrivelse er gitt i «Vedlegg I».</p> <p>Leverandørens leveransebeskrivelse</p>	<p>Oppdragsgiver forventer at Leverandøren i sin beskrivelse minimum angir hvordan tiltakene vil bidra til å nå målene om flere og fornøye kunder på Sørlandsbanen og Arendalsbanen.</p> <p>Videre vil Leverandørens leveransebeskrivelse vurderes med hensyn til oppgaveforståelse, innhold og kvalitet, fullstendighet i svaret og i hvilken grad foreslått løsning fremstår som realistisk og gjennomførbar.</p>
A 5.2.3	<p>Som en del av arbeidet med å øke trafikkpakkens attraktivitet, skal Leverandøren gi sin anbefaling til hvilke tiltak som bør prioriteres på stasjoner og holdeplasser.</p> <p>For Sørlandsbanen (Moi - Nordagutu) og Arendalsbanen skal tiltakslisten ha en ramme på 20 millioner kroner. Den økonomiske rammen er ikke en del av Leverandørens Avtalte faste vederlag.</p> <p>Leverandøren skal i sin anbefaling gi en overordnet prioritering og beskrivelse av tiltak, med hvilke effekter de foreslåtte tiltakene forventes å ha.</p> <p>Leverandørens leveransebeskrivelse er gitt i «Vedlegg I».</p>	<p>Oppdragsgiver forventer at Leverandøren i sin beskrivelse minimum angir hvordan tiltakene vil bidra til å nå målene om flere og fornøye kunder på Sørlandsbanen og Arendalsbanen.</p> <p>Videre vil Leverandørens leveransebeskrivelse vurderes med hensyn til oppgaveforståelse, innhold og kvalitet, fullstendighet i svaret og i hvilken grad foreslått løsning fremstår som realistisk og gjennomførbar.</p>

	Leverandørens leveransebeskrivelse	
Krav nr.	Krav	Oppdragsgivers forventninger til leveransebeskrivelsen
A 5.2.4	For at toget skal være konkurransedyktig mot andre transportformer på lengre strekninger, bør det jobbes aktivt med prisoptimering.	<p><i>Oppdragsgiver forventer at Leverandøren beskriver hvilke prismekanismer som kan benyttes for å øke togets markedsandel på Sørlandsbanen.</i></p> <p><i>Videre vil Leverandørens leveransebeskrivelse vurderes med hensyn til oppgaveforståelse, innhold og kvalitet, fullstendighet i svaret og i hvilken grad foreslått løsning fremstår som realistisk og gjennomførbar.</i></p>
	Leverandøren skal gi en overordnet beskrivelse av hvordan virksomheten jobber med prisoptimering innenfor ulike demografiske og geografiske segmenter.	
	Leverandørens leveransebeskrivelse er gitt i «Vedlegg I».	
	Leverandørens leveransebeskrivelse	

4.2 Hvordan Leverandøren forvalter togmateriell

I dette kapitlet gir Leverandøren sin leveransebeskrivelse for underkriteriet *Hvordan tilbyder forvalter togmateriell* og vurderingstemaene 3.1 - 3.3.

Leverandørens leveransebeskrivelse skal ivareta refererte krav i «Vedlegg A».

I punktene 4.2.1 – 4.2.3 er kravene som tilhører det enkelte vurderingstema angitt. I tillegg er det gitt informasjon om hvilke forventninger Oppdragsgiver har til Leverandørens leveransebeskrivelse for de enkelte kravene.

4.2.1 Leverandørens løsning for hvordan togvedlikehold vil bli gjennomført for å sikre robust og effektiv trafikk

Vurderingstema 3.1 består av to krav.

Krav nr.	Krav	Oppdragsgivers forventninger til leveransebeskrivelsen
A 4.1.1	<p>Leverandøren skal i sitt tilbud presentere en turneringsplan som identifiserer kjøretøybehovet fra juni 2019 til desember 2020.</p> <p>Turneringsplanen skal angi hvordan Leverandøren tilrettelegger for en effektiv utnyttelse av Kjøretøyene samt gjenspeile antall Kjøretøy som er tilgjengelig gjennom avtale med Kjøretøyeier.</p>	<p><i>Oppdragsgiver forventer at Leverandøren presenterer en turneringsplan som sikrer en effektiv utnyttelse av de Kjøretøyene som er tilgjengelig gjennom avtale med Kjøretøyeier.</i></p> <p><i>Videre vil Leverandørens leveransebeskrivelse vurderes med hensyn til oppgaveforståelse, innhold og</i></p>

	Leverandørens leveransebeskrivelse er gitt i «Vedlegg I».	<i>kvalitet, fullstendighet i svaret og i hvilken grad foreslått løsning fremstår som realistisk og gjennomførbar.</i>
	Leverandørens leveransebeskrivelse	
Krav nr.	Krav	Oppdragsgivers forventninger til leveransebeskrivelsen
A 4.2.3	<p>Leverandøren skal arbeide systematisk med vedlikehold av Kjøretøy som sikrer tilgjengelige Kjøretøy for fastsatt rutetilbud.</p> <p>Leverandøren skal i sin leveransebeskrivelse minimum angi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hvordan Kjøretøyvedlikeholdet skal gi planlagte resultater • Hvordan rutiner etableres for retting av feil og mangler med betydning for kundekomfort • Hvordan Leverandøren oppdager og analyserer grunnårsaker til feil, iverksetter tiltak og sjekker at problemet er løst • Hvordan prosesser for trafikkplanlegging og vedlikehold integreres. <p>Leverandørens leveransebeskrivelse er gitt i «Vedlegg I».</p>	<p><i>Oppdragsgiver forventer at Leverandøren beskriver en plan for vedlikehold som reduserer sannsynligheten for at tog innstilles eller blir forsinket fra utgangsstasjon.</i></p> <p><i>Videre vil Leverandørens leveransebeskrivelse vurderes med hensyn til oppgaveforståelse, innhold og kvalitet, fullstendighet i svaret og i hvilken grad foreslått løsning fremstår som realistisk og gjennomførbar.</i></p>
	Leverandørens leveransebeskrivelse	

4.2.2 Leverandørens løsning for profilering av togmateriellet

Vurderingstema 3.2 består av ett krav.

Krav nr.	Krav	Oppdragsgivers forventninger til leveransebeskrivelsen
A 5.2.5	<p>Leverandøren skal utvikle et profilprogram for Sørlandsbanen og Arendalsbanen. Formålet med programmet skal være å skape en ny og egen identitet for de to togproduktene i Trafikkkpakken som er operatøruavhengig.</p> <p>Leverandøren skal beskrive et profilprogram for de to togproduktene. Dette gjelder for Kjøretøy (interiør og eksteriør), stasjonstiltak, kommunikasjons- og salgskanaler mv.</p>	<p><i>Oppdragsgiver forventer at Leverandøren presenterer en identitet som gjenspeiler lokal tilhørighet til Sørlandsbanen og Arendalsbanen.</i></p> <p><i>Videre vil Leverandørens leveransebeskrivelse vurderes med hensyn til oppgaveforståelse, innhold og kvalitet, fullstendighet i svaret</i></p>

	Leverandøren står fritt til å foreslå ulike identitetsbærere for de ulike togproduktene.	<i>og i hvilken grad foreslått løsning fremstår som realistisk og gjennomførbar.</i>
	Eierskapet til profilprogrammet overføres vederlagsfritt til Oppdragsgiver ved Trafikkavtalens opphør, jmfør «Avtalebestemmelsene» punkt 7.	
	Leverandørens leveransebeskrivelse er gitt i «Vedlegg I».	
	Leverandørens leveransebeskrivelse	

4.2.3 Leverandørens løsning for vedlikehold som sikrer materiellets verdi og levetid

Vurderingstema 3.3 består av ett krav.

Krav nr.	Krav	Oppdragsgivers forventninger til leveransebeskrivelsen
A 4.2.2	<p>Leverandøren skal arbeide systematisk med vedlikehold av Kjøretøy, for å opprettholde Kjøretøyenes verdi og levetid.</p> <p>Leverandøren skal i sin leveransebeskrivelse minimum angi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Målsettinger og strategier Leverandøren har for vedlikeholdsarbeidet • Organisering av vedlikeholdsarbeidet og hvilke kompetanseprofiler som legges til grunn • Samhandling med eventuelle vedlikeholdsleverandører og Kjøretøyeier • Leverandørens arbeid med organisatorisk læring og kontinuerlig forbedring. <p>Leverandørens leveransebeskrivelse er gitt i «Vedlegg I».</p>	<p><i>Oppdragsgiver forventer at Leverandøren hvordan tiltenkt vedlikeholdsprosess ivaretar materiellets standard gjennom hele Trafikkavtalens varighet, slik at restverdien opprettholdes.</i></p> <p><i>Videre vil Leverandørens leveransebeskrivelse vurderes med hensyn til oppgaveforståelse, innhold og kvalitet, fullstendighet i svaret og i hvilken grad foreslått løsning fremstår som realistisk og gjennomførbar.</i></p>
	Leverandørens leveransebeskrivelse	

4.3 Organisasjon og ledelse

I dette kapitlet gir Leverandøren sin leveransebeskrivelse for underkriterie *Tilbyders organisasjon og ledelse* og vurderingstemaene 4.1 - 4.6.

Leverandørens leveransebeskrivelse skal ivareta refererte krav i «Vedlegg A» og «Vedleggene A-1 og A-2».

I punktene 4.3.1 – 4.3.6 er kravene som tilhører det enkelte vurderingstema angitt. I tillegg er det gitt informasjon om hvilke forventninger Oppdragsgiver har til Leverandørens leveransebeskrivelse for de enkelte kravene.

4.3.1 Leverandørens plan for å skape en kundeorientert bedriftskultur

Vurderingstema 4.1 består av ett krav.

Krav nr.	Krav	Oppdragsgivers forventninger til leveransebeskrivelsen
A 6.1.1	Leverandøren skal sørge for at alle togavganger er bemannet for å ivareta servicerelevante arbeidsoppgaver om bord.	<p><i>Oppdragsgiver forventer at Leverandøren beskriver en opplæringsplan som gir ombordpersonale tilstrekkelig kompetanse til å yte god kundeservice og gjennomføre øvrige oppgaver om bord.</i></p> <p><i>Videre vil Leverandørens leveransebeskrivelse vurderes med hensyn til oppgaveforståelse, innhold og kvalitet, fullstendighet i svaret og i hvilken grad foreslått løsning fremstår som realistisk og gjennomførbar.</i></p>
	<p>Leverandøren skal i sin leveransebeskrivelse skissere overordnede opplæringsplaner for ombordpersonalet med hensyn til kundeservice, servering mv.</p> <p>Leverandørens leveransebeskrivelse er gitt i «Vedlegg I».</p>	
	Leverandørens leveransebeskrivelse	

4.3.2 Leverandørens plan for en kompetent og robust organisasjon

Vurderingstema 4.2 består av fem krav.

Krav nr.	Krav	Oppdragsgivers forventninger til leveransebeskrivelsen
A 10.2.1	<p>Leverandøren etablere et styringssystem som ivaretar prinsipper for virksomhetsstyring gitt i NS-EN ISO 9001.</p> <p>Sertifikat vedlegges.</p> <p>For Leverandører som ikke er ISO sertifisert og som benytter annet styrings-/kvalitetssystem kreves følgende:</p> <ul style="list-style-type: none"> • En beskrivelse av systemet. • Kvalitetshåndboken. • Kopi av siste internrevisjon hvor denne forefinnes, eller plan for slik en. • Kopi av siste ledelsens gjennomgang hvor denne forefinnes, eller plan for slik en. • Kontrollplaner og sjekklister/prosesser samt varslingsrutiner mellom Leverandør og Oppdragsgiver som er aktuelle for denne Trafikkavtalen. 	<p><i>Oppdragsgiver forventer at Leverandøren i tilstrekkelig grad dokumenterer sitt virksomhetsstyringssystem.</i></p> <p><i>Videre vil Leverandørens leveransebeskrivelse vurderes med hensyn til oppgaveforståelse, innhold og kvalitet, fullstendighet i svaret og i hvilken grad foreslått løsning fremstår som realistisk og gjennomførbar.</i></p>

	<ul style="list-style-type: none"> • Ytterligere dokumentasjon kan bli etterspurt. • Siste revisjon gjennomført av en uavhengig og ekstern kvalitetsrevisor. <p>Leverandørens leveransebeskrivelse er gitt i «Vedlegg I».</p> <p>Leverandørens leveransebeskrivelse</p>	
Krav nr.	Krav	Oppdragsgivers forventninger til leveransebeskrivelsen
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>Leverandøren skal i sin leveransebeskrivelse gi en overordnet beskrivelse av denne funksjonen.</p> <p>Leverandørens leveransebeskrivelse er gitt i «Vedlegg I».</p> <p>Leverandørens leveransebeskrivelse</p>	<p><i>Oppdragsgiver forventer at Leverandøren beskriver hvordan transportledelsesfunksjonen skal organiseres, hvilke oppgaver denne er tiltenkt og hvordan grensesnitt til Infrastrukturforvalter og andre togoperatører er tenkt.</i></p> <p><i>Videre vil Leverandørens leveransebeskrivelse vurderes med hensyn til oppgaveforståelse, innhold og kvalitet, fullstendighet i svaret og i hvilken grad foreslått løsning fremstår som realistisk og gjennomførbar.</i></p>
Krav nr.	Krav	Oppdragsgivers forventninger til leveransebeskrivelsen
A 10.4.1	<p>Leverandøren skal ha en personalpolitikk som legger til rette for å tiltrekke seg og beholde kompetente medarbeidere.</p> <p>Leverandøren skal i sin leveransebeskrivelse minimum angi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Retningslinjer for personalpolitikk i virksomheten. • En beskrivelse av fordelsavtaler for å tiltrekke seg personale. • En beskrivelse av spesielle tiltak for å beholde medarbeidere. 	<p><i>Oppdragsgiver forventer at Leverandøren beskriver tiltenkt personalpolitikk for Leveranseorganisasjonen, og hvordan denne vil bidra til å tiltrekke seg og beholde medarbeidere.</i></p> <p><i>Videre vil Leverandørens leveransebeskrivelse vurderes med hensyn til oppgaveforståelse, innhold og kvalitet, fullstendighet i svaret og i hvilken grad foreslått løsning fremstår som realistisk og gjennomførbar.</i></p>

	<ul style="list-style-type: none"> En beskrivelse av personalpolitikk for eventuell tilsvarende organisasjon etablert av Leverandøren i Norge eller andre nordiske land. <p>Leverandørens leveransebeskrivelse er gitt i «Vedlegg I».</p> <p>Leverandørens leveransebeskrivelse</p>	
Krav nr.	Krav	Oppdragsgivers forventninger til leveransebeskrivelsen
A 10.5.1	<p>Leverandøren skal beskrive en overordnet bemanningsplan (funksjoner) som er nødvendig for å utføre Leveransen. Leveransebeskrivelsen skal synliggjøre hvilke tiltak Leverandøren anser som kritiske for å sikre robusthet og gjennomføringsevne.</p> <p>Leverandørens leveransebeskrivelse er gitt i «Vedlegg I».</p> <p>Leverandørens leveransebeskrivelse</p>	<p><i>Oppdragsgiver forventer at Leverandøren beskriver en overordnet bemanningsplan som synliggjør tiltakene som er nødvendig for å sikre robusthet og gjennomføringsevne.</i></p> <p><i>Videre vil Leverandørens leveransebeskrivelse vurderes med hensyn til oppgaveforståelse, innhold og kvalitet, fullstendighet i svaret og i hvilken grad foreslått løsning fremstår som realistisk og gjennomførbar.</i></p>
Krav nr.	Krav	Oppdragsgivers forventninger til leveransebeskrivelsen
A 10.5.2	<p>Leverandøren skal sikre at tjenestegjørende personale tilfredsstillter til enhver tid gjeldende krav til kompetanse samt andre godkjenninger og autorisasjoner.</p> <p>Leverandørens leveransebeskrivelse er gitt i «Vedlegg I».</p> <p>Leverandørens leveransebeskrivelse</p>	<p><i>Oppdragsgiver forventer en leveransebeskrivelse som angir hvordan Leverandøren vil sikre at kompetansekrav mv. oppfylles.</i></p> <p><i>Videre vil Leverandørens leveransebeskrivelse vurderes med hensyn til oppgaveforståelse, innhold og kvalitet, fullstendighet i svaret og i hvilken grad foreslått løsning fremstår som realistisk og gjennomførbar.</i></p>

4.3.3 Leverandørens plan for involvering av medarbeidere, leverandører, samarbeidsparter og interessentgrupper

Vurderingstema 4.3 består av ett krav.

Krav nr.	Krav	Oppdragsgivers forventninger til leveransebeskrivelsen
A 10.4.2	<p>Leverandøren skal ha en overordnet plan for involvering av medarbeidere.</p> <p>Leverandøren skal i sin leveransebeskrivelse minimum angi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Samarbeid med ansatte om tilrettelegging for et godt fysisk og psykososialt arbeidsmiljø, preget av god helse, sikkerhet og medarbeidertilfredshet • Øvrig samarbeid om forbedring og videreutvikling av virksomheten. • Områder som er aktuelle for samråd med personellorganisasjoner • Et overordnet handlingsprogram for temaer som forebygging og tiltak ved rusmisbruk og diskriminering mv. Leverandøren skal synliggjøre hvordan handlingsprogrammet skal etterleves og følges opp av ansatte og underleverandører. <p>Leverandørens leveransebeskrivelse er gitt i «Vedlegg I».</p> <p>Leverandørens leveransebeskrivelse</p>	<p>Oppdragsgiver forventer at Leverandøren i sin leveransebeskrivelse ivaretar minimumskravene som angitt.</p> <p>Videre vil Leverandørens leveransebeskrivelse vurderes med hensyn til oppgaveforståelse, innhold og kvalitet, fullstendighet i svaret og i hvilken grad foreslått løsning fremstår som realistisk og gjennomførbar.</p>

4.3.4 Leverandørens arbeid med sikkerhet og miljø

Vurderingstema 4.4 består av tre krav.

Krav nr.	Krav	Oppdragsgivers forventninger til leveransebeskrivelsen
A 3.3.2	<p>Leverandøren skal ha det fulle og hele ansvaret for trafiksikkerheten for den avtalte trafikken.</p> <p>Leverandøren skal arbeide systematisk med sikkerhet for kontinuerlig forbedring av trafiksikkerheten, og virksomheten skal kjennetegnes ved at det stilles høye krav til trafiksikkerhet.</p> <p>Leverandøren skal i sin leveransebeskrivelse minimum angi:</p>	<p>Oppdragsgiver forventer at Leverandøren i sin leveransebeskrivelse synliggjør hvordan trafiksikkerhetsarbeidet gjennomføres</p> <p>Leveranseorganisasjonen som en naturlig del av det daglige arbeidet.</p> <p>Videre vil Leverandørens leveransebeskrivelse vurderes med hensyn til</p>

	<ul style="list-style-type: none"> Hvilke målsettinger og strategier Leverandøren har for trafikksikkerhetsarbeidet Hvordan trafikksikkerhetsarbeidet skal organiseres og hvilke kompetanseprofiler som legges til grunn Samhandling med øvrige aktører knyttet til trafikksikkerhetsarbeidet Leverandørens arbeid med organisatorisk læring og kontinuerlig forbedring <p>Leverandørens leveransebeskrivelse er gitt i «Vedlegg I».</p>	<p><i>oppgaveforståelse, innhold og kvalitet, fullstendighet i svaret og i hvilken grad foreslått løsning fremstår som realistisk og gjennomførbar.</i></p>
	Leverandørens leveransebeskrivelse	
Krav nr.	Krav	Oppdragsgivers forventninger til leveransebeskrivelsen
A 9.1	<p>Leverandøren skal arbeide for kontinuerlige miljøforbedringer på en strukturert og dokumentert måte. Leverandøren skal etablere et styringssystem som ivaretar prinsipper for virksomhetsstyring gitt i NS- EN ISO 14001, EMAS eller andre miljøledelsesstandarder basert på internasjonal standard fra akkrediterte organer.</p> <p>Sertifikat vedlegges. For den som ikke er sertifisert i henhold til krav over, kreves følgende:</p> <ul style="list-style-type: none"> En beskrivelse av systemet. Kvalitetshåndboken. Kopi av siste internrevisjon hvor denne forefinnes, eller plan for slik en. Kopi av siste ledelsens gjennomgang hvor denne forefinnes, eller plan for slik en. Kontrollplaner og sjekklister/prosesser samt varslingsrutiner mellom Leverandør og Oppdragsgiver som er aktuelle for denne Trafikkavtalen. Siste revisjon gjennomført av en uavhengig og ekstern miljøkontrollør <p>Ytterligere dokumentasjon kan bli etterspurt av Oppdragsgiver.</p> <p>Leverandørens leveransebeskrivelse er gitt i «Vedlegg I».</p>	<p><i>Oppdragsgiver forventer at Leverandøren i tilstrekkelig grad dokumenterer sitt miljøledessystem.</i></p> <p><i>Videre vil Leverandørens leveransebeskrivelse vurderes med hensyn til oppgaveforståelse, innhold og kvalitet, fullstendighet i svaret og i hvilken grad foreslått løsning fremstår som realistisk og gjennomførbar.</i></p>
	Leverandørens leveransebeskrivelse	
Krav nr.	Krav	Oppdragsgivers forventninger til leveransebeskrivelsen

A 9.2	<p>Leverandøren skal ha oversikt over viktige miljøaspekter og hvordan virksomheten drives i forhold til disse. Leverandøren skal sette målbare og tidsbestemte miljømål som oppdateres årlig.</p> <p>Leverandørens leveransebeskrivelse er gitt i «Vedlegg I».</p>	<p><i>Oppdragsgiver forventer at Leverandøren presenterer viktige miljøaspekter ved leveransen, konkrete målsettinger og hvordan Leverandøren følger opp målsettingene.</i></p> <p><i>Videre vil Leverandørens leveransebeskrivelse vurderes med hensyn til oppgaveforståelse, innhold og kvalitet, fullstendighet i svaret og i hvilken grad foreslått løsning fremstår som realistisk og gjennomførbar.</i></p>
	Leverandørens leveransebeskrivelse	

4.3.5 Leverandørens resultatoppfølging og forbedringsaktiviteter

Vurderingstema 4.5 består av tre krav.

Krav nr.	Krav	Oppdragsgivers forventninger til leveransebeskrivelsen
A 8.2.1	<p>Leverandøren skal minst oppnå de KTI-målene som er fastsatt for togproduktene i «Vedleggene A-1, A-2 og A-3».</p> <p>Leverandøren skal arbeide systematisk for å oppnå en så høy grad av kundetilfredshet (KTI) som mulig.</p> <p>Leverandøren skal i sin leveransebeskrivelse minimum angi:</p> <ul style="list-style-type: none"> Leverandørens arbeid med resultater av kundetilfredshetsundersøkelsene og hvordan forbedringstiltak identifiseres som et verktøy for å flere og mer fornøyde kunder. <p>Leverandørens leveransebeskrivelse er gitt i «Vedlegg I».</p>	<p><i>Oppdragsgiver forventer at Leverandøren presenterer hvordan de skal nå målene som er satt og hvordan Leveranseorganisasjonen vil arbeide for å nå en så høy KTI som mulig.</i></p> <p><i>Videre vil Leverandørens leveransebeskrivelse vurderes med hensyn til oppgaveforståelse, innhold og kvalitet, fullstendighet i svaret og i hvilken grad foreslått løsning fremstår som realistisk og gjennomførbar.</i></p>
	Leverandørens leveransebeskrivelse	
Krav nr.	Krav	Oppdragsgivers forventninger til leveransebeskrivelsen

A-1 5.2.1	<p>Leverandøren skal oppnå et samlet KTI-resultat på minimum 80 poeng per år for Sørlandsbanen og Arendalsbanen sett under ett.</p> <p>Ved høyere måloppnåelse utbetales det variable vederlaget etter bestemmelsene i «Vedlegg B» punkt 3.2.</p> <p>Leverandøren skal i sin leveransebeskrivelse minimum angi:</p> <ul style="list-style-type: none"> Hvordan Leverandøren skal arbeide for å nå minimumskrav til samlet KTI på Sørlandsbanen og Arendalsbanen Leverandørens arbeid med organisatorisk læring og kontinuerlig forbedring. <p>Leverandørens leveransebeskrivelse er gitt i «Vedlegg I».</p>	<p><i>Oppdragsgiver forventer at Leverandøren beskriver hvordan Leveranseorganisasjonen vil jobbe med KTI, organisering og overordnede prosesser.</i></p> <p><i>Videre vil Leverandørens leveransebeskrivelse vurderes med hensyn til oppgaveforståelse, innhold og kvalitet, fullstendighet i svaret og i hvilken grad foreslått løsning fremstår som realistisk og gjennomførbar.</i></p>
	Leverandørens leveransebeskrivelse	
Krav nr.	Krav	Oppdragsgivers forventninger til leveransebeskrivelsen
A-2 4.2.1	<p>Leverandøren skal oppnå et KTI-resultat på minimum 75 poeng per år på Jærbanen. Ved høyere måloppnåelse utbetales det variable vederlaget etter bestemmelsene i «Vedlegg B» punkt 3.2.</p> <p>Leverandøren skal i sin leveransebeskrivelse minimum angi:</p> <ul style="list-style-type: none"> Hvordan Leverandøren skal arbeide for å nå minimumskrav til samlet KTI på Jærbanen Leverandørens arbeid med organisatorisk læring og kontinuerlig forbedring. <p>Leverandørens leveransebeskrivelse er gitt i «Vedlegg I».</p>	<p><i>Oppdragsgiver forventer at Leverandøren beskriver hvordan Leveranseorganisasjonen vil jobbe med KTI, organisering og overordnede prosesser.</i></p> <p><i>Videre vil Leverandørens leveransebeskrivelse vurderes med hensyn til oppgaveforståelse, innhold og kvalitet, fullstendighet i svaret og i hvilken grad foreslått løsning fremstår som realistisk og gjennomførbar.</i></p>
	Leverandørens leveransebeskrivelse	

4.3.6 Leverandørens mobiliseringsplan for forberedelse til trafikkstart

Vurderingstema 4.6 består av to krav.

Krav nr.	Krav	Oppdragsgivers forventninger til leveransebeskrivelsen
A 1.3.2	<p>Leverandøren skal i tilbudet dokumentere sin interimorganisasjon, herunder:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mobilisering av ressurser som skal inneha sentrale funksjoner og en overordnet funksjonsbeskrivelse for disse • Rutiner for eventuell utskifting av sentrale funksjoner i Oppstartsfasen. • CV for den personen som skal lede interimorganisasjonen. <p>Leverandørens leveransebeskrivelse er gitt i «Vedlegg I».</p>	<p><i>Oppdragsgiver forventer at Leverandøren presenterer en overordnet funksjonsbeskrivelse for de mest sentrale ressursene og angir hvordan disse skal mobiliseres så raskt som mulig etter avtaleinngåelse.</i></p> <p><i>Videre vil Leverandørens leveransebeskrivelse vurderes med hensyn til oppgaveforståelse, innhold og kvalitet, fullstendighet i svaret og i hvilken grad foreslått løsning fremstår som realistisk og gjennomførbar.</i></p>
	Leverandørens leveransebeskrivelse	
Krav nr.	Krav	Oppdragsgivers forventninger til leveransebeskrivelsen
A 1.3.3	<p>Leverandøren skal levere en overordnet fremdriftsplan for Oppstartfasen, heretter kalt Plan for Oppstartfasen. Planen skal minimum inneholde:</p> <ul style="list-style-type: none"> • En overordnet beskrivelse av alle aktiviteter i Oppstartfasen • Alle vesentlige forhold som Leverandøren finner nødvendige for å sikre at Trafikkavtalen oppfylles • Rutiner for oppfølging av aktivitetene. <p>Plan for Oppstartfasen skal ytterligere detaljeres etter avtaleinngåelse, jamfør «Vedlegg C» punkt 2.2.</p> <p>Leverandørens leveransebeskrivelse er gitt i «Vedlegg I».</p>	<p><i>Oppdragsgiver forventer at Leverandøren presenterer en grafisk fremstilt fremdriftsplan som inkluderer overordnede aktiviteter og kritiske milepæler.</i></p> <p><i>Videre vil Leverandørens leveransebeskrivelse vurderes med hensyn til oppgaveforståelse, innhold og kvalitet, fullstendighet i svaret og i hvilken grad foreslått løsning fremstår som realistisk og gjennomførbar.</i></p>
	Leverandørens leveransebeskrivelse	

5 Avvik og forbehold fra spesifikasjoner og Avtalebestemmelsene

For hvert avvik, forbehold eller reservasjon skal følgende angis og beskrives i tabellen «avvik og forbehold, nedenfor:

- 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).

Tabell 1: Avvik og forbehold

#	Referanse til avsnitt samt bestemmelse	Begrunnelse	Forslag til endret bestemmelse	Vurdering av eventuell priskonsekvens av avviket/forbeholdet
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
n				

6 Underleverandører, forsikringer, garantier og etisk regelverk

«Vedleggene F, G, H og J» er fylt ut av og/eller signert av Leverandøren som angitt i det enkelte Vedlegg og lagt ved her.



Trafikkavtale Trafikkkpakke 1

- Fjerntog (FJ-tog) Stavanger – Oslo S
- Lokaltog (L-tog) Stavanger – Egersund
- Regiontog (R-tog) Nelaug – Arendal

Vedlegg I Leverandørens besvarelse

Endringslogg:

Versjon	Hva	Dato
1.0	Vedlegg I	12.10.2017

Innhold

1 Besvarelse av kravene	4
2 Leverandørens aksept av krav som skal bekreftes i Trafikkavtalen - med Vedlegg	4
2.1 Krav som skal bekreftes - «Vedlegg A».....	4
2.2 Krav som skal bekreftes - «Vedlegg A-1»	5
2.3 Krav som skal bekreftes - «Vedlegg A-2»	5
2.4 Krav som skal bekreftes - «Vedlegg A-3»	5
2.5 Krav som skal bekreftes - «Vedlegg B»	5
2.6 Krav som skal bekreftes - «Vedlegg C»	6
3 Leverandørens pristilbud	6
4 Leverandørens kvalitetstilbud	6
4.1 Hvordan Leverandøren vil oppnå fornøyde kunder.....	6
4.1.1 Leverandørens beskrivelse av hvordan arbeidet med videreutvikling av kundetilbudet blir gjennomført.....	6
4.1.2 Leverandørens plan for kundenes tilgang til billetter og kundeinformasjon	9
4.1.3 Leverandørens prosesser for punktlighet og regularitet	10
4.1.4 Leverandørens kundemøte, herunder Leverandørens tilgjengelighet for kunden	11
4.1.5 Leverandørens tiltak ved avvik i trafikken.....	13
4.1.6 Leverandørens satsingsprogram for flere kunder	15
4.2 Hvordan Leverandøren forvalter togmateriell	17
4.2.1 Leverandørens løsning for hvordan togvedlikehold vil bli gjennomført for å sikre robust og effektiv trafikk	18
4.2.2 Leverandørens løsning for profilering av togmateriellet.....	19
4.2.3 Leverandørens løsning for vedlikehold som sikrer materiellets verdi og levetid	19
4.3 Organisasjon og ledelse.....	19
4.3.1 Leverandørens plan for å skape en kundeorientert bedriftskultur.....	20
4.3.2 Leverandørens plan for en kompetent og robust organisasjon	20
4.3.3 Leverandørens plan for involvering av medarbeidere, leverandører, samarbeidsparter og interessentgrupper	22
4.3.4 Leverandørens arbeid med sikkerhet og miljø.....	23
4.3.5 Leverandørens resultatoppfølging og forbedringsaktiviteter	24
4.3.6 Leverandørens mobiliseringsplan for forberedelse til trafikkstart.....	25
5 Avvik og forbehold fra spesifikasjoner og Avtalebestemmelsene	26
6 Underleverandører, forsikringer, garantier og etisk regelverk	28

1 Besvarelse av kravene

Trafikkavtalen med Vedlegg inneholder Oppdragsgivers krav til Leveransen. I dette Vedlegget er samtlige krav som er fremstilt i egne tabeller i Vedleggene A, A-1, A-2, A-3, B og C opplistet og kategorisert.

Krav som Leverandøren skal bekrefte er skilt ut i egne tabeller i punkt 2. Leverandøren skal i tabellene bekrefte at samtlige krav er forstått, akseptert og oppfylles. Dersom Leverandøren ikke aksepterer kravene, skal avviket eller forbeholdet angis i punkt 5.

Leverandørens pristilbud består av utfylt «Vedlegg B-1 og B-2».

Krav hvor det fremgår at Leverandøren har gitt sin leveransebeskrivelse for tildelingskriteriet Kvalitet er opplistet i kategorier etter hvilket underkriterie og vurderingstema de tilhører i punkt 4.1 – 4.3. Leverandøren skal i leveransebeskrivelse bekrefte at krav er forstått, akseptert og oppfylles. Dersom Leverandøren ikke aksepterer kravene, skal hvert avvik eller forbehold angis i punkt 5.

Eventuelle avvik og forbehold til Trafikkavtalen skal angis i punkt 5.

2 Leverandørens aksept av krav som skal bekreftes i Trafikkavtalen - med Vedlegg

Leverandøren skal i dette kapitlet bekrefte at kravene som skal bekreftes i Trafikkavtalen er forstått, akseptert og oppfylles.

2.1 Krav som skal bekreftes - «Vedlegg A»

«Vedlegg A» har følgende krav som skal bekreftes (Kolonne 1 leses vertikalt før Kolonne 2 osv.):

Kolonne 1	Kolonne 2	Kolonne 3	Kolonne 4
A 1.2.1	A 2.3.1	A 6.2.3	A 7.1.6
A 1.3.1	A 2.4.3	A 6.3.2	A 7.1.8
A 1.4.1	A 2.5.1	A 6.3.3	A 7.2.1
A 1.5.1	A 2.5.2	A 6.4.4	A 7.2.2
A 1.5.2	A 3.1.1	A 6.5.1	A 7.3.1
A 1.5.3	A 3.2.1	A 6.5.2	A 7.4.2
A 1.5.4	A 3.3.1	A 6.6.1	A 7.5.1
A 1.5.5	A 3.4.1	A 6.8.1	A 7.5.2
A 1.5.6	A 3.4.2	A 6.8.2	A 8.2.2
A 1.6.1	A 3.4.3	A 6.8.3	A 9.3
A 2.2.1.1	A 4.2.1	A 6.9.1	A 9.4
A 2.2.1.2	A 4.2.4	A 7.1.1	A 10.1.1
A 2.2.1.3	A 4.3.1	A 7.1.2	A 10.3.1
A 2.2.2.1	A 6.1.2	A 7.1.3	A 10.5.3

A 2.2.3.1	A 6.1.3	A 7.1.4	A 10.6.1
A 2.2.3.2	A 6.2.2	A 7.1.5	
Kravene over bekrefte (sett kryss)		Ja	Nei
		X	
Hvis nei, angi referanse til tabellpunkt i punkt 5			

2.2 Krav som skal bekrefte - «Vedlegg A-1»

«Vedlegg A-1» har følgende krav som skal bekrefte (Kolonne 1 leses vertikalt før Kolonne 2 osv.):

Kolonne 1	Kolonne 2	Kolonne 3	Kolonne 4
A-1 2.1.1	A-1 2.1.3	A-1 2.2.2	A-1 6.1
A-1 2.1.2	A-1 2.2.1	A-1 2.2.3	
Kravene over bekrefte (sett kryss)		Ja	Nei
		X	
Hvis nei, angi referanse til tabellpunkt i punkt 5			

2.3 Krav som skal bekrefte - «Vedlegg A-2»

«Vedlegg A-2» har følgende krav som skal bekrefte (Kolonne 1 leses vertikalt før Kolonne 2 osv.):

Kolonne 1	Kolonne 2	Kolonne 3	Kolonne 4
A-2 2.1.1	A-2 2.1.3	A-2 2.1.5	
A-2 2.1.2	A-2 2.2.1	A-2 5.1	
Kravene over bekrefte (sett kryss)		Ja	Nei
		X	
Hvis nei, angi referanse til tabellpunkt i punkt 5			

2.4 Krav som skal bekrefte - «Vedlegg A-3»

«Vedlegg A-3» har følgende krav som skal bekrefte (Kolonne 1 leses vertikalt før Kolonne 2 osv.):

Kolonne 1	Kolonne 2	Kolonne 3	Kolonne 4
A-3 2.1.1	A-3 2.1.2	A-3 2.2.1	A-3 2.2.2
Kravene over bekrefte (sett kryss)		Ja	Nei
		X	
Hvis nei, angi referanse til tabellpunkt i punkt 5			

2.5 Krav som skal bekrefte - «Vedlegg B»

«Vedlegg B» har følgende krav som skal bekrefte (Kolonne 1 leses vertikalt før Kolonne 2 osv.):

Kolonne 1	Kolonne 2	Kolonne 3	Kolonne 4
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	
Kravene over bekrefte (sett kryss)		Ja	Nei

	X	
Hvis nei, angi referanse til tabellpunkt i punkt 5		

2.6 Krav som skal bekreftes – «Vedlegg C»

«Vedlegg C» har følgende krav som skal bekreftes (Kolonne 1 leses vertikalt før Kolonne 2 osv.):

Kolonne 1	Kolonne 2	Kolonne 3	Kolonne 4
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	
Kravene over bekreftes (sett kryss)		Ja	Nei
		X	
Hvis nei, angi referanse til tabellpunkt i punkt 5			

3 Leverandørens pristilbud

Leverandørens pristilbud består av ferdig utfylt «Vedlegg B-1 og B-2».

4 Leverandørens kvalitetstilbud

Leverandørens kvalitetstilbud består av leveransebeskrivelsene for de tre underkriteriene; Hvordan Leverandøren vil oppnå fornøyde kunder (punkt 4.1), Hvordan Leverandøren forvalter togmateriell (punkt 4.2) samt Organisasjon og ledelse (punkt 4.3).

4.1 Hvordan Leverandøren vil oppnå fornøyde kunder

I dette kapitlet gir Leverandøren sin leveransebeskrivelse for underkriteriet *Hvordan tilbyder vil oppnå fornøyde kunder* og vurderingstemaene 2.1 - 2.6. Leverandørens leveransebeskrivelse skal ivareta refererte krav i «Vedlegg A» og «Vedleggene A-1, A-2 og A-3».

I punktene 4.1.1 – 4.1.6 er kravene som tilhører det enkelte vurderingstema angitt. I tillegg er det gitt informasjon om hvilke forventninger Oppdragsgiver har til Leverandørens leveransebeskrivelse for de enkelte kravene.

4.1.1 Leverandørens beskrivelse av hvordan arbeidet med videreutvikling av kundetilbudet blir gjennomført

Vurderingstema 2.1 består av fire krav.

Krav nr.	Krav	Oppdragsgivers forventninger til leveransebeskrivelsen
----------	------	--

A 5.1.1	<p>Leverandøren skal utarbeide en Produktutviklingsplan som beskriver potensialet for videreutvikling av togtilbudet på Jærbanen. Planen skal minimum inneholde en beskrivelse av:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Leverandørens planer for videreutvikling av rutetilbudet fra og med desember 2020 • Samordning av rutetilbudet med øvrig kollektivtrafikk i Rogaland om tilrettelegging av et sømløst reisetilbud • Planer for videreutvikling av ombordkonsept og servicetilbud på Jærbanen <p>Leverandøren kan tilby alternative tilleggsprodukter (eksempelvis 1. klasse) for en tilleggspris som Leverandøren fastsetter, jmfør «Vedlegg B» punkt 2.10. Antall plasser som tilbys med tilleggspris skal ikke overstige 10 % av avgangenes setekapasitet over driftsdøgnet, maksimalt 20 % per avgang.</p> <p>Leverandøren skal redegjøre for effektene av videreutviklet rutetilbud, ombordkonsept og servicenivå på Jærbanen, herunder:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Markedsvurderinger og forventet utvikling i antall reisende • Økonomiske konsekvenser av tiltakene • Tilpasninger av Kjøretøy • Endret behov for Kjøretøy / transportkapasitet. <p>Leverandørens leveransebeskrivelse er gitt i «Vedlegg I».</p>	<p><i>Oppdragsgiver forventer at produktutviklingsplanen vil vise hvordan Leverandøren vil nå målene om flere og fornøyde kunder på Jærbanen.</i></p> <p><i>Videre vil Leverandørens leveransebeskrivelse vurderes med hensyn til oppgaveforståelse, innhold og kvalitet, fullstendighet i svaret og i hvilken grad foreslått løsning fremstår som realistisk og gjennomførbar.</i></p>
Leverandørens leveransebeskrivelse: Side 1-12		
Krav nr.	Krav	Oppdragsgivers forventninger til leveransebeskrivelsen

A 5.2.1	<p>Leverandøren skal utarbeide en Produktutviklingsplan som beskriver potensiale for videreutvikling av togtilbudet på Sørlandsbanen og Arendalsbanen. Planen skal minimum inneholde en beskrivelse av:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Leverandørens planer for videreutvikling av rutetilbudet fra og med desember 2020 • Samordning av rutetilbudet med busstilbud langs strekningene • Leverandørens planer for videreutvikling av ombordkonsept, serverings- og servicetilbud på Sørlandsbanen og Arendalsbanen. <p>Leverandøren kan tilby alternative tilleggsprodukter (eksempelvis 1. klasse) for en tilleggspris som leverandøren fastsetter, jmfør «Vedlegg» B punkt 2.10. Antall plasser som tilbys med tilleggspris skal ikke overstige 25 % av avgangenes setekapasitet over driftsdøgnet, maksimalt 50 % per avgang.</p> <p>Leverandøren skal i leveransebeskrivelsen også redegjøre for effektene av videreutviklet rutetilbud, ombordkonsept, servering og servicenivå på Sørlandsbanen og Arendalsbanen, herunder:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Markedsvurderinger og forventet utvikling i antall reisende, inkludert beleggsprosent • Økonomiske konsekvenser av tiltakene • Tilpasninger av Kjøretøy • Endret behov for Kjøretøy / setekapasitet. <p>Leverandørens leveransebeskrivelse er gitt i «Vedlegg I».</p>	<p><i>Oppdragsgiver forventer at produktutviklingsplanen vil vise hvordan Leverandøren vil nå målene om flere og fornøyde kunder på Sørlandsbanen og Arendalsbanen.</i></p> <p><i>Videre vil Leverandørens leveransebeskrivelse vurderes med hensyn til oppgaveforståelse, innhold og kvalitet, fullstendighet i svaret og i hvilken grad foreslått løsning fremstår som realistisk og gjennomførbar.</i></p>
Leverandørens leveransebeskrivelse: Side 12-31		
Krav nr.	Krav	Oppdragsgivers forventninger til leveransebeskrivelsen
A 7.4.1	<p>Leverandørens transportvilkår for Sørlandsbanen og Arendalsbanen samt Jærbanen (unntatt reisende med Kolumbusbillett) skal minst tilby kunden de rettigheter som er angitt i Standard transportvilkår fastsatt av Oppdragsgiver.</p> <p>Leverandøren skal angi sine eventuelle forbedringer til Standard transportvilkår.</p> <p>Foreslåtte forbedringer skal ikke ha kostnadmessige konsekvenser for Oppdragsgiver. Endringer i transportvilkårene skal fremlegges Oppdragsgiver for godkjenning.</p> <p>Leverandørens leveransebeskrivelse er gitt i «Vedlegg I».</p>	<p><i>Oppdragsgiver forventer at Leverandørens transportvilkår skal bidra til at det er enkelt og forutsigbart for kunden å reise med tog, og gjennomføre eventuelle reklamasjoner.</i></p> <p><i>Videre vil Leverandørens leveransebeskrivelse vurderes med hensyn til oppgaveforståelse, innhold og kvalitet, fullstendighet i svaret og i hvilken grad foreslått løsning fremstår som realistisk og gjennomførbar.</i></p>
Leverandørens leveransebeskrivelse: Side 31-33		
Krav nr.	Krav	Oppdragsgivers forventninger til leveransebeskrivelsen

A-1 4.1.1	Leverandøren skal ha et serveringstilbud på FJ- og N-tog. Leverandøren bestemmer selv omfanget av tilbudet med bakgrunn i forventet etterspørsel.	<i>Oppdragsgiver forventer et serveringstilbud som er tilgjengelig for kundene under hele reisen med et godt utvalg av mat og drikke.</i>
	Leverandørens leveransebeskrivelse er gitt i «Vedlegg I».	<i>Videre vil Leverandørens leveransebeskrivelse vurderes med hensyn til oppgaveforståelse, innhold og kvalitet, fullstendighet i svaret og i hvilken grad foreslått løsning fremstår som realistisk og gjennomførbar.</i>
Leverandørens leveransebeskrivelse: Side 33-35		

4.1.2 Leverandørens plan for kundenes tilgang til billetter og kundeinformasjon

Vurderingstema 2.2 består av fire krav.

Krav nr.	Krav	Oppdragsgivers forventninger til leveransebeskrivelsen
A 5.1.4	Leverandøren skal gi en overordnet beskrivelse sin salgs- og distribusjonsstrategi for reiser på Jærbanen basert på retningslinjer i avtale om rute- og takstsamarbeid mellom Kolumbus og Leverandøren.	<i>Oppdragsgiver forventer at Leverandørens leveranse gjør det enkelt å kjøpe billetter til reiser med kollektivtransport i Rogaland.</i>
	Leverandørens leveransebeskrivelse er gitt i «Vedlegg I».	<i>Videre vil Leverandørens leveransebeskrivelse vurderes med hensyn til oppgaveforståelse, innhold og kvalitet, fullstendighet i svaret og i hvilken grad foreslått løsning fremstår som realistisk og gjennomførbar.</i>
Leverandørens leveransebeskrivelse: Side 35-37		
Krav nr.	Krav	Oppdragsgivers forventninger til leveransebeskrivelsen
A 5.2.6	Leverandøren skal gi en overordnet beskrivelse av sin distribusjonsstrategi for salg av billetter for reiser på Sørlandsbanen og Arendalsbanen basert på rammebetingelser gitt i «Vedlegg E-2».	<i>Oppdragsgiver forventer at Leverandørens leveranse gjør det enkelt å kjøpe billetter til togreiser på Sørlandsbanen og Arendalsbanen, også i kombinasjon med det øvrige nasjonale togtilbudet.</i>
	Leverandøren skal i sin leveransebeskrivelse angi om det skal praktiseres ombordtillegg for kunder uten forhåndskjøpt billett, jamfør bestemmelsene i «Vedlegg B» punkt 2.2.	<i>Videre vil Leverandørens leveransebeskrivelse vurderes med hensyn til oppgaveforståelse, innhold og kvalitet, fullstendighet i svaret og i hvilken grad foreslått løsning fremstår som realistisk og gjennomførbar.</i>
	Leverandøren skal i leveransebeskrivelsen også redegjøre for de forutsetningene som er lagt til grunn for valg av distribusjonsstrategi og effekter av denne.	
	Leverandørens leveransebeskrivelse er gitt i «Vedlegg I».	
Leverandørens leveransebeskrivelse: Side 37-40		

Krav nr.	Krav	Oppdragsgivers forventninger til leveransebeskrivelsen
A 6.7.1	<p>Leverandøren plikter å benytte kundesenter opprettet av Entur AS, jmfør «Vedlegg E-2».</p> <p>Leverandøren skal ha en egen funksjon for håndtering av kundeforhold, reklamasjoner og klager.</p> <p>Denne skal håndtere saker som sendes direkte til Leverandøren og saker som mottas gjennom Entur AS.</p> <p>Leverandøren skal i sin leveransebeskrivelse minimum angi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • En overordnet beskrivelse av egen funksjon for kundeforhold • Målsetting om responstid på kundeforhold • Leverandørens arbeid med organisatorisk læring og kontinuerlig forbedring <p>Leverandørens leveransebeskrivelse er gitt i «Vedlegg I».</p>	<p><i>Oppdragsgiver forventer at Leverandøren i sin beskrivelse angir hvordan leveransen vil oppleves for kundene.</i></p> <p><i>Videre vil Leverandørens leveransebeskrivelse vurderes med hensyn til oppgaveforståelse, innhold og kvalitet, fullstendighet i svaret og i hvilken grad foreslått løsning fremstår som realistisk og gjennomførbar.</i></p>
Leverandørens leveransebeskrivelse: Side 40-44		
Krav nr.	Krav	Oppdragsgivers forventninger til leveransebeskrivelsen
A 7.1.7	<p>Leverandøren skal utarbeide rutepublikasjoner som er tilgjengelig for publikum.</p> <p>Leverandørens leveransebeskrivelse er gitt i «Vedlegg I».</p>	<p><i>Oppdragsgiver forventer at Leverandøren i sin beskrivelse angir hvilke kanaler som rutepublikasjonene publiseres i, og formatet som benyttes for å kommunisere rutepublikasjonene. Leveransebeskrivelsen bør inkludere tilrettelegging av informasjon for kundegrupper med særskilte behov.</i></p> <p><i>Videre vil Leverandørens leveransebeskrivelse vurderes med hensyn til oppgaveforståelse, innhold og kvalitet, fullstendighet i svaret og i hvilken grad foreslått løsning fremstår som realistisk og gjennomførbar.</i></p>
Leverandørens leveransebeskrivelse: Side 44-45		

4.1.3 Leverandørens prosesser for punktlighet og regularitet

Vurderingstema 2.3 består av fire krav.

Krav nr.	Krav	Oppdragsgivers forventninger til leveransebeskrivelsen
----------	------	--

A 8.1.1	<p>Leverandøren skal arbeide systematisk for å oppnå en så høy grad av pålitelighet (Punktlighet og Regularitet) som mulig.</p> <p>Leverandøren skal i sin løsningsbeskrivelse minimum angi:</p> <ul style="list-style-type: none"> Hvordan punktlighetsarbeidet skal organiseres og hvilke kompetanseprofiler som legges til grunn Hvordan togtrafikken planlegges gjennomført slik at forsinkelser og innstilte avganger i størst mulig grad kan forebygges. Beskrivelsen skal også inkludere særskilte vintertiltak. <p>Leverandørens arbeid med organisatorisk læring og kontinuerlig forbedring.</p> <p>Leverandørens leveransebeskrivelse for de tre togproduktene er gitt i «Vedlegg I».</p>	<p><i>Oppdragsgiver forventer at Leverandøren i sin leveransebeskrivelse angir hvordan mål for punktlighet og regularitet nås. Leveransebeskrivelsen skal skille mellom de tre togproduktene.</i></p> <p><i>Videre vil Leverandørens leveransebeskrivelse vurderes med hensyn til oppgaveforståelse, innhold og kvalitet, fullstendighet i svaret og i hvilken grad foreslått løsning fremstår som realistisk og gjennomførbar.</i></p>
A-1 5.1.1	<p>Leverandøren skal oppnå en operatørvhengig regularitet 100 % pr år på Sørlandsbanen.</p> <p>Leverandørens leveransebeskrivelse er gitt i «Vedlegg I» for leveransebeskrivelsen av A 8.1.1.</p>	<p><i>Leveransen skal beskrives i leveransebeskrivelsen for A 8.1.1.</i></p>
A-2 4.1.1	<p>Leverandøren skal oppnå en operatørvhengig regularitet 100 % pr år på Jærbanen.</p> <p>Leverandørens leveransebeskrivelse er gitt i «Vedlegg I» for leveransebeskrivelsen av A 8.1.1.</p>	
A-3 5.1.1	<p>Leverandøren skal oppnå en operatørvhengig regularitet 100 % pr år på Arendalsbanen.</p> <p>Leverandørens leveransebeskrivelse er gitt i «Vedlegg I» for leveransebeskrivelsen av A 8.1.1.</p>	
<p>Leverandørens leveransebeskrivelse for A 8.1.1, inkl. A-1 5.1.1, A-2 4.1.1 og A-3 5.1.1: Side 45-57</p>		

4.1.4 Leverandørens kundemøte, herunder Leverandørens tilgjengelighet for kunden

Vurderingstema 2.4 består av seks krav.

Krav nr.	Krav	Oppdragsgivers forventninger til leveransebeskrivelsen
A 6.2.1	<p>Leverandørens tilbud skal tilrettelegges på en slik måte at flest mulig kan benytte togtilbudet på en ordinær og likeverdig måte.</p> <p>Leverandørens personell skal så langt som mulig bistå reisende med særskilte behov. Dette inkluderer bistand ved på- og avstigning.</p> <p>Leverandøren skal som del av sin leveransebeskrivelse angi hovedelementene i sitt system for å ivareta tilgjengelighet for reisende med særskilte behov. Leveransebeskrivelsen skal minimum inneholde:</p>	<p><i>Oppdragsgiver forventer at Leverandøren beskriver hvordan de tilrettelegger for at flest mulig har like muligheter til å reise med toget.</i></p> <p><i>Videre vil Leverandørens leveransebeskrivelse vurderes med hensyn til oppgaveforståelse, innhold og kvalitet, fullstendighet i svaret og i hvilken grad foreslått</i></p>

	<ul style="list-style-type: none"> • Ivaretagelse av ulike grupper • Servicetilbud om bord • Hvilken og hvordan informasjon gis • Eventuelle tekniske løsninger. <p>Leverandørens leveransebeskrivelse er gitt i «Vedlegg I».</p>	<i>løsning fremstår som realistisk og gjennomførbar.</i>
Leverandørens leveransebeskrivelse: Side 58-62		
Krav nr.	Krav	Oppdragsgivers forventninger til leveransebeskrivelsen
A 6.3.1	<p>Leverandøren skal etablere et system for innvendig renhold av Kjøretøyene, som også inkluderer renhold underveis.</p> <p>Leverandøren skal i sin leveransebeskrivelse minimum angi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hvilke KTI-mål Leverandøren legger til grunn for innvendig renhold for Kjøretøyene som skal trafikkere Sørlandsbanen, inkludert Arendalsbanen, og Jærbanen. • Hvordan renholdsarbeidet skal utføres og organiseres for å nå målene • Leverandørens arbeid med organisatorisk læring og kontinuerlig forbedring. <p>KTI-målene for innvendig renhold settes med bakgrunn i spørsmål om renhold og metodikk som gitt i «Vedlegg A-4». Kvalitetsmåling av renholdet skjer gjennom KTI-målinger, jamfør punkt A 8.2.2.</p> <p>Leverandørens leveransebeskrivelse er gitt i «Vedlegg I».</p>	<p><i>Oppdragsgiver forventer at kundene opplever togene som innbydende og rene, og at Leverandøren gir en god beskrivelse av hvordan dette kan oppnås.</i></p> <p><i>Videre vil Leverandørens leveransebeskrivelse vurderes med hensyn til oppgaveforståelse, innhold og kvalitet, fullstendighet i svaret og i hvilken grad foreslått løsning fremstår som realistisk og gjennomførbar.</i></p>
Leverandørens leveransebeskrivelse: Side 62-69		
Krav nr.	Krav	Oppdragsgivers forventninger til leveransebeskrivelsen
A 6.4.1	<p>Leverandørens skal for alle Kjøretøy sørge for at anlegg for temperatur-kontroll og ventilasjon fungerer ved dagens første avgang fra utgangsstasjon.</p> <p>Leverandøren skal i sin leveransebeskrivelse angi hvordan funksjonalitet følges opp, både fra utgangsstasjon og underveis.</p> <p>Leverandørens leveransebeskrivelse er gitt i «Vedlegg I».</p>	<p><i>Oppdragsgiver forventer at kundene opplever et behagelig innklima, og at Leverandøren gir en god beskrivelse av hvordan dette kan oppnås.</i></p> <p><i>Videre vil Leverandørens leveransebeskrivelse vurderes med hensyn til oppgaveforståelse, innhold og kvalitet, fullstendighet i svaret og i hvilken grad foreslått løsning fremstår som realistisk og gjennomførbar.</i></p>
Leverandørens leveransebeskrivelse: Side 69-72		
Krav nr.	Krav	Oppdragsgivers forventninger til leveransebeskrivelsen

A 6.4.2	<p>Leverandørens skal for alle Kjøretøy sørge for at et tilstrekkelig antall toaletter om bord er funksjonelle ved dagens første avgang fra utgangsstasjon.</p> <p>Leverandøren skal i sin leveransebeskrivelse angi hvordan funksjonalitet følges opp, både fra utgangsstasjon og underveis.</p> <p>Leverandørens leveransebeskrivelse er gitt i «Vedlegg I».</p>	<p><i>Oppdragsgiver forventer at kundene opplever tilstrekkelig toalettkapasitet samt rene og innbydende toaletter.</i></p> <p><i>Leverandøren bør beskrive hvordan dette kan oppnås.</i></p> <p><i>Videre vil Leverandørens leveransebeskrivelse vurderes med hensyn til oppgaveforståelse, innhold og kvalitet, fullstendighet i svaret og i hvilken grad foreslått løsning fremstår som realistisk og gjennomførbar.</i></p>
	Leverandørens leveransebeskrivelse: Side 72-75	
Krav nr.	Krav	Oppdragsgivers forventninger til leveransebeskrivelsen
A 6.4.3	<p>Leverandøren skal for alle Kjøretøy sørge for at komfortelementer slik som utgangsdører, seter, lys, bord mv. er funksjonelle ved dagens første avgang fra utgangsstasjon.</p> <p>Leverandøren skal i sin leveransebeskrivelse angi hvordan funksjonalitet følges opp, både fra utgangsstasjon og underveis.</p> <p>Leverandørens leveransebeskrivelse er gitt i «Vedlegg I».</p>	<p><i>Oppdragsgiver forventer at Leverandøren beskriver en løsning som reduserer sannsynligheten for komfortfeil.</i></p> <p><i>Videre vil Leverandørens leveransebeskrivelse vurderes med hensyn til oppgaveforståelse, innhold og kvalitet, fullstendighet i svaret og i hvilken grad foreslått løsning fremstår som realistisk og gjennomførbar.</i></p>
	Leverandørens leveransebeskrivelse: Side 75-78	
Krav nr.	Krav	Oppdragsgivers forventninger til leveransebeskrivelsen
A-2 2.1.4	<p>Leverandøren skal tilpasse setekapasiteten på den enkelte avgang til behovet for transportkapasitet innenfor de rammer som er gitt av tildelt Kjøretøy.</p> <p>Leverandøren skal i sin leveransebeskrivelse gi en beskrivelse av hvordan tilstrekkelig transportkapasitet kan sikres i morgen- og ettermiddagsrush.</p> <p>Leverandørens leveransebeskrivelse er gitt i «Vedlegg I».</p>	<p><i>Oppdragsgiver forventer at Leverandøren beskriver en løsning for hvordan økt etterspørsel i morgen- og ettermiddagsrush skal håndteres med hensyn til stå- og sitteplasser.</i></p> <p><i>Videre vil Leverandørens leveransebeskrivelse vurderes med hensyn til oppgaveforståelse, innhold og kvalitet, fullstendighet i svaret og i hvilken grad foreslått løsning fremstår som realistisk og gjennomførbar.</i></p>
	Leverandørens leveransebeskrivelse: Side 78-80	

4.1.5 Leverandørens tiltak ved avvik i trafikken

Vurderingstema 2.5 består av to krav.

Krav nr.	Krav	Oppdragsgivers forventninger til leveransebeskrivelsen
A 2.4.1	<p>Leverandøren skal beskrive sitt konsept for å ivareta alle reisendes transport- og informasjonsbehov raskest mulig ved avvik som oppstår.</p> <p>Leverandøren skal i leveransebeskrivelsen gi en overordnet beskrivelse av sitt konsept, og hvordan det angitte konseptet kan gjennomføres for å ivareta kundefølelse i det skisserte avviket.</p> <p>Case følger:</p> <p>Lokaltogtilbudet på Jærbanen har følgende rutetilbud på hverdager:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 4 avganger per time Stavanger-Skeiane (inkludert avgangene som kjøres til Nærbø/Egersund) • 2 avganger per time Stavanger-Nærbø (inkludert avgangen som kjøres til/fra Egersund) • 1 avgang per time Stavanger-Egersund (2 avganger i rushtid) <p>En fredag ettermiddag i november mottar togoperatøren melding fra togleder hos Infrastrukturforvalter om feil på signalanlegget ved Klepp stasjon. Togoperatøren mottar meldingen kl. 14:15, og togleder opplyser at det er vanskelig å diagnostisere feilen før signalmontører er på plass i Klepp. Togleder opplyser videre at det må påregnes stengt i minst 2-3 timer for feilretting.</p> <p>Togleder i Bane NOR gir togoperatøren beskjed om at strekningen Stavanger-Ganddal stasjon er åpen for togtrafikk. Tog til/fra Egersund og Nærbø kan snu i Bryne.</p> <p>Fra Stavanger- og Sandnesområdet er det ca. 1 000 faste arbeidsreisende med tog pr. time i rushtid som skal til stasjoner på strekningen Klepp-Egersund. I tillegg er det ca. 200 elever fra Jåttåvågen videregående skole som normalt benytter toget til stasjoner på strekningen Klepp-Egersund. De fleste av disse slutter på skolen kl. 14:30.</p> <p>I regiontoget Stavanger-Oslo med avgang fra Stavanger kl. 15:33 er det booket ca. 140 plasser, en av disse er reservert til rullestolplass. I regiontoget fra Oslo med ordinær ankomst Stavanger kl. 15:05, er det ca. 170 reisende til Sandnes og Stavangerområdet. I denne avgangen reiser det blant annet to barnefamilier som har med barnevogn.</p> <p>Leverandørens leveransebeskrivelse er gitt i «Vedlegg I».</p> <p>Leverandørens leveransebeskrivelse: Side 80-88</p>	<p><i>Oppdragsgiver forventer en løsning hvor de reisende blir transportert til sitt bestemmelsessted innen rimelig tid og at de reisende får god informasjon underveis.</i></p> <p><i>Videre vil Leverandørens leveransebeskrivelse vurderes med hensyn til oppgaveforståelse, innhold og kvalitet, fullstendighet i svaret og i hvilken grad foreslått løsning fremstår som realistisk og gjennomførbar.</i></p>
Krav nr.	Krav	Oppdragsgivers forventninger til leveransebeskrivelsen

A 2.4.2	<p>Leverandøren skal beskrive sitt konsept for å ivareta alle reisendes transport- og informasjonsbehov ved planlagte avvik fra ordinær ruteproduksjon.</p> <p>Leverandøren skal i leveransebeskrivelsen gi en overordnet beskrivelse av sitt konsept, og hvordan det angitte konseptet kan gjennomføres for å ivareta kundefølelse i det skisserte avviket.</p> <p>Case følger:</p> <p>Strekningen Kristiansand-Oslo trafikkeres med åtte avganger hver vei (inkl. nattog) på hverdager. Seks avganger kjøres med motorvognsett type 73, mens en dagavgang og nattoget kjøres med lok/vogner. På lørdager og søndager kjøres det noen færre avganger.</p> <p>I den årlige kapasitetsfordelingsprosessen til Bane NOR blir det informert om at må utføres ekstraordinære vedlikeholdsarbeider mellom Oslo S og Skøyen en uke i august måned. Arbeidene starter fredag kveld kl. 23:00 og vil pågå frem til påfølgende fredag kveld kl. 23:00.</p> <p>Fjerntogene på Sørlandsbanen kan vende i Drammen. Eventuelt kan Kongsberg benyttes som vendestasjon, dersom dette er mer hensiktsmessig med hensyn til alternativ transport.</p> <p>Leverandøren skal beskrive hvordan kundefølelse ved dette planlagte avviket kan gjennomføres. Det skal legges vekt på god informasjon til kundene i forkant av reisen og gode løsninger for alternativ transport slik at kundene kommer til sitt bestemmelsessted. Løsningsbeskrivelsen skal inkludere samhandling med andre togoperatører om fasiliteter for avvikshåndtering på Oslo S, Lysaker, Asker og Drammen.</p> <p>Leverandørens leveransebeskrivelse er gitt i «Vedlegg I».</p>	<p><i>Oppdragsgiver forventer en løsning hvor de reisende blir informert i god tid før avreise og koordinering med andre togoperatører. Videre vil Leverandørens leveransebeskrivelse vurderes med hensyn til oppgaveforståelse, innhold og kvalitet, fullstendighet i svaret og i hvilken grad foreslått løsning fremstår som realistisk og gjennomførbar.</i></p>
Leverandørens leveransebeskrivelse: Side 88-97		

80

4.1.6 Leverandørens satsingsprogram for flere kunder

Vurderingstema 2.6 består av fem krav.

Krav nr.	Krav	Oppdragsgivers forventninger til leveransebeskrivelsen
A 5.1.2	<p>Leverandøren skal fremlegge en Markedsplan for Jærbanen som beskriver hvordan Leverandøren, som en del av samarbeidet med Kolumbus, skal bidra til å tiltrekke seg flere, og fornøyde, kunder. Herunder:</p>	<p><i>Oppdragsgiver forventer at Leverandøren i sin beskrivelse minimum angir hvordan de i samarbeid med Kolumbus vil nå målene om</i></p>

	<ul style="list-style-type: none"> Markedstiltak Leverandøren anbefaler gjennomført i samarbeid med Kolumbus for å øke kollektivandelen i Rogaland, og spesielt på Jærbanen Hvilke kommunikasjonskanaler Leverandøren anbefaler for felles kommunikasjon med kunder og foreninger som representerer faste kundegrupper (for eksempel pendlere). Hvilke interessenter det er naturlig å samhandle med, hvorfor disse er identifisert og hvordan Leverandøren vil initiere og gjennomføre samhandling med disse. <p>Leverandørens leveransebeskrivelse er gitt i «Vedlegg I».</p>	<p><i>flere og fornøyde kunder og sømløse reiser på Jærbanen.</i></p> <p><i>Videre vil Leverandørens leveransebeskrivelse vurderes med hensyn til oppgaveforståelse, innhold og kvalitet, fullstendighet i svaret og i hvilken grad foreslått løsning fremstår som realistisk og gjennomførbar.</i></p>
Leverandørens leveransebeskrivelse: Side 97-107		
Krav nr.	Krav	Oppdragsgivers forventninger til leveransebeskrivelsen
A 5.1.3	<p>Leverandøren skal som en del av arbeidet med å øke trafikkpakkens attraktivitet, gi sin anbefaling til hvilke tiltak som bør prioriteres på stasjoner og holdeplasser på Jærbanen.</p> <p>For Jærbanen (Stavanger - Egersund) skal tiltakslisten ha en ramme på 20 millioner kroner. Den økonomiske rammen er ikke en del av Leverandørens Avtalte faste vederlag.</p> <p>Leverandøren skal i sin anbefaling gi en overordnet prioritering og beskrivelse av tiltak, med hvilke effekter de foreslåtte tiltakene forventes å ha.</p> <p>Leverandørens leveransebeskrivelse er gitt i «Vedlegg I».</p>	<p><i>Oppdragsgiver forventer at Leverandøren beskriver hvordan tiltakene vil bidra til å nå målene om flere kunder og økt kundetilfredshet for reiser på Jærbanen.</i></p> <p><i>Videre vil Leverandørens leveransebeskrivelse vurderes med hensyn til oppgaveforståelse, innhold og kvalitet, fullstendighet i svaret og i hvilken grad foreslått løsning fremstår som realistisk og gjennomførbar.</i></p>
Leverandørens leveransebeskrivelse: Side 107-111		
Krav nr.	Krav	Oppdragsgivers forventninger til leveransebeskrivelsen
A 5.2.2	<p>Leverandøren skal fremlegge en Markedsplan for Sørlandsbanen og Arendalsbanen som beskriver hvordan togproduktet skal markedsføres for å tiltrekke seg flere og fornøyde kunder, herunder:</p> <ul style="list-style-type: none"> Hvilke markedstiltak Leverandøren vil gjennomføre for å tiltrekke seg flere kunder Hvilke kommunikasjonskanaler Leverandøren legger til grunn for kommunikasjon med kunder og foreninger som representerer faste kundegrupper (for eksempel pendlere). Hvilke interessenter det er naturlig å samhandle med, hvorfor disse er identifisert og hvordan Leverandøren vil initiere og gjennomføre samhandling med disse. 	<p><i>Oppdragsgiver forventer at Leverandøren i sin beskrivelse minimum angir hvordan tiltakene vil bidra til å nå målene om flere og fornøyde kunder på Sørlandsbanen og Arendalsbanen.</i></p> <p><i>Videre vil Leverandørens leveransebeskrivelse vurderes med hensyn til oppgaveforståelse, innhold og kvalitet, fullstendighet i svaret og i hvilken grad foreslått løsning fremstår som realistisk og gjennomførbar.</i></p>

	<p>Leverandøren skal i leveransebeskrivelsen også redegjøre for effektene tiltakene, herunder:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Markedsvurderinger og forventet utvikling i antall reisende, inkludert beleggsprosent • Økonomiske konsekvenser av tiltakene • Tilpasninger av Kjøretøy • Endret behov for Kjøretøy / setekapasitet. <p>Leverandørens leveransebeskrivelse er gitt i «Vedlegg I».</p>	
Leverandørens leveransebeskrivelse: Side 111-121		
Krav nr.	Krav	Oppdragsgivers forventninger til leveransebeskrivelsen
A 5.2.3	<p>Som en del av arbeidet med å øke trafikkpakkens attraktivitet, skal Leverandøren gi sin anbefaling til hvilke tiltak som bør prioriteres på stasjoner og holdeplasser.</p> <p>For Sørlandsbanen (Moi - Nordagutu) og Arendalsbanen skal tiltakslisten ha en ramme på 20 millioner kroner. Den økonomiske rammen er ikke en del av Leverandørens Avtalte faste vederlag.</p> <p>Leverandøren skal i sin anbefaling gi en overordnet prioritering og beskrivelse av tiltak, med hvilke effekter de foreslåtte tiltakene forventes å ha.</p> <p>Leverandørens leveransebeskrivelse er gitt i «Vedlegg I».</p>	<p><i>Oppdragsgiver forventer at Leverandøren i sin beskrivelse minimum angir hvordan tiltakene vil bidra til å nå målene om flere og fornøyde kunder på Sørlandsbanen og Arendalsbanen.</i></p> <p><i>Videre vil Leverandørens leveransebeskrivelse vurderes med hensyn til oppgaveforståelse, innhold og kvalitet, fullstendighet i svaret og i hvilken grad foreslått løsning fremstår som realistisk og gjennomførbar.</i></p>
Leverandørens leveransebeskrivelse: Side 121-123		
Krav nr.	Krav	Oppdragsgivers forventninger til leveransebeskrivelsen
A 5.2.4	<p>For at toget skal være konkurransedyktig mot andre transportformer på lengre strekninger, bør det jobbes aktivt med prisoptimering.</p> <p>Leverandøren skal gi en overordnet beskrivelse av hvordan virksomheten jobber med prisoptimering innenfor ulike demografiske og geografiske segmenter.</p> <p>Leverandørens leveransebeskrivelse er gitt i «Vedlegg I».</p>	<p><i>Oppdragsgiver forventer at Leverandøren beskriver hvilke prismekanismer som kan benyttes for å øke togets markedsandel på Sørlandsbanen.</i></p> <p><i>Videre vil Leverandørens leveransebeskrivelse vurderes med hensyn til oppgaveforståelse, innhold og kvalitet, fullstendighet i svaret og i hvilken grad foreslått løsning fremstår som realistisk og gjennomførbar.</i></p>
Leverandørens leveransebeskrivelse: Side 123-127		

4.2 Hvordan Leverandøren forvalter togmateriell

I dette kapitlet gir Leverandøren sin leveransebeskrivelse for underkriteriet *Hvordan tilbyder forvalter togmateriell* og vurderingstemaene 3.1 - 3.3.

Leverandørens leveransebeskrivelse skal ivareta refererte krav i «Vedlegg A».

I punktene 4.2.1 – 4.2.3 er kravene som tilhører det enkelte vurderingstema angitt. I tillegg er det gitt informasjon om hvilke forventninger Oppdragsgiver har til Leverandørens leveransebeskrivelse for de enkelte kravene.

4.2.1 Leverandørens løsning for hvordan togvedlikehold vil bli gjennomført for å sikre robust og effektiv trafikk

Vurderingstema 3.1 består av to krav.

Krav nr.	Krav	Oppdragsgivers forventninger til leveransebeskrivelsen
A 4.1.1	Leverandøren skal i sitt tilbud presentere en turneringsplan som identifiserer kjøretøybehovet fra juni 2019 til desember 2020.	<p><i>Oppdragsgiver forventer at Leverandøren presenterer en turneringsplan som sikrer en effektiv utnyttelse av de Kjøretøyene som er tilgjengelig gjennom avtale med Kjøretøyeier.</i></p> <p><i>Videre vil Leverandørens leveransebeskrivelse vurderes med hensyn til oppgaveforståelse, innhold og kvalitet, fullstendighet i svaret og i hvilken grad foreslått løsning fremstår som realistisk og gjennomførbar.</i></p>
	<p>Turneringsplanen skal angi hvordan Leverandøren tilrettelegger for en effektiv utnyttelse av Kjøretøyene samt gjenspeile antall Kjøretøy som er tilgjengelig gjennom avtale med Kjøretøyeier.</p> <p>Leverandørens leveransebeskrivelse er gitt i «Vedlegg I».</p>	
Leverandørens leveransebeskrivelse: Side 127-129		
Krav nr.	Krav	Oppdragsgivers forventninger til leveransebeskrivelsen
A 4.2.3	Leverandøren skal arbeide systematisk med vedlikehold av Kjøretøy som sikrer tilgjengelige Kjøretøy for fastsatt rutetilbud.	<p><i>Oppdragsgiver forventer at Leverandøren beskriver en plan for vedlikehold som reduserer sannsynligheten for at tog innstilles eller blir forsinket fra utgangsstasjon.</i></p> <p><i>Videre vil Leverandørens leveransebeskrivelse vurderes med hensyn til oppgaveforståelse, innhold og kvalitet, fullstendighet i svaret og i hvilken grad foreslått løsning fremstår som realistisk og gjennomførbar.</i></p>
	<p>Leverandøren skal i sin leveransebeskrivelse minimum angi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hvordan Kjøretøyvedlikeholdet skal gi planlagte resultater • Hvordan rutiner etableres for retting av feil og mangler med betydning for kundekomfort • Hvordan Leverandøren oppdager og analyserer grunnårsaker til feil, iverksetter tiltak og sjekker at problemet er løst • Hvordan prosesser for trafikkplanlegging og vedlikehold integreres. <p>Leverandørens leveransebeskrivelse er gitt i «Vedlegg I».</p>	
Leverandørens leveransebeskrivelse: Side 129-138		

4.2.2 Leverandørens løsning for profilering av togmateriellet

Vurderingstema 3.2 består av ett krav.

Krav nr.	Krav	Oppdragsgivers forventninger til leveransebeskrivelsen
A 5.2.5	<p>Leverandøren skal utvikle et profilprogram for Sørlandsbanen og Arendalsbanen. Formålet med programmet skal være å skape en ny og egen identitet for de to togproduktene i Trafikkpakken som er operatøruavhengig.</p> <p>Leverandøren skal beskrive et profilprogram for de to togproduktene. Dette gjelder for Kjøretøy (interiør og eksteriør), stasjonstiltak, kommunikasjons- og salgskanaler mv. Leverandøren står fritt til å foreslå ulike identitetsbærere for de ulike togproduktene.</p> <p>Eierskapet til profilprogrammet overføres vederlagsfritt til Oppdragsgiver ved Trafikkavtalens opphør, jmfør «Avtalebestemmelsene» punkt 7.</p> <p>Leverandørens leveransebeskrivelse er gitt i «Vedlegg I».</p>	<p>Oppdragsgiver forventer at Leverandøren presenterer en identitet som gjenspeiler lokal tilhørighet til Sørlandsbanen og Arendalsbanen.</p> <p>Videre vil Leverandørens leveransebeskrivelse vurderes med hensyn til oppgaveforståelse, innhold og kvalitet, fullstendighet i svaret og i hvilken grad foreslått løsning fremstår som realistisk og gjennomførbar.</p>
Leverandørens leveransebeskrivelse: Side 138-140		

4.2.3 Leverandørens løsning for vedlikehold som sikrer materiellets verdi og levetid

Vurderingstema 3.3 består av ett krav.

Krav nr.	Krav	Oppdragsgivers forventninger til leveransebeskrivelsen
A 4.2.2	<p>Leverandøren skal arbeide systematisk med vedlikehold av Kjøretøy, for å opprettholde Kjøretøyenes verdi og levetid.</p> <p>Leverandøren skal i sin leveransebeskrivelse minimum angi:</p> <ul style="list-style-type: none">• Målsettinger og strategier Leverandøren har for vedlikeholdsarbeidet• Organisering av vedlikeholdsarbeidet og hvilke kompetanseprofiler som legges til grunn• Samhandling med eventuelle vedlikeholdsleverandører og Kjøretøyeier• Leverandørens arbeid med organisatorisk læring og kontinuerlig forbedring. <p>Leverandørens leveransebeskrivelse er gitt i «Vedlegg I».</p>	<p>Oppdragsgiver forventer at Leverandøren hvordan tiltenkt vedlikeholdsprosess ivaretar materiellets standard gjennom hele Trafikkavtalens varighet, slik at restverdien opprettholdes.</p> <p>Videre vil Leverandørens leveransebeskrivelse vurderes med hensyn til oppgaveforståelse, innhold og kvalitet, fullstendighet i svaret og i hvilken grad foreslått løsning fremstår som realistisk og gjennomførbar.</p>
Leverandørens leveransebeskrivelse: Side 140-146		

4.3 Organisasjon og ledelse

I dette kapitlet gir Leverandøren sin leveransebeskrivelse for underkriterie *Tilbyders organisasjon og ledelse* og vurderingstemaene 4.1 - 4.6.

Leverandørens leveransebeskrivelse skal ivareta refererte krav i «Vedlegg A» og «Vedleggene A-1 og A-2».

I punktene 4.3.1 – 4.3.6 er kravene som tilhører det enkelte vurderingstema angitt. I tillegg er det gitt informasjon om hvilke forventninger Oppdragsgiver har til Leverandørens leveransebeskrivelse for de enkelte kravene.

4.3.1 Leverandørens plan for å skape en kundeorientert bedriftskultur

Vurderingstema 4.1 består av ett krav.

Krav nr.	Krav	Oppdragsgivers forventninger til leveransebeskrivelsen
A 6.1.1	<p>Leverandøren skal sørge for at alle togavganger er bemannet for å ivareta servicerelevante arbeidsoppgaver om bord.</p> <p>Leverandøren skal i sin leveransebeskrivelse skissere overordnede opplæringsplaner for ombordpersonalet med hensyn til kundeservice, servering mv.</p> <p>Leverandørens leveransebeskrivelse er gitt i «Vedlegg I».</p>	<p>Oppdragsgiver forventer at Leverandøren beskriver en opplæringsplan som gir ombordpersonale tilstrekkelig kompetanse til å yte god kundeservice og gjennomføre øvrige oppgaver om bord.</p> <p>Videre vil Leverandørens leveransebeskrivelse vurderes med hensyn til oppgaveforståelse, innhold og kvalitet, fullstendighet i svaret og i hvilken grad foreslått løsning fremstår som realistisk og gjennomførbar.</p>
Leverandørens leveransebeskrivelse: Side 146-151		

4.3.2 Leverandørens plan for en kompetent og robust organisasjon

Vurderingstema 4.2 består av fem krav.

Krav nr.	Krav	Oppdragsgivers forventninger til leveransebeskrivelsen
A 10.2.1	<p>Leverandøren etablere et styringssystem som ivaretar prinsipper for virksomhetsstyring gitt i NS-EN ISO 9001.</p> <p>Sertifikat vedlegges.</p> <p>For Leverandører som ikke er ISO sertifisert og som benytter annet styrings-/kvalitetssystem kreves følgende:</p> <ul style="list-style-type: none"> • En beskrivelse av systemet. • Kvalitetshåndboken. • Kopi av siste internrevisjon hvor denne forefinnes, eller plan for slik en. • Kopi av siste ledelsens gjennomgang hvor denne forefinnes, eller plan for slik en. • Kontrollplaner og sjekklister/prosesser samt varslingsrutiner mellom Leverandør og Oppdragsgiver som er aktuelle for denne Trafikkavtalen. 	<p>Oppdragsgiver forventer at Leverandøren i tilstrekkelig grad dokumenterer sitt virksomhetsstyringssystem.</p> <p>Videre vil Leverandørens leveransebeskrivelse vurderes med hensyn til oppgaveforståelse, innhold og kvalitet, fullstendighet i svaret og i hvilken grad foreslått løsning fremstår som realistisk og gjennomførbar.</p>

	<ul style="list-style-type: none"> • Ytterligere dokumentasjon kan bli etterspurt. • Siste revisjon gjennomført av en uavhengig og ekstern kvalitetsrevisor. <p>Leverandørens leveransebeskrivelse er gitt i «Vedlegg I».</p>	
Leverandørens leveransebeskrivelse: Side 151-159		
Krav nr.	Krav	Oppdragsgivers forventninger til leveransebeskrivelsen
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>Leverandøren skal i sin leveransebeskrivelse gi en overordnet beskrivelse av denne funksjonen.</p> <p>Leverandørens leveransebeskrivelse er gitt i «Vedlegg I».</p>	<p><i>Oppdragsgiver forventer at Leverandøren beskriver hvordan transportledelsesfunksjonen skal organiseres, hvilke oppgaver denne er tiltenkt og hvordan grensesnitt til Infrastrukturforvalter og andre togoperatører er tenkt.</i></p> <p><i>Videre vil Leverandørens leveransebeskrivelse vurderes med hensyn til oppgaveforståelse, innhold og kvalitet, fullstendighet i svaret og i hvilken grad foreslått løsning fremstår som realistisk og gjennomførbar.</i></p>
Leverandørens leveransebeskrivelse: Side 159-163		
Krav nr.	Krav	Oppdragsgivers forventninger til leveransebeskrivelsen
A 10.4.1	<p>Leverandøren skal ha en personalpolitikk som legger til rette for å tiltrekke seg og beholde kompetente medarbeidere.</p> <p>Leverandøren skal i sin leveransebeskrivelse minimum angi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Retningslinjer for personalpolitikk i virksomheten. • En beskrivelse av fordelsavtaler for å tiltrekke seg personale. • En beskrivelse av spesielle tiltak for å beholde medarbeidere. • En beskrivelse av personalpolitikk for eventuell tilsvarende organisasjon etablert av Leverandøren i Norge eller andre nordiske land. <p>Leverandørens leveransebeskrivelse er gitt i «Vedlegg I».</p>	<p><i>Oppdragsgiver forventer at Leverandøren beskriver tiltenkt personalpolitikk for Leveranseorganisasjonen, og hvordan denne vil bidra til å tiltrekke seg og beholde medarbeidere.</i></p> <p><i>Videre vil Leverandørens leveransebeskrivelse vurderes med hensyn til oppgaveforståelse, innhold og kvalitet, fullstendighet i svaret og i hvilken grad foreslått løsning fremstår som realistisk og gjennomførbar.</i></p>
Leverandørens leveransebeskrivelse: Side 163-168		
Krav nr.	Krav	Oppdragsgivers forventninger til leveransebeskrivelsen
A 10.5.1	Leverandøren skal beskrive en overordnet bemanningsplan (funksjoner) som er nødvendig for å utføre Leveransen. Leveransebeskrivelsen skal	<i>Oppdragsgiver forventer at Leverandøren beskriver en overordnet bemanningsplan</i>

	synliggjøre hvilke tiltak Leverandøren anser som kritiske for å sikre robusthet og gjennomføringsevne. Leverandørens leveransebeskrivelse er gitt i «Vedlegg I».	<i>som synliggjør tiltakene som er nødvendig for å sikre robusthet og gjennomføringsevne. Videre vil Leverandørens leveransebeskrivelse vurderes med hensyn til oppgaveforståelse, innhold og kvalitet, fullstendighet i svaret og i hvilken grad foreslått løsning fremstår som realistisk og gjennomførbar.</i>
Leverandørens leveransebeskrivelse: Side 168-178		
Krav nr.	Krav	Oppdragsgivers forventninger til leveransebeskrivelsen
A 10.5.2	Leverandøren skal sikre at tjenestegjørende personale tilfredsstillende til enhver tid gjeldende krav til kompetanse samt andre godkjenninger og autorisasjoner. Leverandørens leveransebeskrivelse er gitt i «Vedlegg I».	<i>Oppdragsgiver forventer en leveransebeskrivelse som angir hvordan Leverandøren vil sikre at kompetansekrav mv. oppfylles. Videre vil Leverandørens leveransebeskrivelse vurderes med hensyn til oppgaveforståelse, innhold og kvalitet, fullstendighet i svaret og i hvilken grad foreslått løsning fremstår som realistisk og gjennomførbar.</i>
Leverandørens leveransebeskrivelse: Side 178-181		

4.3.3 Leverandørens plan for involvering av medarbeidere, leverandører, samarbeidsparter og interessentgrupper

Vurderingstema 4.3 består av ett krav.

Krav nr.	Krav	Oppdragsgivers forventninger til leveransebeskrivelsen
A 10.4.2	Leverandøren skal ha en overordnet plan for involvering av medarbeidere. Leverandøren skal i sin leveransebeskrivelse minimum angi: <ul style="list-style-type: none"> • Samarbeid med ansatte om tilrettelegging for et godt fysisk og psykososialt arbeidsmiljø, preget av god helse, sikkerhet og medarbeidertilfredshet • Øvrig samarbeid om forbedring og videreutvikling av virksomheten. • Områder som er aktuelle for samråd med personellorganisasjoner • Et overordnet handlingsprogram for temaer som forebygging og tiltak ved rusmisbruk og diskriminering mv. Leverandøren skal 	<i>Oppdragsgiver forventer at Leverandøren i sin leveransebeskrivelse ivaretar minimumskravene som angitt. Videre vil Leverandørens leveransebeskrivelse vurderes med hensyn til oppgaveforståelse, innhold og kvalitet, fullstendighet i svaret og i hvilken grad foreslått løsning fremstår som realistisk og gjennomførbar.</i>

	synliggjøre hvordan handlingsprogrammet skal etterleves og følges opp av ansatte og underleverandører.	
	Leverandørens leveransebeskrivelse er gitt i «Vedlegg I».	
	Leverandørens leveransebeskrivelse: Side 181-186	

4.3.4 Leverandørens arbeid med sikkerhet og miljø

Vurderingstema 4.4 består av tre krav.

Krav nr.	Krav	Oppdragsgivers forventninger til leveransebeskrivelsen
A 3.3.2	<p>Leverandøren skal ha det fulle og hele ansvaret for trafikksikkerheten for den avtalte trafikken.</p> <p>Leverandøren skal arbeide systematisk med sikkerhet for kontinuerlig forbedring av trafikksikkerheten, og virksomheten skal kjennetegnes ved at det stilles høye krav til trafikksikkerhet.</p> <p>Leverandøren skal i sin leveransebeskrivelse minimum angi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hvilke målsettinger og strategier Leverandøren har for trafikksikkerhetsarbeidet • Hvordan trafikksikkerhetsarbeidet skal organiseres og hvilke kompetanseprofiler som legges til grunn • Samhandling med øvrige aktører knyttet til trafikksikkerhetsarbeidet • Leverandørens arbeid med organisatorisk læring og kontinuerlig forbedring <p>Leverandørens leveransebeskrivelse er gitt i «Vedlegg I».</p>	<p><i>Oppdragsgiver forventer at Leverandøren i sin leveransebeskrivelse synliggjør hvordan trafikksikkerhetsarbeidet gjennomføres</i></p> <p><i>Leveranseorganisasjonen som en naturlig del av det daglige arbeidet.</i></p> <p><i>Videre vil Leverandørens leveransebeskrivelse vurderes med hensyn til oppgaveforståelse, innhold og kvalitet, fullstendighet i svaret og i hvilken grad foreslått løsning fremstår som realistisk og gjennomførbar.</i></p>
	Leverandørens leveransebeskrivelse: Side 186-194	
Krav nr.	Krav	Oppdragsgivers forventninger til leveransebeskrivelsen
A 9.1	<p>Leverandøren skal arbeide for kontinuerlige miljøforbedringer på en strukturert og dokumentert måte. Leverandøren skal etablere et styringssystem som ivaretar prinsipper for virksomhetsstyring gitt i NS- EN ISO 14001, EMAS eller andre miljøledelsesstandarder basert på internasjonal standard fra akkrediterte organer.</p> <p>Sertifikat vedlegges. For den som ikke er sertifisert i henhold til krav over, kreves følgende:</p> <ul style="list-style-type: none"> • En beskrivelse av systemet. • Kvalitetshåndboken. • Kopi av siste internrevisjon hvor denne forefinnes, eller plan for slik en. 	<p><i>Oppdragsgiver forventer at Leverandøren i tilstrekkelig grad dokumenterer sitt miljøledelsessystem.</i></p> <p><i>Videre vil Leverandørens leveransebeskrivelse vurderes med hensyn til oppgaveforståelse, innhold og kvalitet, fullstendighet i svaret og i hvilken grad foreslått løsning fremstår som realistisk og gjennomførbar.</i></p>

	<ul style="list-style-type: none"> • Kopi av siste ledelsens gjennomgang hvor denne forefinnes, eller plan for slik en. • Kontrollplaner og sjekklister/prosesser samt varslingsrutiner mellom Leverandør og Oppdragsgiver som er aktuelle for denne Trafikkavtalen. • Siste revisjon gjennomført av en uavhengig og ekstern miljøkontrollør <p>Ytterligere dokumentasjon kan bli etterspurt av Oppdragsgiver.</p> <p>Leverandørens leveransebeskrivelse er gitt i «Vedlegg I».</p>	
Leverandørens leveransebeskrivelse: Side 194-198		
Krav nr.	Krav	Oppdragsgivers forventninger til leveransebeskrivelsen
A 9.2	<p>Leverandøren skal ha oversikt over viktige miljøaspekter og hvordan virksomheten drives i forhold til disse.</p> <p>Leverandøren skal sette målbare og tidsbestemte miljømål som oppdateres årlig.</p> <p>Leverandørens leveransebeskrivelse er gitt i «Vedlegg I».</p>	<p><i>Oppdragsgiver forventer at Leverandøren presenterer viktige miljøaspekter ved leveransen, konkrete målsettinger og hvordan Leverandøren følger opp målsettingene.</i></p> <p><i>Videre vil Leverandørens leveransebeskrivelse vurderes med hensyn til oppgaveforståelse, innhold og kvalitet, fullstendighet i svaret og i hvilken grad foreslått løsning fremstår som realistisk og gjennomførbar.</i></p>
Leverandørens leveransebeskrivelse: Side 198-206		

4.3.5 Leverandørens resultatoppfølging og forbedringsaktiviteter

Vurderingstema 4.5 består av tre krav.

Krav nr.	Krav	Oppdragsgivers forventninger til leveransebeskrivelsen
A 8.2.1	<p>Leverandøren skal minst oppnå de KTI-målene som er fastsatt for togproduktene i «Vedleggene A-1, A-2 og A-3».</p> <p>Leverandøren skal arbeide systematisk for å oppnå en så høy grad av kundetilfredshet (KTI) som mulig.</p> <p>Leverandøren skal i sin leveransebeskrivelse minimum angi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Leverandørens arbeid med resultater av kundetilfredshetsundersøkelsene og hvordan 	<p><i>Oppdragsgiver forventer at Leverandøren presenterer hvordan de skal nå målene som er satt og hvordan Leveranseorganisasjonen vil arbeide for å nå en så høy KTI som mulig.</i></p> <p><i>Videre vil Leverandørens leveransebeskrivelse vurderes med hensyn til oppgaveforståelse, innhold og kvalitet, fullstendighet i svaret og i hvilken grad foreslått</i></p>

	<p>forbedringstiltak identifiseres som et verktøy for å flere og mer fornøyde kunder.</p> <p>Leverandørens leveransebeskrivelse er gitt i «Vedlegg I».</p>	<p><i>løsning fremstår som realistisk og gjennomførbar.</i></p>
<p>Leverandørens leveransebeskrivelse: Side 206-210</p>		
<p>Krav nr.</p>	<p>Krav</p>	<p>Oppdragsgivers forventninger til leveransebeskrivelsen</p>
<p>A-1 5.2.1</p>	<p>Leverandøren skal oppnå et samlet KTI-resultat på minimum 80 poeng per år for Sørlandsbanen og Arendalsbanen sett under ett.</p> <p>Ved høyere måloppnåelse utbetales det variable vederlaget etter bestemmelsene i «Vedlegg B» punkt 3.2.</p> <p>Leverandøren skal i sin leveransebeskrivelse minimum angi:</p> <ul style="list-style-type: none"> Hvordan Leverandøren skal arbeide for å nå minimumskrav til samlet KTI på Sørlandsbanen og Arendalsbanen Leverandørens arbeid med organisatorisk læring og kontinuerlig forbedring. <p>Leverandørens leveransebeskrivelse er gitt i «Vedlegg I».</p>	<p><i>Oppdragsgiver forventer at Leverandøren beskriver hvordan Leveranseorganisasjonen vil jobbe med KTI, organisering og overordnede prosesser.</i></p> <p><i>Videre vil Leverandørens leveransebeskrivelse vurderes med hensyn til oppgaveforståelse, innhold og kvalitet, fullstendighet i svaret og i hvilken grad foreslått løsning fremstår som realistisk og gjennomførbar.</i></p>
<p>Leverandørens leveransebeskrivelse: Side 210-213</p>		
<p>Krav nr.</p>	<p>Krav</p>	<p>Oppdragsgivers forventninger til leveransebeskrivelsen</p>
<p>A-2 4.2.1</p>	<p>Leverandøren skal oppnå et KTI-resultat på minimum 75 poeng per år på Jærbanen. Ved høyere måloppnåelse utbetales det variable vederlaget etter bestemmelsene i «Vedlegg B» punkt 3.2.</p> <p>Leverandøren skal i sin leveransebeskrivelse minimum angi:</p> <ul style="list-style-type: none"> Hvordan Leverandøren skal arbeide for å nå minimumskrav til samlet KTI på Jærbanen Leverandørens arbeid med organisatorisk læring og kontinuerlig forbedring. <p>Leverandørens leveransebeskrivelse er gitt i «Vedlegg I».</p>	<p><i>Oppdragsgiver forventer at Leverandøren beskriver hvordan Leveranseorganisasjonen vil jobbe med KTI, organisering og overordnede prosesser.</i></p> <p><i>Videre vil Leverandørens leveransebeskrivelse vurderes med hensyn til oppgaveforståelse, innhold og kvalitet, fullstendighet i svaret og i hvilken grad foreslått løsning fremstår som realistisk og gjennomførbar.</i></p>
<p>Leverandørens leveransebeskrivelse: Side 213-216</p>		

4.3.6 Leverandørens mobiliseringsplan for forberedelse til trafikkstart

Vurderingstema 4.6 består av to krav.

<p>Krav nr.</p>	<p>Krav</p>	<p>Oppdragsgivers forventninger til leveransebeskrivelsen</p>
-----------------	-------------	---

A 1.3.2	<p>Leverandøren skal i tilbudet dokumentere sin interimorganisasjon, herunder:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mobilisering av ressurser som skal inneha sentrale funksjoner og en overordnet funksjonsbeskrivelse for disse • Rutiner for eventuell utskifting av sentrale funksjoner i Oppstartsfasen. • CV for den personen som skal lede interimorganisasjonen. <p>Leverandørens leveransebeskrivelse er gitt i «Vedlegg I».</p>	<p><i>Oppdragsgiver forventer at Leverandøren presenterer en overordnet funksjonsbeskrivelse for de mest sentrale ressursene og angir hvordan disse skal mobiliseres så raskt som mulig etter avtaleinngåelse.</i></p> <p><i>Videre vil Leverandørens leveransebeskrivelse vurderes med hensyn til oppgaveforståelse, innhold og kvalitet, fullstendighet i svaret og i hvilken grad foreslått løsning fremstår som realistisk og gjennomførbar.</i></p>
Leverandørens leveransebeskrivelse: Side 216-220		
Krav nr.	Krav	Oppdragsgivers forventninger til leveransebeskrivelsen
A 1.3.3	<p>Leverandøren skal levere en overordnet fremdriftsplan for Oppstartfasen, heretter kalt Plan for Oppstartfasen. Planen skal minimum inneholde:</p> <ul style="list-style-type: none"> • En overordnet beskrivelse av alle aktiviteter i Oppstartfasen • Alle vesentlige forhold som Leverandøren finner nødvendige for å sikre at Trafikkavtalen oppfylles • Rutiner for oppfølging av aktivitetene. <p>Plan for Oppstartfasen skal ytterligere detaljeres etter avtaleinngåelse, jamfør «Vedlegg C» punkt 2.2.</p> <p>Leverandørens leveransebeskrivelse er gitt i «Vedlegg I».</p>	<p><i>Oppdragsgiver forventer at Leverandøren presenterer en grafisk fremstilt fremdriftsplan som inkluderer overordnede aktiviteter og kritiske milepæler.</i></p> <p><i>Videre vil Leverandørens leveransebeskrivelse vurderes med hensyn til oppgaveforståelse, innhold og kvalitet, fullstendighet i svaret og i hvilken grad foreslått løsning fremstår som realistisk og gjennomførbar.</i></p>
Leverandørens leveransebeskrivelse: Side 220-227		

5 Avvik og forbehold fra spesifikasjoner og Avtalebestemmelsene

For hvert avvik, forbehold eller reservasjon skal følgende angis og beskrives i tabellen «avvik og forbehold, nedenfor:

- 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).

Tabell 1: Avvik og forbehold

#	Referanse til avsnitt samt bestemmelse	Begrunnelse	Forslag til endret bestemmelse	Vurdering av eventuell priskonsekvens av avviket/forbeholdet
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
n				

6 Underleverandører, forsikringer, garantier og etisk regelverk

«Vedleggene F, G, H og J» er fylt ut av og/eller signert av Leverandøren som angitt i det enkelte Vedlegg og lagt ved her.

Trafikkavtale Trafikkpakke 1

- Fjerntog (FJ-tog) Stavanger – Oslo S
- Regiontog (R-tog) Stavanger – Egersund
- Regiontog (R-tog) Nelaug – Arendal

Vedlegg F Underleverandører og eksterne leverandører

Endringslogg:

Versjon	Hva	Dato
1.0	Vedlegg F	30. 10. 2018

Innhold

1 Underleverandører.....	4
1.1 Antall nivåer på underleverandører	4
2 Krav til kontakt med eksterne leverandører	4
3 Liste over underleverandører.....	5

1 Underleverandører

1.1 Antall nivåer på underleverandører

For å sikre at det ikke forekommer sosial dumping og muliggjøre Oppdragsgivers kontroll er det ikke tillatt å ha mer enn 2 nivåer for underleverandører. I praksis så betyr dette følgende mulige struktur:

- Hovedleverandør/Avtalepart
 - Underleverandør 1
 - Underunderleverandør 1
 - Underunderleverandør 2
 - Underleverandør 2
 - Underunderleverandør 3

Leverandør skal sørge for at underleverandører oppfyller de samme betingelsene som Leverandøren har forpliktet seg til.

2 Krav til kontakt med eksterne leverandører

Se Vedlegg D for krav til eksterne leverandører og underleverandører.

3 Liste over underleverandører

Leverandøren har etablert avtaler med følgende under/underunderleverandører (ved endringer av disse i avtaleperioden så skal reglene i Avtalebestemmelsenes punkt 6.7 og 12.1.2 samt Vedlegg D-1 følges). Oppdragsgiver kan ikke nekte endring uten saklig grunn:

Nr.	Navn	Org.nr.	Adresse	Leverings- og arbeidsomfang	Ca. andel av arbeidet i %	Under-vedlegg nr.
1						Erfaring: Attester:
2						Erfaring: Attester:
3						Erfaring: Attester:
n						Erfaring: Attester:

Firmaattest samt oppdaterte skatteattester for skatt og mva. for alle underleverandører skal vedlegges. Disse skal være maksimalt 6 måneder gamle ved kontraktsinngåelse.

Trafikkavtale Trafikkkpakke 1

- Fjerntog (FJ-tog) Stavanger – Oslo S
- Regiontog (R-tog) Stavanger – Egersund
- Regiontog (R-tog) Nelaug – Arendal

Vedlegg G Forsikringer

Endringslogg:

Versjon	Hva	Dato
1.0	Vedlegg G	12.10.2017

Innhold

1 Leverandørens forsikringer.....	4
2 Forsikringsdokument.....	5

1 Leverandørens forsikringer

Leverandøren har etablert forsikringene som fremgår av nedenstående tabell. Leverandøren er forpliktet til enhver tid å inneha slike forsikringer og slik forsikringsdekning som er påbudt etter norsk lov, jmfør «Avtalebestemmelsene» punkt 15. Ved endringer i oppgitte forsikringer i løpet Avtaleperioden gjelder bestemmelsene i «Avtalebestemmelsene» punkt 12.1.2. Oppdragsgiver kan ikke nekte endring uten saklig grunn.

Nr.	Polise nr.	Forsikringsselskap	Forsikringen omfatter
1	Se vedlegg	QBE Insurance (Europe) Limited	Rolling Stock General property Third Party Liability
2			
3			
4			
n			

2 Forsikringsdokument

19th February 2018

To Whom It May Concern

Dear Sirs

Go Ahead Group Plc – South Norway Rail Passenger Services Tender

We are the current insurers to Go Ahead Group Plc in respect of the train operational activities in the UK and Germany. These policies can be extended to include the Norwegian Operations as follows.

Rolling Stock

Cover	“All Risks” of physical loss or damage including operational running activities
Insured Interest	Operational rolling stock, value c NOK1,434,000,000
Excess	GBP250,000 per occurrence
Limit	GBP50,000,000 any one loss (as part of GBP500,000,000)

General Property

Cover	“All Risks” of physical loss or damage
Insured Interest	Rolling stock, spares, fuel, accessories and general plant and equipment value NOK TBA
Excess	GBP100,000 per occurrence

Third Party Liability

Cover	Third Party Liabilities
Limit of Indemnity	GBP85,000,000 (QBE as primary insurer)
Excess	GBP250,000

Yours faithfully



Andrew Lawrence
QBE European Operations

Andrew.lawrence@uk.qbe.com

Trafikkavtale Trafikkkpakke 1

- Fjerntog (FJ-tog) Stavanger – Oslo S
- Regiontog (R-tog) Stavanger – Egersund
- Regiontog (R-tog) Nelaug – Arendal

Vedlegg H Garantier

Endringslogg:

Versjon	Hva	Dato
1.0	Vedlegg H	12.10.2017

Innhold

1 MAL FOR BANKGARANTI.....	4
2 FORM OF BANK GUARANTEE.....	5
3 MAL FOR MORSELSKAPSGARANTI	6
4 FORM OF PARENT COMPANY GUARANTEE.....	8

Bank/Foretak - *The bank Enterprise's name*
 BNP Paribas S.A. Norway Branch
 Postboks 106 Sentrum
 0102 Oslo

Organisasjonsnr. - *Enterprise No*
 918 654 496

Garanti - Guarantee

Garantinnr. - <i>Guarantee No</i> [REDACTED]	Kontonr. - <i>Account No</i>	Saksnr. - <i>File No</i>
---	------------------------------	--------------------------

Hoveddebitor - *Principal debtor*
 Organisasjonsnr./Fodselsnr. - *Enterprise No Nat ID No*
 917 132 577

Navn, adresse - *Name, address*
 Go-Ahead Norge AS
 Filipstad Brygge 1
 0252 Oslo

Kreditor - *Creditor*
 Organisasjonsnr./Fodselsnr. - *Enterprise No Nat ID No*
 916 810 962

Navn, adresse - *Name, address*
 Jernbanedirektoratet
 Postboks 16 Sentrum
 0101 Oslo

Garantibeløp - *Amount guaranteed*

Valuta/Landkode	Beløp - <i>Amount</i>	Beløpet med bokstaver - <i>The Amount in letters</i>
NOK	200.000.000,00	Norske kroner tohundremillioner 00/100

Utløpsdato - *Expiry date*

Garantibeløpet er en absolutt øvre ramme for bankens/foretakets ansvar. Kun misligholdskostnader ved bankens/foretakets eget mislighold kommer i tillegg. - *The guarantee is an absolute upper limit for the bank/enterprise's liability. Only costs related to the bank/enterprise's own breach are additional.*

Underliggende kontrakt - *Underlying contract*

med tillegg av renter og omkostninger overfor hoveddebitor, likevel innenfor garantibeløpet - *with addition of interest and costs/charges to the principal debtor, though nevertheless within the guarantee amount.*

Spesielle vilkår - *Special terms*

Påkravsgaranti (On Demand-garanti) nummer [REDACTED]

Denne påkravsgarantien ("Garantien") er gitt av BNP Paribas S.A. Norway Branch ("Garantisten") til Jernbanedirektoratet, Jernbanedirektoratets rettsetterfølgere eller den Jernbanedirektoratet senere overdrar Garantien til ("Selskapet").

1. Med referanse til kontrakt nummer 18-01504 ("Kontrakten") om persontransport med tog mellom Selskapet og Go-Ahead Norge AS ("Leverandøren") påtar vi, Garantisten, oss herved ubetinget og ugjenkallelig et garantiansvar, som selvskyldner og uten noen innsigelser eller forsvar som Leverandøren eller tredjeparter måtte ha og uavhengig av gyldigheten og den rettslige effekten av Avtalen, for enhver forpliktelse for Leverandøren til Selskapet under Avtalen, begrenset til et beløp på NOK 200.000.000,00 (Norske kroner tohundremillioner 00/100) ("Garantibeløpet").

2. Garantisten vil, ved Selskapets første påkrav hvor Selskapet erklærer at Leverandøren, eller Leverandørens rettsetterfølger eller den Leverandøren har overdratt kontrakten til, har misligholdt Avtalen, betale til Selskapet ethvert beløp opp til og med Garantibeløpet.

3. 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).

4. Garantien blir effektiv på den dato som kommer først av den 9. November 2018 og datoen for Selskapets første betaling til Leverandøren under Avtalen. Garantien utløper i henhold til vilkårene i Avtalen.

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 skal være underlagt norsk rett. Oslo Tingrett vedtas som eksklusivt verneting for enhver tvist som oppstår i tilknytning til denne Garantien.

After expiry please return this guarantee document to BNP Paribas S.A. Norway Branch, attn. TBLO, Pb. 106 Sentrum, 0102 Oslo, Norway.

Fortsetter på side 2 / *To be continued on page 2*

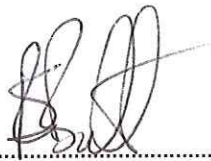
3 MAL FOR MORSELSKAPSGARANTI

Denne selvskyldnergarantien er gitt av The Go-Ahead Group plc ("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 "Trafikkpakke 1" ("Avtalen") med Go-Ahead 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 300,000,000 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.

Executed as a Deed
by Patrick Butcher
on behalf of
The Go-Ahead Group plc



.....
Patrick Butcher (Director)

in the presence of
an independent witness


.....

Name of Witness

Rani D'Cruz

Address of Witness

4 Matthew Parker Street, London SW1H 9NP

Date:

29 / 10 / 2018

Place:

London, United Kingdom

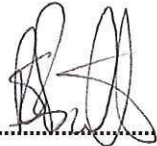
4 FORM OF PARENT COMPANY GUARANTEE

This Guarantee is given by The Go-Ahead Group plc (the "Guarantor") to Jernbanedirektoratet, its successors and assignees (the "Company").

In the event of the Company entering into a contract for rail traffic services on "Trafikkpakke 1" (the "Contract") with Go-Ahead Norge AS (the "Contractor"), Guarantor guarantees, as primary obligor ("selvskyldnergaranti"), as follows:

1. Guarantor unconditionally and irrevocably guarantees the full performance by the Contractor, its successors or assignees, of all its obligations under the Contract.
2. If the Contractor, its successors or assignees is in default of any terms or obligations under the Contract, then Guarantor will perform or cause to be so performed all terms and obligations in accordance with the Contract and is entitled to be perform or cause to be so performed.
3. Guarantor will pay, as its own debt, any sums that may be payable by the Contractor, its successors or assignees, to the Company in respect of any non-performance by the Contractor, its successors or assignees, of any obligations under the Contract.
4. 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). The liability and obligations of Guarantor in terms of this Guarantee shall in no circumstances exceed the liability and obligations of the Contractor under the Contract. For the avoidance of doubt the Guarantor is entitled to use any defence pleaded by the Contractor.
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 is limited to the maximum amount of NOK 300,000,000 plus interest and costs.
7. This Guarantee is a continuing guarantee, valid until all of Contractor's obligations under the Contract are fulfilled in accordance with the Contract.
8. Until all obligations of the Contractor towards the Company under the Contract has been discharged in full, and unless the Company otherwise directs, the Guarantor will not exercise any rights which it may have by reason of performance by it of its obligations under this Guarantee, (i) to be indemnified by the Contractor and/or (ii) to take the benefit (in whole or in part and whether by way of subrogation or otherwise) of any rights to the Company under the Contract or of any other guarantee or security taken pursuant to the Contract. If the Company must repay an amount received from the Contractor as payment under the Contract, this Guarantee shall cover also the value of such repaid amount.
9. 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.

Executed as a Deed
by Patrick Butcher
on behalf of
The Go-Ahead Group plc



.....
Patrick Butcher (Director)

in the presence of
an independent witness


.....

Name of Witness

Rani D'Cruz

Address of Witness

4 Matthew Parker Street, London SW1H 9NP

Date:

29 / 10 / 2018

Place:

London, United Kingdom

Go-Ahead Trafikpakke 1

4 Go-Aheads kvalitetstilbud.....	1
4.1 Hvordan oppnå fornøyde kunder	1
4.1.1 Beskrivelse av hvordan arbeidet med videreutvikling av kundetilbudet blir gjennomført.....	1
A 5.1.1 PRODUKTUTVIKLINGSPLAN FOR JÆRBANEN	1
A 5.2.1 PRODUKTIVKLINGSPLAN SØRTOGET	12
A 7.4.1 TRANSPORTVILKÅR	31
A-1 4.1.1.1 SØRTOGETS SERVERINGSTILBUD	33
4.1.2 Leverandørens plan for kundenes tilgang til billetter og kundeinformasjon	35
A 5.1.4 SALGS OG DISTRIBUSJONSSTRATEGI FOR JÆRBANEN	35
A 5.2.6 DISTRIBUSJONSSTRATEGI FOR SALG AV BILLETTER	37
A 6.7.1 KUNDEHÅNTERING	40
A 7.1.7 RUTEPUBLIKASJONER	44
4.1.3 Leverandørens prosesser for punktlighet og regularitet	45
A 8.1.1 PUNKTLIGHET OG REGULARITET -INKL A-1 5.1.1, A-2 4.1.1, A-3 5.1.1	45
A-2 4.1.1 100 % regularitet på Jærbanen	56
A-3 5.1.1 100 % regularitet på Arendalsbanen	57
4.1.4 Leverandørens kundemøte, herunder Leverandørens tilgjengelighet for kunden.....	58
A 6.2.1 TILRETTELEGGE FOR KUNDER MED SÆRSKILTE BEHOV	58
A 6.3.1 RENHOLD	62
A 6.4.1 VARME OG VENTILASJON	69
A 6.4.2 TOALETTER	72
A 6.4.3 KOMFORT	75
A-2 2.1.4 SETESKAPASITET	78
4.1.5 Leverandørens tiltak ved avvik i trafikken.....	80
A 2.4.1 - CASE 1	80
A 2.4.2 - CASE 2	88
4.1.6 Leverandørens satsingsprogram for flere kunder.....	97
A 5.1.2 MARKEDSPLAN JÆRBANEN	97
A 5.1.3 STASJONER JÆRBANEN	107
A 5.2.2 MARKEDSPLAN SØRTOGET	111
A 5.2.3 STASJONER SØRLANDSBANEN OG ARENDALSBANEN	121
A 5.2.4 PRISOPTIMERING	123
4.2 Hvordan Leverandøren forvalter togmateriell	127
4.2.1 Leverandørens løsning for hvordan togvedlikehold vil bli gjennomført for å sikre robust og effektiv trafikk	127
A 4.1.1 TURNERINGSPLAN SOM SIKRER EFFEKTIV UTNYTTELSE AV KJØRETØYENE	127
A 4.2.3 VEDLIKEHOLD SOM SIKRER TILGJENGELIGE KJØRETØY FOR FASTSATT RUTETILBUD	129
4.2.2 Leverandørens løsning for profilering av togmateriellet	138
A 5.2.5 PROFILERING	138
4.2.3 Leverandørens løsning for vedlikehold som sikrer kjøretøyets verdi og levetid.....	140
A 4.2.2 LØSNING FOR VEDLIKEHOLD SOM SIKRER KJØRETØYETS VERDI OG LEVETID	140
4.3 Organisasjon og ledelse	146
4.3.1 Leverandørens plan for å skape en kundeorientert bedriftskultur	146
A 6.1.1 OPERATIVT PERSONELL OG OPLÆRNING	146

4.3.2 Leverandørens plan for en kompetent og robust organisasjon	151
A 10.2.1 STYRINGSSYSTEM	151
A 10.3.2 TRANSPORTLEDELSE	159
A 10.4.1 PERSONALPOLITIKK	163
A 10.5.1 BEMANNING	168
A 10.5.2 KOMPETANSE OG SERTIFISERING	178
A 10.4.2 INVOLVERE PERSONELL	181
4.3.4 Leverandørens arbeid med sikkerhet og miljø.....	186
A 3.3.2 TRAFIKKSIKKERHET	186
A 9.1 MILJØSTYRNING	194
A 9.2 MILJØASPEKTER.....	198
4.3.5 Leverandørens resultatoppfølging og forbedringsaktiviteter.....	206
A 8.2.1 KTI	206
A-1 5.2.1 KTI SØRLANDSBANEN OG ARENDALSBANEN.....	210
A-2 4.2.1 KTI JÆRBANEN	213
4.3.6 Leverandørens mobiliseringsplan for forberedelse til trafikkstart.....	216
A 1.3.2 INTERIMORGANISASJON.....	216
A 1.3.3 MOBILISERING.....	220
Oversikt over forutsetningene	227
Passasjerinntekter	227
Takster og billetter	232
Andre kommersielle/operasjonelle initiativ.....	235
Avklaringer/øvrige forhold	237
Svar på Jernbane Direktoratets brev 20. August 2018	241

Hva er viktig for kundene på Jærbanen?

Jærbanen er et utpreget pendlerprodukt, med arbeids- og skolereisende som største kundegruppe. I tillegg spiller også Jærbanen en stadig større rolle for fritidsreisende, spesielt helger og kvelder.

Resultater fra store undersøkelser som Norsk reisevaneundersøkelse og globale trender gir viktig input for å få et overordnet og godt perspektiv på den kundeopplevelsen vi skal tilstrebe.

[Redacted text block]

Det er de senere årene utført mange slike undersøkelser av kundetilfredshet og – preferanser.

Vi har hatt arbeidsmøter med Kolumbus, Rogaland Fylkeskommune og Forus Næringspark.

Sammen med den erfaringen vi har med oss fra Go-Ahead gruppens operasjon i Storbritannia, Tyskland og Singapore, danner dette et godt grunnlag for å bygge den beste kundeopplevelsen på tog i Norge. Vi er overbeviste om at vi skal oppnå dette med planen som her presenteres.

Produktutviklingplan for Jærbanen

Basert på det ovennevnte legger vi følgende til grunn for videre produktutvikling for Jærbanen:

- [Redacted list item]

Tabellen under oppsummerer våre hovedgrep for produktutvikling for Jærbanen, taktisk (fra R21) og strategisk (fra R22+)

[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]

[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]

Taktiske hovedgrep produktutvikling Jærbanen (fra R21)

[Redacted]

Vi har gjennomgått den eksisterende ruteplanen og sett nærmere på hvilke tillegg i operasjonen det er mulig å tilføre for å bedre tilbudet til kundene, innenfor de begrensninger som gjelder relatert til tilgang på materiell og ruteleier. [Redacted]

[Redacted] I dagens rutetilbud har kundene halvtimes frekvens i en periode på 3 timer midt på dagen på lørdager, og ingen halvtimes frekvens på søndager. [Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

Videre følger vår nye ordinære ruteplan for Jærbanen fra R21. Nye avganger er markert i gult.

Stavanger S – Egersund

[Redacted]

[Redacted]

Egersund – Stavanger S

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

I forbindelse med utviklingen av denne planen har vi hatt flere gode arbeidsmøter med Kolumbus for å sikre at vi utnytter de synergier vi mener finnes. [Redacted text block]

[Redacted text block] Vi har identifisert følgende oppgaver som vesentlige for å oppnå kontinuerlig synergi effekt allerede fra oppstartsfasen:

- [Redacted list item]
- [Redacted list item]
- [Redacted list item]
- [Redacted list item]
- [Redacted list item]

For å kunne utvikle et godt reisetilbud er det avgjørende å kjenne kundenes behov. [Redacted text block]

[Redacted text block]

Vi ser det også som en naturlig del å være en del av lokal samfunnet og det lokale næringslivet i de spørsmål der vi kan bidra. Det kan være spørsmål om å gjøre kollektivtrafikken mer synlig, øke forståelsen for infrastruktursatsinger i Rogaland, og drive utviklingen mot en moderne og innovativ kollektivtrafikk, selvsagt i forståelse med Jernbanedirektoratet.

[Redacted text block]

[Redacted text block]

For eksempel vil Nord/Sør trase til «bussveien» sannsynligvis ta et annet marked enn toget, da bussen i større grad fanger opp lokalmarkedet mellom stasjonen. Sammen kan det da skapes et sterkere kollektivtransporttilbud langs Jærbanen.

Samarbeid mellom selskapene er viktig når det gjelder å ta vare på kundene gjennom hele reisen. [REDACTED]

Vi er svært positive og glade for at det er etablert en formell samarbeidsavtale sammen med Kolumbus for å styrke kollektivsatsingen til kundens fordel. Go-Ahead ønsker å være en partner som gjør Kolumbus god! Vi fikk ikke lov til å diskutere detaljer for styrking av tilbudet sammen med Kolumbus, men det er enighet om at i voksende by- og tettstedsområder, er utvikling av et matebusstilbud en riktig utviklingsretning. Kolumbus har i dag et godt tilbud med mating i reiseretning (reisestrømmen) for de reisende langs Jærbanen.

[REDACTED]

- [REDACTED]
- [REDACTED]

Her beskrives overordnede strategier og tanker for bedring av tilbudet på de sentrale stasjoner langs Jærbanen: Sandnes sentrum og tilknyttede stasjoner: Sandnes sentrum er den nest største knutepunktet i regionen, og svært viktig for arbeidsreisende. Det er gode bussforbindelser som betjener hele Sandnes, som områdene ut mot Time, Gjesdal og Klepp. [REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

Øksnavadporten stasjon: Vi mener Øksnavadporten er en spennende stasjon, med Orstad som sentrum og oppfattes som et sted som er i utvikling og i vekst. [REDACTED]

[REDACTED]

Klepp stasjon: Vi registrerer at det er planer om utvidelse rundt Klepp stasjon.

[Redacted text block]

Bryne stasjon: Bryne Stasjon er en av de største stasjonene sammenlignet med antall passasjerer på Jærbanen. Selve Bryne sentrum er i utvikling, blant annet med planlagt regionsenter, ny kino og etablering av flere store varehandelkjeder . I tillegg ser Bryne et potensial til å tiltrekke seg flere bedrifter og offentlige aktører.

[Redacted text block]

Egersund stasjon: Det er et godt busstilbud til og fra Egersund stasjon med bussholdeplasser i nær tilknytting til stasjonen.

[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] Se A 5.1.2

[Redacted text block]

[Redacted text block]

Vurdere muligheter og begrensninger for togdriften ved endret regelverk (EU)

Det kommer nytt EU-regelverk om togfremføring, som på sikt endrer noen rammebetingelser for togproduksjon. Go-Ahead vil aktivt vurdere muligheter og begrensninger i den nye lovgivningen.

EFFEKTEN AV TILTAKENE FOR Å LEVERE EN BEDRE KUNDEOPPLEVELSE

Markedsvurderinger og forventet utvikling i antall reisende

Hovedmålsetting for Jærbanen er å få flere pendlere til å ta toget. Markedsandelen for kollektivtransport i Rogaland er lav. [REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

Økonomiske konsekvenser av tiltakene

Vår prognose for billettinntekter på Jærbanen er basert på samme modell som ovenfor. Nærmere beskrevet i «Avklaringer/øvrige forhold» i kapittelet «Forutsetninger og beregninger». Inkludert i prognosen er også den årlige prisjusteringen i hht. tilbudsforespørselen. Vi har estimert en årlig inntektsøkning (CAGR) på [REDACTED]. Den estimert årlige inntektsøkningen er sammensatt av en estimert årlig vekstrate (CAGR) for de ulike tiltakene:

[REDACTED]

[REDACTED] Prognosen viser en positiv inntektsøkning utover prisjustering i hht til tilbudsforespørselen. Inntektsøkningen har sammenheng med den forventede passasjerøkningen som kommer som et resultat av [REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

Investeringene vi gjør knyttet til vår plan for å levere den målsatte økningen i kundetilfredshet og passasjerkm på Jærbanen:

Beskrivelse	Investering i MNOK
[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]

Tilpasninger av Kjøretøy

Nedenfor vises en oversikt over de konkrete oppussingstiltakene som er nødvendig for å levere på tiltakene i denne planen:

Type	Beskrivelse
[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]

Go-Ahead mener dette er tiltak som vil bidra til bedret kundeopplevelse og bedret arbeidsmiljø for våre medarbeidere, [REDACTED]

Endret behov for Kjøretøy / transportkapasitet

Vår analyse viser at [REDACTED]

[REDACTED]

Vi vil foreta en detaljert analyse av antall passasjerer for å fastsette den eksakte kapasiteten pr. avgang. [REDACTED]

|| [REDACTED] || [REDACTED]

[REDACTED] Vi tilpasser våre vedlikeholds- og bemanningsplaner for å sikre at vi møter endringer i etterspørsel samtidig som vi leverer et produkt som kundene er fornøyd med. [REDACTED]

A 5.2.1 PRODUKTVIKLINGSPLAN SØRTOGET

Vårt overordnede mål for Sørlands- og Arendalsbanen er [REDACTED]. Vi bidrar til dette gjennom å bygge én operasjon, kalt Sørtoget. Sørtoget deles inn i region og lokal for henholdsvis Sørlandsbanen og Arendalsbanen. Vår viktigste oppgave i dette er, som for Jærbanen, [REDACTED]

[REDACTED] Sørtoget har imidlertid en noe annen profil enn Jærbanen, og Go-Ahead vil her spille en vesentlig mer fremtredende rolle i utviklingen av produkter og tjenester. Dette gjelder både reisetilbud, markedstiltak, pris og produkt. Vi vil også ta en ledende rolle i arbeidet med [REDACTED]

Vi mener det ligger potensialer i Sørtoget, og ser samarbeid som en forutsetning for suksess. Go-Ahead vil ha rollen som brobygger, som den som sikrer samarbeid mellom alle involverte, herunder kunder, oppdragsgiver, lokalsamfunn, infrastrukturforvalter, leverandører, kollektivtransportaktører, mfl. Vi tar jernbanen og kundene våre på alvor. På Sørtoget setter vi kunden i sentrum. Vi skal levere en tjeneste av høy kvalitet. For å lykkes med det er vi avhengig av at alle våre samarbeidspartnere også lykkes innenfor sine ansvarsområder. Vi vil gjøre det til vår misjon å spille våre samarbeidspartnere gode og mener at vi med dette vil oppnå resultater som vil gjøre alle involverte mer fornøyd.

Go-Ahead er en global aktør, men vårt fokus er lokalt og det er en kjerneverdi for Go-Ahead å engasjere oss i lokalsamfunnene der vi har vår operasjon. Med dette presenterer vi Sørtoget!

Et helhetlig grep om kundeopplevelsen

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]

Hva er viktig for kundene på Sørtoget?

Sørtoget har i dag en mer sammensatt kundegruppe, men hovedvekten ligger på [REDACTED]

Resultater fra store undersøkelser som Norsk reisevaneundersøkelse og globale trender gir viktig input for å få et overordnet og godt perspektiv på den kundeopplevelsen vi skal tilstrebe. [REDACTED]

I NSB KTI undersøkelse gjennomført høsten 2017, kommer det fram at kundene på Sørlandsbanen er mindre fornøyd med punktlighet, serveringstilbud og materiell som trafikkerer strekningen.

Som for Jærbanen, er Sørtogets kunder opptatte av [REDACTED]

Vi har hatt møter med Fylkeskommunene i Vest-Agder, Aust-Agder og Telemark, samt hatt møter med blant annet Agder Kollektivtrafikk og Jernbaneforum Sør. [REDACTED]

[REDACTED] Sammen med den erfaringen vi har med oss fra Go-Ahead gruppens operasjon i Storbritannia, Tyskland og Singapore, danner dette et godt grunnlag for å bygge den beste kundeopplevelsen på tog i Norge. Vi er overbeviste om at vi skal oppnå dette med planen som her presenteres.

Produktutviklingplan for Sørtoget

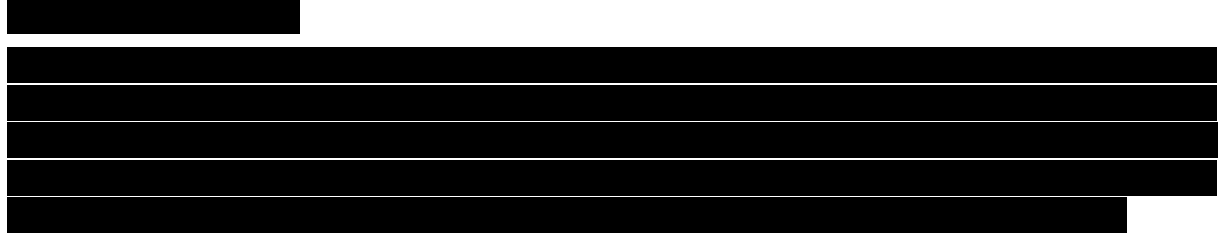
Basert på det ovennevnte legger vi følgende til grunn for videre produktutvikling for Sørtoget:

- [REDACTED]
- [REDACTED]
- [REDACTED]
- [REDACTED]

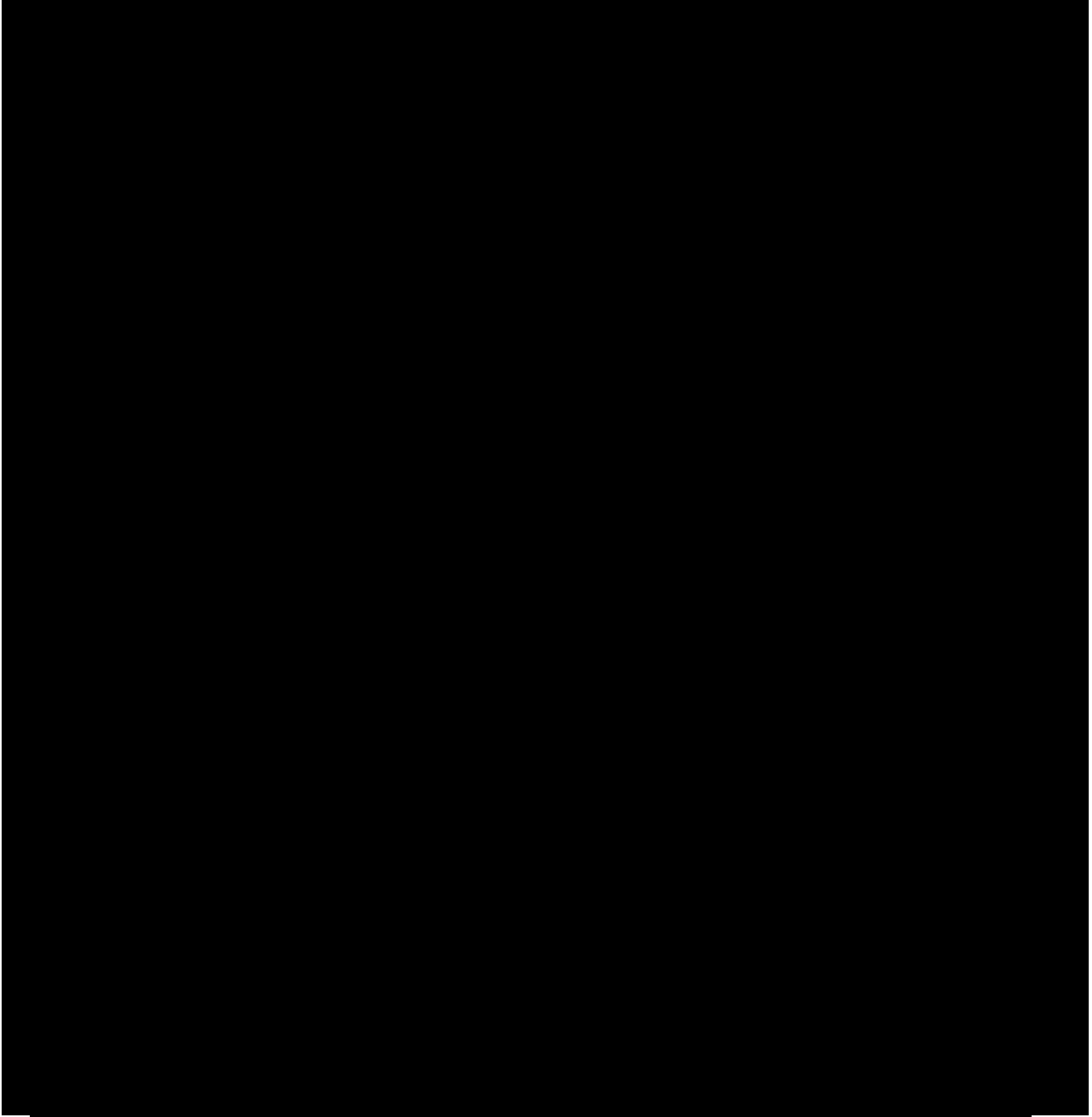
Tabellen under oppsummerer våre hovedgrep for produktutvikling for Sørtoget, taktisk (fra R21) og strategisk (fra R22+)

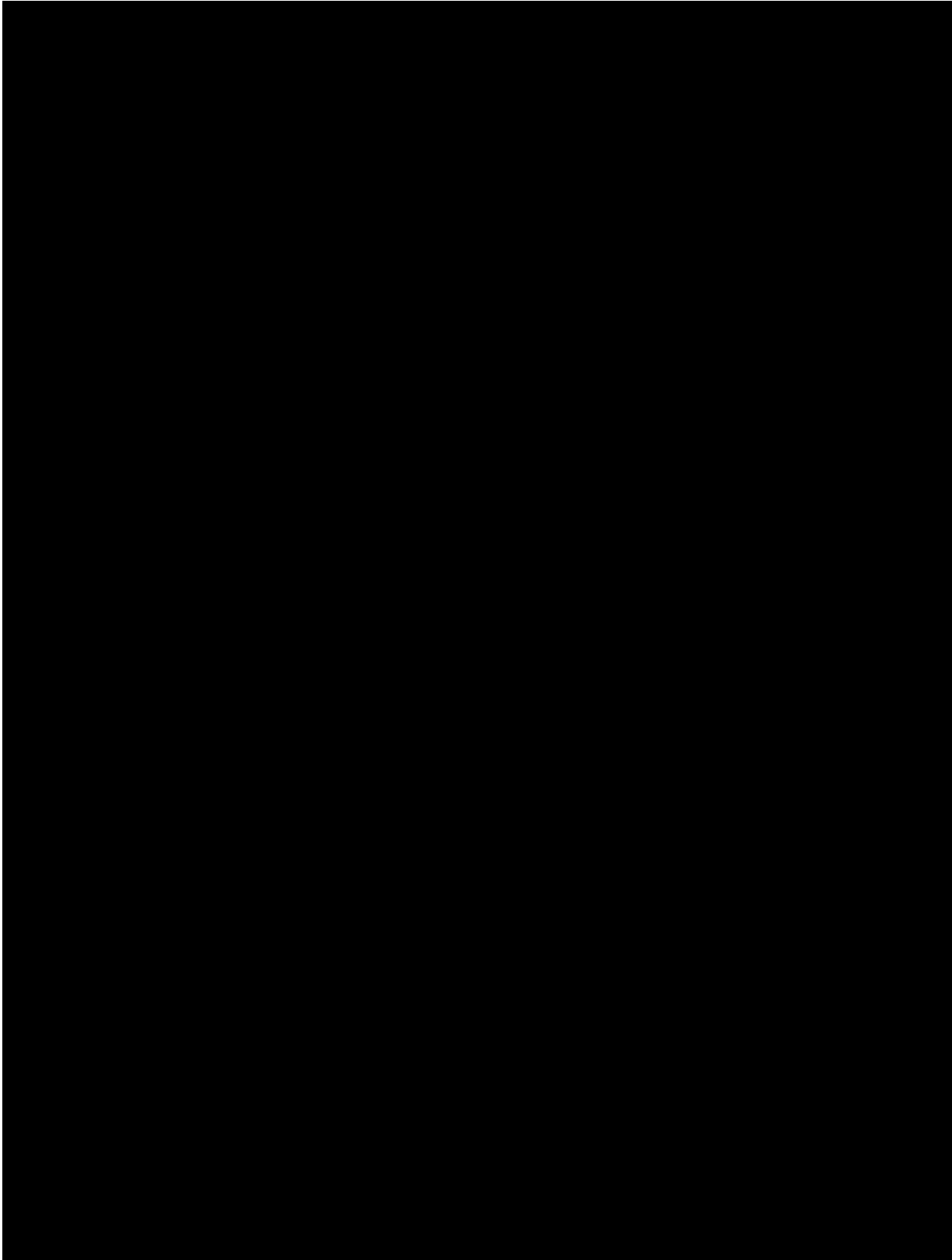
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	R22+ (langsigtede planer)
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]

Taktiske hovedgrep produktutvikling Sørtoget (fra R21)

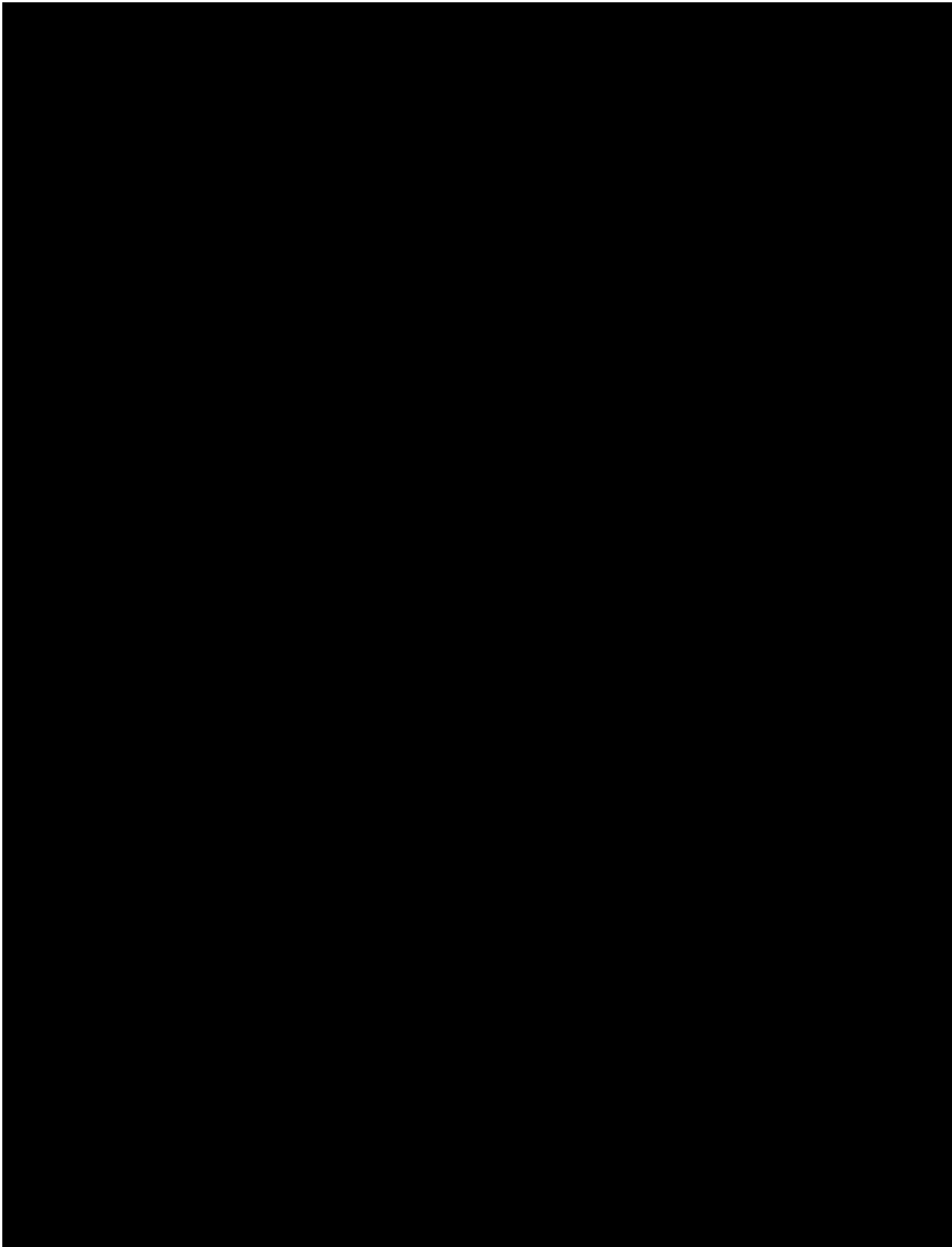


Den nye ruteplanen er utviklet med tanke på å tilby kunden et enda bedre og mer attraktivt togtilbud enn det som er tilgjengelig i dag. Kunden har vært i fokus ved utarbeidelse av planene med det resultat som vi mener er til det beste for kundene som skal reise med Sørtoget.





[Redacted text]



[Redacted line of text]

[Redacted line of text]

[Redacted line of text]

[Redacted line of text]

[Redacted line of text]

[Redacted line of text]

Oslo - Kristiansand	Kristiansand - Oslo	Kristiansand – Stavanger	Stavanger. – Kristiansand
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

Se A 10.5.1.

Ledende rolle i videreutviklingen av produkter og tjenester

Vårt hovedformål med å lede an i denne utviklingen, er å skape trafikkvekst gjennom:

- [Redacted]
- [Redacted]
- [Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted text block]

Vi har hatt en tett dialog med Telemark fylkeskommune (Farte), Vest og Aust Agder Fylkeskommune (AKT) og Rogaland Fylkeskommune (Kolumbus) for økt samarbeid mellom buss og tog. I tillegg har vi vært i dialog med Sørvestbanen, [Redacted text]

De fylkekommunale selskapene arbeider kontinuerlig med å få samkjørt buss og tog på de største knutepunktene, men det er noen utfordringer blant annet knyttet til ruteplanprosessen som beskrevet ovenfor.

I dialog med de Fylkeskommunale selskapene har vi kommet frem til følgende strategiske områder skal arbeides med for å forbedre samordning mellom buss og tog, spesielt i Agder fylkene og Telemark (Rogaland beskrevet i krav 5.1.1):

[Redacted text block]

Vi vet at mange av våre kunder har behov for tilleggstransport, og at dette kan være en barriere for å ta toget. Toget er ansett som den viktigste transportaktøren fra den vestlige og indre deler av Vest-Agder til og fra Kristiansand. Toget regnes også som en viktig offentlig transportforbindelse mellom Rogaland og Vest-Agder. [Redacted text]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]


[Redacted text block]

I Aust- og Vest-Agder tilbyr Agder kollektivtransport (AKT) allerede i dag en kombinasjonsbillett med buss og tog. I tilbudsforespørselen er det informert om at AKT og Oppdragsgiver er innstilt på å videreutvikle takst- og billettsamarbeidet slik at buss og tog i større grad kan fremstå som et sammenhengende tilbud for kunder knyttet til Sørlandsbanens tog i Agder-fylkene. [Redacted text]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]



Oppussing av interiør

Go-Ahead ønsker å freshe opp identiteten i den nye profilen for Sørlandsbanen og Arendalsbanen. Togene får produktnavnet Sørtoget, en logisk forbindelse til toget som reiseform og en geografisk forbindelse som umiddelbart er gjenkjennelig. Sørtogets profil blir ledsaget av "med vertskap av Go-Ahead», for å vise fullstendig åpenhet, bygge tillit og gi synlighet til operatørselskapet.



Sørtoget Region:

[Redacted text]

[Redacted text]

[Redacted text]

[Redacted text]

Sørtoget Lokal:

[Redacted text]

[Redacted text]

Togene på Arendalsbanen blir en naturlig del av Sørtoget for å skape en sømløs reise under samme navn og profil. Det er enkelt for kundene å forholde seg til og skaper et helhetlig tilbud. Togene på Arendalsbanen får den samme attraktive profilen og navnet Sørtoget, men de har identitetsmarkøren «Lokal», som, i tillegg til togets form, skiller dem fra regiontogene.

[Redacted text]

[Redacted text]

[Redacted text]

[Redacted text]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

Go-Ahead jobber for at toget skal spille en betydelig rolle i kundens liv.

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted] Se A-1 4.1.1.

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

Strategiske hovedgrep produktutvikling Sørtoget (fra R22+)

[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]

[Redacted text block]

[Large redacted text block]

Oslo-Kristiansand er en strekning der toget er konkurransedyktig både hva gjelder pris og tid. [Redacted] Sammen med togets unike fordeler som et transportmiddel der man kan jobbe, slappe av og nyte egentid, vil dette være et attraktivt tilbud i markedet, som vil bidra til å øke antall passasjerer.

[Redacted text block]

[REDACTED]

Vi foreslår å utrede dette forslaget nærmere i samarbeid med Jernbanedirektoratet.

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

EFFEKTEN AV TILTAKENE FOR Å LEVERE EN BEDRE KUNDEOPPLEVELSE

Markedsvurderinger og forventet utvikling i antall reisende

Hovedmålsetting for Sørtoget er å konvertere reisende over fra bil, buss, og fly til tog. På strekningene Oslo-Kristiansand og Stavanger-Kristiansand er toget konkurransedyktig både hva gjelder tid, komfort og pris. På strekningen Oslo-Stavanger er toget mindre konkurransedyktig på tid. [REDACTED]

[REDACTED]

Vi har benyttet passasjerkm som parameter for passasjerøkning, da dette er i henhold til definisjonen i tilbudsforespørselen. Basert på vår input til modellen, som speiler de tiltak som er presentert i denne planen, har vi estimert en årlig vekstrate (CAGR) for passasjerkm totalt, samt at vi har estimert effekten av de like tiltakene. Dette vises i tabellen nedenfor:

Passasjerkm – estimert årlig vekst (CAGR)						
Togline	Total					
Sørlandsbanen						
Arendalsbanen						
Total						

Vi presiserer at dette er en prognose som tar hensyn til våre tiltak og forutsatt utvikling av eksterne faktorer som vi har liten innvirkning på. For planlegging av vår operasjon og vårt tilbud til Jernbanedirektoratet vil vi framheve betydningen av å gi et realistisk bilde, både for vår egen og Jernbanedirektoratets vurdering av tilbudet. Ut fra vår vurdering ligger prognosen på både realistisk, men også ambisiøst nivå. Vårt ambisjonsmål for gjennomsnittlig passasjerøkning målt i passasjerkm over hele kontraktperioden er [REDACTED]

Økonomiske konsekvenser av tiltakene

Vår prognose for billettinntekter på Sørtoget er basert på samme modell som ovenfor. Nærmere beskrevet i «Avklaringer/øvrige forhold» i kapittelet «Forutsetninger og beregninger». Inkludert i prognosen er også den årlige prisjusteringen i hht. tilbudsforespørselen. Vi har estimert en årlig inntektsvekst (CAGR) totalt, samt at vi har estimert effekten av de ulike tiltakene. Dette vises i tabellen nedenfor:

Inntekter – estimert årlig vekst (CAGR)						
Togline	Total					
Sørlandsbanen						
Arendalsbanen						
Total						

[REDACTED]

Vi vil presisere nødvendigheten av å ha et realistisk forhold til det finansielle innholdet i vårt tilbud, samtidig som vi har en ambisjon for hva våre tiltak og planer skal gi av økte inntekter. Vi mener at ambisjonsnivået som er prognostisert er noe å strekke seg etter og har satt ambisjonen for gjennomsnittlig økning av billettinntekter fra vår operasjon til [REDACTED]. Investeringene vi gjør knyttet til vår plan for å levere den målsatte økningen i kundetilfredshet og passasjerkm:

Beskrivelse	Investering i MNOK
[REDACTED]	[REDACTED]

[REDACTED]

Oppgradering av kjøretøy

Type	Beskrivelse
Type 69	[Redacted]
Type 73	[Redacted]
EL18	[Redacted]
Vogner	[Redacted]

Vårt mål er å skape et nivå av komfort og levering av fasiliteter som forbedrer den generelle kundeopplevelsen.

[Redacted]

Under anbudsarbeidet har vi gjennomført detaljerte diskusjoner med dem om våre forventninger, forbedringene vi skal levere, og for å forsikre oss om at de er villige og i stand til å oppnå dette.

[Redacted]

Vi forventer at NSB vil fjerne merkingen på kjøretøyene, interiør dekaleringer og andre etiketter før oppstart med ny operatør.

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

A-1 4.1.1 SØRTOGETS SERVERINGSTILBUD

[Redacted]

[Redacted]

Situasjonsanalyse

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

Tilnærming

Under det første operasjonsåret vil dagens bistoløsning være tilgjengelig på våre avganger, da dette er ihht krav om å videreføre dagens ruteplan R18 i det første driftsåret. [Redacted]

[Redacted] Se A 5.2.1 for illustrasjoner. [Redacted]

Logistikk

[Redacted]

[Redacted]

Vurdere og avgrense

[Redacted] Vi vil kontinuerlig vurdere og forbedre tilbudet. Nøkkelementene som vi måler for å overvåke vår suksess, vil omfatte:

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

4.1.2 Leverandørens plan for kundenes tilgang til billetter og kundeinformasjon

A 5.1.4 SALGS OG DISTRIBUTJONSSTRATEGI FOR JÆRBANEN

Planen er basert på et antall intensive og svært nyttige arbeidsmøter med Kolumbus og Entur om eksisterende distribusjonsløsninger og -muligheter. I tillegg drar vi nytte av Go-Aheads internasjonale erfaring med en rekke billettløsninger [Redacted] samt Go-Aheads spisskompetanse knyttet til å ta i bruk innovativ teknologi for billett- og betalingsløsninger.

Go-Aheads distribusjonsstrategi for Jærbanen skal bidra til økt antall kollektivreisende i Rogaland og deres økte tilfredshet gjennom

- [Redacted]
- [Redacted]
- [Redacted]

Distribusjonsstrategi for Jærbanen

[Redacted]

[Redacted text block]

Takststrategi for Jærbanen

Pris er vanligvis en barriere for takstsamarbeid mellom buss og tog, fordi prisnivået på buss er lavere enn tog. Med samarbeidsavtalen mellom Jernbanedirektoratet og Kolumbus, samt samarbeidsavtalen mellom Kolumbus og valgte togoperatør, er et sømløst takstsamarbeid etablert. Målet for takststrategien på Jærbanen er å utnytte takstsamarbeidet med Kolumbus til å passasjerøkning på Jærbanen, både for pendlere og for andre reisende.

Kolumbus sine billetter skal være gyldig som reisehjemmel på Jærbanen. Billettene som omfattes av samarbeidsavtalen er Enkeltbillett, 24-timers-, 7-dagers-, 30-dagers-, 365-dagers-, HjemJobbHjem- og Ungdomsbillett. Go-Ahead forventer at sømløsheten og prisnivået i takstsamarbeidet vil bidra sterkt til passasjerøkning på Jærbanen.

[Redacted text block]

HjemJobbHjem: Vi er imponert over det Kolumbus har fått til i Rogaland med ” Hjem-jobb-hjem”- konseptet og ser fram mot å videreutvikle dette sammen med Kolumbus.

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

Rabattering til særskilte grupper: Kolumbus sine regler for rabattering skal gjelde for barn, student og vernepliktige på de billettene som inngår i i takstsamarbeidet.

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

Dette skal bidra til:

[Redacted text block]

Distribusjonsstrategi ved salgskanal:

[Redacted text block]

App:

[Redacted text block]

[Redacted text block]

Web:

[Redacted text block]

Selvbetjeningshandel på stasjonene:

[Redacted text block]

[Redacted]

Stasjonskortkontorer: [Redacted]

På telefon:
[Redacted]

På toget:
[Redacted]

Internasjonalt salg:
[Redacted]

Tredjeparts salg:
[Redacted]

Billettmedier:
[Redacted]

Betalingsløsninger:
[Redacted]

Produkter og priser:

Vi vil gjennomgå alle billettbetingelser, inkludert en fullstendig gjennomgang av prisfleksibilitet, for å sikre at de er enkle å forstå og bruke. Når vi oppretter nye priser, bruker vi følgende sjekkliste for å sikre at de tilfredsstiller kundenes behov:

- █ [Redacted]
- █ [Redacted]
- █ [Redacted]
- █ [Redacted]
- █ [Redacted]
- █ [Redacted]
- █ [Redacted]
- █ [Redacted]

Tilgjengelighet:

[Redacted]

Kundesegmentering:

[Redacted]

Ressurser:

[Redacted] slik at kravene i del A 2.4.1/2.4.2 blir oppfylt.

A 6.7.1 KUNDEHÅNTERING

[Redacted]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

Kundservice for oss under kontraktstiden innebærer en utviklingsreise i tråd med den tekniske utviklingen som vi lever under. En reise der vi skal være i front for å kunne ta imot våre kunders nye og endrede behov. [REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

Vi legger stor vekt på alle ansatte regelmessig får tilpasset serviceopplæring. Dette gjør at vi opprettholder et høyt kvalitetsnivå for våre medarbeidere. Under mobiliseringsfasen [REDACTED]

[REDACTED]

Vi har hatt en rekke møter og workshops med Entur, hvor vi sammen har utviklet en god måte å jobbe på, og som sikrer et høyt servicenivå og klare grensesnitt. Vi oppnår klar ansvarsfordeling og eliminerer unødvendig duplisering av ressurser. Dette gir kundservice av høy kvalitet og gir organisasjonsmessig effektivitet og verdi for pengene basert på kundens forventninger. [REDACTED] og kunden skal alltid oppleve at den får god service og riktig informasjon.

Entur

Følgende tall angir ressursene som Entur bidrar med i vår kundeforholdningsorganisasjon. Disse [REDACTED] er tilgjengelig man-fre 07-23, lør 8-21 og søn 9-23.

- Telefoni og chat-teamet på 34 personer ink. egen leder. (På Lillehammer)
- Skriftlig team (e-post og gruppereiser) på 22 personer ink. egen leder. (På Lillehammer)
- Et Drift og Support team på 8 stk. som inkluderer backoffice for Kundesenteret og egen leder. På Drift og Support teamet jobber en kvalitets og opplæringsansvarlig og planlegger, som sammen vil planlegge opplæring og andre aktiviteter.
- I tillegg er det 7 vikarer på Lillehammer.
- I Oslo jobber det 56 ansatte som betjener Oslo S. og Oslo Lufthavn. Dette inkluderer egen leder og 16 vikarer.
- I Stavanger jobber det 6 personer, 1 av disse er vikar

Go-Ahead

[REDACTED] er ansvarlig for avtalen med Entur og skal sikre at alle krav vi har ovenfor Entur blir ivarettatt.

- [REDACTED]
 - [REDACTED]

- [Redacted]
- [Redacted]
- [Redacted]
- █ [Redacted]
- █ [Redacted]
- █ [Redacted]

Se A10.5.1 for mer informasjon om organisasjonen.

Vi holder våre kunder og våre medarbeidere oppdatert med den nyeste informasjonen og er ansvarlig for å opprettholde kundeinformasjon på høyt nivå, under alle omstendigheter, og spesielt under avvik. █

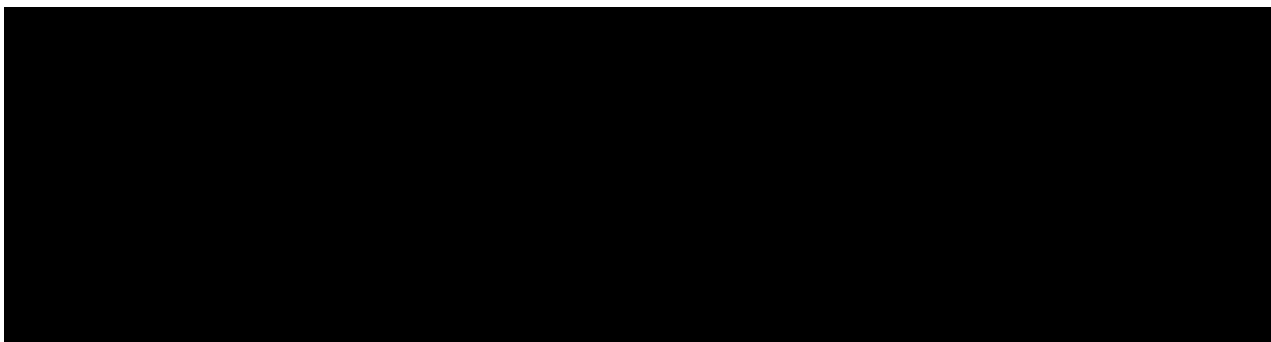
[Redacted]

For at våre kunder skal være fornøyd og oppleve at de blir møtt på en god måte, tilstreber vi følgende responstider;

- Telefon/chat [REDACTED]
- Brev; svar innen [REDACTED]
- E-post; svar innen [REDACTED]
- Reisegarantisaker og reklamasjoner; se A 7.4.1.

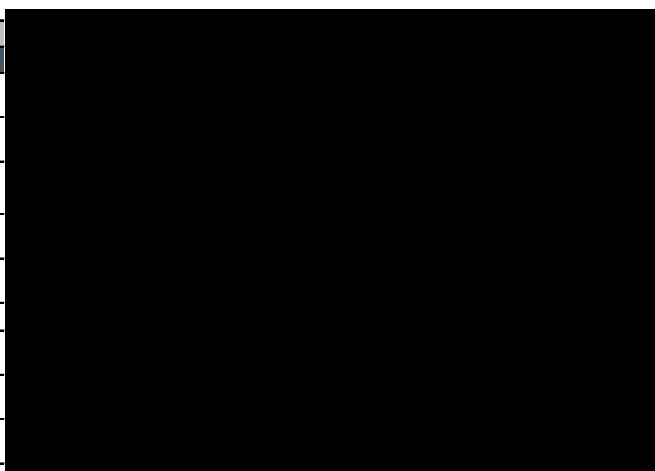
Vårt mål for servicegrad ligger på [REDACTED]. Målene vil følges opp kontinuerlig, og vi vil alltid søke å bli enda bedre.

Oppsummering ansvarsfordeling



Oppsummering respons-og åpningstider.

Respons- og åpningstider	
Kanal	Enturs organisasjon
Call Center	Man-Fre: 07.00-23.00, Lør: 08.00-21.00, Søn: 09.00-23.00
Telefonsamtaler	55 % av alle telefonsamtaler skal være besvart innen 120 sek
Chatt	55 % av alle chattesamtaler skal være besvart innen 120 sek
E-post	Besvart innen 3 arbeidsdager
Brev	Besvart innen 5 arbeidsdager
Sosiale medier	Besvart innen 24 timer
Reklamasjoner og resegarantisaker	
Kundesenter Oslo S	Man-Fre: 07.30-20.00, Lør: 10.00-18.00, Søn: 10.00-18.00
Kundesenter Stavanger	Man-Fre: 06.40-17.25, Lør: 08.35-15.35, Søn: 08.35-15.35



Ulike informasjonstiltak rundt vår kundeservice

Informasjon ved planlagte avvik



Informasjon ved ikke-planlagte avvik

Hvis informasjonen i de eksisterende systemene ikke er tilstrekkelig eller oppdatert, [REDACTED]



- [REDACTED]
- [REDACTED]
- [REDACTED]

Større ulykker

I vår norske organisasjon er det allerede i dag i gang arbeid med prosesser, grensesnitt og ansvarsområder for krisehåndtering ved større ulykker. Og allerede nå er det klart at det vil være nødvendig med en tett dialog mellom Entur og andre instanser som politi, redningstjenester, med flere. I tillegg vil det under mobiliseringsfasen bli etablert rutiner for å håndtere alvorlige hendelser som bombetrussel, terror, truende oppførsel, etc. Vi arbeider konsekvent for å gi kunden all nødvendig informasjon dersom det er utfordringer i

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted] Se A 5.2.2.

4.1.3 Leverandørens prosesser for punktlighet og regularitet

A 8.1.1 PUNKTLIGHET OG REGULARITET -INKL A-1 5.1.1, A-2 4.1.1, A-3 5.1.1

Organisering, ledelse og ansvar

Punktligheits- og regularitetsarbeidet er en integrert del av vår virksomhetsstyring. Se A 10.2.1. De viktigste ansvarsområdene i virksomhetsstyringen som relateres til og påvirker punktlighet og regularitet er:

Ansvarsområde	Ansvarlig	Kompetanseprofil
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	
[Redacted]	[Redacted]	
[Redacted]	[Redacted]	
[Redacted]	[Redacted]	
[Redacted]	[Redacted]	
[Redacted]	[Redacted]	
[Redacted]	[Redacted]	

Ansvarsområde	Ansvarlig	Kompetanseprofil
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	
[Redacted]	[Redacted]	
[Redacted]	[Redacted]	
[Redacted]	[Redacted]	
[Redacted]	[Redacted]	
[Redacted]	[Redacted]	
[Redacted]	[Redacted]	

Målstyring punktlighet og regularitet

Go-Ahead vil forbedre leveransen av punktlig tog og redusere antall innstilte tog. Vi definerer og setter mål for kommende år.

Se A 3.2.3.

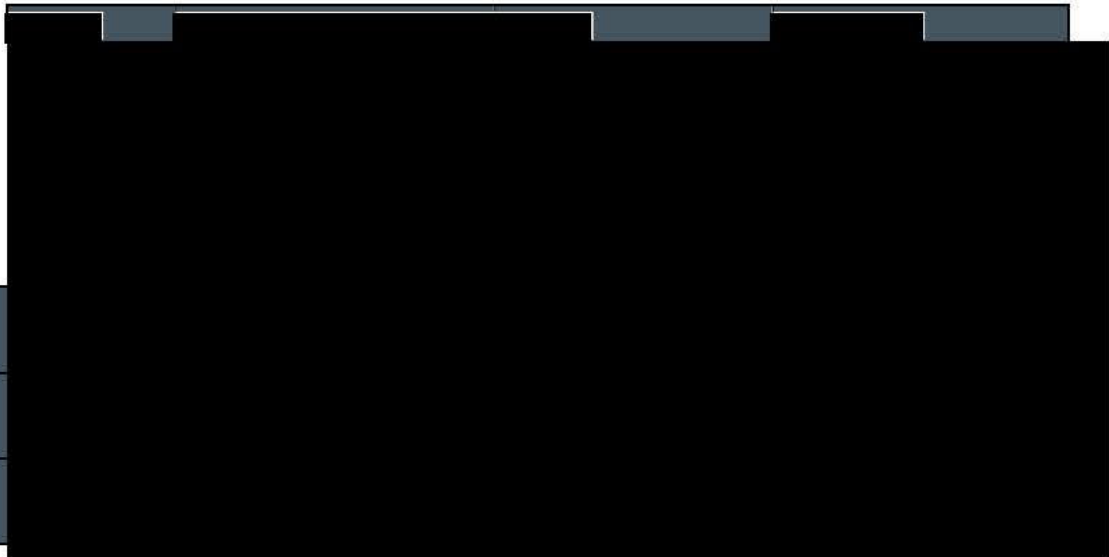
Punktlighet og regularitet blir påvirket av mange ulike faktorer. Vi vil ha kontroll på mange av disse faktorene gjennom vår organisering av arbeidet med punktlighet og regularitet beskrevet ovenfor.

Se A 10.2.1.

Følgende avvik vil følges opp systematisk:

- Sørlandsbanen: Tog med gjennomsnittlig punktlighet < [redacted]
- Jærbanen: Tog med gjennomsnittlig punktlighet < [redacted]
- Arendalsbanen: Tog med gjennomsnittlig punktlighet < [redacted]

Jærbanen
Sørlandsbanen
Arendalsbanen



Go-Ahead har bygd opp sin måltavle for punktlighet og regularitet med tilhørende mål for trafikkavtalens periode. Vi har brutt ned regularitet og punktlighet i underordnede mål for å ha kontroll på sine resultater og prosesser som støtter målene.



Følgende planer utarbeides for forbedring av styringen for økt punktlighet og regularitet:

Plan	Innhold	Ansvarlig for arbeidelse, gjennomføring og revidering av plan
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]

Plan	Innhold	Ansvarlig for arbeidelse, gjennomføring og revidering av plan
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]

Go-Ahead arbeider systematisk for å forbedre punktlighet, regularitet og kundeopplevelsen. Go-Ahead har erfart at gode planer og en strukturert arbeidsmåte kan redusere konsekvensene av oppståtte situasjoner. Konkrete planer for å håndtere ulike typer driftsforstyrrelser utarbeides i god tid før trafikkstart, og vil oppdateres årlig.

[REDACTED]

Plan	Innhold	Ansvarlig
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]

Planene beskriver hvordan vi som togselskap skal minimere sjansen for at avvik oppstår, men også hvordan vi arbeider for å komme raskest mulig tilbake til normalsituasjon når avvik først har oppstått. Vi vil bygge planene sammen med Bane NOR.

[Redacted]

Nedenfor beskrives sannsynlighetsreducerende vinterplan og hvilke tiltak vi planlegger:

Planlagte vintertiltak	Hvorfor	Når
Operasjonelle tiltak for togpersonalet		

[Redacted]

Kompetanseutvikling

[Redacted]

Trafikkstyring

Planlagte vintertiltak	Hvorfor	Når
[Redacted]		
Informasjon		
[Redacted]		
Samarbeid med Bane NOR		
[Redacted]		
Kjøretøy		
[Redacted]		

Samarbeid for kontinuerlig forbedring

Bane NOR er definitivt den største bidragsyter til at Go-Ahead når de kunderelaterte mål for punktlighet og regularitet. Det er avgjørende for at Go-Aheads suksess at også Bane NOR lykkes i sitt arbeid. Go-Ahead vil arbeide i tett samarbeid med Bane NOR for at de skal lykkes i sitt arbeid. Som beskrevet ovenfor i Vinterplan, vil vi arbeide tett sammen med Bane NOR for å finne den beste måten å kommunisere og samarbeide på, slik at vi er klar over hverandres utfordringer og klar over hverandres suksess.

Planlagte forbedringstiltak for økt pålitelighet alle strekninger

Go-Ahead vil øke påliteligheten gjennom kontraktperioden, og vi har utviklet følgende tiltak for å forbedre påliteligheten på Sørlands-, Arendals- og Jærbanen:

Nr.	Forbedringstiltak	Effekt av forbedringstiltak
1		
2		
3		
4		
5		
6		

[Redacted text block]

- [Redacted list item 1]
- [Redacted list item 2]
- [Redacted list item 3]
- [Redacted list item 4]
- [Redacted list item 5]
- [Redacted list item 6]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

- [Redacted list item 1]
- [Redacted list item 2]
- [Redacted list item 3]
- [Redacted list item 4]
- [Redacted list item 5]
- [Redacted list item 6]
- [Redacted list item 7]
- [Redacted list item 8]
- [Redacted list item 9]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

- [Redacted list item]
- [Redacted list item]
- [Redacted list item]
- [Redacted list item]
- [Redacted list item]
- [Redacted list item]
- [Redacted list item]
- [Redacted list item]

[Redacted text block]

- [Redacted list item]
- [Redacted list item]
- [Redacted list item]
- [Redacted list item]
- [Redacted list item]

[Redacted text block]

- [Redacted list item]
- [Redacted list item]
- [Redacted list item]
- [Redacted list item]
- [Redacted list item]
- [Redacted list item]
- [Redacted list item]
- [Redacted list item]
- [Redacted list item]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

- [Redacted list item 1]
- [Redacted list item 2]
- [Redacted list item 3]
- [Redacted list item 4]

[Redacted text block]

- [Redacted list item 1]
- [Redacted list item 2]
- [Redacted list item 3]

A-2 4.1.1 100 % regularitet på Jærbanen

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

4.1.4 Leverandørens kundemøte, herunder Leverandørens tilgjengelighet for kunden

A 6.2.1 TILRETTELEGGE FOR KUNDER MED SÆRSKILTE BEHOV

Vi har gjennom å vinne mange ulike tilbud i Storbritannia utviklet en systematisk metode for å kartlegge og tilrettelegge for en optimal reise for kundegruppe med spesielle behov, og vil gjennomføre en mer detaljert situasjonsanalyse etter inngåelse av trafikkavtalen for å forstå dagens situasjon langs hele strekningen for de ulike kunde grupper med spesielle behov.



Denne strategien ivaretar de krav som er stilt i A 6.2.1 og samsvarer med nasjonale retningslinjer.

Ansvar:



Fra vårt ståsted vil forbedring for kunde grupper med spesielle behov gagne alle våre kunder og gjøre reisen tryggere og mer effektiv.



Toggruppen skal bidra til å utviklingen innen universell design og tilgjengelighet, dele informasjon mellom togoperatørene og brukerbehovsgrupper, samt dele kunnskapen innen universell utforming og tilgjengelighet som vil danne realistiske løsninger for personer med spesielle behov. Toggruppen samles 4-6 ganger per år, med deltakelse fra jernbaneoperatørene, infrastrukturforvalteren, interessegruppeorganisasjoner, kjøretøyets eiere og departement. En slik arena vil gjøre styrke arbeidet med å imøtekomme kunder med spesielle behov og for å sikre at tjenestene og fasilitetene vi tilbyr til våre kunder er hensiktsmessige og brukervennlige. Dette vil sikre at vi kontinuerlig utvikler og ivaretar organisasjonens evne til å tilrettelegge for kunder med særskilte behov gjennom opplæring/kompetanseutvikling av togpersonalet, tekniske løsninger på kjøretøy er i henhold og brukervennlige, tekniske løsninger ved billett kjøp og ivareta all kommunikasjon og stille de rette krav til våre leverandører og samarbeidspartnere.

I tillegg skal Kommunikasjonsansvarlig være oppdatert på EU forordning om togpassasjers rettigheter, delta i internasjonale fora, være en aktiv kommunikator mot interesseorganisasjonen og andre interesseparter.

Ulike kunde grupper med særskilt behov

Gjennom erfaring har vi identifisert at det finnes ulike kunde grupper, hver med ulike krav og behov. Vi må sørge for at vi er oppmerksomme og tilrettelegger for alle disse kunde gruppene.



[Redacted]

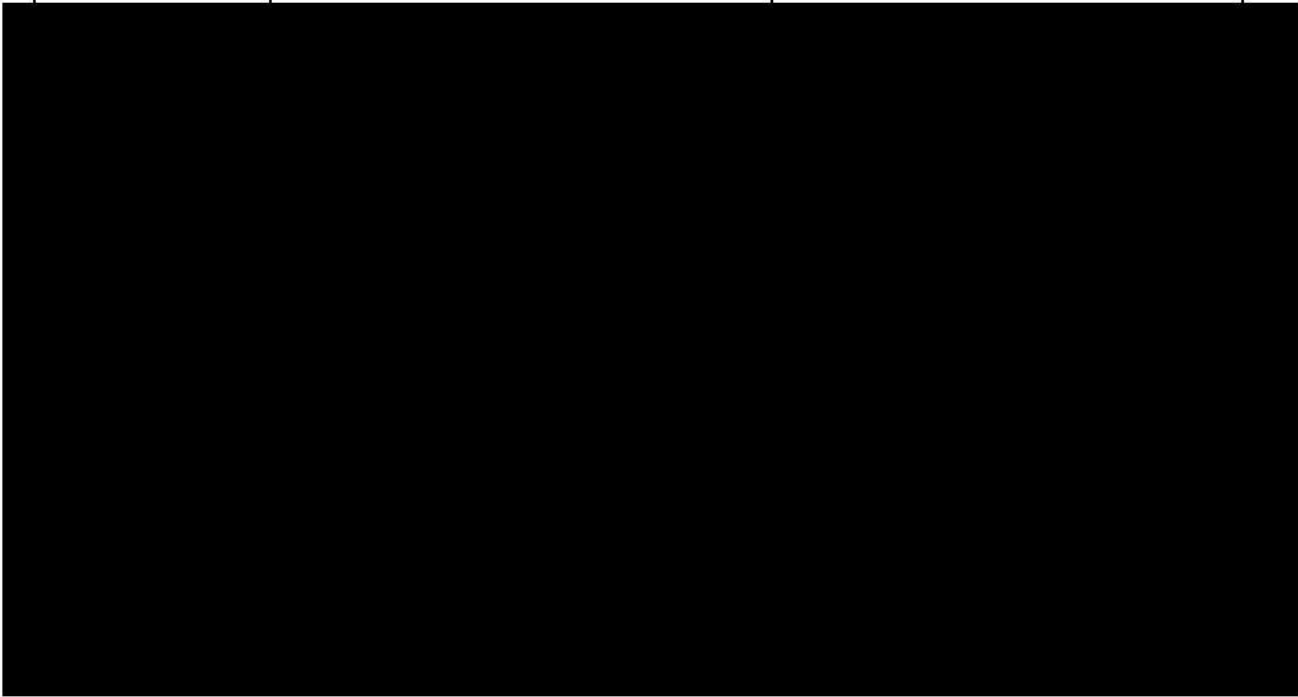
[Redacted]

[Redacted] Vi skal legge til rette for at alle skal få ta del i vår reise, og har definert følgende kundegruppe som anses som kunder med spesielle behov som vi vil ivareta gjennom hele kundereisen på ulike måter:

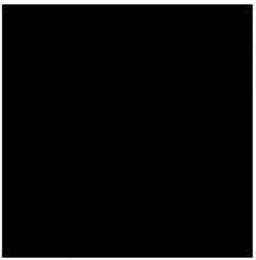
Kundegruppe	Go-Ahead ivaretagelse og servicetilbud til kundegruppen	
	Før reise	Under reisen

[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
------------	------------	------------

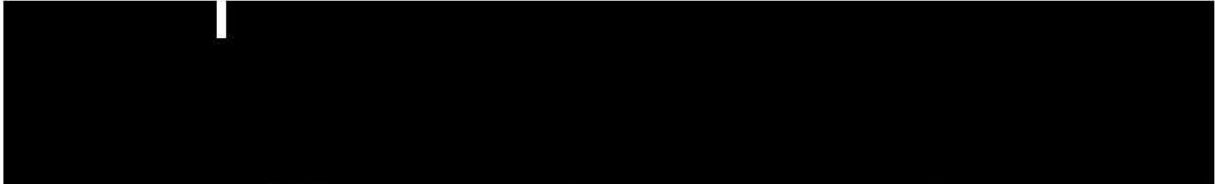
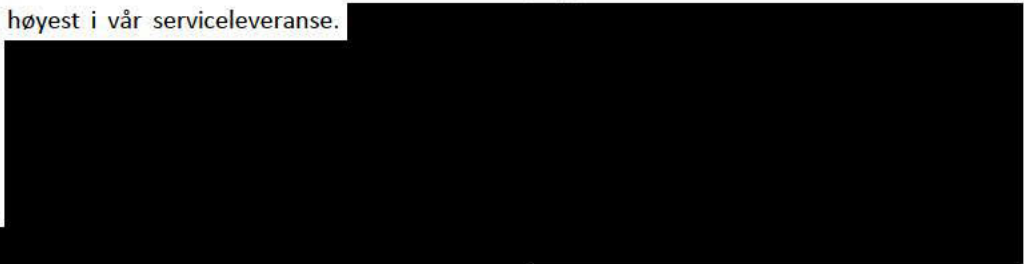
Kundegruppe	Go-Ahead ivaretagelse og servicetilbud til kundegruppen	
	Før reise	Under reisen



Vi vil tilby følgende forbedringsområder innen service, informasjon og tekniske løsninger:



Sikkerhet: Ivaretagelse av sikkerheten for kundegrupper med særskilte behov er det som settes høyest i vår serviceleveranse.



Vi har god erfaring med å tilby assistanse, samt gjøre det enkelt for de som har behov for assistanse gjennom våre salgskanaler. I dag tilbys assistanse gjennom Bane NOR ved å ringe et telefonnummer for bestilling av assistanse. Vi vil bidra til å forsterke denne tjenesten.

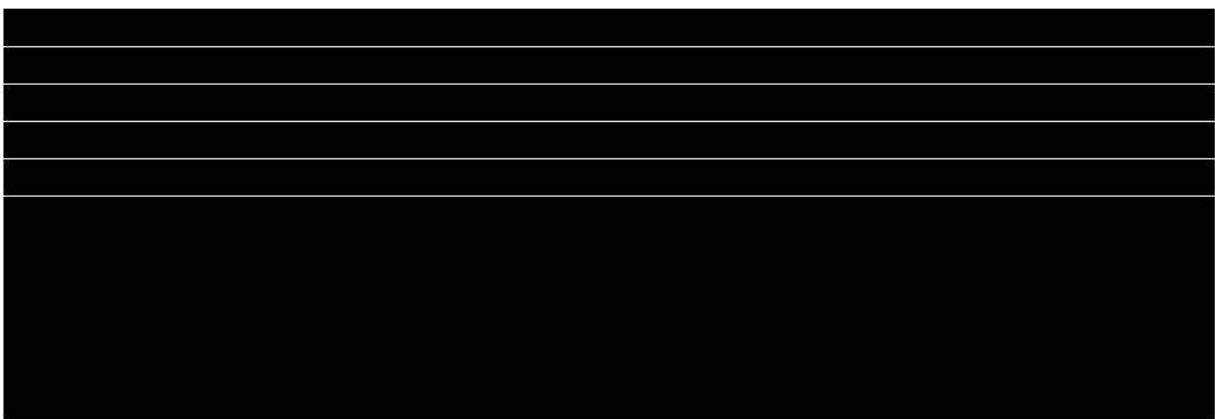




Informasjon:



Billett kjøp:



Se også krav A5.2.6.

Togpersonalet:



Brudd og alternativ transport:



A 6.3.1 RENHOLD

Godt vedlikeholdte og rene tog er en forutsetning for at våre reisende skal føle seg velkommen om bord. Rene og pene tog skaper trivsel ombord for våre reisende, et bedret arbeidsmiljø for ombordpersonalet og økt levetid for kjøretøyene. «Renhold er noe man normalt ikke legger merke til. Godt renhold vet ingen hva er, men alle vet hva dårlig renhold er. Vi skal gjøre en forskjell her. Vi skal la folk legge merke til hva godt renhold er, og sette en ny standard for renhold på tog. For å oppnå dette skal vi:

- [Redacted]
- [Redacted]
- [Redacted]
- [Redacted]
- [Redacted]
- [Redacted]
- [Redacted]

På denne måten skal vi oppnå:

- [Redacted]
- [Redacted]
- [Redacted]
- [Redacted]

[Redacted]

KTI-mål

Vi har satt mål for KTI på renhold, samtidig har vi satt overordnede interne prosessmål som skal støtte opp for å nå mål om KTI. Følgende mål er satt:

Nr.	Mål	Indikator	Måltall 2020	Mål 2028
Kundemål				
1	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
Interne prosessmål				
2	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
3	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
4	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
5	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]

Nr.	Mål	Indikator	Måltall 2020	Mål 2028
6	[Redacted]			

Prosess for innvending rengjøring

For å nå disse målene har vi organisert arbeidet. [Redacted]

ID	Aktivitet	Ansvarlig
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]

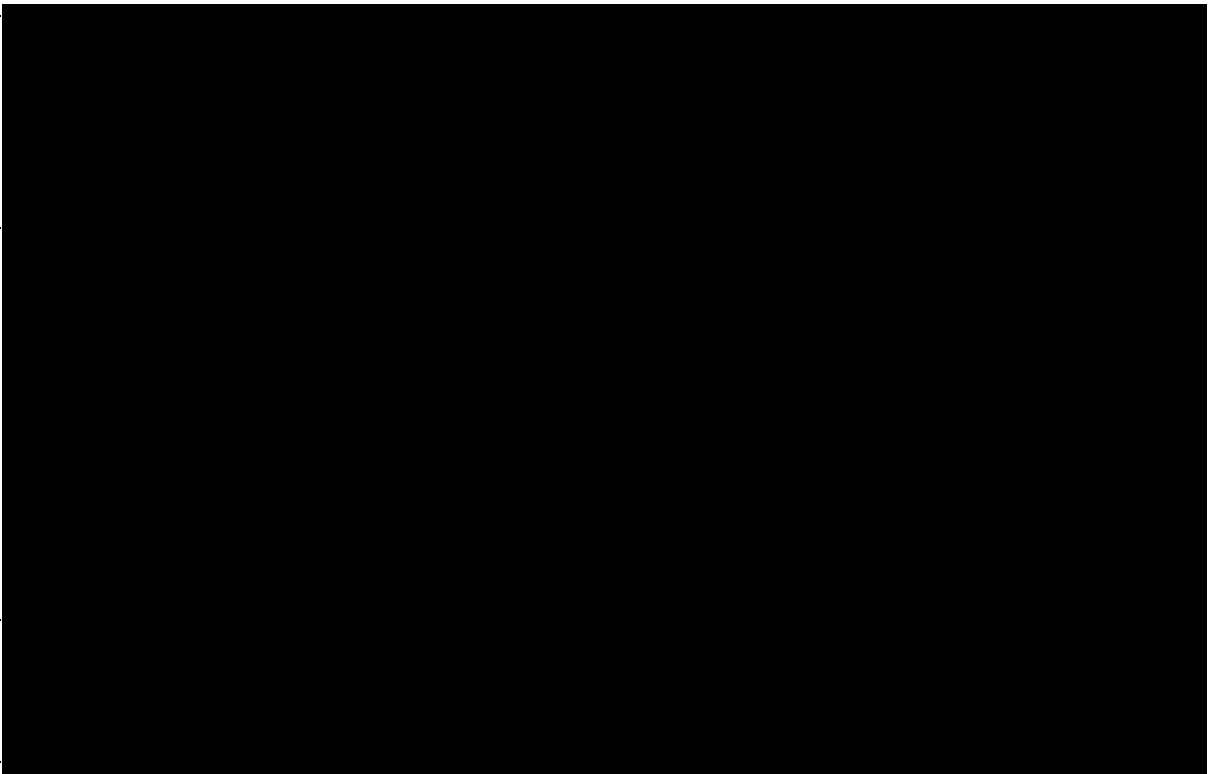
[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

ID	Hva	Aktivitet	Formål
1	[Redacted]		
2	[Redacted]		
3	[Redacted]		

4
5
6



[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

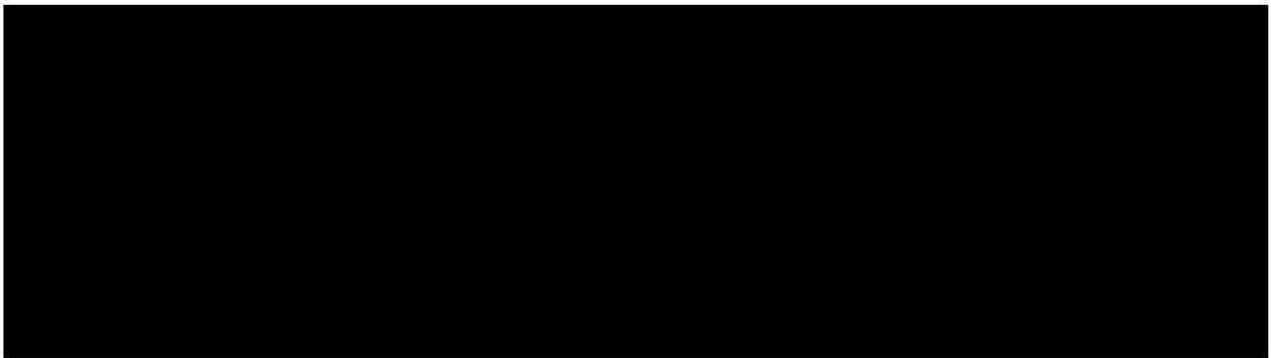
[Redacted text block]

[Redacted text block]

Organisering og gjennomføring av renhold



Samarbeidet vil organiseres på følgende måte



Renholdskvalitet

Nedenfor vises hvilken opplevelse den reisende skal ha av renhold, og hvilken kvalitet som skal leveres på de ulike deler av kjøretøyet.

Romtyper	Opplevelse for den reisende	Renholdskvalitet	Renhold utføres av	Frekvens
Toalett				
Kupe				

Romtyper	Opplevelse for den reisende	Renholdskvalitet	Renhold utføres av	Frekvens
----------	-----------------------------	------------------	--------------------	----------

Inngangsparti				

Alt renhold, metoder, maskiner, utstyr og kjemi er tilrettelagt og tilpasset for å ivareta de reisende og ansattes helse. Renholdet skal og så bidra til å ivareta togmateriellet sin levetid gjennom riktige vedlikehold.

Organisatorisk læring og kontinuerlig forbedring

Vi stiller krav til alle sine leverandører angående kvalitetssystemkrav tilpasset organisasjonens behov, gjort tilgjengelig for organisasjonens personer.

se A 4.2.2, A 10.2.1 og 3.3.2.

Trafikkservice:

Målstyring

Målstyringen skal sikre en regelmessig oppfølging av mål og resultatindikatorer med sikte på å opprettholde og forbedre renholdet. Målstyringen er strukturert som en del av virksomhetsstyringen og vil foregå på tilsvarende måte uavhengig av samsvarsområde beskrevet i krav 10.2.1.

Både type mål og selve målet kan endres. Vi har følgende prinsipper for å endre målene i våre måltavler:

-
-
-
-

. Vi vil kontinuerlig evaluere målene og indikatorene, samt forbedre leveranser og resultater gjennom trafikkavtalen.

Møtestruktur:

Frekvens	Innhold	Deltakere

Operativt samarbeid

[Redacted text block]

Vi har gjennom dette systemet prosesser på plass for å ha kontroll på rengjøringen.

[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]

Id	Tiltak	Vurdering av tiltakets effekt
1	[Redacted]	[Redacted]

Id	Tiltak	Vurdering av tiltakets effekt
2		
3		

A 6.4.1 VARME OG VENTILASJON

Vi vil levere høy teknisk service til våre kunder, gjennom kontinuerlig forbedre og evaluere de høye kravene til presentasjon og ytelse, for å sikre at våre mål samsvarer med kundens forventninger også over tid. Vi setter høy standard for presentasjon, støttet av regelmessige ytelsesvurderinger mot våre leverandører og et kontinuerlig fokus på å forbedre kvaliteten. Defekte og skadede kjøretøy er ikke akseptable for våre kunder.

[Redacted text]

[Redacted text]

[Redacted text]

[Redacted text]

[Redacted text]

Vår leveringstilnærming

[Redacted text]

[Redacted text]

[Redacted text]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted] Et sammendrag av

aktivitetene for å håndtere feil ved oppstart av operasjonen er vist i tabellen under:

Daglig kontroll og overvåkning	Leverandør	Beskrivelse
Daglige inspeksjoner og utbedringer av komfortfeil		
Daglig funksjonell kontroll		
Kontinuerlig overvåkning		
Sommer forberedelse		
Vinter forberedelse		

Under togframføring

[Redacted]

[Redacted] Vår prosess for oppfølging og samarbeid med vår vedlikeholdsleverandør og andre partnere er beskrevet i A 4.2.3. [Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted] Et

sammendrag av aktivitetene for å håndtere komfortfeil i drift er vist i tabellen under:

[REDACTED] Ved å etablere disse målene vil vi identifisere årsak til feil og gjennomføre egnede tiltak.

Måle	Mål	Frekvens	Leverandør
Områder å måle, administrere og levere komfortfeil			

[REDACTED]

Vi vil hele tiden arbeide for å forbedre våre interne prosesser og vår KTI. Vi vil fremme og oppmuntre til en kultur der kontinuerlig forbedring fremmes i prosesser og arbeidseffektivitet. Vi vil vurdere personell, metoder, utstyr, materialer, målstyring, kontrakts ytelse og miljø.

[REDACTED] Vi vil også legge til og fjerne mål hvis vi identifiserer en bedre tilnærming for å måle og forbedre vårt arbeid.

Med høyt fokus på å opprettholde full funksjonalitet og presentasjon av kjøretøyets komfotelementer, vil Go-Ahead sikre at våre kunder tilbys et hyggelig og innbydende reisemiljø hver dag. [REDACTED]

[REDACTED]

A 6.4.2 TOALETTER

Vårt mål er å sikre at vi er på linje med våre kunders forventninger ved å sette høye krav til kvalitet for å levere tog med rene, funksjonelle toaletter hver dag, på hver reise. Defekte eller skitne toaletter er ikke akseptabelt for våre kunder. [REDACTED]

[REDACTED] En oppsummering av ulike typer feil er vist i figuren. Enkelte av feilene innebærer at toalettene ikke vil være tilgjengelig for kunder gjennom hele eller deler av reisen. [REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED] Dette vil hjelpe vedlikeholdsleverandør til å gjennomføre en målrettet og et prioritert vedlikehold når togene kommer inn på verksted. [REDACTED]

[REDACTED] Vi vil sette høye krav til renholds- og vedlikeholdsleverandørene, støttet av målstyring av våre leverandører med et fokus på kontinuerlig forbedring.

[REDACTED] Vi vil definere mål og måle kvaliteten på tjenesten som leveres, både prosessmål og kundemål. [REDACTED]

[REDACTED]

[Redacted]

I tillegg til tekniske feil, er renhold på toalettene viktig for våre kunder. [Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

Vår levering av høy kvalitet

[Redacted]

Et sammendrag av aktivitetene under den daglige inspeksjonen som leverandørene vil utføre, vises i tabellen under.

Daglig sjekk	Leverandør	Beskrivelse
Daglig rengjøring og inspeksjoner		

Under drift

Vårt mål er å sikre at våre kunders opplevelser er stabilt gode og at vi leverer som avtalt. [Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

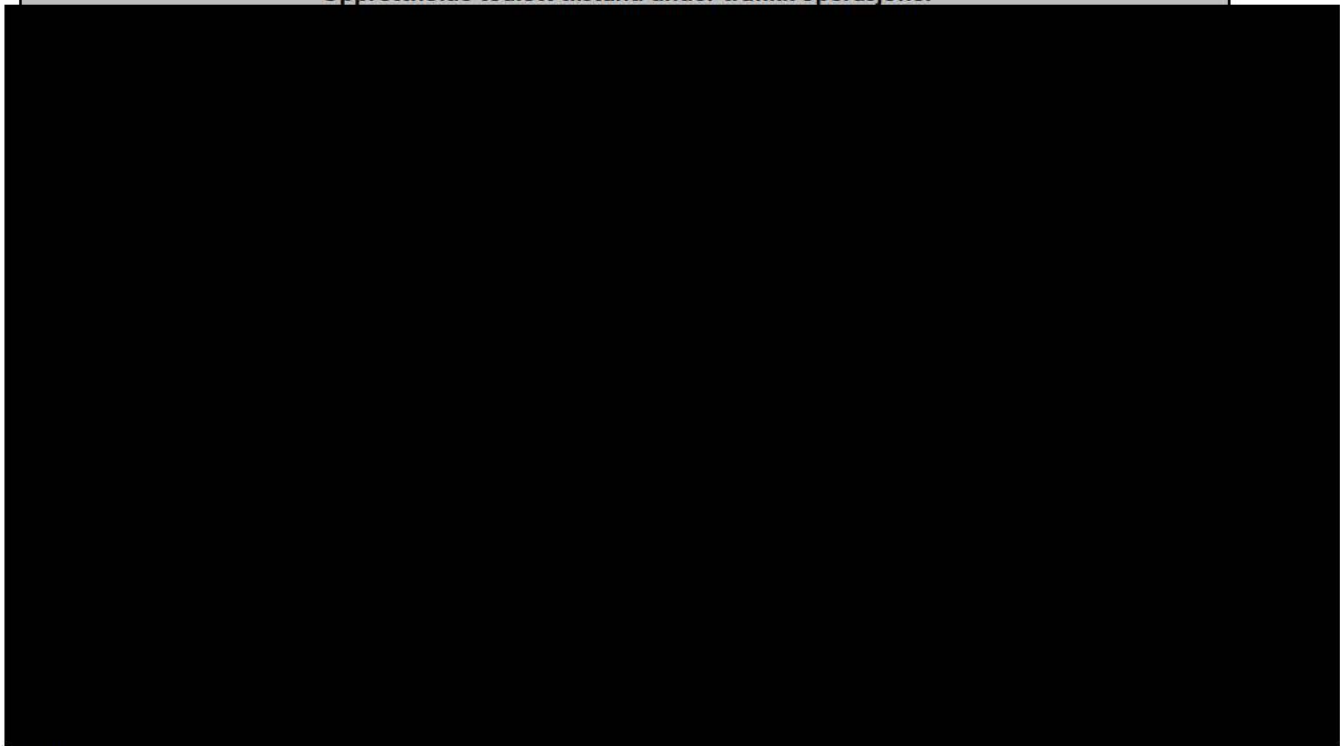
[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted] Et sammendrag av aktivitetene for å sikre toalettets tilstand underveis er vist i tabellen under.

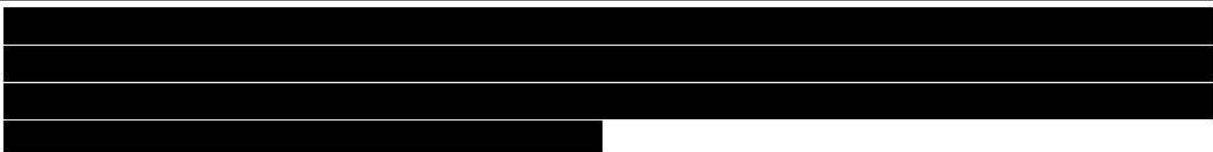
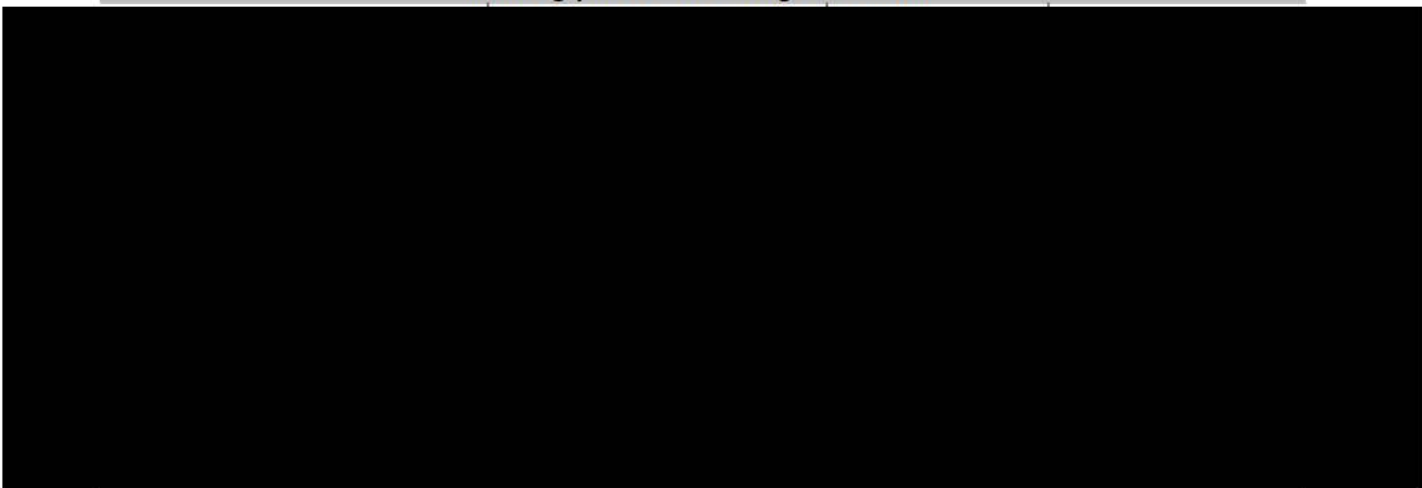
Aktivitet	Leverandør	Beskrivelse
Opprettholde toalett tilstand under trafikk operasjoner		



Feilrapportering og rettelse

Vi vil ha høy grad av tilbakemelding ved avvik slik at vi bruker disse dataene til å bli bedre. [Redacted]
 [Redacted]
 [Redacted] Vi vil ha følgende styring av avvik:

Type feil	Handling	Ansvarlig	Mål
Handlingsplan for håndtering av toalettfeil			



Vurdering for levering og gjennomførelse

Det vil være konkrete mål for retting av tekniske feil og rengjøring spesielt relatert til toalett og tilgjengelighet. Vi vil vurdere disse målene med hver leverandør som en del av vår leverandørstyring. De KPIer som vi vil bruke til å måle og styre resultatene av våre leverandører er vist i tabellen under. Ved å etablere disse klare målene vil vi være i stand til å identifisere årsaken til feil, etablere og implementere egnede handlinger når det er nødvendig.

Måle	Målet		
------	-------	--	--

Kontinuerlig forbedring

Vi bruker målstyring som vår viktigste arbeidsmetodikk for kontinuerlig forbedring. Vi vil fremme og oppmuntre til en kultur for kontinuerlig forbedring sammen med våre leverandører.

Se A 10.2.1 for hvordan vi arbeider med kontinuerlig forbedring.

A 6.4.3 KOMFORT

Vi vil levere feilfritt materiell hver dag. Dette samsvarer med kundens forventning. Vi vil kontinuerlig vurdere de høye kravene til presentasjon og ytelse, for å sikre at våre mål samsvarer med kundens forventninger også over tid. Vi setter høy standard for presentasjon, støttet av regelmessige ytelsesvurderinger mot våre leverandører og et kontinuerlig fokus på å forbedre kvaliteten.

Go-Aheads tilnærming betyr at disse utfordringene skal løses ved å samarbeide med rengjørings- og vedlikeholdspartnere for å utvikle en robust passasjerkomfort.

Vår leveringstilnærming

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

Et sammendrag av klargjøringsaktiviteter som leverandørene forplikter seg til å levere daglig ved oppstart av driften, er vist i tabellen under:

Daglig kontroll	Leverandør	Beskrivelse
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]

[Redacted]

I drift

Vårt mål er å sikre at opplevelsen for våre kunder er konsistent. [Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

Et sammendrag av aktivitetene for å håndtere komfortfeil under operasjonen er vist i tabellen under:

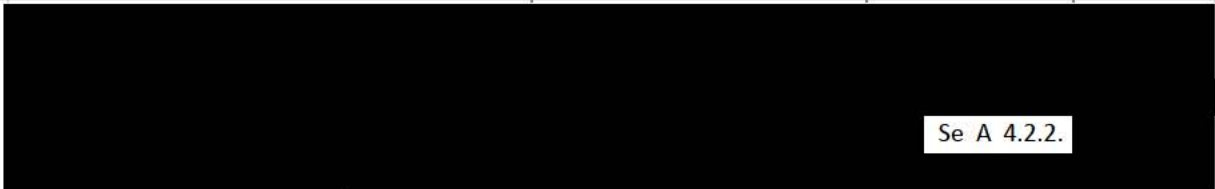
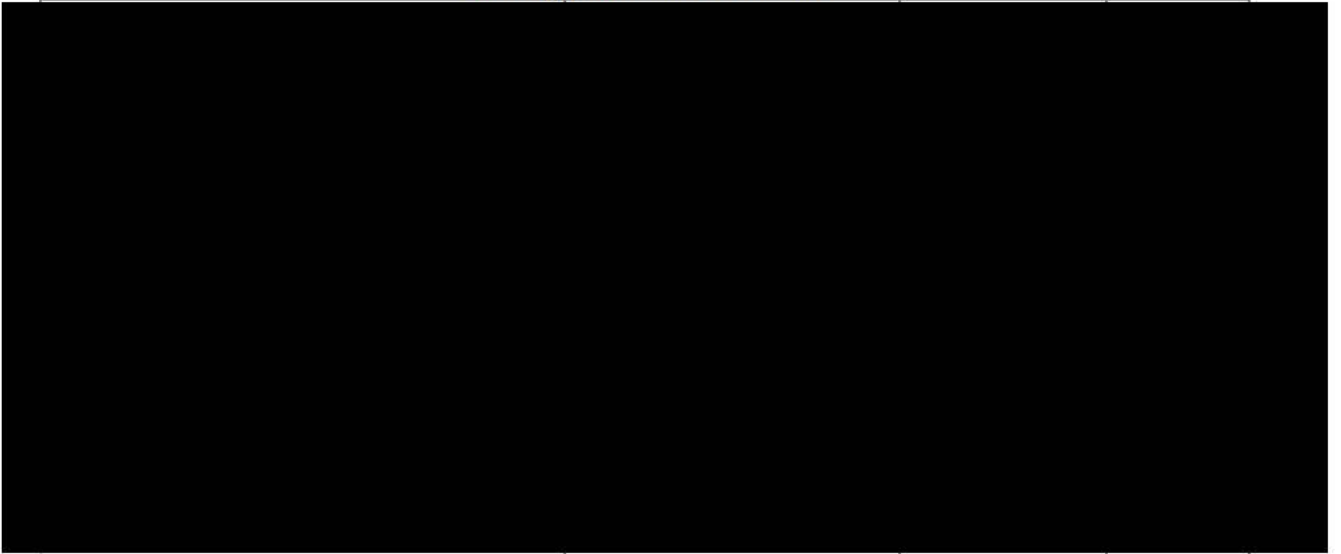
Aktivitet	Leverandør	Beskrivelse
[Redacted]	[Redacted]	Utbedre komfortfeil under trafikkoperasjoner

[Redacted]

Vår tilnærming til å håndtere feil er vist i tabellen under:

Feiltype	Handling	Ansvar	Mål
----------	----------	--------	-----

Handlingsplan for å håndtere feil



KPlene som vi skal bruke for å måle og styre ytelsen til våre leverandører er vist i tabellen under. Ved å etablere disse målene vil vi identifisere årsak til feil og gjennomføre egnede tiltak.

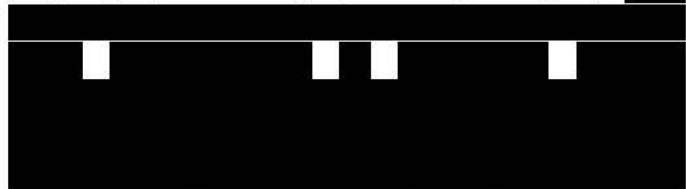
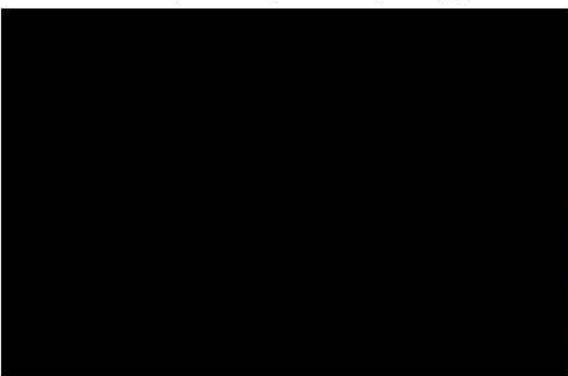
Måle	Mål	Frekvens	Leverandør
------	-----	----------	------------

Områder å måle, administrere og levere komfortfeil



Kontinuerlig forbedring

Vi vil tilnærme oss kontinuerlig forbedring, hvor resultatene vi tar sikte på vil overgå kundens forventninger. Vi vil fremme og oppmuntre til en kultur der kontinuerlig forbedring fremmes i prosesser og arbeidseffektivitet. Vi vil vurdere personell, metoder, utstyr, materialer, nøyaktige og sanne målinger, kontrakts ytelse og miljø.



Vi vil også legge til og fjerne mål hvis vi identifiserer en bedre tilnærming for å måle og forbedre vårt arbeid.

Med høyt fokus på å opprettholde full funksjonalitet og presentasjon av kjøretøyets komfortelementer, vil Go-Ahead sikre at våre kunder tilbys et hyggelig og innbydende reisemiljø

hver dag.

[REDACTED] Vi vil sikre at vi kan møte etterspørselen ved å gjennomføre følgende trinn:

- 1. [REDACTED]
- 2. [REDACTED]
- 3. [REDACTED]
- 4. [REDACTED]

Morgenrush	Ettermiddagsrush
[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]

- I morgenrushet vil det være [REDACTED] ankomster mellom [REDACTED]. I ettermiddagsrushet vil det være [REDACTED] avganger fra Stavanger.
- [REDACTED]
- [REDACTED] Vi har satt mål på [REDACTED] tilgjengelig setekapasitet på Jærbanen, og [REDACTED] operatørvhengig regularitet. Disse internmålene støtter kundemål KTI. Denne inngår som en del av vår målstyring. Målstyringsprosessen er beskrevet i krav om styringssystem.

Vurdering av etterspørsel

[REDACTED]

Vi arbeider tett med våre trafikkplanleggere, OPS og vedlikeholdsleverandør [REDACTED]

Følgende planer er forberedt på bedre styring for styring av riktig setekapasitet:

Hva	Hvem	Agenda	Mål
-----	------	--------	-----

[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
------------	------------	------------	------------

Fra tidsplanendringen i desember 2020 må vi tilpasse oss til Norske Tog for å finne ut hvilke alternativer som er tilgjengelige for å møte fremtidige strategiske behov, og da fremtidig setekapasitet. [REDACTED]

Vi vil fremme og oppmuntre til en kultur med kontinuerlig forbedring og vil målrettet arbeide med forbedringer i våre prosesser. Vi vil jevnlig vurdere prestasjon til ruteplan og søke å korrigere for å møte etterspørselen ved hver ruteendring. Vi vil revidere våre planer slik at kjøretøy blir disponert i de travleste perioder. Vi vil tilpasse vedlikeholdsplanene for å sikre at kjøretøy er tilgjengelige. Hvis vi identifiserer en økning i etterspørselen som er høyere enn våre prognoser for passasjervekst, eller at passasjerdata viser at ytterligere kjøretøy er nødvendig skal vi gjøre de nødvendige endringer før det blir et problem for kunden. Vi vil gjennomføre grundige analyser hvis vi ikke når våre mål. Prosess for hvordan vi arbeider med forbedring er beskrevet under styringssystemer.

4.1.5 Leverandørens tiltak ved avvik i trafikken

A 2.4.1 - CASE 1

Ivareta de reisendes transport og informasjonsbehov ved avvik som oppstår

Go-Ahead jobber kontinuerlig for å gjøre det enkelt, pålitelig og attraktivt å reise med oss. Med tilfredse kunder bidrar vi til å øke tillit til offentlig transport, noe som er avgjørende for økte passasjertall og økt markedsandel. Vi vet at oppståtte avvik, som vi forstår som oppståtte feil som medfører forsinkelse, redusert transportkapasitet, frafall av ombordprodukter eller innstilling av tog, skjer fra tid og annen.

Vi har utarbeidet følgende strategi for vårt konsept for oppståtte avvik:

- [REDACTED]
- [REDACTED]
- [REDACTED]
- [REDACTED]

[Redacted]

Gjennom dette skal vi oppnå:

- [Redacted]
- [Redacted]
- [Redacted]
- [Redacted]
- [Redacted]

Når det oppstår hendelser, er det viktig at vi reagerer raskt og effektivt. Vi har satt oss mål som er både utfordrende og realistiske, som vil representere en betydelig forbedring for våre kunder.

I tillegg vil vi arbeide aktivt med å minimere tidsperioden som forstyrrelsen varer. [Redacted]

- [Redacted]
- [Redacted]

Vårt konsept for å håndtere oppståtte avvik [Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

Kundene får informasjon om de forskjellige oppståtte avvik på følgende måte:

Hva	Hvordan
-----	---------

[Redacted]	[Redacted]
------------	------------

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

Det største avvik som kan oppstå er når vi har behov for å delinnstille eller helinnstille tog hvor det må endres på materiellturnering, personell og det må i noen tilfeller settes opp alternativ transport. Dette er de mest krevende avvik vi har, og krever mye av organisasjonen og våre underleverandører. [Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block] Tildelingskriteriet for å få oppdraget er utelukkende på kapasitet og tid. Pris og kvalitet er predefinert kriterier som allerede er fastlagt gjennom kontrakt.

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

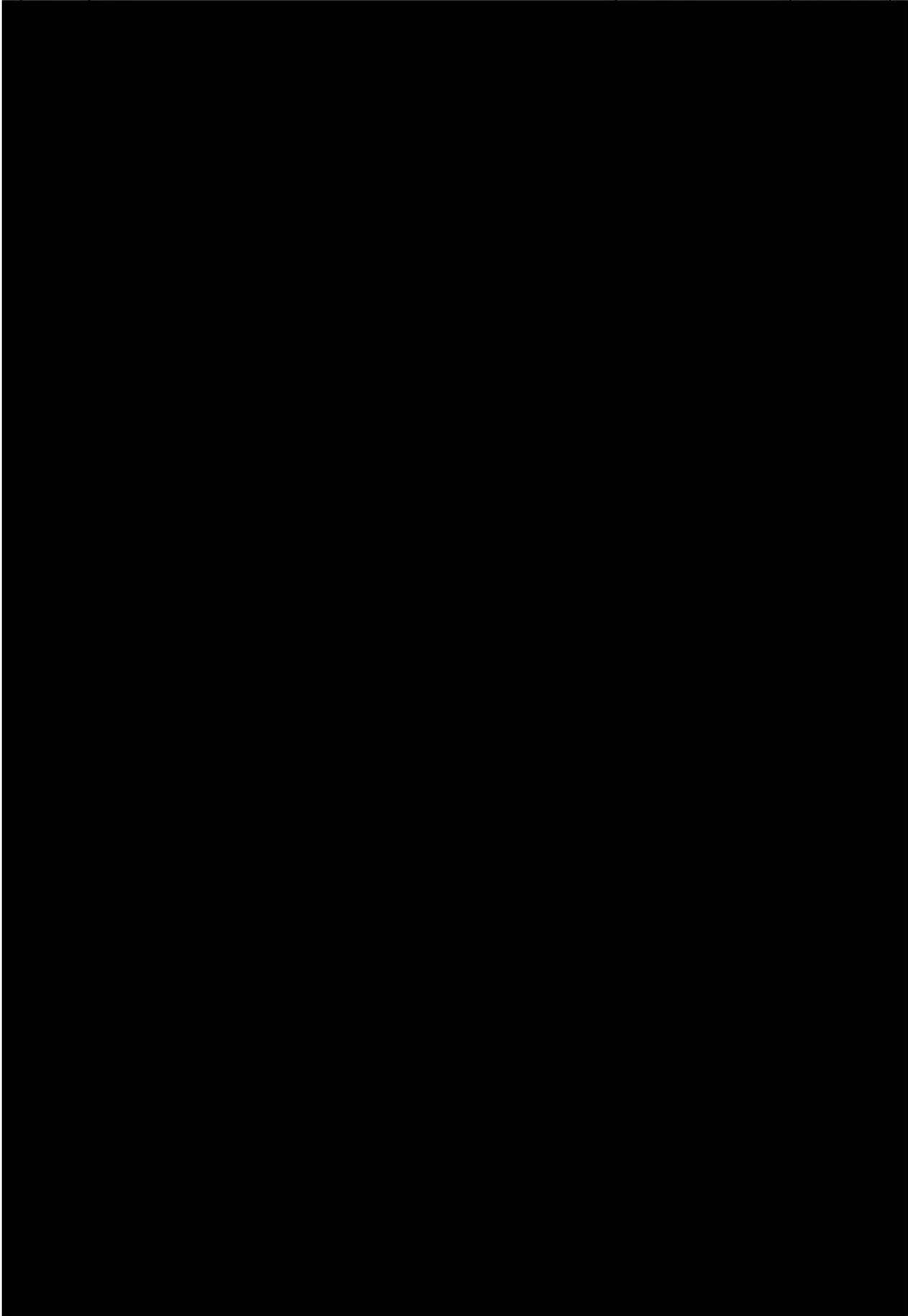
Lokaltog Stavanger-Egersund, signalfeil på Klepp stasjon fredag 14.15. Klepp-Egersund 1000 personer/h og 200 personer ferdig på skolen kl. 14.30.

Vi har analysert dette Case inn i minste detalj, gjennomført ulike simuleringer og sett på forskjellige løsninger på kundebehovet. Resultatet av våre studier beskriver hendelsesforløpet i detalj og våre handlinger nedenfor. Vårt Operasjonssenter får en telefon om at en feil har oppstått på signalanlegget på Klepp stasjon fredag i ettermiddags rush-trafikk. Det som hender deretter er følgende:

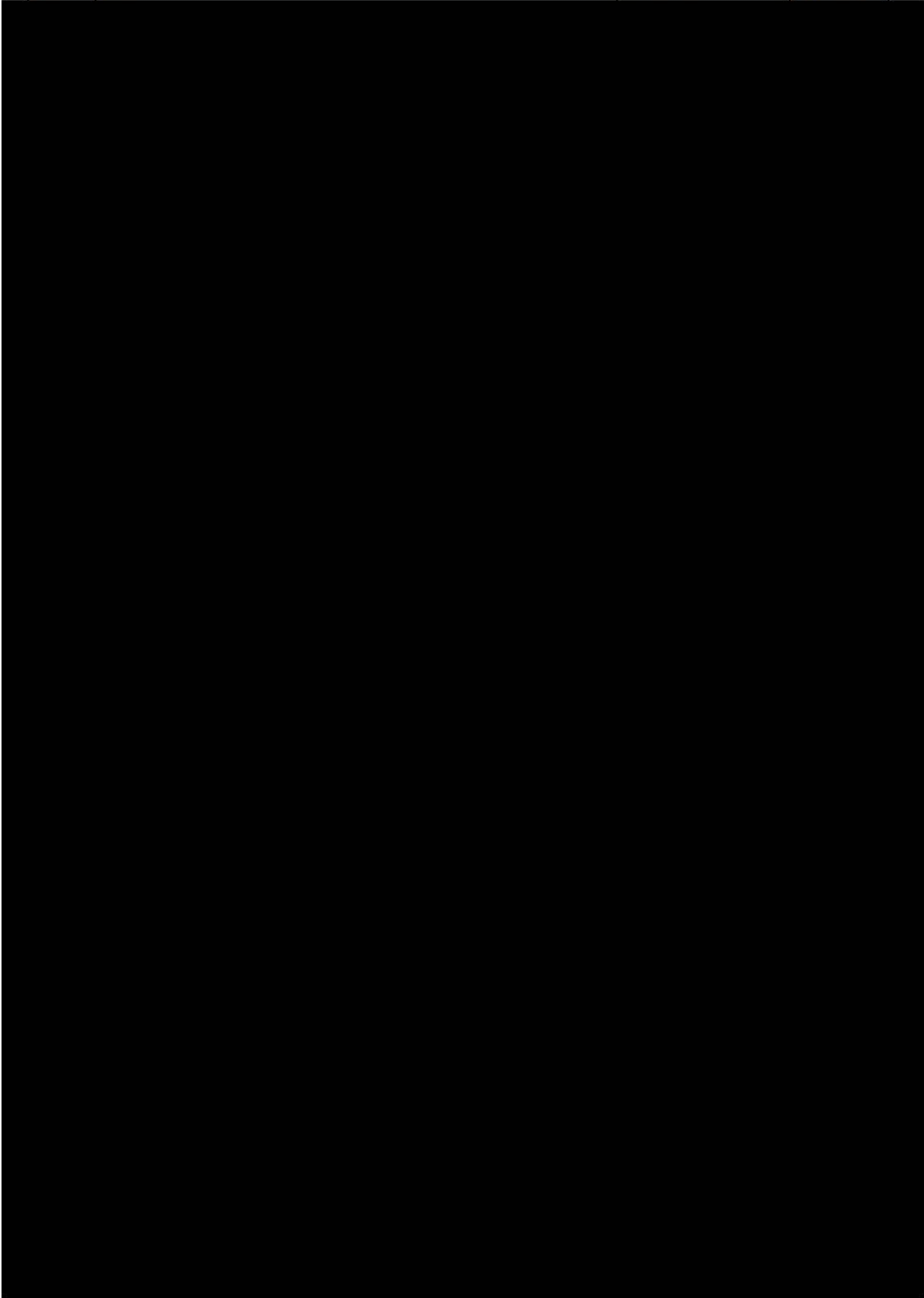
Kl.	Hva	Funksjon	System
-----	-----	----------	--------

[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
------------	------------	------------	------------

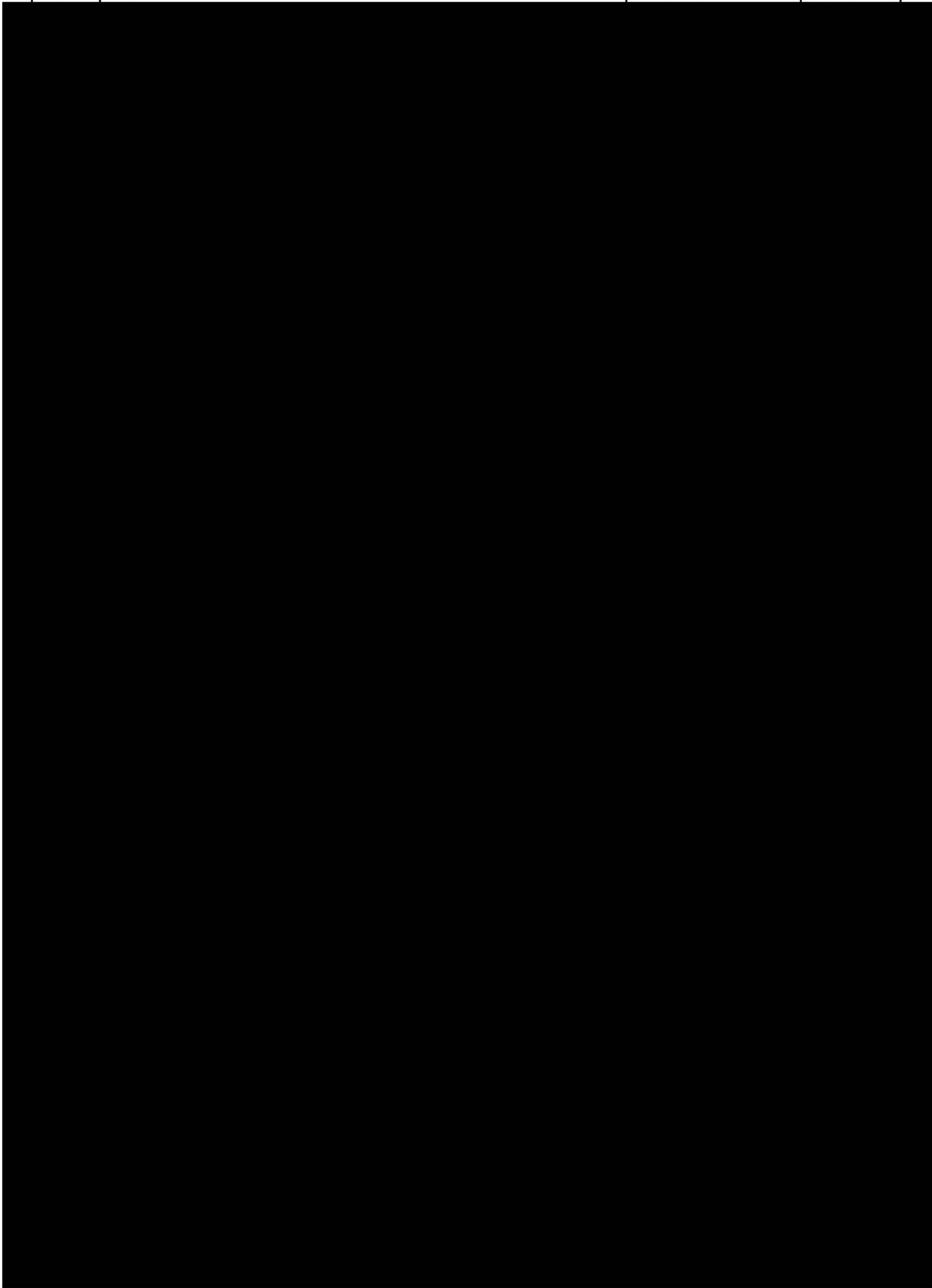
Kl.	Hva	Funksjon	System
-----	-----	----------	--------



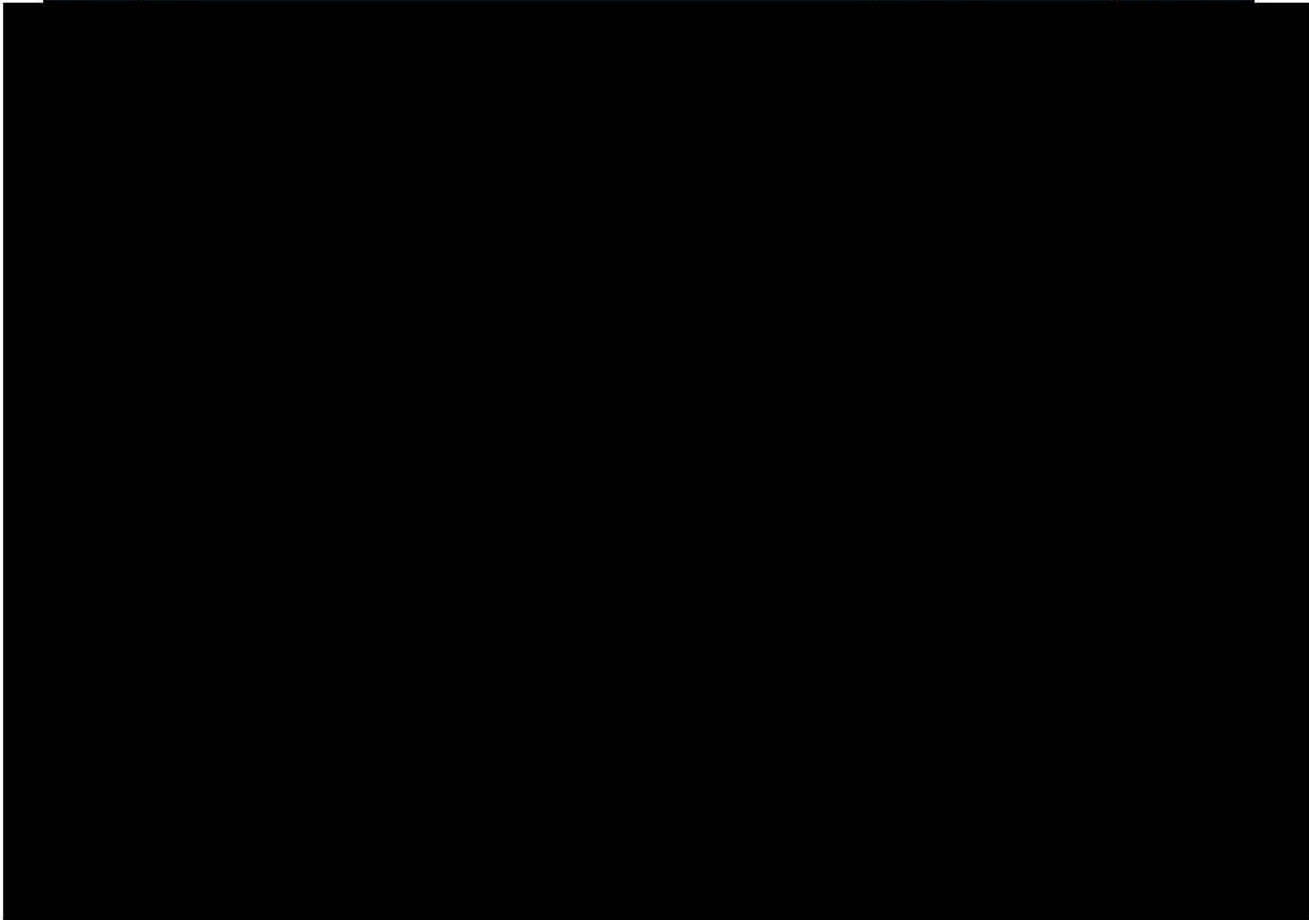
Kl.	Hva	Funksjon	System
-----	-----	----------	--------



Kl.	Hva	Funksjon	System
-----	-----	----------	--------



Kl.	Hva	Funksjon	System
-----	-----	----------	--------



Eksemplet over er et tilfelle som kan inntreffe i virkeligheten.

A 2.4.2 - CASE 2

Ivareta transport og informasjonsbehov ved planlagte avvik

Go-Ahead jobber kontinuerlig for å gjøre det enkelt, pålitelig og attraktivt å reise med oss. Med tilfredse kunder bidrar vi til å øke tillit til offentlig transport, noe som er avgjørende for økte passasjertall og økt markedsandel. Planlagte avvik forstås som arbeid med infrastruktur, hvor informasjon om dette gis i forbindelse med Infrastrukturforvalters årlige kapasitetsfordelingsprosess.

Hvordan vi som operatør håndterer planlagte avvik har stor betydning for kundene våre, og er en viktig del av kundetilfredsheten.

I dette kapittel vil vi fokusere på planlagte avvik; hvordan vi utarbeider, håndterer og gjennomfører planene.

Vi har utarbeidet følgende strategi for vårt konsept for planlagte avvik:

- [Redacted]
- [Redacted]

[Redacted text block]

Gjennom dette skal vi oppnå:

[Redacted text block]

Vårt konsept for å håndtere planlagte avvik er delt opp i fire ulike konsepter:

[Redacted text block]

Konsept planlegging: [Redacted text block]

[Redacted text block] Vår planprosess vil ha tre overordnede interne prosessmål/output:

[Redacted text block]

Outputen vil foregå gjennom tre ulike prosesssteg; [Redacted text block].

Når vi skal arbeide med planlagte avvik vil selve resultat og planlegging av buss, - informasjon og kundeservice ved avvik primært ligge i prosess «ressursplanlegging». For å få et optimalt tilbud ved planlagte avvik, som vi allerede vet om gjennom for eksempel NTP (strategisk plan) er det viktig for å starte arbeidet med hvordan man skal legge til rette for en god avvikshåndtering, spesielt ved store brudd, i et tidlig stadium. [Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block] Dette vil føre til konkrete forbedringstiltak i hvordan vi kan gjennomføre avvikshåndtering på en bedre måte slik at kundebehovene kan møtes enda bedre. Disse tiltakene er en ren output til prosess «ressursplanlegging»

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted] Det vil primært være buss som er det nærliggende alternativ for alternativ transport. [Redacted]

[Redacted]

[Redacted] Systemet er og vil bli utviklet til det beste for sluttbruker, oss som togoperatør og sine underleverandører. Systemet er delt inn i 5:

[Redacted]

[Redacted] Vi har sammen med leverandøren satt opp følgende strategi for avvik:

- [Redacted]
- [Redacted]
- [Redacted]
- [Redacted]

Hovedleverandøren skal sikre at deres egne tjenester samt deres underleverandør gjennomfører den service vi har stilt som krav. Disse er:

- [Redacted]
- [Redacted]
- [Redacted]

[Redacted]

[REDACTED]

De største knutepunktene vil være i områdene mellom Oslo og Drammen, Kristiansand og Stavanger. [REDACTED]

[REDACTED] Vi har følgende ressurser tilgjengelig ved planlagte avvik:

[REDACTED]
[REDACTED]

[REDACTED] Vi har satt følgende servicebeskrivelse for å utøve kundeveiledning på stasjon:

[REDACTED]	Servicebeskrivelse
[REDACTED]	[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[Redacted]
[Redacted]
[Redacted] Følgende

ansvarsfordeling på de ulike oppgaver under

Oppgave	Ansvar
---------	--------

[Redacted]	
------------	--

Oppsummering

Go-Ahead har studert tilgjengelig statistikk over reise- og trafikkforstyrrelser, vi har reist på berørte togstrekninger og snakket med kunder og ombordpersonale.

[Redacted]

[Redacted]

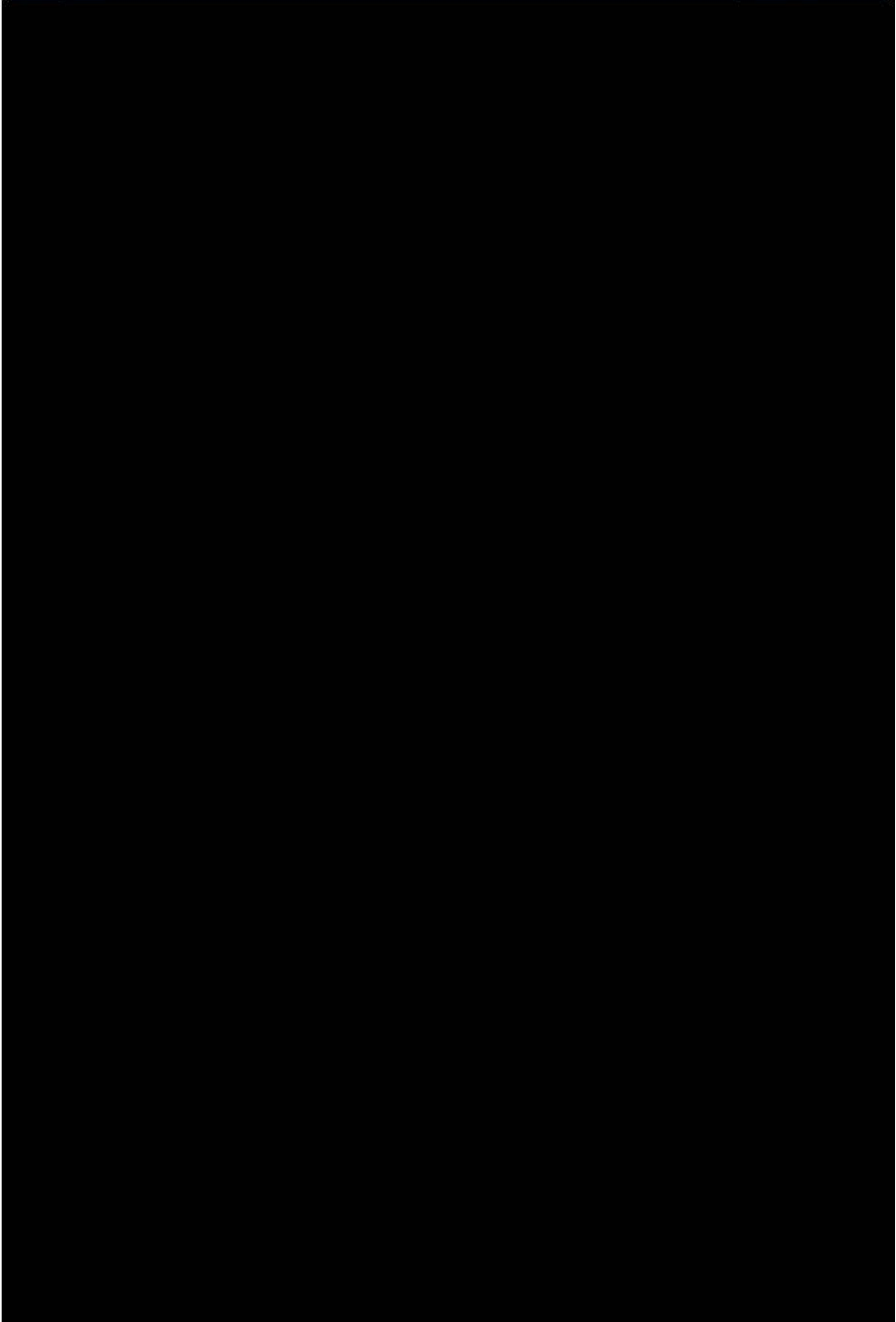
Casebeskrivelse

Vi beskriver vår case gjennom å vise hvordan vår organisasjon støtter de ulike oppgaver og aktiviteter som skal gjennomføres på gitte tidspunkt basert på vår prosess for å håndtere planlagte avvik.

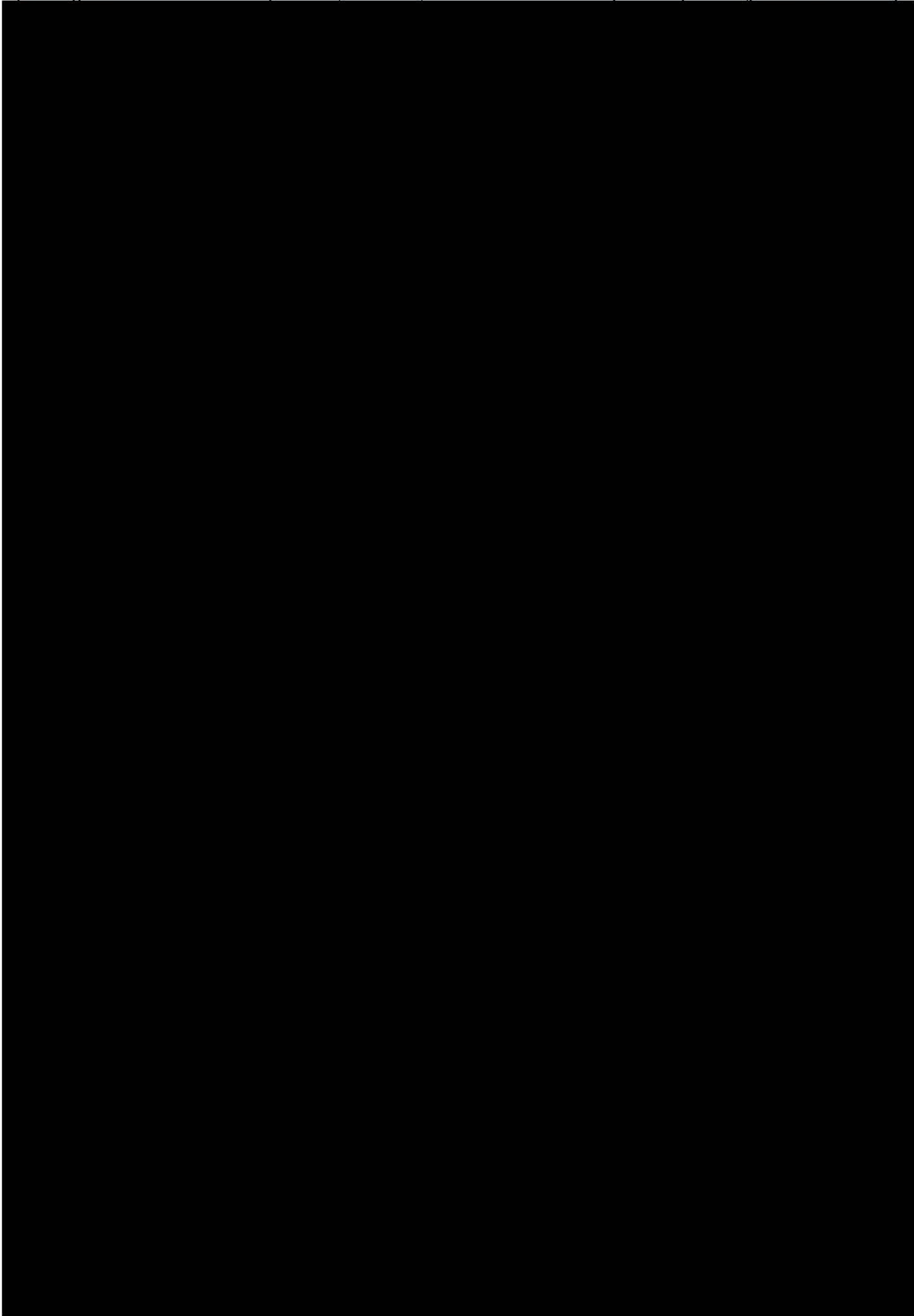
Dat	Hva	Funksjon
-----	-----	----------

[Redacted]		
------------	--	--

Dat	Hva	Funksjon
-----	-----	----------



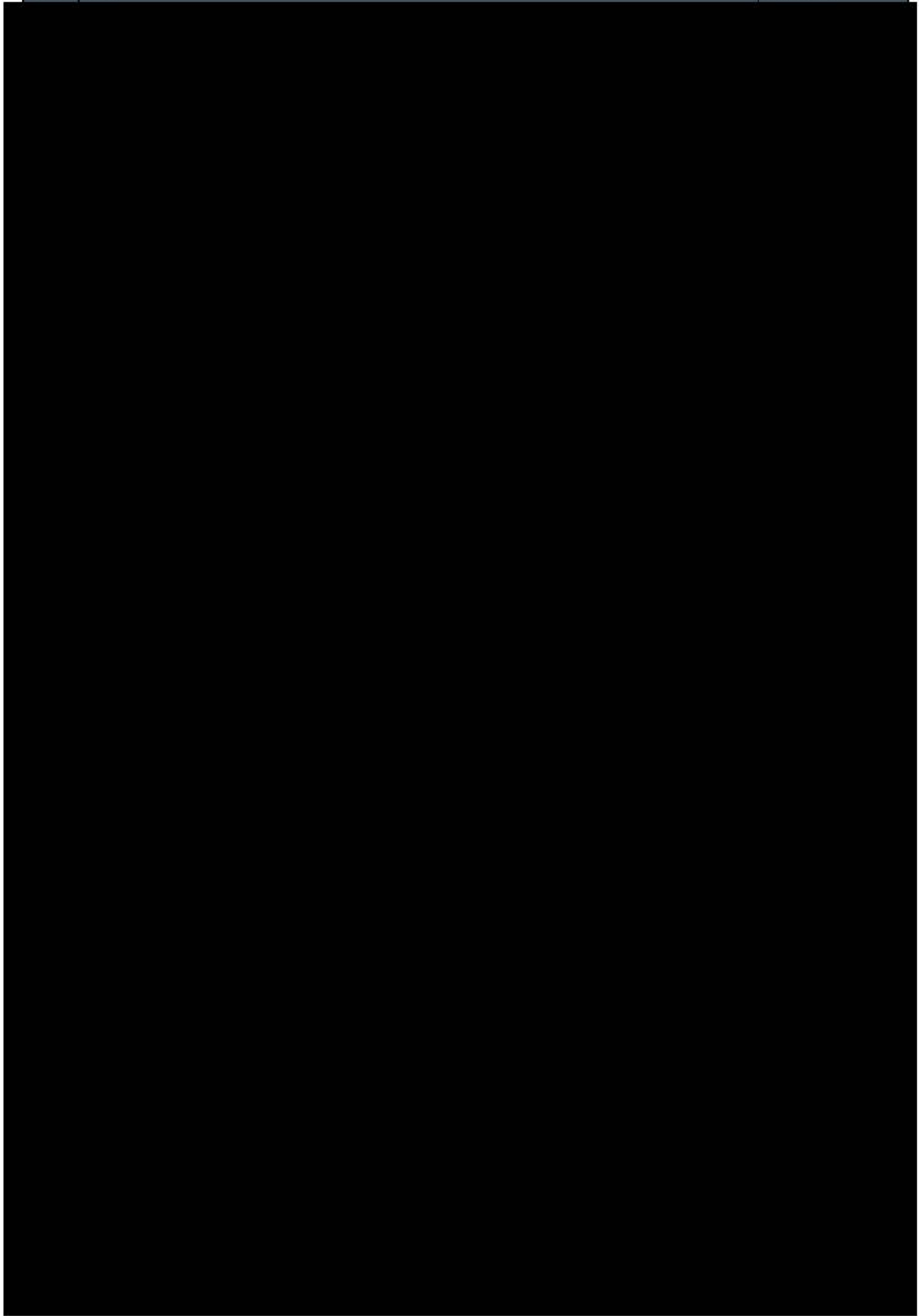
Dat	Hva	Funksjon
-----	-----	----------

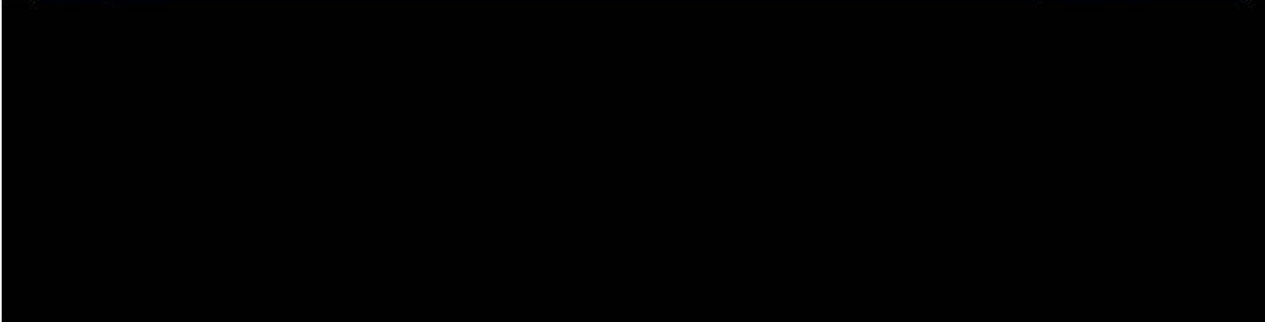


Dat

Hva

Funksjon





4.1.6 Leverandørens satsingsprogram for flere kunder

A 5.1.2 MARKEDSPLAN JÆRBANEN

Go-Ahead er Storbritannias største togoperatør. Siden avreguleringen har vi flere års erfaring med å drive markedsutvikling i et marked med mange aktører i sterk konkurranse. Konkurransen leder ofte til nytenking og att man arbeider stadig mer effektivt. Go-Ahead er en børsnotert virksomhet der vi i våre strategier og vår kommunikasjon med aksjemarkedet lover ting, leverer en tjeneste og blir vurdert hele tiden. På det norske markedet skal vi ta de erfaringer vi har gjort på våre ulike markeder som Storbritannia, Singapore og snart i Tyskland, og etablere smarte og effektive markedsinitiativ for å flere og mer fornøyde kunder. Vi skal bidra til å transformere den norske jernbanen til en bedre total kundeopplevelse. [REDACTED]



Mål

Målet er å få flere og mer fornøyde kunder og derigjennom øke kollektivtrafikkens markedsandel. Vi skal levere effektiv og god service til våre kunder. Toget skal være en sterk konkurrent til bil. Med forbehold om formell avtale med Kolumbus er våre overordnede mål for denne markedsplanen:

- [REDACTED]
- [REDACTED]
- [REDACTED]
- [REDACTED]
- [REDACTED]
- [REDACTED]
- [REDACTED]
- [REDACTED]
- [REDACTED]
- [REDACTED]
- [REDACTED]

Endelig måltall pr. år og langsiktig, fastsettes i samarbeid med Kolumbus. Vi samarbeider også om et sett av felles målbare KPIer.

Vår strategi for markedsførings-samarbeidet med Kolumbus

Vi har hatt flere møter og en meget god dialog med Kolumbus, som sikrer at denne planen gjenspeiler Kolumbus syn. Målet er et tett samarbeid med Kolumbus gjennom hele mobiliserings- og kontraktsperioden. Det skal vi oppnå gjennom følgende:

- [REDACTED]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

Markedsføringssamarbeidet med Kolumbus skal omfatte følgende aktiviteter:

[Redacted text block]

Denne strategien er i tråd med vår tilnærming i Storbritannia, der vi legger vekt på å komme til enighet om samarbeidsform før oppstart. Det gir trygghet i begge organisasjonene og bidrar til å sikre at ansattes ansvar tilpasses felles mål. Eksempler der vi har effektive partnerskapsavtaler spenner fra store organisasjoner som Gatwick Airport (Storbritannias nest travleste flyplass) og Transport for London til lokale myndigheter og samarbeidspartnere på størrelse med Kolumbus.

Målgrupper, interessenter og hovedstrategi

Vi har en totrinns strategi for å øke markedsandelen for tog i Rogaland. [REDACTED]

[REDACTED]

I tabellen nedenfor presenterer vi en oversikt over våre prioriterte målgrupper, hovedstrategi pr. målgruppe og sentrale interessenter vi skal samarbeide med for å nå våre mål:

Målgrupper	Strategi	Interessenter
------------	----------	---------------

[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
------------	------------	------------

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

Gjennomføring

[Redacted text block]

[Redacted text block]

Vår tilnærming

[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]

Salgsdrivende markedsaktiviteter

[Redacted text block]

[Redacted text block]

- || [Redacted list item]
- || [Redacted list item]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

Nedenfor følger konkrete kampanjer som viser hvordan vi tenker når vi gjennomfører en kampanje for Kolumbus:

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

Markedsføringsbudsjett

[Redacted text block]

Beregnet effekt av markedsføringen

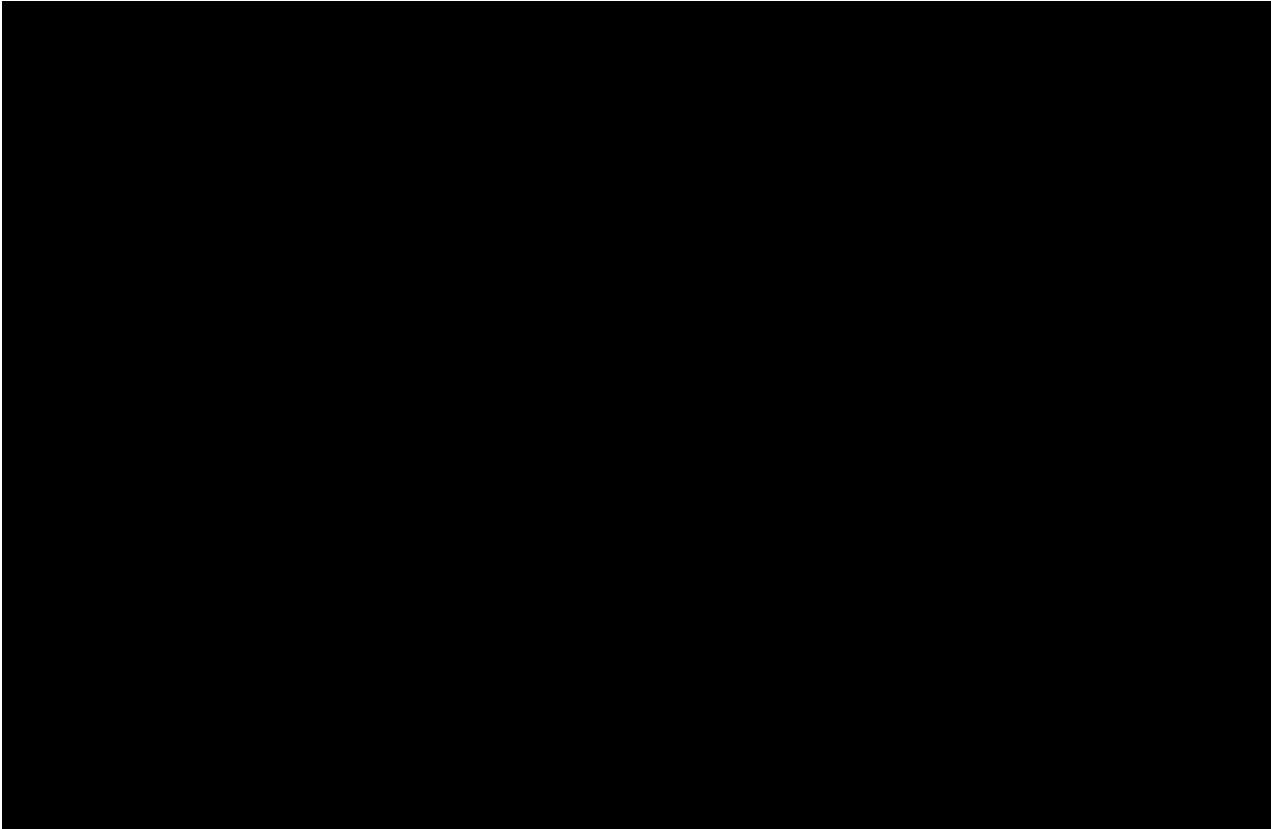
Vår beregning av effektivitet i markedsføringen, ROI, er basert på erfaring fra våre britiske operasjoner, der vi har levert bransjens høyeste avkastning på markedsføringsinvesteringer.

Case-studie: I 2015 ønsket Go-Ahead å analysere effektiviteten i sine markedsføringskampanjer på tvers av firmaets togoperasjoner. [Redacted text block]

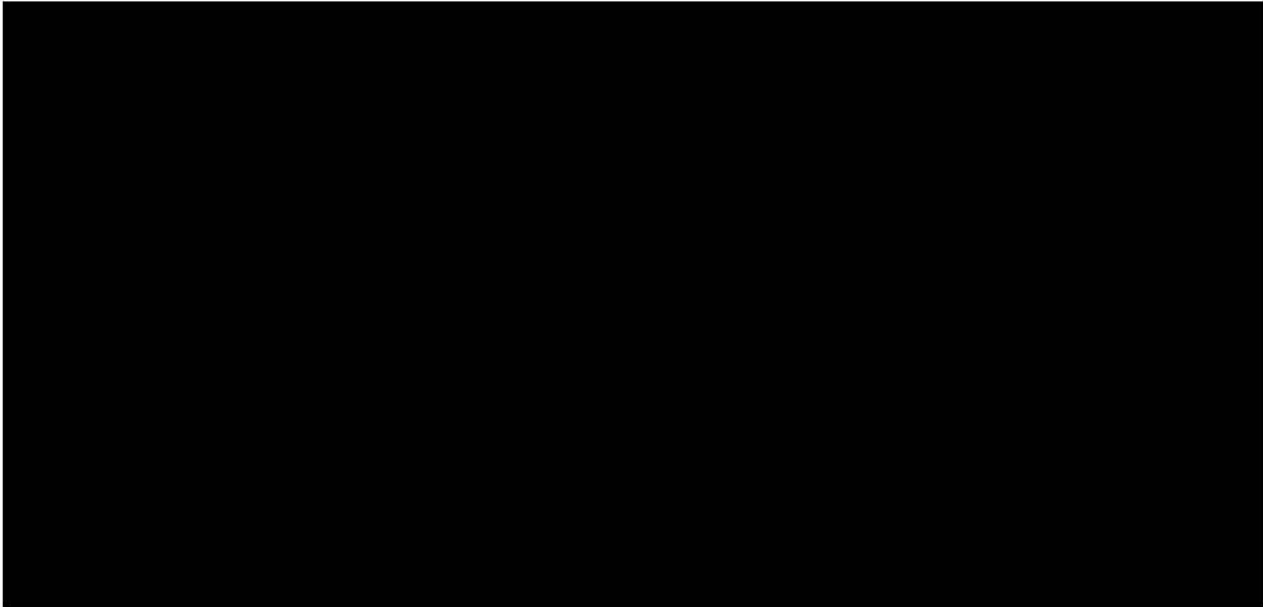


Plan for gjennomføring av markedsaktiviteter

Under følger en oversikt over planlagte markedsaktiviteter for første driftsår. Denne vil justeres under mobiliseringsfasen og frem til trafikkstart:



Langsiktig plan for markedsaktiviteter over kontraktperioden:



Case study:

[Redacted text]

A 5.1.3 STASJONER JÆRBANEN

Go-Ahead har gjennom mange år som buss og togoperatør erfart hvordan man utvikler stasjoner for å få en mest mulig kundevennlig og samfunnsøkonomisk utnyttelse av stasjonsområdene.

Vi har lang erfaring fra våre virksomheter i Storbritannia, der togoperatøren er ansvarlig for stasjonene. Vi har derfor gjennomført mange oppgraderinger av stasjoner lik det som er beskrevet for Jærbanen, og har erfaring med hvilke fordeler ulike tiltak har gitt til passasjerene både når det gjelder bedre tilfredshet og økt bruk. I Norge vil vi aktivt arbeide med BaneNOR, som er ansvarlig for stasjonene, for å forbedre opplevelsen for kunden.

[Redacted text]

[Redacted text]

[Redacted text]

[Redacted text]

[Redacted text]

[Redacted text]

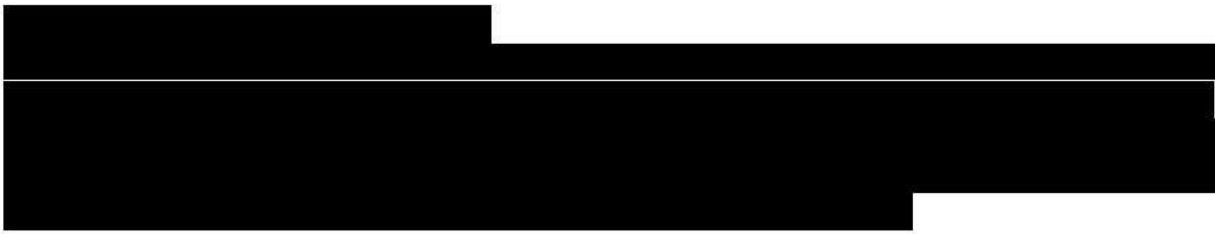
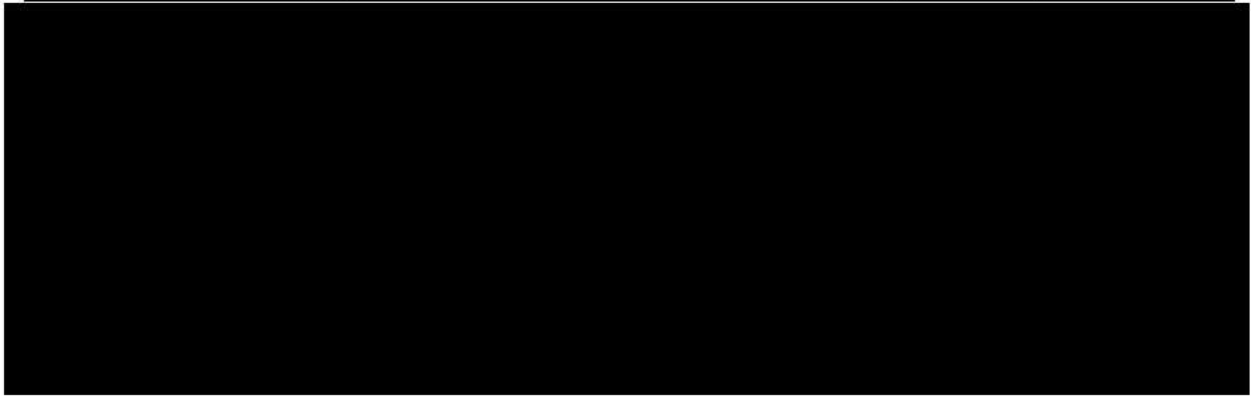
[Redacted text]

[Redacted text]

[Redacted text]

[Redacted text]

Nåsituasjon	Tiltak som er i tråd med kundebehov og nytteverdi	Kostnad	Effekt
	[REDACTED]		
[REDACTED]	[REDACTED]		[REDACTED]



Nåsituasjon	Tiltak som er i tråd med kundebehov og nytteverdi	Kostnad	Effekt
[REDACTED]	[REDACTED]		[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]		[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]		[REDACTED]

Nåsituasjon	Tiltak som er i tråd med kundebehov og nytteverdi	Kostnad	Effekt
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]

[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
------------	------------	------------	------------

Nåsituasjon	Tiltak som er i tråd med kundebehov og nytteverdi	Kostnad	Effekt
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]

[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
------------	------------	------------	------------

[Redacted text block]

[Redacted text block]

- [Redacted list item]
- [Redacted list item]
- [Redacted list item]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

Bakgrunn:

Vårt lokale engasjement

Under arbeidet med markedsplanen har vi hatt god dialog med en rekke viktige interessenter, herunder

[Redacted text block]

[Redacted text block]

Målgrupper, interessenter og hovedstrategi

[Redacted text block]

[Redacted text block] Med dette som utgangspunkt skal vi lage relevant kommunikasjon for våre ulike kundegrupper.

[REDACTED]

I tabellen nedenfor presenterer vi en oversikt over våre prioriterte målgrupper, hovedstrategi pr. målgruppe og sentrale interessenter vi skal samarbeide med for å nå våre mål:

Målgruppe	Strategi	Interessenter
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]

Partnerstrategi

I alle våre operasjoner over hele verden skal vi ta kloke, lokale beslutninger og være en aktiv del av lokalsamfunnet.

[REDACTED] Det har vi lang erfaring med fra våre operasjoner i UK, Singapore og Tyskland, [REDACTED]

[REDACTED] Som togoperatør på Sørtoget [REDACTED]

[REDACTED], men også løfte viktige lokale spørsmål knyttet til kollektivtransport, infrastruktur og bærekraft i lokalsamfunnet. Go-Ahead skal være initiativtaker og pådriver [REDACTED]. Vi har tatt en rekke kontakter med interessenter i forbindelse med tilbudsarbeidet. Disse skal vi utvikle videre, [REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

En ny tilnærming til partnerskap

[REDACTED]

Gjennomføring

[REDACTED]

[REDACTED]

Vår tilnærming

[Redacted text block]

På neste side presenteres vår konkrete partnerskapsstrategi for Sørtoget.

Markedsføringsstrategi

Innledning: Denne delen skal leses i sammenheng med tilsvarende avsnitt under «A 5.1.2 Markedsplan Jærbanen» der vi beskriver vår markedsstrategi i følgende 6 deler:

- [Redacted list item 1]
- [Redacted list item 2]
- [Redacted list item 3]
- [Redacted list item 4]
- [Redacted list item 5]
- [Redacted list item 6]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

- [Redacted list item]
- [Redacted list item]
- [Redacted list item]
- [Redacted list item]
- [Redacted list item]
- [Redacted list item]
- [Redacted list item]
- [Redacted list item]
- [Redacted list item]
- [Redacted list item]
- [Redacted list item]

[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 header]		
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

- [Redacted list item]
- [Redacted list item]
- [Redacted list item]
- [Redacted list item]

[Redacted text block]

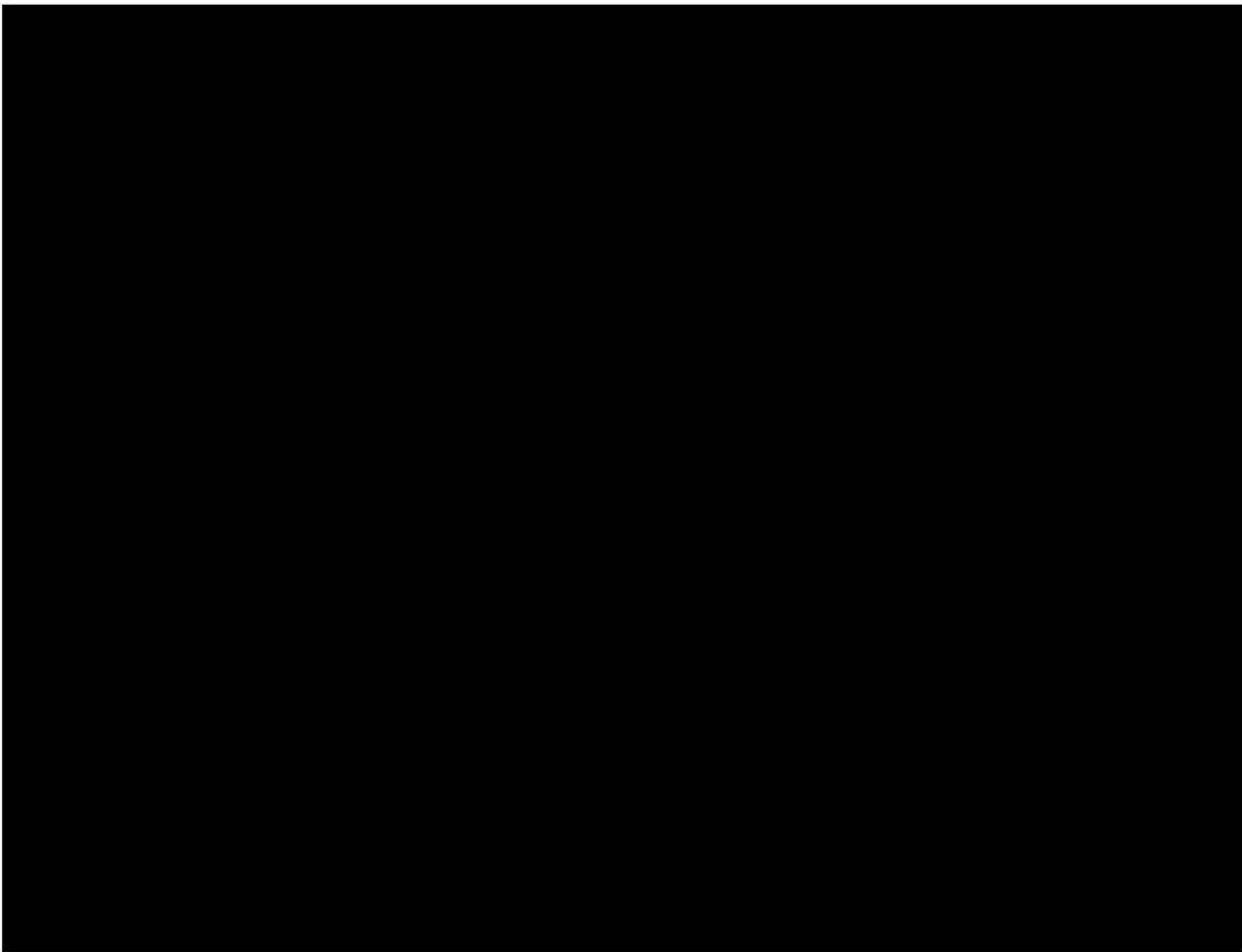
[Redacted text block]

Case-studie: [Redacted text block]

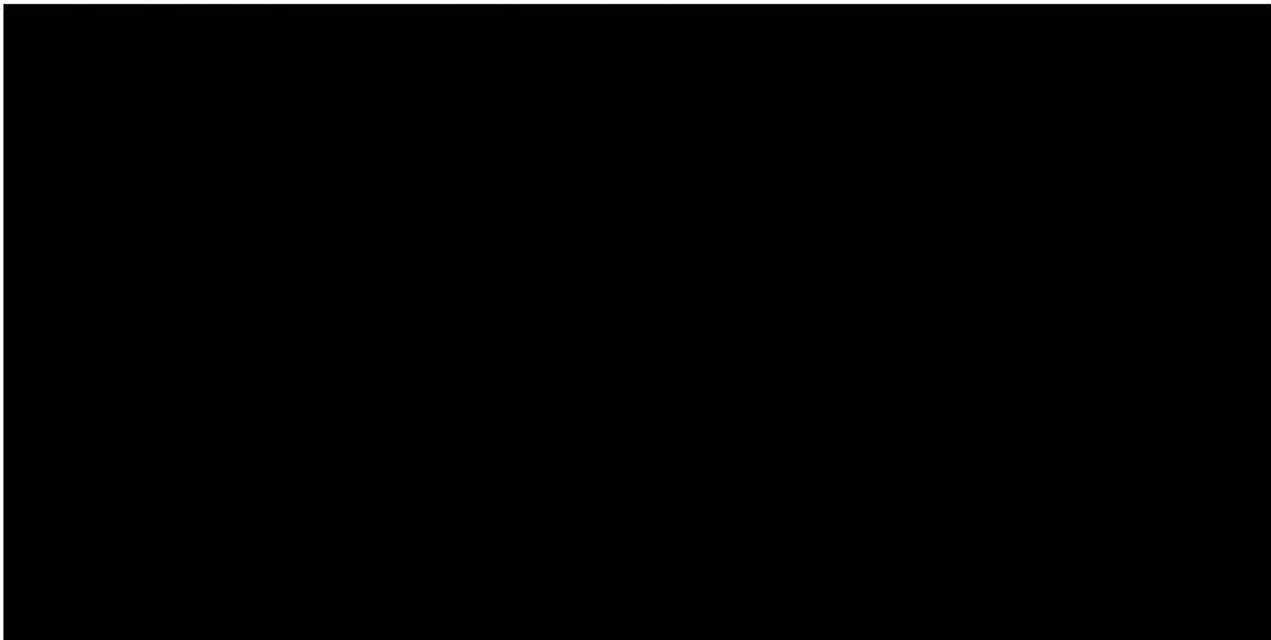
[Redacted text block]

Plan for gjennomføring av markedsaktiviteter

Under følger en oversikt over planlagte markedsaktiviteter for første driftsår. Denne vil justeres under mobiliseringsfasen og frem til trafikkstart:



Langsiktig plan for markedsaktiviteter over kontraktsperioden:



A 5.2.3 STASJONER SØRLANDBANEN OG ARENDALSBANEN

Go-Aheads prinsipper og strategi for stasjonsutvikling, se A 5.1.3. Vi har knyttet sine forslag til tiltak på stasjoner på Sørlandsbanen. Følgende tiltak innen følgende områder:

Område	Kostnad

[Redacted text]

Nåsituasjon	Tiltak som er i tråd med kundebehov og nytteverdi	Kostnad	Effekt
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]

A 5.2.4 PRISOPTIMERING

Fjerntog skal aktivt konkurrere på pris med andre transportformer som fly, ekspressbuss og privatbiler. [Redacted]

[Redacted text]

Vi skal ha en prisstrategi som:

- [Redacted]
- [Redacted]
- [Redacted]

Vår strategi skal bidra til

[Redacted text block]

[Redacted text block]

- [Redacted list item]
- [Redacted list item]
- [Redacted list item]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

- [Redacted list item]
- [Redacted list item]
- [Redacted list item]

[Redacted text block]

- [Redacted list item]
- [Redacted list item]

[Redacted text block]

Prisstrategi omborprodukt

[Redacted text block]

- [Redacted list item]
- [Redacted list item]

[Redacted text block]

- [Redacted list item]
- [Redacted list item]
- [Redacted list item]

Priskategorier

[Redacted text block]

Ansvar og organisasjon

[Redacted text block]

Hvordan arbeide i organisasjonen

[Redacted text block]

[Redacted]

4.2 Hvordan Leverandøren forvalter togmateriell

4.2.1 Leverandørens løsning for hvordan togvedlikehold vil bli gjennomført for å sikre robust og effektiv trafikk

A 4.1.1 TURNERINGSPLAN SOM SIKRER EFFEKTIV UTNYTTELSE AV KJØRETØYENE

Vi har i samarbeid med vår vedlikeholdsleverandør jobbet oss frem til den materielle turneringsplanen som sikrer gjennomføring av et godt preventivt vedlikehold og en robust operasjon. Turneringsplanen angir hvordan vi tilrettelegger for en effektiv utnyttelse av kjøretøyene, samt sikrer at vedlikehold av ønsket høye kvalitet kan bli utført på materiellet i driftspausene. Turneringsplanen er presentert på neste side.

[Redacted]

- [Redacted]
- [Redacted]
- [Redacted]

[Redacted]

Planen viser hvor og når preventivt vedlikehold vil gjennomføres for de ulike typer kjøretøy. [Redacted]

[Redacted]

Tabellen under viser antall togsett, lokomotiver og vogner som inngår i vår turneringsplan, samt hvilke tog de ulike individer skal kjøres i. .

Type	Antall	Individ
------	--------	---------

[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
------------	------------	------------

Type	Antall	Individ
[Redacted]		

Tabellen under er basert på turneringsplanen og viser eksempler på planlagte vedlikeholdstider for preventivt vedlikehold i verksted.

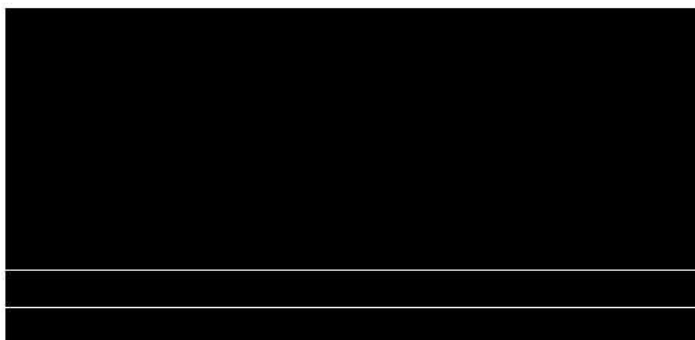
Type	Verksted	Tidspunkt	Merknad
T69	Kvaleberg	Søndager kl.07:00-16:00	Bevist planlagt vedlikehold på søndager, i henhold til leveransen i trafikk. Ingen driftsreserve når togsett er til vedlikehold (togene som skal brukes har ofte utfall). Forutsetter at terminkontroll 40.000km kan pakkes og deles, og utføres sammen med 10.000km-kontroll.
T72	Kvaleberg	Mandag-Fredag kl.08:00-15:00	Type 72 har kun et toalett. Tyngre vedlikehold vil bli planlagt spesielt og vil ha behov for reserve sett i oppsatt vedlikeholdsperioden da de går i flere dager.
T73	Kvaleberg	Mandag-Søndag kl.22:30-03:30	
E18	Kvaleberg	Mandag-Fredag kl.08:15-09:45 Mandag-Fredag kl.20:15-21:45 Lørdager kl.23:00-07:00	Preventivt vedlikehold utføres primært natt til Søndag, men må splittes slik at noe vedlikehold utføres også i ukedagene dag og kveld Rep utføres i oppsatte vedlikeholdspauser man-fre og Lørdag, 10 timer Pr/uke Tyngre vedlikehold vil bli planlagt spesielt og vil ha behov for reserve sett i oppsatt vedlikeholdsperioden da de går i flere dager.
B7	Kvaleberg	Mandag-Fredag kl.08:15-09:45 Mandag-Fredag kl.20:15-21:45 Lørdager kl.23:00-07:00	Vedlikeholdsjobbene vil bli tilpasset vedlikeholdspausene og vedlikehold med lengre sportidsbehov vil bli utført på lørdager. Hele togstammen tas inn på verksted hver gang en vogn har vedlikeholdsbehov.
WLAB2	Kvaleberg	Mandag-Fredag kl.08:15-09:45 Mandag-Fredag kl.20:15-21:45 Lørdager kl.23:00-07:00	Vedlikeholdsbehovet vil øke når sovevognene skal kjøres samtidig med B7 vognene.

A 4.2.3 VEDLIKEHOLD SOM SIKRER TILGJENGELIGE KJØRETØY FOR FASTSATT RUTETILBUD

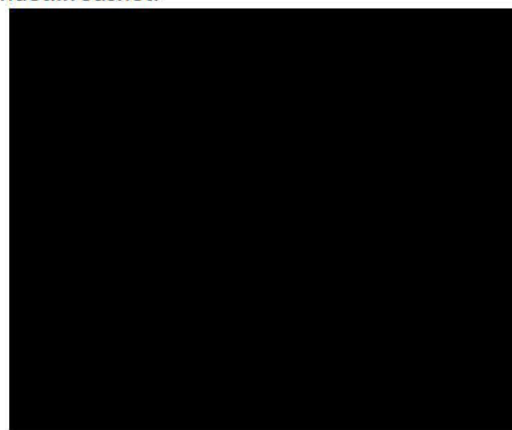
Et systematisk og effektivt vedlikeholdsarbeid danner grunnlaget for en robust operasjon der god punktlighet fører til høy kundetilfredshet. Vedlikeholdsarbeidet for kjøretøyene i trafikkpakke 1 avhenger av et godt samarbeid mellom flere aktører. Som beskrevet i A 4.2.2 vil Go-Ahead sikre at alle som er involvert i vedlikeholdsarbeidet fokuserer på å tilfredsstille kundenes behov ved å være fleksibel, lydhør og dedikert til å finne nye måter å forbedre tjenestene vi vil tilby på. Vår valgte tilnærming er å inngå et partnerskap med Mantena AS.

Kjøretøyvedlikeholdet skal sikre at vi når våre fastsatte mål for vår operasjon. For å oppnå ønskede resultater er vi avhengig av en optimalisert turneringsplan. Denne er presentert i A 4.1.1. Turneringsplanen sikrer at vi har tilgjengelige tog på riktig sted til riktig tid. Videre sørger det optimaliserte vedlikeholdsarbeidet til at vi unngår stoppende feil, hvilket bidrar til høy punktlighet og videre høy kundetilfredshet.

Sikre planlagt resultat av vedlikeholdet



Se A 4.2.2.

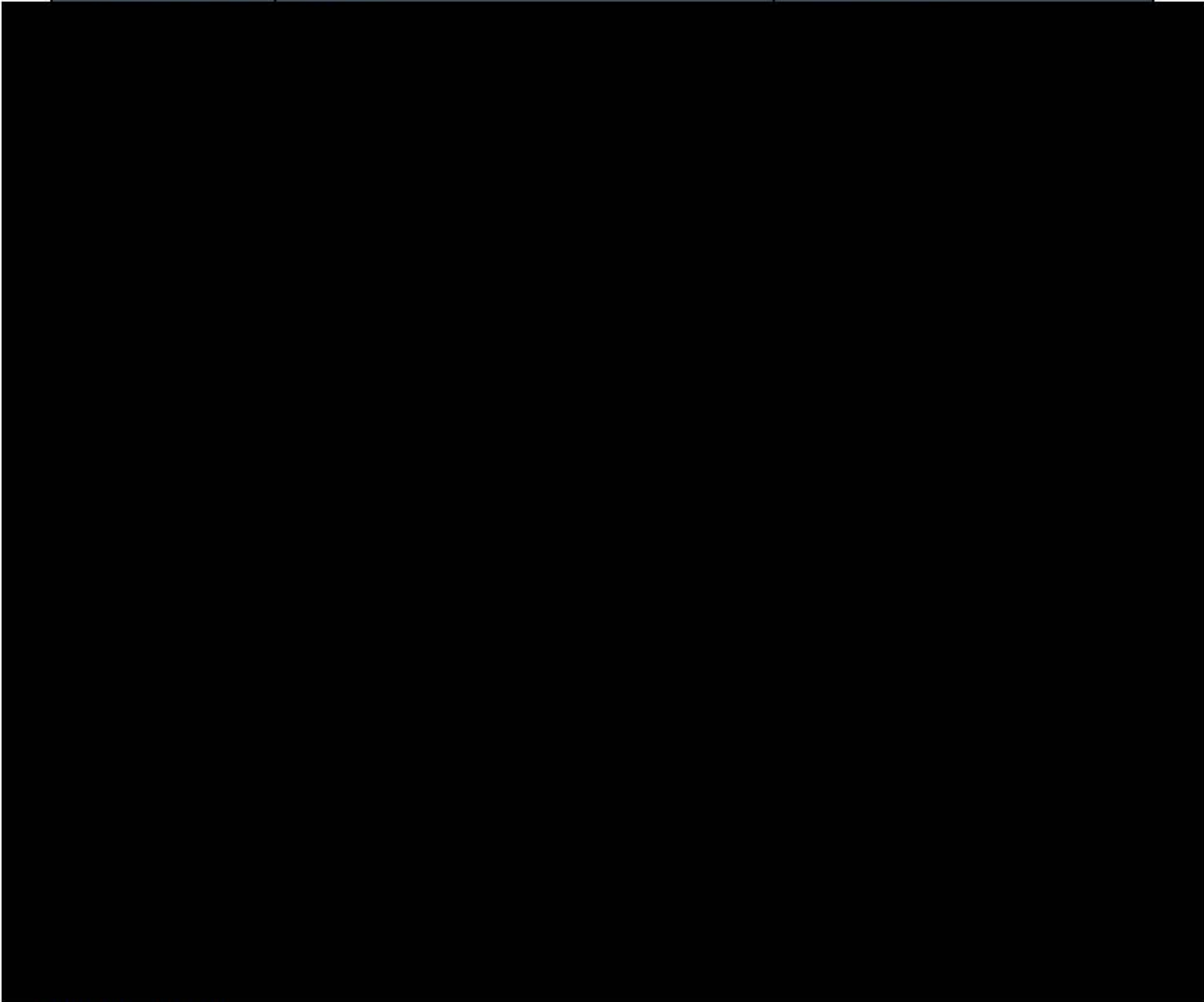


Grensesnitt mellom operatør og vedlikeholder

Grensesnittet mellom operatør og vedlikeholder er svært viktig for å sikre at kjøretøyene er klare fra vedlikeholder til operasjon med avtalt standard. Samtidig er det også svært viktig at operatør sørger for at all informasjon om kjøretøyenes feil og mangler gjøres kjent for vedlikeholder så raskt som mulig. Ved endringer i trafikken, planlagt eller oppstått, skal operatør planlegge avvikshåndteringen i samarbeid med vedlikeholder for

å sikre operasjonen. De mest sentrale områdene for håndtering av operativt grensesnitt er gjengitt i tabellen under:

Fra vedlikeholder	Operatør	Til vedlikeholder
-------------------	----------	-------------------



Vedlikeholdssteder



Plasseringene der dette skal gjennomføres, er vist i tabellen - Detaljer om rengjøringsoppgaver er beskrevet i vårt svar i A 6.3.1.

Vedlikeholdssted	Aktivitet	Kjøretøy type
------------------	-----------	---------------



[Redacted text block]

[Redacted text block]

- [Redacted list item]
- [Redacted list item]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

- [Redacted list item]
- [Redacted list item]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

Rutiner for retting av feil og mangler med betydning for kundekomfort

[Redacted text block]

Vedlikeholdsplanlegging og levering

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]

[Redacted text block]

[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]

[Redacted text block]

[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

Korrektivt vedlikehold

[Redacted text block]

[Redacted text block]

Leverer vedlikehold av skinnegående kjøretøy

[Redacted text block]

Analyserer av grunnårsaker til feil, iverksetter tiltak og kontroll

[Redacted text block]

[Redacted text block] For helheten omkring vår prosess for kartlegging av feil, analyse, iverksetting av tiltak og evaluering av effekt henviser vi til vår vedlikeholdsstrategi, A 4.2.2.

Vedlikeholdsplaner

[Redacted text block]

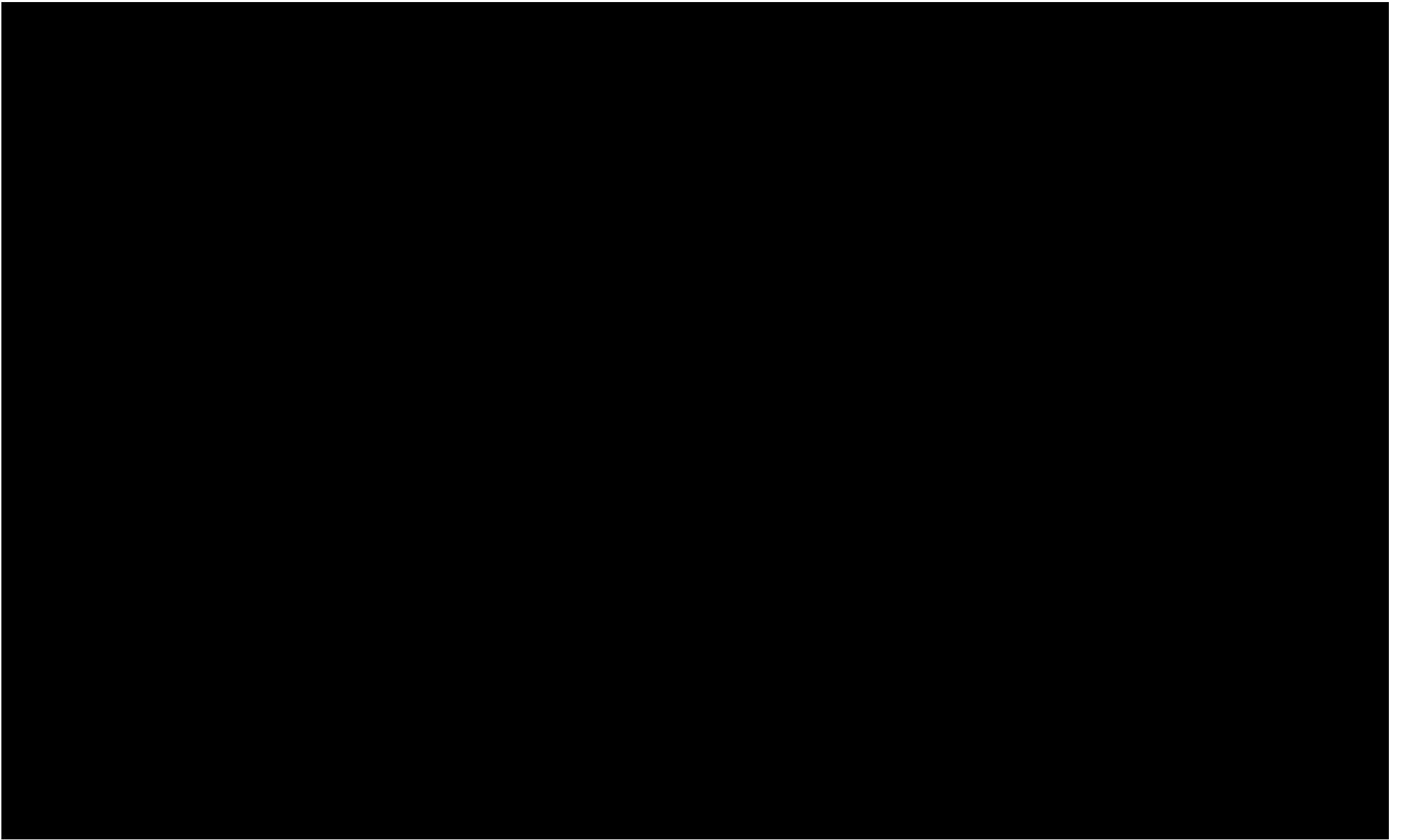
█ [Redacted text block]

█ [Redacted text block]

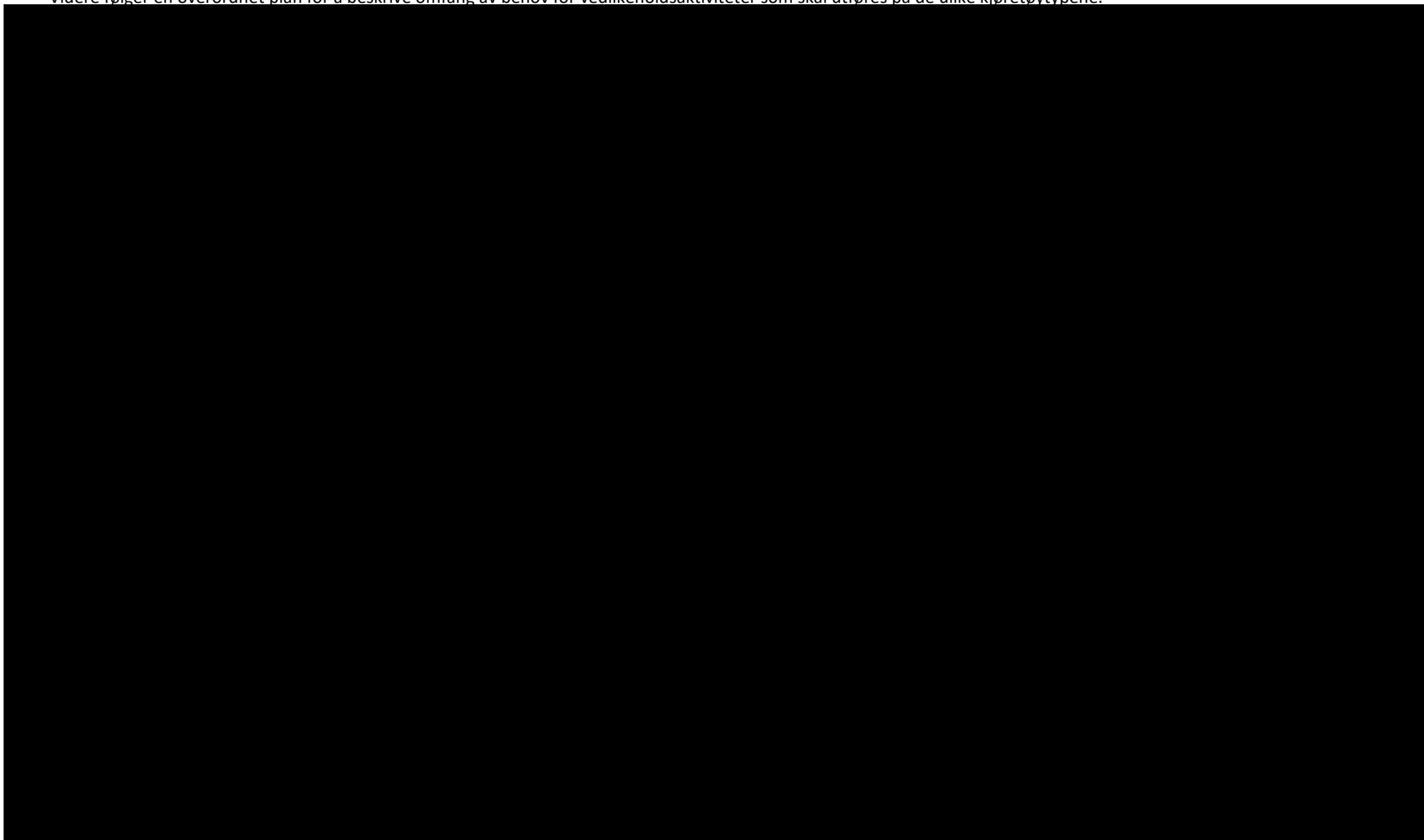
█ [Redacted text block]

█ [Redacted text block]

Videre følger et utkast til overordnet tidsplan for utførelse av vedlikehold for hver kjøretøytype.



Videre følger en overordnet plan for å beskrive omfang av behov for vedlikeholdsaktiviteter som skal utføres på de ulike kjøretøytypene.



Oppgradering av kjøretøy

Vi forutsetter at NSB vil fjerne egen merking på kjøretøyet, interiør dekalering og annen NSB relatert merking før overlevering av kjøretøyet finner sted. Gjennom mobiliseringsperioden vil vi arbeide tett med NSB og Norske Tog for å sikre at vi har kontroll og er komfortable med statusen på kjøretøyene før vi overtar. [REDACTED]

[REDACTED] Vårt konsept er beskrevet i A 5.2.1 og A 5.2.2.

Kjøretøy oppgraderings plan

Omfang og prosess for vårt kjøretøy oppgraderingsprogram er vist i tabellen under. Oppgraderingsprogrammet er også belyst i avsnitt A 5.2.1 og A 5.2.2. Vi har utarbeidet en fullstendig oppgraderingsspesifikasjon og plan for gjennomføring, denne kan gjøres tilgjengelig for Jernbane Direktoratet på forespørsel. [REDACTED]

Verksted lokasjoner for gjennomføring av oppgraderingsprogrammet

Generelle aktiviteter

Vi vil gjennomgå og revidere oppgraderingsplanen sammen med Norske Tog og Jernbane direktoratet etter kontraktstildeling. Dette for å sikre at planen godkjennes av Norske Tog og Jernbanedirektoratet. [REDACTED]

Engineering design for alle kjøretøy typer: Før oppgraderingsprogrammet fysisk igangsettes, må all dokumentasjon (teknisk og design) være etablert. Vi vil støtte leverandøren og jobbe tett med Norske Tog i denne fasen for å sikre at all nødvendig dokumentasjon er tilgjengelig før oppstart av programmet. [REDACTED]

Tillatelse til å ta i bruk ombygde kjøretøy: Siste steg før programmet igangsettes er søknad om å ta i bruk ombygde kjøretøy. Vi vil jobbe tett med Norske Tog i denne fasen for å sikre at alle endringer er dokumentert og godkjent. Vi har identifisert de forskjellige søknadsprosesser som kreves i tabellen under. Denne prosessen vil ta [REDACTED].

Kjøretøytype	Aktivitet	Krav til tillatelse
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]

Kjøretøytype	Aktivitet	Krav til tillatelse
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]

Oppgraderingsplan – Type 69: Beskrivelse av oppgraderingen – [REDACTED]
[REDACTED]

Tidsrom for gjennomføring, [REDACTED]

Oppgraderingsplan type 73: [REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]

Tidsrom for gjennomføring, [REDACTED]

Oppgraderingsplan EL18: Beskrivelse av oppgradering – [REDACTED]

Tidsrom for gjennomføring, [REDACTED]

Oppgraderingsplan vogner: Beskrivelse av oppgradering – [REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]

Oppgraderingen av vognene (A7, B7, BC7, FR7 og WLAB2) [REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]

Tidsrom for gjennomføring, [REDACTED]

[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]

Vi innser at vi må være fleksible i gjennomføringen i de tilfeller hvor andre operatører har behov for reservekjøretøyet i sin trafikkavvikling. Når reservekjøretøyet disponeres av oss vil vi sikre at dette holdes i god stand.

[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]

[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]

[Redacted text block]

Case-studie fra Go-Ahead:

[Redacted text block]

4.2.2 Leverandørens løsning for profilering av togmateriellet

A 5.2.5 PROFILERING

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted]

[Redacted]

Visuell idé: [Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

Uniformer: [Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]



For stasjonstiltak se krav A 5.1.3/A5.2.3 og kommunikasjons- og salgskanaler se krav A 5.1.1/5.2.1

4.2.3 Leverandørens løsning for vedlikehold som sikrer kjøretøyets verdi og levetid

A 4.2.2 LØSNING FOR VEDLIKEHOLD SOM SIKRER KJØRETØYETS VERDI OG LEVETID

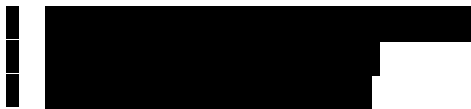
Strategi og målsetning

Godt vedlikeholdte og driftssikre kjøretøy er essensielt for å oppnå punktlighet- og regularitet på det nivå som Vi har satt som mål. Vårt mål vil være og forbedre kundeopplevelsen, redusere kjøretøyets nedetid og direkte vedlikholdskostnader, samtidig som vi ivaretar

kjøretøyets verdi. Vi legger derfor fullt fokus på å etablere det beste grunnlaget for et solid vedlikeholdsarbeid.



Kunnskap om dette gir et viktig fundament å bygge vår vedlikeholdsstrategi på. Kjøretøy Go-Ahead vil sikre at alle som er involvert i vedlikehold av kjøretøyet, har nødvendig fokus på kvalitet og opprettholdelse av avtalt standard, for å sikre:



Sammen med vår vedlikeholdsleverandør, vil vi sørge for utvikling og forbedring av vedlikeholdssystemet, for å sikre at våre kunder får en trygg, komfortabel og punktlig reise.



Eksempel på dette er gjengitt til slutt i dette kapittelet.

Kjøretøyene vil bli leaset fra Norske Tog, men vi vil ta et tydelig eierskap og sørge for et vedlikehold som vil sikre kjøretøyenes verdi gjennom hele materiellets levetid. Vi vil sikre at vedlikeholdet bidrar til å skape en forbedret kundeopplevelse gjennom avtaleperioden.



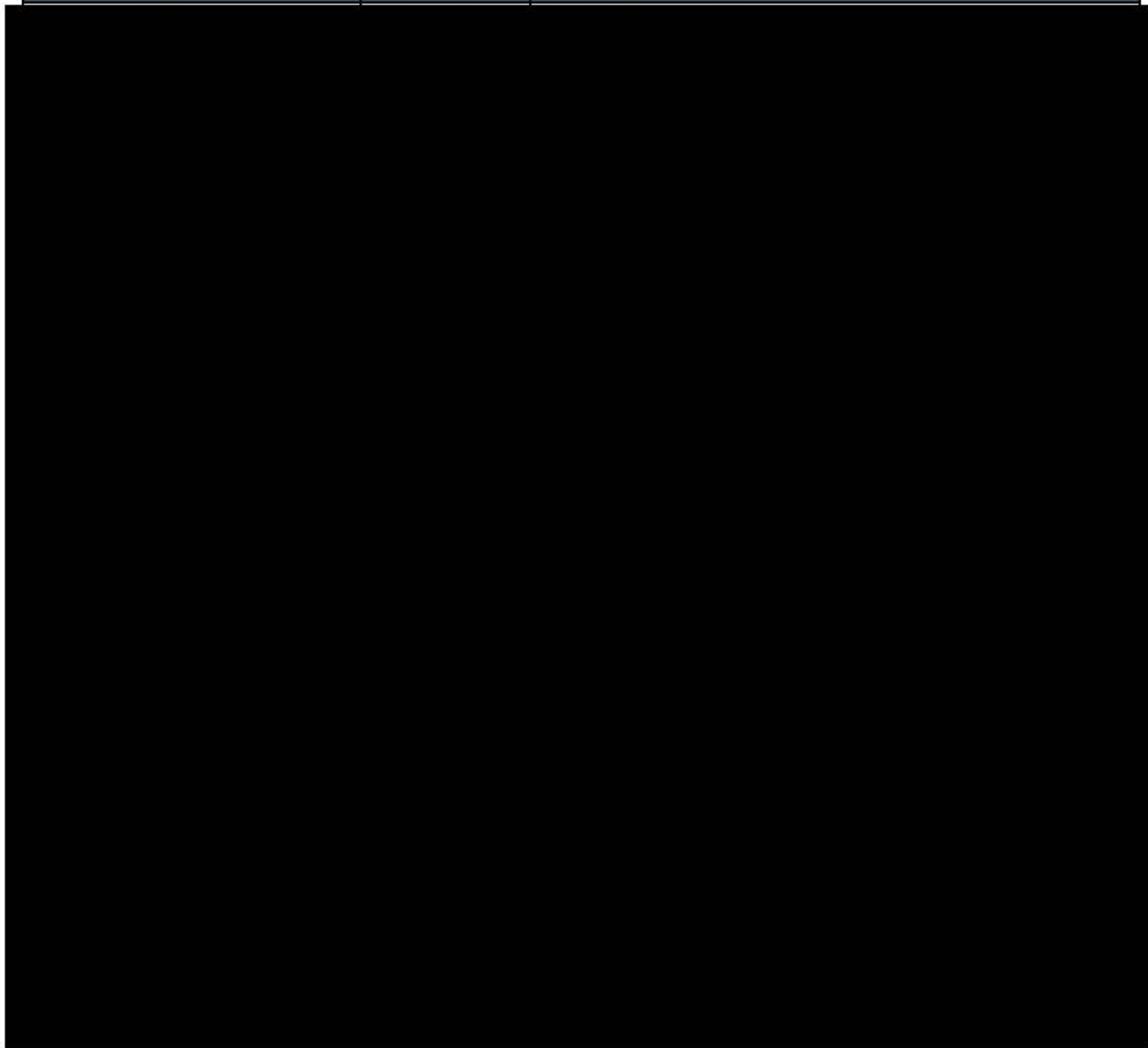
Organisering av vedlikeholdsarbeidet

Vedlikehold har en direkte innvirkning på kundeopplevelsen samt kontraktsmessige, operasjonelle og kommersielle grensesnitt. Egenskaper og kompetanse til ledere er avgjørende for vellykket levering av effektiv vedlikeholds- og togprestasjon.



Vi vil sørge at vedlikeholdspersonalet som jobber på vårt togmateriell får Go-Aheads eierskap og stolthet til materiellet. Vi vil sikre at vi involverer og kommuniserer med vedlikeholdspersonalet, slik at alle er informert om

Ansvarsområde	Ansvarlig	Kompetanseprofil
---------------	-----------	------------------



Dagens vedlikeholdspersonell på Kvaleberg utfører i dag vedlikehold på type 72.



[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

- [Redacted list item 1]
- [Redacted list item 2]
- [Redacted list item 3]
- [Redacted list item 4]
- [Redacted list item 5]
- [Redacted list item 6]
- [Redacted list item 7]
- [Redacted list item 8]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

Vi har erfaring med å jobbe med blant annet vedlikeholdsleverandører og materiellselskap fra tidligere. Eksempelet refererer til et slikt samarbeid som var veldig vellykket.



Case Study: [Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Large redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

4.3 Organisasjon og ledelse

4.3.1 Leverandørens plan for å skape en kundeorientert bedriftskultur

A 6.1.1 OPERATIVT PERSONELL OG OPLÆRNING

Vi har en strukturert serviceopplæring der vi er tydelig på hva service betyr for våre kunder og hvordan vi skal arbeide for å leve opp til serviceløfte. [Redacted text]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text]

Basis for serviceopplæring

[Redacted text]

[Large redacted block]

[Redacted text]

[Redacted]

[Redacted]

Serviceopplæring

Vår kompetansestyring relatert til service gjennomføres på følgende måte

- [Redacted]
- [Redacted]
- [Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

- [Redacted]
- [Redacted]

[Redacted]

- [Redacted]
- [Redacted]
- [Redacted]
- [Redacted]
- [Redacted]
- [Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

- [Redacted]
- [Redacted]

[Redacted]

Overordnet opplæringsplan for ombordpersonalet

Opplæringsplan for ombordpersonalet

Opplæringsform:	[REDACTED]		
Kunnskapsmål	[REDACTED]		
Ferdighetsmål	[REDACTED]		
Omfang	Læringsmål – ombordpersonalet skal kunne:	Ref	Metodikk
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]

[REDACTED]

Ledelse er et av de viktigste oppfølgingsverktøyet vi har for å følge opp og evaluere god service. Våre ledere skal være aktive ledere og bruke mentorer aktivt for å heve medarbeiders servicenivå. Ledere skal være ledere som lytter og ser sin medarbeider og skal løfte medarbeideren opp med sitt lederskap ved bruk av Go – Aheads lederprinsipper. I tillegg vil medarbeider- og utviklingssamtaler være viktige verktøy for å følge opp serviceløfte. Lederprinsipper er beskrevet i krav 10.4.1.

[REDACTED]

4.3.2 Leverandørens plan for en kompetent og robust organisasjon

A 10.2.1 STYRINGSSYSTEM

Go-Ahead er i Storbritannia sertifisert innen Premier Member of British Quality Foundation (BQF) innen European Foundation for Quality Management (EFQM modellen). BQF er Europas største bedriftsmedlemsorganisasjon dedikert til forbedring av kvalitet. Go-Ahead er et kundeorientert selskap forpliktet til å levere høy kvalitet til våre kunder.

Gjennom vårt medlemskap i BQF har det hjulpet oss til å forbedre våre eksisterende styringssystemer og dele beste praksis. Det har gitt oss en uvurderlig kundeinnsikt, verktøy og erfaringer vi bruker til kontinuerlig å forbedre, innovere og oppnå bærekraftig transport. Vi tok beslutningen om å benytte EFQM som vårt britiske kvalitetssystem da det er en internasjonalt anerkjent standard og er i samsvar med tilnærmingen vedtatt av det britiske samferdselsdepartementet. Go-Ahead erkjenner at EFQM ikke nødvendigvis er det styringssystemet som alltid passer i det område vi opererer i, og vi tilpasser oss nasjonale foretrukne standarder. I vår virksomhet i Tyskland, Go-Ahead bahn & bus, valgte vi og ISO sertifisere oss innen kvalitetsstyring da dette var mer naturlig. Slik tenker vi også for virksomheten her i Norge, at ISO9001 vil være det naturlige styringssystemet å sertifisere seg innen, både med tanke på tredepartssertifisering og kompetanse hos leverandører og myndigheter. Vi bekrefter at Go-Ahead vil ISO sertifisere den norske virksomheten, hvor plan for sertifisering er beskrevet til slutt i kravet.

Go-Ahead har utviklet overordnet konsernpolicyer som alle våre selskaper skal forplikte seg til. Policyene beskriver vår tilnærming til å forvalte våre virksomheter på en ansvarlig måte, og med en felles ideologi på tvers av alle våre selskaper sikres en overordnet helhetlig tilnærming til måten vi opererer på. Vi har overordnede policyer innen «society», «our people», «customers» og «finance».

Vi har en tydelig delegert ledelsesstruktur i alle våre selskaper innen buss og jernbane. Vi mener at en lokale tilknyttet ledelse vil etablere en sterkere og bedre lokal forståelse, beslutte raskere og mer presist samt levere en bedre tjeneste til de områder man opererer i. Overholdelse av våre policyer sjekkes gjennom regelmessige revisjoner og kontroller, i tillegg til at våre operasjonelle selskaper skal vise til tiltak, forbedringer og resultater innen GO – Aheads policy områder. Dette sikrer at den lokale ledelsen kan drive virksomheten på den mest hensiktsmessige måten, samtidig som man har etablert overordnede kvalitetsrammer og den passende kontroll.

Kvalitetsledelse

Det vil alltid være virksomhetens øverste ledelse som har ansvar for de ulike samsvarsområder, og kvalitetsledelse med tilhørende kundeorientering er en naturlig integrert del av virksomhetens strategi. Det vil være den lokale virksomhets ledelse som er ansvarlig for kvalitetssystemet fungerer.

Prinsipper for GO – Aheads kvalitetsledelse: Go-Ahead skal gjennom sin kvalitetsstyring legge til rette for:

-

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

Kvalitetssystemet

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block] Videre i kravet beskrives de ulike deler av vårt kvalitetssystem, inkludert referanser til andre krav.

Kundereise og kundebehov

Kartlegging og beskrivelse av kundereise og kundebehov er beskrevet i utviklingsplan. Se A 5.1.1 og A 5.2.1.

[Redacted text block]

Prosesser

Go-Ahead har definert sine interne prosesser for å kunne levere på den kvalitet vi ønsker i henhold til trafikkavtalens krav og kartlagte kundebehov. [Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

Organisasjonen med tilhørende funksjoner og organisering beskrevet i A 10.3.1 og gjenspeiler ansvaret for de enkelte prosessene, samt ansvaret for grensesnitt mellom prosessene. De ulike prosesser har definerte mål og styringsindikatorer. Overordnet beskrivelse av prosesser og mål:

	Prosess	Prosesseier	Overordnet beskrivelse av prosess	Overordnet mål interne prosesser
[Redacted table content]				

Leveransebeskrivelser

[Redacted]	[Redacted]
	[Redacted]
	[Redacted]
	[Redacted]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

Måling, forbedring og evaluering

Vi har definert våre prosesser med tilhørende oppgaver og leveranser må vi vite hvordan prosessens fungerer for å kunne møte forventninger og kundebehov. Vår virksomhetsstyring (delt inn i tre prosesser) definerer strategi og beskriver mål for kundeleveranser og interne leveranser. Prosess for strategi og policy er delt inn i 3 delprosesser:

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

- | [Redacted list item]
- | [Redacted list item]
- | [Redacted list item]
- | [Redacted list item]
- | [Redacted list item]
- | [Redacted list item]
- | [Redacted list item]
- | [Redacted list item]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

Målstyring – beskrevet i A 3.2.2, A 8.1.1

[Redacted text block]

Hva	Metode og datagrunnlag
[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]

[Redacted text block]

- [Redacted list item]

[Redacted text block]

- [Redacted list item]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

Disse stegene sikrer at Go-Ahead gjennomfører forbedringer på en systematisk måte med de rette verktøy som støtte.

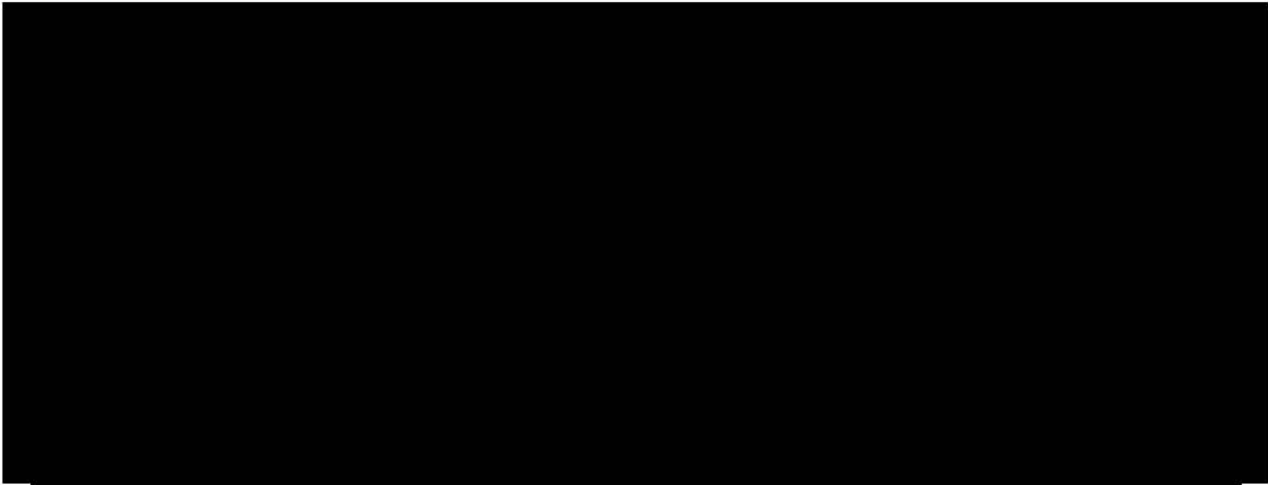
Leverandørstyring

Go-Ahead vet at et godt samarbeid leverandører og samarbeidspartnere er nøkkelen for å lykkes, derfor stilles det strenge krav til blant annet våre leverandører, samt at vi skal ha et tettest mulig samarbeid med våre samarbeidspartnere (eks samarbeid med Bane Nor beskrevet i A 8.1.1). Alle leverandører av leveranser til Go-Ahead som har innvirkning på leveranse kvaliteten til våre kunder skal leverandørvtalen kvalitetssikres gjennom:

- [Redacted list item]
- [Redacted list item]
- [Redacted list item]
- [Redacted list item]

[REDACTED]

Figuren under viser turnusoversikt for operasjonssenteret.



[REDACTED] Denne bemanningen vil sikre at Operasjonssenteret leverer kvalitetsmessig gode tjenester ut til kunder, avtalepartnere og egne ansatte. Se A 10.5.1.

Arbeidsmengden i OPS varierer naturligvis betydelig, avhengig av om at går som planlagt, eller om det oppstår mange hendelser og avvik i trafikken. [REDACTED]

[REDACTED]

OPS funksjoner - ansvar og myndighet

De ulike funksjoner i OPS har egne funksjonsbeskrivelser:

[REDACTED]

Hva	Myndighet
[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]

A 10.4.1 PERSONALPOLITIKK

Vi vil være den beste og mest ettertraktede arbeidsgiveren innenfor jernbanen i Norge. På sikt vil vi sette oss mål som også går utover jernbanesektoren. Vi lykkes bare med dette dersom vi har engasjerte og motiverte ansatte som ønsker å arbeide for oss. For å bidra til dette har vi en tydelig **visjon**:

«Din reise. Vårt ansvar».

Visjonen gir samtlige medarbeider et bilde av hvordan vi ønsker å levere våre tjenester, der hvert møte med kunden er avgjørende for hvordan vi lykkes med å levere en kundeservice i verdensklasse. Visjonen hjelper oss med å utvikle en attraktiv personalpolitikk, rekruttere medarbeidere som vil og kan utvikles sammen med oss, samt bidra til å beholde motiverte ledere og medarbeidere over tid.

Go-Ahead jobber utifra en modell som heter Service Profic Chain; Heskett, Jones, Loveman, Sasser og Schlessinger fra Harvard University. Den bygger på kultur og struktur, og innebærer at vi sikrer at våre medarbeidere har rett verktøy for å kunne levere god service, har en god rekrutteringsprosess bygget på våre verdier, har et ledelsesprogram som utvikler våre ledere og har en kultur som er inkluderende, utviklende og er tilpasset til arbeidsplassen og skaper en høy trivselsfaktor.

Våre **verdier** er pålitelig, jordnær, samarbeidsvillig og imøtekommende. Disse verdiene gjennomsyrrer alt vi gjør for vårt personell, også i møte med kundene. Har vi fornøyde medarbeidere får vi også fornøyde kunder. Og har vi fornøyde kunder får vi flere kunder - flere fornøyde kunder. Vi er vel vitende om at det er gjennom våre medarbeidere vi kan utgjøre en forskjell. Det er i møtene mellom våre kunder og våre medarbeidere vi kan skape magi, gi det lille ekstra og skape wow-faktor for kunden.

Vi har tydelige **mål** slik at alle vet formålet med vårt oppdrag. Vi kommuniserer jevnlig og minst en gang pr kvartal, vår visjon og våre mål, verdier og serviceløfter til våre medarbeidere. Våre mål er ambisiøse men realistiske. Endelig fastsettelse av mål vil vi gjøre når organisasjonen er på plass og vi kan involverer våre medarbeidere i prosessen. Ledelse og representanter for de ansatte vil sammen enes om målene for vår virksomhet som skal være gjeldende. Denne involveringen vil sikre eierskap og felleskap, og bidra til å bygge samhold, eierskap og stolthet for kulturen. Et utvalg av våre mål vil være som følger:

Kvantitativt: sykefravær, medarbeidertilfredshet, utført medarbeidersamtaler, tilstedeværelse ledere i driften.

Kvalitativt: medarbeidernes vurdering av leders tilbakemelding samt innovasjonsgrad for selskapet.

Våre **serviceløfter** innebærer at alle skal føle seg velkommen. Dette inkluderer service internt blant våre medarbeidere og mot våre kunder. Alle medarbeidere skal føle seg velkommen til sitt arbeid og at vi er hjelpsomme og skaper et trygt arbeidsmiljø. Kunden skal føle at uansett hvorfor den velger å reise med oss, er vi imøtekommende, hjelpsomme og skaper en trygg reise. Dette kaller vi 100% service.

Målsettingen bak Go-Aheads personalpolitikk er å skape en velfungerende organisasjon med engasjerte og motiverte ansatte. Vi vil jobbe kontinuerlig, steg for steg for å bygge opp en unik organisasjonskultur som vil utgjøre Go-Ahead genet, og som hver enkelt ansatt vil ha et eierskap til. Dette er et langsomt arbeid, med et svært viktig arbeid som vi tar på høyeste alvor.

Vår personalpolitikk er bygd opp rundt følgende struktur INN – I – UT:

INN i organisasjonen -Tiltrekke, bemanne og rekruttere medarbeidere

I organisasjonen -Utvikle og beholde medarbeidere, skape resultater

UT av organisasjonen -Endre, avvikle og utvikle karrieremuligheter

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[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]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

Personalpolitikk for tilsvarende organisasjon etablert i Norge eller andre nordiske land

Go-Ahead har foreløpig ingen tilsvarende organisasjon i Norge eller i andre nordiske land. Vi arbeider imidlertid for tiden med flere prosjekter i Norden. Vi har god erfaring med å etablere ny virksomhet i nye områder. Vår erfaring fra Singapore og Tyskland tilsier at vår personalpolitikk er både gjennomførbar og hensiktsmessig med nødvendige lokale tilpasninger, og at den skaper et positivt arbeidsmiljø der ansatte trives og utvikler seg. Vi mener også at den i stor grad samsvarer med anerkjent praksis for velfungerende organisasjoner i Norge og Norden. Vår personalpolitikk vil gjennomføres av våre verdier uansett hvilket land vi har virksomhet innenfor. Vi er overbevist om at det gir en trygghet for våre medarbeidere å vite at uansett hvor vi bedriver virksomhet, så vil vi ha samme struktur og arbeidsmåte, men tilpasset den lokale kulturen på stedet. Dette gjør det også lettere for oss som organisasjon å sikre stille den høye kvaliteten på service som vi etterstreber. Figuren viser eksempel på reportasjer med ledende regionale aviser der Go-Ahead beskrives som en attraktiv arbeidsgiver.



A 10.5.1 BEMANNING

Vi har bygget en robust organisasjon, som vil gi pålitelig trafikk og skape flere og mer fornøyde kunder av operasjonen. [Redacted]

[Redacted] Vi tar hensyn til interne og eksterne faktorer og jobber på lang sikt med kontinuerlige forbedringer. Vår organisasjon er basert på høy kompetanse og sikkerhet for alle medarbeidere. Sikkerheten og engasjementet til våre medarbeidere er basert på vår lederstil, preget av et nært lederskap som vil gjøre medarbeidere synlige. [Redacted]

[Redacted]

[Redacted] Vi vet at mennesker som føler stolthet av å arbeide på jernbanen, og som kjenner omsorg for kundene og for togene, er de som skaper de beste forutsetningene for å skape togoperasjon i verdensklasse.

Vi har arbeidsrutiner, retningslinjer og prosesser, og klare ansvarsforhold for kontinuerlig å kunne levere sikker togoperasjon som skaper flere og mer fornøyde kunder. Vi er innovative og gir moderne tekniske løsninger og verktøy til våre kunder, samarbeidspartnere, infrastrukturforvalter og våre medarbeidere.

[Redacted]



Vår organisasjon er basert på:

- Organisasjonsstruktur og størrelse som sikrer at organisasjonen har tilstrekkelig med ressurser til å utføre operasjonen og levere trygg, robust og effektiv trafikk.
- Funksjonell tilnærming - med klar ansvarsfordeling som balanserer strategiske mål med de daglige kravene. Designet for å sikre en klar ansvarsfordeling i hele organisasjonen.
- Forpliktelse, tillit og innovasjon - i tråd med Go-Ahead-konsernets overordnede ledelsesfilosofi, som har en lokalt basert ledelse.
- God service av høy kvalitet - En organisasjon som fokuserer på viktigheten av å tilby kundeservice som gir flere og mer fornøyde kunder.
- Markedsføring og kommunikasjon - med dedikerte ressurser for å utvikle virksomheten og merkevaren.
- Avtale og ansvar for overholdelse - inkludert relevant rapportering og lovbestemte krav.

Ledelsesfilosofi

Go-Ahead konsern har en desentralisert styringsfilosofi i alle sine datterselskaper. Ledelsen i datterselskapene tar beslutninger lokalt for best å kunne levere et lokalt tilpasset produkt med fokus på kunder og markedet. Denne ledelsesfilosofien gjelder hele konsernet og har blitt implementert i alle våre virksomheter i Storbritannia, Tyskland og Singapore. Lokal ledelse med autoritet og ansvar for at aktivitetene gjennomføres på en korrekt, miljøvennlig og effektiv måte i henhold til lokalsamfunnets krav og ønsker.

Konsernstøtte

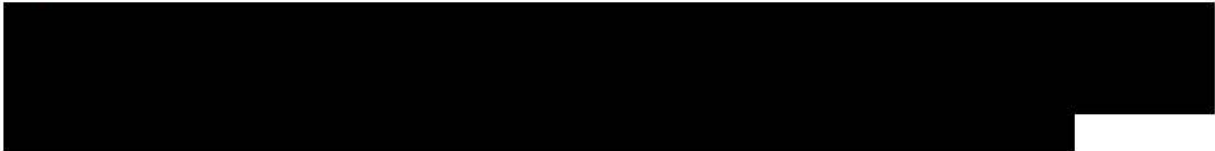
Vår filosofi er at hver virksomhet skal drives av lokale mennesker som kjenner lokalsamfunnet, lokale normer og forventninger. Den lokale virksomheten har fullt mandat til å operere selvstendig og ta nødvendige beslutninger for å levere sikker trafikk med fokus på kundetilfredshet, punktlighet og regelmessighet. Vår lokale organisasjon ledes av administrerende direktør som rapporterer til konsernsjef i Go-Ahead Nordic. Den lokale ledelsen har hele Go-Ahead-gruppen til rådighet for støtte og hjelp når en lokalt finner det hensiktsmessig. I Go-Ahead-gruppen finnes det tilgjengelig et stort antall spesialister innen IT, markedsføring, innkjøp, vedlikehold, osv., det arbeides mye med utvikling og innovasjon, og vi deler den beste praksisen mellom de ulike lokale virksomhetene.

Bemanningsplan med sterk lokal tilstedeværelse



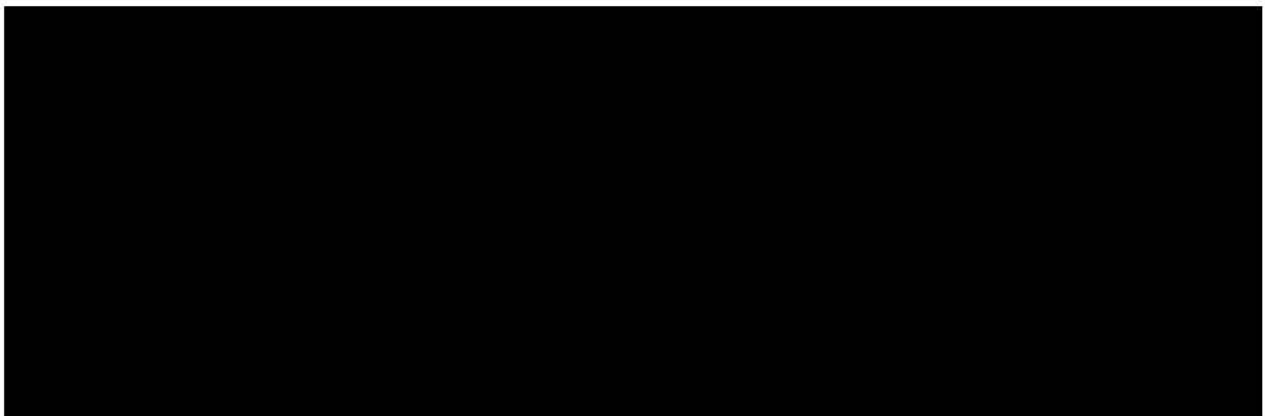
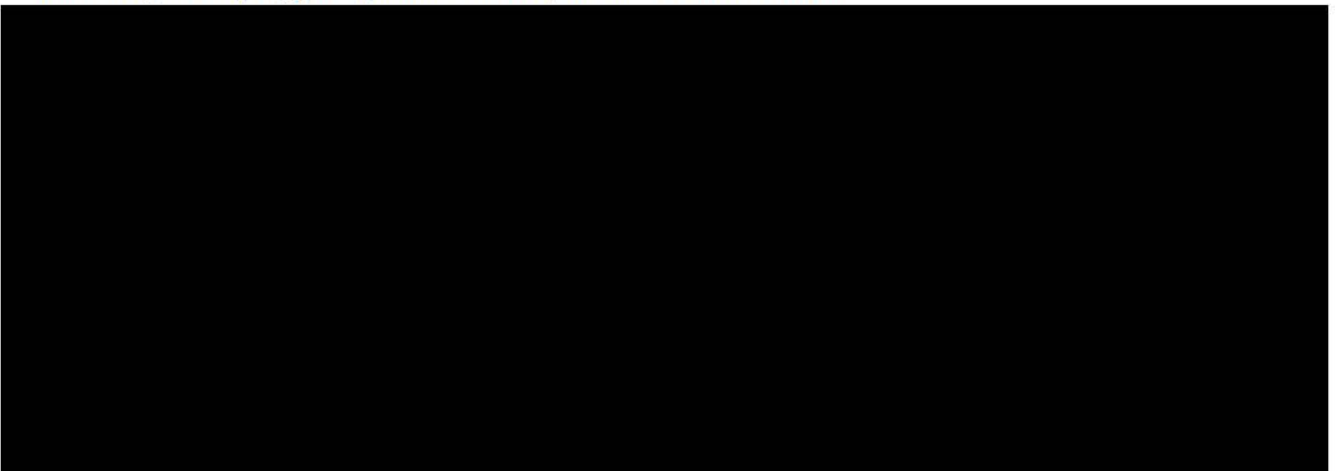


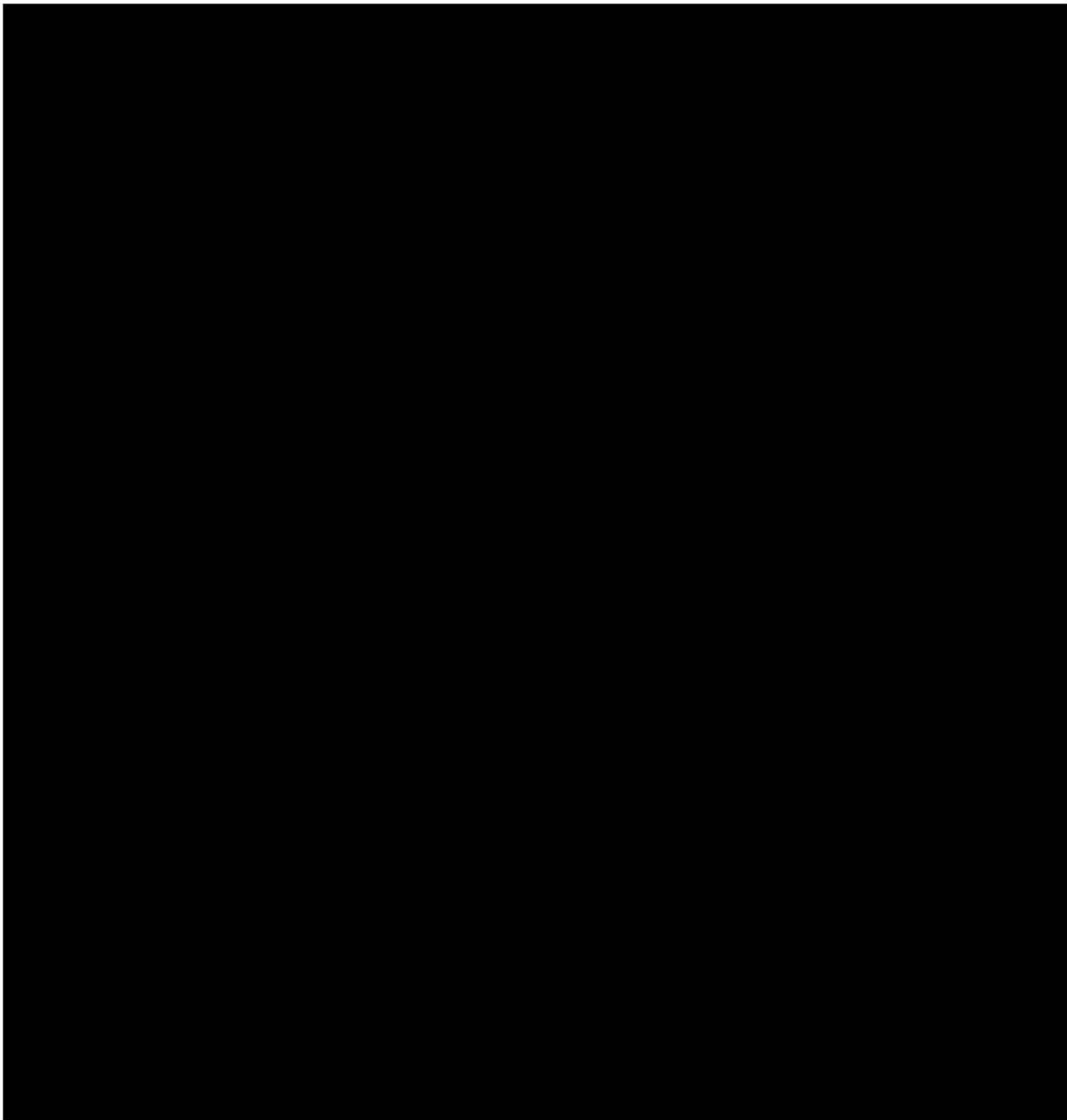
Ledelse



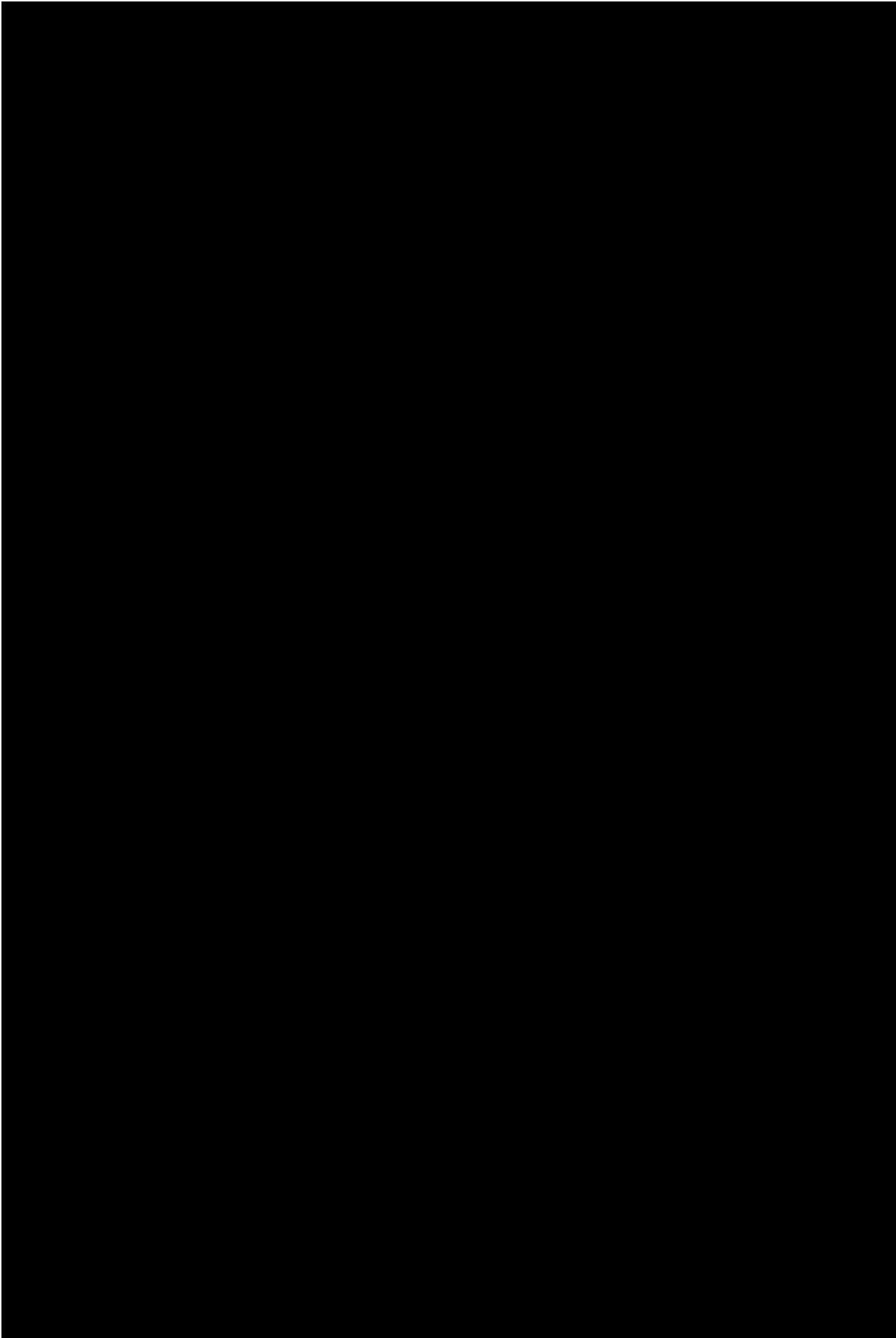
Stab

Stabsfunksjonene synliggjøres på dette kartet og beskrives i tabellen under.





[redacted] sørger for riktig bemanning av togene.
[redacted] [redacted] [redacted] [redacted] [redacted] [redacted]
[redacted]
[redacted]





[Redacted]

[Redacted] ivaretar sikker, stabil og robust
styring og planlegging av operasjonen på kort og
lang sikt. [Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

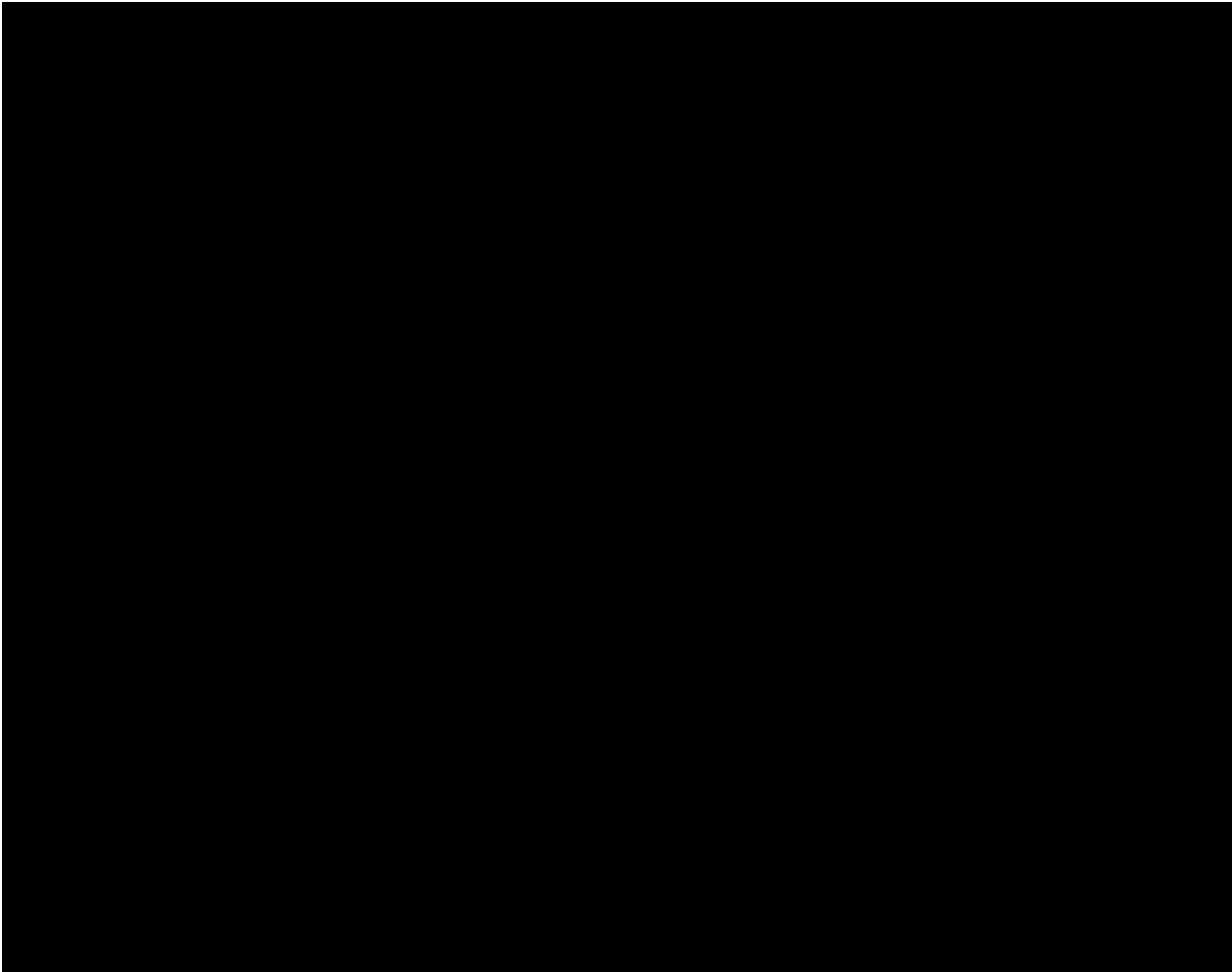
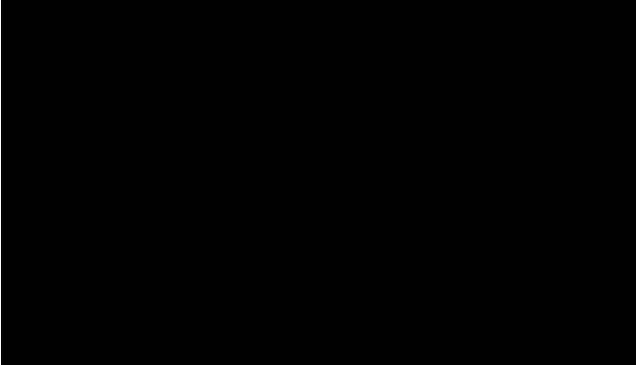
[Redacted]

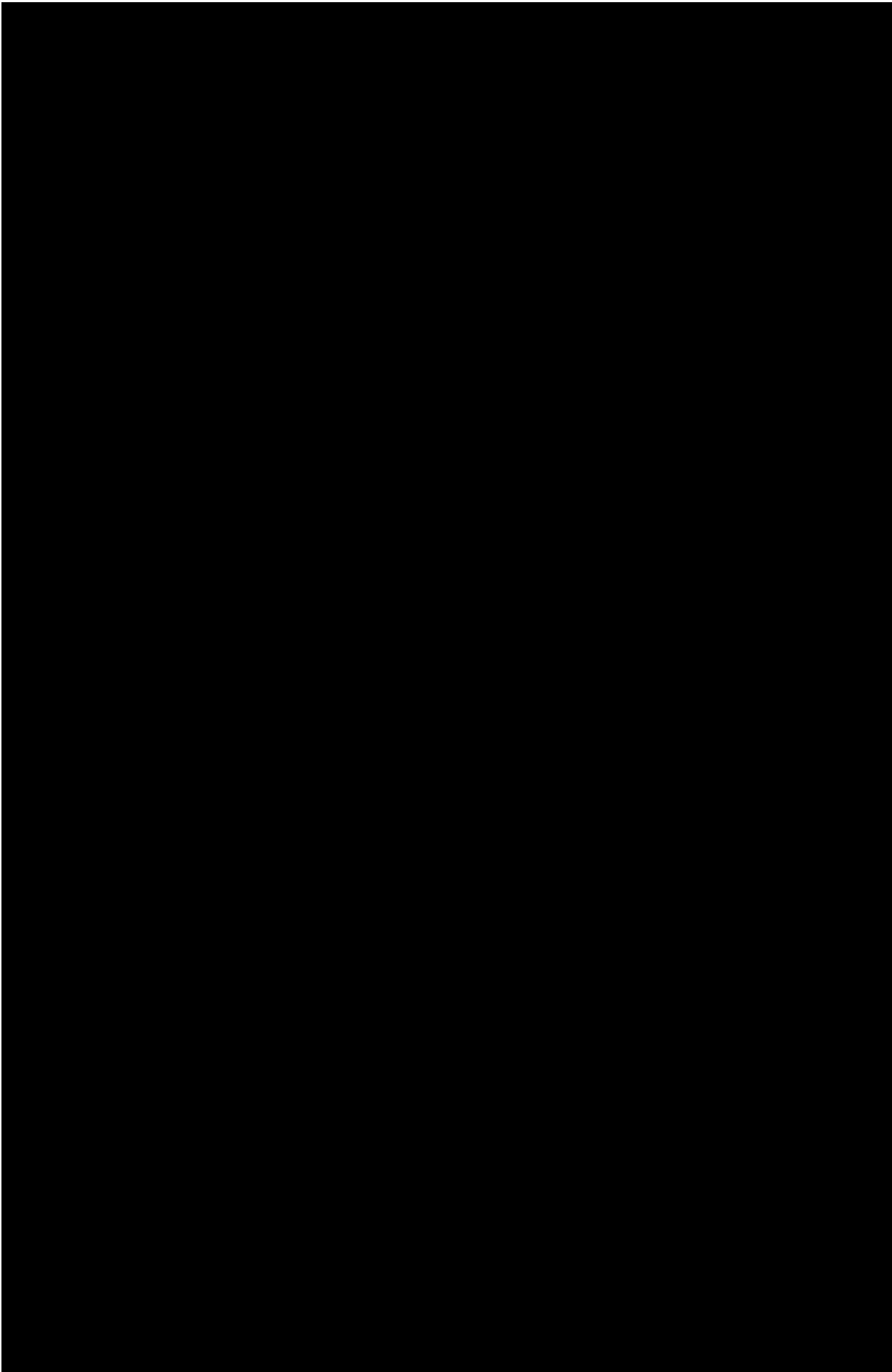
[Redacted]

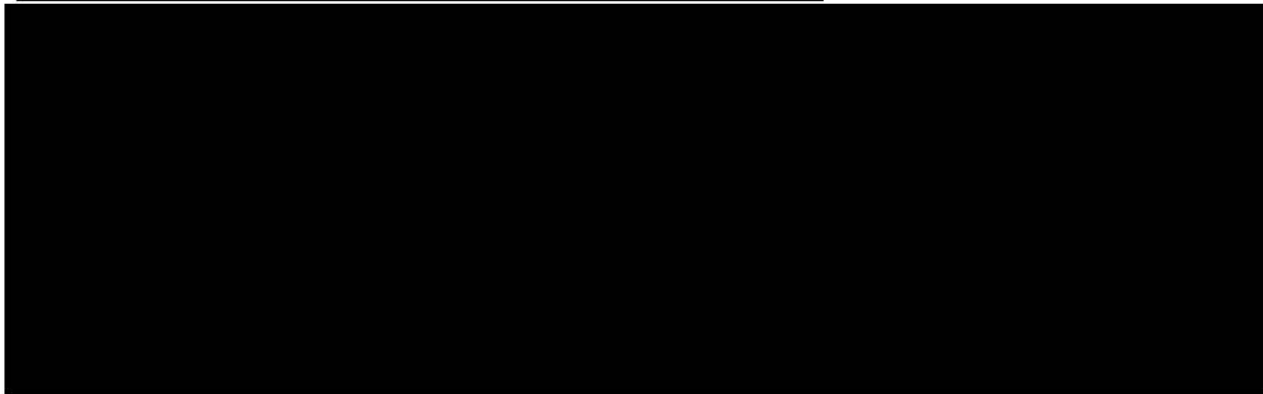
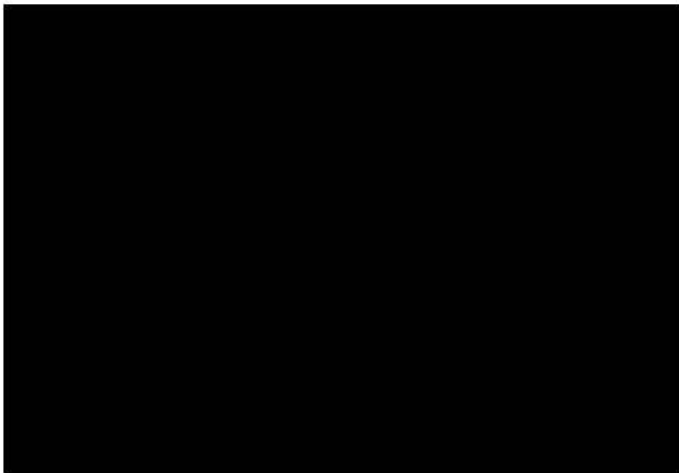
[Redacted]

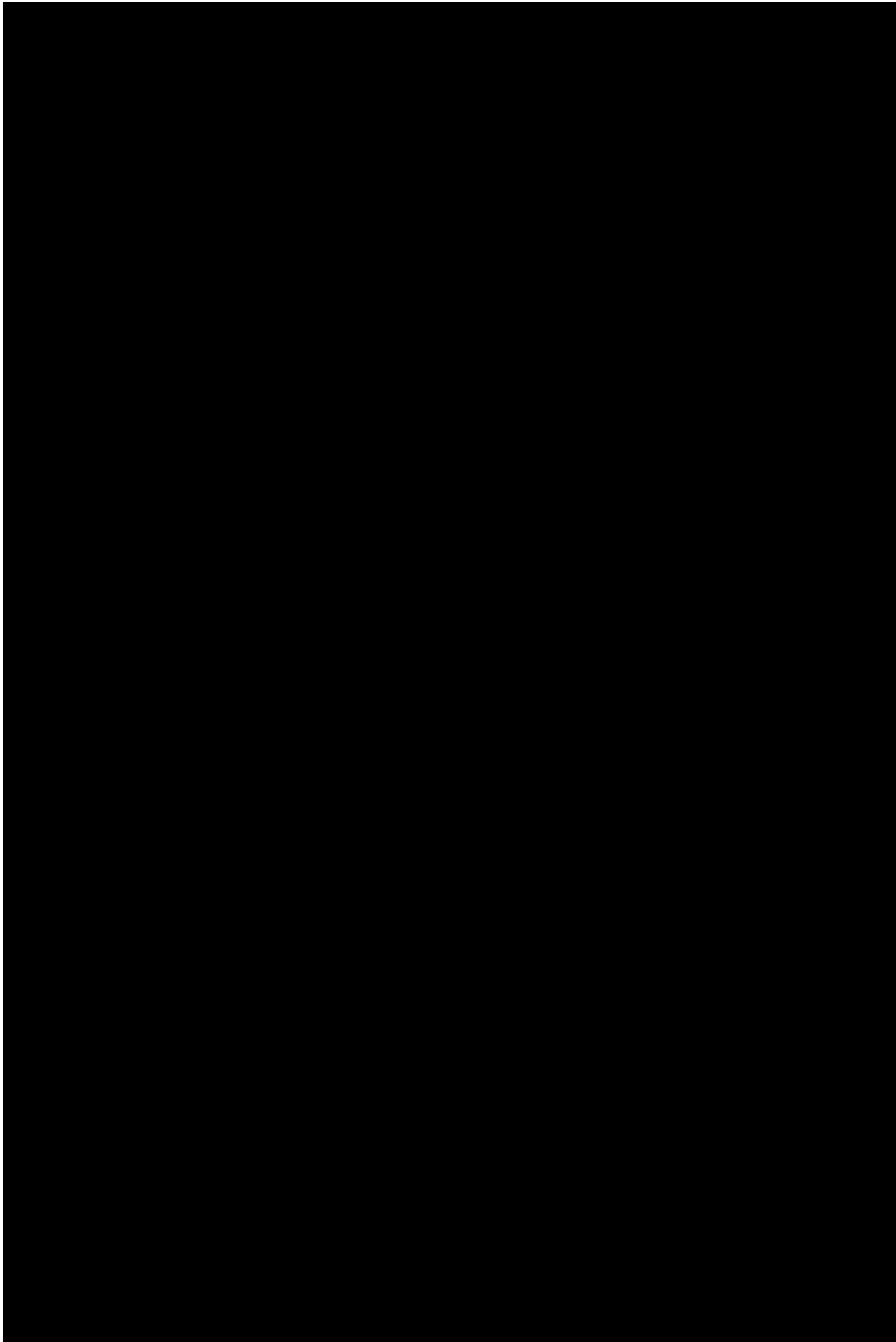
[Redacted]

[Redacted]









[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

A 10.5.2 KOMPETANSE OG SERTIFISERING

Ansvar og prosess for kompetansestyring

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

Dokumentasjon av funksjonens kompetansekrav gjøres gjennom spesifikke beskrivelser i vårt styringssystem og er således lett tilgjengelig for alle.

[Redacted text block]

- [Redacted list item]
- [Redacted list item]

[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]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

4.3.3 Leverandørens plan for involvering av medarbeidere, leverandører, samarbeidsparter og interessentgrupper

A 10.4.2 INVOLVERE PERSONELL

Tilrettelegging for et godt fysisk og psykososialt arbeidsmiljø

Det er kjent gjennom betydelig forskning at arbeidsgivere som lytter, engasjerer seg og bryr seg om sine ansattes fysiske og psykososiale behov, bidrar til å øke de ansattes tilstedeværelse og produktivitet. Vi vet at riktig personalpolitikk, med ledere som har riktig holdning og kompetanse, skaper fornøyde medarbeidere og en attraktiv arbeidsplass. Vi beskriver vår personalpolitikk, inkludert fordelsavtaler for å tiltrekke og beholde medarbeidere, mer utførlig i A 10.4.1 (Personalpolitikk).

Ansatte som er stolte og fornøyde er også motiverte for å gjøre det lille ekstra i enhver situasjon, det som gjerne leder til høyere kundetilfredshet og flere kunder. Vi arbeider etter en klar målsetting om å utvikle ansatte som er stolte over å representere Go-Ahead, hvilket gir

- Lavere syketall
- Bedre kundebehandling
- Bedre kundebehandling
- Tiltrekker nye ansatte

I fellesskap har vi ansvar for å bygge tillit og skape et familiært miljø der vi tar vare på hverandre, lytter og hjelper. Vi viser hverandre respekt og setter tydelig retning og klare mål. Gjennom at vi utvikler et fellesskap og forståelse for hverandre oppnår vi gjensidig respekt og tillit. For å skape en positiv tone i organisasjonen vektlegger vi å benytte positive uttrykk, vi snakker f.eks. heller om friskhet enn om sykefravær.

[Redacted text block containing multiple paragraphs of blacked-out content]

Case study: [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]

[Redacted text block]

Øvrig samarbeid om forbedring og videreutvikling av virksomheten.

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

- [Redacted]
- [Redacted]
- [Redacted]
- [Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

- [Redacted list item]
- [Redacted list item]
- [Redacted list item]
- [Redacted list item]

Likestillings- og diskrimineringspolitikk

Vårt mål er å skape de beste forutsetningene for et godt arbeidsmiljø der alle menneskers likeverd ligger til grunn for vår organisasjons vurderinger. Gjennom å fremme alle menneskers like verdi på tvers av individualiteter og ulikheter, utvikler vi en organisasjon som skaper forståelse og respekt for hverandre og våre kunder. Vår likestillings- og diskrimineringspolitikk skal bidra til en organisasjon som speiler storsamfunnet. For oss er ulikheter en styrke som bidrar til en organisasjonsutvikling som følger samfunnet generelt.

Likestillings- og diskrimineringsloven gjelder for følgende diskrimineringsforhold: kjønn, graviditet, permisjon ved fødsel og adopsjon, omsorgsoppgaver, etnisitet, religion, livssyn, funksjonsnedsettelse, seksuell orientering, kjønnsidentitet, kjønnsuttrykk, alder og andre vesentlige forhold ved en person. Hensikten med likestillings- og diskrimineringsloven er å fremme likestilling og like rettigheter, samt å hindre diskriminering. Loven omfatter foruten alle medarbeidere – fulltid og deltid – også de som søker arbeid eller en praksisplass, personell som leies eller lånes inn fra annen arbeidsgiver, eller som står til vår disposisjon på annen måte.

Aktive tiltak

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

4.3.4 Leverandørens arbeid med sikkerhet og miljø

A 3.3.2 TRAFIKKSIKKERHET

Go-Aheads operasjoner er basert på kontinuerlig forbedring av et solid driftskonsept, og en god sikkerhetsstyring. [Redacted text]

[Redacted text block]

Vi stiller høye krav til sikkerheten, og vi har utviklet følgende strategi for sikkerhetsarbeidet for Sørlands- og Jærbanen:

- | [Redacted list item]
- | [Redacted list item]
- | [Redacted list item]
- | [Redacted list item]
- | [Redacted list item]

Gjennom dette skal vi oppnå:

- | [Redacted list item]
- | [Redacted list item]
- | [Redacted list item]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[REDACTED]

Strategiske prinsipper for trafikksikkerhetsarbeidet Sørlands- Arendals- og Jærbanen

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED] For Sørlands- og Jærbanen

etableres en risikobasert sikkerhetsstyring gjennom følgende prinsipper:

- | [REDACTED]
- | [REDACTED]
- | [REDACTED]
- | [REDACTED]
- | [REDACTED]
- | [REDACTED]
- | [REDACTED]
- | [REDACTED]
- | [REDACTED]
- | [REDACTED]

Vår sikkerhetspolitikk, som skal etableres av administrerende direktør på Sørlands- og Jærbanen, skal bygge på disse prinsippene. Den øverste ledelsen har ansvaret for at alle arbeidsoppgaver av betydning for sikkerheten er identifisert. Videre har den øverste ledelsen ansvaret for at de arbeidsoppgavene av sikkerhetsmessig betydning, samt ansvar og myndighet i forhold til arbeidsoppgavene er klart beskrevet. Vår sikkerhetspolicy og vårt integrerte styringssystem vil være implementert ved starten av operasjonen, og vil bli gjennomgått og godkjent av SJT under godkjeningsprosessen for sikkerhets sertifikat.

Klare ansvarsforhold

Sikkerhet og trygghet for våre reisende og våre medarbeidere har høy prioritet i Go-Aheads virksomhet. Dette gjenspeiles i foreslåtte organisasjon. Det vil være leder for virksomheten som har det overordnede ansvar for sikkerheten. [REDACTED]

[REDACTED]

- | [REDACTED]
- | [REDACTED]
- | [REDACTED]
- | [REDACTED]
- | [REDACTED]
- | [REDACTED]
- | [REDACTED]
- | [REDACTED]
- | [REDACTED]

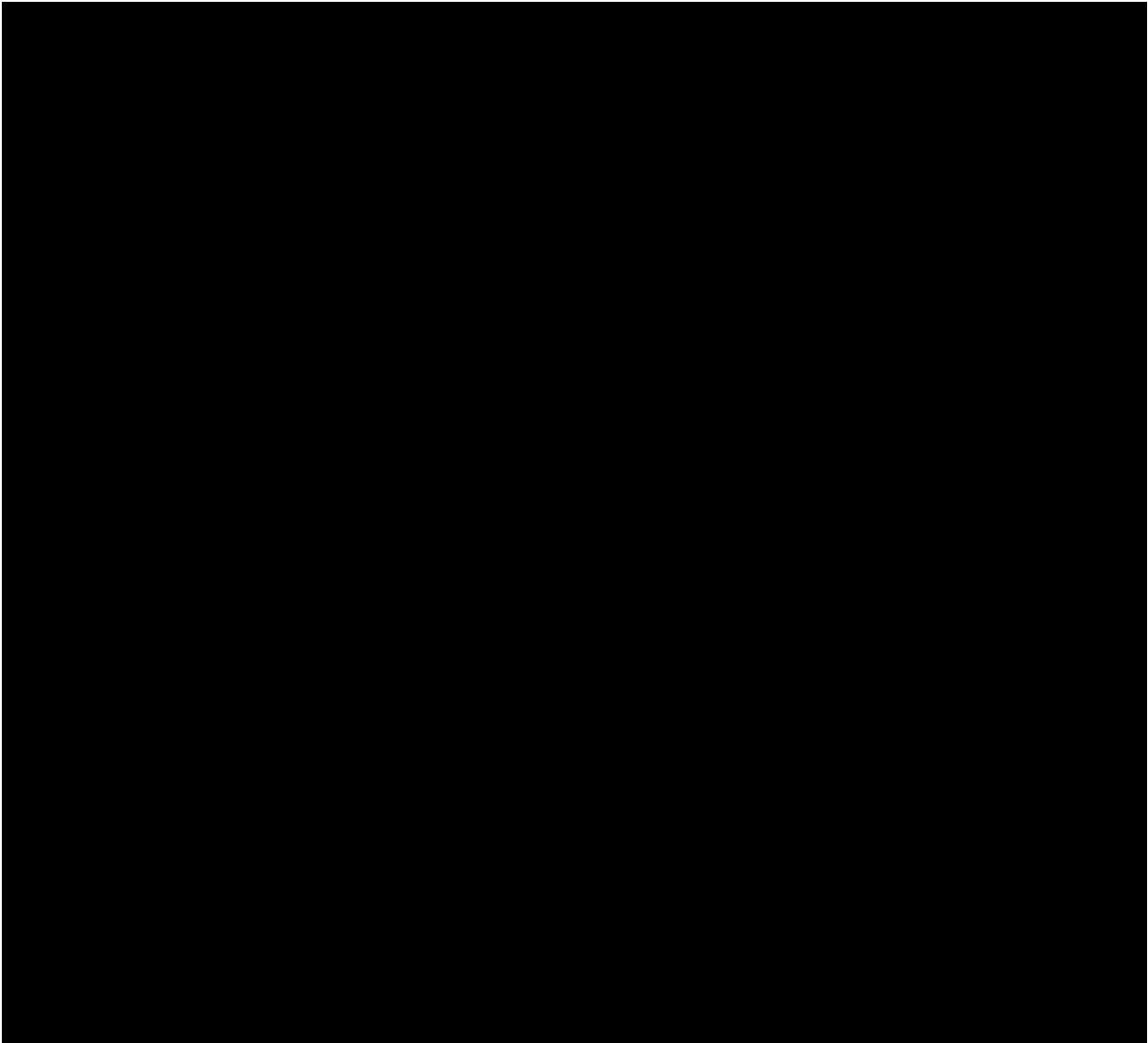
Ansvarsområde	Ansvarlig	Kompetanseprofil
---------------	-----------	------------------

For å sikre at oppgavene og prosessene gjennomføres i den kvalitet som forventes vil system støtte være essensielt. Det er viktig å se krav 10.2.1 i sammenheng med beskrivelsene av hvordan vi styrer prosess og aktivitet. Nedenfor ses en beskrivelse av hvilke systemer som støtter ulike aktiviteter som skal øke sannsynligheten for at oppgavene blir gjennomført korrekt:

System	Styring av aktivitet
--------	----------------------

Organisatorisk læring og kontinuerlig forbedring

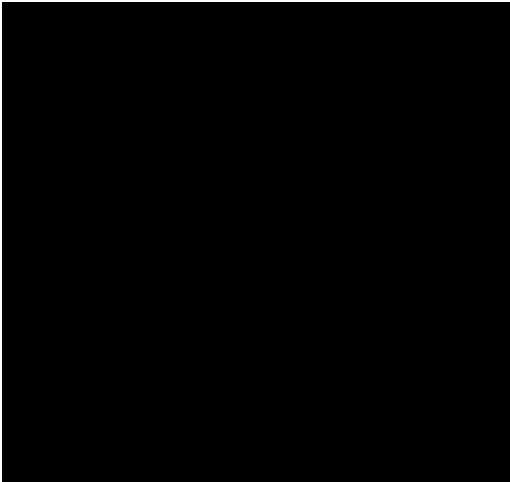
Go – Ahead arbeider systematisk med kontinuerlig forbedring hvor sikkerhetsstyringen er en integrert del av virksomhetsstyringen. Vårt arbeid med prosessforbedring inkluderer forbedring av sikkerheten, og sikkerhetsnivået vil heves over tid. Våre styringsaktiviteter vil bli bygd opp og dokumentert på følgende måte for kontinuerlig styre virksomheten til forbedring:



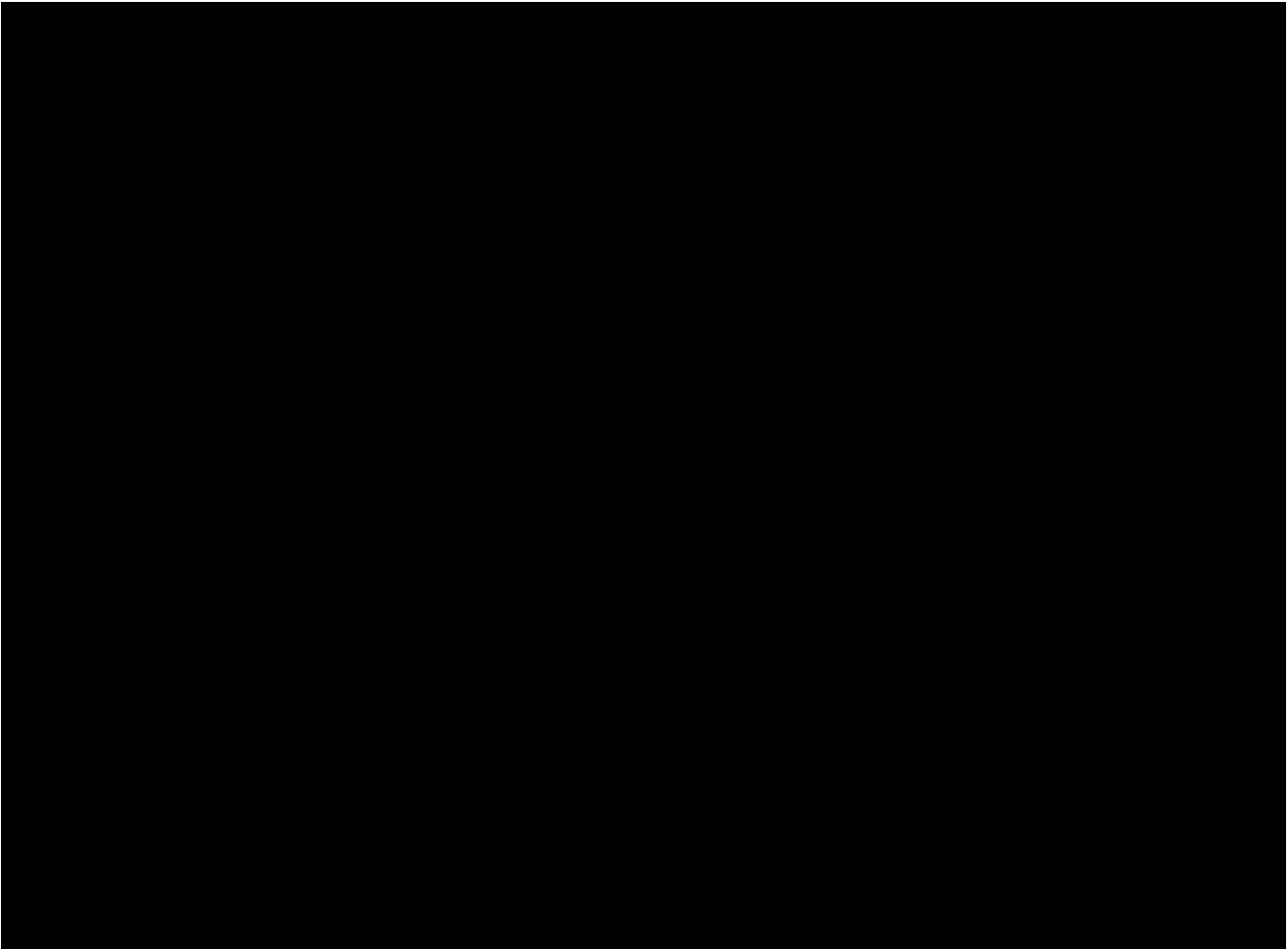
Aktivitetene inngår i alle våre prosesser. Nedenfor en overordnet beskrivelse av de viktigste aktivitetene for å kontinuerlig forbedre våre prosesser. Krav 10.2.1 bør sees i sammenheng for helhetlig forståelse.

Målstyring

Målstyringen i Go-Ahead skal sikre en regelmessig oppfølging av mål og resultatindikatorer med sikre på å opprettholde og forbedre trafiksikkerheten.



[Redacted] Nedenfor vises de mål som vi har satt første året etter trafikkstart. Vi vil kontinuerlig evaluere målene og indikatorene, samt forbedre leveranser og resultater gjennom trafikkavtalen.



Våre samsvarområder og forbedringer er en integrert del av vår virksomhetsstyring. Planer som etableres for å nå mål er beskrevet A 8.1.1.

Risikostyring

[Redacted]
[Redacted]
[Redacted]
[Redacted]
[Redacted]
[Redacted]
[Redacted]
[Redacted]
[Redacted]
[Redacted]
[Redacted]

Case-study eksempel
[Redacted]
[Redacted]
[Redacted]
[Redacted]
[Redacted]
[Redacted]
[Redacted]
[Redacted]

[Redacted]
[Redacted]
[Redacted]
[Redacted]
[Redacted]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

- [Redacted list item]
- [Redacted list item]
- [Redacted list item]

[Redacted text block]

Kompetansestyring: Go-Ahead har ansvaret for at alle medarbeidere får opplæring som kreves for å utføre de oppgaver man blir satt til å gjennomføre. Vi vil ha full oversikt over oppgaver som har særlig kompetansebehov innenfor sikkerhet, koplet opp mot hvilke funksjoner som har disse oppgavene. Sikkerhetsopplæring ikke isolert, men som en integrert del av opplæringen for alt personell i vår organisasjon. [Redacted]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

Samarbeidspartner	Hvordan samarbeide
[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]

Rapportering, håndtering og oppfølging av jernbaneulykker, alvorlige jernbanehendelser og jernbanehendelser
 Informasjon om avvik og uønskede hendelser er en vesentlig del av Go-Aheads sikkerhetsstyring da dette gir oss grunnlag for forbedring og informasjon om organisasjons evne til å styre sikkerheten. [Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted] Hvordan vi sikrer gjennomføring er beskrevet i A 10.2.1.

Avviksbehandling

[Redacted]

Beredskapsplan og øvelser

Vi vil etablere en beredskap som gjør oss i stand til å ha kontroll på alle organisatoriske, operasjonelle og tekniske tiltak slik at vi begrenser negative konsekvenser av uønskede hendelser. [REDACTED]

Våre beredskapsplaner og øvelser skal sikre at vi har en omforent plan for håndtering av nødsituasjon. [REDACTED]

Revisjonsprogram og ledelsens gjennomgang

A 9.1 MILJØSTYRNING

Go-Ahead har et godt rykte som en ledende organisasjon når det gjelder miljøansvar og bærekraft. Vi tror at vår tilnærming til miljøstyring gir oss konkurransefortrinn og et godt omdømme, redusere vår innvirkning på miljøet samt at det er kostnadsbesparende prosesser.

Go-Aheads strategiske mål for ytre miljø

Go-Ahead er opptatt av å levere våre tjenester på en bærekraftig måte ved å redusere miljøpåvirkningen og være et medvirkende medlem av de områdene vi opererer i. Vi mener at et bærekraftig offentlig transportnettverk er avgjørende for fremtiden for ethvert samfunn, og som en ledende leverandør av persontransporttjenester, er bærekraft integrert i måten vi driver vår virksomhet på. [REDACTED]

[Redacted text block]

Prosessers påvirkning på miljø: Styring og de aktuelle prosessers påvirkning på miljø er kartlagt og beskrevet i A 9.2

Inspeksjon og revisjoner:

[Redacted text block]

[Redacted text block]

- | [Redacted list item]
- | [Redacted list item]
- | [Redacted list item]

[Redacted text block]

- | [Redacted list item]
- | [Redacted list item]
- | [Redacted list item]
- | [Redacted list item]
- | [Redacted list item]
- | [Redacted list item]

Det vil bli stilt krav til den som skal utføre revisjoner innen miljøstyring. Følgende krav vil bli stilt:

- | [Redacted list item]
- | [Redacted list item]

[Redacted text block]

- | [Redacted list item]
- | [Redacted list item]
- | [Redacted list item]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

Andre verktøy for forbedring av miljø som er beskrevet ytterligere i andre krav: [REDACTED]

[REDACTED]

- [REDACTED]
- [REDACTED]

Prosess for å sikre at sikre iverksetting, oppfølging og evaluering av foreslåtte tiltak som fremkommer fra de ulike metoder og verktøy er beskrevet i A 10.2.1.

A 9.2 MILJØASPEKTER

Kartlegging av miljøaspekter skal gi svar på hvilke miljøpåvirkninger Go-Ahead har og hvilke aktiviteter som er opphavet til miljøpåvirkningene. [REDACTED]

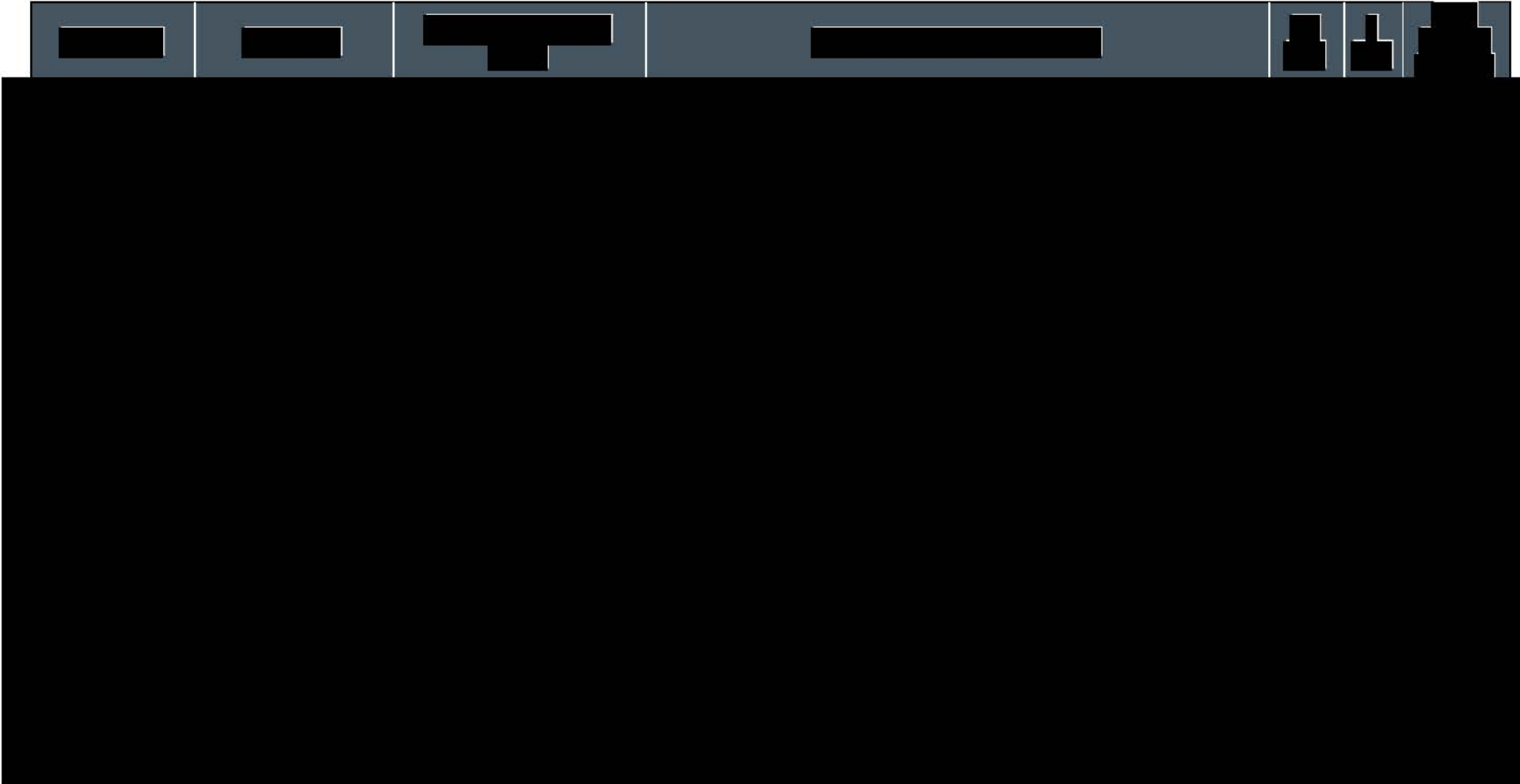
[REDACTED]

Kartleggings skjema og dokumentasjon av miljøaspekter følger følgende aktiviteter:

Trinn	Hva	Beskrivelse
■	[REDACTED]	[REDACTED]
■	[REDACTED]	[REDACTED]
■	[REDACTED]	[REDACTED]
■	[REDACTED]	[REDACTED]
■	[REDACTED]	[REDACTED]
■	[REDACTED]	[REDACTED]
■	[REDACTED]	[REDACTED]

[REDACTED]







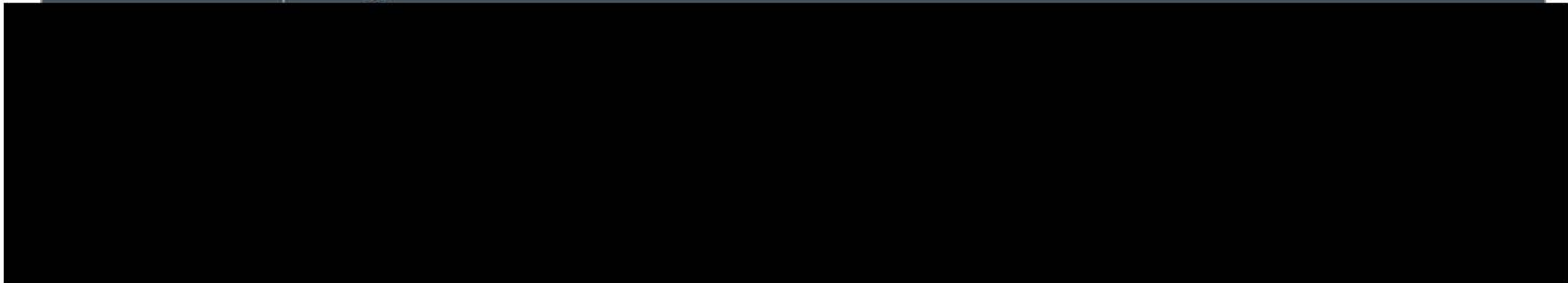
. Se A 9.1.

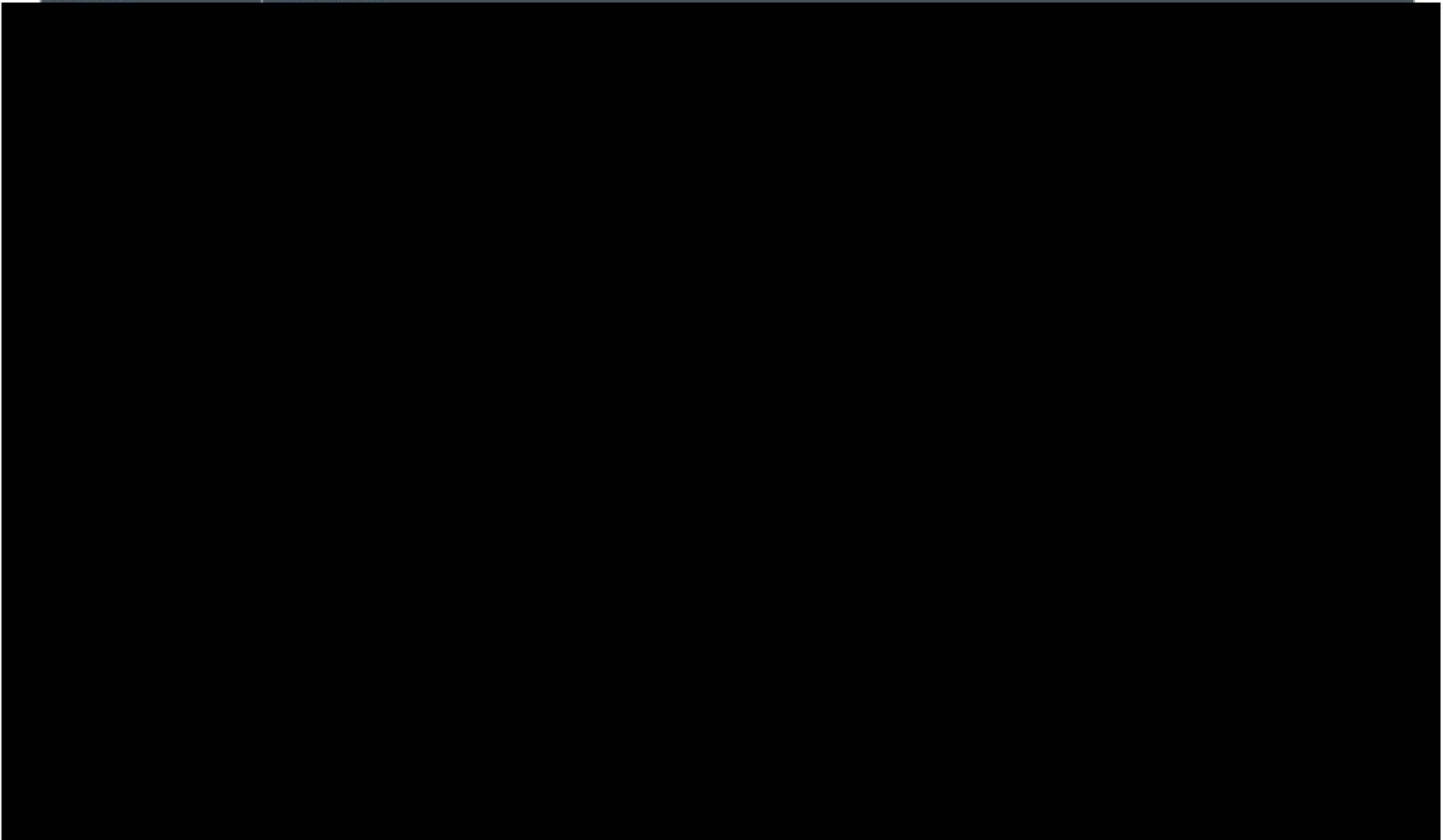
Nr.	Mål	Indikator	Mål 2021	Mål 2027
[Redacted content]				



Prosesser

Handlingsplan







Nedenfor er de miljøaspekter som er vurdert som mindre betydelig. Disse vil også styres, måles og rapporteres. Styring av mindre vesentlige miljøaspekter:

Prosesser	Handlingsplan
[Redacted content]	

4.3.5 Leverandørens resultatoppfølging og forbedringsaktiviteter

A 8.2.1 KTI

Vi tolker dette kravet til å bestå av hvordan vi bruker dataene fra kundetilfredshetsundersøkelsene til å forbedre våre interne prosesser og forbedre våre leveranser i kundereisen, med et overordnet mål om flere og mer fornøyde kunder.

KTI undersøkelsene, innsamling av data og rapportering

[Redacted text block]

Undersøkelsene gjennomføres to ganger i året, uke 9-11 og uke 37-39. Undersøkelsen skal gjennomføres og rapporteres fra et av de norske analysebyråene som har erfaring med kundetilfredshetsundersøkelser. [Redacted]

[Redacted text block]

Ytterligere tiltak for å forstå kundenes behov og måle tiltak

[Redacted text block]

Sammenhengen mellom kundetilfredshet og viktighet for kunden

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted]

Kontinuerlig forbedring og organisatorisk læring

[Redacted]

[Redacted]

Medarbejdernes involvering

[Redacted]

Case-study Go-Ahead [Redacted]

[Redacted]

- [Redacted]
- [Redacted]
- [Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

Analysene for å finne og prioritere de rette tiltak gjøres på ulike måter. [Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

Som beskrevet ovenfor kan det være et stort spenn på tiltakene som blir foreslått. Noen tiltak kan gjennomføres umiddelbart uten noen form for kostnad, mens andre tiltak vil resultere i større utviklingsprosjekter. [Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

Kontrollere og lukke sak

[Redacted text block]

Forbedringstiltak og måloppfølging for å nå så høy KTI som mulig

[Redacted text block]

A-1 5.2.1 KTI SØRLANDSBANEN OG ARENDALSBANEN

I dette avsnittet har vi fokus på hvordan vi vil arbeide for å overgå minimumskravene til samlet KTI på Sørtoget. Vi vil også utdype hvordan vi oppnår organisatorisk læring og kontinuerlig forbedring, som et tillegg til det som allerede er beskrevet i A 8.2.1 om hvordan vi vil jobbe med KTI og oppfølging av KTI i organisasjonen knyttet opp mot våre overordnede prosesser.

[Redacted text block]

Hvordan Go-Ahead skal arbeide for å nå minimumskrav til samlet KTI på Sørtoget

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

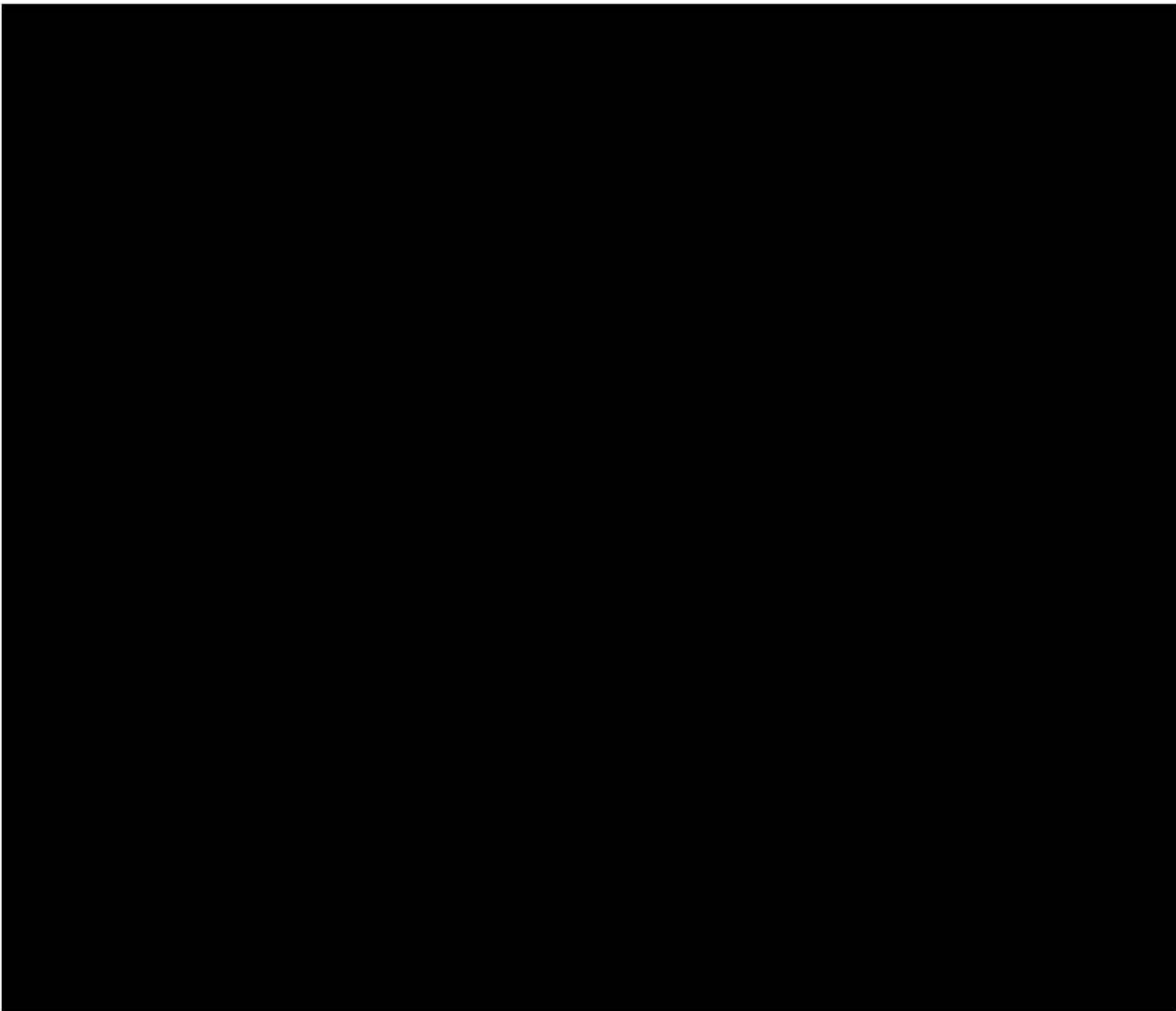
[Redacted text]

[Redacted text]

I NSBs KTI undersøkelse gjennomført høsten 2017, kommer det fram at kundene på Sørlandsbanen er mindre fornøyd med punktlighet, serveringstilbud og materiell som trafikkerer strekningen. [Redacted text]

[Redacted text]

[Large redacted area]



Effekten av at vi gjennomfører planlagte tiltak og når våre mål på disse fem områdene vil være avgjørende for den samlede kundetilfredsheten.



KTI utvikling Sørtoget



H19 V20 H20 V21 H21 V22 H22 V23 H23 V24 H24 V25 H25 V26



Koblingen mellom våre planlagte forbedringer og kundetilfredshet kan ses i figuren nedenfor, sammen med tidslinjen for implementering. Våre planer beskriver hvordan vi skal oppnå denne forbedringen, og Go-Ahead forplikter seg til å oppnå disse forbedringene.



[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

A-2 4.2.1 KTI JÆRBANEN

I dette avsnittet har vi fokus på hvordan vi skal arbeide for å overgå minimumskravene til samlet KTI på Jærbanen. Vi vil også utdype hvordan vi oppnår organisatorisk læring og kontinuerlig forbedring, som et tillegg til det som allerede er beskrevet i A 8.2.1 om hvordan vi vil jobbe med KTI og oppfølging av KTI i organisasjonen knyttet opp mot våre overordnede prosesser.

Hvordan Go-Ahead skal arbeide for å nå minimumskrav til samlet KTI på Jærbanen

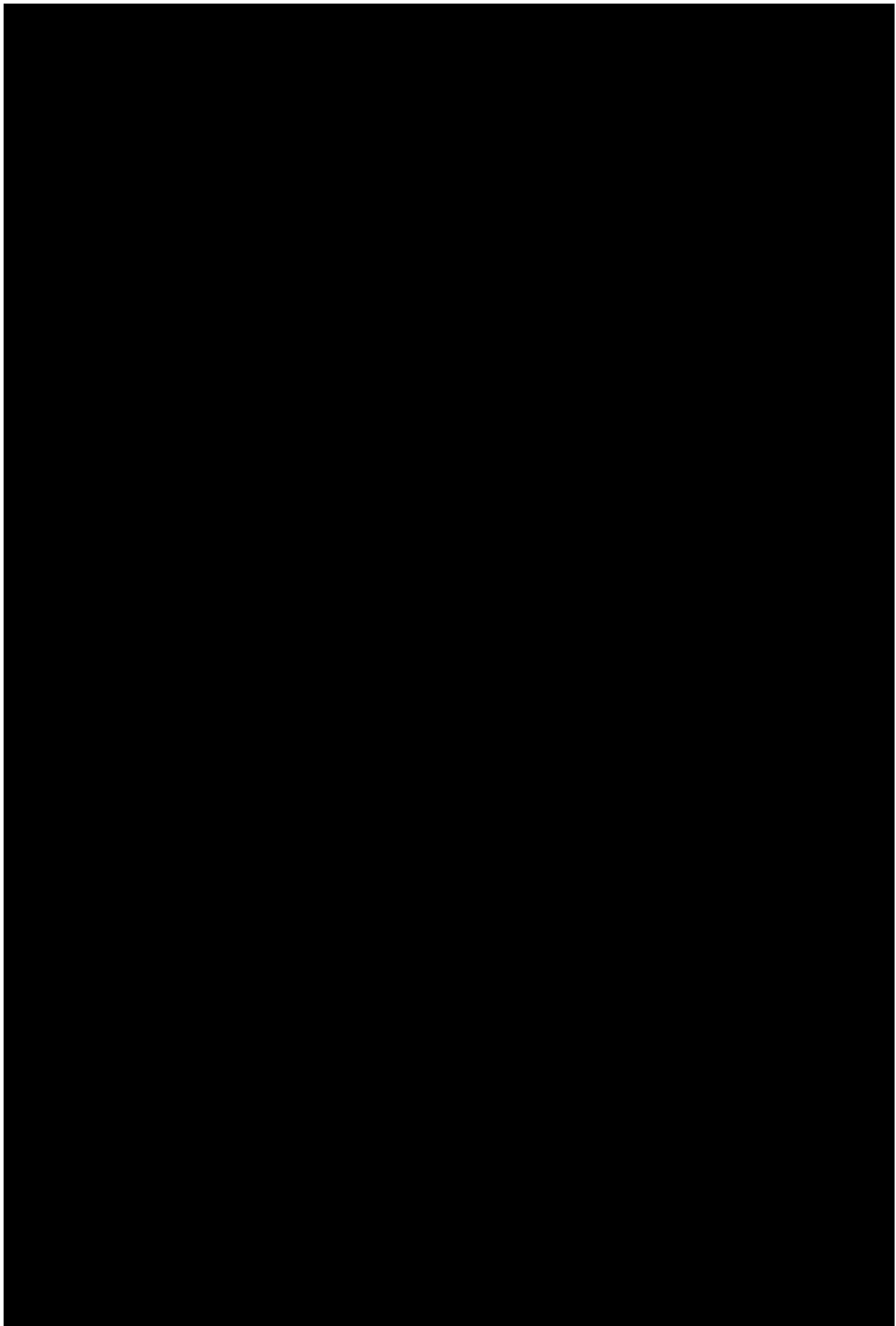
Den samlede KTI på Jærbanen har hatt en meget positiv utvikling siden målingen høsten 2015 på 71 poeng og fram til siste måling høsten 2017 på 77 poeng.

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

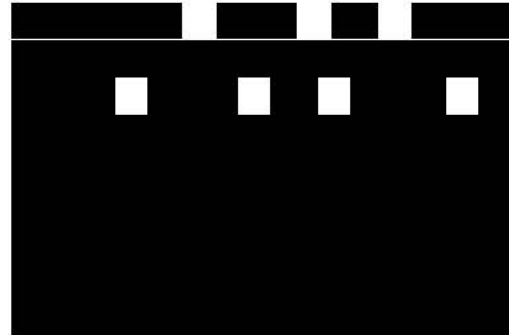
[Redacted]



Effekten av at vi gjennomfører planlagte tiltak og når våre mål på disse tre områdene vil være avgjørende for den samlede kundetilfredsheten.



KTI utvikling Jærbanen



H19 V20 H20 V21 H21 V22 H22 V23 H23 V24 H24 V25 H25 V26



Forbedring



Total

Påvirkning på KTI



Implementeringsprogram



Organisasjonens læring og kontinuerlig forbedring

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED] De spesifikke oppfølgingstrinnene i vår kontinuerlige forbedringsprosess er beskrevet i avsnitt A 8.2.1. og det overordnede kvalitetsstyringssystemet for organisasjonen er beskrevet i avsnitt A 10.2.1. [REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED] Slik vil vi skape et engasjement i hele organisasjonen og at alles bidrag skaper resultat.

Samarbeidet med Kolumbus for å oppnå økt kundetilfredshet

Kolumbus er den største bidragsyter for at Go-Ahead skal nå sine kunderelaterte mål for punktlighet og regularitet. Det er avgjørende for at Go-Aheads suksess at også Kolumbus lykkes i sitt arbeid. I samtale med Kolumbus opplever vi at de ønsker høy grad av suksess for Jærbanen, og det vil vi oppnå sammen med å forstå hverandres behov og finne de beste løsninger. [REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

4.3.6 Leverandørens mobiliseringsplan for forberedelse til trafikkstart

A 1.3.2 INTERIMORGANISASJON

Vi vil gå i gang med å etablere vår interimsorganisasjon umiddelbart etter at trafikkavtalen er signert. Go-Ahead har lang og god erfaring med raskt å sette opp interimsorganisasjoner fra tidligere. Et godt eksempel på dette er TSGN (Thameslink, Southern, Great Northern Railway) kontrakten i 2014, der det var et kontraktsmessig krav om å utnevne nøkkelressurser til vårt team innen 5 dager etter å ha blitt tildelt kontrakten, den største noensinne i Britisk tog franchise. Vi aktiverte da vår mobiliseringsplan og hentet ut sentrale ressurser fra Go-Ahead sitt hovedkontor. Dette var ressurser som hadde nødvendig kompetanse for å gjennomføre aktivitetene i mobiliseringsfasen. Interimsleder og assistenter ble implementert og aktivitetsplanen ble suksessfullt iverksatt. Se flere eksempler i A1.3.3.

[REDACTED]

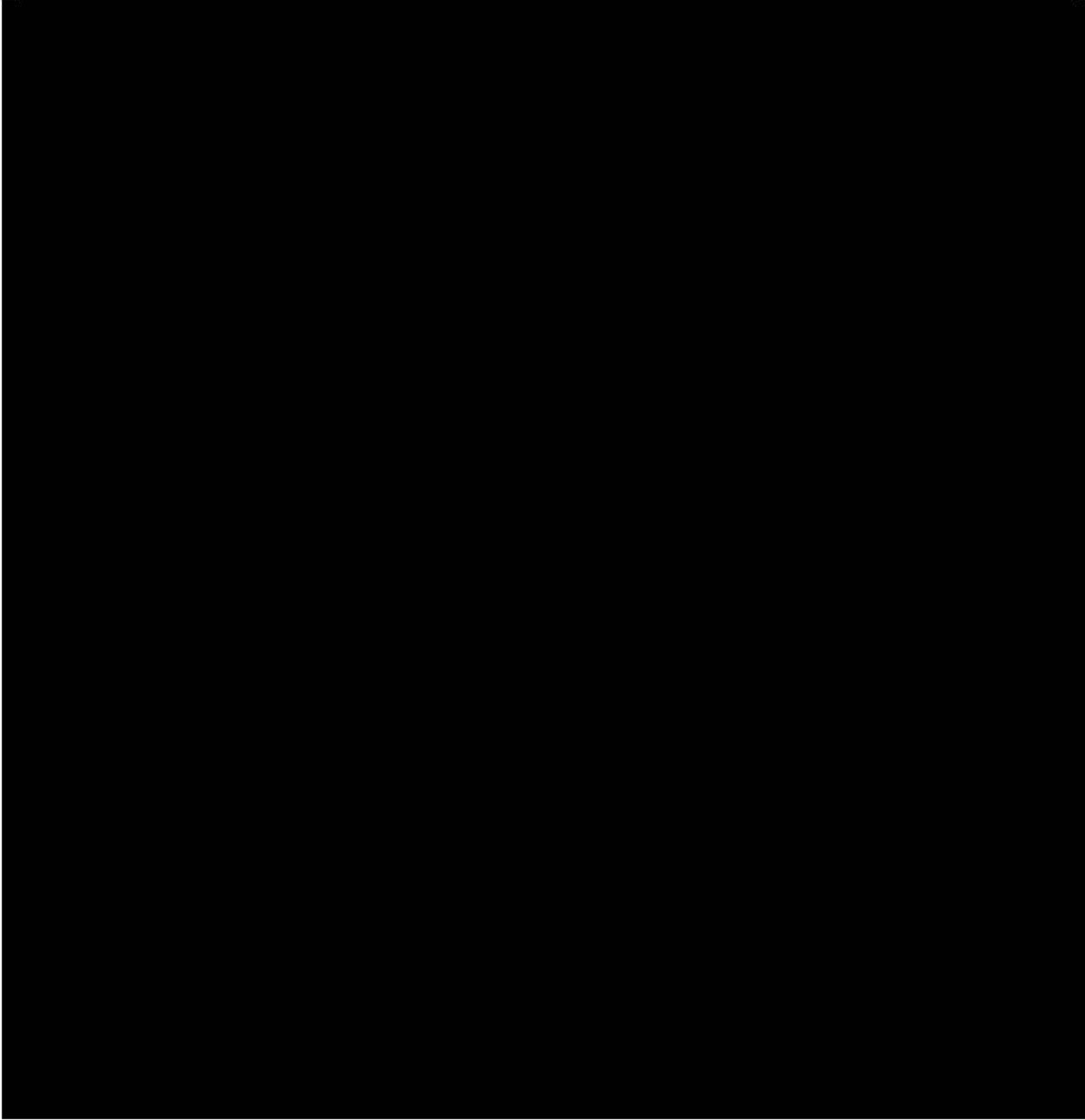
[REDACTED]

[REDACTED] Følgende ansvarsområder er ivaretatt i interimsorganisasjonen:



Navn knyttet til de ulike rollene vil angis kort tid etter kontraktsignering. Videre følger en overordnet funksjonsbeskrivelse for de angitte ressurser:

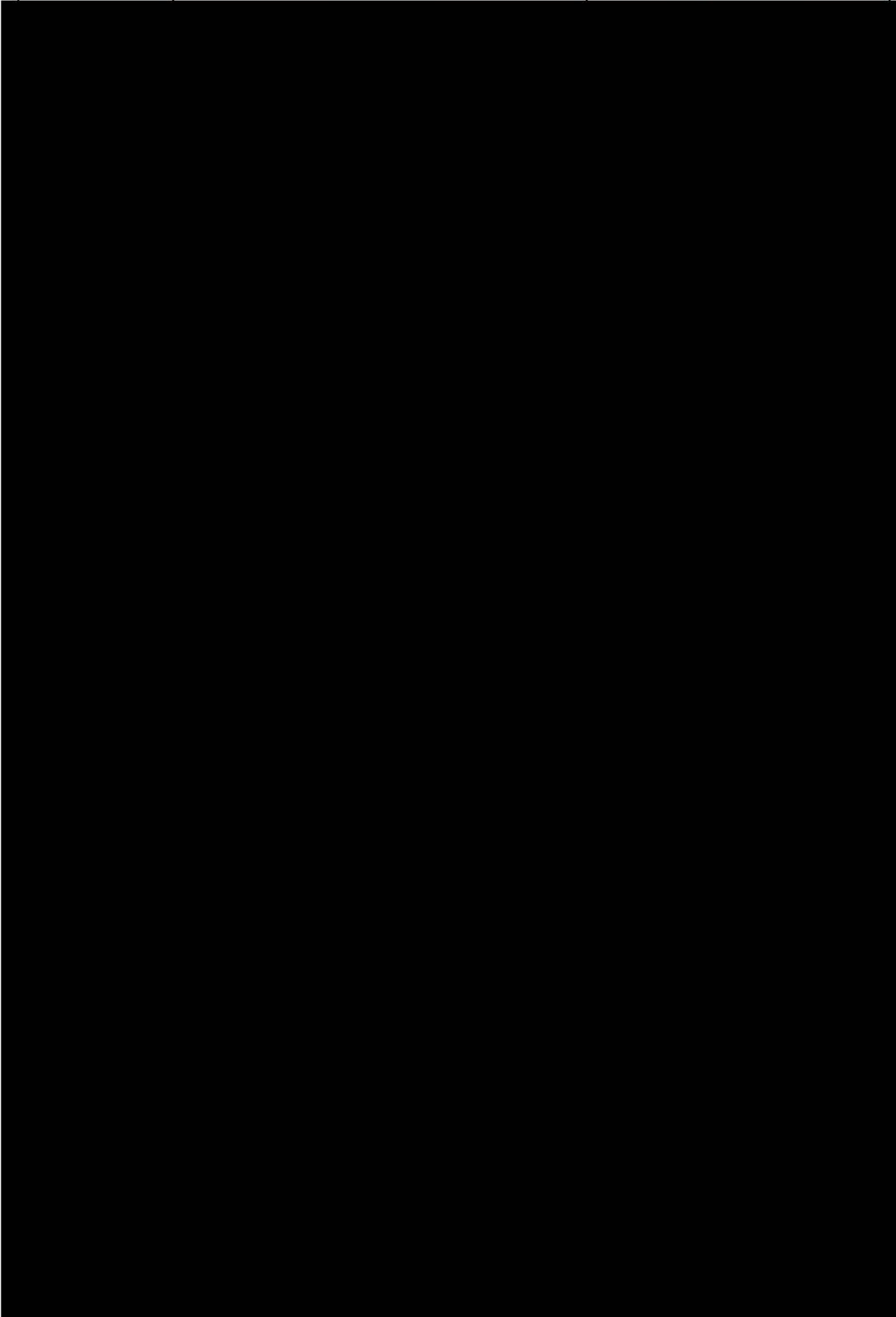
Ansvarsområde	Beskrivelse	Kompetansekrav
---------------	-------------	----------------



Ansvarsområde

Beskrivelse

Kompetansekrav







CV – Interimleder

A 1.3.3 MOBILISERING

I nesten 20 år har Go-Ahead vært i stand til å mobilisere store rail franchiser og offentlige kontrakter i Storbritannia, Tyskland og Singapore. For eksempel:

- UK rail: Go-Ahead har mobilisert Thameslink (TPL), Southern (SN) og Great Northern Railway (TSGN), Southeastern (SE) og London Midland (LM) franchise, som står for mer enn 1/3 av britiske togreiser.
- Londonbuss: Største bussoperatøren i London, har mobilisert over 26 kontrakter siden 2012.
- Øvrig buss: I 2016 mobiliserte vi en stor ny kontrakt i Singapore og har siden 2010 gjennomført 6 separate prosjekter med 13 depoter og 1.300 ansatte.

Prosjekt/Kontrakt	Mobilisering	Trafikkstart	Mobiliseringsperiode	Suksess
	Fusjon av SN I inn TSGN	Juli 2015	10 mnd	✓
	Fusjon av SE operasjon inn I TSGN	Desember 2014	3 mnd	✓
	TSGN og TLP	September 2014	4 mnd	✓
	Southeastern høyhastighets operasjon	Desember 2009	24 mnd	✓

Denne referanselisten demonstrerer vår evne til å mobilisere med suksess, samtidig som vi reduserer ulike risikoer. Vi vil gjenta denne suksessen for Trafikkkpakke 1 og har som tidligere nevnt allerede knyttet til oss relevante ressurser for å gjennomføre denne mobiliseringen.



Mobiliseringsmål

For å planlegge hvordan vi skal samarbeide med interessenter og etablere prioriteringsregler for interimorganisasjonen, har vi utarbeidet følgende mobiliseringsmål:

- [Redacted]
- [Redacted]
- [Redacted]
- [Redacted]
- [Redacted]
- [Redacted]
- [Redacted]
- [Redacted]

Mobiliseringsprinsipper

Vi har tilpasset våre eksisterende mobiliseringsprinsipper for å etablere en effektiv organisasjons- og styringsstruktur tilpasset Trafikkkpakke 1. Disse er:

- [Redacted]
- [Redacted]
- [Redacted]
- [Redacted]
- [Redacted]
- [Redacted]
- [Redacted]
- [Redacted]
- [Redacted]
- [Redacted]
- [Redacted]
- [Redacted]

Rutiner for oppfølging

Vi planlegger å gjennomføre følgende interne styringsformer:

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

Mobiliseringsprosesser - MP

Se mobiliseringsplan for tidsangivelse av aktivitetene.

MP1.

[Redacted text block]

[Redacted]

- [Redacted]
- [Redacted]
- [Redacted]
- [Redacted]
- [Redacted]

MP2. [Redacted]

- [Redacted]
- [Redacted]
- [Redacted]
- [Redacted]
- [Redacted]
- [Redacted]

[Redacted]

MP3. [Redacted]

MP4. [Redacted]

MP5. [Redacted]

MP6. [Redacted]

MP7. [Redacted]

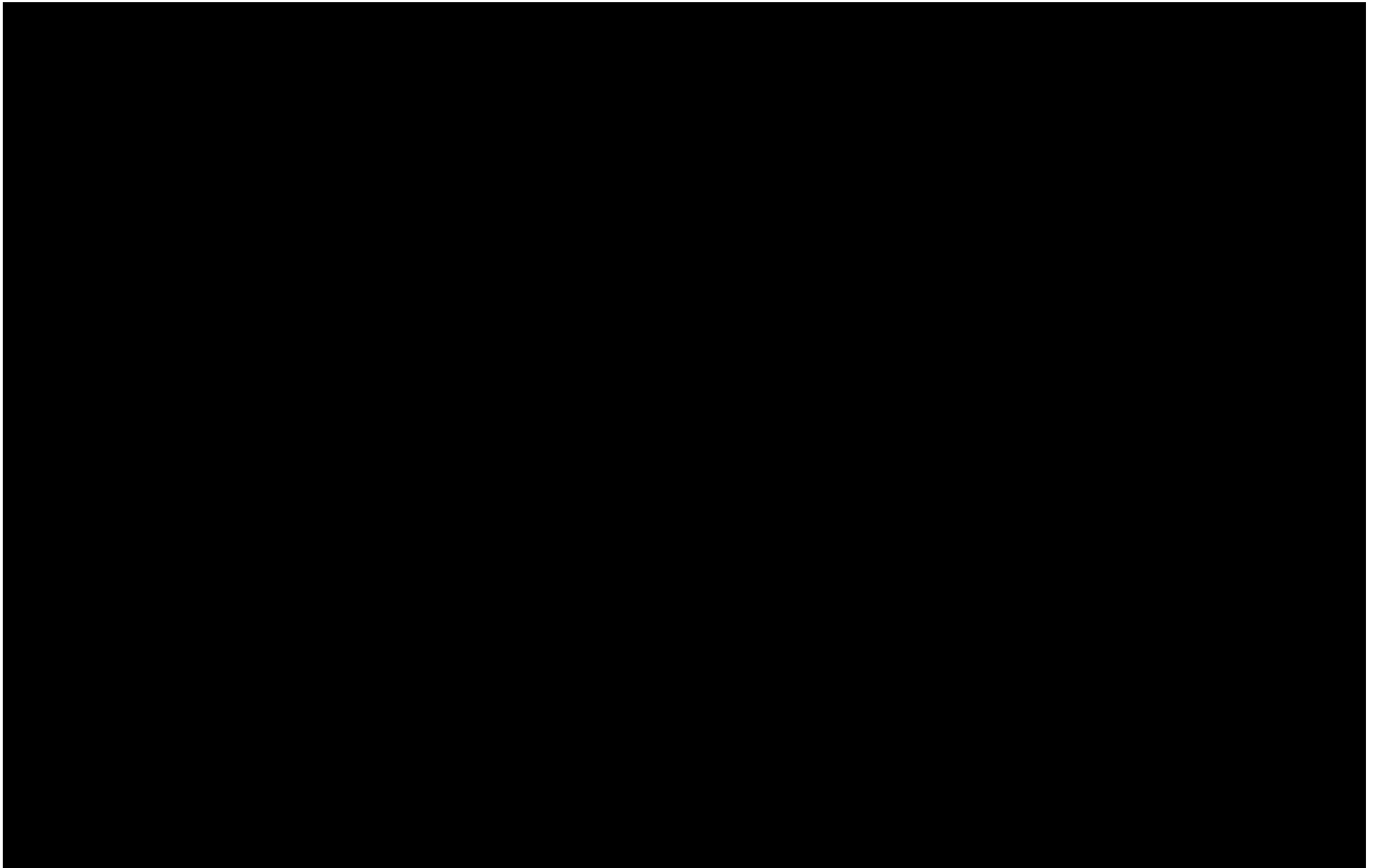
MP8. [Redacted]

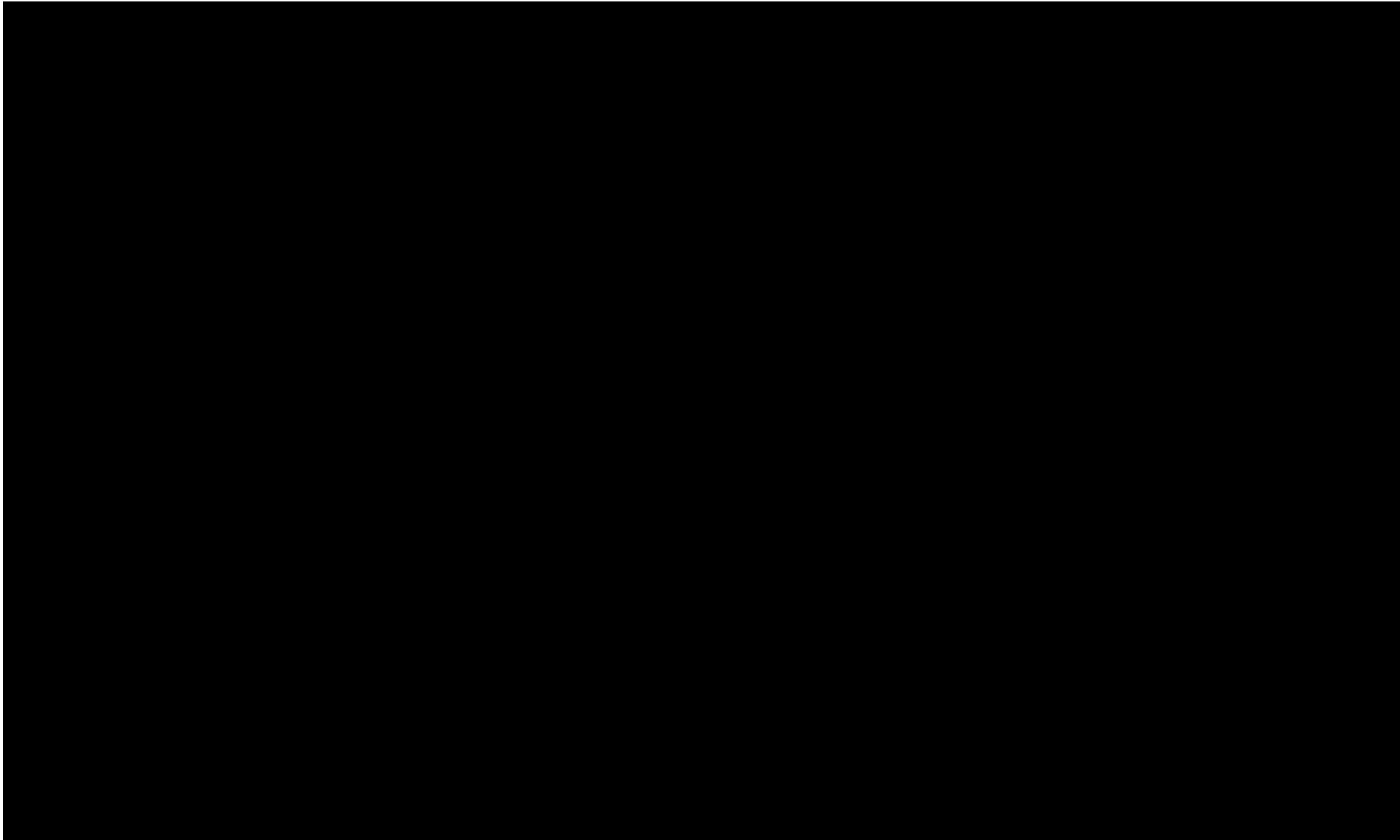
MP9. [Redacted]
[Redacted]
[Redacted]
[Redacted]
[Redacted]

MP10. [Redacted]
[Redacted]
[Redacted]

MP11. [Redacted]
[Redacted]
[Redacted]

MP12. [Redacted]
[Redacted]
[Redacted]
[Redacted]
[Redacted]
[Redacted]
[Redacted]
[Redacted]
[Redacted]
[Redacted]





Trafikkavtale Trafikkpakke 1

- Fjerntog (FJ-tog) Stavanger – Oslo S
- Regiontog (R-tog) Stavanger – Egersund
- Regiontog (R-tog) Nelaug – Arendal

Vedlegg J Etisk regelverk

Endringslogg:

Versjon	Hva	Dato
1.0	Vedlegg J	12.10.2017

Innhold

1 Innledning.....	4
2 Forbud mot barnearbeid 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

Våre 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 nattskift, 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 – 5 i egen virksomhet og i leverandørkjeden. Dette skal dokumenteres ved:

- Egenrapportering¹ og / eller
- Oppfølgingssamtaler og /eller
- Kontroll av arbeidsforholdene²

Brudd på punkt 1 - 5 innebærer kontraktsbrudd. Ved kontraktsbrudd plikter leverandøren å rette bruddene innen den tidsfrist som oppdragsgiver bestemmer, så fremt denne ikke er usaklig kort. Rettelsene skal dokumenteres skriftlig og på den måten oppdragsgiver bestemmer. Vesentlig mislighold av kontraktsforpliktelsene 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 Etske regelverk som en del av kontraktsvilkårene, som gjelder for denne kontrakt, og forplikter seg til å innlevere egenrapportering innen en måned etter kontraktsinngåelse:

RICHARD STUART

OSLO, 26-2-2018

Navn, daglig leder, [Leverandør]

Sted/Dato



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.