

# Avtale om utførelse av persontransport med tog som offentlig tjeneste i 2019–2024 «Trafikkavtalen»

Mellom Jernbanedirektoratet (org.nr. 916 810 962)  
og NSB Gjøvikbanen AS (org.nr. 987 831 278)

# Innhold

<b>1</b>	<b>Partene</b> .....	<b>5</b>
<b>2</b>	<b>Definisjoner</b> .....	<b>5</b>
<b>3</b>	<b>Bakgrunn</b> .....	<b>7</b>
3.1	Formål med Trafikkavtalen .....	7
<b>4</b>	<b>Trafikkavtalens varighet</b> .....	<b>7</b>
4.1	Varighet .....	7
4.2	Jernbanereformen og endrede grensesnitt.....	8
<b>5</b>	<b>Trafikkavtalens dokumenter</b> .....	<b>8</b>
<b>6</b>	<b>Leveransen</b> .....	<b>8</b>
6.1	Hva Leveransen omfatter .....	8
6.2	Generelle krav til Leveransen .....	9
6.2.1	Lover og forskrifter .....	9
6.2.2	Trafikksikkerhet.....	9
6.2.3	Beredskapsplaner .....	9
6.2.4	Deltakelse i ordning for personalbillett.....	9
6.2.5	Samarbeidsplikt overfor regionale myndigheter .....	9
6.2.6	Samarbeidsplikt ifm. avvikshåndtering.....	9
6.2.7	Universell utforming og tilgjengelighet.....	10
6.2.8	Reklamasjoner og klager .....	10
6.2.9	Plikter ved oppsigelse av produksjon og siste avtaleår .....	10
6.2.10	Plikter ved gjennomgående billettering .....	10
6.3	Plikt og rett til å inngå avtaler .....	11
6.3.1	Kjøretøy .....	11
6.3.2	Tjenester for kundeinformasjon, salg og billettering.....	11
6.3.3	Leveranse av tjenester i forbindelse med lokomotivførerutdannelsen .....	11
6.4	Underleverandører.....	12
6.5	Rapportering .....	12
<b>7</b>	<b>Rutetilbud og trafikkdrift</b> .....	<b>13</b>
7.1	Generelle plikter og krav til rutetilbud og transportkapasitet .....	13
<b>8</b>	<b>Kvalitet</b> .....	<b>13</b>
8.1	Pålitelig kundetilbud .....	13
8.2	Punktlighet .....	13
8.3	Regularitet.....	13
8.4	Forsinkelsestimer .....	14
8.5	Kundetilfredshet .....	14
8.6	Kjøretøy .....	14
8.7	Trygghet.....	14
8.8	Driftsavvik .....	14
8.8.1	Avvik som oppstår uten forvarsel .....	14
8.8.2	Planlagte avvik.....	15
<b>9</b>	<b>Leverandørens inntekter mv.</b> .....	<b>15</b>
9.1	Leverandørens inntekter .....	15
9.2	Leverandørens vederlag.....	15
9.3	Betaling av vederlag .....	16
9.4	Konsekvenser av endret konkurransesituasjon .....	16

9.5	Ex-post justering av vederlaget .....	16
<b>10</b>	<b>Samarbeidsavtaler med fylkeskommuner og administrasjonsselskaper .....</b>	<b>17</b>
10.1	Ansvar og roller .....	17
10.2	Eksisterende billett- og takstsamarbeidsavtaler .....	18
10.3	Nye samarbeidsavtaler.....	18
<b>11</b>	<b>Videreutvikling av rutetilbudet.....</b>	<b>18</b>
<b>12</b>	<b>Infrastruktur og sportilgang.....</b>	<b>19</b>
12.1	Avtale om sportilgang og bruk av tjenester (AST) .....	19
12.2	Reforhandling ved mangelfull tilgjengelighet på infrastruktur.....	19
12.3	Justering av rutetilbud som konsekvens av ny infrastruktur .....	19
<b>13</b>	<b>Endringer .....</b>	<b>19</b>
13.1	Vilkår for endring .....	19
13.1.1	Oppdragsgivers rett til å pålegge endringer.....	19
13.1.2	Leverandørens rett og plikt til å foreslå endringer .....	20
13.2	Grunnlaget for endring .....	20
13.3	Prinsipper for justering av vederlaget.....	20
13.4	Prosessuelle regler .....	20
13.4.1	Overslag eller tilbud forut for endringsordre.....	20
13.4.2	Endringsordre .....	20
13.4.3	Leverandørens plikt til å varsle endringsanmodning .....	21
13.4.4	Oppdragsgivers svarplikt.....	21
13.4.5	Twist om oppfyllelse av varselplikt og svarplikt.....	21
13.4.6	Plikt til å utføre endringsarbeid .....	21
<b>14</b>	<b>Mislighold .....</b>	<b>21</b>
14.1	Oppdragsgivers mislighold .....	21
14.2	Leverandørens mislighold .....	21
14.3	Informasjonsplikt .....	22
14.4	Mangel.....	22
14.5	Utbedring av mangel .....	22
14.5.1	Leverandørens plikt til å rette mangel .....	22
14.6	Misligholdsbeføyelser .....	22
14.6.1	Prisavslag ved mangel .....	22
14.6.2	Dagbøter .....	22
14.6.3	Malus .....	23
14.6.4	Heving .....	23
14.6.5	Erstatning.....	23
14.7	Ansvarsbegrensning .....	23
<b>15</b>	<b>Force majeure.....</b>	<b>24</b>
<b>16</b>	<b>Forsikringer .....</b>	<b>24</b>
<b>17</b>	<b>Overdragelse av rettigheter og plikter .....</b>	<b>24</b>
<b>18</b>	<b>Tvister.....</b>	<b>24</b>
18.1	Forhandlinger.....	24
18.2	Verneting.....	25
18.3	Lovvalg.....	25
<b>19</b>	<b>Forbehold om Stortingets samtykke .....</b>	<b>25</b>
<b>20</b>	<b>Administrative bestemmelser.....</b>	<b>25</b>

20.1	Partenes representanter .....	25
20.2	Meddelelser .....	25
20.3	Konfidensialitet.....	25
20.4	Kontraktseksemplarer.....	25
<b>21</b>	<b>Signatur .....</b>	<b>26</b>

TR SK

# 1 Partene

Den 28.02.2018 ble denne Trafikkavtalen inngått mellom Jernbanedirektoratet, org. nr. 916 810 962, i det følgende benevnt Oppdragsgiver, og NSB Gjøvikbanen AS, org. nr. 987 831 278, i det følgende benevnt Leverandøren.

## 2 Definisjoner

Begrep	Forståelse
Bane NOR	Statens foretak med ansvar for nasjonal jernbaneinfrastruktur. Bane NOR er infrastrukturforvalter på det nasjonale jernbanenettet.
Enkeltbillett	Gjelder for én reise mellom a og b (retningsavhengig).
Entur AS	Statens selskap for leveranse av salgs- og billetteringsløsninger for jernbanen.
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.
Forsinkelsestimer infrastruktur	Det samlede antall forsinkelsestimer registrert på kode 1-7 og 92 i TIOS.
Forsinkelsestimer togselskap	Antall forsinkelsestimer registrert på kode 81-85 i TIOS for Leverandørens tog.
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.
Kjøretøy	Jernbanekjøretøy som kjører på egne hjul på jernbanelinjer, med eller uten egen trekkraft. Et kjøretøy er sammensatt av ett eller flere strukturelle og funksjonelle delsystemer eller deler av slike delsystemer.
KTI	Kundetilfredshetsindeks
Leveransen	Alt som Leverandøren skal utføre eller besørge utført i henhold til Trafikkavtalen.
Norske tog AS	Statens selskap for utleie av Kjøretøy. I Avtale om leie av materiell og vedlegg til denne benevnt som Materielselskapet.
Operatøravhengig regularitet	Antall gjennomførte avganger i forhold til antall planlagte avganger i henhold til fastsatt ruteplan, fratrukket det antall innstillinger som skyldes forhold som Leverandøren ikke har ansvar for. Leverandøren anses ansvarlig for alle helinnstillinger som Infrastrukturforvalter har påført årsakskode 81-85 i TIOS.

Ordinær pris	Fullpris voksen person basert på reiseavstanden (i form av takstenheter) og en pristabell med prising i forhold til reiselengde, jmfør Bilag B. Ordinær pris reguleres for enkeltbillett og 30-dagersbillett.
Periodebillett	Ubegrenset antall reiser mellom a og b innenfor en klart definert tidsperiode (retningsuavhengig).
Prosjekt Alternativ Reise	Prosjektet omfatter: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Koordinere samarbeid mellom SVV, regionale myndigheter, kollektivselskaper, togselskaper og Bane NOR</li> <li>- Lede fora for berørte parter for å identifisere behov for tiltak, og gjøre tiltak der det pågår flere aktiviteter samtidig</li> <li>- Nøytral skilting ved avvikssituasjoner</li> </ul>
Punktlighet	Mål på i hvor stor grad togene som kjøres gjør det etter oppsatte rutetider i rutetabellen.  Et tog som ankommer mer enn 3.59 eller 5.59 minutter etter oppsatt ankomsttid til endestasjon eller angitt punkt for underveismåling, jmfør Bilag C er forsinket. For togproduktgruppene Intercity, Lokaltog og Regiontog i storbyområder gjelder 3.59 minutter som grense for forsinkelse og for alle andre togprodukt grupper gjelder 5.59 minutter.
Regiontog R-tog:	Regionalt togtilbud med stoppmønster tilpasset lokale behov og så vidt mulig koordinert med lokalt busstilbud.  Gjøvikbanen er et regionalt togprodukt som angitt i Bilag A.
Regularitet	Mål på i hvor stor grad planlagt produksjon gjennomføres, angir i prosent antallet gjennomførte avganger i forhold til antall planlagte avganger i henhold til fastsatt ruteplan.  $\text{Regularitet} = (\text{Ant. planlagte togavganger} - \text{Ant. innstilte togavganger}) * 100 / \text{ant. planlagte togavganger}.$
Sosial rabatt	Rabatt med sosialt formål, som gis til definert målgruppe.
Takstenheter (TEN)	Felles måleenhet for takstberegning mellom to stasjoner. En matrise for antall takstenheter mellom alle stasjonspar i Norge er gitt av Oppdragsgiver i Underbilag B-4.
Tilleggsprodukter	Produkter med høyere service- eller komfortnivå ombord. Disse trenger ikke å selges som produkttillegg. Omfatter ikke pakker hvor billett og/eller Tilleggsprodukt kun er et delelement av pakken.
TIOS	Infrastrukturforvalters Trafikkinformasjon og Oppfølgingssystem for jernbanetrafikken.
Togprodukt	Strekningen som togene trafikkerer, som angitt i Bilag A nr. 1. Gjøvikbanen er ett togprodukt.
Togproduktgruppe	Grupperer togprodukt etter formål, som angitt i Bilag A nr. 1.

Trafikkavtalen	Dette dokumentet med Bilagene A – I med underbilag.
Universell utforming	Universell utforming betyr at alle produkter, byggverk og uteområder som er i alminnelig bruk, skal utformes på en slik måte at alle mennesker skal kunne bruke dem på en likestilt måte så langt det er mulig uten spesielle tilpasninger eller hjelpemidler.

## 3 Bakgrunn

### 3.1 Formål med Trafikkavtalen

Trafikkavtalen er flerårig og inneholder de sentrale prinsipper for Leverandørens plikt til å levere persontransport med tog, unntaksvis buss, krav til togtilbudet som skal ytes i hele avtaleperioden og de vilkår og betingelser som gjelder for Leveransen, samt det vederlaget Oppdragsgiver skal betale Leverandøren hvert år i avtaleperioden som vederlag for å oppfylle de krav som er avtalt mellom partene.

Den offentlige tjenesteforpliktelsen skal legge grunnlaget for et konkurransedyktig togtilbud for pendlere, bidra til tilgjengelighet til servicesentra både i og utenom rush og bidra til å binde regioner og landet sammen. Togtilbudet skal være pålitelig og oppleves som sømløst (enkelt) for de reisende ved overgang til andre tog og andre transportmidler.

Hensikten med Trafikkavtalen er å sikre utførelse av bedriftsøkonomisk ulønnsom persontransport med tog (offentlig tjenesteforpliktelse). Målet med den offentlige tjenesteforpliktelsen er å utnytte togets egenskaper i samspill med andre transportformer for å dekke befolkningens og næringslivets transportbehov. Togtilbudet til kundene skal bidra til å nå nullvekstmålet for personbiltransporten i og rundt de store byene.

Målene for den offentlige tjenesteforpliktelsen skal være retningsgivende for Leverandørens og Oppdragsgivers oppfyllelse av de plikter og krav som er nedfelt i denne Trafikkavtalen, og Oppdragsgivers oppfølging av Leverandørens plikter og kravoppfyllelse.

## 4 Trafikkavtalens varighet

### 4.1 Varighet

Denne Trafikkavtalen er en videreføring av eksisterende avtaleforhold mellom Oppdragsgiver og Leverandøren, jamfør Trafikkavtalen for 2018 mellom partene, signert 28.02.2018.

Trafikkavtalen gjelder for leveranser av persontogtjenester i perioden fra 1. januar 2019 til ruteterminskiftet i desember 2024 (Avtaleperioden). Driftsopphør skjer uten oppsigelse ved ruteterminskiftet i desember 2024.

I forbindelse med konkurranseutsetting av trafikken på Gjøvikbanen, kan Oppdragsgiver si opp Trafikkavtalen tidligere enn ordinært driftsopphør. Oppsigelse skal gis skriftlig med minimum 12 måneders frist før opphør, og gjelder fra neste ordinære ruteterminskifte. Trafikkavtalen kan tidligst sies opp med virkning fra ruteterminskiftet i desember 2021.

Oppdragsgiver skal skriftlig varsle Leverandøren om at det kan bli aktuelt med oppsigelse minimum 30 måneder før opphør. Varselet skal gis som en meddelelse etter pkt. 20.2.

Dersom Oppdragsgiver ikke sier opp Trafikkavtalen som varslet skal dette håndteres som endringsordre etter Trafikkavtalens pkt. 13.

## 4.2 Jernbanereformen og endrede grensesnitt

Som en følge av jernbanereformen har Leverandøren presisert at Leverandøren ser en rekke risikoforhold som har konsekvenser for denne Trafikkavtalen. Dette gjelder kvalitet og tilgang til infrastruktur og serviceanlegg, Avtale om sportilgang og bruk av tjenester (AST) samt leveranser fra Entur AS og Norske tog AS og grensesnitt knyttet til disse.

Oppdragsgiver plikter å gå i dialog med Bane NOR SF, Entur AS og Norske tog AS med sikte på å redusere de risikoforhold Leverandøren har identifisert. Leverandøren plikter å bistå Oppdragsgiver med nødvendig informasjon om nevnte forhold i dette arbeidet. Eventuelle endringer i grensesnitt som får konsekvenser for Leveransen skal håndteres etter avtalens pkt. 13 Endringer.

# 5 Trafikkavtalens dokumenter

Endringer i Trafikkavtalen skal avtales skriftlig gjennom bestemmelsene i pkt. 13.

Trafikkavtalens dokumenter er denne avtale og følgende Bilag med Underbilag:

- Bilag A Ruteproduksjon
  - Underbilag A-1 Retningslinjer for oppdatering av Bilag A
  - Underbilag A-2 Håndtering av avviklingsfasen under Trafikkavtalens siste avtaleår
- Bilag B Vederlag og andre økonomiske forhold
  - Underbilag B-1 Avtalt vederlag
  - Underbilag B-2 Kalkyleskjema
  - Underbilag B-3 TEN matrise
  - Underbilag B-4 Takster 2018
  - Underbilag B-5 Prosedyre for utarbeidelse av endringsordre
  - Underbilag B-6 Mekanisme for ex-post justering
- Bilag C Rapportering
  - Underbilag C-1 Metodikk kundetilfredshetsundersøkelse
  - Underbilag C-2 Rapporteringsmal (ved behov)
  - Underbilag C-3 Rapporteringsmal (årlig)
  - Underbilag C-4 Rapporteringsmal (tertiel)
- Bilag D Infrastrukturetilgjengelighet
- Bilag E Leveranser av tjenester tilknyttet lokomotivførerutdanning
- Bilag F Avtale om leie av materiell
  - Underbilag F-1 Vedlegg materielleieavtale
- Bilag G Avtale om salgs- og billetteringsløsninger
- Bilag H Personalbillettordning
- Bilag I Forsikringer

I tilfelle av motstrid mellom bestemmelser i denne avtale og Bilagene, skal bestemmelsene i denne avtale gis forrang. Dersom Bilagene inneholder særlige løsninger begrunnet i behovet ved enkelte togprodukter og dette avviker fra bestemmelsene i denne avtalen skal dette angis særskilt.

# 6 Leveransen

## 6.1 Hva Leveransen omfatter

Leverandøren plikter å utføre rutegående persontransport med tog på de strekninger som fremkommer i Bilag A, med mindre annet følger av denne avtalen. Leveransen omfatter alt som er nødvendig for å oppfylle Trafikkavtalen, selv om det ikke uttrykkelig er nevnt, herunder produksjonskrav og kvalitetskrav.



Leverandørens plikt til å utføre rutegående persontransport med tog bygger på den forutsetningen at Infrastrukturforvalter tildeler Leverandøren infrastrukturkapasitet og tilhørende tjenester i samsvar med kravene i Trafikkavtalen og Bilag A.

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 Generelle krav til Leveransen**

### **6.2.1 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 inneha de tillatelser og godkjenninger som skal være i Leverandørens navn, og som er nødvendige for å utføre Leveransen, herunder lisens og sikkerhets sertifikat, godkjenning for bruk av Kjøretøy og godkjent transportvilkår. Oppnåelse og opprettholdelse av slike tillatelser og godkjenninger skjer for Leverandørens regning.

### **6.2.2 Trafikksikkerhet**

Leverandøren skal ha det fulle og hele ansvaret for trafikksikkerheten for den avtalte trafikken, jamfør de lover og forskrifter som gjelder for fremføring av persontransporttjenester med tog. Leverandøren skal arbeide systematisk med sikkerhet for kontinuerlig forbedring av trafikksikkerheten, og virksomheten skal kjennetegnes ved at det stilles høye krav til trafikksikkerhet. Leverandøren skal samhandle med øvrige aktører knyttet til trafikksikkerhetsarbeidet.

### **6.2.3 Beredskapsplaner**

Leverandøren skal gjennom hele avtaleperioden 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).

### **6.2.4 Deltakelse i ordning for personalbillett**

Leverandøren skal delta i felles personalbillettordning som gir de som har rett til personalbillett i Norge tilgang til å benytte persontog hos togoperatører som deltar i ordningen, jamfør Bilag H. Leverandøren skal også akseptere definerte personalbilletter som reisehjemmel på sine strekninger etter til enhver tid gjeldende bestemmelser.

### **6.2.5 Samarbeidsplikt overfor regionale myndigheter**

Leverandøren plikter å samarbeide med berørte fylkeskommuner, deres administrasjonsselskaper og kollektivselskaper om koordinering av rutetilbudet for å bidra til at samlet kollektivtilbud fremstår mest mulig sømløst for de reisende.

### **6.2.6 Samarbeidsplikt ifm. avvikshåndtering**

Leverandøren skal søke samarbeid med øvrige togoperatører om avvikshåndtering, der hvor det er hensiktsmessig av hensyn til de reisende og en mest mulig optimal trafikkavvikling.

Leverandøren plikter å delta i samarbeidsgrupper for Prosjekt Alternativ Reise ledet av Bane NOR.

### 6.2.7 Universell utforming og tilgjengelighet

Leverandøren skal utforme togtilbudet på en måte som gjør at flest mulig skal kunne benytte det på en ordinær og likeverdig måte. Leverandørens personell skal så langt det er mulig bistå 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.

Leverandøren skal i egne salgskanaler sikre at de reisende enkelt kan finne informasjon om eventuelle begrensinger i tilgjengelighet ved den enkelte avgang og holdeplass, samt hvordan reisende med spesielle behov kan bestille billetter.

Leverandøren skal sikre at det skal være mulig å få bestilt plass til passasjerer med funksjonsnedsettelse for tog som har plassreservering.

Leverandøren skal gi Entur AS informasjon om forhold knyttet til tilgjengelighet ved den enkelte avgang. Leverandøren skal bistå Norske tog AS med utarbeidelse av en tilgjengelighetsanalyse ved modifikasjoner eller eventuelle nyanskaffelser av Kjøretøy.

Leverandøren skal delta i brukermedvirkningsgruppen for jernbane, Toggruppen, som ledes av Jernbanedirektoratet. Det vil bli avholdt om lag 6-8 møter i året.

### 6.2.8 Reklamasjoner og klager

Leverandør skal ha et system for håndtering av saker knyttet til kundeforhold, reklamasjon og klager. Dette systemet skal både kunne håndtere saker som sendes direkte til Leverandør og saker som mottas gjennom Entur AS. Leverandør skal ha rutiner for koordinering av kundeforhold med Entur AS for mest mulig helhetlig kundeforhold. Leverandøren skal kompensere kunden for eventuelle feil og mangler forårsaket av Entur AS ved salg av billetter til Leverandørens produksjon jmfør Bilag A.

### 6.2.9 Plikter ved oppsigelse av produksjon og siste avtaleår

Ved oppsigelse av produksjonen iht. pkt. 4 og ved siste avtaleår 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 iht. trafikkavtale med en ny togoperatør. Leverandøren skal herunder rapportere til Oppdragsgiver i samsvar med pkt. 6.5 og utføre de plikter som angitt i Underbilag A-2.

Partene er innforstått med at det ikke er mulig i forkant å identifisere og regulere alle forhold som kan oppstå i denne prosessen. Leverandøren plikter derfor lojalt å samarbeide med Oppdragsgiver med sikte på å gjennomføre konkurranseutsetting på like vilkår og slik at operatørbyttet skjer mest mulig sømløst for alle parter.

### 6.2.10 Plikter ved gjennomgående billettering

Leverandøren plikter å legge til rette for et sammenhengende transportsystem gjennom å søke samarbeid om informasjon, billettering, billettsystemer og takstsystemer med andre berørte aktører.

Leverandøren plikter å dele kundeinformasjon for reiser med flere togoperatører i henhold til Entur AS' konsept for informasjonsdeling, når løsningen er kvalitetssikret og tilfredsstillende i lov og forskrift. Eventuelle dokumenterte konsekvenser for Leverandør som følge av dette skal håndteres gjennom endringsordre iht. Trafikkavtalens pkt. 13.

### 6.3 Plikt og rett 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.

Leverandøren plikter etter denne Trafikkavtalen å inngå de avtaler som er vist til i punktene 6.3.1-6.3.3. Oppdragsgiver er ikke part i disse avtalene og er dermed heller ikke ansvarlig for at partene oppfyller sine forpliktelser etter disse avtalene.

Leverandørens plikter etter 6.3.1 og 6.3.2 kan ivaretas gjennom morselskapets avtaler med disse selskapene.

#### 6.3.1 Kjøretøy

Leverandøren skal benytte Kjøretøy fra Norske tog AS, jmfør Bilag F. Dette kan Leverandøren gjøre enten ved å inngå avtale om leie av Kjøretøy med Norske Tog AS, eller alternativt leie slike Kjøretøy fra NSB AS.

For å sikre like konkurransevilkår i sektoren kan Oppdragsgiver gjennom utstedelse av endringsordre etter punkt 13, pålegge Leverandøren å inngå en ny avtale om leie av Kjøretøy.

Dersom Leverandøren velger å leie Kjøretøy direkte fra Norske tog AS skal denne avtalen til enhver tid samsvare med de standardvilkår som gjelder for øvrige leieavtaler for Kjøretøy hos Norske tog AS. Eventuelle konsekvenser for Leverandøren og Oppdragsgiver som følge av nye eller endrede avtalevilkår skal håndteres gjennom endringsordre i punkt 13. En ny avtale om leie av Kjøretøy med Norske tog AS vil inngå som nytt bilag F.

Priser og vilkår i Leverandørens avtale med Norske tog AS er etter denne avtale å anse som forhold utenfor Leverandørens kontroll.

Leverandørens forpliktelser etter denne avtalen bygger på forutsetningen om at Leverandøren får tilgang til Kjøretøy i samsvar med Bilag A, F og Underbilag B-2. Dersom Leverandøren ikke får tilgang til det samme Kjøretøyet og i tilstrekkelig antall som forutsatt ved avtaleinngåelsen for å levere på de respektive togprodukter, kan Leverandøren kreve at ruteproduksjonen og krav til setekapasitet endres, og at øvrige konsekvenser av endret tilgang på Kjøretøy kompenseres etter reglene om endringer i pkt. 13. Tilsvarende gjelder dersom vilkårene for leie av Kjøretøy endres vesentlig i forhold til det som følger av Bilag F Avtale om leie av materiell.

#### 6.3.2 Tjenester for kundeinformasjon, salg og billettering

Leverandøren skal benytte Entur AS' salgs- og billetteringstjenester, jmfør Bilag G. Dette kan Leverandøren gjøre enten ved å inngå avtale om leveranse av salgs- og billetteringstjenester med Entur AS, eller alternativt få tilgang til slike tjenester fra NSB AS.

Leverandøren plikter å rapportere inn og gi Entur AS mulighet til å distribuere samtlige togbilletter, inkludert eventuelle Tilleggsprodukter, til Leverandørens produksjon jmfør Bilag A, gjennom Entur AS. Denne plikten omfatter ikke pakker hvor billett og/eller Tilleggsprodukt kun er et delelement av pakken.

Leverandør er kjent med at tilbudte kanaler kan endre seg i avtaleperioden i den grad det fremgår av avtalen med Entur AS.

Priser og vilkår i Leverandørens avtale med Entur AS er etter denne avtale å anse som forhold utenfor Leverandørens kontroll.

#### 6.3.3 Leveranse av tjenester i forbindelse med lokomotivførerutdannelsen

Leverandøren skal levere tjenester i forbindelse med lokomotivførerutdannelsen, jmfør Bilag E. Prisingen av Leveransen skal baseres på prinsippene i pkt. 9.2.

#### 6.4 Underleverandører

Leverandøren har rett til å engasjere underleverandører til å oppfylle Trafikkavtalen. Togfremføringen må skje i egen regi, og ikke ved bruk av underleverandører. Togfremføring utført av heleide norske selskaper innen samme konsern regnes som egen regi.

Leverandøren skal på forespørsel gi Oppdragsgiver en oppdatert liste over underleverandører som brukes til å oppfylle Trafikkavtalen. Oppdragsgiver kan kreve innsyn i avtaler med underleverandører.

Leverandøren skal bare benytte seg av underleverandører som er skikket for oppgaven og som driver virksomheten i henhold til norsk lov.

Leverandøren er fullt ansvarlig for utførelsen av deler av Leveransen som utføres av underleverandører på samme måte som om han selv stod for utførelsen, med de begrensninger som følger av pkt. 14.7.

#### 6.5 Rapportering

Leverandøren plikter å utlevere og gi tilgang til informasjon som angitt i Bilag C som Oppdragsgiver har behov for i forbindelse med

- å følge opp og vurdere Trafikkavtalen
- fremtidig tilrettelegging og gjennomføring av konkurranseutsetting av persontransport med tog, og
- strategisk styring av jernbanesektoren

Dersom det oppstår spesielle forhold som får konsekvenser for fremdrift eller kostnader, plikter Leverandøren å varsle Oppdragsgiver om dette umiddelbart og utenom de avtalte rapporteringsrutiner.

Ved Trafikkavtalens opphør skal Oppdragsgiver vederlagsfritt motta datagrunnlag og rapporterte data i henhold til Bilag C i et elektronisk lesbart og oversiktlig format. Leverandøren skal sørge for at Oppdragsgiver fritt skal kunne benytte slikt datagrunnlag og slike data uten at det foreligger opphavsrettslige restriksjoner på Oppdragsgivers bruk og videreformidling.

Dersom Leverandøren ikke overholder krav til rapportering i Bilag C gjennom enten mangelfull rapportering eller for sen rapportering i henhold til Trafikkavtalens frister, påløper dagbøter i samsvar med Bilag B. Forsinkelse eller feil i data som Leverandøren mottar fra Infrastrukturforvalter, Entur AS og Norske tog AS gir ikke grunnlag for dagbøter.

Leverandøren skal på forespørsel sende Oppdragsgiver datagrunnlag for billettstatistikk og informasjon om salg og tilbud som benyttes som grunnlag ved rapportering iht. Bilag C, samt annen trafikkinformasjon om salg og tilbudt kapasitet som angitt i Bilag C pkt. 3 og som Entur AS besitter i forbindelse med Leveransen.

Forpliktelsen til å gi informasjon tilhørende Leverandør, eller som Leverandør har råderett over, gjelder både der hvor Leverandøren har informasjonen selv, eller dersom den er hos tredjemann og er under Leverandørens kontroll eller instruksjon.

Leverandøren plikter å rapportere via Oppdragsgivers innrapporteringsløsning, der Oppdragsgiver finner det hensiktsmessig. Dersom løsningen påfører Leverandøren merutgifter skal dette håndteres gjennom endringsordre etter pkt. 13. Rapportering som ikke skal rapporteres via denne løsningen skal sendes til Oppdragsgivers e-post adresse: [post@jernbanedirektoratet.no](mailto:post@jernbanedirektoratet.no) og merkes med «Trafikkavtalen NSB GB AS 2019-2024» med kopi til kontaktperson oppgitt av Oppdragsgiver.

## 7 Rutetilbud og trafikkdrift

### 7.1 Generelle plikter og krav til rutetilbud og transportkapasitet

Leverandøren skal levere et rutetilbud i samsvar med minimumskravene i Trafikkavtalen og Bilag A. Oppdragsgiver skal gjennom avtale med Infrastrukturforvalter sørge for at infrastruktur i samsvar med kravene i denne avtalen stilles til rådighet. Leverandøren skal bestille ruter i samsvar med Infrastrukturforvalters kapasitetsfordelingsprosess, Network Statement, og de kravene som er satt av Oppdragsgiver. Endringer i minimumskrav til rutetilbudet avtales mellom partene i henhold til bestemmelsene i pkt. 13.

Leverandøren kan foreta nødvendige mindre justeringer i rutetilbudet ifm. høytider og helligdager. I perioder med redusert etterspørsel, eksempelvis skoleferier, kan transportkapasitet tilpasses reisebehov så fremt ikke dette medfører et dårligere tilbud til kundene.

Større og/eller langvarige endringer skal forelegges Oppdragsgiver. Bilag A angir maksimalt omfang av sommerinnstillinger.

## 8 Kvalitet

### 8.1 Pålitelig kundetilbud

Leverandøren skal oppnå en høy grad av pålitelighet gjennom sin planlegging og drift. Leverandøren skal følge opp de enkelte driftsavvikene og analysere årsakene til disse for organisatorisk læring og kontinuerlig forbedring av punktlighet og regularitet.

### 8.2 Punktlighet

Leverandøren skal bidra til at punktligheten ikke blir dårligere enn avtalt punktlighetsnorm.

Punktlighet måles per togprodukt. Målet for punktlighet per togprodukt per år fremkommer av tabellen under.

År	Mål
2019	91
2020	91
2021	92
2022	92
2023	92
2024	92

### 8.3 Regularitet

Leverandør skal ha en operatørvhengig regularitet på minimum 99,1 %. Ved operatørvhengige innstillinger utover dette regularitetskravet påløper malus, jmfør Bilag B.

Operatørvhengig regularitet beregnes med bakgrunn i Infrastrukturforvalters årsakskoder.

#### 8.4 Forsinkelsestimer

Leverandøren skal sørge for at operatørvhengige forsinkelsestimer ikke overstiger nivået for 2016 per år gjennom hele avtaleperioden. Dette bygger på den forutsetning at forsinkelsestimer Infrastruktur ikke overstiger nivå for 2016 for det enkelte avtaleår.

#### 8.5 Kundetilfredshet

Leverandøren skal legge til rette for en god kundeopplevelse, arbeide for å beholde eksisterende reisende og tiltrekke seg flere nye reisende. Målet er at Leverandøren vil oppnå en KTI på minimum 75 per år. Oppdragsgiver er kjent med hvordan også forhold utenfor Leverandørens kontroll, slik som f. eks. avvik på infrastrukturen, påvirker KTI og vil ta hensyn til dette i vurderingen av denne.

#### 8.6 Kjøretøy

Kjøretøyene skal oppleves som rene av kundene. Leverandørens KTI-målinger på dette området vil være en indikator på om renhold samsvarer med kundenes forventninger.

Leverandøren skal sørge for at et tilstrekkelig antall toaletter er funksjonelle ved driftsdøgnets første avgang fra utgangsstasjon. Videre skal komfortelementer som temperaturkontroll, seter, bord, lys, dører, mv være funksjonelle på første tur. WIFI skal fungere i henhold til tekniske forutsetninger.

Leverandøren skal praktisere nulltoleranse mot hærverk. Togene skal ikke gå lenger i drift enn nødvendig med synlige ødeleggelser, tagging eller hærverk. All graffiti skal fjernes så raskt som mulig, og tildekkes senest ved nattopphold slik at ingen avganger kjører med graffiti ved første avgang påfølgende driftsdøgn.

#### 8.7 Trygghet

Leverandøren skal legge til rette slik at de reisende så langt som mulig enkelt kan få kontakt med konduktør eller annet ombordpersonell om bord i togene. Videre skal Leverandøren sørge for at personalet om bord i togene har tilstrekkelig kunnskap om når og hvordan vakselskap og politi skal tilkalles.

#### 8.8 Driftsavvik

Leverandøren skal sette opp alternativ transport ved driftsforstyrrelser, uansett årsak. Alternativ transport er all transport Leverandøren skaffer passasjerene innen rimelig tid, herunder, men ikke begrenset til, andre ordinære avganger i dette tidsrommet.

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

Det alternative transporttilbudet kan avvike fra eksisterende togtilbud. Enhver jernbanestasjon som ikke betjenes, eller enhver togavgang som ikke kjøres, trenger ikke erstattes dersom det, for det alternative transporttilbudet, er mer hensiktsmessig med andre stoppesteder, avgangstidspunkter og/eller frekvens.

Det skal være tilstrekkelig kapasitet til, innen rimelig tid, å kunne betjene de reisende som må benytte alternativ transport. Ståplasser aksepteres over korte distanser. Leverandøren gis mulighet til å skalere kapasiteten etter faktisk etterspørsel og erfaringer i løpet av avviksperioden.

Leverandøren må innhente informasjon om andre transporttilbud som trafikkerer samme eller tilstøtende strekninger og søke et best mulig samarbeid med øvrige transportører for å sikre et helhetlig tilbud til de reisende.

##### 8.8.1 Avvik som oppstår uten forvarsel

Ved avvik som oppstår uten forvarsel skal Leverandøren sørge for at de reisende raskt varsles og får informasjon om forventede konsekvenser av driftsavviket.

Leverandøren kompenseres for innstilte avganger, i henhold til koder 1-4 i TIOS, gjennom Bane NORs AST og ytelsesordning. Ved avtaleinngåelse kompenseres Leverandøren ved følgende satser

- Innstilte avganger: 5000 NOK
- Delinnstilte avganger: 2500 NOK

Endringer i ovennevnte modell, nivå og koder håndteres i forhold til ytelsesordning i AST 2018 gjennom endringsordre, iht. Trafikkavtalens pkt. 13.

### **8.8.2 Planlagte avvik**

Ved planlagte avvik utarbeider Infrastrukturforvalter planer for arbeid med infrastruktur. Informasjon om dette gis i forbindelse med Infrastrukturforvalters kapasitetsfordelingsprosess samt i løpet av ruteplanperioden.

Leverandøren skal kompenseres for 80 % av sine faktiske direkte kostnader knyttet til planlagte avvik som skyldes Infrastrukturforvalter. Med direkte kostnader menes utgifter til busser, maxitaxi/taxi og eventuelt andre transportmidler, samt kostnader knyttet til oppstillings- og parkeringsplasser som er nødvendig for å gjennomføre alternativ transport på en god måte for passasjerene. Hvis Leverandøren velger å kjøpe transportkapasitet fra et annet rutegående kollektivselskap er det også å regne for direkte kostnader. Øvrige kostnader dekkes av Leverandør. Dersom Leverandøren for det enkelte år ikke har blitt kompensert for 80 % av Leverandørens faktiske direkte avvikskostnader fra Infrastrukturforvalter gjennom avtale, skal Oppdragsgiver dekke differansen. Leverandøren etterregner de faktiske direkte kostnadene mot beløp mottatt fra Infrastrukturforvalter gjennom avtale når disse tallene foreligger for året som helhet. En eventuell differanse avregnes mot kommende utbetaling i rimelig tid etter at tilstrekkelig datagrunnlag er mottatt fra Leverandøren.

Leverandøren oversender Oppdragsgiver forventet kostnadsanslag for planlagte avvik påfølgende år innen 1.12.x. Leverandøren oversender oppdatert kostnadsanslag for planlagte avvik for de enkelte år 1.9 hvert år.

## **9 Leverandørens inntekter mv.**

### **9.1 Leverandørens inntekter**

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

Eventuelle andre inntekter fra persontransport med tog i Trafikkavtalen, herunder reklameinntekter, tilfaller Leverandøren i sin helhet.

### **9.2 Leverandørens vederlag**

Oppdragsgiver yter Leverandøren vederlag i samsvar med det som er fastsatt i Bilag B. Leverandøren mottar vederlag fra Oppdragsgiver som fullt og helt oppgjør for Leveransen. Vederlaget, skal sammen med billettinntekter og andre inntekter gi dekning for kostnadene ved å produsere den avtalte Leveransen, samt en rimelig fortjeneste. Avtalt vederlag, herunder en angivelse av de kostnader som er basis for vederlaget, fremgår av Underbilagene B-1 og B-2. Det avtalte vederlaget kan kun endres i den grad Leveransen endres eller dersom vederlaget justeres i tråd med bestemmelser i denne Trafikkavtalen.

Vederlaget er i norske kroner (NOK) og dekker alle offentlige avgifter ved Trafikkavtalens inngåelse. Endringer i valutakurs etter inngåelse av Trafikkavtalen gir ikke rett til tillegg eller fradrag i vederlaget.

### 9.3 Betaling av vederlag

Årlig vederlag utbetales i like store deler månedlig på den tiende virkedagen i måneden. Akkumulert variabelt vederlag, dagbøter og malus jamfør Bilag B beregnes etterskuddsvis for hele året og fratrekkes oppgjøret for det avtalte faste vederlaget den 10. i den tredje måneden i det påfølgende kalenderår. For siste avtaleår motregnes akkumulert malus og dagbøter i akkumulert variabelt vederlag. Ved avtaleslutt kan Oppdragsgiver holde tilbake del av siste månedlig utbetaling for slik avregning inntil dette er gjennomført dersom det ikke er sannsynlig at Leverandør vil opparbeide nok variabelt vederlag til å dekke evt. dagbøter og malus.

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.

### 9.4 Konsekvenser av endret konkurransesituasjon

Bilag A Ruteproduksjon angir hvilke strekninger og hvilken produksjon som Leverandøren har enerett til å utføre, og hvor det er flere togoperatører som konkurrerer om de samme passasjerene.

Dersom andre togoperatører får adgang til å drive regulær persontransport med jernbane i konkurranse med Leverandøren, og utnytter denne retten, uten at det fremgår av Bilag A, har Leverandøren rett til å kreve netto inntektsbortfall, kompensert etter reglene i avtalens pkt. 13. Tilsvarende har Oppdragsgiver rett til å kreve vederlaget som betales Leverandøren redusert dersom konkurransen fra andre togoperatører på sporet reduseres. 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.

### 9.5 Ex-post justering av vederlaget

I henhold til *Forskrift om gjennomføring i norsk rett av EØS-avtalen vedlegg XIII nr. 4a (forordning (EF) nr. 1370/2007) om offentlig persontransport med jernbane og på vei og om oppheving av rådsforordning (EØF) nr. 1191/69 og nr. 1107/70*, skal kontrakter om offentlig tjenesteyting av persontrafikk med jernbane, som er tildelt uten konkurranse, ikke medføre godtgjørelse som overstiger den finansielle nettovirkningen av oppfyllelsen av plikten til å utføre den offentlige tjenesten. Den finansielle nettovirkningen er summen av de virkninger, positive eller negative, som oppfyllelsen av forpliktelsen til å yte den offentlige tjenesten får på kostnadene og inntektene til Leverandøren.

Nettovirkningen av Trafikkavtalen er summen av kostnader og rimelig fortjeneste fratrukket trafikkinntekter og andre inntekter som Leverandøren tilegner seg som en del av Leveransen, herunder også alle andre inntekter Leverandøren oppbærer ved å utføre Leveransen.

Rimelig fortjeneste er i denne kontrakten definert som et spenn mellom nedre og øvre tak for Leverandørens resultat for Leveransen som helhet beregnet på samme måte som i Underbilag B-2. Dersom det gis endringsordre som endrer kapitalbinding skal ex-post justeringen endres proporsjonalt. Det innrømmes ikke endringer i ex-post justeringen der endringsordre kun påvirker omsetning

Nedre tak for rimelig fortjeneste angir det nivå der overskuddsdeling mellom Leverandør og Oppdragsgiver inntreffer. Resultat under dette nivået tilfaller Leverandøren i sin helhet.

Det øvre taket for rimelig fortjeneste fastsetter grensen for det resultat som Leverandøren kan beholde en andel av. Mellom nedre og øvre tak for rimelig fortjeneste deles resultatet etter



prinsippene i Underbilag B-6. Den del av resultatet som overstiger det øvre taket for rimelig fortjeneste tilfaller Oppdragsgiver.

Rimelig fortjeneste	2019	2020	2021	2022	2023	2024	Sum 2019-2024
Nedre tak:	15,1 mill. kr	15,5 mill. kr	15,9 mill. kr	16,3 mill. kr	16,7 mill. kr	17,2 mill. kr	96,7 mill. kr
Øvre tak:	44,7 mill. kr	45,8 mill. kr	46,9 mill. kr	48,1 mill. kr	49,2 mill. kr	50,2 mill. kr	284,9 mill. kr

Tak for rimelig fortjeneste prisjusteres ikke.

Dersom Leverandør oppnår øvre tak i alle årene vil Leverandørens resultat akkumulert være 173,7 mill. kr.

Hvorvidt Leverandøren samlet sett har oppnådd et så høyt resultat at deler av dette skal tilfalle Oppdragsgiver, skal vurderes på bakgrunn av avtaleperioden under ett. Det er dermed summen av samlet resultat for Leveransen som helhet for perioden 2019 – 2024 som skal legges til grunn ved anvendelse av ex-post justeringsmekanismen.

Det skal likevel foretas årlige vurderinger av hvorvidt nivåene for overskuddsdeling og det øvre tak for rimelig fortjeneste er nådd. Dersom det nedre tak for rimelig fortjeneste overskrides i et år, skal den delen av resultatet som ville tilfalt Oppdragsgiver settes på sperret konto, eid av Leverandør og hvor ingen av partene kan disponere over beløpet på egenhånd. Hvis Leverandøren i et senere år oppnår et resultat for Leveransen som helhet under nedre tak for rimelig fortjeneste, skal differansen mellom resultatet og nedre tak for rimelig fortjeneste, utbetales til Leverandøren. Dersom Leverandøren i et år oppnår et resultat under nedre tak for rimelig fortjeneste og det ikke er tilstrekkelige midler på sperret konto, kan differansen motregnes mot beløp som settes på sperret konto i andre år.

Vurderingene av hvorvidt takene for rimelig fortjeneste er nådd, skal foretas på bakgrunn av Leverandørens revisorgodkjente offentlig kjøpsregnskap for Leveransen innen 3 måneder etter at Leverandør har levert slikt regnskap for året jamfør Bilag C. Endelig og samlet avregning gjøres innen 3 måneder etter at Leverandør har levert slikt regnskap for 2024.

I lys av at det har vært uformell kontakt mellom norske myndigheter og EFTAs overvåkningsorgan (ESA) vedrørende størrelsen på rimelig fortjeneste, skal partene sammen forelegge ovenstående ex-post mekanisme for ESA til orientering. Begge parter er innforstått med at eventuelt brudd på EØS-avtalen, herunder statsstøttereglene, kan medføre at eventuell statsstøtte i form av overkompensasjon kan bli krevd tilbakebetalt. Dersom ESA, i forbindelse med foreleggelsen, fremsetter bekymringer knyttet til vederlagets størrelse, herunder avkastningsmuligheten, skal partene sammen lojalt vurdere å justere størrelsen på vederlaget.

## 10 Samarbeidsavtaler med fylkeskommuner og administrasjonsselskaper

### 10.1 Ansvar og roller

Oppdragsgiver skal fremforhandle flerårige samarbeidsavtaler med lokale fylkeskommuner og deres administrasjonsselskaper om rutetilbud, billetter og takster i de områdene det er behov for slike

avtaler. Slike samarbeidsavtaler skal utvikles i en retning som gir alle parter incentiv til samarbeid om sømløse reiser.

Det skal i alle samarbeidsavtaler fremkomme at Leverandørens avtale med Oppdragsgiver er en nettoavtale. Oppdragsgiver har også ansvar for å sikre en avregningsmetodikk, slik at tvister om avregning unngås.

### **10.2 Eksisterende billett- og takstsamarbeidsavtaler**

Inntil slike nye avtaler i pkt. 10.1 er inngått kan Leverandøren videreføre de billett- og takstsamarbeidsavtaler de har med tredjepart på tidspunkt for inngåelse av Trafikkavtalen. Leverandøren og tredjepart kan gjøre mindre endringer i innretningen på disse avtalene. For større foreslåtte endringer må Leverandøren, eventuelt sammen med tredjepart, i dialog med Oppdragsgiver sammen søke å finne en løsning. Endelig løsning må godkjennes av Oppdragsgiver og kan ikke nektes uten saklig grunn. Økonomiske konsekvenser av eventuelle takstdifferanser er et forhold mellom Leverandøren og vedkommende part.

Leverandøren skal holde Oppdragsgiver løpende orientert om eksisterende samarbeid med tredjepart.

Dersom Leverandøren, eller Leverandørens avtalepart, velger å si opp eksisterende avtaler før Oppdragsgiver har inngått avtale iht. pkt. 10.1, skal Leverandøren varsle Oppdragsgiver umiddelbart og senest ti arbeidsdager før Leverandøren sier opp avtalen. Dersom Oppdragsgiver inngår en samarbeidsavtale som erstatter tidligere billett- og takstsamarbeidsavtale mellom Leverandør og tredjepart trer bestemmelsene i Trafikkavtalens pkt. 10.3 inn.

### **10.3 Nye samarbeidsavtaler**

Etter hvert som Oppdragsgiver inngår flerårige samarbeidsavtaler med fylkeskommuner og deres administrasjonsselskaper skal Oppdragsgiver gjennom endringsordre pålegge Leverandøren å inngå driftsavtaler som regulerer den praktiske gjennomføringen av samarbeidet samt å si opp eksisterende billett- og takstsamarbeidsavtaler i den grad de er dekket av de nye samarbeidsavtalene.

Overgang til nye driftsavtaler vil håndteres ved endringsordrer til Trafikkavtalen, jmfør avtalens pkt. 13.

## **11 Videreutvikling av rutetilbudet**

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

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:

- Bakgrunnen for forslaget.
- Beskrivelse av Leverandørens endelige ruteplanforslag.
- Markedsvurderinger og økonomiske konsekvenser, inkludert utvikling i antall reisende, inntekter og beleggsprosent.
- Fylkeskommunenes uttalelser.

- Oversikt over hvordan fylkeskommunens høringsuttalelser er behandlet, inkludert økonomiske og andre konsekvenser av å oppfylle de ønsker som ikke er etterkommet.

Dersom forslaget til nye rutetider vil innebære endring i Leverandørens vederlag, skal Leverandøren fremme endringsordre til Oppdragsgiver. Forslag til endringsordren skal fremmes seinest 15 måneder før ruteterminskiftet for endringen slik at den kan inkluderes i Oppdragsgivers budsjettprosess. Forslag til endringsordren skal som et minimum inneholde punktene over i tillegg til et pristilbud. Der endringen ikke medfører endret ruteplan trenger ikke kulepunkt nr. 2 inngå i forslaget. Dersom endringen omfatter vesentlige investeringer eller endringer i rutetilbudet, skal forslag til endringsordre fremmes slik at Oppdragsgiver har nødvendig tid til å vurdere konsekvenser.

Endringsordre skal godkjennes av Oppdragsgiver før rutebestilling iverksettes.

## 12 Infrastruktur og sportilgang

### 12.1 Avtale om sportilgang og bruk av tjenester (AST)

Leverandøren skal søke sportilgang etter de regler som følger av forskrift og bestemmelser fastsatt av Infrastrukturforvalter.

Dersom Leverandøren ikke får tildelt nødvendig infrastrukturkapasitet og tilhørende tjenester og dette ikke skyldes Leverandør, har Leverandør krav på endringsordre for aktuell rutetermin, jmfør pkt. 13. Leverandør skal i slike tilfeller i samarbeid med Oppdragsgiver søke å finne kostnadseffektive alternativer som i størst mulig grad oppfyller kravene i Bilag A.

### 12.2 Reforhandling ved mangelfull tilgjengelighet på infrastruktur

Dersom antallet forsinkelsestimer infrastruktur overstiger 400 timer målt per år har Leverandøren rett til å kreve reforhandling av denne Trafikkavtalen. Dokumenterte merkostnader i opptil to år før rett til reforhandling inntreffer dekkes av Oppdragsgiver.

Retten til å kreve reforhandling er begrenset til punkter i Trafikkavtalen der én av partenes kostnader, inntekter eller vederlagets størrelse påvirkes av en endring i kvaliteten på infrastrukturen. Partene plikter i så fall å forhandle lojalt for å søke å opprettholde Trafikkavtalens økonomiske balanse partene imellom. Krav om reforhandling må fremsettes uten ugrunnet opphold etter at Leverandøren blir eller burde ha blitt klar over forholdene som gir grunnlag for reforhandling. Dersom det ikke varsles i tråd med denne bestemmelsen, taper Leverandøren retten til å påberope seg reforhandling.

### 12.3 Justering av rutetilbud som konsekvens av ny infrastruktur

Leverandørens ruteproduksjon som beskrevet i Bilag A bygger på den forutsetning at infrastruktur som beskrevet i Bilag D er gjort tilgjengelig for Leverandøren. Oppdragsgiver forutsetter at Leverandøren har en tett dialog med Infrastrukturforvalter om disse infrastrukturtiltakene. Dersom det oppstår avvik i infrastrukturforutsetningene har Leverandøren rett på endringsordre, jmfør Trafikkavtalen pkt. 13.

## 13 Endringer

### 13.1 Vilkår for endring

#### 13.1.1 Oppdragsgivers rett til å pålegge endringer

Oppdragsgiver har rett til å pålegge endringer av Leveransen.

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

Økt eller endret produksjon kan kun pålegges innenfor hva Leverandøren har realistisk og økonomisk mulighet til å gjennomføre.

#### **13.1.2 Leverandørens rett og plikt til å foreslå endringer**

Leverandøren har rett og plikt til å fremsette forslag om endringer der dette er nødvendig for å kunne overholde lover, forskrifter, krav, pålegg eller instruksjoner fra offentlige myndigheter, for å avverge skade eller fare for skade, eller for å bidra til en mer kundeorientert, rasjonell eller effektiv utførelse av Leveransen.

Oppdragsgiver avgjør om Leverandørens forslag skal pålegges som en endring i henhold til pkt. 13.4.

### **13.2 Grunnlaget for endring**

Følgende forhold kan danne grunnlag for endringsordre:

- a. Oppdragsgivers krav om endring i ytelsen
- b. Svikt i eller endring av forhold Oppdragsgiver har risikoen for i henhold til Trafikkavtalen. I slike tilfeller kan endringsordre gå ut på at Oppdragsgiver krever opprettholdt den avtalte Leveransen.
- c. Oppdragsgivers krav om inngåelse av ny leieavtale for Kjøretøy iht. pkt. 6.3.1

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

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

### **13.3 Prinsipper for justering av vederlaget**

Vederlaget skal ved endringer justeres i tråd med prinsippet om at Leverandøren verken skal tjene eller tape på endringen. Leverandøren kan beregne seg vederlag for økt eller redusert produksjon i samsvar med Bilag B.

Endringen skal kompensere 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. 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.

### **13.4 Prosessuelle regler**

#### **13.4.1 Overslag eller tilbud forut for endringsordre**

Før endring bestilles ved utstedelse av endringsordre kan Oppdragsgiver kreve et overslag over hvilke konsekvenser endringen vil ha for vederlaget og for Leveransen for øvrig. Oppdragsgiver kan, der dette er relevant, kreve at det igangsettes prosedyre for å avgjøre pristilbud på endringer i togtilbudet. Prosedyre for å avgjøre pristilbud på endringer i togtilbudet fremgår av Bilag B. Prosedyren starter med at Oppdragsgiver legger frem spesifisering av ønsket endring for Leverandøren.

#### **13.4.2 Endringsordre**

En endringsordre skal være skriftlig, betegnet «Endringsordre» og angi at det kreves en endring. Endringsordren skal gis som en Meddelelse etter pkt. 20.2. Endringsordren 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 pkt. 13.3 eller 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. For øvrig gjelder Leverandørens forpliktelser i henhold til Trafikkavtalen også for endringer, med mindre annet er særskilt avtalt.

#### **13.4.3 Leverandørens plikt til å varsle endringsanmodning**

Dersom instruksjer, arbeidsbeskrivelser, spesifikasjoner, beregninger eller lignende som Leverandøren mottar, etter hans oppfatning inneholder endringer, skal han uten ugrunnet opphold varsle Oppdragsgiver dersom han vil påberope dette. Det samme gjelder dersom Leverandøren mottar pålegg fra offentlig myndighet om å utføre arbeid som etter hans oppfatning utgjør en endring, eller svikt eller endring i forhold Oppdragsgiver har risikoen for og som medfører at Leverandøren etter Trafikkavtalen ikke er forpliktet til å levere avtalt ytelse til avtalt pris.

Varsel skal gis som en Meddelelse etter pkt. 20.2.

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

#### **13.4.4 Oppdragsgivers svarplikt**

Når Oppdragsgiver mottar varsel fra Leverandøren 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 arbeidspålegget etter hans oppfatning ikke utgjør en endring. Dersom Oppdragsgiver ikke besvarer Leverandørens varsel innen 30 virkedager skal pålegget anses som en endring gitt ved endringsordre.

#### **13.4.5 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.

#### **13.4.6 Plikt til å utføre endringsarbeid**

Selv om Oppdragsgiver avslår Leverandørens anmodning om endringsordre etter pkt. 13.4.3, plikter Leverandøren å utføre det omtvistede endringsarbeidet med mindre Oppdragsgiver pålegger Leverandøren å utsette dette. Det samme gjelder dersom partene ikke er enige om konsekvensene av en endring.

## **14 Mislighold**

### **14.1 Oppdragsgivers mislighold**

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

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

### **14.2 Leverandørens mislighold**

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

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

### 14.3 Informasjonsplikt

Dersom en part er forhindret, eller har grunn til å tro at han vil bli forhindret, fra å oppfylle sine forpliktelser etter Trafikkavtalen, skal parten straks varsle den annen part skriftlig. Varslet skal angi årsak til hindringen og skal så vidt mulig angi når ytelsen kan gjennomføres samt opplysninger om hvordan hindringen skal utbedres, jmfør pkt. 14.5. Tilsvarende gjelder dersom det må antas å påløpe ytterligere mislighold etter at første varsel er gitt. Varselet skal gis som meddelelse etter pkt. 20.2.

### 14.4 Mangel

Det foreligger mangel dersom Leveransen eller en del av Leveransen ikke er i samsvar med Trafikkavtalens krav og dette ikke skyldes Force Majeure.

### 14.5 Utbedring av mangel

#### 14.5.1 Leverandørens plikt til å rette mangel

Leverandøren skal uten ugrunnet opphold på eget initiativ rette 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 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 Kjøretøy som fremgår av pkt. 6.2.7 og 8.6.

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

### 14.6 Misligholdsbeføyelser

#### 14.6.1 Prisavslag ved mangel

Der Oppdragsgiver krever utbedring av mangel 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. Oppdragsgiver kan minimum kreve forholdsmessig avslag dersom minimumskravet til rutetilbudet eller transportkapasitet er mindre enn avtalt. Prisavslaget skal minst svare til den besparelse Leverandøren har oppnådd som følge av at utførelsen ikke er i henhold til Trafikkavtalen.

#### 14.6.2 Dagbøter

Dersom Leverandøren ikke oppfyller sine forpliktelser i Trafikkavtalen, kan Oppdragsgiver kreve dagbot som angitt i Bilag B så lenge Leverandøren er i mislighold. Dagboten løper fra misligholdet inntreffer og frem til misligholdet opphører eller Trafikkavtalen heves.

TR

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

#### **14.6.3 Malus**

Dersom Leverandøren ikke oppfyller kravet til operatørvhengig regularitet i pkt. 8.3, påløper malus som beskrevet i Bilag B pkt. 4.1.

For at Oppdragsgiver skal kunne kreve malus kan ikke Forsinkelsestimer infrastruktur overstiger 400 timer per år i hele Avtaleperioden.

#### **14.6.4 Heving**

Oppdragsgiver har rett til å heve Trafikkavtalen dersom:

- a) det foreligger vesentlig mislighold eller det er klart at vesentlig mislighold vil inntre fra Leverandørens side og forholdet ikke er rettet innen 30 dager etter skriftlig varsel om heving fra Oppdragsgiver.
- b) Leverandøren blir insolvent eller innstiller sine betalinger, eller
- c) Leverandøren mangler eller mister lisens eller sikkerhets sertifikat

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

#### **14.6.5 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. Likt med tap regnes eventuell besparelse parten har hatt, samt fraleggelse av berikelse parten urettmessig har oppnådd ved misligholdet. Den part som krever erstatning kan kreve det høyeste av disse beløpene.

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 punkt.

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. Som indirekte tap regnes blant annet tap som følge av minsket eller bortfalt produksjon eller omsetning (driftsavbrudd), annet konsekvenstap og rimelige avbøtende tiltak.

Erstatning for skade i forbindelse med tilgang til infrastruktur reguleres av AST mellom Leverandøren og Infrastrukturforvalter, samt pkt. 12 i Trafikkavtalen.

#### **14.7 Ansvarsbegrensning**

Dersom misligholdet skyldes Infrastrukturforvalter, Norske tog AS eller Entur AS kan Oppdragsgiver kun gjøre gjeldende krav etter pkt. 14.6 Misligholdsbeføyelser i den grad Leverandøren eller Leverandørens morselskap NSB AS kan kreve økonomisk kompensasjon i det underliggende forholdet. Ansvarsbegrensningen kan bare gjøres gjeldende for leveranser fra Infrastrukturforvalter, Norske tog AS og Entur AS i pålagte avtaler i Bilag F, G og i AST og bare i den utstrekning leveransen er nødvendig for å oppfylle Trafikkavtalen.

## 15 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.

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

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

## 16 Forsikringer

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

Bekreftelser på Leverandørens forsikringer framgår av Bilag I.

## 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. Samtykke kan ikke nektes uten saklig grunn, dersom overdragelsen gjelder et annet norsk selskap innenfor samme konsern. Øvrige overdragelser kan nektes på fritt grunnlag.

Likt med overdragelse regnes fusjon, fisjon og change of control.

Rett til vederlag etter denne Trafikkavtalen kan fritt overdras. Slik overdragelse fritar ikke vedkommende part fra hans forpliktelser og ansvar.

## 18 Tvister

### 18.1 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 av 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.

### **18.2 Verneting**

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

### **18.3 Lovvalg**

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

## **19 Forbehold om Stortingets samtykke**

Oppdragsgiver påtar seg de årlige forpliktelsene med forbehold om Stortingets samtykke.

## **20 Administrative bestemmelser**

### **20.1 Partenes representanter**

Hver av partene skal utpeke en representant til å representere ham i spørsmål om Trafikkavtalen. Dersom ikke annet er meddelt skriftlig, kan representanten forplikte parten i alle saker i anledning Trafikkavtalen.

### **20.2 Meddelelser**

Alle meddelelser, herunder informasjon, varsler og krav, i forbindelse med Trafikkavtalen skal, med mindre annet er særlig avtalt, fremsettes skriftlig til adressene nedenfor. Meddelelser regnes som fremkommet når den skriftlige meddelelsen er skriftlig bekreftet kommet frem til den annen part.

Oppdragsgivers adresse:

Jernbanedirektoratet

e-post: [post@jernbanedirektoratet.no](mailto:post@jernbanedirektoratet.no)

Leverandørens adresse:

NSB Gjøvikbanen AS

e-post: avtales nærmere med Leverandør

Meddelelsen skal betegnes Meddelelse, inneholde referanse til Trafikkavtalen, være datert og fortløpende nummerert.

### **20.3 Konfidensialitet**

Partene 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.

### **20.4 Kontraktseksemplarer**

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

## 21 Signatur

Oslo 28/2-18


Sted, dato



Christoffer Serck-Hanssen  
Fungerende Direktør  
Jernbanedirektoratet

Oslo 28/2-18

Sted, dato



Arne Fosen  
Styreleder  
NSB Gjøvikbanen AS



# Avtale om utførelse av persontransport med tog som offentlig tjeneste i 2019-2024 «Trafikkavtalen»

Bilag A - Ruteproduksjon

TR

## Nr. 1. Fra ruteterminskiftet desember 2018 (R19)

Leverandør har enerett på befordring av passasjerer på alle relasjoner betjent som en del av denne produksjonen

Togprodukt-gruppe	Togprodukt	Retning	Ma. - fr.	Lørdag	Søndag	Sommerinnstilling 2019-2024
Gjøvikbanen L3/R30		Oslo S Gjøvik	11	9	9	Tilsvarende 25% togkm i inntil 8 uker
		Gjøvik Oslo S	11	9	9	
		Oslo S Jaren	11	9	9	
		Jaren Oslo S	10	9	9	
		Oslo S Hakadal	7a	0	0	
	Hakadal Oslo S	8b	0	0		

a hvorav 1 avgang kjører til Harestua

b hvorav 1 avgang starter fra Harestua, 1 avgang starter fra Roa

SH TK

## Nr. 2. Stoppmønster Gjøvikbanen

Oppdatert 13.06.2017  
Gjelder fra og med Rutetermin: R18

Stasjoner/holdeplasser hvor begrenset stoppmønster kan legges til grunn

### Oslo - Gjøvik

Oslo S

Tøyen

Grefsen

Nydalen

Kjelsås

Snippen

Movatn

Nittedal a)

Åneby

Våringskollen

Hakadal

Stryken b)

Harestua

Grua

Roa

Lunner

Gran

Jæren

Bleiken

Eina

Reinsvoll

Raufoss

Gjøvik

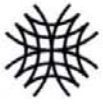
a) Nittedal har som hovedregel stopp av alle tog, men av kapasitetsårsaker stopper enkelte rushtidstog ikke for å spre trafikk til nærliggende lokaltog

b) Stryken har stopp enkelte dager i forbindelse med utfart til Nordmarka

Listen kan bli revidert som konsekvens av BaneNORs videreutvikling av struktur for stasjoner og holdeplasser.

Stasjoner og holdeplasser som legges ned av BaneNOR vil som hovedregel ikke bli betjent.

SH TR



# Avtale om utførelse av persontransport med tog som offentlig tjeneste i 2019–2024 «Trafikkavtalen»

Underbilag A-1 Retningslinjer for oppdatering  
av Bilag A

# Innhold

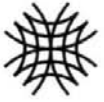
1	Årlig oppdatering av produksjonsvedlegget til Trafikkavtalen .....	3
---	--	---



# 1 Årlig oppdatering av produksjonsvedlegget til Trafikkavtalen

Følgende rutine vil bli praktisert for årlig oppdatering av produksjonsvedlegget:

- Årlig oppdatering følger ruteterminer slik at Bilag A gjelder fra og med angitt rutetermin. Bilag A oppdateres etter at Bane NOR har fastsatt ruteleiene for neste termin (oktober). Dato for endring av bilaget og rutetermin angis på hver del (nr. 1 – 2) av oppdatert produksjonsvedlegg.
- Det etableres for hver rutetermin et dokument med endringslogg hvor alle endringer fra forrige rutetermin er synliggjort. Endringer i hver del av Bilag A nr. 1 – 2 merkes med endringene. I tillegg har dokumentet en egen flik med endringslogg med forklaring til endringer i nr. 1 – 2. Dokumentet er et arbeidsdokument mellom avtalens parter.
- Med utgangspunkt i dokumentet med endringslogg opprettes et nytt gjeldende dokument som del av Trafikkavtalen. I dette dokumentet er flik med endringslogg og markeringer av endringer i nr. 1 - 2 fjernet, slik at dokumentet representerer gjeldende avtale og kan gjøres tilgjengelig for eksterne parter.
- Ved neste års oppdatering opprettes et nytt arbeidsdokument med endringslogg. Dette dokumentet tar utgangspunkt i gjeldende Bilag A for foregående rutetermin. Det føres da endringslogg kun for de endringer som har funnet sted siden forrige rutetermin.
- Årlige arbeidsdokumenter med endringslogg arkiveres for å kunne ha tilgjengelig en fullstendig endringshistorikk.



# Avtale om utførelse av persontransport med tog som offentlig tjeneste i 2019–2024 «Trafikkavtalen»

Underbilag A-2 Håndtering av avviklingsfasen  
under Trafikkavtalens siste avtaleår

# Innhold

<b>1 Definisjoner</b> .....	<b>3</b>
<b>2 Generelt</b> .....	<b>3</b>
<b>3 Planlegging av Avviklingsfasen</b> .....	<b>3</b>
3.1 Detaljert plan for Avviklingsfasen .....	4
<b>4 Personale og kompetanse</b> .....	<b>4</b>
4.1 Informasjonsmøter for berørte arbeidstakere .....	4
4.2 Samarbeid med de ansattes organisasjoner .....	4
<b>5 Avvikling av drift</b> .....	<b>5</b>
<b>6 Salg av billetter i Avviklingsfasen</b> .....	<b>5</b>
6.1 Tilgang til billetter .....	5
6.2 Avregning i Avviklingsfasen .....	5
<b>7 Oppfølging og rapportering i Avviklingsfasen</b> .....	<b>5</b>
7.1 Leverandørens oppfølging i Avviklingsfasen .....	5
7.2 Rapportering i Avviklingsfasen .....	5
7.3 Oppfølgingsmøter i Avviklingsfasen .....	5
7.4 Umiddelbar rapportering .....	5

TR  
SA

# 1 Definisjoner

Begrep	Forståelse
Avviklingsfasen	Siste 12 måneder før Leverandøren avvikler sin leveranse av produksjon, jmfør Trafikkavtalens pkt. 4.1
Plan for Avviklingsfasen	Plan utarbeidet av Leverandør som redegjør for planlagte aktiviteter iht. Tabell 1 samt øvrige aktiviteter Leverandør ser som nødvendige i forbindelse med Avviklingsfasen, jmfør pkt. 3.1

## 2 Generelt

Dette underbilaget regulerer arbeidet som Leverandør skal utføre i Avviklingsfasen og som skal være avsluttet når driften avvikles. Leverandør og Oppdragsgiver skal arbeide lojalt sammen for å sikre kontinuerlig produksjon gjennom Avviklingsfasen.

All dokumentasjon som skal leveres i Avviklingsfasen iht pkt 3, skal være Oppdragsgiver i hende etter angitte frister og presenteres i oppfølgingsmøter med Oppdragsgiver. Avviklingsfasen består av virksomhetskritiske aktiviteter. Oppdragsgiver ønsker via milepælene som er definert i Tabell 1 å understreke viktigheten av at Leverandøren gjennomfører disse oppgavene innenfor de frister som er satt, slik at kundene sikres en mest mulig sømløs overgang.

## 3 Planlegging av Avviklingsfasen

Oppdragsgiver legger betydelig vekt på at Avviklingsfasen er godt forberedt og planlagt. Tabell 1 oppsummerer viktige milepæler i Avviklingsfasen. Listen er ikke uttømmende, men skal inkluderes i Leverandørens avviklingsplan.

Tabell 1

Milepælsplan	Aktivitet	Dagbøter
- 11 måneder	Skriftlig fremlegge Plan for Avviklingsfasen og gjennomgå denne med Oppdragsgiver	
- 11 måneder	Sende skriftlig henvendelse til ny togoperatør med invitasjon om samarbeid vedr. overføring av personalet	X
- 11 måneder	Sende skriftlig invitasjon til alle berørte ansatte med tilbud om informasjonsmøte	X
- 9 måneder	Skriftlig fremlegge oppdatert Plan for Avviklingsfasen og angi hvilke områder hvor det foreligger en omforent avtale med ny togoperatør	
-8 måneder	Etablert samarbeid med tillitsvalgte. Dokumenteres gjennom referat fra oppstartsmøte.	
-8 måneder	Sende skriftlig tilbud til ny togoperatør om avtale om tilgang til personale for opplæring mot	X

	dekning av lønn og andre kostnader av ny togoperatør. Avtalen skal baseres på ny togoperatørs behov for tilleggsopplæring før trafikkstart. Gjennomføringen av opplæring og tilgang til personale skal skje på en måte som ikke kommer i konflikt med Leverandørens plikt til å levere ihht Trafikkavtalen Bilag A.	
-6 måneder	Skriftlig fremlegge en oppdatert Plan for Avviklingsfasen og angi hvilke områder hvor det foreligger en omforent avtale med ny togoperatør.	
-3 måneder	Avslutte arbeidsavtaler i tråd med arbeidsmiljøloven.	

Med det formål å sikre gjennomføring av planene for Avviklingsfasen innen rett tid, er det fastsatt dagbøter for forsinkede, kritiske milepæler. Disse milepælene er markert med X i Tabell 1. Størrelsen på dagbøtene er angitt i Trafikkavtalens Bilag B.

Dersom Leverandøren så langt som mulig har bidratt til at fristene iht. Tabell 1 kan nås, men blir forhindret av ny togoperatørs manglende samarbeid kan Oppdragsgiver ikke kreve dagbot for forholdet.

### 3.1 Detaljert plan for Avviklingsfasen

Leverandøren skal innen 11 måneder før Leverandøren avvikler sin leveranse, jamfør Trafikkavtalen pkt. 4.1, skriftlig fremlegge Plan for Avviklingsfasen for Oppdragsgiver. Hensikten med Plan for Avviklingsfasen er at den skal vise sammenhenger og sikre oversikt, planlagt fremdrift og kritiske linjer både på overordnet og detaljert nivå. Planen skal på et mer detaljert nivå som minimum angi:

1. Plan for avvikling av permanent organisasjon
  - Alle kritiske milepæler for gjennomføring av avviklingsarbeidet før avvikling av drift, jamfør Tabell 1
  - Konkrete aktiviteter som gjennomføres for å sikre at organisasjonen er operativ frem til avvikling av drift
2. Samhandling med ny togoperatør
  - Oversikt over aktiviteter som gjennomføres før avvikling av drift for å legge til rette for samhandling med ny togoperatør, jamfør Tabell 1

Planen gjennomgås i påfølgende statusmøte med Oppdragsgiver og oppdateres i henhold til milepæler i Tabell 1.

## 4 Personale og kompetanse

### 4.1 Informasjonsmøter for berørte arbeidstakere

Leverandør skal i samarbeid med ny togoperatør uten unødvendig opphold og innen 11 måneder før Leverandøren avvikler sin leveranse, jamfør Trafikkavtalen pkt. 4.1, ha tilbudt informasjonsmøter med egne berørte arbeidstakere dersom det er snakk om virksomhetsoverdragelse, i samsvar med bestemmelsene i arbeidsmiljøloven.

Status rapporteres i påfølgende statusmøte med Oppdragsgiver.

### 4.2 Samarbeid med de ansattes organisasjoner

Leverandør skal ha etablert samarbeid med de ansatte organisasjonene og personalets tillitsvalgte, i samsvar med arbeidsmiljølovens § 16-5 og under alle omstendigheter senest 8 måneder før Leverandøren avvikler sin leveranse, jamfør Trafikkavtalen pkt. 4.1.

Status rapporteres i påfølgende statusmøte med Oppdragsgiver.

## 5 Avvikling av drift

Leverandør skal ha nødvendig dialog med Bane Nor og andre berørte vedrørende avvikling av driften.

## 6 Salg av billetter i Avviklingsfasen

### 6.1 Tilgang til billetter

Leverandøren skal sørge for at det er mulig å få kjøpt alle pålagte billettkategorier frem til avvikling av drift.

### 6.2 Avregning i Avviklingsfasen

Leverandøren skal legge til rette for at det kan kjøpes ulike billettyper som har gyldighet også etter Avviklingsfasen. Leverandøren skal avregnes sin forholdsmessige andel.

## 7 Oppfølging og rapportering i Avviklingsfasen

### 7.1 Leverandørens oppfølging i Avviklingsfasen

Leverandøren skal ha en løpende oppfølging av Plan for Avviklingsfasen, og skal fortløpende kunne korrigere planen på en slik måte at endringer enkelt kan avleses og eventuelle nye kritiske linjer belyses. Leverandøren skal løpende følge opp de tiltak som blir gjort for å rette opp endringer i forhold til opprinnelig plan for avviklingsfasen. Leverandøren skal beskrive sine forebyggende tiltak for å kunne hindre kritiske avvik i forhold til opprinnelig plan.

### 7.2 Rapportering i Avviklingsfasen

Leverandøren skal rapportere skriftlig til Oppdragsgiver for hver måned innen den femte virkedagen i påfølgende måned. Rapporten skal inneholde

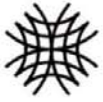
- Kort beskrivelse av utført arbeid og status.
- Tiltak som vil kreve spesiell oppmerksomhet, og forhold som kan medføre at utførelsen av arbeidet vanskeliggjøres.
- Avbøtende tiltak mot forsinkelser eller mislighold.
- Forhold som krever avklaring fra Oppdragsgiver.
- Presisering av eventuelle andre problemer.
- Viktige aktiviteter neste periode og arbeidsplan for påfølgende måned.

### 7.3 Oppfølgingsmøter i Avviklingsfasen

Leverandøren skal, rundt den tiende dag i hver måned delta på et oppfølgingsmøte med Oppdragsgiver, hvor Leverandørens 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.

### 7.4 Umiddelbar rapportering

Leverandøren skal straks, og uavhengig av månedsrapportering 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.



# Avtale om utførelse av persontransport med tog som offentlig tjeneste i 2019-2024 «Trafikkavtalen»

Bilag B – Vederlag og andre økonomiske  
forhold

# Innhold

<b>1 Vederlag for Leveransen .....</b>	<b>3</b>
1.1 Prisjustering av vederlaget .....	3
1.1.1 Ordinær prisjustering av vederlaget .....	4
1.1.2 Særskilt prisjustering for Avtale om leie av materiell .....	4
1.1.3 Særskilt prisjustering for Avtale om sportilgang og bruk av tjenester (AST) .....	4
1.2 Ekstraordinære prisendringer i andre tilgangsavtaler .....	5
1.3 Endring av andre gebyrer og avgifter .....	5
<b>2 Takster .....</b>	<b>5</b>
2.1 Takster og billettkategorier .....	5
2.2 Ombordtillegg .....	5
2.3 Oppdragsgivers rett til å pålegge endringer i takster .....	6
2.4 Rabattsatser .....	6
2.5 Takstregulering .....	6
2.6 Takstreduksjon og rabatter .....	7
2.7 Prising og inntektsavregning når reise skjer med flere togoperatører .....	7
2.8 Leverandørens rett til å tilby tilleggsprodukter .....	8
<b>3 Variabelt vederlag basert på antall passasjerer .....</b>	<b>8</b>
3.1 Tellemetode for antall passasjerer .....	8
3.2 Fastsettelse av referansenivå for antall passasjerer .....	9
3.3 Endringer av referansenivå i løpet av avtaleperioden .....	9
<b>4 Dagbøter, Malus og andre sanksjoner .....</b>	<b>10</b>
4.1 Operatørvhengige innstilte avganger .....	10
4.2 Manglende eller forsinket rapportering .....	10
4.3 Spesielt for Avviklingsfasen .....	10
<b>5 Beregning av pristilbud .....</b>	<b>11</b>



# 1 Vederlag for Leveransen

Leverandøren mottar vederlag fra Oppdragsgiver som fullt og helt oppgjør for Leveransen. Vederlaget, skal sammen med billettinntekter og andre inntekter gi dekning for kostnadene ved å produsere den avtalte Leveransen, samt en rimelig fortjeneste. Avtalt vederlag, herunder en angivelse av de kostnader som er basis for vederlaget, fremgår av Underbilagene B-1 og B-2. Vederlaget kan kun endres i den grad Leveransen endres eller dersom vederlaget justeres i tråd med bestemmelser i denne Trafikkavtalen.

Vederlaget er i norske kroner (NOK) og dekker alle offentlige avgifter ved Trafikkavtalens inngåelse. Endringer i valutakurs etter inngåelse av Trafikkavtalen gir ikke rett til tillegg eller fradrag i vederlaget. Vederlaget justeres som følge av eventuelle endringer i Leveransen jamfør Trafikkavtalens pkt. 13.

Konsekvenser og kostnader knyttet til eventuell innføring av ERTMS i avtaleperioden er ikke inkludert i vederlaget og vil medføre endring i vederlag dersom det påfører Leverandøren økte kostnader.

## 1.1 Prisjustering av vederlaget

Årlig 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 pkt. 1.1.1. Denne prisjusteringen inkluderer også ordinær prisutvikling i «Avtale om leveranse av salgs- og billetteringsløsninger» mellom Leverandøren og Entur AS. Endringer utover ordinær prisutvikling for denne avtalen dekkes etter pkt. 1.2 i dette bilag.

Videre kompenserer Oppdragsgiver særskilt for prisutviklingen i «Avtale om leie av materiell» mellom Leverandøren og Norske tog AS, og «Avtale om sportilgang og bruk av tjenester (AST)» mellom Leverandøren og Infrastrukturforvalter.

Samlet prisjustering av årlig vederlag utgjøres av:

- Ordinær prisjustering, jamfør pkt. 1.1.1
- Særskilt prisjustering for «Avtale om leie av materiell» mellom Leverandøren og Norske tog AS, jamfør pkt. 1.1.2
- Særskilt prisjustering for «Avtale om sportilgang og bruk av tjenester (AST)» mellom Leverandøren og Infrastrukturforvalter, jamfør pkt. 1.1.3

For ordinær prisjustering legges ordinært prisjustert vederlag til grunn. Ordinært prisjustert vederlag er likt årlig vederlag fratrukket kostnader som er omfattet av avtale om leie av tog og kostnader omfattet av avtale om sportilgang og tjenester. Ordinært prisjustert vederlag framkommer som følger:

$$OPV_{2018kr}^t = \text{\AA}V_{2018kr}^t - KL_{2018kr}^t - IA_{2018kr}^t$$

Hvor: *OPV* = ordinært prisjustert vederlag

*t* = avtaleåret det skal prisjusteres for

*\AA*V = Avtalt årlig vederlag

*KL* = kostnader omfattet av avtale om leie av materiell

*IA* = kostnader omfattet av avtale om sportilgang og tjenester

Etter gjennomføring av ordinær og særskilte prisjusteringer legges ordinært prisjustert vederlag, kostnader omfattet av «Avtale om leie av materiell» og «Avtale om sportilgang og bruk av tjenester» sammen for å finne årligfast vederlag for avtaleåret etter følgende oppsett:

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

Hvor:  $\ddot{A}V$  = Avtalt årlig vederlag  
 $t$  = avtaleåret det skal prisjusteres for  
 $I_P$  = Indeks for prisjustering  
 $OPV$  = ordinært prisjustert vederlag  
 $KL$  = kostnader omfattet av avtale om leie av materiell  
 $IA$  = kostnader omfattet av avtale om sportilgang og tjenester

For særskilt prisjustering av vederlag justeres utbetaling til Leverandør førstkomende utbetaling etter 45 dager etter at Oppdragsgiver har mottatt krav om særskilt prisjustering. I juni og juli måned beregnes ytterligere 30 dager. Eventuelt krav om justert vederlag for en periode frem til denne vederlagsutbetalingen, utbetales som del av denne, uten at det gir rett på forsinkelsesrenter.

### 1.1.1 Ordinær prisjustering av vederlaget

Ordinært prisjustert vederlag justeres i henhold til en vektet prisindeks. Prisindeksen består av 50 prosent indeks for KPI-JAE basert på SSBs prognoser per juni før det enkelte avtaleåret og 50 prosent lønnsutvikling basert på prognostisert lønnsvekst ifølge statsbudsjettet for det enkelte avtaleår. Begge indeksene settes til 100 i 2018.

$$I_{pt} = 0,5 \times \left( \frac{\text{indeks KPI} - JAE_t}{\text{indeks KPI} - JAE_{2018}} \right) + 0,5 \times \left( \frac{\text{indeks lønn}_t}{\text{indeks lønn}_{2018}} \right)$$

Hvor:  $t$  = avtaleåret det skal prisjusteres for  
 $KPI$ - $JAE$  = Konsumprisindeksen justert for avgiftsendringer og uten energivarer, (Kjerneinflasjon.)  
 $I_P$  = Indeks for prisjustering

Dersom summen av vederlag minus materielleiekostnad og infrastrukturavgifter samlet for hele Leveransen er kr 0,- eller mindre, prisjusteres ikke årlig vederlag ordinært.

Ordinær vederlagsjustering skjer fra og med første vederlagsutbetaling for avtaleåret.

### 1.1.2 Særskilt prisjustering for Avtale om leie av materiell

Ved økning eller reduksjon i priser i «Avtale om leie av materiell» mellom Leverandøren og Norske tog AS, og slik endring ikke er forårsaket av forhold på Leverandørens side, justeres årlig vederlag opp eller ned for å kompensere for netto økonomisk effekt.

Dersom Leverandøren benytter muligheten til å leie Kjøretøy fra Norske tog AS gjennom NSB AS gjelder første avsnitt tilsvarende slik at Leverandørens vederlag justeres tilsvarende endringen.

### 1.1.3 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 årlig vederlag opp eller ned for å kompensere for netto økonomisk effekt.

Leverandør har etter dette punkt, også krav på justering av vederlag grunnet endrede økonomiske ytelser, priser eller andre betingelser for leie av verkstedkapasitet hos Bane NOR eller datterselskaper.

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

Endringer i pris for kjørestrøm dekkes ikke etter dette punkt.

Endringer i modell for økonomiske ytelser, priser og andre økonomiske betingelser i AST for 2017 til 2018, er å anse som en endring som gir grunnlag for Leverandøren til å kreve kompensert netto økonomisk effekt som angitt i første ledd. Underbilag B-1 og B-2 skal oppdateres i tråd med dette.

### **1.2 Ekstraordinære prisendringer i andre tilgangsavtaler**

Ved eventuell endring av prismodell eller ekstraordinær økning eller reduksjon i vederlaget i «Avtale om leveranse av salgs- og billetteringsløsninger» mellom Leverandøren og Entur AS, justeres årlig vederlag opp eller ned for å kompensere for netto økonomisk effekt. Endringer i vederlag til Entur AS som skyldes endret omsetning gir ikke rett til kompensasjon.

Dersom Leverandøren benytter muligheten til få tilgang til Entur AS' salgs- og billetteringsløsninger gjennom NSB AS gjelder første avsnitt tilsvarende slik at Leverandørens vederlag justeres tilsvarende endringen.

Ved avtaleinngåelse var ikke kostnadskonsekvensene ved at Entur AS overtar avregningsfunksjonen knyttet til personalbillett kjent. Dersom endringen fører til kostnadsøkning for Leverandøren skal Leverandør kompenseres tilsvarende.

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

### **1.3 Endring av andre gebyrer og avgifter**

Dersom offentlige gebyrer og avgifter som Leverandøren i henhold til Trafikkavtalen skal betale, endres, skal årlig vederlag justeres tilsvarende. Kostnader og inntekter utover det som er avtalefestet gir ikke rett til kostnadsdekning for endringer i avgifter etter dette punktet. Vederlaget skal justeres uten tillagt merverdiavgift eller påslag for indirekte kostnader, risiko og fortjeneste. Endringer i det generelle i skattnivået gir ikke rett til justering av årlig vederlag.

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

## **2 Takster**

### **2.1 Takster og billett kategorier**

Ordinær pris er full pris for voksen person, basert på reiseavstanden (i form av takstenheter) og en pristabell med prising i forhold til reiselengde. Antall takstenheter per relasjon forvaltes av Oppdragsgiver, og er gitt i Underbilag B-3. Leverandøren skal videreføre ordinære priser som gitt av Underbilag B-4 for

- enkeltbillett
- 30-dagersbillett

inntil takstregulering kan foretas etter dette bilagets pkt. 2.5.

Leverandøren skal følge norm beskrevet i Statens vegvesen, Håndbok V821 Elektronisk billettering, <http://www.vegvesen.no/fag/Publikasjoner/Handboker>, for aldersgrenser som brukes i transportvilkår og takstbestemmelser samt for definisjon av kundekategorier.

### **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.

Der Oppdragsgiver inngår flerårige samarbeidsavtaler med fylkeskommuner og administrasjonsselskaper som Leverandøren må være avtalepart i kan andre vilkår for ombordtillegg bli gjeldende, dette vil håndteres gjennom egne endringsordre jamfør Trafikkavtalens pkt. 13.

### 2.3 Oppdragsgivers rett til å pålegge endringer i takster

Leverandøren skal endre takster og takstbestemmelser og innføre sosiale rabatter dersom Oppdragsgiver krever det.

Krav om endring av takster, takstbestemmelser eller innføring av rabatter fremsettes som krav om endring etter pkt. 13. Leverandøren skal kunne foreslå endringer som avviker fra bestemmelsene i dette bilag, herunder endringer i prinsippet for fastsettelse av ordinær takst, jamfør Trafikkavtalens pkt. 13.

Oppdragsgiver har en varslingsfrist for å fremsette krav om endringer innenfor gjeldende takstsystem på 4 måneder. Ved strukturelle endringer i takstsystemet skal Oppdragsgiver og Leverandør avtale ikrafttredelse særskilt.

### 2.4 Rabattsatser

Leverandøren skal tilby de sosiale rabatter som Oppdragsgiver til enhver tid krever. Endringer i sosiale rabatter skjer etter bestemmelsene i pkt. 2.3. Sosiale rabatter omfattet av denne Trafikkavtalen skal være en funksjon av ordinær pris:

- 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.

Ved inngåelsen av Trafikkavtalen tilbyr Leverandøren rabatter av ordinære enkeltbilletter til militære vernepliktige etter avtale med Forsvarsdepartementet. Dersom avtalen med Forsvarsdepartementet avsluttes plikter Leverandør å opplyse Oppdragsgiver snarest.

### 2.5 Takstregulering

Leverandøren kan foreta takstøkninger 1. februar hvert år. Partene kan kreve forhandlinger om endringer i året dersom spesielle forhold skulle tilsi det.

Reguleringen av takstene skal ikke overstige prognose for KPI-JAE avtaleåret i rapport per juni foregående år, hentet fra nettsiden <http://www.ssb.no/kt/arkiv/>, + 1 prosentpoeng i gjennomsnitt. Unntaksvis kan taksten for enkelte relasjoner økes med noe mer enn gjennomsnittet. Taksten for en enkelt relasjon kan uansett ikke økes årlig med mer enn 6 prosentpoeng utover gjennomsnittlig økning.

Der det er snakk om jamføring av takster med NSB AS' takster kan takstene for en enkelt relasjon økes med mer enn 6 prosentpoeng utover gjennomsnittlig økning. Jamføring av takster for enkeltbilletter skal gjennomføres i to omganger.

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. Takster og takstendringer dokumenteres på samme format som gitt i Underbilag B-4.

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 slikt 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 pkt. 2.5.

Leverandør kan ikke nekte Oppdragsgiver å endre Underbilag B-3 dersom endringene ikke påvirker Leverandørs relasjoner eller delrelasjoner. Leverandør har ikke krav på endring i vederlaget på grunnlag av endringer i Underbilag B-3 som ikke påvirker Leverandørs relasjoner eller delrelasjoner. Oppdragsgiver skal innen fem arbeidsdager etter 1. oktober oversende nytt Underbilag B-3 til Leverandøren ved slike endringer.

## 2.6 Takstreduksjon og rabatter

Leverandøren kan til enhver tid selge billetter til redusert pris. Billetter kan ikke rabatteres på en slik måte at dette øker behovet for kompensasjon fra Oppdragsgiver på kort eller lang sikt.

## 2.7 Prising og inntektsavregning når 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 operatørenes ordinære pris for antall takstenheter som dekker reisen, jamfør Underbilag B-3, og avrundes til nærmeste hele kr:

*Ordinær pris for reisen*

=

$$\text{Ordinær pris togoperatør 1 for hele reisen} \times \frac{\text{antall TEN togoperatør 1}}{\text{antall TEN for hele reisen}}$$

+

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

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

Eksempel:

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

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

=

$$\text{Kr } 970 \times 0,5926 + \text{Kr } 995 \times 0,4074$$

=

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

Prisen avrundes til nærmeste hele krone, slik at passasjeren betaler 980 kr. Avrunding fordeles forholdsmessig mellom operatørene.

### 2.8 Leverandørens rett til å tilby tilleggsprodukter

Leverandøren kan tilby Tilleggsprodukter. Tilleggsprodukter er produkter med høyere service eller komfortnivå (eksempelvis 1. klasse), og trenger ikke selges som produkttillegg. Leverandør kan sette prisene fritt for disse plassene innenfor rammene satt av dette punkt.

Leverandørens rett til å tilby tilleggsprodukter er begrenset til:

- Maksimalt 30 pst. av plassene på hver avgang og 20 prosent av plassene over døgnet for hvert Regiontogprodukt.

Punkt 2.4 får ikke anvendelse på slike produkter.

## 3 Variabelt vederlag basert på antall passasjerer

Leverandøren kan motta inntil 8 mill. kroner per kalenderår eller pro rata del av et kalenderår, som variabelt vederlag for antall passasjerer. Et kalenderår er en periode for variabelt vederlag. Første periode for variabelt vederlag er 2018.

Størrelsen på det variable vederlaget avhenger av antall passasjerer ut over et referansenivå for antall passasjerer multiplisert med en sats per passasjer for et på forhånd angitt tellepunkt. Variabelt vederlag oppnås kun for antall passasjerer som er over referansenivået på tellepunktene. Antall passasjerer fastsettes gjennom tellinger.

Følgende tellepunkter legges til grunn:

- Referansenivået er fastsatt til 1.311.000 passasjerer per kalenderår på tellepunkt mellom Kjelsås og Nittedal.
- Referansenivå er fastsatt til 273.000 passasjerer per kalenderår på tellepunkt Nord for Jaren (mellom Jaren og Bleiken).
- Sats per passasjer per tellepunkt er satt til 21 kroner.

Størrelsen på maksimalt variabelt vederlag og sats per passasjer prisjusteres årlig som Ordinært prisjustert vederlag jamfør pkt. 1.1.1.

Eksempel: En passasjer som reiser Oslo–Gjøvik vil bli telt to ganger (først mellom Kjelsås og Nittedal, deretter mellom Jaren og Bleiken). Variabelt vederlag blir  $21+21=42$  forutsatt at antall passasjerer per tellepunkt er over referansenivået for tellepunktet.

### 3.1 Tellemetode for antall passasjerer

Leverandøren skal rapportere passasjertall og trafikkarbeid som angitt i Bilag C. Leverandøren skal for alle avganger telle antall passasjerer om bord i toget per avgang per tellepunkt. Tallene skal være spesifisert per avgang per tellepunkt per måned når de rapporteres. Registrerte tellinger skal oppbevares av Leverandøren inntil avregning for variabelt vederlag og malus for siste avtaleår jamfør pkt. 1.1.

Endring av tellemetode skal godkjennes av Oppdragsgiver. Oppdragsgiver har rett til å foreta stikkprøvekontroller eller andre kontroller som Oppdragsgiver trenger for å kontrollere tellingene. Ved eventuell innføring av ny tellemetode som gir et skift i antall passasjerer, skal referansenivåene justeres tilsvarende.

### 3.2 Fastsettelse av referansenivå for antall passasjerer

Referansenivået for periodene for variabelt vederlag, er satt på bakgrunn av rapporterte tellinger på Gjøvikbanen for årene 2015 og 2016. Oppdragsgiver har beregnet antall passasjerer per tellepunkt som et gjennomsnitt av de to foregående årene per tellepunkt. Antall passasjerer er deretter justert med en vekstrate på 1,5 pst. for å ta høyde for passasjervekst på grunn av nye togsett til Gjøvikbanen.

Begge tellepunktene beregnes etter følgende formel:

$$\frac{((\text{Sum antall passasjerer som reiste over tellepunkt X første periode for variabelt vederlag}) \cdot (1/2) + (\text{Sum antall passasjerer som reiste over tellepunkt X andre periode for variabelt vederlag}) \cdot (1/2)) \cdot (1 + \text{forventet vekst nye togsett})}{= \text{Nytt referansepunkt for tellepunkt X for Driftsperioden}}$$

= Nytt referansepunkt for tellepunkt X for Driftsperioden

### 3.3 Endringer av referansenivå i løpet av avtaleperioden

Oppdragsgiver kan bare justere referansenivåene dersom trafikkmønsteret endres og dette skyldes forhold utenfor Leverandørens kontroll, eller hvis det viser seg at referansenivået er satt galt og dette vesentlig påvirker Leverandørens evne til å oppnå variabelt vederlag.

Spesielt ved sporbrudd i Driftsperioden:

Ved større sporbrudd som Leverandør ikke har kjennskap til ved avtaleinngåelse, kan Leverandør fremme krav til Oppdragsgiver om revidering av referansenivåene for det gjeldende året. Nytt referansenivå vil tilsvare referansenivået minus antall passasjerer i perioden med sporbrudd. Antall passasjerer i perioden med sporbrudd beregnes ut fra at referansenivået periodiseres utover året med bakgrunn i Leverandørens månedlige telletall for tellepunktene de to foregående årene. Med større sporavbrudd menes sporavbrudd, som er utenfor Leverandørens kontroll og som fører til minst 10 prosent lavere produksjon av setekm. enn opprinnelig ruteplan innad i en kalendermåned.

Eksempelberegning for et oppstått sporbrudd i juni som ikke var kjent ved avtaleinngåelse (til illustrasjon):

Periodisering (kun illustrasjon)	Tellepunkt	
	Jaren	Kjelsås
<i>Referansenivå</i>	273 000	1 311 000
Januar	24 570	117 990
Februar	20 475	98 325
Mars	24 570	117 990
April	24 570	117 990
Mai	16 380	78 660
Juni	13 650	65 550

Juli	9 555	45 885
August	25 935	124 545
September	28 665	137 655
Oktober	30 030	144 210
November	30 030	144 210
Desember	24 570	117 990

Tellepunkt	Jaren	Kjelsås
Referansenivå år	273 000	1 311 000
Antall passasjerer i måneden med sporbrudd	13 650	65 550
Nytt referansenivå for «resten av driftsåret»*	259 350	1 245 450

\*«Resten av driftsåret» tilsvarer "driftsåret minus påvirket kalendermåned beregnet fra periodisering over"

## 4 Dagbøter, Malus og andre sanksjoner

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 1.1.1.

### 4.1 Operatørvhengige innstilte avganger

Dersom Leverandøren innstiller en togavgang jamfør Trafikkavtalens pkt. 8.3 kan Oppdragsgiver kreve kr 15 000 i malus per innstilte avgang som skyldes Leverandør. 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 med en slik løsning. Dette slik at det ikke påløper malus.

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.

### 4.2 Manglende eller forsinket rapportering

Ved forsinket rapportering skal Leverandøren betale dagbot på kr 10 000 per påbegynte kalenderdag. Dersom Leverandøren selv ber om en fristforlengelse i rimelig tid før rapporteringsfristen, reduseres dagboten til kr 5 000 per påbegynte kalenderdag. Ved heving eller driftsopphør av Trafikkavtalen femdobles beløpene.

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 på kr 50 000.

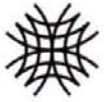
### 4.3 Spesielt for Avviklingsfasen

Dersom Leverandøren er forsinket i oppfyllelsen av sine forpliktelser i Avviklingsfasen jamfør Underbilag A-2 påløper dagbot på kr 50 000 for hver påbegynt kalenderdag Leverandøren er forsinket.



## 5 Beregning av pristilbud

Oppdragsgiver har behov for å kunne endre Leveransen i løpet av avtaleperioden, jmfør Trafikkavtalens pkt. 13. Underbilag B-5 definerer prosedyre for endringsordre, samt beregning av pristilbud ifm. endringsordre.



# Avtale om utførelse av persontransport med tog som offentlig tjeneste i 2019-2024 «Trafikkavtalen»

Underbilag B-1 - Avtalt vederlag

TR 84

Underbilag B-1 Avtalt vederlag  
Årlig kjøpsbehov i "2018-priser" (1000 NOK)

Produktkode	Produktnavn	2019	2020	2021	2022	2023	2024
	Region- og lokaltog Oslo - Hakadal - Gjøvik	kr 163 882	kr 165 520	kr 166 499	kr 164 437	kr 165 750	kr 166 632
	Sum vederlag	kr 163 882	kr 165 520	kr 166 499	kr 164 437	kr 165 750	kr 166 632

SH TR



# Avtale om utførelse av persontransport med tog som offentlig tjeneste i 2019-2024 «Trafikkavtalen»

Underbilag B-5 - Prosedyre for utarbeidelse  
av endringsordre

# Innhold

<b>1 Prosedyre for endringsordre etter Trafikkavtalens pkt. 13 .....</b>	<b>3</b>
<b>2 Prosedyre for utarbeidelse av pristilbud til endringsordre .....</b>	<b>5</b>
2.1 Aktivitet 0, spesifisering av endringen.....	5
2.1.1 Reduksjon av rutetilbud / kutt av avganger.....	5
2.1.2 Økning i ruteproduksjon / økning i antall avganger. ....	5
2.1.3 Flytting av avganger.....	5
2.2 Aktivitet 0: Spesifisering av endringen gjøres av den part som initierer endringen .....	6
2.3 Aktivitet 1 – 8: Fylles ut av Leverandøren og leveres til Oppdragsgiver før Leverandøren presenterer tilbudet jfr. aktivitet nr. 9. ....	7
2.4 Prisskjema .....	8

# 1 Prosedyre for endringsordre etter Trafikkavtalens pkt. 13

Denne prosedyren er etablert for å sikre transparens og forutsigbarhet i prosessen med å fastsette konsekvenser av, og prise, endringer i forhold til avtalt produksjon initiert av partene. Prosedyren utfyller reglene i Trafikkavtalen pkt. 13 Endringer. Prosedyren skal videre gi sikkerhet for at endringer prises i tråd med de prinsipper som følger av Trafikkavtalen pkt. 9 og Bilag B.

Oppdragsgiver spesifiserer behov for endringer i produksjonen. På bakgrunn av Leverandørens spesifisering, avgjør Oppdragsgiver om Leverandøren skal iverksette prosedyre for å avgi tilbud på endringen etter Trafikkavtalen pkt. 13. Dersom Oppdragsgiver finner det forsvarlig av hensyn til endringens omfang, kan bindende pristilbud erstattes av overslag.

Leverandøren har rett og plikt til å fremsette forslag om endring jamfør Trafikkavtalen pkt. 13.

Leverandøren skal, på bakgrunn av Oppdragsgivers spesifisering og anmodning, iverksette prosedyre for å avgi tilbud på produksjonsendring. Prosedyren dokumenteres som angitt i pkt. 2 og oversendes Oppdragsgiver. Følgende aktiviteter inngår i prosedyren:

## 1. Kontrollere gjennomførbarheten mht. ruter og infrastruktur

Med bakgrunn i Bane NOR SFs nettleidning, krav i Trafikkavtalen og den aktuelle ruteplanen gjøres det en vurdering av om infrastruktur er tilrettelagt for endringen (eksempelvis kapasitet, herunder i strømforsyningen, plattformforhold, kryssingsspor m.m.)

## 2. Avklaring med Oppdragsgiver

Hvis behov for avklaring av endringen, gjennomføres møte med Oppdragsgiver for å gjennomgå uklarheter og valgmuligheter.

## 3. Utarbeiding av ruteendringsforslag

Forslag til ruteendring utarbeides for å sikre at kryssinger, stasjonsopphold og kjøretid er gjennomførbart.

## 4. Beregning av trafikkinntekter og konsekvenser for de reisende

Det gjøres en vurdering av hvordan endringen påvirker inntektene, samt hvilke konsekvenser endringen har for de reisende.

## 5. Beregning av materiellbinding og togsettkilometer

Ved hjelp av materiellturneringsplanen blir det beregnet antall togsett som planen krever. Leverandøren skal avklare med Norske tog AS om det finnes tilgjengelige Kjøretøy dersom endringen krever dette- Tog- og settkilometer beregnes.

## 6. Risikovurdering

Alle usikkerhetsmomenter skal være vurdert og kvittert ut før tiltaket gjennomføres. Dette kan for eksempel være plattformforhold på en bestemt stasjon, punktlighetsrisiko og lignende.

## 7. Andre konsekvenser av leveransen

Eventuelle andre konsekvenser av produksjonsendringen spesifiseres herunder eksempelvis konsekvenser for andre togtilbud.

## 8. Kalkulasjon

På bakgrunn av endringene i inntekts- og kostnadselementene sammenstilles dette til en pris på endringen. Prisen skal inkludere eventuelle etableringskostnader. Det kan beregnes fortjeneste i tråd med Trafikkavtalen pkt. 9 og Bilag B.

Prisen spesifiseres i prisskjema.

## 9. Presentasjon av tilbud

Leverandøren presenterer tilbud på produksjonsendring, inkludert

- Pris med forklaring av forutsetningene
- Eventuelle andre konsekvenser

## 10. Justeringer av spesifisering og overslag

Eventuelle valgmuligheter som fremkommer i løsning, herunder forslag til optimaliseringer, og kalkulasjon avklares. Oppdragsgiver kan også be Leverandøren beregne tilbud ut fra endrede endringsforslag. Eventuelle justeringer rekalkuleres og gjennomgås etter punktene 1–9 ovenfor.

## 11. Utforming av endringsordre

Dersom Oppdragsgiver krever endringen gjennomført, utformer Oppdragsgiver endringsordre med utgangspunkt i spesifisering gitt som basis for Leverandørens tilbud på endringen og Leverandørens tilbud. Endringsordre gis etter Trafikkavtalen pkt. 13.

Etter at endring er besluttet skal endringen settes i verk etter denne prosedyren:

## 12. Rutebestilling

Bane NOR får oversendt en konkret bestilling av nye ruter (avgangstider og ankomsttider på alle stasjoner toget skal stoppe ved), med informasjon om hvilket Kjøretøy som skal betjene strekningen og når endringen skal gjelde fra. Endringen kan også medføre avbestilling av tidligere ruter.

## 13. Bekreftelse fra Bane NOR

Når bekreftelse fra Bane NOR foreligger, starter Leverandøren å implementere endringen. Leverandøren skal ha en tett dialog med Bane NOR i denne prosessen.

## 14. Rutepublikasjoner

Når Bane NOR har oversendt nye ruter skal Leverandøren utarbeide nye rutepublikasjoner. Rutepublikasjonene og annen markedsinformasjon vil være viktig i forkant av enhver endring.

## 15. Endringer forberedes

Nødvendige tiltak for bemanning, Kjøretøy og underleverandører, som er knyttet til endringen, iverksettes.

## 16. Endringen iverksettes

Ny ruteplan iverksettes.

Dersom endringen gjelder annet enn produksjonsendringer, gjelder prosedyrene ovenfor så langt de passer.

Dersom utarbeidelsen av endringen medfører utredningskostnader for prosedyrelisten pkt. 1–7, kan Leverandør kreve disse dekket av Oppdragsgiver ved fremleggelse av dokumentasjon for kostnadene.



## 2 Prosedyre for utarbeidelse av pristilbud til endringsordre

### 2.1 Aktivitet 0, spesifisering av endringen

Dersom endringen gjelder ruteproduksjon, skal Oppdragsgiver, eventuelt Leverandøren, dersom han skal spesifisere endringen etter Prosedyrebeskrivelsen trettende ledd annen setning over, spesifisere endringen som angitt nedenfor i den grad det er mulig.

#### 2.1.1 Reduksjon av rutetilbud / kutt av avganger.

- Gjeldende fra og til.

Beskrive når endringsordre er tenkt levert, og når den skal gjelde fra. Videre må det oppgis varighet såfremt den ikke skal gjelde resten av avtaleperioden.

- Omfang / hvilke avganger som skal kuttes.
- Hvilke tognummer.
- Mandag – fredag, lørdag – søndag.
- Endringer i sommerproduksjon.
- Spesielle uker.

#### 2.1.2 Økning i ruteproduksjon / økning i antall avganger.

- Gjeldende fra og til.

Beskrive når endringsordre er tenkt levert, og når den skal gjelde fra. Videre må det oppgis varighet såfremt den ikke skal gjelde resten av avtaleperioden.

- Omfang av økning / hvor mange avganger og ønsket tidspunkt.
- Ønsket tid på døgnet, helst et klokkeslett.
- Mandag – fredag, lørdag – søndag.
- Endringer i sommerproduksjon.
- Spesielle uker.
- Krav til den økte produksjonen (spesielle forhold som avviker i forhold til avtalt produksjon) for eksempel:
- Kjøretøy, tilpasninger for økt tilgjengelighet og lignende. Må avklares med Norske tog AS.
- Setekapasitet.

#### 2.1.3 Flytting av avganger

- Gjeldende fra og til

Beskrive når endringsordre er tenkt levert, og når den skal gjelde fra. Videre må det oppgis varighet såfremt den ikke skal gjelde resten av avtaleperioden.

- Omfang av endring/ hvor mange avganger og ønsket tidspunkt.
- Ønsket tid på døgnet, helst et klokkeslett.
- Mandag – fredag, lørdag – søndag.
- Endringer i sommerproduksjon.
- Spesielle uker.
- Krav til den økte produksjonen (spesielle forhold som avviker i forhold til avtalt produksjon)
- Kjøretøy, tilpasninger for økt tilgjengelighet og lignende.
- Kapasitet, sitte- og ståplasser.

2.2 Aktivitet 0: Spesifisering av endringen gjøres av den part som initierer endringen

Varighet	Omfang (tognr. / tid på døgnet)	Krav	Endring i produksjon (togkm og pkm i millioner)		
			Gammel produksjon	Ny produksjon	Endring i %
Fra:			Togkm:	Togkm:	Togkm:
Til:			Pkm:	Pkm:	Pkm:

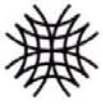
Beskrivelse av hvorfor endringen er foreslått: xxx

2.3 Aktivitet 1 – 8: Fylles ut av Leverandøren og leveres til Oppdragsgiver før Leverandøren presenterer tilbudet jfr. aktivitet nr. 9.

Nr.	Aktivitet	Resultat (angis om aktiviteten er gjennomført og med hvilket resultat, pris oppgis i kalkyleskjema og trenger ikke gjengis her)
1	Kontrollere gjennomførbarheten mht. ruter og infrastruktur	
2	Avklaring med Oppdragsgiver	
3	Utarbeiding av ruteendringforslag	
4	Beregning av trafikkinntekter og konsekvenser for de reisende	
5	Beregning av materiellbinding og togsettkilometer	
6	Risikovurdering	
7	Andre konsekvenser av leveransen, eks. konsekvenser for andre togtilbud.	
8	Kalkulasjon (Prisen spesifiseres i prisingsskjema)	

## 2.4 Prisskjema

Pristilbud skal leveres på tilsvarende format som Underbilag B-2. Prosentvis endring i pris oppgis kun hvis det er relevant å sammenligne ny med gammel produksjon.



# Avtale om utførelse av persontransport med tog som offentlig tjeneste i 2019-2024 «Trafikkavtalen»

Underbilag B-6 – Mekanisme for ex-post  
justering

# Innhold

1 Mekanisme for overskuddsdeling .....	3
--	---

# 1 Mekanisme for overskuddsdeling

Mekanisme for overskuddsdeling, jamfør Trafikkavtalens punkt 9.5, er tredelt:

- Over nedre tak for rimelig fortjeneste beholder Leverandøren 75 % av resultat mellom nedre tak og innslagspunkt 1
- Over innslagspunkt 1 beholder Leverandøren 50 % av resultat mellom innslagspunkt 1 og innslagspunkt 2
- Over innslagspunkt 2 beholder Leverandøren 25 % av resultat mellom innslagspunkt 2 og innslagspunkt 3
- Ved innslagspunkt 3 når Leverandør øvre tak for rimelig fortjeneste etter overskuddsdeling. Over dette punkt tilfaller 100 % av resultat Oppdragsgiver

Beløp i mill. kr	2019	2020	2021	2022	2023	2024	Sum 2019-2024
Nedre tak for rimelig fortjeneste	15,1	15,5	15,9	16,3	16,7	17,2	96,7
Leverandørs resultat ved nedre tak for rimelig fortjeneste	15,1	15,5	15,9	16,3	16,7	17,2	96,7
Innslagspunkt 1	20,5	21,0	21,5	22,1	22,6	23,2	130,9
Leverandørs resultat ved innslagspunkt 1	19,1	19,6	20,1	20,6	21,1	21,7	122,4
Innslagspunkt 2	28,5	29,3	30,0	30,7	31,5	32,2	182,3
Leverandørs resultat ved innslagspunkt 2	23,2	23,8	24,4	25,0	25,6	26,2	148,0
Innslagspunkt 3	44,7	45,8	46,9	48,1	49,2	50,2	284,9
Leverandørs resultat ved innslagspunkt 3	27,2	27,9	28,6	29,3	30,0	30,7	173,7

Hverken tak for rimelig fortjeneste eller innslagspunkt prisjusteres.

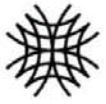
Eventuell ex-postjustering av vederlag skal gjøres basert på Leverandørens revisorgodkjente regnskap for Leveransen etter Trafikkavtalen 2019-2024 jamfør Bilag C. Endelig justering med eventuelt oppgjør som tilfaller Oppdragsgiver skal skje samlet for avtaleperioden. Imidlertid må det etter at revisorgodkjent regnskap for Leveransen for hvert enkelt år (inklusive 2024) foreligger,

gjøres en vurdering av behov for å sette inn beløp på sperret konto tilhørende Leverandør. Oppdragsgiver varsler eventuelt behov for å sette inn beløp på sperret konto gjennom Meddelelse til Leverandør.

Etter oversendelse av Leverandørens revisorgodkjente regnskap for Leveransen for 2024 beregnes endelig ex-postjustering og Oppdragsgiver varsler Leverandøren om dette gjennom Meddelelse. Oppgjør skjer da ved eventuell utbetaling av saldo på sperret konto til Oppdragsgiver hvoretter kontoforholdet avsluttes. Disposisjoner av sperret konto skal kreve Leverandørs og Oppdragsgivers samtykke. Dersom summen av det samlede rapporterte resultatet fra Leveransen etter Trafikkavtalen for perioden fra 2019 til det aktuelle år ikke overstiger nedre tak for rimelig fortjeneste akkumulert for de aktuelle årene angitt i tabellen, gjøres ingen innskudd til sperret konto. Eventuelt innestående saldo inkl. renter på konto utbetales til Leverandør.

- a. Dersom summen av det samlede rapporterte resultatet fra Leveransen etter Trafikkavtalen for perioden fra 2019 til det aktuelle år overstiger nedre tak for rimelig fortjeneste men under innslagspunkt 1 akkumulert for de aktuelle årene angitt i tabellen, skal saldo ekskl. renter på sperret konto utgjøre 25 % av det samlede resultat som overstiger akkumulert sum nedre tak for rimelig fortjeneste men under innslagspunkt 1 for de aktuelle årene.
- b. Dersom summen av det samlede rapporterte resultatet fra Leveransen etter Trafikkavtalen for perioden fra 2019 til det aktuelle år overstiger innslagspunkt 1 men under innslagspunkt 2 akkumulert for de aktuelle årene angitt i tabellen, skal saldo ekskl. renter på sperret konto utgjøre 50 % av det samlede resultat som overstiger akkumulert sum innslagspunkt 1 men under innslagspunkt 2 for de aktuelle årene, pluss beregnet beløp i punkt a.
- c. Dersom summen av det samlede rapporterte resultatet fra Leveransen etter Trafikkavtalen for perioden fra 2019 til det aktuelle år overstiger innslagspunkt 2 men under innslagspunkt 3 akkumulert for de aktuelle årene angitt i tabellen, skal saldo ekskl. renter på sperret konto utgjøre 75 % av det samlede resultat som overstiger akkumulert sum innslagspunkt 2 men under innslagspunkt 3 for de aktuelle årene, pluss beregnet beløp i punkt a og b.
- d. Dersom summen av det samlede rapporterte resultatet fra Leveransen etter Trafikkavtalen for perioden fra 2019 til det aktuelle år overstiger innslagspunkt 3 (øvre tak for rimelig fortjeneste) akkumulert for de aktuelle årene som angitt i tabellen, skal saldo ekskl. renter på sperret konto utgjøre 100 % av det samlede resultat som overstiger akkumulert sum innslagspunkt 3 for de aktuelle årene, pluss beregnet beløp i punkt a, b og c.





# Avtale om utførelse av persontransport med tog som offentlig tjeneste i 2019-2024 «Trafikkavtalen»

Bilag C – Rapportering

# Innhold

<b>1 Innledning</b> .....	<b>3</b>
<b>2 Fast rapportering</b> .....	<b>3</b>
2.1.1 Markedsinformasjon .....	4
2.1.2 Produksjon .....	6
2.1.3 Økonomi .....	7
2.1.4 Pålitelighet .....	8
2.1.5 Avvikshåndtering .....	9
2.1.6 Ruteplan.....	10
<b>3 Rapportering etter forespørsel</b> .....	<b>10</b>
3.1 Antall solgte reiser .....	10
3.2 Inntekter .....	10
3.3 Tilbudsdata.....	10
<b>4 Kundetilfredshetsundersøkelser</b> .....	<b>11</b>
<b>5 Markedsundersøkelser</b> .....	<b>11</b>
5.1 Reisevaneundersøkelser .....	11

# 1 Innledning

Rapporteringen skal så langt det er mulig være basert på tilsvarende definisjoner som i Trafikkavtalen mellom Oppdragsgiver og NSB AS for 2012–2017 og Trafikkavtalen for Gjøvikbanen for 2006 - 2017, og det skal være konsekvent anvendt slik at data er sammenlignbare over tid. Der Leverandør ser det hensiktsmessig å oppdatere eller endre definisjoner, skal dette fremlegges Oppdragsgiver for godkjenning. Der hvor Oppdragsgiver angir spesifikk metodikk for beregningene som ligger til grunn for rapporteringen, plikter Leverandør å følge denne.

## 2 Fast rapportering

Rapportering av tall gjøres i Excelformat, og skal følge formatering som angitt i dette Bilag samt i Underbilagene C-3, C-4 og C-5. Kun punkter som fremgår av Bilag C skal rapporteres i disse Underbilagene. Der hvor ikke annet er beskrevet skal minste rapporteringsoppløsning være månedsnivå. Leverandøren skal skriftlig begrunne signifikante endringer i tallene som rapporteres for oppfølging av Trafikkavtalen slik at Oppdragsgiver skal kunne vurdere utviklingen i Leveransen.

Tertialrapportenes innhold følger kalendermånedene der første dag i første tertial er 1. januar. Frist for at tertialrapporten skal være Oppdragsgiver i hende er den 10. i andre måned etter endt tertial.

Årlig rapportering dekker kalenderår og skjer for punkter markert med «X» som beskrevet i avsnittet under, samt OD-matriser sammen med siste tertialrapport for det aktuelle kalenderåret. Hvor ikke annet er angitt gjelder frist 10. mars for øvrige.

Oppdragsgiver har i forbindelse med jernbanereformen et større informasjonsbehov. Krav til fast rapportering inneholder derfor både informasjon som kan brukes av Oppdragsgiver til å følge opp Leverandørs avtaleoppfyllelse, og informasjon som Oppdragsgiver har behov for i sine strategiske oppgaver. Informasjon som brukes til oppfølging av Leverandørs avtaleoppfølging er markert med "X" i kolonnen "Oppfølging".

### 2.1.1 Markedsinformasjon

Tema	Indikator	Periodisering	Rapporterings- frekvens	Noter	Oppfølging
Passasjerfall	Totalt antall reiser per togprodukt	Måned År	Tertial		X
	Antall reiser med Tilleggsprodukter	Måned År	År		
	Antall reiser over snitt Jaren og Kjelsås	Måned År	Tertial	I henhold til bonusordning i Bilag B	X
	OD-matrise for totalt antall reiser per togprodukt	År	År	Frist 10. februar	
	OD-matrise for antall reiser med tilleggsprodukt	År	År	Frist 10. februar	
	OD-matrise for antall enkeltreiser/periodebilletter med sosiale rabatter	År	År	Fordelt på enkeltbilletter og periodebilletter  Frist 10. februar	
Etterspørsels fordeling	Belegg etter passasjerutveksling per tognummer per stasjon per dag for en normaluke		År	Gjennomsnittlig belegg per ukedag i en normaluke. Baseres på APC og billettsalgstatistikk.	
Transportarbeid	Passasjerkm basert på billetter solgt til NSB GB-takst per togprodukt	Måned År	Tertial	For Leverandørs egne takster rapporteres det på månedsnivå i hver tertial-rapport.	X
	Totale passasjerkm per togprodukt	År	År		X
Trafikkinntekter	Per togprodukt per taksttype	Måned År	Tertial	Leverandørs egen eller fylkestakst	X
	OD-matrise per togprodukt	År	År	Fordelt på enkeltbilletter og periodebilletter til egen takst	

	Evt. justeringer for periodefremmede inntekter (gjelder beløp over kroner 500 000)	Måned År	År	Angis når de kommer inn, samt når de stammer fra.	X
	Antall solgte enkeltbilletter til egne ordinære priser per togprodukt	Måned År	År	For R-tog.	
Kundetilfredshet	Etter metodikk fastsatt av oppdragsgiver	Halvår	Halvår	Metodikk fremkommer av Underbilag C-1. Endelig metodikk fastsettes innen 1.6.2018.	X
Takstregulering	Oversikt over priser og prosentvise prisendringer for hver TEN	År	År	Leverandørs egne takster for enkeltbilletter og 30-dagers-billetter	X

## 2.1.2 Produksjon

Tema	Indikator	Periodisering	Rapporterings- frekvens	Noter	Oppfølging
Setekapasitet	Produerte setekm per togprodukt	Måned År	Tertial		X
	Planlagte setekm for Tilleggsprodukter	Måned År	År	R-tog der dette tilbys  Ukeplaner i henhold til TIOS	X
Settkm	Planlagte	Måned År	År	Ukeplaner i henhold til TIOS	
	Produerte	Måned År	År		
Togtimer	Planlagte	Måned År	År	Basert på en normaluke	
Togkm	Planlagte	Måned År	Tertial	Ukeplaner i henhold til TIOS	X
	Produerte	Måned År	Tertial		X
Sommer- produksjon	Faktisk reduksjon i togtilbudet	År	År		X
Ressurseeffektivitet	Beregnet energikonsum	År	År	GWh	
	Antall timer	År	År	Fordelt på lokførere, konduktør og andre. Basert på en uke med normal produksjon	
	Personellutnyttelsesgrad	År	År	Antall arbeidstimer brukt i produksjon delt på total antall arbeidstimer	
	Materiellbinding	Rute- termin	Rute- termin	Er materiellet bundet til et eller flere togprodukt, kun deler av året beregnes bindingen forholdsmessig	

### 2.1.3 Økonomi

Tema	Indikator	Periodisering	Rapporterings- frekvens	Noter	Oppfølging
Produktøkonomi	Regnskapstall per togprodukt på samme format som kalkylen	Tertial, År	År	Rapporteres årlig innen 14 dager etter at selskapets årsrapport foreligger	X
	Egendekning per togprodukt	År	År	Rapporteres årlig innen 14 dager etter at selskapets årsrapport foreligger	X
Leverandør- økonomi	Leverandørs årsrapport	År	År	Rapporteres årlig innen 14 dager etter at selskapets årsrapport foreligger	
Vedlikeholdskostnader	Gjennomsnittlige vedlikeholdskostnader målt per materielltype Leverandør disponerer fordelt på antallet enheter av hver materielltype og per produsert materiellenhetskm	År	År	Materiellenhet er definert som:  Udelelige togsett  Vogn  Lokomotiv	

### 2.1.4 Pålitelighet

Tema	Indikator	Periodisering	Rapporterings- frekvens	Noter	Oppfølging
Regularitet	Regularitet i prosent per togprodukt fordelt på om operatør er ansvarlig eller ikke	Måned Tertial År	Tertial		X
	Antall annonserte avganger per togprodukt	Måned År	Tertial		X
	Antall innstillinger leverandøren ikke har ansvar for per togprodukt	Måned År	Tertial		X
	Antall mulig kjørte avganger per togprodukt	Måned År	Tertial		X
	Antall innstillinger leverandøren har ansvar for med årsakskoder	Måned År	Tertial		X
	Netto antall kjørte avganger	Måned År	Tertial		X
	Antall avganger det ikke settes inn alternativ transport	Måned År	Tertial		X
	Antall innstilte avganger Oppdragsgiver har krav på stipulert prisavslag for	Måned År	Tertial		X
Punktligheit	Punktligheit i prosent per togprodukt	Måned År	Tertial		X
	Underveispunktligheit	År	År	For alle tog ved stasjon: Nittedal	X
	Forsinkelsestimer per togprodukt fordelt på operatørvhengig, Infrastrukturavhengig og utenforliggende årsaker	Måned År	Tertial		X



### 2.1.5 Avvikshåndtering

Tema	Indikator	Periodisering	Rapporterings- frekvens	Noter	Oppfølging
Større planlagte stengninger	Omfang av innstilt produksjon per togprodukt		Ved behov		X
	Omtale av inntektssikring		Ved behov	Kvalitativ vurdering	X
Produksjon avvikstransport	Tilbudte bussavganger fordelt på planlagte/ikke-planlagte avvik	Tertial År	År	For større planlagte avvik rapporteres dette særskilt	
	Tilbudte setekm buss fordelt på planlagte/ikke-planlagte avvik	Tertial År	År	For større planlagte avvik rapporteres dette særskilt	X
	Tilbudte busskm fordelt på planlagte/ikke-planlagt	Tertial År	År	For større planlagte avvik rapporteres dette særskilt	
Økonomi avvikstransport	Kostnader avvikstransport fordelt på planlagte/ikke-planlagte	Tertial År	År		X

### 2.1.6 Ruteplan

Tema	Indikator	Periodisering	Rapporterings- frekvens	Noter	Oppfølging
Rutetabeller	Alle rutetabeller utgitt per togprodukt		Rute- termin	Minimum en rutetabell per rutetermin. Leveres i PDF- og RailML-format.	
Ruteplanprosess	Ruteleier Leverandør har søkt på per togprodukt		Rute- termin	Maksimalt 15 dager etter søknadsfrist til infrastrukturforvalter	
	Ruteleier Leverandør ikke har fått innvilget i kapasitetsfordelingsprosessen		Rute- termin	Liste over ruteleier som ikke er innvilget	
Togfrem- føring	Faktisk oppholdstid pr. stasjon		Ved behov	Baseres på APC-tellinger.	
	Minste nødvendige snutid per togprodukt per togtype		Rute- termin		
Passasjer- kapasitet	Per togsett fordelt på seter, klappseter, ståplasser, godkjent ståplassareal og rullestolplasser		Ved behov	Ved endring av materielltype eller vesentlig ombygging	

## 3 Rapportering etter forespørsel

Leverandør skal etter forespørsel fra Oppdragsgiver rapportere slik informasjon som angitt nedenfor.

### 3.1 Antall solgte reiser

- Antall solgte reiser per avgang fordelt på døgn/uke/måned for tog med plassreservering
- Antall solgte Tilleggsprodukter per avgang fordelt på døgn/uke/måned for tog med plassreservering

### 3.2 Inntekter

- Inntekt fordelt på døgn/uke/måned. For tog med plassreservering kan dette også fordeles per avgang.
- Tilleggsprodukter per avgang fordelt på døgn/uke/måned. For tog med plassreservering kan dette også fordeles per avgang.

### 3.3 Tilbudsdata

- Planlagt antall sitteplasser per avgang fordelt på ukedag
- Planlagte kapasitet for Tilleggsprodukter per avgang fordelt på døgn/uke/måned

## 4 Kundetilfredshetsundersøkelser

Leverandør skal to ganger i året (vår og høst) gjennomføre KTI-undersøkelser med den metodikk gitt av Oppdragsgiver, jmfør Underbilag C-1. Undersøkelsene skal gjennomføres i uker som er representative for det totale trafikkbildet. Resultatene skal videreformidles Oppdragsgiver som en del av løpende rapportering, jmfør Underbilag C-1.

## 5 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.

Dersom Oppdragsgiver har behov for at Leverandør gjennomfører markedsundersøkelser, herunder reisevaneundersøkelser, i avtaleperioden håndteres dette gjennom endringsordre, jmfør Trafikkavtalens pkt. 13.

Det skal ved valg av tidspunkt og omfang av slike eventuelle undersøkelser tas hensyn til det totale antall henvendelser/undersøkelser til kundene, herunder Leverandørens egne undersøkelser. Dette for ikke å belaste Leverandørens kunder unødige og for å sikre god kvalitet på undersøkelsene.

Leverandøren skal få tilgang til grunnlagsmateriale og resultater fra slike undersøkelser og fritt kunne benytte dette for å forbedre tilbudet til kundene.

### 5.1 Reisevaneundersøkelser

Dersom Oppdragsgiver har behov for at Leverandør gjennomfører reisevaneundersøkelser i avtaleperioden håndteres dette gjennom endringsordre, jmfør Trafikkavtalens pkt. 13.

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



# Avtale om utførelse av persontransport med tog som offentlig tjeneste i 2019-2024 «Trafikkavtalen»

Underbilag C-1 - Metodikk  
kundetilfredshetsundersøkelse

# Innhold

<b>1 Innledning</b> .....	<b>3</b>
<b>2 Undersøkelsesopplegg</b> .....	<b>3</b>
2.1 Omfang/målgruppe .....	3
2.2 Utvalg.....	3
2.2.1 Utvalg.....	4
2.3 Spørreskjema .....	5
2.4 Datainnsamling.....	13
2.5 Insentiver.....	13
2.6 Kontroll og revisjon .....	13
<b>3 Beregningsmetodikk</b> .....	<b>14</b>
3.1 Beregning av kundetilfredshetsindeks (KTI) .....	14
3.2 Beregning av tilfredshet på leveranseområdene.....	14
3.3 Vekting av kundetilfredshetsindeksen .....	16
<b>4 Rapportering</b> .....	<b>16</b>
4.1 Krav til rapportering.....	16
4.2 Rapportens innhold .....	16
4.3 Rapportering av usikkerhet i indeksverdier .....	17
<b>5 Datasett</b> .....	<b>17</b>
<b>6 Annet</b> .....	<b>17</b>

# 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 togstrekning, i tillegg til en total KTI for Leverandøren.

## 2 Undersøkelsesopplegg

### 2.1 Omfang/målgruppe

Undersøkelsen skal måle kundetilfredshet totalt for leverandøren, samt enkeltvis for de ulike togproduktene som omfattes av Trafikkavtalen. 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 strekningen, 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 strekning<sup>1</sup>, se vedlagt. 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 stratifisering av kunde grupper, men feltmannskapet skal ha klare instruksjoner som definert i avsnitt 2.4 Datainnsamling.

---

<sup>1</sup> 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.

TH  
SH

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. For noen av togavgangene er det spesifisert om undersøkelsen skal gjøres spesifikt på delstrekninger selv om toget kjører hele distansen.

### 2.2.1 Utvalg

Tabell 1 viser hvilken strekning undersøkelsen skal gjennomføres på, på hvilken ukedag, linjenr, antall skjema som skal leveres ut, og om lag tidspunkt for togavgangen fra utgangsstasjon. Undersøkelsene skal gjøres på den togavgangen som har rutemessig avgangstid nærmest oppgitte tidspunktet.

Linjenr	Fra	Til	Togn_num	Dag	Antall skjema	Klokkeslett
L3/R30	Oslo S	Jaren	239	Lørdag	10	11.47
L3/R30	Jaren	Oslo S	250	Lørdag	10	13.25
L3/R30	Oslo S	Roa	203	Lørdag	10	09.07
L3/R30	Roa	Oslo S	210	Lørdag	50	10.37
L3/R30	Oslo S	Harestua	241	Søndag	5	13.47
L3/R30	Harestua	Oslo S	214	Søndag	50	15.47
L3/R30	Oslo S	Nittedal	245	Søndag	20	17.47
L3/R30	Nittedal	Oslo S	216	Søndag	50	14:48
L3/R30	Oslo S	Harestua	251	Søndag	10	16.50
L3/R30	Harestua	Oslo S	218	Søndag	50	18.52
L3/R30	Oslo S	Gran	201	Ukedag	5	07.07
L3/R30	Gran	Oslo S	208	Ukedag	60	15.07
L3/R30	Oslo S	Nittedal	237	Ukedag	5	08.38
L3/R30	Nittedal	Oslo S	246	Ukedag	10	16.37
L3/R30	Oslo S	Hakadal	277	Ukedag	5	09.47
L3/R30	Hakadal	Oslo S	280	Ukedag	5	10:25
L3/R30	Oslo S	Gran	209	Ukedag	50	12.27
L3/R30	Gran	Oslo S	216	Ukedag	20	13.29
L3/R30	Oslo S	Gran	209	Ukedag	50	12.27
L3/R30	Gran	Oslo S	216	Ukedag	20	13.29
L3/R30	Oslo S	Hakadal	271	Ukedag	4	05.49
L3/R30	Hakadal	Oslo S	236	Ukedag	40	06.52
L3/R30	Oslo S	Hakadal	271	Ukedag	4	05.49
L3/R30	Hakadal	Oslo S	236	Ukedag	40	06.52
L3/R30	Oslo S	Roa	203	Ukedag	10	09.07
L3/R30	Roa	Oslo S	210	Ukedag	40	10.37
L3/R30	Oslo S	Nittedal	281	Ukedag	10	15:19
L3/R30	Nittedal	Hakadal	283	Ukedag	5	16.50
L3/R30	Hakadal	Jaren	247	Ukedag	5	17.28
L3/R30	Jaren	Gjøvik	213	Ukedag	10	18.24
L3/R30	Gjøvik	Harestua	204	Ukedag	7	06.57
L3/R30	Harestua	Oslo S	272	Ukedag	5	05.49

Tabell 1- Utvalg på Gjøvikbanen

### 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 2 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 Lokaltog og 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.	Valgfritt
	Tekst: Først ønsker vi å stille noen spørsmål om din togreise i dag:		
1	<p>Hva er formålet med reisen din på denne strekningen i dag?</p> <p>Merk: Sett ett kryss</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fritidsreise, det vil si reise uten overnatting i forbindelse med ulike fritidsaktiviteter og interesser</li> <li>• Feriereise, det vil si reise med en eller flere overnattinger i forbindelse med ferie</li> <li>• Skole-/studentreise, det vil si daglig reise til eller fra skole/studiested</li> <li>• Arbeidsreise, det vil si daglig reise mellom hjem og arbeidssted</li> <li>• Forretningsreise, det vil si reise i forbindelse med arbeid, møter, kurs el.</li> </ul>	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	Utsalgsstedet/billettautomaten/mobilappen var enkel å bruke Merk: Sett ett kryss  [Svarkategori A]	x	
7	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med ditt siste billett kjøp/fornyelse av periodebillett? Merk: Sett ett kryss  [Svarkategori B]	x	
8	Jeg får mye for pengene på denne togreisen Merk: Sett ett kryss  [Svarkategori A]	x	
	<b>Tekst:</b> 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.	x	
9	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  Alle påstander markeres med ett kryss i [Svarkategori A].  <b>Reisen til stasjonen:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hvordan kom du deg til utgangsstasjonen for denne reisen? Velg et hovedreisemiddel fra listen under. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Liste: Privatbil, buss, trikk, t-bane, drosje, sykkel, gange, tog, annet</li> </ul> </li> <li>• Det var enkelt å komme seg til stasjonen</li> <li>• Jeg hadde gode muligheter til å bruke kollektivtransport som korresponderer med denne togreisen</li> <li>• Det var enkelt å få parkert bilen/sykkelen</li> <li>• Det var rimelig ventetid før toget ankom</li> <li>• Alt i alt er jeg fornøyd med reisen min til stasjonen</li> </ul>	x	

TR  
OK

	<p><b>Stasjonsområdet:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Det var lett å finne fram på stasjonsområdet</li> <li>• Stasjonsområdet fremstod som rent og godt vedlikeholdt, dvs. ryddig, ingen mangler, synlige skader, tagging eller annet hærverk</li> <li>• Alt i alt er jeg fornøyd med stasjonsområdet</li> </ul> <p><b>Informasjon på stasjonsområdet:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Det var lett å høre informasjonen som ble gitt over høyttaleranlegget</li> <li>• Det var lett å lese informasjonen som ble vist på skjermene</li> <li>• Informasjonen som ble gitt på stasjonen dekket mitt behov for informasjon</li> <li>• Alt i alt er jeg fornøyd med informasjonen som ble gitt på stasjonen</li> </ul>		
<p>1 0</p>	<p><b>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.</b></p> <p><b>Merk: Sett ett kryss på hver linje [Svarkategori A]</b></p> <p>Alle påstander markeres med ett kryss i [Svarkategori A].</p> <p><b>Ombordstigning:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Det var lett å finne riktig vogn på toget [Kun Inter-regionale tog]</li> <li>• Jeg opplevde ingen praktiske problemer med å komme meg om bord i toget</li> <li>• Personalet om bord var tilgjengelig på perrongen for de som trengte hjelp</li> <li>• Det var lett å finne fram om bord i toget [Kun Inter-regionale tog]</li> <li>• Det var lett å få plassert bagasjen min</li> <li>• Det føles trygt å oppbevare bagasje om bord</li> <li>• Det var enkelt å finne fram til setet jeg hadde bestilt [Kun Inter-regionale tog]</li> <li>• Alt i alt er jeg fornøyd med ombordstigningen</li> </ul> <p><b>Kupékomfort:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kupéen fremstår som godt vedlikeholdt</li> <li>• Temperaturen i kupéen er behagelig</li> <li>• Setene er behagelige å sitte i</li> <li>• Personalet yter god service om bord</li> <li>• Alt i alt er jeg fornøyd med komforten om bord i toget</li> </ul> <p><b>Renhold:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kupeen fremstår som ren</li> <li>• Toalettet fremstår som rent</li> <li>• Det er gode systemer for kildesortering om bord i toget</li> <li>• Alt i alt er jeg fornøyd med renholdet om bord i toget</li> </ul> <p><b>Informasjon om bord:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Det er lett å høre informasjonen som gis over høyttaleranlegget</li> <li>• Det er lett å lese informasjonen som vises på de elektroniske tavlene og skjermene</li> <li>• Det ble gitt god informasjon, slik at jeg ikke var i tvil om at jeg var kommet på riktig tog</li> <li>• Personalet kan svare på de fleste spørsmål jeg eller andre reisende stiller</li> <li>• Informasjonen som gis på toget, dekker mitt behov</li> <li>• Alt i alt er jeg fornøyd med informasjonen som gis om bord i toget</li> </ul>	<p>x</p>	

1	Toget har ulike avdelinger. Hvilken av disse benytter du?		
1	<b>Merk: Sett ett kryss</b>  [Liste med aktuelle avdelinger] • Vet ikke/ikke relevant		X
1	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med avdelingen du benytter?		
2	<b>Merk: Sett ett kryss</b>  [Svarkategori B]		X
1	Har du benyttet deg av serveringstilbudet eller kioskautomatene om bord på dette toget i dag?		
3	<b>Merk: Sett ett kryss</b> • Ja • Nei		X
1	Nå ønsker vi å vite hvordan du opplever serveringstilbudet ombord på dette toget. Hvor enig eller uenig er du i at...		
4	<b>Merk: Sett ett kryss på hver linje</b>  Alle påstander markeres med ett kryss i [Svarkategori A]. <u>Inter-regionale tog:</u> • 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 <u>Lokaltog og regionale tog:</u> • 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
1	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med mat- og drikketilbudet i dette toget?		
5	<b>Merk: Sett ett kryss</b>  [Svarkategori B], pluss tilleggsalternativ: • Jeg kjente ikke til at det fantes et mat- eller drikketilbud		X
1	Alt i alt, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med å reise med denne togtypen, dvs. den togmodellen du reiser med i dag?		
6	<b>Merk: Sett ett kryss</b>  [Svarkategori B]	X	
1	Har du forsøkt å komme i kontakt med personalet om bord for å få informasjon eller praktisk hjelp i løpet av denne reisen?		
7	<b>Flere kryss mulig</b> • Ja, for å få informasjon • Ja, for å få praktisk hjelp • Nei	X	
1	Fikk du kontakt med personalet om bord?		
8	<b>Merk: Sett ett kryss</b> • Ja • Nei • Vet ikke/ikke foreløpig	X	

1	Fikk du den hjelpen du trengte?		
9	Merk: Sett ett kryss <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ja</li> <li>• Ja, delvis</li> <li>• Nei</li> <li>• Vet ikke/ikke relevant</li> </ul>	x	
2	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  Alle påstander markeres med ett kryss i [Svarkategori A]. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ut fra mitt behov er det tilstrekkelig antall avganger på denne strekningen på hverdager</li> <li>• Ut fra mitt behov er det tilstrekkelig antall avganger på denne strekningen i helgene</li> <li>• Jeg får alltid sitteplass når jeg reiser med tog på denne strekningen</li> </ul>	x	
2	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  Alle påstander markeres med ett kryss i [Svarkategori A]. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Jeg har sjelden problemer som skyldes forsinkelser på denne strekningen</li> <li>• Toget er som regel i rute på denne strekningen</li> </ul>	x	
	Tekst: Toget du nå sitter på opereres av togselskapet [leverandør]. Nå ønsker vi din tilbakemelding på hvordan det er å reise med [leverandøren].		
2	Totalt sett hvor fornøyd eller misfornøyd er du med [leverandøren] på denne strekningen? Merk: Sett ett kryss  Skala fra 1-10 der 1 tilsvarer «Svært misfornøyd» og 10 tilsvarer «Svært fornøyd» og i tillegg et alternativ for «Vet ikke/ikke relevant»	x	
2	Tenk deg en ideell leverandør innen persontransport. Hvor nært opp til dette idealet er [leverandøren] på denne strekningen? Merk: Sett ett kryss  Skala fra 1-10 der 1 tilsvarer «Svært fjernt» og 10 tilsvarer «Svært nært» og i tillegg et alternativ for «Vet ikke/ikke relevant»	x	
2	I hvilken grad innfrir [leverandøren] dine forventninger? Merk: Sett ett kryss  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»	x	
2	Hvor attraktiv opplever du at [leverandøren] er i forhold til andre transportører? Merk: Sett ett kryss  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»	x	

2 6	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		
	Alle påstander markeres med ett kryss i [Svarkategori A]. <ul style="list-style-type: none"> <li>Jeg kommer til å anbefale andre å reise med tog på denne strekningen</li> <li>Jeg kommer til å fortsette å reise med tog på denne strekningen</li> <li>Jeg kommer til å bytte til buss eller bil neste gang jeg skal reise på denne strekningen</li> <li>Jeg kommer til å bytte til fly neste gang jeg skal reise på denne strekningen [Kun Inter-regionale tog]</li> </ul>	x	
<b>Avvikshåndtering</b>			
2 7	Har du i løpet av de siste 3 månedene opplevd forsinkelser og/eller innstilling av det toget du skulle ta på denne strekningen? Merk: Sett ett kryss <ul style="list-style-type: none"> <li>Ja</li> <li>Nei</li> </ul>	x	
2 8	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	
2 9	Fikk du vite hva som var årsaken til forsinkelsen eller innstillingen? Merk: Sett ett kryss <ul style="list-style-type: none"> <li>Ja</li> <li>Nei</li> <li>Vet ikke</li> </ul>	x	
3 0	Hva slags type avvik var det du opplevde? Merk: Sett ett kryss <ul style="list-style-type: none"> <li>Et planlagt/varslet avvik i forbindelse med arbeider på sporene, signalanlegg eller stasjoner</li> <li>Et uforutsett avvik, for eksempel som følge av problemer med sporene, togene, signalanlegg og liknende</li> <li>Vet ikke</li> </ul>	x	
3 1	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"> <li>... forstod jeg hvordan forsinkelsen eller innstillingen påvirket min planlagte reise</li> <li>... forstod jeg hvordan jeg alternativt kunne komme meg dit jeg skulle</li> </ul>	x	
3 2	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med informasjonen du fikk? Merk: Sett ett kryss  [Svarkategori B]	x	

3 3	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	x	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ja</li> <li>• Nei (Hvis nei, gå til spørsmål 35)</li> </ul>		
3 4	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>Alle påstander markeres med ett kryss i [Svarkategori A].</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Jeg fikk raskt informasjon om hvilken buss jeg skulle ta/hvor jeg skulle gå</li> <li>• Det var godt skiltet på området og lett å finne frem til bussen</li> <li>• Bussen var tydelig merket med hvor den skulle kjøre</li> <li>• Jeg syntes det tok kort tid før bussen begynte å kjøre</li> <li>• Jeg fikk justert ankomsttidspunkt underveis, slik at jeg visste sånn omtrent når jeg kom frem til målpunktet.</li> </ul>	x	
3 5	Hvor fornøyd eller misfornøyd var du med hvordan denne situasjonen ble håndtert? Merk: Sett ett kryss	x	
	[Svarkategori B]		
	Bakgrunnsinformasjon		
3 6	Er du mann eller kvinne? Merk: Sett ett kryss	x	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mann</li> <li>• Kvinne</li> </ul>		
3 7	Hva er din alder? Merk: Sett ett kryss		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Under 20 år</li> <li>• 20 – 29 år</li> <li>• 30 – 39 år</li> <li>• 40 – 49 år</li> <li>• 50 – 59 år</li> <li>• 60 – 69 år</li> <li>• 70 år eller eldre</li> </ul>	x	
3 8	Er du ... Merk: Sett ett kryss		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elev i grunnskolen eller videregående skole/folkehøyskole</li> <li>• Student på universitet/høyskole</li> <li>• I militæret/sivilarbeider</li> <li>• I arbeid</li> <li>• Hjemmeværende</li> <li>• Pensjonist</li> <li>• Trygdet</li> <li>• Annet</li> <li>• Ønsker ikke å oppgi dette</li> </ul>	x	
3 9	Hva er din høyeste fullførte utdanning? Merk: Sett ett kryss	x	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Barneskole/folkeskole</li> <li>• Ungdomsskole/realskole</li> <li>• Videregående skole/gymnas</li> <li>• Universitet/høyskole (inntil 3 år)</li> <li>• Universitet/høyskole (mer enn 3 år)</li> <li>• Ønsker ikke å oppgi dette</li> </ul>		
4	Vurderte du å bruke et annet transportalternativ i dag?		
0	<b>Merk: Sett ett kryss</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ja, bil</li> <li>• Ja, buss</li> <li>• Ja, taxi/drosje</li> <li>• Ja, fly</li> <li>• Ja, annet</li> <li>• Nei, vurderte ingen andre alternativer</li> <li>• Nei, hadde ingen andre alternativer</li> <li>• Vet ikke/ikke relevant</li> </ul>	x	
4	På hvilken dato foretar du denne reisen?		
1	Notér dato og måned.	x	
4	Hvor lang tid tar din togreise på denne strekningen (fra du går om bord til du går av toget)?		
2	<b>Merk: Sett ett kryss</b>  <u>Inter-regionale tog:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Under 10 minutter</li> <li>• 11-20 minutter</li> <li>• 21-40 minutter</li> <li>• 41-60 minutter</li> <li>• 1-2 timer</li> <li>• 2-4 timer</li> <li>• 4-6 timer</li> <li>• Over 6 timer</li> <li>• Vet ikke</li> </ul> <u>Lokaltog og regionale tog:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Under 10 minutter</li> <li>• 11-20 minutter</li> <li>• 21-30 minutter</li> <li>• 31-40 minutter</li> <li>• 41-60 minutter</li> <li>• 1-2 timer</li> <li>• Over 2 timer</li> <li>• Vet ikke</li> </ul>	x	
4	Hvem reiser du sammen med?		
3	<b>Flere kryss mulig</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reiser alene</li> <li>• Ektefelle/partner</li> <li>• Barn under 12 år</li> <li>• Barn over 12 år</li> <li>• Venner/andre</li> <li>• En gruppe/reiseselskap</li> </ul>	x	

TR  
SH

4	Hvor ofte reiser du kollektivt?		
4	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Daglig</li> <li>• 3-6 ganger i uka</li> <li>• 1-2 ganger i uka</li> <li>• 1-3 ganger i måneden</li> <li>• Annenhver måned</li> <li>• Sjeldnere</li> </ul> <p>Hvor ofte reiser du med bil (som sjåfør)?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Daglig</li> <li>• 3-6 ganger i uka</li> <li>• 1-2 ganger i uka</li> <li>• 1-3 ganger i måneden</li> <li>• Annenhver måned</li> <li>• Sjeldnere</li> </ul>		
4 5	Notér telefonnummer dersom du vil være med i trekningen av reisegavekort.	x	
4 6	Har du noen kommentarer du ønsker å tilføye? Bruk stikkord.	x	

Tabell 2 - 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 Insentiver

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.	Valgfritt
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:

$((\text{Gjennomsnitt på skalaen } 1-10) - 1) \times 11,1111$ . (Eksempel: Snitt på 6,5 gir indeksverdien 61).

KTI skal beregnes per strekning, 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"><li>Jeg har sjelden problemer som skyldes forsinkelser på denne strekningen</li><li>Toget er som regel i rute på denne strekningen</li></ul>

Rutetilbud (antall avganger og kapasitet)	20 <ul style="list-style-type: none"> <li>Ut fra mitt behov er det tilstrekkelig antall avganger på denne strekningen på hverdager</li> <li>Ut fra mitt behov er det tilstrekkelig antall avganger på denne strekningen i helgene</li> </ul>
Sitteplasser	<ul style="list-style-type: none"> <li>Jeg får alltid sitteplass når jeg reiser med tog på denne strekningen</li> </ul>
Billett kjøp	7 <ul style="list-style-type: none"> <li>Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med ditt siste billettkjøp/fornyelse av periodebillett?</li> </ul>
Reisen til stasjonen	9 <ul style="list-style-type: none"> <li>Alt i alt er jeg fornøyd med reisen min til stasjonen</li> </ul>
Stasjonsområdet	9 <ul style="list-style-type: none"> <li>Det var lett å finne fram på stasjonsområdet</li> <li>Stasjonsområdet fremstod som rent og godt vedlikeholdt, dvs. ryddig, ingen mangler, synlige skader, tagging eller annet hærverk</li> <li>Det var tilstrekkelig parkeringsmuligheter i tilknytning til stasjonen</li> <li>Alt i alt er jeg fornøyd med stasjonsområdet</li> </ul>
Informasjon på stasjonsområdet	9 <ul style="list-style-type: none"> <li>Det var lett å høre informasjonen som ble gitt over høytalerne</li> <li>Det var lett å lese informasjonen som ble vist på skjermene</li> <li>Informasjonen som ble gitt på stasjonen dekket mitt behov for informasjon</li> <li>Alt i alt er jeg fornøyd med informasjonen som ble gitt på stasjonen</li> </ul>
Ombordstigning	10 <ul style="list-style-type: none"> <li>Det var lett å finne riktig vogn på toget (kun regiontog)</li> <li>Jeg opplevde ingen praktiske problemer med å komme meg om bord i toget</li> <li>Det var lett å finne fram om bord i toget (kun regiontog)</li> <li>Det var lett å få plassert bagasjen min</li> <li>Det er trygt å oppbevare bagasje og andre personlige eiendeler om bord</li> <li>Det var enkelt å finne fram til setet jeg hadde bestilt (kun regiontog)</li> <li>Alt i alt er jeg fornøyd med ombordstigningen (kun regiontog per v2017)</li> </ul>
Ombordpersonalet	10 <p>Ombordstigning</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Personalet om bord var tilgjengelig på perrongen for de som trengte hjelp</li> </ul> <p>Kupékomfort</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Personalet yter god service om bord</li> </ul> <p>Informasjon om bord</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Personalet om bord kan svare på de fleste spørsmål jeg eller andre reisende stiller</li> </ul>
Togtype	16 <ul style="list-style-type: none"> <li>Alt i alt, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med å reise med denne togtypen, dvs. den togmodellen du reiser med i dag?</li> </ul>
Informasjon på toget	10 <ul style="list-style-type: none"> <li>Det er lett å høre informasjon som gis over høytaleranlegget</li> <li>Det er lett å lese informasjonen som vises på de elektroniske tavlene og skjermene</li> <li>Det ble gitt god informasjon, slik at jeg ikke var i tvil om at jeg var kommet på riktig tog</li> <li>Informasjonen som gis på toget, dekker mitt behov</li> <li>Alt i alt er jeg fornøyd med informasjonen som gis om bord i toget</li> </ul>
Avvikshåndtering	32 <ul style="list-style-type: none"> <li>Ut fra informasjonen som ble gitt forstod jeg hvordan forsinkelsen eller innstillingen påvirket min planlagte reise</li> <li>Ut fra informasjonen som ble gitt forstod jeg hvordan jeg alternativt kunne komme meg dit jeg skulle</li> <li>Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med informasjonen du fikk?</li> </ul>
Buss for tog	35 <ul style="list-style-type: none"> <li>Jeg fikk raskt informasjon om hvilken buss jeg skulle ta/hvor jeg skulle gå</li> <li>Det var godt skiltet på området og lett å finne frem til bussen</li> <li>Bussen var tydelig merket med hvor den skulle kjøre</li> <li>Jeg synes det tok kort tid før bussen begynte å kjøre</li> <li>Hvor fornøyd eller misfornøyd var du med [leverandøren] sin håndtering av denne situasjonen?</li> </ul>
Kupékomfort	10

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kupéen fremstår som ren og godt vedlikeholdt</li> <li>• Temperaturen i kupéen er behagelig</li> <li>• Setene er behagelige å sitte i</li> <li>• Alt i alt er jeg fornøyd med komforten om bord i toget</li> </ul>
Renhold	10 <ul style="list-style-type: none"> <li>• Alt i alt er jeg fornøyd med renholdet om bord i toget</li> </ul>
Serveringstilbudet – Kafé	14+15 <ul style="list-style-type: none"> <li>• Jeg fikk god service i kaféen</li> <li>• Jeg synes det er tilstrekkelig godt utvalg av mat om bord på dette toget</li> <li>• Jeg synes det er tilstrekkelig godt utvalg av drikke om bord på dette toget</li> <li>• Matvarene er av god kvalitet</li> <li>• Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med mat- og drikketilbudet i dette toget?</li> </ul>
Serveringstilbudet - Automat	14+15 <ul style="list-style-type: none"> <li>• Det er lett å finne frem til kioskautomaten om bord på dette toget</li> <li>• Kioskautomatene er enkle å bruke</li> <li>• Jeg synes det er tilstrekkelig godt utvalg av produkter i kioskautomaten</li> <li>• Kioskautomatene ser tiltalende ut og frister meg</li> <li>• Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med mat- og drikketilbudet i dette toget?</li> </ul>
Avdelingen	12 <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med avdelingen du benytter?</li> </ul>

Tabell 3 - 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 «Bilag C».

### 4.2 Rapportens innhold

Tabell 4 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 4 - Rapportspesifikasjon KTI-undersøkelse

### 4.3 Rapportering av usikkerhet i indeksverdier

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

## 5 Datasett

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

I tillegg til dette skal filen inneholde følgende variabler:

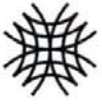
- Variabel som angir hvilken togavgang og strekning observasjonen gjelder for
- Variabel som angir dato og ukedag for observasjonen
- En kobling av tognummer med materielltype benyttet på den faktiske avgangen
- Historikk, inkludert en variabel som kan dele datafilen per undersøkelse
- Vektvariabel basert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

I tillegg skal det leveres en separat fil som viser utregnet KTI 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.



# Avtale om utførelse av persontransport med tog som offentlig tjeneste i 2019-2024 «Trafikkavtalen»

Bilag D - Infrastrukturetilgjengelighet

# Innhold

1 Forutsetninger for infrastrukturtilgjengelighet under Trafikkavtalen 2019-2024 .....	3
--	---

# 1 Forutsetninger for infrastrukturtilgjengelighet under Trafikkavtalen 2019-2024

Dersom infrastrukturtilstanden avviker fra «krav til idriftsettelse» i dette bilaget, må kompenserende tiltak iverksettes eller produksjonen justeres til et nivå tilpasset infrastrukturkapasiteten. Kompenserende tiltak er ikke kostnadsberegnet eller inkludert i vederlaget og skal dekkes av Oppdragsgiver gjennom endringsordre etter Trafikkavtalens pkt. 13.

Aktuelle kompenserende tiltak for manglende hensettingskapasitet vil være

- posisjonskjøring til nærmeste stasjon med ledig hensettingskapasitet etter henvisning fra infrastrukturforvalter, eller
- posisjonskjøring til nærmeste stasjon med ledig sporkapasitet til parkering og togspor med bemanning (betinget godkjenning i kapasitetstildelingsprosessen) etter henvisning fra infrastrukturforvalter

Aktuelle kompenserende tiltak for manglende plattformlengder/annen infrastruktur vil være temporært

- betjening med buss
- ikke betjent
- løsning med individuell dørstyring der det er akseptabelt iht. policynotat utarbeidet av tidligere Jernbaneverket av 22.3.2013 (HP 2014-23 – Plattformforlengelser – krav og prioriteringskriterier) eventuelt nyere, oppdaterte kriterier
- dispensasjon fra gjeldende krav (betinget av SJTs godkjenning)

## 1. Trafikkavtalens produksjon som fremkommer av Bilag A er basert på følgende forutsetninger:

Leveranseplan for Flirt er basert på levering av 10 togsett type 75 til Gjøvikbanen i perioden september 2017 – mai 2018. Det forutsettes at togsettene kan implementeres i ordinær trafikk så snart dette er praktisk gjennomførbart.

## 2. Endringer i infrastruktur som ligger til grunn for innfasing av inntil 10 nye togsett (Flirt anskaffelsesnummer 82-125).

- Økt kapasitet for hensetting skal etter planen være slutført til R20.





# Avtale om utførelse av persontransport med tog som offentlig tjeneste i 2019-2024 «Trafikkavtalen»

Bilag E – Leveranser av tjenester tilknyttet  
lokomotivførerutdanning

# Innhold

<b>1 Innledning</b> .....	<b>3</b>
1.1 Bakgrunn .....	3
1.2 Roller og ansvar .....	3
1.3 Nærmere om undervisningen .....	3
<b>2 Leverandørens rettigheter og plikter</b> .....	<b>4</b>
2.1 Instruktører og sensorer .....	4
2.2 Kjørelærere .....	4
2.3 Gjennomføring av praksisperiode .....	5
2.4 Befaring av trekkraftkjøretøy.....	5
2.5 Studentenes sikkerhet .....	6
<b>3 Oppdragsgivers rettigheter og plikter</b> .....	<b>6</b>
3.1 Utarbeidelse av kursplan og tildeling av opplæring.....	6
3.2 Gjennomføring av pedagogisk grunnutdanning.....	6
<b>4 Sikkerhet</b> .....	<b>6</b>
<b>5 Mislighold</b> .....	<b>7</b>
5.1 Informasjonsplikt .....	7
5.2 Utbedring .....	7
5.3 Erstatning .....	7
<b>6 Fakturering og betaling</b> .....	<b>7</b>
<b>7 Rettigheter til opplæringsmidler mv.</b> .....	<b>8</b>
<b>8 Forsikring</b> .....	<b>8</b>
<b>Vedlegg 1 - Liste over godkjente instruktører og sensorer</b> .....	<b>9</b>
<b>Vedlegg 3 - Liste over godkjente kjørelærere</b> .....	<b>10</b>
<b>Vedlegg 4 - Økonomisk kompensasjon</b> .....	<b>11</b>

# 1 Innledning

## 1.1 Bakgrunn

Oppdragsgiver gjennomfører opplæring for å utdanne Lokomotivfører kandidater. For å gjennomføre planlagt undervisning, er det behov for å kjøpe fremføringstjenester, leie inn godkjente instruktører, sensorer og kjørelærere samt ha tilgang til aktuelt togmateriell fra Leverandøren.

Dette bilaget gjelder kjøp av fremføringstjenester, leie av instruktører, sensorer og kjørelærere for undervisning som Oppdragsgiver er ansvarlig for. Bilaget gjelder også tilgang til togmateriell i undervisningen.

## 1.2 Roller og ansvar

Partene skal samarbeide og yte gjensidig bistand innenfor Oppdragsgivers og Leverandørens formål. Partene skal møtes for årlig dialog vedrørende Oppdragsgivers planlegging av opplæringstilbudet og Leverandørens behov for opplæring.

Leverandøren har fremføringsansvaret for all kjøring etter dette bilaget når fremføringen foretas av Leverandørens personell. Oppdragsgiver og dens ansatte plikter til enhver tid å rette seg etter Leverandørens krav og instruksjoner knyttet til fremføring av tog. Oppdragsgiver plikter å utlevere all informasjon om undervisningen og studentene som Leverandøren trenger for å oppfylle sine forpliktelser etter jernbaneloven med forskrifter. Informasjon om studentene skal gis ut i tråd med de krav som følger av lov og forskrift.

Oppdragsgiver fastsetter opplæringens innhold i henhold til gjeldende studieplan.

Opplæring i henhold til dette bilaget skal utføres under ledelse av rektor av Lokomotivførerutdanningen og/eller den aktuelle fagansvarlig ved Lokomotivførerutdanningen.

Leverandøren skal ivareta de oppgaver som er beskrevet under, i tråd med gjeldende mål og forutsetninger slik disse fremgår av dette bilaget.

Leverandøren har arbeidsgiveransvar for egne ansatte som utfører oppdrag for Oppdragsgiver.

Leverandøren har ansvar for at gjeldende lover og forskrifter vedrørende HMS er oppfylt for Leverandørens ansatte, bortsett fra 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 leveransen.

Leverandøren skal sikre at personell som leies ut oppfylder kravene i statsansattloven § 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 dersom leverandøren har slike 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 for inntil 3 % av Leverandørens totale antall godkjente førere. Instruktør skal også kunne være sensor innen sitt fagområde.

Leverandøren skal bidra med inntil 50 dager undervisning for hver instruktør. Dette kravet kan fravikes dersom Oppdragsgiver og Leverandøren er enig om det. Fordeling av undervisningsdager for instruktører og eventuelle sensorer avtales per år med Oppdragsgiver. Slik fordeling må ta hensyn til Leverandørens egen ordinære produksjon iht. Trafikkavtalen inkl. eget behov for opplæring/kursing. Leverandøren plikter å stille med instruktører og sensorer til avtalte kurs. Leverandøren har ansvar for å ha tilstrekkelig kvalifisert personell tilgjengelig for å oppfylle kravene i dette bilag.

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, utløses en dagsmulkt lik NOK 5.000,-. Krav om dagmulkt utelukker bruk av andre misligholdsbeføyelser som f.eks erstatning og prisavslag. Oversikt over kvalifisert personell skal fremgå av «Vedlegg 1».

### 2.2 Kjørelærere

Leverandøren skal levere faglig godkjente kjørelærere til Oppdragsgiver for gjennomføring av utdanningens praktiske opplæring. Krav til faglige godkjente kjørelærere framgår av Lokomotivførerutdanningens til enhver tid gjeldene regelverk og kravspesifikasjon for undervisningspersonell.

Leverandøren skal ha inntil 10 % av sine totale antall førere som godkjente kjørelærere. En praksisperiode for øvelseskjøring består av minimum 20 dager, og studenten skal ha kjørelærer gjennom hele praksisperioden. Leverandøren skal så langt som det er mulig, stille med samme

kjørelærer for studenten i hele praksisperioden. Slik fordeling må ta hensyn til Leverandørens egen ordinære produksjon iht. Trafikkavtalen inkl. eget behov for opplæring/kursing.

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 dette bilag, utløses en dagmulkt lik NOK 2.000,-. Krav om dagmulkt utelukker bruk av andre misligholdsbeføyelser som f. eks erstatning og prisavslag. Oversikt over kvalifisert personell skal fremgå av et oppdatert «Vedlegg 3».

### **2.3 Gjennomføring av praksisperiode**

Leverandøren skal gi studentene tilgang til en turnus med praktisk øvelseskjøring, ledsaget av godkjent kjørelærer. Leverandøren har ansvar for at kjørelærere gjennomfører den turnus som er avtalt.

Gjennomføring av praksisperioden hos Leverandøren skal 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 innenfor kjørelærers turnus.

Undervisningstiden er i henhold til kjørelærers turnus. I tillegg legges til grunn en halv time for- og etterarbeid til hver undervisningsdag. Leverandøren skal ved behov gi Oppdragsgivers fagpersonell for oppfølging og veiledning tilgang til førerrom og andre undervisningsarenaer hos Leverandøren under gjennomføring av opplæring på Leverandørens kjøretøy. Oppdragsgiver og dens ansatte plikter til enhver tid å rette seg etter Leverandørens krav og instruksjoner knyttet til tilgang til førerrom og områder.

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 Befaring av trekraftkjøretøy**

Befaring av trekraftkjøretøy er en del av Lokomotivførerutdanningen. Befaring på trekraftkjøretøy er å inspisere kjøretøyet ved å gjennomføre prosedyrer for uttak og innsett, uten flytting. Oppdragsgiver og Leverandør inngår særskilt avtale om årlig bestilling av trekraftkjøretøybehov til opplæring.

Leverandøren plikter å stille avtalt trekraftkjøretøy disponibelt til Lokomotivførerutdanningen. Befaring av trekraftkjøretøy skal kun skje på tidspunkt hvor trekraftkjøretøyet ikke er i bruk. Det avtales i hver enkelt bestilling, hvilken ressurs som følger med typekurs på materiellet og som kan gjennomføre befaringen etter Leverandørens krav. Dersom Leverandøren har påtatt seg å stille kjøretøy til befaring og ikke kan levere etter avtale, er Leverandøren ansvarlig for å håndtere avviket jmfør punkt 5 nedenfor.

Befaringen gjennomføres som gruppeundervisning. Oppdragsgiver stiller med en faglærer/instruktør som skal følge opplæring som lærer og koordinator. Faglærer/instruktør er pedagogisk ansvarlig. Personell fra Oppdragsgiver som skal utføre befaringen med Leverandørens kjøretøy, skal oppfylle de krav Leverandøren til enhver tid stiller.

## 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.

Oppdragsgiver er ansvarlig for skade og tap studentene blir påført i forbindelse med undervisningen.

# 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 variere mellom de enkelte år.

## 3.2 Gjennomføring av pedagogisk grunnutdanning

Den pedagogiske grunnutdanningen som kreves for instruktører og kjørelærere, gjennomføres i regi av Oppdragsgiver. Oppdragsgiver skal tilby grunnutdanning innen pedagogikk for de av Leverandørens instruktører og sensorer som er stilt til Oppdragsgivers disposisjon og som ikke allerede har gjennomført slik utdanning.

Oppdragsgiver gjennomfører årlig, i tillegg til pedagogisk grunnutdanning, obligatorisk opplæring, fagoppdateringer og samlinger for instruktører, sensorer og kjørelærere, begrenset til inntil 3 virkedager per år.

Oppdragsgiver belaster ikke Leverandøren for kostnader denne har i forbindelse med opplæringen. Leverandøren har ikke rett til å få kompensert økonomisk tap eller andre utgifter i forbindelse med opplæringen.

# 4 Sikkerhet

Dersom instruktør, sensor, kjørelærer eller Oppdragsgivers ansatte som er tilstede ved undervisningen blir funnet uskikket eller indisponibel for gjennomføring av opplæring, skal Partene komme til enighet om disponibel instruktør, sensor, kjørelærer eller ansatt hos oppdragsgiver som kan erstatte vedkommende.

Oppdragsgiver skal på bakgrunn av tilbakemeldinger og evalueringer av instruktør, sensor og kjørelærer vurdere om det er behov for å iverksette tiltak. Partene kan ved enighet beslutte at Leverandøren erstatter instruktør, sensor eller kjørelærer i påbegynt og fremtidig opplæringsvirksomhet med annet godkjent personell.

Dersom Oppdragsgiver kan dokumentere kompetansegap og/eller brudd på etiske retningslinjer hos instruktør, sensor eller kjørelærer, er dette å anse som en mangel.

Kjørelærer har rett og plikt til å avvise studenter de ikke finner skikket eller disponibel for gjennomføring av øvelseskjøring.

## 5 Mislighold

### 5.1 Informasjonsplikt

Dersom Leverandøren eller Oppdragsgiver er forhindret, eller har grunn til å tro at han vil bli forhindret, fra å oppfylle sine forpliktelser etter dette bilag 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 dette bilags 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 dokumenterte ekstra kostnadene som Oppdragsgiver blir påført.

Hver av Partene kan kreve erstattet skade/ tap som kan tilbakeføres til mislighold fra den annen Part med mindre den misligholdende Part kan godtgjøre at misligholdet eller årsaken til misligholdet skyldes forhold utenfor hans kontroll.

Oppdragsgiver skal uten hensyn til skyld dekke skade på leid materiell og infrastruktur forårsaket av Oppdragsgiver, Oppdragsgivers ansatte eller studentene så fremt det ikke ligger innunder Leverandørens kontroll.

## 6 Fakturering og betaling

Vederlaget er angitt i «Vedlegg 3». Eventuelle øvrige utgifter som ikke er omtalt i «Vedlegg 3» og som Leverandøren måtte ha dekket av Leverandøren selv.

Oppdragsgiver vil kunne være nødt til å avlyse kurs helt eller delvis, eller flytte på oppsatte kurstidspunkter. Ved avlysning av kurs vil Oppdragsgivers betalingsforpliktelse bortfalle forutsatt at avlysning er varslet senest 8 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 3».

Reisekostnader dekkes etter bestemmelser som angitt i «Vedlegg 3».

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 Rettigheter til opplæringsmidler mv.

Oppdragsgiver har alle immaterielle rettigheter til alt grunnlagsmateriale og til ethvert resultat som følge av arbeid utført i henhold til dette bilag. Leverandørens godkjente instruktører og sensorer har tillatelse til å benytte alt tilgjengelig undervisningsmateriell i forbindelse med gjennomføring av opplæring. All eventuell øvrig bruk av kjøretøy er ikke tillatt uten særskilt samtykke fra Oppdragsgiver.

Leverandøren har alle immaterielle rettigheter til alle instruksjoner, prosedyrer, håndbøker, veiledninger o.l. som er den del av Leverandørens dokument/ styringssystem.

## 8 Forsikring

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



# 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

JH TR

## Vedlegg 2 - Liste over godkjente kjørelærere

Vedlegget skal inneholde årlig gyldig liste over godkjente kjørelærere.

Etternavn	Fornavn	Togoperatør	Telefon	E-post	Annen kontaktinfo/ kommentarer

## Vedlegg 3 – Økonomisk kompensasjon

Leveranser etter dette bilag kompenseres etter følgende bestemmelser.

### Instruktør og sensor

- Timepris NOK [REDACTED] eks mva. (2017).
- 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 [REDACTED] - eks mva. (2017) per kjørelærer dagsverk.

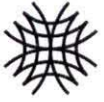
Oppdragsgiver skal i tillegg til prisen for opplæringstjenestene dekke nødvendige og dokumenterte kostnader for studentenes overnatting på utestasjon.

### Trekraftkjøretøy (motorvognsett) for befarings

- Leiepris for trekraftkjøretøy forutsatt at materiellet ikke er disponert til annen bruk og eksklusivt eventuelt personell fra Leverandøren er NOK [REDACTED] - eks mva. per dag (7 timer)

### Prisjustering

Prisene justeres i tråd med bestemmelsen i Trafikkavtalen Bilag B pkt. 1.1.1.



# Avtale om utførelse av persontransport med tog som offentlig tjeneste i 2019–2024 «Trafikkavtalen»

Bilag H - Personalbillettordning

## Innhold

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

# 1 Personalbillettordning i norsk jernbanesektor

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

Personalbillettordningen innføres med virkning fra 1. januar 2018.

## 2 Virksomhetenes rett og plikt til å tilby og akseptere personalbilletter

Personalbilletten skal videreføres for medarbeidere som var fast ansatt i sektoren før 1. oktober 2017, unntatt for medarbeidere som gikk over til Jernbanedirektoratet.

Virksomhetene i sektoren, unntatt Jernbanedirektoratet, velger selv om de vil tilby nyansatte i sektoren etter 1. oktober 2017 personalbillett.

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

## 3 Ansattes rett til personalbillett

For medarbeidere ansatt i sektoren før 1. oktober 2017, unntatt Jernbanedirektoratet, tilstås personalbillett for:

- Faste ansatte ved med minst 60 % stillingsandel
- Ansatte som tilstås redusert arbeidstid grunnet uførhet hvor stillingsprosent og uføregrad samlet bli minst 60 %
- Ansatte som har omsorgspermisjon med lønn
- Tillitsvalgte med permisjon uten lønn som innehar tillitsverv i personalorganisasjoner
- Ansatte før 1 januar 2004 og med minst 60 % stillingsandel i virksomheten, da de ble pensjonert. Ansatte etter 1. januar 2004 som blir pensjonist har ikke denne retten.
- Ved uførepensjon kreves det minst 60 % uførepensjon, stillingsandel og uføreandel må til sammen være minst 60% ved fratredelsen og ansettelsesdato må være før 1. januar 2004.
- Ektefelle/samboere til ansatte med minst 60 % stillingsandel, og ektefelle/samboere til pensjonister med rett til personalbillett
- Egne barn og adoptivbarn under 18 år til ansatte med minst 60 % stillingsandel, og barn til pensjonister med rett til personalbillett

Medarbeiderens ektefelle med alminnelig inntekt under to ganger folketrygdens grunnbeløp (2G) mottar personalbillett av samme type som hjemmelshaver. Medarbeiderens ektefelle med alminnelig inntekt over to ganger folketrygdens grunnbeløp tilkommer 10 dagsbilletter. Samboer til ansatte/pensjonister får billettrettigheter når samboerforholdet har vart i minimum to år, eller er

registrert etter lov om partnerskap. Når samboere har felles barn, bortfaller kravet om to års samboerforhold.

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

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

### 3.1 Krav til dokumentasjon vedørende ektefelle og familie

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

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

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

## 4 Billettyper

Det utstedes to kategorier personalbilletter.

### Kategori A

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

### Kategori B

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

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

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

#### *Jul/Nyttår*

22. desember, 23. desember og 26. desember  
1. januar og 2. januar

#### *Påske*

Onsdag før skjærtorsdag  
1. påskedag og 2. påskedag

#### *Helgedager i mai/pinsen*

Onsdag før Kristi Himmelfartsdag  
2. pinsedag.

### Strekningstilletter

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

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

## 5 Priser

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

For 2018 gjelder følgende priser:

Kategori A: kr 11 500

Kategori B: kr 8 500

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

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

### 5.1 Fordeling av inntekter

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

### 5.2 Virksomhetens rett til å innføre egenandel

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

### 5.3 Personalbillett og moderasjonsbevis internasjonalt

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

### 5.4 Administrative bestemmelser

#### 5.4.1 Fakturering

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

#### 5.4.2 Utstedelse av strekningstilletter

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

Strekningstilletter faktureres kvartalsvis.



### 5.4.3 Misbruk

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

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

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

### 5.4.4 Tap av rett til personalbillett

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

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

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

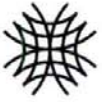
Barn som gifter seg, taper retten til årsbillett. Barn som blir adoptert av person som ikke har rett til årsbillett, taper retten til billett.

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



# Avtale om utførelse av persontransport med tog som offentlig tjeneste i 2019-2024 «Trafikkavtalen»

Bilag I - Forsikringer



# Innhold

1 Forsikringer .....3



# 1 Forsikringer

Det bekreftes med dette at NSB Gjøvikbanen AS til enhver tid i avtaleperioden innehar de forsikringer og forsikringsdekning som er påbudt etter norsk lov.

*Oslo 28/2-18*

---

Sted, dato

*Arne Fosen*

---

Arne Fosen  
Styreleder  
NSB Gjøvikbanen AS