Jernbane-direktoratet

Trafikkavtale Østlandet 1

Mellom Jernbanedirektoratet (org.nr. 916 810 962), heretter Oppdragsgiver og Vygruppen AS (org.nr. 984 661 177), heretter Leverandøren.

- Lokaltog (L-tog) Spikkestad/Asker – Lillestrøm
- Lokaltog (L-tog) Stabekk/Oslo S – Ski
- Regiontog (R-tog) Oslo S – Ski
- Regiontog (R-tog) Stabekk – Moss
- Regiontog (R-tog) Oslo S – Mysen/Rakkestad
- Regiontog (R-tog) Oslo S – Hakadal/Jaren
- Regionekspresstog (RE-tog) Oslo S – Halden
- Regionekspresstog (RE-tog) Oslo S – Gjøvik

Trafikkavtalens signaturdokument

[redacted]

[redacted]

EA 10

Endringslogg

Versjon	Hva	Dato
1.0	Trafikkavtalens signaturdokument.	28.06.2023

EA ID

Innhold

1 Trafikkavtalens bakgrunn og formål **4**
1.1 Trafikkavtalens bakgrunn 4
1.2 Trafikkavtalens formål 4

2 Avtaledokumenter **4**

3 Forbehold **6**

4 Underskrift og dato **6**

EA 10

1 Trafikkavtalens bakgrunn og formål

1.1 Trafikkavtalens bakgrunn

Regjeringen har besluttet at det skal inngås direktetildelte trafikkavtaler for persontrafikken på Østlandet.

Direktetildelingen av Østlandet 1 (Trafikkpakken) ble kunngjort på TED, jf. Services - 190935-2022 - TED Tenders Electronic Daily (europa.eu) av 1.4.2022 av Jernbanedirektoratet.

Etter gjennomført forhandlingsprosess er det inngått Trafikkavtale mellom Leverandør og Oppdragsgiver om utførelse av offentlig persontransport med tog som inngår i Trafikkpakken.

1.2 Trafikkavtalens formål

Trafikkavtalen skal sikre utførelse av persontransport med tog på linjene som inngår i Trafikkpakken. Målet med den offentlige tjenesteforpliktelsen som omfattes av Trafikkavtalen er å utnytte togets egenskaper i samspill med andre transportformer for å dekke befolkningens og næringslivets transportbehov. Et godt togtilbud til kundene skal bidra til mer fornøyde kunder og at flere reisende velger toget. Et attraktivt togtilbud skal også bidra til å nå nullvekstmålet for personbiltransporten i og rundt de store byene, og lokale mål om reduksjon i personbiltransporten.

Et godt togtilbud innebærer som minimum at de reisende får et minst like godt togtilbud som før Trafikkstart, dette inkluderer;

- høy sikkerhet og pålitelighet i togtilbudet,
- helhetlig og behovstilpasset rutetilbud som gjenspeiler kundenes etterspørsel og drives kostnadseffektiv, og
- høy grad av koordinering, åpenhet og samarbeid med relevante aktører i transportsystemet.

Leverandøren skal opptre lojalt for å oppfylle formålet med Trafikkavtalen og prioritere løsninger som kommer kunden og samfunnet til gode.

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

2 Avtaledokumenter

Trafikkavtalen består av følgende dokumenter:

Trafikkavtalens signaturdokument (dette dokumentet)	
Trafikkavtalens avtalebestemmelser	
Vedlegg A Leveransebeskrivelse, fellesbestemmelser.	
	Vedlegg A-1 Leveransebeskrivelse RE-tog Oslo S – Gjøvik og R-Tog Oslo S - Jaren
	Vedlegg A-2 Leveransebeskrivelse L-togene Spikkestad - Lillestrøm og Stabekk - Ski

10 04

	Vedlegg A-3 Leveransebeskrivelse R-tog Stabekk- Moss, Oslo S-Mysen/Rakkestad og RE-tog Oslo S-Halden
	Vedlegg A-4 Personalbillettordningen
	Vedlegg A-5 Standard transportvilkår
	Vedlegg A-6 Kontroller for kartlegging av snik
	Vedlegg A-7 Metodikk kundetilfredshetsundersøkelser under driftsavvik
	Vedlegg A-8 Metodikk kundetilfredshetsundersøkelse
Vedlegg B Vederlag og andre økonomiske forhold	
	Vedlegg B-1 Prisliste
	Vedlegg B-2 Kalkyleskjema
	Vedlegg B-3 TEN-matrise
	Vedlegg B-4 Taksttabell
	Vedlegg B-5 Nøkkel for utregning av passasjerkm
	Vedlegg B-6 Statistisk modell
	Vedlegg B-7 Inntektsfordelingsmodell Vedlegg B-7-1 Toglegmaster for FEN
	Vedlegg B-8 Ex-post
	Vedlegg B-9 Økonomiske forutsetninger
Vedlegg C Krav til Oppstartsfasen	
Vedlegg D Administrative bestemmelser og rapportering	
	Vedlegg D-1 Anmodning om Endringsordre
	Vedlegg D-2 Endringsordre
	Vedlegg D-3 Detaljering av rapporteringskrav
Vedlegg E Obligatoriske Avtaler	
	Vedlegg E-1 Avtale om leie av Kjøretøy
	Vedlegg E-2 Avtale om formidling av billetter og leveranse av salgs- og billetteringsløsninger
	Vedlegg E-3 Avtale om ressurser og kjøretøy til gjennomføring av lokomotivførerutdanningen ved Norsk fagskole for lokomotivførere
	Vedlegg E-4 Rute-, pris- og billettsamarbeidsavtale BØR
	Vedlegg E-5 Rute-, takst- og billettsamarbeidsavtale Innlandet
Vedlegg F Ibruktagelse av ny infrastruktur og nye Kjøretøy	
Vedlegg G Underleverandører	
Vedlegg H Forsikringer	
Vedlegg I Ikke i bruk	
Vedlegg J Leverandørens utfyllende leveransebekreftelse	
	Vedlegg J-1 Leverandørens utfyllende leveranseforpliktelse Vedlegg J-1-1 Leverandørens leveranseforpliktelse etter Vedlegg J-1
	Vedlegg J-2 Ikke i bruk
Vedlegg K Etisk regelverk	
Vedlegg L Vilkår ved konvertering av Trafikkavtalen	
	Vedlegg L-1 Trafikkavtalens signaturdokument
	Vedlegg L-2 Trafikkavtalens avtalebestemmelser
	Vedlegg L-3 Vederlag og andre økonomiske forhold

10 EA

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

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

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

3 Forbehold

Avtalen inngås med forbehold om Stortingets samtykke.

4 Underskrift og dato

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

Oslo, 29.06.2023

Knut Sletta
Jernbanedirektør
Jernbanedirektoratet

Oslo, 29.06.2023

Gro Bakstad
Konsernsjef
Vygruppen AS

Jernbane-
direktoratet

Trafikkavtale Østlandet 1

- Lokaltog (L-tog) Spikkestad/Asker – Lillestrøm
- Lokaltog (L-tog) Stabekk/Oslo S – Ski
- Regiontog (R-tog) Oslo S – Ski
- Regiontog (R-tog) Stabekk – Moss
- Regiontog (R-tog) Oslo S – Mysen/Rakkestad
- Regiontog (R-tog) Oslo S – Hakadal/Jaren
- Regionekspresstog (RE-tog) Oslo S – Halden
- Regionekspresstog (RE-tog) Oslo S – Gjøvik

Trafikkavtalens avtalebestemmelser

ID TS

Endringslogg

Versjon	Hva	Dato
1.0	Trafikkavtalens avtalebestemmelser.	28.06.2023

ID TS

Innhold

1 Definisjoner og begreper **5**

2 Partenes representanter **9**

3 Enerett og kompensasjon **10**
3.1 Enerett til offentlig kjøpt persontransport med tog 10
3.2 Kompensasjon ved tillatelse til andre togoperatører 10

4 Risikoplassering **10**

5 Varighet **11**

6 Leverandørens plikter **11**
6.1 Plikt til å utføre persontransport med tog 11
6.2 Samarbeidsplikt overfor Oppdragsgiver og andre påvirkede 12
6.3 Plikt til å følge lover og forskrifter 12
6.4 Plikt til å inngå avtaler 12
6.5 Krav til å stille kvalifisert personell til disposisjon for Oppdragsgiver 13
6.6 Rettigheter ved overføring av arbeidsforhold fra tidligere togoperatør 13
6.6.1 Særskilt om pensjon 13
6.7 Levering og bruk av Telledata og Annen rådata 14
6.8 Rapporterings- og informasjonsplikt 14
6.8.1 Tilgang til data relatert til billett,- etterspørsels- og produksjonsstatistikk 15
6.8.2 Bruk av data relatert til billett-, etterspørsels- og produksjonsstatistikk 15
6.8.3 Deling av data relatert til billett-, etterspørsels- og produksjonsstatistikk 15
6.9 Plikter ved gjennomgående billettering 16
6.10 Plikter ved opphør 16
6.10.1 Plikter ved Driftsopphør 16
6.10.2 Plikter ved opphør forut for Driftsopphør 16

7 Oppdragsgivers plikter **16**

8 Immaterielle rettigheter mv. **17**

9 Leverandørens inntekter mv **18**
9.1 Leverandørens inntekter 18
9.2 Leverandørens vederlag 18
9.2.1 Vederlagsjustering ved vesentlig svikt i inntektsforutsetninger 18
9.3 Betaling av vederlag 18
9.4 Ex-post justering av vederlaget 19

10 Oppstartsfasen **20**
10.1 Forberedelser til drift 20
10.2 Forsinkelse i Oppstartsfasen 20

11 Drifts- og Avviklingsfasen **20**
11.1 Tidspunkt for Trafikkstart 20
11.2 Tidspunkt for Driftsopphør 20

12 Underleveranser **20**

13 Opsjon på tilbudsforbedring **21**

14 Endringer **21**
14.1 Vilkår for endring 21

1071

14.1.1 Oppdragsgivers rett til å pålegge endringer 21
Leverandørens rett og plikt til å foreslå endringer 22
14.2 Grunnlaget for endring 22
14.3 Prinsipper for justering av vederlaget 23
14.4 Prosessuelle regler 23
14.4.1 Leverandørens plikt til å varsle endringsanmodning 23
14.4.2 Oppdragsgivers svarplikt 23
14.4.3 Overslag eller tilbud forut for endringsordre 23
14.4.4 Oppdragsgivers innsynsrett 23
14.4.5 Endringsordre 24
14.4.6 Revisjon 24
14.4.7 Tvist om oppfyllelse av varselplikt og svarplikt 24
14.4.8 Plikt til å utføre endringsarbeid 24
14.5 Leverandørens forslag til investeringer med lang økonomisk levetid 24

15 Opsjon om konvertering av Trafikkavtalen ved langvarig nedgang i etterspørsel etter togreiser 25

16 Mislighold 25
16.1 Oppdragsgivers mislighold 25
16.2 Leverandørens mislighold 25
16.3 Informasjonsplikt 26
16.4 Misligholdsbeføyelser 26
16.4.1 Leverandørens utbedringsplikt 26
16.4.2 Prisavslag 26
16.4.3 Dagbøter i Drifts- og Avviklingsfasen og i forbindelse med opphør 26
16.4.4 Malus 27
16.4.5 Heving 27
16.4.6 Erstatning 27
16.5 Ansvarsbegrensning 28

17 Force majeure 28
17.1 Virkning av Force Majeure 28
17.2 Avhjelpstiltak 28

18 Forsikringer 28

19 Overdragelse av rettigheter og plikter 29

20 Konfidensialitet 29

21 Tvister 29
21.1 Forhandlinger 29
21.2 Verneting 30
21.3 Lovvalg 30

1D TS

1 Definisjoner og begreper

Nedenfor listes ord, begrep og forkortelser som har følgende betydning i denne Trafikkavtalen med Vedlegg og undervedlegg (listen gjelder ikke for undervedleggene til «Vedlegg E» hvor det fremkommer egne oversikter over definisjoner og begreper).

Ord/begrep/forkortelse	Forståelse
Annen rådata	- Individnummer (eks: 69040) - Latitude - Longitude - Ankomsttidspunkt - Avgangstidspunkt - Kjøretøytype (Eks: 69, 74,76) - Feilkoder på dørnivå fra APC-utstyret om bord
APC/APC-utstyr	«Automatic Passenger Counting» som er automatisert tellesystem som er innmontert om bord i noen av togene, teller av- og påstigende via sensorer fastmontert over dørene på togmateriellet. APC-utstyr beskriver de automatiske telleapparatene som er plassert i en overvekt av togene.
Avtalt Fast Vederlag	Avtalt fast vederlag for avtaleåret
AST	«Avtale om Sportilgang og bruk av tjenester» med Infrastrukturforvalter.
Avstigende	Antallet personer som går av et tog, på et gitt stopp på togets reise.
Avvik som oppstår	Oppståtte feil som medfører forsinkelse, redusert transportkapasitet, frafall av ombordprodukter eller innstilling av tog.
Avviklingsfasen	Tidsperioden fra Ruteterminskifte som faller ca. 12 måneder før Driftsopphør, til Driftsopphør.
Bane NOR SF/Bane NOR	Statens foretak med ansvar for nasjonal jernbaneinfrastruktur, statens Infrastrukturforvalter.
Basispris	Pris for en billett for en reise som tilsvarer et gitt antall takstenheter gitt av Oppdragsgiver i «Vedlegg B-4».
Billett-PKM	PKM som kommer fra reisende som har avgangsbaserte enkeltbilletter til tog.
Driftsdøgn	Andel av døgnet med avganger i kundedrift
Driftsfasen	Perioden fra Trafikkstart til Driftsopphør.
Drifts- og Avviklingsfasen	Perioden som omfatter Driftsfasen og Avviklingsfasen.
Driftsopphør	Tidspunktet for Leverandørens opphør av drift av persontransport i Trafikkpakken, nærmere definert i punkt 10.2.
Entur AS/Entur	Statens selskap for leveranse av salgs- og billetteringsløsninger, benevnes også som Entur.
FEN	Fordelingsenhet. Basert på TEN, men ligger nærmere den fysiske avstanden mellom 2 togstopp.
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.
Grunnrute	Det rutetilbudet som gjelder størstedelen av døgnet, i timene hvor det er normal trafikk, dvs. verken Rush- eller Lavtrafikk.

Ord/begrep/forkortelse	Forståelse
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. Se Bane NOR.
Innstilt avgang	En togavgang som ikke blir kjørt på hele den planlagte strekningen benevnes innstilt avgang. Tog som kun kjører deler av planlagt strekning benevnes "delvis innstilt avgang". Lokal-, region- og regionekspresstogavganger som er mer enn 30 minutter forsinket til endestasjon likestilles med innstilt avgang i forhold til malus.
Kalibrering	Kalibrering er en metode for å sikre at statistisk modell, jf. «Vedlegg B-6», har best mulig presisjon uten at modellen Retrenes, f.eks. gjennom endring av algoritmer og regler i statistisk modell hvis nivået ikke er presist nok, selv om [reise]mønsteret] ikke er endret.
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.
Kjøretøyeier	Se Norske tog.
Kjøreveisavgift	Sum sporavgift + påslag + kapasitetsavgift (eks. ytelsesordning).
Lavtrafikk	Perioder på døgnet og i uken hvor det kjøres færre avganger enn i grunnrute. Dette gjelder normalt perioder med lav etterspørsel.
Leveransen	Alt som Leverandøren skal utføre eller besørge utført i henhold til Trafikkavtalen, selv om det ikke uttrykkelig er nevnt, herunder produksjonskrav og kvalitetskrav.
Leverandøren	Den juridiske person er angitt som Leverandør på Trafikkavtalens signaturside.
Lokaltog (L-tog)	Lokaltog dekker transport mellom sentrum og forsteder i storbyområder. Toget stopper ved alle stasjoner og de har ideelt sett så høy avgangsfrekvens at reisende ikke må planlegge tidspunktet for reisen sin på forhånd.
Materiellturnering	En materiellturnering er en tidfestet kjøreplan for hver individuell kjøretøyenhet i en gitt ruteplan.
Meddelelse	Formell skriftlig kommunikasjon mellom Partene som har kontraktsmessig betydning.
Modelldokumentasjon	Dokumentasjon til statistisk modell, jf. «Vedlegg B-6», består av dokumentet Metodebeskrivelse statistisk modell (Statistical documentation v3.0).
Network Statement	Den til enhver tid gjeldende Network Statement utgitt av Infrastrukturforvalter.
Normaluke	Uke med normalproduksjon uten særlig forhold som vedlikehold av infrastruktur, skoleferie eller andre årsaker som fører til lengre brudd i togtrafikken. Dette kan være et ulikt ukenummer avhengig av hva det gjelder og år det rapporteres for.

IDTS

Ord/begrep/forkortelse	Forståelse
	Ifm. vurdering av etterspørsel vil en normaluke i tillegg til ovennevnte ha en typisk dimensjonerende etterspørsel.
Norsk fagskole for lokomotivførere	Oppdragsgiver, ved Norsk fagskole for lokomotivførere, gjennomfører opplæring for å utdanne lokomotivførerkandidater.
Norske tog AS/Norske tog	Statens selskap for utleie av Kjøretøy.
NPKM	Netto passasjerkilometer (NPKM) er differansen mellom Brutto-PKM og billett-PKM
Obligatoriske Avtaler	De avtaler som er inntatt som «Vedlegg E» med undervedlegg, og som Leverandøren plikter å inngå etter punkt 5.4 i denne Trafikkavtalen.
OD-matrise	En OD-matrise består av start- og endepunkter. Data for alle mulige relasjoner (stasjon A til B, A til C osv.) i Trafikkavtalen skal rapporteres.
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.
Oppdragsgiver	Jernbanedirektoratet, et direktorat underlagt Samferdselsdepartementet (SD).
Oppstartsfasen	Perioden fra undertegning av Trafikkavtalen til Trafikkstart.
Ordinær pris	Fullprisen for en reise som tilsvarer et gitt antall takstenheter i henhold til Leverandørens takstsystem.
Passasjerer/PAX	Passasjerer omfatter personene som reiser med tog utenom de som er ansatt på toget (F.eks. lokførere eller konduktører). PAX: En forkortelse som særlig benyttes i utregning av antall (f.eks. 'ombord på toget var det 20 pax). Benyttes i modellsammenhenger og henviser her til antall passasjerer ombord på et tog, på et gitt tidspunkt jf. «Vedlegg B-6».
Part/Partene	Oppdragsgiver og Leverandøren, enkeltvis eller samlet.
Passasjertall	Paraplybegrep som dekker både PAX, Påstigende og Avstigende.
Planlagte driftsavvik	Planlagte driftsavvik oppstår når Infrastruktureier har behov for å gjennomføre vedlikehold på toglinjer. For planlagte avvik utarbeider Infrastrukturforvalter planer for arbeid med infrastruktur. Informasjon om dette gis i forbindelse med Infrastrukturforvalters årlige kapasitetsfordelingsprosess.
Planlagt produksjon	Tildelt kapasitet gjennom Infrastrukturforvalters kapasitetsfordelingsprosess. Begrepet benyttes ifm. rapportering av planlagt togkm, settkm, togtimer med mer.
Produksjonsdata	Produksjonsdata inneholder opplysninger om faktisk kjørte avganger, informasjon om toget (toginformasjon) og ruter (ruteplaner), jf. «Vedlegg B-6».
Punktlighet	Mål på i hvor stor grad togene kjøres etter oppsatte rutetider i rutetabellen. Togene er punktlige når de ankommer til endestasjon innenfor en margin på 5:59 minutter for FJ-tog og 3:59 minutter for L-tog, R-tog og RE-tog i forhold til ruteplan. *Punktlighet* måler den prosentvise andelen tog som er punktlige uavhengig av årsak.
Pålitelighet	Samlebetegnelse for kombinasjonen av Punktlighet og Regularitet.
Regionekspresstog (RE-tog)	Regionekspresstog omfatter togtilbud som har som hovedoppgave å transportere personer mellom stasjoner i storbyens ytre omland og

Ord/begrep/forkortelse	Forståelse
	storbysentrum. Transportavstanden er lengre enn for regiontog (R-tog) og stoppmønsteret i forhold til de regiontogene som betjener hele eller deler av den samme strekningen kan være redusert for kortere fremføringstid eller etterspørselsstyring.
Regiontog (R-tog)	Regiontog dekker transport mellom sentrum i storby og regionalt omland. Hovedoppgaven er transport mellom stasjoner i storbyens omland (innenfor ca. 100 km / ca. 1,5 time) og stasjoner innenfor storbyområdet, med vekt på pendling til og fra storbyen. Toget stopper ved alle stasjoner utenfor forstadsgrensen. Innenfor forstadsgrensen stopper toget ved de største stasjonene.
Regularitet	Mål på i hvor stor grad planlagt produksjon gjennomføres; angir i prosent antall kjørte avganger i forhold til antall planlagte avganger i henhold til fastsatt ruteplan. Tog som i Infrastrukturforvalters kapasitetsfordelingsprosess er planlagt innstilt som følge av sporarbeider, inkluderes ikke.
Retrening	Innlesing og bruk av nye data for å øke presisjonsnivå i statistisk modell, jf. «Vedlegg B-6».
RMSE	Root Mean Square Error er en statistisk metode for å måle presisjonen i statistiske estimater, jf. «Vedlegg B-6».
Rush	Tid på døgnet når etterspørselen etter (kollektiv)transport er høyest. For persontransport tilsvarer dette som regel tiden av døgnet da pendlertrafikken til og fra arbeid om morgenen og ettermiddagen er høyest rundt et sentralt område. For Oslo-området utgjør det sentrale området strekningen Lysaker - Oslo S. Rushperioden i persontrafikken defineres normalt som 06.00-09.00 og 15.00-18.00 på virkedager.
Rushretning	Om morgenen er rushretningen inn mot Oslo sentrum, og om ettermiddagen ut av Oslo sentrum.
Ruter-PKM	PKM som kommer fra reisende med tog som har Ruter-billetter.
Ruteterminskifte	Det tidspunkt ruteplan skiftes av Infrastrukturforvalter etter jernbaneforskriften § 8-5.
Sekundærdata	Data som ikke er Telledata eller Produksjonsdata og som benyttes for å forbedre presisjon, jf. «Vedlegg B-6».
Sommerperioden	Perioden 15. juni – 20. august.
Sosiale rabatter	Rabattordning der Samferdselsdepartementet fastsetter hvem den skal gjelde for og rabattnivå, slik som barnerabatt, honnørrabatt og ledsagerrabatt samt regelverk knyttet til disse.
Sømløshet	Sømløshet måles ut fra tre indikatorer: 1) Opplevelse av den kollektive reisen (dør-til-dør) 2) Opplevelsen av digital reiseplanlegging 3) Opplevelse av billett og betalingsløsningen
Taktsenheter (TEN)	Felles måleenhet for takstberegning mellom to stasjoner. En matrise for antall takstenheter mellom alle stasjonspar i Norge er gitt av Oppdragsgiver i «Vedlegg B-3».
Telledata	Ikke behandlede data produsert av APC-utstyret ombord på togene, der dette finnes (på- og avstigende, per dør, per togsett, per stasjon, per tognummer).

IDTS

Ord/begrep/forkortelse	Forståelse
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.
Tog-leg	Strekningen mellom to stopp (stasjoner) som ligger etter hverandre.
Togkategori	Kategoriserer linje etter formål, som angitt i «Vedlegg A-1 til A-3».
Toglinje	Fellesbetegnelse for tog som kjører med samme stoppmønster og som vanligvis har samme fremføringstid mellom felles start- og endestasjon. Linjebetegnelsen angir start- og endepunkt og togkategori. F.eks.: L1 Spikkestad/Asker – Lillestrøm, der L står for lokaltog, 1 er linjenummeret og «Spikkestad/Asker - Lillestrøm» beskriver start- og endestasjon.
Togsett	Den minste enhet av Kjøretøyet som kan fremføres alene, og hvor de reisende kan bevege seg fritt innenfor enheten.
Trafikkavtalen	Trafikkavtalens signaturdokument, dette dokumentet samt «Vedleggene A – L» med tilhørende undervedlegg.
Trafikkinformasjon	Informasjon rettet mot kunder og passasjerer om status i forhold til og eventuelle avvik fra publisert rutetabell og planlagt produksjon, så som midlertidige rutetider, aktuelle forsinkelser og innstillinger, busskjøring for tog, erstatningsmateriell og lignende.
Trafikkpakken	Trafikkpakke Østlandet 1 slik den er beskrevet i denne Trafikkavtalen. Se også Østlandet 1.
Trafikkstart	Tidspunkt for Leverandørens oppstart av ordinær drift av persontransport i Trafikkpakken, jf. punkt 10.1.
Transportvilkår	Leverandørens vilkår overfor kunde ved kjøp av reise.
Vederlagsår	Vederlaget fordeles på Vederlagsår. Hvert Vederlagsår er 365 dager. Antall helgedager i Vederlagsåret normaliseres til 104. Antall helligdager som faller på hverdager normaliseres til 9. Hvert Vederlagsår starter ved et Ruteterminskifte og varer til neste Ruteterminskifte
Østlandet 1	Denne Trafikkpakken

Tabell 1 - Definisjoner og begreper i Trafikkavtalen

2 Partenes representanter

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

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

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

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

3 Enerett og kompensasjon

3.1 Enerett til offentlig kjøpt persontransport med tog

Leverandøren gis en strekningsbasert enerett til offentlig kjøpt persontogtransport på strekningene i Trafikkpakken i perioden fra Trafikkstart til Driftsopphør, med de unntak som følger av 2. avsnitt i dette punkt 3.1. Dette er ikke til hinder for at andre offentlige myndigheter som for eksempel markedsovervåkningsorgan gir en annen togoperatør rett til å gjennomføre annen persontransport med tog på hele eller deler av strekningene.

Mellom knutepunktstasjoner[1] på fellesstrekningen Asker - Lillestrøm, skal Leverandøren trafikkere strekningen i samtrafikk med andre togoperatører. Den strekningsbaserte eneretten gjelder ikke for reiser som både starter og slutter på knutepunktstasjoner på fellesstrekningen.

Leverandørens rett til å få foreta passasjerutveksling på denne strekningen er fastsatt i «Vedlegg A» med undervedlegg. Inntektsfordeling skjer etter de prinsipper som er fastsatt i «Vedlegg B-7». Verken Oppdragsgiver eller Leverandør kan kreve kompensasjon for Leverandørens inntektsendringer som følge av endrede konkurranseforhold eller trafikkbelastning på denne strekningen.

3.2 Kompensasjon ved tillatelse til andre togoperatører

Dersom andre offentlige myndigheter som for eksempel markedsovervåkningsorgan gir en annen togoperatør rett til å gjennomføre persontransport med tog på hele eller deler av strekningene hvor Leverandør har strekningsbasert enerett, jf. punkt 3.1, og togoperatøren utnytter denne retten, har Leverandøren rett til å kreve netto inntektsbortfall som følge av dette, kompensert etter reglene i punkt 14. Tilsvarende har Oppdragsgiver rett til å kreve Avtalt Fast Vederlag redusert etter punkt 14, dersom konkurransen fra andre togoperatører på sporet reduseres på disse strekningene. Med netto inntektsbortfall menes bortfall av inntekter fratrukket kostnader som med rimelighet kan forventes spart ved bortfallet.

Endret konkurranse mot andre transportmidler enn tog gir ikke grunnlag for å kreve kompensasjon. Dette gjelder også dersom konkurrerende trafikk er gjenstand for offentlig kjøp.

4 Risikoplassering

Leverandøren beholder inntektene fra virksomheten. Oppdragsgiver betaler eller mottar et fast vederlag, som fremgår av «Vedlegg B» med tilhørende undervedlegg. Leverandøren har gjort egne kalkyler og beregninger av antatt reisevolum, inntektsnivå og kostnadsnivå. En annen faktisk

[1] Asker, Sandvika, Lysaker, Skøyen, Nationaltheatret, Oslo S og Lillestrøm

10 TS

utvikling i disse forutsetningene gir ikke grunnlag for justering av vederlaget, med mindre noe annet eksplisitt fremgår i Trafikkavtalen.

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

a) Endringer i inntektsnivå, med unntak av vesentlig svikt i inntektsforutsetninger, jf. punkt 9.2.1
b) Endringer som skyldes økt konkurranse med andre transportmidler enn tog, uansett om konkurrerende trafikk er gjenstand for offentlig kjøp eller ikke, jf. punkt 3,
c) Endringer i jernbaneinfrastrukturen, med de unntak som følger av punkt 14.2,
d) Endringer i AST mellom Infrastrukturforvalter og Leverandøren, med de unntak som følger av «Vedlegg B» punkt 1.3.3, samt
e) Endringer i annen infrastruktur.

5 Varighet

Trafikkavtalen gjelder fra signeringsdato og regulerer trafikken fra og med driftsdøgnets start 10. desember 2023 til Ruteterminskiftet i desember 2031. Oppdragsgiver har rett til forlengelse med ett + ett (1 + 1) år. Varsel om forlengelse må skje senest 12 måneder før iverksettelse.

Trafikkavtalen er inngått basert på samlet drift av Østlandet 1 og 2 med samme Leverandør i alle år, inklusive opsjonsårene 2032 og 2033. Dersom Oppdragsgiver kun utløser opsjon for forlengelse av enten Østlandet 1 eller Østlandet 2, håndteres dette gjennom endringsordre etter punkt 14.2 bokstav m) for den trafikkavtalen som forlenges.

Trafikkstart for Regionekspresstog Oslo S – Gjøvik og Regiontog Oslo S – Hakadal/Jaren, jf. «Vedlegg A-1», er Ruteterminskiftet i desember 2024.

Trafikkavtalen kan ikke sies opp av noen av Partene, men kan heves i medhold av punkt 16.4.5.

6 Leverandørens plikter

6.1 Plikt til å utføre persontransport med tog

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

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

ID TS

6.2 Samarbeidsplikt overfor Oppdragsgiver og andre påvirkede

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

6.3 Plikt til å følge lover og forskrifter

Leverandøren skal holde seg informert om og overholde de til enhver tid gjeldende lover, forskrifter, krav, pålegg og instrukser 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 instrukser fra offentlige myndigheter.

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

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

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

Leverandøren skal overholde punkt 1 – 4 i «Vedlegg K». Leverandøren er i henhold til «Vedlegg K» forpliktet til å videreføre og bidra til etterlevelse av kravene av sine underleverandører.

6.4 Plikt til å inngå avtaler

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

Leverandøren plikter å inngå Obligatoriske Avtaler i henhold til «Vedleggene E-1, E-2, E-3, E-4 og E-5» og øvrige avtaler nevnt i «Vedlegg C» punkt 4.

Oppdragsgiver kan med skriftlig varsel pålegge Leverandøren å signere nye tilgangsavtaler med Entur AS (E-1) og Norske tog AS (E-2). Leverandøren må signere avtalene innen 12 måneder fra varsel er mottatt. Eventuelle konsekvenser for Leverandøren eller Oppdragsgiver som følge av nye eller endrede avtalevilkår skal håndteres som endringsordre i punkt 14 Endringer.

Oppdragsgiver er ikke part i «Vedleggene E-1 og E-2» og er dermed heller ikke ansvarlig for at partene oppfyller sine forpliktelser etter disse avtalene.

IDTS

6.5 Krav til å stille kvalifisert personell til disposisjon for Oppdragsgiver

Leverandøren plikter å stille kvalifisert personell til disposisjon for Oppdragsgiver og avtaleparter som fremgår av «Vedlegg A» punkt A 1.7.1, «Vedlegg E-1» og «Vedlegg E-3».

Kostnader forbundet med dette dekkes etter bestemmelsene i «Vedlegg B» og/eller «Vedlegg E-1».

6.6 Rettigheter ved overføring av arbeidsforhold fra tidligere togoperatør

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

6.6.1 Særskilt om pensjon

NSB AS (Vygruppen fra 24.04.19), som er et statlig eid togselskap, var til utgangen av 2018 tilknyttet en ytelsesbasert pensjonsordning i Statens pensjonskasse (SPK). En omlegging av pensjonsordningen fra dagens ytelsesbaserte ordning med medlemskap i SPK til en privat tjenestepensjonsordning ble gjennomført for å legge bedre til rette for at NSB AS kunne konkurrere på like vilkår når persontogtransporten konkurranseutsettes.

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

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

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

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

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

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

6.7 Levering og bruk av Telledata og Annen rådata

Leverandør, eller tredjepart godkjent av Oppdragsgiver, skal levere Telledata og Annen rådata til Oppdragsgiver. Leverandørens plikter er nærmere beskrevet i «Vedlegg A» punkt 6.5. Informasjonen fra Leverandøren skal benyttes i statistisk modell, samt sikre best mulig dekning og begrense behov for estimering av Telledata, jf. «Vedlegg A» punkt A 4.12, og punkt A 4.3.3.

Oppdragsgiver har utarbeidet en statistisk modell for å beregne antall reisende om bord i togene som skal benyttes som grunnlag for inntektsfordelingen, jf. «Vedlegg B-7».

Oppdragsgiver eier Statistisk modell og er ansvarlig for drift og vedlikehold av modellen. Oppdragsgiver kan benytte underleverandører.

Oppdragsgiver, og dennes underleverandør, har rett til å bruke Telledata og Annen rådata fra Leverandøren i statistisk modell. Oppdragsgiver skal innta tilsvarende regulering av bruksretten i avtale med Oppdragsgivers underleverandør.

Oppdragsgiver kan benytte Telledata og Annen rådata og resultatene fra behandlingen av nevnte data til andre formål i sin egen virksomhet uten begrensninger.

Oppdragsgiver kan dele Telledata og Annen rådata mottatt fra Leverandøren, informasjon og resultater fra statistisk modell med andre tredjeparter uten begrensninger med unntak av spesifikke opplysninger om Leverandørens togsammensetning, materielltype og fordeling mellom faktisk og estimert passasjertall.

Statistisk modell er beskrevet i «Vedlegg B-6».

Den statistiske modellen benytter maskinlæring som grunnlag for justeringer av statistisk modell og en database med Telledata og andre data som benyttes i statistisk modell.

For å oppnå bedre presisjon i beregningene av faktisk trafikk som benyttes som grunnlag for inntektsfordeling skal Oppdragsgiver med jevne mellomrom vurdere om det er nødvendig med Retrening eller Kalibrering av statistisk modell, herunder endringer i algoritmer, beregningsmetoder og modellens regler. Dersom Oppdragsgiver finner at slike endringer i statistisk modell gir bedre presisjon og riktigere inntektsfordeling skal Oppdragsgiver gjennomføre endringene. Prosedyrene for Oppdragsgivers endringer i statistisk modell er beskrevet i «Vedlegg B-6».

Endringer i statistisk modell som skjer i samsvar med beskrivelsen i «Vedlegg B-6» er ikke gjenstand for endringsordre. Endringer av «Vedlegg B-6» håndteres etter endringsordrebestemmelsene i punkt 14.2.

Oppdragsgiver skal informere om vesentlige endringer som foretas i statistisk modell.

Endring i inntektsfordeling og utbetaling til Leverandøren som følge av endringer som er beskrevet i «Vedlegg B-6» fastsettes ensidig av Oppdragsgiver.

6.8 Rapporterings- og informasjonsplikt

Leverandøren plikter å utlevere eller gi tilgang til informasjon som nærmere angitt i «Vedlegg D» punkt 10 og «Vedlegg D-3».

10 TS

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

Leverandørens kostnader til fast rapportering etter Trafikkavtalen skal være inkludert i Avtalt Fast Vederlag, med mindre annet fremgår av det enkelte rapporteringskrav i «Vedlegg D» og «Vedlegg D-3».

Dersom Leverandøren ikke overholder krav til rapportering gjennom enten mangelfull rapportering eller for sen rapportering i henhold til Trafikkavtalens frister, påløper dagbøter i samsvar med punkt 16.4.3 og «Vedlegg B» punkt 6.1.

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

6.8.1 Tilgang til data relatert til billett,- etterspørsels- og produksjonsstatistikk
Leverandøren skal gi Oppdragsgiver tilgang til billett-, etterspørsels- og produksjonsstatistikk som Entur eller andre tredjeparter besitter i forbindelse med Leveransen. Denne tilgangen skal omfatte alt datagrunnlag som er nødvendig for å beregne trafikk mellom stasjoner betjent av Leverandør selv, samt til og fra stasjoner betjent av andre togoperatører som har trafikkavtale med Oppdragsgiver.

6.8.2 Bruk av data relatert til billett-, etterspørsels- og produksjonsstatistikk
Oppdragsgiver har rett til å benytte informasjonen i forbindelse med strategisk styring av jernbanesektoren, herunder (men ikke begrenset til):

a) Planlegging av rutemodeller
b) Analyse av markedsutvikling
c) Generering av statistikk og analyser med hensyn til takstsamarbeid og regional samhandling, samt
d) Kartlegging av transportbehov og etterspørsel, inkl. relasjonsmatriser, i forbindelse med beslutninger relatert til utbygging og forbedring av kapasitet.

Oppdragsgiver er ansvarlig for å sikre at det etableres en prosess som sikrer god informasjonssikkerhet.

6.8.3 Deling av data relatert til billett-, etterspørsels- og produksjonsstatistikk
I avtaleperioden kan ikke Oppdragsgiver dele informasjon og data som nevnt i punkt 6.8 med tredjeparter uten Leverandørens samtykke. Samtykke kan ikke nektes uten saklig grunn.

Oppdragsgiver har likevel rett til å dele relasjons-/OD-matriser over totalt antall reisende per relasjon per linje og Togkategori med tredjeparter, og kan fritt bruke og utlevere denne type statistikk uten samtykke fra Leverandøren.

ID TS

Oppdragsgiver kan også – uten varsel til og samtykke fra Leverandøren – fritt bruke og utlevere informasjon nevnt i dette punkt 6.8 med tilhørende underpunkter i forbindelse med direktetildeling eller konkurranseutsetting av persontogtrafikk og i mellomperioden fra tildeling av kontrakt til ny togoperatør og frem til trafikkstart for ny togoperatør.

Konfidensialitetsbestemmelsene i punkt 20 er ikke til hinder for deling av informasjon iht. dette punkt 6.8.3, jf. også punkt 20 andre ledd bokstav d.

6.9 Plikter ved gjennomgående billettering

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

6.10 Plikter ved opphør

6.10.1 Plikter ved Driftsopphør

Ved opphør av Trafikkavtalen plikter Leverandøren, uansett årsak for opphøret, å levere informasjon, samarbeide og avslutte sin virksomhet på en slik måte at Oppdragsgiver settes i stand til å overlate persontransport med tog i Trafikkpakken til en annen togoperatør. Leverandøren skal herunder rapportere til Oppdragsgiver i samsvar med punkt 6.8 og utføre de plikter som angitt i «Vedlegg A» punkt 1.6.

Leverandøren skal ved opphør vederlagsfritt søke å overføre alle kundedata knyttet til Leverandørens salgskanaler for Trafikkavtalen til Oppdragsgiver. Plikten til å overføre kundedata innebærer at Leverandøren aktivt må bidra til å sikre et tilstrekkelig rettslig grunnlag for overføringen av kundedata til Oppdragsgiver og ny togoperatør så langt dette er mulig etter gjeldende personopplysningslovgivning. Dersom behandlingsgrunnlaget for behandling av personopplysninger er samtykke, skal Leverandøren aktivt bidra til å få samtykke fra kundene til overføring av personopplysninger fra Leverandøren til ny togoperatør. Leverandøren må etablere og bekoste et system som gjør dette mulig.

6.10.2 Plikter ved opphør forut for Driftsopphør

Dersom Leverandøren i avtaleperioden inngår avtaler om vedlikehold av Kjøretøy som benyttes på linjene som inngår i Trafikkavtalen, plikter Leverandøren, uten ekstra kostnad, å innta bestemmelser i avtalene om rett for Oppdragsgiver eller evt. ny togoperatør til å tre inn i avtalene dersom Trafikkavtalen opphører forut for Driftsopphør.

7 Oppdragsgivers plikter

Oppdragsgiver plikter å betale vederlag til Leverandøren i samsvar med punkt 9.3.

Oppdragsgiver har et spesielt ansvar for å sikre et hensiktsmessig samspill mellom aktørene i jernbanesektoren, inkludert ansvar for koordinering på tvers av trafikkpakker/avtaler og togoperatører, samt mellom togoperatører og kollektivtransporten for øvrig. Oppdragsgiver skal som et ledd i dette, sikre at det finnes ressurser for slik samordning og utviklingen av jernbanesektoren, samt gjennomføre felles sektormøter, jf. «Vedlegg D» punkt 5.3.

ID TS

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

I Oppdragsgivers arbeid med strategisk utvikling av sektoren, kan Oppdragsgiver rette forespørsel til Leverandøren om innspill til arbeidet, jf. «Vedlegg A» punkt 1.7.1. Oppdragsgiver skal varsle Leverandøren i rimelig tid ved behov for slike innspill.

Hvis ny togoperatør skal overta persontransport med tog i hele eller deler av Trafikkpakken, enten etter Driftsopphør eller av andre årsaker, skal Oppdragsgiver stille krav om gjensidig samarbeidsplikt tilsvarende de plikter Leverandøren har i dette henseendet etter Trafikkavtalen, slik at operatørbyttet skjer mest mulig sømløst for alle berørte parter. Oppdragsgivers plikter å følge togoperatørenes leveranser tett i denne prosessen.

Videre skal Oppdragsgiver, ved behov, veilede Leverandøren i Infrastrukturforvalters kapasitetsfordelingsprosess for å sikre bestilling av nødvendige ruteleier for R24. Slik veiledning skjer etter Leverandørens initiativ. Leverandøren bærer den fulle risikoen for de tidsfrister som er gitt i kapasitetsfordelingsprosessen. Forsinket tildeling av ruteleier vil ikke utgjøre mislighold med mindre forsinkelsen skyldes forhold som Leverandøren selv er ansvarlig for. Dersom Leverandøren ikke får tildelt ruteleier som oppfyller kravene til rutetilbudet i Trafikkavtalen, vil ikke dette utgjøre mislighold, med mindre dette skyldes forhold som Leverandøren selv er ansvarlig for. Oppdragsgiver har et ansvar for å revurdere kravene til rutetilbudet i Trafikkavtalen dersom Infrastrukturforvalter setter i gang prosesser som i vesentlig grad kan påvirke totalkapasiteten i infrastrukturen. Eventuelle endringer av kravene til rutetilbudet i Trafikkavtalen håndteres ved bruk av endringsordre jf. punkt 14.2 a).

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

Oppdragsgiver skal gjennomføre den nye kundetilfredshetsundersøkelsen, jf. «Vedlegg A» punkt 7.2, med en jevn frekvens og resultatene skal deles med Leverandøren på egnet måte.

Oppdragsgiver skal varsle Leverandøren uten ugrunnet opphold etter at det er inngått avtale med ny leverandør om kjøp av persontransport fra tidspunktet for Driftsopphør.

8 Immaterielle rettigheter mv.

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

Alle immaterielle rettigheter som utvikles i forbindelse med Trafikkavtalen skal tilfalle Oppdragsgiver vederlagsfritt, med mindre annet avtales særskilt.

Med immaterielle rettigheter menes registrerte og uregistrerte rettigheter til åndsverk (herunder kildekode til programvare og applikasjoner), fotografier, slagord, logoer, varemerker, design, patenter, domenenavn og liknede knyttet til markedsføringen av Trafikkpakken. Immaterielle rettigheter som registreres skal registreres på Oppdragsgiver, med mindre annet avtales særskilt. Dette omfatter, men er ikke begrenset til, immaterielle rettigheter som utvikles i forbindelse med Leverandørens leveranseforpliktelse i «Vedlegg J-1».

IP TS

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

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

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

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 «Vedlegg B».

Eventuelle andre inntekter fra persontransport med tog i Trafikkpakken, eksempelvis reklame, tilfaller Leverandøren i sin helhet.

9.2 Leverandørens vederlag

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

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

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

9.2.1 Vederlagsjustering ved vesentlig svikt i inntektsforutsetninger

Avtalt fast vederlag justeres iht. «Vedlegg B» punkt 1.2.1 dersom billettinntektene er lavere eller høyere enn fastsatte grensebeløp.

Vederlagsjusteringen beregnes etterskuddsvis på grunnlag av revisorgodkjent regnskap. Oppdragsgiver kan likevel velge å utbetale et høyere Avtalt Fast Vederlag a-konto, dersom svikten i billettinntekter skaper vesentlige likviditetsutfordringer for Leverandør.

9.3 Betaling av vederlag

Avtalt Fast Vederlag utbetales iht. «Vedlegg B» punkt 1.2. Akkumulert bonus, malus og dagbøter, beregnes og fratrekkes oppgjøret for Avtalt Faste Vederlaget iht. «Vedlegg B» punkt 1.2.

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.

ID TS

9.4 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 oppebærer ved å utføre Leveransen.

Rimelig fortjeneste er i denne kontrakten definert som et spenn mellom gulv og tak for Leverandørens resultat for Leveransen som helhet beregnet på samme måte som i «Vedlegg B-2». Det innrømmes ikke endringer i ex-post justeringen der endringsordre kun påvirker omsetning.

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

Taket for overskuddsdeling fastsetter grensen for det resultat som Leverandøren kan beholde en andel av. Mellom gulv og tak for overskuddsdeling deles resultatet etter prinsippene i «Vedlegg B-8». Den del av resultatet som overstiger taket for overskuddsdeling tilfaller Oppdragsgiver.

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 avtaleperioden som skal legges til grunn ved anvendelse av ex-post justeringsmekanismen.

Det skal likevel foretas årlige vurderinger av hvorvidt nivåene for overskuddsdeling er nådd. Dersom gulv for overskuddsdeling 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 gulv for overskuddsdeling, skal differansen mellom resultatet og gulv for overskuddsdeling, utbetales til Leverandøren. Dersom Leverandøren i et år oppnår et resultat under gulv for overskuddsdeling 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 gulv og tak for overskuddsdeling er nådd, skal foretas på bakgrunn av Leverandørens segmentregnskap for Leveransen som er attestert av statsautorisert revisor, innen 3 måneder etter at Leverandør har levert slikt regnskap for året jamfør «Vedlegg D-3».

LD TS

10 Oppstartsfasen

10.1 Forberedelser til drift

I Oppstartsfasen skal Leverandøren foreta og gjennomføre alle de undersøkelser, forberedelser, handlinger og aktiviteter som er nødvendige for å ivareta pliktene etter Trafikkavtalen. Oppdragsgivers oppfølging og kontroll fratar ikke Leverandøren ansvaret for å sørge for at Leveransen til enhver tid er i henhold til Trafikkavtalen.

10.2 Forsinkelse i Oppstartsfasen

Dersom Leverandøren er forsinket eller har grunn til å tro at han vil bli forsinket i oppfyllelsen av sine forpliktelser i Oppstartsfasen, skal Leverandøren uten ugrunnet opphold gi Oppdragsgiver skriftlig varsel om dette. Varslet skal angi årsak til forsinkelsen og så vidt mulig angi når og hvordan ytelsen kan gjennomføres og hvilke tiltak som vil bli gjennomført for å begrense forsinkelsen mest mulig. Tilsvarende gjelder dersom det må antas å påløpe ytterligere forsinkelser etter at første varsel er gitt.

11 Drifts- og Avviklingsfasen

11.1 Tidspunkt for Trafikkstart

Leverandøren skal utføre persontogtransport i overensstemmelse med kravene og beskrivelsene i Trafikkavtalen fra oppstart av Driftsdøgnet 10. desember 2023.

11.2 Tidspunkt for Driftsopphør

Driftsopphør skjer uten oppsigelse ved Ruteterminskiftet i desember 2031. Trafikkavtalen kan ikke sies opp av Oppdragsgiver eller Leverandøren.

Hvis Oppdragsgiver utløser en av eller begge opsjonene om avtaleforlengelse etter punkt 5, forskyves Driftsopphør til Ruteterminskiftet i henholdsvis desember 2032 eller desember 2033.

12 Underleveranser

Leverandøren har rett til å engasjere underleverandører som er navngitt i «Vedlegg G» til de formål som er angitt i «Vedlegg G». Forutsatt at det er innhentet forutgående skriftlig samtykke fra Oppdragsgiver, kan Leverandøren inngå avtaler om underleveranser med leverandører og/eller til formål, som ikke fremgår av «Vedlegg G». Samtykke kan ikke nektes uten saklig grunn. Leverandøren skal bruke egen lisens og sikkerhetssertifikat til fremføring av tog omfattet av Trafikkavtalen.

Endring i bruk av underleverandører skal godkjennes skriftlig av Oppdragsgiver. Oppdragsgivers samtykke kan ikke nektes uten saklig grunn. Ved skifte av underleverandør, skal Leverandøren uten ugrunnet opphold oppdatere oversikten i «Vedlegg G» og oversende denne.

ID TS

Leverandøren skal sikre at underleverandører, gjennom hele kontraktsperioden, besitter de nødvendige kvalifikasjoner og den nødvendige kompetanse til å utføre den delen av Leveransen som avtale om underleveranser omfatter. Leverandøren skal sikre at en bestemmelse tilsvarende punkt 6.3 inntas i alle avtaler om underleveranser. Oppdragsgiver kan videre kreve at Leverandøren, for egen regning og risiko, skifter ut underleverandører, dersom underleverandøren ikke oppfyller kravene til underleverandører etter Trafikkavtalen punkt 6.3, herunder kravene i «Vedlegg K».

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

Leverandøren skal gi Oppdragsgiver tilsvarende inspeksjonsrettigheter overfor underleverandører som Oppdragsgiver etter Trafikkavtalen har overfor Leverandøren, jf. «Vedlegg D» punkt 6. Avtaler om underleveranser skal kunne overdras til Oppdragsgiver på Oppdragsgivers anmodning, dersom Trafikkavtalen opphører forut for Driftsopphør.

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

Leverandøren er fullt ansvarlig for utførelsen av deler av Leveransen som utføres av underleverandører på samme måte som om han selv stod for utførelsen. Dette gjelder også for leveranser og ytelser utført av kontraktsmotparter i avtaler Leverandøren plikter å inngå (jf. «Vedleggene E-1, E-2, E-3, E-4 og E-5»).

13 Opsjon på tilbudsforbedring

Oppdragsgiver har, i hele avtaleperioden, rett til å utøve opsjon 1, slik denne er definert i «Vedlegg A-3» punkt 3.

Oppdragsgivers varsel om utøving av opsjon 1 skal skje senest 12 måneder før iverksettelse. Dersom varsel blir sendt med forbehold om Stortingets godkjennelse, skal endelig bekreftelse på bestillingen skje senest 11 måneder før iverksettelse. Iverksettelse skal skje ved et Ruteterminskifte. Ved utøving av opsjon 1 etter avtaleinngåelse, prisjusteres opsjon 1 etter bestemmelsene i «Vedlegg B» punkt 1.3.1.

14 Endringer

14.1 Vilkår for endring

14.1.1 Oppdragsgivers rett til å pålegge endringer

Oppdragsgiver har rett til å pålegge endringer av Leveransen.

10 TS

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

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

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 instrukser fra offentlige myndigheter, for å avverge skade eller fare for skade, eller for å bidra til en mer kundeorientert, rasjonell eller effektiv utførelse av Leveransen.

Oppdragsgiver avgjør om Leverandørens forslag skal pålegges som en endring i henhold til punkt 14.2.

14.2 Grunnlaget for endring

Følgende forhold kan danne grunnlag for endringsordre:

a) Oppdragsgivers krav om endring i ytelsen, jf. punkt 14.1.1.
b) Endring i lover og forskrifter etter undertegning av Trafikkavtalen som påvirker Leveransen.
c) Oppdragsgivers mislighold av sine forpliktelser under Trafikkavtalen.
d) Endring i avtale inngått med Norske tog AS om leie av Kjøretøy, jf. «Vedlegg E-1», forutsatt at slik endring er pålagt av Norske tog AS og godkjent av Oppdragsgiver.
e) Ibruktagelse av ny infrastruktur og/eller Kjøretøy, i den grad dette medfører vesentlig endrede kostnader og/eller inntekter for Leverandøren, jf. «Vedlegg F».
f) Revidert og/eller endelig pris- og billettsamarbeidsavtale med Oslo og/eller Viken med tilhørende driftsavtale(r), inklusiv godtgjørelse fra takstsamarbeidet for 2023 samt fastsettelse av BØR-sats.
g) Endring i «Vedlegg B-6».
h) Endring i satser i kompensasjonsordning for planlagte avvik mellom Infrastrukturforvalter og togoperatørene.
i) Endringer i eneretten, jf. punkt 3.1
j) Endring i «Vedlegg B-7», med unntak av punkt 2.12 i vedlegget.
k) Oppdragsgivers pålegg om inngåelse av nye avtaler med Norske tog AS eller Entur AS jf. punkt 6.4.
l) Ved avvik som oppstår i infrastruktur som har negative økonomiske konsekvenser for Leverandør vil Oppdragsgiver dekke dokumenterbare og relevante tapte trafikkinntekter og økte merkostnader over 7 mill. kroner per slik hendelse. Kompensasjon fra Bane NOR gjennom Ytelsesordningen i AST skal hensyntas i beregning av Leverandørens økonomiske konsekvenser.
m) Oppdragsgivers utløsning av opsjon på forlengelse iht. punkt 5 andre avsnitt.
n) Dersom innføring av nye R-tog Drammen/Stabekk/Oslo S – Oslo lufthavn medfører vesentlig endring i trafikkvolum/inntekter, skal BØR-PKM, grunninntekt og marginalsats justeres forholdsmessig jf. «Vedlegg B-9».

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.

10 TS

Følgende forhold vil danne grunnlag for endringsordre:

o) Utøving av opsjonene A, A-2, B, C eller D i Trafikkavtale for Østlandet 2 mellom Vygruppen AS og Jernbanedirektoratet.

14.3 Prinsipper for justering av vederlaget

Oppdragsgiver skal kompensere Leverandørens merkostnader eller bortfall av inntekter som er en følge av de forholdene som gir grunnlag for endringsordre, eller fastslå de endringer i Leveransen eller andre ytelser som disse forholdene nødvendiggjør. Avtalt Fast Vederlag skal ved endringer justeres i tråd med prinsippet om at Leverandøren verken skal tjene eller tape på endringen. Dersom endringen medfører bortfall av kostnader eller økte inntekter, skal endringen redusere kjøpet med disse beløp. Alle økonomiske konsekvenser skal beregnes netto, med fradrag for Leverandørens besparelser eller økte inntekter. Der det i «Vedlegg B-1» er angitt enhetspriser, skal disse benyttes.

14.4 Prosessuelle regler

14.4.1 Leverandørens plikt til å varsle endringsanmodning

Dersom Leverandøren mener å være berettiget til endringsordre etter punkt 14.2 b) – o), skal Leverandøren utarbeide en anmodning om endringsordre (AOE). Konsekvensene skal sammenfattes ved bruk av «Vedlegg D-1» og oversendes Oppdragsgiver uten ugrunnet opphold etter at Leverandøren ble kjent med de forholdene som gir grunnlag for anmodningen om endringsordre. Varsel skal gis iht. bestemmelser i «Vedlegg D» punkt 3.1.

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

14.4.2 Oppdragsgivers svarplikt

Når Oppdragsgiver mottar endringsanmodning fra Leverandøren iht. punkt 14.4.1, skal Oppdragsgiver uten ugrunnet opphold, og senest innen 30 virkedager, enten utstede endringsordre eller skriftlig avslå Leverandørens anmodning, dersom Partene ikke avtaler en lengre frist for Oppdragsgivers respons. Dersom anmodningen avslås, skal Oppdragsgiver enten samtidig eller uten ugrunnet opphold, skriftlig begrunne hvorfor forholdet etter hans oppfatning ikke utgjør en endring. Dersom Oppdragsgiver ikke besvarer Leverandørens varsel innen 30 virkedager skal Leverandørens anmodning om endringsordre anses akseptert, med mindre det er avtalt en særskilt svarfrist mellom Partene. I perioden mellom 15. juni og 15. august er svarfristen 45 dager.

14.4.3 Overslag eller tilbud forut for endringsordre

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

14.4.4 Oppdragsgivers innsynsrett

Oppdragsgiver har som ledd i prisingen av en endringsordre rett til innsyn i ethvert dokument som Leverandøren måtte ha som med rimelig grunn kan antas å inneholde informasjon om de effekter

ID TS

endringen kan ha på passasjergrunnlag, inntekter eller kostnader, herunder både historiske tall og prognoser.

14.4.5 Endringsordre

En endringsordre skal være skriftlig, betegnet «Endringsordre», og angi at det kreves en endring. Endringsordre skal gis iht. bestemmelser i «Vedlegg D» punkt 9. Endringsordre skal inneholde en beskrivelse av hva endringen går ut på og hva som har forårsaket den. Ved utstedelse av endringsordre vil Oppdragsgiver benytte et skjema som vist i «Vedlegg D-2». En endringsordre er ikke godkjent før den er signert av begge Parter.

Leverandøren skal uten ugrunnet opphold etter at endringsordren er mottatt, sende Oppdragsgiver en bekreftelse på overslaget eller pristilbudet som er gitt i henhold til punkt 14.4.1 eller 14.4.3, og eventuelt utarbeide en oversikt over hvilke virkninger endringen vil ha for vederlaget og Leveransen for øvrig, dersom Oppdragsgiver ikke tidligere har bedt om overslag eller pristilbud. De virkningene som ikke er fastsatt i endringsordren skal fastsettes skriftlig i et tillegg til endringsordren og gis som Meddelelse i henhold til «Vedlegg D» punkt 3. For øvrig gjelder Leverandørens forpliktelser i henhold til Trafikkavtalen også for endringer, med mindre annet er særskilt avtalt.

Dersom Partene ikke blir enige om en pris for endringsarbeidet, skal endringen kompenseres etter prinsippet i punkt 14.3.

14.4.6 Revisjon

Dersom en Endringsordre helt eller delvis skal kompenseres i henhold til faktisk fremtidig utviklingen i trafikk, inntekter og/eller kostnader, skal Oppdragsgiver ha rett til innsyn i de dokumenter som er beskrevet i punkt 14.4.4 og til å gjennomføre en revisjon av grunnlaget for slik kompensasjon.

14.4.7 Tvist om oppfyllelse av varselplikt og svarplikt

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

14.4.8 Plikt til å utføre endringsarbeid

Selv om Oppdragsgiver avslår Leverandørens anmodning om endringsordre i henhold til punkt 14.4.2, eller Partene ikke blir enige om konsekvensene av endringen, plikter Leverandøren å utføre det omtvistede endringsarbeidet med mindre Oppdragsgiver pålegger Leverandøren å utsette dette inntil det er avklart om det foreligger en endring eller ikke, samt eventuelle økonomiske konsekvenser.

14.5 Leverandørens forslag til investeringer med lang økonomisk levetid

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

ID TS

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

Oppdragsgiver står fritt til å akseptere eller avslå slike forslag. Ved aksept vil Oppdragsgiver utstede endringsordre, jf. punkt 14.4.5.

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

15 Opsjon om konvertering av Trafikkavtalen ved langvarig nedgang i etterspørsel etter togreiser

På de vilkår som fremgår av «Vedlegg L» kan Oppdragsgiver utøve opsjon om å konvertere Trafikkavtalen fra en tilnærmet nettokontrakt til en tilnærmet bruttokontrakt, herunder endre fordeling av inntektsrisiko i Trafikkavtalen. Oppdragsgiver har ikke en plikt til å utøve opsjonen.

16 Mislighold

16.1 Oppdragsgivers mislighold

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

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

16.2 Leverandørens mislighold

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

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

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

ID TS

16.3 Informasjonsplikt

Dersom en Part er forhindret, eller har grunn til å tro at han vil bli forhindret, fra å oppfylle sine forpliktelser etter Trafikkavtalen, skal Parten straks varsle den annen Part. Varslet skal angi årsak til hindringen og skal så vidt mulig angi når ytelsen kan gjennomføres samt opplysninger om hvordan hindringen skal utbedres, jf. punkt 16.4.1. Tilsvarende gjelder dersom det må antas å påløpe ytterligere mislighold etter at første varsel er gitt. Varselet skal gis som Meddelelse i henhold til «Vedlegg D» punkt 3.

16.4 Misligholdsbeføyelser

16.4.1 Leverandørens utbedringsplikt

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

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

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

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

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

16.4.2 Prisavslag

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

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

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

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

16.4.4 Malus

Dersom Leverandøren helt eller delvis innstiller en togavgang påløper malus som beskrevet i «Vedlegg B» punkt 6.2. Malus påløper alle innstillinger som skyldes forhold som Leverandøren er ansvarlig for. Leverandørens ansvar er begrenset til innstillinger som Infrastrukturforvalter har påført årsakskode 81-85 («Jernbaneforetak»). Endringer i Infrastrukturforvalterts årsakskoder som fører til at flere eller færre avganger blir omfattet av malusordningen, gir hver av partene krav på endringsordre jf. punkt 14. Partene skal ved slike anledninger lojalt søke å beholde den tiltenkte balansen i ordningen.

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

16.4.5 Heving

Oppdragsgiver har rett til å heve Trafikkavtalen dersom:

a) det foreligger vesentlig mislighold fra Leverandørens side og dette ikke er rettet innen 30 dager etter skriftlig varsel om heving fra Oppdragsgiver, eller
b) det er klart at vesentlig mislighold vil inntre, eller
c) Leverandøren, eller endelig morselskap i Leverandørens konsern hvis Leverandøren inngår i konsern, blir insolvent, insuffisient, illikvid, anmoder om frivillige gjeldsforhandlinger eller lignende frivillige eller tvungne ordninger, innleder forhandlinger med sine långivere med henblikk på restrukturering av gjeld, innstiller sine betalinger generelt eller til en bestemt gruppe kreditorer, det tas tvangsmessig utlegg eller beslag i ikke-uvesentlige verdier som eies av Leverandøren eller det fattes beslutning om at Leverandøren skal likvideres eller begjære oppbud, eller
d) Leverandøren mangler eller mister lisens eller sikkerhetssertifikat jf. i punkt 6.3 annet ledd, eller
e) det i Driftsfasen eller Avviklingsfasen påløper dagbot for 100 eller flere påbegynte kalenderdager innenfor en periode på 12 kalendermåneder,
f) det foreligger vesentlige avvik fra HMS kravene i «Vedlegg K». Det samme gjelder ved gjentatte avvik fra HMS kravene i «Vedlegg K», dersom Leverandøren har unnlatt å iverksette nødvendige korrigerende tiltak umiddelbart etter å ha mottatt varsel fra Oppdragsgiver,
g) Leverandøren ikke retter et brudd på reglene i «Vedlegg K» innen 30 Dager etter skriftlig varsel fra Oppdragsgiver, eller hvis slikt brudd ikke er mulig å rette.

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

16.4.6 Erstatning

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

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

En Part er ikke erstatningsansvarlig for indirekte tap, med mindre slikt tap skyldes grov uaktsomhet eller forsett hos en Part eller noen han er ansvarlig for. Som indirekte tap regnes blant annet tap som følge av minsket eller bortfalt produksjon eller omsetning (driftsavbrudd), annet konsekvenstap og rimelige avbøtende tiltak.

ID TS

16.5 Ansvarsbegrensning

Dersom misligholdet er forårsaket av Infrastrukturforvalter, Norske tog AS eller Entur AS, kan Oppdragsgiver kun gjøre gjeldende krav etter punkt 16.4 Misligholdsbeføyelser i den grad Leverandøren kan kreve økonomisk kompensasjon i det underliggende forholdet.

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

17 Force majeure

17.1 Virkning av Force Majeure

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

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

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.

17.2 Avhjelpstiltak

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

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

18 Forsikringer

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

Bekreftelser på Leverandørens forsikringer framgår av «Vedlegg H».

ID TS

19 Overdragelse av rettigheter og plikter

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

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

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

20 Konfidensialitet

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

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

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

21 Tvister

21.1 Forhandlinger

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

ID TS

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

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

21.2 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.

21.3 Lovvalg

Trafikkavtalen, inkludert dette punkt 21.3, og enhver tvist som oppstår i forbindelse med Trafikkavtalen, eller andre avtaler som følger av denne, skal være underlagt norsk rett.

ID TS

Jernbane-
direktoratet

Trafikkavtale Østlandet 1

- Lokaltog (L-tog) Spikkestad/Asker – Lillestrøm
- Lokaltog (L-tog) Stabekk/Oslo S – Ski
- Regiontog (R-tog) Oslo S – Ski
- Regiontog (R-tog) Stabekk – Moss
- Regiontog (R-tog) Oslo S – Mysen/Rakkestad
- Regiontog (R-tog) Oslo S – Hakadal/Jaren
- Regionekspresstog (RE-tog) Oslo S – Halden
- Regionekspresstog (RE-tog) Oslo S – Gjøvik

Vedlegg A Leveransebeskrivelse fellesbestemmelser

[redacted]

[redacted]

ID

Endringslogg

Versjon	Hva	Dato
1.0	Vedlegg A.	28.06.2023

Innhold

1. Generelle krav 5
1.1 Oversikt 5
1.2 Overordnede mål for togtilbudet 5
1.3 Faseinndeling og krav til den enkelte fase 5
1.4 Fase 1 Oppstartsfase 6
1.5 Fase 2 Driftsfase 6
1.6 Fase 3 Avviklingsfase 6
1.7 Strategisk/langsiktig planlegging 7

2 Trafikkoppdraget 7
2.1 Rutetilbudet 7
2.2 Planlegging før neste rutetermin 8
2.2.1 Krav til rutetilbudet 8
2.2.2 Bestilling av ruter 8
2.2.3 Videreutvikling av rutetilbudet 8
2.3 Ekstra trafikk 9

3 Drift 10
3.1 Generelle krav 10
3.2 Sportilgang og infrastrukturtjenester 10
3.3 Trafikksikkerhet 10
3.4 Beredskap og berging 10

4 Kjøretøy og vedlikehold 11
4.1 Leie av Kjøretøy 11
4.2 Profilering av Kjøretøy 11
4.3 Verksted og vedlikehold 12
4.4 Nye Kjøretøy type NO5 12
4.5 Prøvekjøring 12

5 Mer fornøyde kunder og flere reisende velger toget 13
5.1 Håndtering av driftsavvik og alternativ transport 13
5.2 Samhandling med øvrige kollektivtrafikkaktører 15
5.3 Informasjon til de reisende 15
5.4 Kundeservice og bedre reiseopplevelse 16
5.5 Komfort 17
5.6 Renhold 18
5.7 Reklamasjoner og klager 18
5.8 Reklame om bord 18
5.9 Videreutvikling av rutetilbudet 19

6 Reiseprodukt, reiseinformasjon, prisfastsettelse og billetter 19
6.1 Nasjonal løsning for reiseinformasjon og billettsalg 19
6.2 Rute-, pris- og billettsamarbeid 20
6.3 Transportvilkår 21
6.4 Deltakelse i ordning for personalbillett 21
6.5 Levering av Telledata og Annen rådata 21
6.6 Reisehjemmel mellom knutepunktstasjoner på fellesstrekningen Asker - Lillestrøm 22

7 Kvalitetsoppfølging 22
7.1 Pålitelig trafikk 22
7.2 Kundetilfredshet 22

8 Miljø 23

9 Organisasjon 23
9.1 Generelle krav 23
9.2 Leverandørens ledelsesfunksjoner 23
9.3 Personalpolitikk 24
9.4 Bemanning og kompetanse 24
9.5 Instruktørressurser til lokføreropplæring 24

1.Generelle krav

1.1 Oversikt

Dette dokumentet angir krav som gjelder for alle Toglinjene i Trafikkpakken. «Vedleggene A-1, A-2, A-3, A-4, A-5, A-6, A-7 og A-8» angir spesifikke krav etter følgende struktur:

- «Vedlegg A-1» angir krav til R-tog Oslo S – Hakadal/Jaren og RE- tog Oslo S – Gjøvik
- «Vedlegg A-2» angir krav til L-tog Spikkestad/Asker – Lillestrøm og Stabekk/Oslo S – Ski
- «Vedlegg A-3» angir krav til R-tog Stabekk – Moss, Oslo S – Mysen/Rakkestad og Oslo S – Ski, og RE-tog Oslo S – Halden
- «Vedlegg A-4» Personalbillettordningen
- «Vedlegg A-5» Standard transportvilkår
- «Vedlegg A-6» Kontroller for kartlegging av snik
- «Vedlegg A-7» Metodikk kundetilfredshetsundersøkelser under driftsavvik
- «Vedlegg A-8» Metodikk kundetilfredshetsundersøkelse

Trafikkavtalen omfatter, herunder, men ikke begrenset til:

- Alle aktiviteter som naturlig tilhører Leveransen. Leverandøren har et totalansvar for å utføre persontransport med tog i Trafikkpakken.
- Leveransen skal omfatte alle aktiviteter som er nødvendige for å drive et helhetlig togtilbud i Trafikkpakken, også aktiviteter som ikke er eksplisitt nevnt eller knyttet krav til i dette Vedlegget eller andre steder i Trafikkavtalen.

Trafikkavtalen omfatter ikke:

- Kjøring av ekstratog for Kongehuset.
- Kjøring av bergingstog. Dette er et forhold som reguleres mellom Leverandøren og Infrastrukturforvalter i AST.

1.2 Overordnede mål for togtilbudet

Den overordnede målsettingen for Trafikkpakken er å bidra til flere og mer fornøyde kunder gjennom et attraktivt kundetilbud, kostnadseffektiv drift, samt et bevisst og målrettet samarbeid med andre aktører i jernbane- og kollektivsektoren.

På den bakgrunn er det fastsatt følgende mål for Trafikkpakken:

- Mer fornøyde kunder og flere reisende velger toget, for å bidra til økt kollektivandel.
- Bedre persontransport med tog for den samlede ressursinnsatsen.
- Persontransport med tog skal være en koordinert del av et helhetlig transportsystem.

1.3 Faseinndeling og krav til den enkelte fase

Krav nr.	Krav
A 1.3.1	Leverandøren skal forberede og gjennomføre leveransen i følgende tre faser: • Fase 1 – Oppstartsfase • Fase 2 – Driftsfase • Fase 3 – Avviklingsfase

Krav nr.	Krav
	Leverandøren skal utarbeide og oppdatere planer for samtlige faser som beskrevet over.

1.4 Fase 1 Oppstartsfase

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

Krav nr.	Krav
A 1.4.1	Leverandøren skal igangsette arbeidet med Oppstartsfasen uten unødig opphold etter avtaleinngåelse.
A 1.4.2	Leverandøren skal etablere en organisasjon for Oppstartsfasen som, uten unødig opphold, er operativ fra avtaleinngåelse og som ivaretar oppgavene i Trafikkavtalen inntil permanent organisasjon er operativ.
A 1.4.3	Leverandøren skal utarbeide en fremdriftsplan for Oppstartsfasen. Særlige krav til Oppstartsfasen følger av «Vedlegg C». Plan for Oppstartsfasen skal ytterligere detaljeres etter avtaleinngåelse, jf. «Vedlegg C» punkt 2.2.

1.5 Fase 2 Driftsfase

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

1.6 Fase 3 Avviklingsfase

Krav nr.	Krav
A 1.6.1	Leverandøren skal i hele Avviklingsfasen levere det som er avtalt i Trafikkavtalen for Driftsfasen, parallelt med forberedelser til avvikling og tilrettelegging for en ny togoperatør.
A 1.6.2	Leverandøren skal i hele Avviklingsfasen samarbeide med ny togoperatør og bistå Oppdragsgiver med overføringsansvaret. Følgende milepæler er satt for samarbeidet i Avviklingsfasen: • Leverandøren skal uten unødig opphold, og senest én (1) måned etter Oppdragsgivers varsel om ny togoperatør, etablere samarbeid med denne for overføring av berørte arbeidstagere med tilhørende dokumentasjon. • Leverandøren skal senest tre (3) måneder etter varsel om ny togoperatør, ta initiativ mot ny togoperatør for å utarbeide en felles plan for forberedelse til operatørbytte. Planen skal angi de viktigste aktivitetene for å oppnå et smidig operatørbytte og hvilke forpliktelser Leverandøren og ny togoperatør har for å sikre en god overgang. Leverandøren skal fremlegge planen for Oppdragsgiver senest to (2) uker etter at det foreligger et felles og omforent forslag. • Samarbeid om tilgang til berørte arbeidstagere som overføres ny togoperatør for opplæring, skal etableres senest fire (4) måneder før Trafikkstart for ny togoperatør.

Krav nr.	Krav
	• Samarbeid om nødvendige praktiske og operative forhold knyttet til overtagelsen, skal etableres senest seks (6) måneder før Trafikkstart for ny togoperatør.
A 1.6.3	Leverandøren skal uten unødig opphold etter Oppdragsgivers varsel om ny togoperatør, tilrettelegge for at: • Ny togoperatør kan gjennomføre informasjonsmøter med berørte arbeidstakere som kan være en del av virksomhetsoverdragelsen, og for øvrig i samsvar med bestemmelsene i arbeidsmiljøloven. • Ny togoperatør får tilgang til de tillitsvalgte, i samsvar med arbeidsmiljølovens § 16-5, og under alle omstendigheter senest 180 dager før Trafikkstart. • Ny togoperatør skal få tilgang til ombordpersonell for opplæring uten at dette går på bekostning av Leverandørens oppfyllelse av Leveransen.
A 1.6.4	Leverandøren plikter å godta gyldig reisehjemmel utstedt av ny togoperatør på Trafikkpakken i Avviklingsfasen. Gyldig billett må være solgt gjennom Enturs systemer.
A 1.6.5	Leverandør plikter å selge alle pålagte billettkategorier som angitt i «Vedlegg B» punktene 2.1, 2.3 og 2.4 inntil Driftsopphør, også der reisehjemmelen er gyldig etter Driftsopphør. Leverandøren vil bli godskrevet sin relevante andel av inntektene etter gjeldende regelverk.
A 1.6.6	Leverandøren skal for egen regning fjerne gjenstander, installasjoner, systemer eller anlegg installert eller utplassert av Leverandøren samt fjerne avfall, logoer, reklame og andre etterlevninger med mindre annet er avtalt.

1.7 Strategisk/langsiktig planlegging

Oppdragsgiver har ansvar for å utvikle jernbanen i Norge som del av det samlede transportsystemet. I forbindelse med den strategiske planleggingsprosesser er det viktig med samhandling mellom alle involverte parter i sektoren.

Krav nr.	Krav
A 1.7.1	Leverandøren skal, på forespørsel fra Oppdragsgiver, gi innspill til strategiske prosesser som ikke kan relateres til leveransen i Trafikkavtalen. Arbeidet faktureres etter medgått tid og satser gitt i «Vedlegg B-1», jf. «Vedlegg B» punkt 5.

2 Trafikkoppdraget

2.1 Rutetilbudet

Trafikkoppdraget omfatter persontogtrafikken på følgende strekninger:

- R-tog Oslo S – Hakadal/Jaren og RE- tog Oslo S – Gjøvik
- L-tog Spikkestad/Asker – Lillestrøm og Stabekk/Oslo S – Ski
- R-tog Stabekk – Moss, Oslo S – Mysen/Rakkestad og Oslo S – Ski og RE-tog Oslo S – Halden

Leverandøren står fritt til å utforme rutetilbudet og gjennomføre trafikken innenfor rammene av Trafikkavtalen. Innføring av endringer i togtilbudet skal bygge mot Oppdragsgivers til enhver tid gjeldende målbilde for det fremtidige togtilbudet i Østlandsområdet, og dette er beskrevet i «Tilbudsbok iht. NTP 2018-2029», (https://www.jernbanedirektoratet.no/no/strategier-og-utredninger/utredninger/tilbudsbok/).

Eventuelle endringer som avviker fra planlagt tilbudsutvikling må godkjennes særskilt. Oppdragsgiver skal så snart som mulig varsle Leverandøren ved forestående endringer i gjeldende målbilde.

2.2 Planlegging før neste rutetermin

2.2.1 Krav til rutetilbudet

Minimumskrav til rutetilbudet for de enkelte toglinjene følger av «Vedleggene A-1, A-2 og A-3».

Krav nr.	Krav
A 2.2.1.1	Leverandøren skal utforme rutetilbudet iht. minimumskravene som er angitt i «Vedleggene A-1, A-2 og A-3». På helligdager (røde dager) er minimumskravet til rutetilbudet søndagsruter med de unntak som er nevnt i neste setning. Rutetilbudet kan tilpasses forventet etterspørsel etter togreiser og avvike fra minimumskravene på særskilte dager som 1. januar, Skjærtorsdag, Langfredag, 1. påskedag, 17. mai, Kristi Himmelfartsdag, Pinselørdag, 1. pinsedag, 24. desember, 25. desember, 26. desember og 31. desember. På hverdager mellom andre juledag og første nyttårsdag, samt hverdager mellom Palmesøndag og Skjærtorsdag og inneklemte hverdager ifm. helligdager i mai og juni, kan Leverandøren avvike fra minimumskravene og tilpasse rutetilbudet etter endringer i forventet etterspørsel.

2.2.2 Bestilling av ruter

Krav nr.	Krav
A 2.2.2.1	Leverandøren er ansvarlig for alt arbeid og all informasjon som kreves i Infrastrukturforvalternes kapasitetsfordelingsprosess, samt for bestilling av ruter innen gjeldende frister i Infrastrukturforvalternes prosessbeskrivelser.

2.2.3 Videreutvikling av rutetilbudet

Fra og med Ruteterminskiftet i desember 2024 har Leverandøren ansvaret for videreutvikling av rutetilbudet, innenfor rammen av Avtalt fast vederlag og minimumskrav som gitt i «Vedleggene A-1, A-2 og A-3».

10

Krav nr.	Krav
A 2.2.3.1	Leverandøren skal senest tre (3) måneder før frist for rutebestilling ha gjennomført dialog med berørte fylkeskommuner om mulige endringer i togtilbudet og hvilke påvirkninger det har på det samlede kollektivtilbudet i regionen. Fylkeskommunene skal også inviteres til å komme med en skriftlig uttalelse. Med endringsforslag menes eventuelle justeringer i rutetilbudet utover minimumskravene fra og med Ruteterminskiftet ett år etter trafikkstart. I endringsforslaget skal det redegjøres for bakgrunnen for forslaget og forventede kunderelaterte konsekvenser.
A 2.2.3.2	Leverandøren skal senest én (1) måned før frist for rutebestilling, oversende til Oppdragsgiver sitt endelige forslag til nye rutetider, inkludert en redegjørelse for konsekvenser av endringen. Forslaget og redegjørelsen skal minimum inneholde og beskrive: • Bakgrunnen for forslaget • Beskrivelse av Leverandørens endelige ruteplanforslag • Markedsvurderinger og økonomiske konsekvenser, inkludert forventet utvikling i antall reisende og inntekter • Fylkeskommunenes uttalelser • Oversikt over hvordan fylkeskommunens uttalelser er behandlet, inkludert økonomiske og andre konsekvenser av å oppfylle de ønsker som ikke er etterkommet • Eventuelle konsekvenser for godstrafikken og øvrig persontrafikk Dersom forslaget til endringer i ruteplanen vil innebære endring i Leverandørens vederlag, skal Leverandøren fremme forslag om endring til Oppdragsgiver, jf. Trafikkavtalens avtalebestemmelser punkt 14.1.2. Forslaget skal være akseptert og nødvendig Endringsordre skal være utstedt av Oppdragsgiver før rutebestilling iverksettes. Leverandøren skal sende kopi av sin rutebestilling til berørte fylkeskommuner.

2.3 Ekstra trafikk

Leverandøren kan, for egen regning og risiko, kjøre ekstra trafikk utover minimumskravene til rutetilbudet og egne utviklingsplaner, jf. punkt 5. Slik trafikk kan eksempelvis være chartertog for grupper, ekstratog i forbindelse med arrangementer eller forlengelse av avganger Oslo S-Halden til/fra Gøteborg.

Kjøretøyeier skal forespørres om mulig tilgang til Kjøretøy for ekstra trafikk. I tilfeller hvor Kjøretøyeier ikke har tilgjengelige Kjøretøy for slik ekstra trafikk, kan Leverandøren benytte godkjente kjøretøy fra andre leverandører.

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

ID AT

3 Drift

3.1 Generelle krav

Krav nr.	Krav
A 3.1.1	Leverandøren har ansvaret for all drift av tog som inngår i den til enhver tid gjeldene ruteplan og fremføringsansvaret kan ikke overføres til underleverandør, jf. «Trafikkavtalens Avtalebestemmelser» punkt 12 første avsnitt siste setning. Dette ansvaret omfatter all togframføring, inkludert kjøring som nevnt i punkt 4.5.

3.2 Sportilgang og infrastrukturtjenester

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

3.3 Trafikksikkerhet

Krav nr.	Krav
A 3.3.1	Leverandøren skal tilfredsstille jernbanelovgivningens krav til sikkerhetsstyring.

3.4 Beredskap og berging

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

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

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

ID

4 Kjøretøy og vedlikehold

4.1 Leie av Kjøretøy

Togtilbudet som inngår i Leveransen er basert på bruk av Kjøretøy som blir tildelt gjennom avtale med Norske tog, jf. «Vedlegg C» punkt 2.3 og «Vedlegg E-1». For Kjøretøy til ekstra trafikk kan Leverandøren benytte Kjøretøy fra andre leverandører etter bestemmelsene i punkt 2.3.

Norske tog vil stille til disposisjon (inklusiv Leverandørens eventuelle driftsreserve) følgende Kjøretøy til Trafikkpakken, jf. «Vedlegg E-1»:

- Inntil 30 Kjøretøy av type 69
- Inntil 23 Kjøretøy av type 72
- Inntil 6 Kjøretøy av type 73B
- Inntil 11 Kjøretøy av type 74
- Inntil 33 Kjøretøy av type 75 (23 stk. type 75 og 10 stk. type 75-2)

Fra og med Ruteterminskiftet i desember 2024 blir ett ekstra sett av Type 72 stilt til disposisjon av Norske tog, dersom et bytte av Kjøretøy mellom lokaltogslinjene blir nødvendig. Se for øvrig «Vedlegg A-2» punkt 4.3.

Ved behov for ytterligere Kjøretøy i løpet av Trafikkavtalens varighet, når slikt behov er knyttet til generell trafikkvekst må det rettes en forespørsel til Norske tog.

Krav nr.	Krav
A 4.1.1	Leverandørens tentative Materiellturnering for en virkedag for rutetermin R24 fremgår av «Vedlegg J-1».
A 4.1.2	For å sikre tilstrekkelig kvalitet på Telledata skal Leverandøren legge til rette for en turnering av Kjøretøyene, slik at alle tognummer på alle ukedager blir fremført jevnlig med Kjøretøy utstyrt med APC-utstyr.

4.2 Profilering av Kjøretøy

Leverandøren skal utvikle og implementere utvendig profilprogram, som er i tråd med de seks designprinsippene utarbeidet fra Oppdragsgiver:

- Designprinsipp 1 Legge til rette for en helhetlig reise
- Designprinsipp 2 Designet skal tilpasses en bred målgruppe
- Designprinsipp 3 Det skal være lett å forstå om kjøretøyet er et Lokaltog eller et Regiontog
- Designprinsipp 4 Profileringen skal ta høyde for operatørens rolle som tjenesteleverandør
- Designprinsipp 5 Profileringen skal ta hensyn til togenes praktiske utforming
- Designprinsipp 6 Profileringen skal ta hensyn til forutsetningene i togenes omgivelse

Krav til implementering av utvendig profilprogram for de enkelte typer Kjøretøy fremgår av «Vedlegg A-1, A,2 og A-3».

Krav nr.	Krav
A 4.2.1	Leverandøren skal utvikle og implementere utvendig profilprogram på Kjøretøyene som stilles til disposisjon i Trafikkpakken. Kjøretøyene skal ha en egenidentitet som er ulik fra andre trafikkavtaler og annen type jernbanetrafikk.

IP EA

Krav nr.	Krav
	Profilprogrammet skal bygge på Oppdragsgivers designprinsipper for profilering av tog, og ivareta de reisendes behov for å oppleve en enkel reiseopplevelse med et tydelig visuelt skille mellom Lokaltog og Regiontog samt tilstrekkelig visuell merking av ubetjente og betjente vogner. Leverandørens utvendige profilprogram skal forelegges Oppdragsgiver for godkjenning. Godkjenning kan ikke nektes uten saklig grunn.
A 4.2.2	Leverandøren skal overføre eierskap til profilprogrammet vederlagsfritt til Oppdragsgiver ved trafikkavtalens opphør, jf. Trafikkavtalens avtalebestemmelser punkt 8.

4.3 Verksted og vedlikehold

Krav nr.	Krav
A 4.3.1	Leverandøren skal arbeide systematisk med vedlikehold, for å opprettholde Kjøretøyenes verdi og levetid samt sikre en god kundeopplevelse for de reisende. Leverandørens overordnede målsetninger, strategier, organisering og rutiner for vedlikehold av Kjøretøy følger av «Vedlegg J-1».
A 4.3.2	Leverandøren skal ha rutiner som sikrer at Kjøretøy som er utsatt for graffiti/tagging, ikke settes i trafikk før graffiti/tagging er fjernet eller tildekket.
A 4.3.3	Leverandøren skal ha rutiner for å sikre vedlikehold og driftsstabilitet av APC-utstyr der dette finnes på Kjøretøy, og skal uten ugrunnet opphold iverksette korrektive tiltak ved rapport om feil eller mangler på APC-utstyr, for å sikre best mulig dekning og begrense behov for estimering av Telledata.

4.4 Nye Kjøretøy type N05

Krav nr.	Krav
A 4.4.1	Leverandøren skal ved anskaffelse av nye Kjøretøy type N05 forberede seg for mottak av disse og ta dem i bruk så raskt som mulig, i samarbeid med Kjøretøyeier.

4.5 Prøvekjøring

Dersom Leverandørens bistand er nødvendig for prøvekjøring av Kjøretøy i forbindelse med anskaffelser av Kjøretøy eller modifikasjoner, skal det etableres særskilt avtale om dette med Norske tog, jf. «Vedlegg E-1».

Krav nr.	Krav
A 4.5.1	Leverandøren skal ved anskaffelse av nye Kjøretøy eller ved testing av nye tekniske løsninger på eksisterende Kjøretøy stille ressurser til disposisjon for Norske tog etter bestemmelsene i «Vedlegg E-1».

A 4.5.2	Leverandøren skal ved større modifikasjoner og nyanskaffelser av Kjøretøy som påvirker de ansattes arbeidsmiljø, samarbeide med Kjøretøyeier slik at de ansattes arbeidsmiljø om bord ivaretas og følger kravene i arbeidsmiljøloven.

5 Mer fornøyde kunder og flere reisende velger toget

For Trafikkpakken er det viktig å bidra til flere og mer fornøyde kunder gjennom et attraktivt kundetilbud, kostnadseffektiv drift, samt et bevisst og målrettet samarbeid med andre aktører i kollektivsektoren.

Leverandøren skal bidra til å nå målsettingene for Trafikkpakken gjennom sine utviklingsplaner for leveranseområdene i dette punkt 5. Oppdragsgiver har definert minimumskrav for togtilbudet i Trafikkpakken i «Vedleggene A-1, A-2 og A-3».

5.1 Håndtering av driftsavvik og alternativ transport

Leverandøren skal etablere og implementere et konsept for kundehåndtering, som ivaretar alle reisendes transport- og informasjonsbehov ved planlagte og oppståtte driftsavvik, jf. punkt A 5.1.2.

I perioder med driftsavvik kan Leverandøren inngå avtale med andre kollektivselskaper og tilby deres tilbud som erstatning til de reisende der dette dekker tilsvarende reisebehov.

På reiserelasjoner hvor reisende kan ha billett med ulike togoperatører skal Leverandøren tilby plass for alle reisende på den alternative transporten de har organisert.

For planlagte driftsavvik utarbeider Infrastrukturforvalter en totaloversikt som inkluderer planer for infrastrukturarbeider på alle strekninger. Informasjon om dette gis i forbindelse med Infrastrukturforvalters kapasitetsfordelingsprosess. Infrastrukturforvalter har utarbeidet aksjonskort for planlagte avvik og Leverandøren skal legge disse til grunn ved utarbeidelse av egne tiltakskort som viser hvordan de vil løse ethvert planlagt avvik.

Leverandøren skal inngå «Avtale om alternativ transport» med Infrastrukturforvalter for kompensasjon ved planlagte driftsavvik. Oversikt over planlagte innstillinger finnes på Infrastrukturforvalters kundeportal gjennom ARBIS (Arbeider i sporet).

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

Kompensasjoner ved driftsavvik som oppstår er regulert gjennom ytelsesordningen i Avtale om Sportilgang og bruk av tjenester (AST). Satser i ytelsesordningen fremgår av den til enhver tid gjeldende Avtale om Sportilgang og bruk av tjenester (AST).

Infrastrukturforvalter er ansvarlig for utvikling og tilrettelegging av infrastrukturen ved avvikshåndtering, samt koordinering av togoperatører og andre transportaktører. Avtale om «Tilrettelegging ved avvikshåndtering» regulerer Leverandørens plikter i forbindelse med tilrettelegging og bruk av fasiliteter. På større stasjoner med flere togoperatører, kan

10 ef

Infrastrukturforvalter initiere inngåelse av avtale om «Avvikshåndtering – Hovedansvarlig jernbaneforetak» med en togoperatør for å sikre en best mulig koordinering.

Oppdragsgiver har utarbeidet en kundeundersøkelse for bruk i etterkant av planlagte og oppståtte driftsavvik, jf. «Vedlegg A-7». Leverandøren står selv ansvarlig for å gjennomføre undersøkelsen. Resultatene benyttes for å måle at Leverandøren oppnår målene om kundetilfredshet under avvikshåndtering. Leverandøren må gjennomføre undersøkelsen på en slik måte at utvalget representerer de reisendes opplevelser under driftsavvik gjennom hele året. Resultatene utløser bonus som vist i «Vedlegg B».

Krav nr.	Krav
A 5.1.1 △ (Bonus)	Fra og med Trafikkstart skal Leverandøren gjennomføre kundeundersøkelser etter planlagte og oppståtte driftsavvik, som angitt i «Vedlegg A-7». Kundetilfredshet under driftsavvik gir mulighet for bonus, jf. «Vedlegg B» punkt 4.5.
A 5.1.2	Leverandøren skal etablere og implementere et konsept for kundehåndtering, som ivaretar alle reisendes transport- og informasjonsbehov ved planlagte og oppståtte driftsavvik. Leverandørens konsept for kundehåndtering ved oppståtte og planlagte driftsavvik følger av «Vedlegg J-1».
A 5.1.3 △ (Malus)	Leverandøren skal organisere og tilby alternativ transport for alle reisende for togavganger som innstilles, uavhengig av årsak, dersom rutetilbudet har avgangsfrekvens sjeldnere enn hver halvtime, jf. «Vedlegg B» punkt 6.2.
A 5.1.4	Leverandøren skal gi tilstrekkelig og god informasjon om det alternative transporttilbudet gjennom egne kanaler. I tillegg skal Leverandøren gi andre aktører tilstrekkelig informasjon om alternativt transporttilbud.
A 5.1.5	Leverandøren skal sende oppdaterte rutedata for planlagte driftsavvik til Entur for oppdatering av informasjon- og salgsystemer, eller selv registrere dette i en operatørportal administrert av Entur. Frist for å melde inn planlagte driftsavvik til Entur er definert i «Vedlegg E-2».
A 5.1.6	Ved planlagte driftsavvik skal kapasiteten ved det alternative tilbudet skaleres etter faktisk etterspørsel og erfaringer i avviksperioden. Leverandøren skal holde seg orientert om andre, eksisterende transporttilbud og samarbeide med andre transportører om et helhetlig tilbud til de reisende.
A 5.1.7	Ved driftsavvik som oppstår skal Leverandøren bestrebe seg på å levere et like forutsigbart og godt transporttilbud til de reisende, ved i stor grad å benytte de samme løsningene som er etablerte for planlagte driftsavvik.
A 5.1.8	Leverandøren skal inngå «Avtale om tilrettelegging av avvikshåndtering» med Infrastrukturforvalter.
A.5.1.9	Leverandøren skal inngå avtale om «Avvikshåndtering – Hovedansvarlig jernbaneforetak» dersom Infrastrukturforvalter ønsker at Leverandøren skal være hovedansvarlig jernbaneforetak på en eller flere stasjoner.

10

AA

A.5.1.10	Leverandøren er forpliktet til å delta i Infrastrukturforvalter driftsforum for tilrettelegging og gjennomføring av avvik, koordineringsmøter/fora for trafikkavvikling og koordineringsforum for avviksinformasjon (kollektivselskapene deltar). Forventet møtefrekvens for Infrastrukturforvalters driftsforum er månedlige møter.

5.2 Samhandling med øvrige kollektivtrafikkaktører

I Trafikkpakken er det et mål at persontransport med tog skal være en koordinert del av et helhetlig transportsystem. Dette forutsetter et bredt samarbeid mellom Leverandør og øvrige kollektivaktører og er en forutsetning for at tilbudet til de reisende skal dekke deres totale reisebehov.

Oppdragsgiver ønsker å legge til rette for sømløse reiser mellom tog og øvrig kollektivtransport. Sømløse reiser forutsetter et bredt samarbeid der tog og lokal transport utfyller hverandre i et samordnet nettverk med koordinering av ruter, priser og billetter.

Oppdragsgiver gjennomfører to ganger per år en undersøkelse med 3000 intervjuer per runde som måler de reisendes opplevelse av Sømløshet ut ifra tre indikatorer:

- Opplevelse av den kollektive reisen (dør-til-dør)
- Opplevelsen av digital reiseplanlegging
- Opplevelse av billett og betalingsløsningen.

Krav nr.	Krav
A 5.2.1	Leverandøren skal bidra til å opprettholde en høy sømløsindeks.
A 5.2.2	Leverandøren skal gjennom samarbeid med øvrige tog- og kollektivaktører legge til rette for et sammenhengende og sømløst reisetilbud som bidrar til å styrke kollektivtransportens samlede attraktivitet. Leverandørens beskrivelse følger av «Vedlegg J-1».

5.3 Informasjon til de reisende

Informasjon er en forutsetning for at alle reisende kan gjøre seg kjent med togtilbudet.

Krav nr.	Krav
A 5.3.1	Leverandøren skal sørge for at alle reisende får tilstrekkelig og relevant informasjon gjennom hele kundereisen i egne kanaler, og samhandle med øvrige aktører for å sikre at reiseinformasjonen blir enhetlig i alle kanaler. Leverandørens utfyllende leveranseforpliktelse følger av «Vedlegg J-1».
A 5.3.2	Leverandøren skal ha et system for trafikkinformasjon som kan gi reisende relevant informasjon om bord under hele reisen. Trafikkinformasjon skal gis over høyttaler og visuelt, der dette finnes, før ankomst til alle stoppesteder samt annen relevant trafikkinformasjon. På Kjøretøy som har installert utstyr for visuell informasjon og automatisk høyttaleropprop, skal dette fungere og benyttes.

ID

A 5.3.3	Leverandøren skal i hele avtaleperioden benytte Oppdragsgivers konsept for linjenummer, linjekart og produktbenevnelser ved kommunikasjon av togtilbudet til markedet og når det skal gis trafikkinformasjon til de reisende.

5.4 Kundeservice og bedre reiseopplevelse

Leverandøren skal tilby god kundeservice for å oppnå mål om mer fornøyde kunder og at flere reisende velger toget.

Leverandøren skal bidra til økt kollektivandel, ved blant annet å tilby et stabilt og forutsigbart togtilbud. Togtilbudet skal være tilrettelagt så flest mulig kan benytte togtilbudet på en ordinær og likeverdig måte.

Kundeservicen må være tilpasset de reisendes behov i alle steg av kundereisen, og behovet vil kunne variere i forhold til reisestrekning, reiselengde og reisens hensikt.

Infrastrukturforvalter har, og bekoster, assistansetjeneste på et utvalg stasjoner.
Denne tjenesten omfatter assistanse innenfor stasjonsområdet og assistanse til/fra plattform, der Leverandøren overtar ansvaret for ombord- og avstigning.

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

Reisende med behov for bistand i forbindelse med reisen kan kontakte Enturs kundesenter for informasjon. Kundesenteret videreformidler et eventuelt behov for assistanse til Infrastrukturforvalter (for de stasjoner hvor dette er et tilgjengelig tilbud) og til Leverandørens operative senter. Leverandørens operative senter er selv ansvarlig for å formidle informasjon til ombordpersonalet.

Oppdragsgiver leder samarbeidsforumet «Toggruppen for universell utforming». Gruppen skal bidra til:

- Sterkere fokus på universell utforming og tilgjengelighet,
- Gjensidig informasjonsutveksling mellom aktørene og mellom brukermedvirkningsgruppene,
- Utvikling og gjensidig oppdatering av kunnskap innen fagområdet universell utforming og tilgjengelighet som skal danne grunnlag for realistiske løsningsforslag.

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

Krav nr.	Krav
A 5.4.1	Leverandøren skal sørge for at alle togavganger er bemannet for å ivareta servicerelaterte arbeidsoppgaver om bord i tråd med de reisendes forventninger og behov.
A 5.4.2	Leverandøren skal tilrettelegge for at de reisende enkelt kan få kontakt med konduktør eller annet ombordpersonale.
A 5.4.3	Leverandøren skal sørge for at kundeservice er en del av opplæringsplan for ombordpersonalet og at denne opplæringen gjennomføres. Leverandørens utfyllende opplæringsplan følger av «Vedlegg J-1».

ID

AA

Krav nr.	Krav
A 5.4.4	Leverandøren skal sørge for at personale som betjener kundene har gode norskkunnskaper og kan gjøre seg forstått på engelsk.
A 5.4.5	Leverandøren skal delta i planlagte møter i Toggruppen for universell utforming.
A 5.4.6	Leverandørens tilbud skal tilrettelegges på en slik måte at det dekker et servicetilbud tilpasset kundenes etterspørsel slik at flest mulig kan benytte togtilbudet på en ordinær og likeverdig måte i tråd med likestillings- og diskrimineringsloven. Dette inkluderer bistand om bord i toget og ved på- og avstigning. Leverandørens overordnede rutiner for ivaretagelse av alle reisende fremgår av «Vedlegg J-1».
A 5.4.7	Leverandøren kan tilby Tilleggsprodukter (eksempelvis 1. klasse) for en tilleggspris som Leverandøren fastsetter, jf. «Vedlegg B» punkt 2.8. Antall plasser som tilbys med tilleggspris skal ikke overstige 20 prosent av avgangenes setekapasitet over driftsdøgnet, maksimalt 30 prosent per avgang. Eventuelle tilleggsprodukter skal ikke gå på bekostning av oppfyllelse av komfortnivåene, jf. A 5.5.1 og A 5.5.2.

5.5 Komfort

For å bidra til å nå målet om mer fornøyde kunder og at flere velger toget, har Oppdragsgiver definert minste komfortnivå, jf. «Vedleggene A-1 til A-3», for de reisende på de ulike delstrekningene, avhengig av reiselengden:

- For korte reiser med varighet inntil cirka 15 minutter, skal den reisende som minimum ha tilgang på en ståplass.
- For mellomlange reiser, dvs. reiser med varighet mellom cirka 15 og 30 minutter, skal den reisende ha tilgang på enten et fast sete eller et klappsete.
- For lange reiser med varighet over cirka 30 minutter, skal den reisende ha tilgang på et fast sete.

Reiselengden er beregnet fra et forhåndsdefinertdefinert målepunkt, som er satt til å være Oslo S.

Informasjon om antall sitteplasser, ståplasser og klappseter per kjøretøytype er tilgjengelig fra Kjøretøyeier.

For å sikre tilstrekkelig ombordkapasitet, slik at de reisende så langt det lar seg gjøre, får tilgang til gitt komfortnivå, jf. «Vedleggene A-1, A-2 og A-3», settes det krav til antall Togsett per avgang.

Krav nr.	Krav
A 5.5.1	Leverandøren skal kjøre alle avganger med maksimalt mulig antall Togsett ut fra til enhver tid gjeldende infrastrukturforutsetninger, inkludert tilgang på kjøretøy, med mindre det kan tilbys tilstrekkelig transportkapasitet for å nå komfortnivåene som definert i «Vedleggene A-1, A-2 og A-3» med færre Togsett. Dersom behovet for Togsett overstiger antall tilgjengelige Kjøretøy gjennom Avtale om leie av Kjøretøy, skal avganger med størst forventet passasjertall prioriteres. Antall tilgjengelige Kjøretøy anses som antall Togsett stilt til disposisjon fra Kjøretøyeier minus driftsreserve. Krav til komfortnivå, iht. dette punkt, gjelder ikke ved avvik som oppstår, jf. punkt 5.1, i tilfeller hvor kundene blir henvist til neste avgang.

A 5.5.2	Leverandørens rutiner for å sikre at komfortnivåene ivaretas i størst mulig grad for de reisende, samt overordnet system for oppfølging, fremgår av «Vedlegg J-1».

5.6 Renhold

Et godt innvending renhold i Kjøretøyene forsterker kundeopplevelsen på en togreise. Leverandøren må etablere rutiner for renhold som sikrer at kundene opplever at sitteplass, kupé, inngangsparti og toaletter er rene.

Krav nr.	Krav
A 5.6.1	Leverandøren skal sørge for innvendig renhold, og bør tilstrebe å oppnå en score på minimum 80 poeng på spørsmål om renhold i kundetilfredshetsundersøkelsen. Leverandørens mål, systemer og rutiner for arbeid med renhold og oppfølging av komfortelementer i Kjøretøyene fremgår av «Vedlegg J-1».
A 5.6.2	Leverandøren skal gjennomføre utvendig vask av Kjøretøy minimum en gang per uke når temperaturen tillater det.

5.7 Reklamasjoner og klager

Leverandøren har hovedansvaret for kunden og håndtering av reklamasjoner og klager. Entur har etablert et kundesenter for henvendelser og Leverandøren plikter å benytte denne tjenesten, jf. «Vedlegg E-2».

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

Krav nr.	Krav
A 5.7.1	Leverandøren plikter å benytte kundesenter opprettet av Entur AS, jf. «Vedlegg E-2».
A 5.7.2	Leverandøren skal ha en funksjon for kundehenvendelser, knyttet til reklamasjon og klager. Dette gjelder henvendelser som rettes direkte til Leverandøren, samt henvendelser som mottas fra Entur og andre togoperatører. Leverandørens overordnede beskrivelse av funksjonen samt målsettinger for denne fremgår av «Vedlegg J-1».

5.8 Reklame om bord

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

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

Krav nr.	Krav
A 5.8.1	Leverandøren skal begrense informasjon som gis over høyttaleranlegg til det som gjelder informasjon om reisen, korrespondanser med øvrig kollektivtilbud og Leverandørens eget tilbud.
A 5.8.2	Leverandøren skal sørge for at reklamemateriell ikke hindrer utsyn gjennom dører og vinduer på en slik måte at det kan berøre sikkerhet eller kundeopplevelsen.

5.9 Videreutvikling av rutetilbudet

Videreutvikling av rutetilbudet innenfor trafikkpakken vil bidra til mer fornøyde kunder og at flere velger toget. Tilgjengelig infrastrukturkapasitet, særskilt i Oslokorridoren (Oslo S – Lysaker), begrenser handlingsrommet for å videreutvikle togtilbudet i Grunnrute og i Rush.

Tilbudsutvikling utover minimumskrav til rutetilbudet og opsjon 1 vil være gode tiltak for å få flere til å velge toget. Som følge av begrensninger i infrastrukturkapasitet på Oslo S og i Oslokorridoren samt kapasitet til godstog, vil tilbudsutvikling i hovedsak være begrenset til perioder med Lavtrafikk, eksempelvis i helger og i forbindelse med utvidelse av driftsdøgn.

Krav nr.	Krav
A 5.9.1	Leverandøren skal utarbeide og implementere en plan for videreutvikling av rutetilbudet for R-tog Oslo S-Hakadal/Jaren og RE-tog Oslo S- Gjøvik. Leverandørens utfyllende leveranseforpliktelse følger av «Vedlegg J-1».
A 5.9.2	Leverandøren skal utarbeide og implementere en plan for videreutvikling av rutetilbudet for L-tog Spikkestad/Asker-Lillestrøm og L-tog Stabekk/Oslo S-Ski. Leverandørens utfyllende leveranseforpliktelse følger av «Vedlegg J-1».
A 5.9.3	Leverandøren skal utarbeide og implementere en plan for videreutvikling av rutetilbudet for R-tog Stabekk-Moss, R-tog Oslo S – Mysen/Rakkestad, R-tog Oslo S – Ski og RE-tog Oslo S – Halden. Leverandørens utfyllende leveranseforpliktelse følger av «Vedlegg J-1».

6 Reiseprodukt, reiseinformasjon, prisfastsettelse og billetter

6.1 Nasjonal løsning for reiseinformasjon og billettsalg

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

Eventuelle salg- og billetteringsløsninger som går utover rammebetingelsene i «Vedlegg E-2» er Leverandørens eget ansvar.

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

Krav nr.	Krav
A 6.1.1	Leverandøren plikter å levere informasjonsinnhold til Entur AS som følger av kunngjøringsplikten i til enhver tids gjeldende yrkestransportforskriften, samt de tilleggskrav som er spesifisert i «Vedlegg E-2».

Krav nr.	Krav
A 6.1.2	Gjennom Entur og eventuelle godkjente agenter, plikter Leverandøren å rapportere inn og distribuere samtlige av de produkter (inklusiv tilleggsprodukter) og kategorier som Leverandøren tilbyr. Leverandør er kjent med at tilbudte kanaler og godkjente agenter kan endre seg i løpet av Trafikkavtalens varighet.
A 6.1.3	Leverandøren skal selv bekoste utviklingen av eventuelle egne tilleggskanaler for salg av togbilletter. Kanalene skal være tilknyttet Enturs baksystemer. Integrasjon/tilknytning til Enturs baksystemer skal godkjennes i henhold til sertifiseringsprosess i «Vedlegg E-2». Leverandøren skal ved salg av billetter gjennom kanaler som Leverandøren er ansvarlig for, sikre at de reisende før reisen på en enkel måte kan søke informasjon om eventuelle begrensninger i fysisk tilgjengelighet ved den enkelte avgang. Leverandøren skal sikre at det skal være mulig å få bestilt plass for passasjerer med behov for tilrettelagte plasser i tog som har plassreservering.
A 6.1.4	Leverandøren skal akseptere Internasjonale billetter som gyldig reisebevis på Leverandørens avganger i henhold til de regler som gjelder for slike, herunder Interrail, Rail Plus og Eurail.
A 6.1.5	Leverandøren skal ved salg av billetter gjennom kanaler som Leverandøren er ansvarlig for, sikre at de reisende på en enkel måte får opplysninger om eventuelle begrensninger i reisehjemmelens gyldighet før reisen. Leverandøren skal også gi Entur informasjon om eventuelle begrensninger i reisehjemmelens gyldighet ved salg gjennom egne systemer.
A 6.1.6	Leverandøren skal for togbilletter til strekninger som ikke distribueres selv, ha en entydig henvisning til Entur AS.
A 6.1.7	Leverandøren skal til enhver tid ha oppdaterte rutepublikasjoner tilgjengelig for publikum.

6.2 Rute-, pris- og billettsamarbeid

Oppdragsgiver ønsker å utvikle sømløse reiser mellom tog og lokal kollektivtransport. Sømløse reiser forutsetter et bredt samarbeid der tog og lokal transport utfyller hverandre i et samordnet nettverk med koordinering av ruter, priser og billetter.

Krav nr.	Krav
A 6.2.1	Leverandøren skal inngå samarbeidsavtale med Ruter og Østfold kollektivtrafikk om rute-, pris- og billettsamarbeid som angitt i «Avtale om rute-, pris- og billettesamarbeid mellom Jernbanedirektoratet og Brakar, Ruter og Østfold kollektivtrafikk», jf. «Vedlegg E-4».
A 6.2.2	Leverandøren skal gjennomføre billettkontroll som angitt i «Vedlegg A-6» og skal rapportere resultatet av gjennomførte billettkontroller til Oppdragsgiver i tråd med «Vedlegg D og D-3». Leverandøren skal gi Oppdragsgiver eller tredjepart utpekt av denne tilgang til å gjennomføre lukkede kontroller om bord i togene, jf. «Vedlegg A-6».

10

A 6.2.3	Leverandøren skal inngå driftsavtale med Innlandet fylkeskommune om takst- og billettsamarbeid på Gjøvikbanen, jf. «Vedlegg E-5».

6.3 Transportvilkår

Oppdragsgiver har fastsatt minimumskrav til standard transportvilkår for Trafikkpakken.

Dersom en reise skjer med flere togoperatører, knyttes ansvar og transportvilkår til den togoperatøren som har forårsaket at vilkår for reklamasjon eller kompensasjon kommer til anvendelse.

Krav nr.	Krav
A 6.3.1	Leverandøren skal minimum tilby kunden de rettigheter som er angitt i standard transportvilkår og fastsatt av Oppdragsgiver i «Vedlegg A-5». Eventuelle endringer i Leverandørens transportvilkår skal fremlegges Oppdragsgiver, før Leverandøren sender disse til endelig godkjenning hos Samferdselsdepartementet. Transportvilkårene oversendes Samferdselsdepartementet senest én (1) måned før transportvilkårene skal være publisert, jf. «Vedlegg C» krav 6.2.
A 6.3.2	Leverandørens transportvilkår skal være lett tilgjengelig for kunder og andre interessenter.

6.4 Deltakelse i ordning for personalbillett

Alle togavganger i Trafikkpakken inngår i jernbanesektorens personalbillettordning. Leverandøren kan imidlertid selv velge om det skal tilbys personalbillett til egne ansatte.

Krav nr.	Krav
A 6.4.1	Leverandøren skal akseptere definerte personalbilletter som reisehjemmel på sine strekninger etter til enhver tid gjeldende bestemmelser.
A 6.4.2	Leverandøren skal akseptere FIP billetter (personalbilletter for utenlandske jernbaneansatte) som reisehjemmel på sine strekninger etter til enhver tid gjeldende bestemmelser.
A 6.4.3	Om Leverandøren ønsker å videreføre personalbillettordningen for egne medarbeidere, skal dette være i henhold til omfanget angitt i «Vedlegg A-4».

6.5 Levering av Telledata og Annen rådata

Krav nr.	Krav
A 6.5.1	Leverandøren skal sikre at Telledata og Annen rådata fra APC sendes fortløpende via eksisterende kommunikasjonsløsning til endepunkt (elektronisk landmottak av APC Telledata) fastsatt av Oppdragsgiver, jf. «Vedlegg E-1».

ID EA

6.6 Reisehjemmel mellom knutepunktstasjoner på fellesstrekningen Asker - Lillestrøm

Mellom knutepunktstasjonene Asker, Sandvika, Lysaker, Skøyen, Nationaltheatret, Oslo S og Lillestrøm på fellesstrekningen Asker - Lillestrøm, skal Leverandøren trafikkere strekningen i samtrafikk med andre togoperatører.

Krav nr.	Krav
A 6.6.1	Leverandøren skal akseptere gyldig reisehjemmel fra andre togoperatører for reiser som både starter og slutter på en knutepunktstasjon på fellesstrekningen Asker – Lillestrøm som angitt i «Vedlegg B» punkt 2.1.

7 Kvalitetsoppfølging

7.1 Pålitelig trafikk

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

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

Oppdragsgiver har fastsatt minstekrav til Operatøravhengig regularitet og mål for Punktlighet for toglinjene som inngår i Trafikkpakken, jf. «Vedleggene A-1, A-2 og A-3.». Kravene gjelder for hele Trafikkavtalens varighet.

Krav nr.	Krav
A 7.1.1	Leverandøren skal arbeide systematisk for å oppnå så høy grad av Pålitelighet som mulig. Leverandørens overordnede retningslinjer for å oppnå høy Pålitelighet fremgår av «Vedlegg J-1».

7.2 Kundetilfredshet

Fra Trafikkstart vil Oppdragsgiver gjennomføre jevnlige målinger av kundetilfredsheten blant de reisende på linjene som inngår i trafikkpakken.

I 2021 er det utviklet en ny kundetilfredshetsundersøkelse KTU i jernbanesektoren. Resultatene fra 2022 danner grunnlaget for måltall for innslag av bonus.

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

Krav nr.	Krav
A 7.2.1	Leverandøren skal arbeide systematisk for å oppnå en så høy grad av kundetilfredshet (KTI) som mulig og bidra til å oppnå de KTI-mål som er fastsatt av Oppdragsgiver for toglinjene i «Vedleggene A-1, A-2 og A-3». Leverandørens overordnede retningslinjer for sitt arbeid med oppfølging av kundetilfredshetsundersøkelser og forbedring av kundetilfredsheten, fremgår av «Vedlegg J-1».

A 7.2.2	Leverandøren skal gi Oppdragsgiver eller tredjepart utpekt av Oppdragsgiver tilgang til å gjennomføre kundetilfredshetsundersøkelser om bord i togene, jf. «Vedlegg D» punkt 7.3.

8 Miljø

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

Krav nr.	Krav
A 8.1	Leverandøren skal arbeide for kontinuerlig reduksjon av energiforbruk i alle ledd og drive et aktivt energieffektiviseringsarbeid.
A 8.2	Leverandøren skal i sitt miljøledelsessystem ha rutiner for å minimere sjenerende støy fra egen virksomhet, eksempelvis støy ved hensetting av togsett. Rutinene skal omfatte rapportering og umiddelbare tiltak mot forstyrrende støy.
A 8.3	Leverandøren skal ha kildesortering om bord i alle avganger der hvor Kjøretøyene har beholdere for dette, samt arbeide for redusert avfallsmengde og økt material- og energigjenvinning av kildesortert avfall.

9 Organisasjon

Leverandøren skal uten unødvendig opphold etablerer en organisasjon som er i stand til å ivareta forpliktelsene i Trafikkavtalen. Særskilte krav til Leverandørens organisasjon i Oppstartfasen er gitt i «Vedlegg C».

9.1 Generelle krav

Krav nr.	Krav
A 9.1.1	Leverandøren skal i løpet av Oppstartsfasen etablere en organisasjon som er i stand til å ivareta ansvar og plikter overensstemmende med Trafikkavtalens krav.

9.2 Leverandørens ledelsesfunksjoner

Krav nr.	Krav
A 9.2.1	Leverandøren skal ha en organisasjon med en lokalt plassert ledelsesfunksjon som er tilpasset Leveransen. Med lokalt plassert ledelsesfunksjon menes plasseringen innenfor det geografiske området for Trafikkpakken.

Krav nr.	Krav
A 9.2.2	Leverandøren skal ha en operativ transportledelsesfunksjon for styring og ledelse av trafikken, Kjøretøy, vedlikehold og kjørende personell. Leverandørens transportledelsesfunksjon skal samarbeide med Infrastrukturforvalters togledelse ved avvik i trafikken. Leverandørens overordnede beskrivelse av egen transportledelsesfunksjon fremgår av «Vedlegg J-1».

9.3 Personalpolitikk

Krav nr.	Krav
A 9.3.1	Leverandøren skal legge til rette for å tiltrekke seg og beholde kompetente medarbeidere. Leverandørens overordnede beskrivelse av virkemidler for å tiltrekke og beholde kompetente medarbeidere fremgår av «Vedlegg J-1».

9.4 Bemanning og kompetanse

Krav nr.	Krav
A 9.4.1	Leverandøren skal etablere og implementere en bemanningsplan, som følger Leverandørens overordnede retningslinjer. Disse fremgår av «Vedlegg J-1».
A 9.4.2	Leverandøren skal sikre at tjenestegjørende personale tilfredsstiller gjeldende krav til kompetanse, andre godkjennelser og autorisasjoner.
A 9.4.3	Leverandøren skal sørge for at tjenestegjørende personale har uniformering som gjør det tydelig at dette er Leverandørens personell. Uniformeringen skal ivareta behov knyttet til trafikksikkerhet, kundeservice og øvrige arbeidsoppgaver.

9.5 Instruktørressurser til lokføreropplæring

Krav nr.	Krav
A 9.5.1	Leverandøren skal stille opplæringsressurser og Kjøretøy til rådighet til Norsk Jernbaneskole for den nasjonale lokføreropplæringen ved behov, jf. «Vedlegg E-3». Arbeidet faktureres etter medgått tid etter bestemmelsene i «Vedlegg B» punkt 5.

ID

Jernbane-
direktoratet

Trafikkavtale Østlandet 1

- Lokaltog (L-tog) Spikkestad/Asker – Lillestrøm
- Lokaltog (L-tog) Stabekk/Oslo S – Ski
- Regiontog (R-tog) Oslo S – Ski
- Regiontog (R-tog) Stabekk – Moss
- Regiontog (R-tog) Oslo S – Mysen/Rakkestad
- Regiontog (R-tog) Oslo S – Hakadal/Jaren
- Regionekspresstog (RE-tog) Oslo S – Halden
- Regionekspresstog (RE-tog) Oslo S – Gjøvik

Vedlegg A-1 Leveransebeskrivelse for R-tog Oslo S – Hakadal/Jaren og RE-tog Oslo S – Gjøvik

[redacted]

[redacted]

10 TS

Endringslogg

Versjon	Hva	Dato
1.0	Vedlegg A-1.	28.06.2023

IN TS

Innhold

1 R-tog Oslo S – Hakadal/Jaren og RE-tog Oslo S – Gjøvik 4

2 Rutetilbudet 4
2.1 Innledning 4
2.2 Minimum antall avganger ved Trafikkstart (R25) 4
2.3 Stoppmønster 7

3 Komfortnivå 8

4 Kjøretøy 8
4.1 Innledning 8
4.2 Profilering 8

5 Kvalitetsoppfølging 9
5.1 Mål og krav til Pålitelighet 9
5.2 Krav til kundetilfredshet (KTI) 9

ID TS

1 R-tog Oslo S – Hakadal/Jaren og RE-tog Oslo S – Gjøvik

Dette dokumentet inneholder krav som gjelder særskilt for R-tog Oslo S - Hakadal/Jaren og RE-tog Oslo S - Gjøvik. Kravene kommer i tillegg til fellesbestemmelsene i «Vedlegg A».

Rutetilbudet for R-tog Oslo S - Hakadal/Jaren har som hovedoppgave å betjene reisebehov i markedene mellom Hadeland, Nittedal og Oslo. I tillegg gir R-togene et supplerende kollektivtilbud til T-bane og trikk for områdene Grefsen og Nydalen.

Rutetilbudet for RE-togene Oslo S - Gjøvik skal i hovedsak betjene reisebehov i markedene mellom Gjøvikregionen, Hadeland, Nittedal og Oslo. I tillegg dekker RE-togene lokale reisebehov mellom tettstedene lokalt langs strekningen. RE-togene inngår som en del av grunnfrekvensen i togtilbudet mellom Nittedal og Oslo.

2 Rutetilbudet

2.1 Innledning

Faste avgangsintervall for den enkelte Toglinje skal tilstrebes (dvs. samme minutt-tall for avgang/ankomst hver time), men mindre avvik for stoppesteder langs enkeltsporede strekningsavsnitt kan aksepteres.

Togtilbudet på Gjøvikbanen vil bestå av en regiontoglinje mellom Oslo og Hakadal/Jaren, samt en regionekspresstoglinje mellom Oslo og Gjøvik. På dagtid mandag-fredag skal begge Toglinjene ha avgang hver time, men frekvensen kan skaleres ned på kveldstid og i helg. På kveldstid på hverdager er det behov for en nedskalering for å gi plass til fremføring av godstog. I de periodene av døgnet og uka hvor det ikke er krav til avgang hver time for den enkelte Toglinje, er det viktig å se de to Toglinjene i sammenheng slik at avgangene blir fordelt så jevnt som mulig langs strekningen og for det enkelte stoppested.

2.2 Minimum antall avganger ved Trafikkstart (R25)

Minimumskrav til rutetilbudet ved Trafikkstart er angitt i A-1 2.2.1 og A-1 2.2.2.

Krav nr.	Krav
A-1 2.2.1	Leverandøren skal utforme rutetilbudet med minimum antall avganger som angitt i Tabell 1 (mandag – fredag) og Tabell 2 (lørdag – søndag), med mindre annet eksplisitt følger av Trafikkavtalen. I tilfeller hvor Leverandøren finner det hensiktsmessig, kan fordelingen av avganger i Tabell 1 og Tabell 2 endres. Eventuelle avvik fra kravene skal begrunnes særskilt og godkjennes av Oppdragsgiver.
A-1 2.2.2	Leverandøren kan i en periode på inntil seks (6) sammenhengende uker i Sommerperioden, hvor hele juli måned må inngå, redusere det samlede togtilbudet målt i togkm., med et volum tilsvarende summen av 20 % for R-/RE-tog og 40% for L-tog. Leverandøren kan se Østlandet 1 og 2 i sammenheng, slik at kravet kan oppnås samlet for R-tog, RE-tog og L-tog på tvers av trafikkpakkene.

ID TS

Minimum antall avganger fordelt over driftsdøgnet (MANDAG – FREDAG)																					
Togkategori	Strekning	Tidsrom for ankomst/avgang Oslo S																			
		1:00-4:59	5:00-5:59	6:00-6:59	7:00-7:59	8:00-8:59	9:00-9:59	10:00-10:59	11:00-11:59	12:00-12:59	13:00-13:59	14:00-14:59	15:00-15:59	16:00-16:59	17:00-17:59	18:00-18:59	19:00-19:59	20:00-20:59	21:00-21:59	22:00-22:59	23:00-23:59	00:00-00:59
Region	Oslo S – Hakadal[1]	-	-	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1[2]	1[3]	1[2]	1	1[2]	1[2]	1[2]	-	1[4]	1[4]
	Hakadal[1] – Oslo S	-	1[2]	1[2]	1[2]	1[3]	1	1	1	1	1	1	1	1	-	1[3]	-	1[3]	-	1[2]	-	-
Region-ekspress	Oslo S – Gjøvik	-	-	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	-	1	-	1	-	1[4]	1[4]
	Gjøvik – Oslo S	-	-	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	-	1	-	1	-	1	-

Tabell 1 – Krav til minimum antall avganger mandag-fredag, fordelt over driftsdøgnet

[1] Enkelte avganger skal forlenges til/startes fra Jaren
[2] Avgangen(e) skal forlenges til/startes fra Jaren
[3] Minimum én av avgangene skal forlenges til/startes fra Jaren
[4] Det åpnes opp for at avgangene Oslo S – Gjøvik og Oslo S – Hakadal innenfor den gitte time kan kombineres til én fullstoppende avgang.

Minimum antall avganger fordelt over driftsdøgnet (LØRDAG-SØNDAG)																					
Togkategori	Strekning	Tidsrom for ankomst/avgang Oslo S																			
		1:00-4:59	5:00-5:59	6:00-6:59	7:00-7:59	8:00-8:59	9:00-9:59	10:00-10:59	11:00-11:59	12:00-12:59	13:00-13:59	14:00-14:59	15:00-15:59	16:00-16:59	17:00-17:59	18:00-18:59	19:00-19:59	20:00-20:59	21:00-21:59	22:00-22:59	23:00-23:59	00:00-00:59
Region	Oslo S – Jaren	-	-	-	1	-	1	-	1	-	1	-	1	-	1	-	1	-	1	-	1	1[5]
	Jaren – Oslo S	-	-	1	-	1	-	1	-	1	-	1	-	1	-	1	-	1	-	1	-	-
Region-ekspress	Oslo S – Gjøvik	-	-	-	1	-	1	-	1	-	1	-	1	-	1	-	1	-	1	-	-	1[5]
	Gjøvik – Oslo S	-	-	-	1	-	1	-	1	-	1	-	1	-	1	-	1	-	1	-	1	-

Tabell 2 – Krav til minimum antall avganger lørdag og søndag, fordelt over driftsdøgnet

[5] Det åpnes opp for at avgangene Oslo S - Gjøvik og Oslo S - Jaren innenfor den gitte time kan kombineres til én fullstoppende avgang.

2.3 Stoppmønster

Krav nr.	Krav
A-1 2.3.1	Krav til stoppmønster for avganger som inngår i minimumskrav til rutetilbudet i punkt 2.2, er angitt i Tabell 5. Kravene gjelder hvor avgangene på de ulike Toglinjene minimum skal stoppe. Der det er hensiktsmessig, og ikke annet er angitt, kan Leverandøren legge til flere stopp. Leverandøren står fritt til å definere stoppmønster for avganger utover minimumskravene.

I dagens togtilbud tilbys det stopp på Stryken og Varingskollen i forbindelse med utfart til Nordmarka og skiturisme til Varingskollen alpinsenter. Leverandøren oppfordres til å tilpasse rutetilbudet for å ivareta reisende til disse stoppestedene, for eksempel ved å la enkelte avganger stoppe ved behov.

Togkategori	Strekning	Krav til stoppesteder for passasjerutveksling	
		I Grunnrute og Lavtrafikk	For ekstra avganger i Rush
Region	Oslo S – Hakadal[6]	Oslo S Tøyen Grefsen Nydalen Kjelsås Snippen Movatn Nittedal Åneby Varingskollen Hakadal Harestua[7] Grua[7] Roa[7] Lunner[7] Gran[7] Jaren[7]	Oslo S Tøyen Grefsen Nydalen Kjelsås Snippen Movatn Nittedal Åneby Varingskollen Hakadal Harestua[7] Grua[7] Roa[7] Lunner[7] Gran[7] Jaren[7]
Region-ekspress	Oslo S – Gjøvik	Oslo S Grefsen Nydalen Kjelsås Nittedal Harestua Grua Roa Lunner Gran Jaren Bleiken Eina Reinsvoll Raufoss Gjøvik	

Tabell 3 – Krav til stoppmønster

[6] Enkelte avganger skal forlenges til/startes fra Jaren.
[7] Kun for avganger som forlenges til/startes fra Jaren.

IDTS

3 Komfortnivå

Komfortnivå per delstrekning, jf. «Vedlegg A» punkt 5.5, er angitt i Tabell 6.

Togkategori	Toglinje	Delstrekning	Komfortnivå
Region	Oslo S – Hakadal/Jaren	Oslo S – Kjelsås	Sitteplasser og ståplasser
		Kjelsås – Nittedal	Sitteplasser
		Nittedal – Hakadal/Jaren	Sitteplasser uten klapsete
Regionekspress	Oslo S - Gjøvik	Oslo S –Kjelsås	Sitteplasser og ståplasser
		Kjelsås – Nittedal	Sitteplasser
		Nittedal - Gjøvik	Sitteplasser uten klappseter

Tabell 4 - Komfortnivå per linje og delstrekning

4 Kjøretøy

4.1 Innledning

Norske tog vil stille til disposisjon følgende Kjøretøy for trafikk på R-tog Oslo S – Hakadal/Jaren og RE-tog Oslo S – Gjøvik:

- Inntil 10 togsett type 75-2

Tilbudt Kjøretøy representerer den minimumsstandard for Kjøretøy som Oppdragsgiver forventer for betjening av R-tog Oslo S – Hakadal/Jaren og RE-tog Oslo S – Gjøvik:

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

Leverandøren står fritt til å gjennomføre modifikasjoner på Kjøretøyene innenfor de regler som gjelder for «Vedlegg E-1», forutsatt at modifikasjonene ikke går på bekostning av oppfyllelse av komfortnivåene, jf. punkt 3. Modifikasjonsbehovet skal være knyttet til Leverandørens videreutvikling av togtilbudet.

Kostnader til modifikasjoner initiert av Leverandøren er Leverandørens fulle ansvar.

4.2 Profilering

Krav nr.	Krav
A-1 4.2.1	Alle Kjøretøy av type 75-2 for R-tog Oslo S - Hakadal/Jaren og RE-tog Oslo S - Gjøvik skal være omprofilert i henhold til «Vedlegg A» punkt 4.2.1 innen utgangen av 2026.

ID TS

5 Kvalitetsoppfølging

5.1 Mål og krav til Pålitelighet

Oppdragsgiver fastsetter minstekrav til Operatøravhengig regularitet for R-tog Oslo S – Hakadal/Jaren og RE-tog Oslo S – Gjøvik for hele avtaleperioden.

Krav nr.	Krav
A-1 5.1.1 △ (Malus)	Leverandøren skal oppnå en Operatøravhengig regularitet på 99,5 prosent per år for R-tog Oslo S – Hakadal/Jaren og RE-tog Oslo S – Gjøvik. Leverandørens mål og overordnede retningslinjer for å nå regularitetskravene følger av «Vedlegg J-1».

Oppdragsgiver har fastsatt punktlighetsmål 90 prosent per år for R-tog Oslo S – Hakadal/Jaren og RE-tog Oslo S – Gjøvik på start- og endestasjon, i tillegg til Nittedal stasjon, for hele avtaleperioden. Hvordan Leverandøren vil arbeide for å oppnå god Punktlighet er en del av leveranseforpliktelsen for punkt A 7.1.1 i «Vedlegg J-1».

5.2 Krav til kundetilfredshet (KTI)

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

Krav nr.	Krav
A-1 5.2.1 △ (Bonus)	Leverandøren skal oppnå et KTI-resultat på minimum 80 poeng per år samlet for strekningen Oslo S – Gjøvik. Ved høyere måloppnåelse enn etablerte krav utbetales bonus etter bestemmelsene i «Vedlegg B» punkt 4.4. Leverandørens mål og overordnede plan for måloppnåelse og kontinuerlig forbedring fremgår av leveranseforpliktelsen for punkt A 7.2.1 i «Vedlegg J-1».

ID TS

Jernbane-
direktoratet

Trafikkavtale Østlandet 1

- Lokaltog (L-tog) Spikkestad/Asker – Lillestrøm
- Lokaltog (L-tog) Stabekk/Oslo S – Ski
- Regiontog (R-tog) Oslo S – Ski
- Regiontog (R-tog) Stabekk – Moss
- Regiontog (R-tog) Oslo S – Mysen/Rakkestad
- Regiontog (R-tog) Oslo S – Hakadal/Jaren
- Regionekspresstog (RE-tog) Oslo S – Halden
- Regionekspresstog (RE-tog) Oslo S – Gjøvik

Vedlegg A-2 Leveransebeskrivelse L-tog Spikkestad/Asker – Lillestrøm og Stabekk/Oslo S – Ski

IP T.T.L.

Endringslogg

Versjon	Hva	Dato
1.0	Vedlegg A-2.	28.06.2023

ID T.T.L.

Innhold

1 Lokaltog Oslo **4**

2 Rutetilbudet **4**
2.1 Innledning 4
2.2 Minimum antall avganger fra Trafikkstart (R24) 4
2.3 Stoppmønster 9

3 Komfortnivå **10**

4 Kjøretøy **10**
4.1 Innledning 10
4.2 Profilering 11
4.3 Endringer i Kjøretøytilgang 11

5 Kvalitetsoppfølging **11**
5.1 Mål og krav til Pålitelighet 11
5.2 Krav til kundetilfredshet (KTI) 12

10 T.T.L.

1 Lokaltog Oslo

Dette dokumentet inneholder krav som gjelder særskilt for L-tog Spikkestad/Asker – Lillestrøm og Stabekk/Oslo S – Ski. Kravene kommer i tillegg til fellesbestemmelsene i «Vedlegg A».

L-tog Spikkestad/Asker – Lillestrøm og Stabekk/Oslo S – Ski betjener Oslo og tilhørende forsteder med et høyfrekvent togtilbud både for arbeidspendling, skolereiser og fritidsreiser. De største reisemarkedene i Groruddalen, Nedre Romerike, Bærum, Søndre Oslo og Nordre Follo har hovedvekt på reisetider innenfor 10-15 minutter.

De reisende oppholder seg relativt kort tid på toget, og graden av komfort kan derfor begrenses sammenliknet med andre tog, f.eks. fravær av serveringstilbud. Dette frigir plass inne i kjøretøyene, og det er plass om bord for flere passasjerer enn på andre tog.

2 Rutetilbudet

2.1 Innledning

Faste avgangsintervall for den enkelte Toglinje skal tilstrebes (dvs. samme minutt-tall for avgang/ankomst hver time).

De ulike Toglinjene skal ha et enhetlig stoppmønster i Grunnrute og Lavtrafikk. Stoppmønster for ekstra avganger i Rush kan avvike fra grunnruteavgangene på samme Toglinje dersom dette er hensiktsmessig.

Kapasiteten gjennom Oslo-navet er allerede fullt utnyttet, og det vil være begrenset tilgang til ruteleier på strekningen Oslo S – Lysaker. Krav til minimum antall avganger under punkt 2.2 gjenspeiler hvordan denne begrensede kapasiteten er tenkt utnyttet for L-togene. Leverandøren må imidlertid forholde seg til tildelingen av ruteleier i Infrastrukturforvalters årlige kapasitetsfordelings-prosess.

2.2 Minimum antall avganger fra Trafikkstart (R24)

Minimumskrav til rutetilbudet ved Trafikkstart er angitt i kravene A-2 2.2.1 - A-2 2.2.6.

Krav nr.	Krav
A-2 2.2.1	Leverandøren skal utforme rutetilbudet med minimum antall avganger som angitt i Tabell 1 (mandag – fredag), Tabell 2 (lørdag) og Tabell 3 (søndag). I enkelte tilfeller der en avgang havner noen minutter før eller etter hel time, kan det være hensiktsmessig å avvike fra kravene i Tabell 1, Tabell 2 og Tabell 3. Eventuelle avvik fra krav om antall avganger per time over driftsdøgnet skal begrunnes særskilt og godkjennes av Oppdragsgiver.

ID T.T.L.

A-2 2.2.2	L-tog Spikkestad/Asker – Lillestrøm skal ha tilnærmet kvartersintervall[1] i Grunnrute på strekningen Asker – Lillestrøm. Annenhver avgang skal forlenges til/startes fra Spikkestad.
A-2 2.2.3	L-tog Spikkestad/Asker – Lillestrøm skal ha halvtimesintervall i Lavtrafikk på strekningen Spikkestad – Lillestrøm.
A-2 2.2.4	L-tog Stabekk/Oslo S – Ski skal ha tilnærmet kvartersintervall i Grunnrute på strekningen Oslo S – Ski. Minimum annenhver avgang skal forlenges til/startes fra Stabekk.
A-2 2.2.5	L-tog Stabekk/Oslo S-Ski skal ha halvtimesintervall i Lavtrafikk på strekningen Stabekk-Ski.
A-2 2.2.6	Leverandøren kan i en periode på inntil seks (6) uker i Sommerperioden, hvor hele juli måned må inngå, redusere det samlede togtilbudet målt i togkm. med et volum tilsvarende summen av 20% for R-/RE-tog og 40% for L-tog. Leverandøren kan se Østlandet 1 og 2 i sammenheng, slik at kravet kan oppnås samlet for R-tog, RE-tog og L-tog på tvers av trafikkpakkene. Det skal kjøres minimum 30-minutters frekvens hele driftsdøgnet alle kjøredager Ski-Stabekk og Spikkestad-Lillestrøm i perioden med sommerinnstillinger.

[1] Det er ikke mulig med jevnt kvartersintervall på vestsiden av Oslo S, da det kun er tilgjengelig ruteleier på strekningen Oslo S - Lysaker annethvert minutt.

ID T.T.L

Minimum antall avganger fordelt over driftsdøgnet (MANDAG – FREDAG)																							
Togkategori	Strekning	Tidsrom for ankomst/avgang Oslo S																					
		2:00-4:59	5:00-5:59	6:00-6:59	7:00-7:59	8:00-8:59	9:00-9:59	10:00-10:59	11:00-11:59	12:00-12:59	13:00-13:59	14:00-14:59	15:00-15:59	16:00-16:59	17:00-17:59	18:00-18:59	19:00-19:59	20:00-20:59	21:00-21:59	22:00-22:59	23:00-23:59	0:00-00:59	1:00-1:59
Lokal	Spikkestad/Asker – Lillestrøm[2]	-	1[3]	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	1[3]
	Lillestrøm – Asker/Spikkestad[2]	-	1[4]	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	1[4]
	Stabekk/Oslo S – Ski[5]	-	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	6	6	4	4	4	4	4	4	4	2	1
	Ski – Oslo S/Stabekk[5]	-	2	4	6	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	-

Tabell 1 – Krav til minimum antall avganger mandag-fredag, fordelt over driftsdøgnet

[2] Der avgangsfrekvensen er 2 avganger/time eller hyppigere, skal minimum 2 avganger/time startes fra/termineres på Spikkestad.
[3] Avgangen kan startes fra Spikkestad eller Asker.
[4] Avgangen kan termineres på Spikkestad eller Asker.
[5] Der avgangsfrekvensen er 4 avganger/time eller hyppigere, kan maksimum 2 avganger/time startes fra/termineres på Oslo S, dvs. kun betjene strekningen mellom Oslo S og Ski. Der avgangsfrekvensen er lavere enn 4 avganger/time, skal alle avganger startes fra/termineres på Stabekk.

Minimum antall avganger fordelt over driftsdøgnet (LØRDAG)																							
Togkategori	Strekning	Tidsrom for ankomst/avgang Oslo S																					
		2:00-4:59	5:00-5:59	6:00-6:59	7:00-7:59	8:00-8:59	9:00-9:59	10:00-10:59	11:00-11:59	12:00-12:59	13:00-13:59	14:00-14:59	15:00-15:59	16:00-16:59	17:00-17:59	18:00-18:59	19:00-19:59	20:00-20:59	21:00-21:59	22:00-22:59	23:00-23:59	0:00-00:59	1:00-1:59
Lokal	Spikkestad – Lillestrøm	-	-	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1[6]
	Lillestrøm – Spikkestad	-	-	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1[7]
	Stabekk – Ski	-	-	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1
	Ski – Stabekk	-	-	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	-

Tabell 2 – Krav til minimum antall avganger lørdag, fordelt over driftsdøgnet

[6] Avgangen kan startes fra Asker.
[7] Avgangen kan termineres i Asker.

Minimum antall avganger fordelt over driftsdøgnet (SØNDAG)																							
Togkategori	Strekning	Tidsrom for ankomst/avgang Oslo S																					
		2:00-4:59	5:00-5:59	6:00-6:59	7:00-7:59	8:00-8:59	9:00-9:59	10:00-10:59	11:00-11:59	12:00-12:59	13:00-13:59	14:00-14:59	15:00-15:59	16:00-16:59	17:00-17:59	18:00-18:59	19:00-19:59	20:00-20:59	21:00-21:59	22:00-22:59	23:00-23:59	0:00-00:59	1:00-1:59
Lokal	Spikkestad – Lillestrøm	-	-	-	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1[8]
	Lillestrøm – Spikkestad	-	-	-	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1[9]
	Stabekk – Ski	-	-	-	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1
	Ski – Stabekk	-	-	-	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	-

Tabell 3 – Krav til minimum antall avganger søndag, fordelt over driftsdøgnet

[8] Avgangen kan startes fra Asker.
[9] Avgangen kan termineres i Asker.

2.3 Stoppmønster

Krav nr.	Krav
A-2 2.3.1	Krav til stoppmønster for avganger som inngår i minimumskrav til rutetilbudet i punkt 2.2, er angitt i Tabell 7. Kravene gjelder hvor avgangene på de ulike Toglinjene minimum skal stoppe. Der det er hensiktsmessig, og ikke annet er angitt, kan Leverandøren legge til flere stopp. Leverandøren står fritt til å definere stoppmønster for avganger utover minimumskrav.

Togkategori	Strekning	Krav til stoppesteder for passasjerutveksling	
		I Grunnrute og Lavtrafikk	For ekstra avganger i Rush
Lokal	Spikkestad/Asker – Lillestrøm	Spikkestad[10] Røyken[10] Heggedal[10] Gullhella[10] Bondivann[10] Asker Høn Vakås Hvalstad Billingstad Slependen Sandvika Blommenholm Høvik Stabekk Lysaker Skøyen Nationaltheatret Oslo S Bryn Alna Nyland Grorud Haugenstua Høybråten Lørenskog Hanaborg Fjellhamar Strømmen Sagdalen Lillestrøm	
	Stabekk/Oslo S – Ski	Stabekk[11] Lysaker[11] Skøyen[11] Nationaltheatret[11] Oslo S	Oslo S Hauketo Holmlia Kolbotn

[10] Kun for avganger som forlenges til/startes fra Spikkestad
[11] Kun for avganger som forlenges til/startes fra Stabekk

WTTL

Togkategori	Strekning	Krav til stoppesteder for passasjerutveksling	
		I Grunnrute og Lavtrafikk	For ekstra avganger i Rush
		Nordstrand Ljan Hauketo Holmlia Rosenholm Kolbotn Solbråtan Myrvoll Greverud Oppegård Vevelstad Langhus Ski	Vevelstad Ski

Tabell 4 - Krav til stoppmønster

3 Komfortnivå

Komfortnivå per delstrekning, jf. «Vedlegg A» punkt 5.5, er angitt i Tabell 8.

Togkategori	Toglinje	Delstrekning	Komfortnivå
Lokal	Spikkestad – Lillestrøm	Spikkestad – Hvalstad	Sitteplasser uten klappseter
		Hvalstad – Høvik	Sitteplasser
		Høvik – Haugenstua	Sitteplasser og ståplasser
		Haugenstua – Lillestrøm	Sitteplasser
	Stabekk – Ski	Stabekk – Rosenholm	Sitteplasser og ståplasser
		Rosenholm – Ski	Sitteplasser

Tabell 5 - Komfortnivå per linje og delstrekning

4 Kjøretøy

4.1 Innledning

Norske tog vil stille til disposisjon følgende Kjøretøy for trafikk på L-tog Spikkestad/Asker – Lillestrøm og Stabekk/Oslo S – Ski.

- Inntil 30 togsett type 69
- Inntil 23 togsett type 72

Tilbudt Kjøretøy representerer den minimumsstandard for Kjøretøy som Oppdragsgiver forventer for betjening av L-tog Spikkestad/Asker – Lillestrøm og Stabekk/Oslo S – Ski med hensyn til:

- Belysning, ventilasjon, toaletter og andre komfortelementer

ID T.T.L.

- Ombordfasiliteter for barn og familier
- Høyttaleranlegg og visuelle informasjonsbærere
- Plass til bagasje, rullestoler, barnevogner, sykler, dyr mv.
- Tilgjengelighet for kunder med særskilte behov.
- Kildesortering

Leverandøren står fritt til å gjennomføre modifikasjoner på Kjøretøyene innenfor de regler som gjelder for «Vedlegg E-1», forutsatt at modifikasjonene ikke går på bekostning av oppfyllelse av komfortnivåene, jf. punkt 3. Modifikasjonsbehovet skal være knyttet til Leverandørens videreutvikling av togtilbudet.

Kostnader til modifikasjoner initiert av Leverandøren er Leverandørens fulle ansvar.

4.2 Profilering

Krav nr.	Krav
A-2 4.2.1	Alle Kjøretøy av type 72 skal være omprofilert i henhold til «Vedlegg A» punkt A 4.2.1 innen utgangen av 2025. Nye Kjøretøy av type 77 skal være omprofilert ved ibruktakelse. Det stilles ingen krav til profilprogram for kjøretøy av type 69.

4.3 Endringer i Kjøretøytilgang

Innføring av ERTMS på strekningen Oslo S – Ski nødvendiggjør et bytte av Kjøretøy mellom lokaltoglinjene dersom type 69 på dette tidspunktet ikke er erstattet med nye Lokaltog.

Fra og med Ruteterminskifte desember 2024 blir ett ekstra sett av type 72 stilt til disposisjon av Norske tog, dersom et bytte av Kjøretøy mellom lokaltogslinjene blir nødvendig.

I løpet av avtaleperioden vil nye Lokaltog type 77 bli innfaset, og Leverandøren skal ta disse i bruk så raskt som mulig, jf. «Vedlegg A» punkt 4.4.

5 Kvalitetsoppfølging

5.1 Mål og krav til Pålitelighet

Oppdragsgiver fastsetter minstekrav til Operatøravhengig regularitet for L-togene Spikkestad – Lillestrøm og Stabekk – Ski for hele avtaleperioden.

Krav nr.	Krav
A-2 5.1.1 △ (Malus)	Leverandøren skal oppnå en Operatøravhengig regularitet på 99,5 prosent per år for L-tog Spikkestad/Asker – Lillestrøm og Stabekk/Oslo S – Ski. Leverandørens mål og overordnede retningslinjer for å nå regularitetskravet følger av «Vedlegg J-1».

Oppdragsgiver har fastsatt punktlighetsmål 90 prosent per år for L-togene Spikkestad/Asker – Lillestrøm, og Stabekk/Oslo S – Ski på start- og endestasjon i tillegg til Oslo S som underveisstasjon for hele avtaleperioden. Hvordan Leverandøren vil arbeide for å oppnå god Punktlighet er en del av leveranseforpliktelsen for punkt A 7.1.1 i «Vedlegg J-1».

ID T.T.L.

5.2 Krav til kundetilfredshet (KTI)

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

Krav nr.	Krav
A-2 5.2.1 △ (Bonus)	Leverandøren skal Oppnå et KTI-resultat på minimum 65 poeng på strekningen Spikkestad/Asker – Lillestrøm og minimum 75 poeng på strekningen Stabekk/Oslo S – Ski. Ved høyere måloppnåelse enn etablerte krav utbetales bonus etter bestemmelsene i «Vedlegg B» punkt 4.4. Leverandørens mål og overordnede plan for måloppnåelse og kontinuerlig forbedring fremgår av leveranseforpliktelsen for punkt A 7.2.1 i «Vedlegg J-1».

ID T.T.L.

Jernbane-
direktoratet

Trafikkavtale Østlandet 1

- Lokaltog (L-tog) Spikkestad/Asker – Lillestrøm
- Lokaltog (L-tog) Stabekk/Oslo S – Ski
- Regiontog (R-tog) Oslo S – Ski
- Regiontog (R-tog) Stabekk – Moss
- Regiontog (R-tog) Oslo S – Mysen/Rakkestad
- Regiontog (R-tog) Oslo S – Hakadal/Jaren
- Regionekspresstog (RE-tog) Oslo S – Halden
- Regionekspresstog (RE-tog) Oslo S – Gjøvik

Vedlegg A-3 Leveransebeskrivelse for R-tog Stabekk – Moss, Oslo S – Mysen/Rakkestad og Oslo S – Ski, og RE-tog Oslo S – Halden

ID T.T.L.

Endringslogg

Versjon	Hva	Dato
1.0	Vedlegg A-3.	28.06.2023

ID T.T.L.

Innhold

1 Regiontog og regionekspresstog i Follo/ Østfold 4

2 Rutetilbudet 4
2.1 Innledning 4
2.2 Minimum antall avganger ved Trafikkstart (R24) 5
2.3 Stoppmønster 9

3 Opsjon for tilbudsutvikling 10

4 Komfortnivå 12

5 Kjøretøy 12
5.1 Innledning 12
5.2 Profilering 13

6 Kvalitetsoppfølging 13
6.1 Mål og krav til Pålitelighet 13
6.2 Krav til kundetilfredshet (KTI) 13

ID T.T.L.

1 Regiontog og regionekspresstog i Follo/ Østfold

Dette dokumentet inneholder krav som gjelder særskilt for R-tog Stabekk - Moss, Oslo S - Mysen/Rakkestad og Oslo S - Ski samt RE-tog Oslo-Halden. Kravene kommer i tillegg til fellesbestemmelsene i «Vedlegg A».

Rutetilbudet for R-tog Stabekk - Moss har som hovedoppgave å sikre et godt pendlertilbud mellom Moss/Follo og det sentrale Oslo-området. Videre har R-togene Stabekk - Moss en viktig funksjon for interne reiser i Follo, både for arbeidspendling, skolereiser og fritidsreiser. Et økende volum pendling fra Oslo til Follo (særskilt Ås) er dessuten et viktig marked for R-togene Stabekk - Moss.

Regiontogene Oslo S - Mysen/Rakkestad betjener i første rekke befolkningen i Indre Østfold og med hovedvekt på arbeids- og skolependling til Oslo.

Regiontog Oslo S - Ski etableres som et nytt togtilbud etter åpning av Follobanen for å sikre høyfrekvent togtilbud mellom Oslo og Ski.

Rutetilbudet for RE-togene Oslo-Halden skal i hovedsak betjene reisebehov i markedene mellom Østfoldbyene, Ski og Oslo.

R-tog Stabekk-Moss, Oslo S - Mysen/Rakkestad og Oslo S - Ski samt RE-tog Oslo S - Halden utgjør til sammen grunnfrekvensen med fem (5) avganger per time på Follobanen mellom Oslo og Ski.

2 Rutetilbudet

2.1 Innledning

Togavgangene på fellesstrekningen Oslo S - Ski over Follobanen skal fordeles jevnt over timen og gi tilnærmet 10-minuttersintervall i Rush og Grunnrute[1]. Faste avgangsintervall for den enkelte Toglinje skal tilstrebes (dvs. samme minuttall for avgang/ankomst hver time), men mindre avvik for stoppesteder langs enkeltsporede strekningsavsnitt kan aksepteres.

Regiontog og regionekspresstog i Follo/Østfold skal benytte Follobanen.

De ulike Toglinjene skal ha et enhetlig stoppmønster i Grunnrute og Lavtrafikk. Stoppmønster for ekstra avganger i Rush kan avvike fra grunnruteavgangene på samme Toglinje dersom dette er hensiktsmessig.

Kapasiteten gjennom Oslo-navet er allerede fullt utnyttet, og det vil være begrenset tilgang til ruteleier på strekningen Oslo S – Lysaker. Krav til minimum antall avganger under punkt 2.2 gjenspeiler hvordan denne begrensede kapasiteten er tenkt utnyttet for R- og RE-togene i

[1] Jernbanedirektoratet har identifisert rutemodeller som gir tilnærmet 10-minuttersintervall i rush, men som kun gir mulighet for 5 av 6 avganger i grunnrute ved Trafikkstart.

ID T.T.L

Follo/Østfold. Tilbyder må imidlertid forholde seg til tildelingen av ruteleier i Infrastrukturforvalterens årlige kapasitetsfordelingsprosess.

2.2 Minimum antall avganger ved Trafikkstart (R24)

Minimumskrav til rutetilbudet fra rutetermin R24 er angitt i kravene A-3 2.2.1 - A-3 2.2.5.

Krav nr.	Krav
A-3 2.2.1	Leverandøren skal utforme rutetilbudet med minimum antall avganger som angitt i Tabell 1 (mandag – fredag), Tabell 2 (lørdag) og Tabell 3 (søndag). I enkelte tilfeller der en avgang havner noen minutter før eller etter hel time, kan det være hensiktsmessig å avvike fra kravene i Tabell 1, Tabell 2 og Tabell 3. Eventuelle avvik fra krav om antall avganger per time over driftsdøgnet skal begrunnes særskilt og godkjennes av Oppdragsgiver.
A-3 2.2.2	R-tog Stabekk - Moss skal ha halvtimesintervall i Grunnrute.
A-3 2.2.3	R-tog Oslo S - Mysen/Rakkestad skal ha tilnærmet halvtimesintervall i de timene det går to (2) avganger.
A-3 2.2.4	RE-tog Oslo S - Halden skal ha tilnærmet halvtimesintervall i de timene det går to (2) avganger.
A-3 2.2.5	Leverandøren kan i en periode på inntil seks (6) uker i Sommerperioden, hvor hele juli måned må inngå, redusere det samlede togtilbudet målt i togkm. med et volum tilsvarende summen av 20% for R-/RE-tog og 40% for L-tog. Leverandøren kan se Østlandet 1 og 2 i sammenheng, slik at kravet kan oppnås samlet for R-tog, RE-tog og L-tog på tvers av trafikkpakkene. Alle linjer med unntak av R-tog Oslo S – Ski, skal ha minimum timefrekvens fra driftsdøgnets start til ca. kl. 19:00 mandager-fredager og deretter minimum 2-time frekvens resten av driftsdøgnet. Lørdager frem til ca. kl. 18:00 og søndager etter kl. 13:00 skal det tilbys minimum timefrekvens på nevnte linjer. Lørdager etter kl. 18:00 og søndager før kl. 13:00 skal det tilbys minimum 2-time frekvens. For R-tog Oslo S – Ski kan det innstilles inntil 100 % hele driftsdøgnet alle kjøredager.

ID T.T.L.

Minimum antall avganger fordelt over driftsdøgnet (MANDAG – FREDAG)																							
Togkategori	Strekning	Tidsrom for ankomst/avgang Oslo S																					
		1:00-4:59	5:00-5:59	6:00-6:59	7:00-7:59	8:00-8:59	9:00-9:59	10:00-10:59	11:00-11:59	12:00-12:59	13:00-13:59	14:00-14:59	15:00-15:59	16:00-16:59	17:00-17:59	18:00-18:59	19:00-19:59	20:00-20:59	21:00-21:59	22:00-22:59	23:00-23:59	00:00-00:59
Region	Stabekk – Moss	-	-	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3[2]	2	2	2	2	2	2	2	2
	Moss – Stabekk	-	1	2	2	3[3]	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1
	Oslo S – Mysen[4]	-	-	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2[5]	2[5]	1	1	1	1	1	1	1	1
	Mysen[4] – Oslo S	-	1	1	2[5]	2[5]	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	-
	Oslo S – Ski	-	-	-	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	-
	Ski – Oslo S	-	-	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	-	-
Region-ekspress	Oslo S - Halden	-	-	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1
	Halden – Oslo S	-	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	-

Tabell 1 – Krav til minimum antall avganger mandag-fredag, fordelt over driftsdøgnet

[2] Inntil en avgang kan startes fra Oslo S
[3] Inntil en avgang kan termineres på Oslo S
[4] Enkelte avganger skal forlenges til/startes fra Rakkestad
[5] Minst en avgang skal forlenges til/startes fra Rakkestad

Minimum antall avganger fordelt over driftsdøgnet (LØRDAG)																							
Togkategori	Strekning	Tidsrom for ankomst/avgang Oslo S																					
		1:00-4:59	5:00-5:59	6:00-6:59	7:00-7:59	8:00-8:59	9:00-9:59	10:00-10:59	11:00-11:59	12:00-12:59	13:00-13:59	14:00-14:59	15:00-15:59	16:00-16:59	17:00-17:59	18:00-18:59	19:00-19:59	20:00-20:59	21:00-21:59	22:00-22:59	23:00-23:59	00:00-00:59
Region	Stabekk – Moss	-	-	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1
	Moss – Stabekk	-	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1
	Oslo S – Mysen	-	-	-	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	Mysen – Oslo S	-	-	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	-
	Oslo S – Ski	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	Ski – Oslo S	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Region-ekspress	Oslo S - Halden	-	-	-	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	Halden – Oslo S	-	-	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	-

Tabell 2 – Krav til minimum antall avganger på lørdag, fordelt over driftsdøgnet

Minimum antall avganger fordelt over driftsdøgnet (SØNDAG)																						
Togkategori	Strekning	Tidsrom for ankomst/avgang Oslo S																				
		1:00-4:59	5:00-5:59	6:00-6:59	7:00-7:59	8:00-8:59	9:00-9:59	10:00-10:59	11:00-11:59	12:00-12:59	13:00-13:59	14:00-14:59	15:00-15:59	16:00-16:59	17:00-17:59	18:00-18:59	19:00-19:59	20:00-20:59	21:00-21:59	22:00-22:59	23:00-23:59	00:00-00:59
Region	Stabekk – Moss	-	-	-	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	Moss – Stabekk	-	-	-	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1
	Oslo S – Mysen	-	-	-	-	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	Mysen – Oslo S	-	-	-	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	-
	Oslo S – Ski	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	Ski – Oslo S	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Region-ekspress	Oslo S - Halden	-	-	-	-	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	Halden – Oslo S	-	-	-	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	-

Tabell 3 – Krav til minimum antall avganger på søndag, fordelt over driftsdøgnet

2.3 Stoppmønster

Krav nr.	Krav
A-3 2.3.1	Krav til stoppmønster for avganger som inngår i minimumskrav til rutetilbudet i punkt 2.2, er angitt i Tabell 7. Kravene gjelder hvor avgangene på de ulike Toglinjene minimum skal stoppe. Der det er hensiktsmessig, med unntak av for RE-tog som angitt i fotnote 9, kan Leverandøren legge til flere stopp. Leverandøren står fritt til å definere stoppmønster for avganger utover minimumskrav.

Togkategori	Strekning	Krav til stoppesteder for passasjerutveksling	
		I Grunnrute og Lavtrafikk	For ekstra avganger i Rush
Region	Stabekk – Moss	Stabekk Lysaker Skøyen Nationaltheatret Oslo S Ski Ås Vestby Sonsveien Kambo Moss	Oslo S Ski Ås Moss
	Oslo S – Mysen[6]	Oslo S Ski Kråkstad Skotbu Tomter Knapstad Spydeberg Askim Slitu Mysen	Oslo S Ski Kråkstad Skotbu Tomter Knapstad Spydeberg Askim Slitu Mysen Eidsberg Heia Rakkestad
	Oslo S – Ski	Oslo S Ski	
Region-ekspress[7]	Oslo S – Halden	Oslo S Ski Moss Rygge Råde Fredrikstad Sarpsborg Halden	Oslo S Ski Moss Rygge Råde Fredrikstad Sarpsborg Halden

Tabell 4 - Krav til stoppmønster

[6] Enkelte avganger i rush skal forlenges til/startes fra Rakkestad, iht. kravene i Tabell 2.
[7] Regionekspressavgangene Oslo S - Halden skal ikke stoppe for passasjerutveksling mellom Ski og Moss. Ved forslag om flere stopp på denne delstrekningen, må Leverandøren søke om dette til Oppdragsgiver senest 15 måneder før ruteterminskiftet og få dette godkjent før det tas inn i Infrastrukturforvalterens kapasitetsfordelingsprosess

ID T.T.L.

3 Opsjon for tilbudsutvikling

Når dobbeltsporparsellen Sandbukta – Moss – Såstad er ferdigstilt, vil det være infrastrukturkapasitet til å kjøre flere avganger for R-tog Stabekk – Moss i Rush.

Krav nr.	Krav
A-3 3.1	Leverandøren skal minimum tilby et rutetilbud som beskrevet i punkt 3 og Tabell 8 dersom Oppdragsgiver utøver opsjon 1.

Tabell 8 gjengir krav til minimum antall avganger per Toglinje fordelt over Driftsdøgnet som vil gjelde for hverdager (mandag – fredag), dersom Oppdragsgiver velger å utøve opsjon 1. Kravene i Tabell 8 erstatter kravene i Tabell 1 ved utøving av opsjon 1. Timene med endringer fra Tabell 1 er markert i grått.

Ved utøving av opsjonen vil det bli stilt til disposisjon fem (5) ekstra Kjøretøy av type 75.

Leverandøren står fritt til å tilby hele eller deler av kapasitetsøkningen som fremkommer av opsjonen i dette punkt. Avganger utover minimumskravene på Østfoldbanen som ikke forutsetter ibruktagelse av nytt dobbeltspor Sandbukta – Moss – Såstad og tilførsel av ytterligere fem Kjøretøy type 75 skal i så fall inngå i Leverandørens utviklingsplaner.

Dersom hele eller deler av kapasitetsøkningen som fremkommer av opsjon 1 inngår i Leverandørens utviklingsplaner, ber vi om at Leverandøren beskriver hvilke eventuelle andre tilbudsforbedringer Leverandør tilbyr ved utløsning av opsjon 1 etter at nytt dobbeltspor Sandbukta – Moss – Såstad er ferdigstilt og ytterligere fem kjøretøy type 75 blir stilt til rådighet.

ID TTL.

Minimum antall avganger fordelt over driftsdøgnet (MANDAG – FREDAG)																						
Togkategori	Strekning	Tidsrom for ankomst/avgang Oslo S																				
		1:00-4:59	5:00-5:59	6:00-6:59	7:00-7:59	8:00-8:59	9:00-9:59	10:00-10:59	11:00-11:59	12:00-12:59	13:00-13:59	14:00-14:59	15:00-15:59	16:00-16:59	17:00-17:59	18:00-18:59	19:00-19:59	20:00-20:59	21:00-21:59	22:00-22:59	23:00-23:59	00:00-00:59
Region	Stabekk – Moss	-	-	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4[8]	4[8]	2	2	2	2	2	2	2
	Moss – Stabekk	-	1	2	4[9]	4[9]	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1
	Oslo S – Mysen[10]	-	-	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2[11]	2[11]	1	1	1	1	1	1	1	1
	Mysen[12] – Oslo S	-	1	1	2[11]	2[11]	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	-
	Oslo S – Ski	-	-	-	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	-
	Ski – Oslo S	-	-	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	-	-
Region-ekspress	Oslo S - Halden	-	-	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1
	Halden – Oslo S	-	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	-

Tabell 5 – Krav til minimum antall avganger mandag-fredag, fordelt over driftsdøgnet

[8] Inntil to avganger kan startes fra Oslo S
[9] Inntil to avganger kan termineres på Oslo S
[10] Enkelte avganger skal forlenges til/startes fra Rakkestad
[11] Minst en avgang skal forlenges til/startes fra Rakkestad
[12] Enkelte avganger skal forlenges til/startes fra Rakkestad

4 Komfortnivå

Komfortnivå pr delstrekning, jf. «Vedlegg A» punkt 5.5, er angitt i Tabell 9.

Togkategori	Toglinje	Delstrekning	Komfortnivå
Region	Stabekk – Moss	Stabekk – Ski	Sitteplasser og ståplasser
		Ski – Sonsveien	Sitteplasser
		Sonsveien – Moss	Sitteplasser uten klappseter
	Oslo S – Mysen[13]	Oslo S – Ski	Sitteplasser og ståplasser
		Ski – Tomter	Sitteplasser
		Tomter – Mysen[13]	Sitteplasser uten klappseter
	Oslo S – Ski	Oslo S – Ski	Sitteplasser og ståplasser
Regionekspress	Oslo S – Halden	Oslo S – Ski	Sitteplasser og ståplasser
		Ski – Moss	Sitteplasser
		Moss – Halden	Sitteplasser uten klappseter

Tabell 6 - Komfortnivå per linje og delstrekning

5 Kjøretøy

5.1 Innledning

Norske tog vil stille til disposisjon følgende Kjøretøy for trafikk på R-tog Stabekk – Moss, Oslo S – Mysen/Rakkestad, Oslo S – Ski og RE-tog Oslo S – Halden:

- Inntil 6 togsett type 73B
- Inntil 11 togsett type 74
- Inntil 23 togsett type 75

Tilbudt Kjøretøy representerer den minimumsstandard for Kjøretøy som Oppdragsgiver forventer for betjening av R-tog Stabekk-Moss, Oslo S-Mysen/Rakkestad, Oslo S – Ski og RE-tog Oslo S-Halden med hensyn til:

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

Leverandøren står fritt til å gjennomføre modifikasjoner på Kjøretøyene innenfor de regler som gjelder for «Vedlegg E-1», så lenge modifikasjonene ikke går på bekostning av oppfyllelse av

[13] Enkelte avganger forlenges til/startes fra Rakkestad

IP T.T.L

komfortnivåene, jf. punkt 4. Modifikasjonsbehovet skal være knyttet til Leverandørens videreutvikling av togtilbudet. Kostnader til modifikasjoner initiert av Leverandøren er Leverandørens fulle ansvar.

5.2 Profilering

Krav nr.	Krav
A-3 5.2.1	Alle Kjøretøy av type 73B, type 74 og type 75 for R-tog Stabekk - Moss, Oslo S - Mysen/Rakkestad, Oslo S - Ski og RE-tog Oslo S - Halden skal være omprofilert i henhold til «Vedlegg A» punkt A 4.2.1 innen utgangen av 2025.

6 Kvalitetsoppfølging

6.1 Mål og krav til Pålitelighet

Oppdragsgiver fastsetter minstekrav til Operatøravhengig regularitet for R-tog Stabekk – Moss, Oslo S – Mysen/Rakkestad, og Oslo S – Ski, og RE-tog Oslo S – Halden for hele avtaleperioden.

Krav nr.	Krav
A-3 6.1.1 △ (Malus)	Leverandøren skal oppnå en Operatøravhengig regularitet på 99,5 prosent per år for R-tog Stabekk – Moss, Oslo S – Mysen/Rakkestad, og Oslo S – Ski, og RE-tog Oslo S – Halden. Leverandørens mål og overordnede retningslinjer for å nå regularitetskravene følger av «Vedlegg J-1».

Oppdragsgiver har fastsatt punktlighetsmål 90 prosent per år for R-tog Stabekk – Moss, Oslo S – Mysen/Rakkestad og Oslo S – Ski, og RE-tog Oslo S – Halden på start- og endestasjon i tillegg til underveisstasjonene Oslo S og Ski for hele avtaleperioden. Hvordan Leverandøren vil arbeide for å oppnå god Punktlighet er en del av leveranseforpliktelsen for punkt A 7.1.1 i «Vedlegg J-1».

6.2 Krav til kundetilfredshet (KTI)

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

Krav nr.	Krav
A-3 6.2.1 △ (Bonus)	Leverandøren skal oppnå et KTI-resultat på minimum 78 poeng på strekningene Stabekk – Moss, Oslo S – Mysen/Rakkestad og minimum 80 poeng på strekningen Oslo S – Halden. Ved høyere måloppnåelse enn etablerte krav utbetales bonus etter bestemmelsene i «Vedlegg B» punkt 4.4. Leverandørens mål og overordnede plan for måloppnåelse og kontinuerlig forbedring fremgår av leveranseforpliktelsen for punkt A 7.2.1 i «Vedlegg J-1».

ID T.T.L.

T.T.L

Jernbane-
direktoratet

Trafikkavtale Østlandet 1

- Lokaltog (L-tog) Spikkestad/Asker – Lillestrøm
- Lokaltog (L-tog) Stabekk/Oslo S – Ski
- Regiontog (R-tog) Oslo S – Ski
- Regiontog (R-tog) Stabekk – Moss
- Regiontog (R-tog) Oslo S – Mysen/Rakkestad
- Regiontog (R-tog) Oslo S – Hakadal/Jaren
- Regionekspresstog (RE-tog) Oslo S – Halden
- Regionekspresstog (RE-tog) Oslo S – Gjøvik

Vedlegg A-4 Personalbillettordningen

[redacted]

[redacted]

10 EA

Endringslogg

Versjon	Hva	Dato
1.0	Vedlegg A-4.	28.06.2023

ID CA

Innhold

1 Personalbillettordning i norsk jernbanesektor 4

2 Virksomhetenes rett og plikt til å tilby og akseptere personalbilletter 4

3 Ansattes rett til personalbillett 4
3.1 Krav til dokumentasjon vedørende ektefelle og familie 5

4 Billettrettigheter 5

5 Priser 6
5.1 Fordeling av inntekter 7
5.2 Virksomhetens rett til å innføre egenandel 7
5.3 Personalbillett og moderasjonsbevis internasjonalt 7

6 Administrative bestemmelser 7
6.1 Fakturering 7
6.2 Utstedelse av strekningsrettighet 7
6.3 Misbruk 7
6.4 Tap av rett til personalbillettrettighet 8

ID EA

1 Personalbillettordning i norsk jernbanesektor

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

2 Virksomhetenes rett og plikt til å tilby og akseptere personalbilletter

Virksomhetene i jernbanesektoren velger selv om de vil tilby ordningen til ansatte.

For medarbeidere som var fast ansatt i jernbanesektoren før 1. oktober 2017 er ordningen kollektiv dersom virksomheten velger å tilby ordningen. Dette innebærer at alle ansatte i denne gruppen må tilbys personalbillett om virksomheten velger å delta i ordningen.

For medarbeidere som var fast ansatt etter 1. oktober 2017 velger virksomhetene selv i hvilket omfang de vil tilby ordningen.

Om en virksomhet velger å avstå fra å tilby sine ansatte personalbillett, vil det ikke være mulig å tre inn igjen i ordningen på et senere tidspunkt.

Alle togoperatører med offentlig kjøp må akseptere personalbilletten som en gyldig billett som en del av trafikkavtalen med Jernbanedirektoratet, jf. «Vedlegg A» punkt 4.

Personalbilletten skal gjelde på samtlige linjer i Norge som trafikkeres av persontogoperatører med offentlig kjøp.

3 Ansattes rett til personalbillett

Om virksomheten velger å delta i ordningen skal følgende legges til grunn for medarbeidere ansatt i sektoren før 1. oktober 2017:

- 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

ID EA

- 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, fosterbarn 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 dagsreiser. 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 personalbillettrettighet for eventuelle stebarn og fosterbarn.

Ansatte med mindre enn 60 % stillingsandel tilstås personalbillett (strekningsrettighet) for reise mellom bosted og arbeidssted.

3.1 Krav til dokumentasjon vedørende ektefelle og familie

Ved utstedelse og fornyelse av personalbilletter for ektefeller/samboere og enker/enkemenn/samboere 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.

Togoperatør er selv ansvarlig for å føre kontroll med at riktig dokumentasjon fremlegges.

4 Billettrettigheter

Det utstedes to kategorier personalbillettrettigheter.

Kategori A (Sølv)

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

Kategori B (Bronse)

ID EA

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.

Strekningsrettighet

Personalbillett er tilgjengelig for ansatte med redusert arbeidstid (mindre enn 60 % stilling), lærlinger, sesongarbeidere og personale som blir satt til arbeid av begrenset varighet. Personalbilletten gjelder for reiser mellom bosted og arbeidssted og kan utstedes både i kategori A og B. Rettigheten inkluderer ikke rettighet til FIP-billetter eller rettigheter til familiemedlemmer.

5 Priser

Jernbanedirektoratet fastsetter årlig prisen på personalbillettrettighetene. 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 2022 gjelder følgende priser:

- Kategori A: kr 13 450,42.
- Kategori B: kr 10 078,03.

Av dette dekker 507,25 kroner per billett Enturs kostnader knyttet til administrasjon av ordningen. Dette beløpet trekkes fra inntektene som skal fordeles mellom togoperatørene.

Prisen for personalbillettrettighet for pensjonister er 50 % av årspris.

For strekningsrettigheten gjelder følgende:

Togoperatør betaler 50% av årsrettighet med kategori A eller B for personer med rettighetsperiode under 90 dager.

Togoperatør betaler årsrettighet for kategori A eller B for personer som skal ha tilgang til flere strekninger og/eller rettighetsperiode fra og med 90 dager.

ID EA

Prisen på personalbillettrettigheten 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 personalbillettrettigheten.

5.3 Personalbillett og moderasjonsbevis internasjonalt

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

6 Administrative bestemmelser

6.1 Fakturering

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

Strekningsrettigheter faktureres kvartalsvis.

6.2 Utstedelse av strekningsrettighet

Strekningsrettighet bestilles etter behov fra Entur AS. Det skal sendes skriftlig bestilling. Bestillingen må inneholde navn på rettighetsinnehaver, fødselsdato, strekning og tidsrommet rettigheten gjelder for. Navn på leder og enhet må tydelig fremgå av bestillingen.

Togoperatør oversender fra/til stasjon til Entur, som på vegne av togoperatør kan ta stikkprøver på reiser som foretas.

Det gis ingen refusjon av strekningsrettigheter, verken helt eller delvis.

6.3 Misbruk

Innehaveren av personalbilletthjemmelen er ansvarlig også for familiemedlemmenes bruk av års- eller dagsrettigheter. Personalbilletter er personlige og skal oppbevares slik at uvedkommende ikke får tak i dem.

ID EA

Personalbilletter er kun gyldige sammen med fotolegitimasjon, som skal vises uoppfordret. Personalbilletter skal kjøpes/bestilles og valideres før avgang. Hvis innehaver av gyldig personalbillettrettighet ikke kan forevise gyldig billett i billettkontroll påløper tilleggsavgift for manglende gyldig billett ved jernbanetransport (jf. jernbaneloven § 7).

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

6.4 Tap av rett til personalbillettrettighet

Virksomhetene er ikke pliktige å tilby personalbillettrettighet til ansatte i ulønnet permisjon, med unntak av tillitsvalgte med permisjon uten lønn etter Hovedavtalen.

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

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

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

Ansatt som sies opp, eller meddeles avskjed, taper retten til personalbilletthjemmel. Dersom en ansatt frasier seg retten til personalbilletthjemmel, vil det ikke være mulig å tre inn igjen i ordningen i samme virksomhet på et senere tidspunkt.

ID FA

Jernbane-
direktoratet

Trafikkavtale Østlandet 1

- Lokaltog (L-tog) Spikkestad/Asker – Lillestrøm
- Lokaltog (L-tog) Stabekk/Oslo S – Ski
- Regiontog (R-tog) Oslo S – Ski
- Regiontog (R-tog) Stabekk – Moss
- Regiontog (R-tog) Oslo S – Mysen/Rakkestad
- Regiontog (R-tog) Oslo S – Hakadal/Jaren
- Regionekspresstog (RE-tog) Oslo S – Halden
- Regionekspresstog (RE-tog) Oslo S – Gjøvik

Vedlegg A-5 Standard transportvilkår

[redacted]

[redacted]

10 EA

Endringslogg

Versjon	Hva	Dato
1.0	Vedlegg A-5.	28.06.2023

ID EA

Innhold

Standard transportvilkår for Leverandører 4

§ 1 Vilkårenes gyldighet 4

§ 2 [LEVERANDØR]s plikt til å transportere passasjerer 4

§ 3 Bagasje 5

§ 4 Billetter 6

§ 5 Tilbakehold av reisende uten gyldig billett 6

§ 6 Generelle bestemmelser om reisen 7

§ 7 Forsinkelse 7

§ 8 Mangler 9

§ 9 Behandling av klager 9

§ 10 Generelle ansvarsregler for [LEVERANDØR] og passasjerene 9

ID EA

Standard transportvilkår for Leverandører

Standardvilkårene er basert på dagens transportvilkår for togreisende med offentlig kjøpt trafikk. Transportvilkårene skal gjelde som en avtale mellom Leverandøren og den enkelte passasjer. Standardvilkårene er minimumsvilkår for trafikkpakker som legges ut for konkurranse. Leverandørene som vinner konkurransen, må ha transportvilkår som formelt godkjennes av Samferdselsdepartementet.

§ 1 Vilkårenes gyldighet

Transportvilkårene gjelder som avtale mellom [LEVERANDØR] og den enkelte passasjer. Som passasjer regnes enhver som ferdes med tog som drives av eller kjøres på kontrakt for [LEVERANDØR].

§ 2 [LEVERANDØR]s plikt til å transportere passasjerer

A. [LEVERANDØR] plikter å transportere passasjerer med gyldig billett frem til angitt bestemmelsesstasjon. Transporten skal skje uten unødig opphold og om nødvendig med annet transportmiddel enn tog.

B. [LEVERANDØR] skal på anmodning opplyse om transporttjenestens tilgjengelighet for personer med nedsatt funksjonsevne. Det skal opplyses om vilkårene for på- og avstigning på selskapets tog, samt opplyses om hvilke hjelpemidler som finnes om bord på togene. Personer med nedsatt funksjonsevne skal tilbys omkostningsfri assistanse i forbindelse med på- og avstigning av toget. På noen stasjoner er det også tilbud om assistanse på stasjonsområdet til og fra toget, se [Leverandørens hjemmeside] for bestilling.

C. [LEVERANDØR] plikter ikke å transportere passasjerer som ikke retter seg etter stasjons- eller ombordpersonalets anvisninger, er beruset eller gjennom oppførsel kan medføre sikkerhetsrisiko eller være til sjenanse for medpassasjerer, eller krever ekstraordinær tilretteleggelse i forbindelse med transporten og [LEVERANDØR] ikke på forhånd har hatt anledning til å planlegge nødvendige tiltak, eller [LEVERANDØR] av sikkerhetsmessige grunner ikke anser det forsvarlig å medta passasjeren.

D. Passasjerer kan ved alvorlig brudd på transportvilkårene bortvises fra [LEVERANDØR]s transportmidler. Som alvorlig brudd på transportvilkårene anses blant annet det å ikke rette

ID EA

seg etter stasjons- eller ombordpersonalets anvisninger, eller gjennom oppførsel kunne medføre sikkerhetsrisiko eller være til sterk sjenanse for medpassasjerer.

E. Passasjerer kan ved alvorlig brudd på transportvilkårene, etter først å ha mottatt en skriftlig advarsel om nekting av adgang ved gjentatt alvorlig brudd på transportvilkårene, nektes adgang til [LEVERANDØR]s transportmidler. Nekting av adgang kan skje for en periode på inntil 4 måneder. Melding om nektet adgang skal gis passasjeren skriftlig. En skriftlig advarsel om nekting av adgang er virksom i en periode på 12 måneder etter at denne er gitt. Passasjerer som blir nektet adgang til [LEVERANDØR]s transportmidler, kan mot å betale et administrasjonsgebyr på Kr 150,-, kreve å få refundert restverdien av periodebillett eller billetter de ikke får anvendt som en konsekvens av nekting av adgang.

F. [LEVERANDØR] kan innstille togavganger og omdisponere togmateriell når dette er nødvendig på grunn av årsaker utenfor [LEVERANDØR]s kontroll, som for eksempel ekstraordinære værforhold eller naturødeleggelser, uforutsette problemer med kjøreveien, offentlige påbud og forbud, streik og lockout etc.

§ 3 Bagasje

A. Passasjeren kan ha med seg håndbagasje på inntil 30 kg, maksimum 3 kolli, som vedkommende selv bringer med seg inn i toget og plasserer på egnet plass. Det samme gjelder ski, barnevogner og lignende. Sykler, pulk, sykkeltilhenger og lignende kan medtas etter nærmere fastsatte betingelser, se [Leverandørens hjemmeside]. Passasjeren må selv føre tilsyn med bagasjen under togreisen.

B. Kjæledyr kan tas med på anvist plass. Ombordpersonalet har rett til å avvise passasjerer i følge med dyr, dersom medbrakte dyr er til sjenanse eller det oppstår en sikkerhetsrisiko. Egne regler for førerhunder i tjeneste og assistansehunder for funksjonshemmede står beskrevet på [Leverandør].no.

C. Ildsfarlige og eksplosive stoffer og annen bagasje som åpenbart kan innebære en sikkerhetsrisiko, kan ikke tas med inn på toget.

D. Våpen til jakt og sport, samt til forsvarets personell, kan aksepteres og bli tatt med i toget. Våpeneier skal kontakte ombordansvarlig før påstigning. Av sikkerhetsmessige årsaker kan ombordansvarlig nekte passasjeren å ta med våpen og ammunisjon ombord i toget. Under transport er våpeneier selv ansvarlig for våpen og ammunisjon og at det føres tilsyn under hele reisen. Skytevåpen skal være tomt for ammunisjon. Våpenet skal være nedpakket i futteral, bag, veske, sekk eller lignende, sluttstykke skal oppbevares adskilt. Det er ikke tillatt å transportere våpen i hylster o.l. som bæres på kroppen.

ID EA

E. Inntil 5 kg ammunisjon kan medbringes forutsatt at det er pakket i originalemballasjen.

§ 4 Billetter

A. Med billett menes av [LEVERANDØR] godkjente billettyper og reisebevis, herunder billetter i digital/elektronisk format. Regler for kjøp, kansellering og refusjon avhenger av type billett. Se [Leverandørens hjemmeside] for mer informasjon.

B. Forfalskning av billett fører til gebyr for dokumentforfalskning fastsatt av Samferdselsdepartementet, og/eller anmeldelse til politiet.

C. Passasjerer som ved kontroll ikke har stemplet eller på annen måte gyldig kontrollert billett vil bli ilagt et gebyr fastsatt av Samferdselsdepartementet. Passasjerene kan kjøpe billett i betjent vogn. En eventuell kontroll i betjent vogn vil ikke gjennomføres før alle kunder har fått anledning til å kjøpe billett av konduktøren når han/hun går gjennom vognen. Kjøp og validering av digitale/elektroniske billetter skal foretas før ombordstigning. Passasjerer som ved kontroll ikke fremviser gyldig billett, og som heller ikke betaler gebyret på stedet, skal oppgi korrekt navn, adresse og fødselsdato og avvente verifisering av identitetsopplysningene, slik at [LEVERANDØR] senere kan innkreve betalingen av gebyret.

§ 5 Tilbakehold av reisende uten gyldig billett

Selskapets kontrollører kan holde tilbake reisende når vedkommende:

a) ikke fremviser gyldig billett i vogn merket «ubetjent»
b) ikke betaler gebyr på stedet
c) ikke oppgir korrekt navn, adresse og fødselsdato

Den reisende kan holdes tilbake så lenge vedkommende ikke oppgir korrekt navn, adresse og fødselsdato. Tilbakehold kan utøves også mens de opplysninger vedkommende gir blir verifisert. Dersom den reisende likevel betaler gebyret, skal tilbakeholdet avsluttes. Tilbakehold kan ikke skje dersom dette etter omstendighetene vil være et uforholdsmessig inngrep. Personer under 15 år kan bli tilbakeholdt i samråd med politiet.

10 EA

§ 6 Generelle bestemmelser om reisen

På- eller avstigning er ikke tillatt mens toget er i bevegelse eller stopper midlertidig utenfor stasjon, ved krysningsspor, venter på signal eller lignende. Det er heller ikke tillatt å åpne utgangsdører mens toget er i fart eller når toget stopper utenfor stasjon. Passasjerene skal etterkomme ombordpersonalets anvisninger.

§ 7 Forsinkelse

A. Med forsinkelse menes for sen ankomst til bestemmelsesstasjon i forhold til [LEVERANDØR]s ruteplan. Med vesentlig forsinkelse menes alle [LEVERANDØR]s FJ-tog som er mer enn 60 minutter, og for andre tog mer enn 30 minutter, forsinket.

B. Ved vesentlig forsinkelse kan passasjeren fremme krav om dekning av dokumenterte påregnelige direkte utgifter, begrenset oppad til 2/10 av Folketrygdens grunnbeløp, for eksempel:
   1. Utgifter til rimeligst mulig alternativt transportmiddel fram til bestemmelsesstasjon, dersom [LEVERANDØR] ikke innen rimelig tid har etablert annet transportalternativ for strekningen
   2. Nødvendige telefonutgifter
   3. Kost og losji når dette er nødvendig og hvor [LEVERANDØR] ikke skaffer dette kostnadsfritt for kunde

C. Erstatning kan likevel ikke kreves dersom passasjeren, til tross for forsinkelsen, har nok tid til å nå avgang for videre transport. Passasjeren plikter å begrense et eventuelt tap ved å beregne rimelig tid fra ankomst bestemmelsesstasjon til korresponderende transportmiddel, ref. § 7 A.

D. Erstatning kan likevel ikke kreves dersom passasjeren ikke har beregnet tidsmarginen på 60 minutter på alle FJ-tog mellom Oslo og Trondheim, Oslo og Bergen, Oslo og Kristiansand/Stavanger, samt Trondheim og Bodø og 30 minutter på alle andre tog. Dette gjelder tilsvarende også togankomst til flyplass og innsjekkingstidspunkt på fly. Dette vil si at det må beregnes 60/30 minutter ekstra tid ved ankomst flyplass i tillegg til innsjekkingstiden til flyselskapet.

E. Erstatning kan ikke kreves når passasjeren var blitt opplyst om forsinkelsen, den tapte korrespondansen, eller toginnstillingen, før eller ved kjøp av billetten, eller om passasjeren på tross av forsinkelsen, eller etter ombooking, har ankommet til bestemmelsesstasjonen i tide eller med forsinkelse på maksimalt 60 minutter.

10 EA

F. Erstatning kan ikke kreves dersom forsinkelsen eller toginnstillingen skyldes forhold utenfor [LEVERANDØR]s eller Bane NOR SFs kontroll, slik som ekstraordinære værforhold eller naturbegivenheter, offentlige påbud og forbud, streik og lockout etc. Passasjeren har likevel mulighet til å kreve refusjon av billettprisen etter § 7 H og § 7 J.

G. Når en reise innebærer bytte av tog er overgangstiden minimum 60 min for FJ-tog. For andre tog er overgangstiden minimum 30 min. For reiser hvor kortere overgangstid er valgt kan det ikke gjøres krav på alternativ transport ved forsinkelse eller driftsavbrudd.

H. Når det med rimelighet kan forventes at tog ankommer med over 60 minutters forsinkelse til det endelige bestemmelsesstedet i henhold til transportavtalen, skal passasjeren omgående få valget mellom:
   1. Refusjon av billetten i sin helhet på samme vilkår som da den ble kjøpt, for den eller de delene av vedkommende reise som ikke er gjennomført, og for den eller de delene som allerede er gjennomført dersom reisen ikke lenger er av interesse i forhold til passasjerens opprinnelige reiseplan, samt en retur reise til det opprinnelige avgangsstedet dersom det er relevant,
   2. fortsettelse eller omlegging av reisen på tilsvarende transportvilkår til det endelige bestemmelsesstedet ved første anledning, eller,
   3. fortsettelse eller omlegging av reisen på tilsvarende transportvilkår til det endelige bestemmelsesstedet på et senere tidspunkt etter passasjerens ønske.

I. Dersom det oppstår forsinkelser på over 60 minutter, skal passasjerene kostnadsfritt få tilbud om følgende:
   1. Måltider og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden, dersom slikt finnes om bord på toget eller jernbanestasjonen, eller dersom dette kan leveres på rimelige vilkår,
   2. hotell eller annen innkvartering samt transport mellom jernbanestasjonen og innkvarteringsstedet dersom det er nødvendig med et opphold på en eller flere netter, eller dersom det er nødvendig med ytterligere opphold, når og dersom dette lar seg gjennomføre fysisk,
   3. transport fra toget til jernbanestasjonen, til et alternativt avreisested eller til det endelige bestemmelsesstedet for togforbindelsen dersom toget blir stående på sporet, og dersom dette lar seg gjennomføre fysisk. På anmodning fra passasjeren skal [LEVERANDØR] bekrefte på billetten at toget er forsinket, og at forsinkelsen eventuelt har ført til tapt korrespondanse eller at toget er innstilt.

J. Passasjerer som blir forsinket til ankomststasjon kan kreve refundert 50 % av billettprisen ved:
   1. Forsinkelse på over 60 minutter med [LEVERANDØR]s tog mellom Oslo og Trondheim, Oslo og Bergen, Oslo og Kristiansand/ Stavanger, samt Trondheim og Bodø.
   2. Forsinkelse på over 30 minutter på alle andre tog. Reisende med periodebillett gis refusjon for billettprisen etter samme prinsipp som nevnt ovenfor, men delt på antall dager periodebilletten er gyldig for. Maksimal samlet refusjon for en periodebillett er begrenset oppad til 50 % av billettens kjøpspris. Det kan ikke kreves refusjon av billettprisen dersom passasjeren var blitt varslet om forsinkelser på 30/60 minutter allerede før billetten ble kjøpt.

ID EA

§ 8 Mangler

A. Det foreligger en mangel dersom reisen ikke svarer til hva passasjeren ut fra reisens pris, reisevilkår og reiseinformasjon hadde grunn til å forvente. Passasjeren som mener at det foreligger en mangel, plikter så vidt mulig å informere [LEVERANDØR]s personale om dette uten ugrunnet opphold. Dersom mangelen ikke blir utbedret under reisen kan passasjeren kreve et forholdsmessig prisavslag.

B. Dersom passasjeren blir påført utgifter til alternativ transport eller andre nødvendige tiltak på grunn av feil informasjon fra [LEVERANDØR]s personale, feil utstedt billett eller feil informasjon i rutepublikasjoner, kan passasjeren kreve erstatning for direkte påregnelige dokumenterte utgifter som feilen har medført. Passasjeren plikter likevel i rimelig utstrekning å begrense utgiftene.

§ 9 Behandling av klager

Krav med grunnlag i § 7 B og J, samt § 8 A og B, må fremsettes skriftlig og uten ugrunnet opphold innen 3 - tre måneder - etter hendelsen, vedlagt dokumentasjon (original av reisedokumenter etc.), til [LEVERANDØR] Servicesenter, 0048 Oslo, eller elektronisk til [LEVERANDØR].no/tilbakemelding. Kravet skal inneholde en redegjørelse for hendelsesforløpet i saken. Dersom det fremmes flere krav om refusjon knyttet til samme periodebillett, skal disse sendes samlet til [LEVERANDØR] etter utløpet av billettens gyldighetsperiode. Et eventuelt krav på erstatning eller refusjon skal utbetales innen en måned etter at [LEVERANDØR] mottar kravet og nødvendig dokumentasjon av dette.

§ 10 Generelle ansvarsregler for [LEVERANDØR] og passasjerene

[LEVERANDØR]s ansvar for passasjerene og deres håndbagasje reguleres av jernbaneansvarsloven av 10. juni 1977 nr. 73. Passasjeren plikter å erstatte skader som ved forsett eller uaktsomhet påføres [LEVERANDØR].

Vilkårene gjelder for reiser fra og med [Trafikkstart]. Transportvilkårene finnes tilgjengelig hos [LEVERANDØR]ens Kundesenter, på bemannede jernbanestasjoner og på [Leverandørens hjemmeside]. Passasjerenes rettigheter etter transportvilkårene gjelder som et supplement til reglene i forskrift om jernbanepassasjerers rettigheter og forpliktelser av 3. september 2010 nr. 1241 (jernbanepassasjerrettighetsforskriften).

Telefon [LEVERANDØR]s kundesenter: xx xx xx xx www.Leverandørens.hjemmeside.no

ID DA

Jernbane-
direktoratet

Trafikkavtale Østlandet 1

- Lokaltog (L-tog) Spikkestad/Asker – Lillestrøm
- Lokaltog (L-tog) Stabekk/Oslo S – Ski
- Regiontog (R-tog) Oslo S – Ski
- Regiontog (R-tog) Stabekk – Moss
- Regiontog (R-tog) Oslo S – Mysen/Rakkestad
- Regiontog (R-tog) Oslo S – Hakadal/Jaren
- Regionekspresstog (RE-tog) Oslo S – Halden
- Regionekspresstog (RE-tog) Oslo S – Gjøvik

Vedlegg A-6 Kontroller for kartlegging av snik

[redacted]

[redacted]

10 EA

Endringslogg

Versjon	Hva	Dato
1.0	Vedlegg A-6.	28.06.2023

VO EA

Innhold

1 Innledning 4

2 Kontrollopplegg 4
2.1 Kontrollform 4
2.2 Tilbakeholdsrett 4
2.3 Opplegg for lukkede kontroller 5

ID FA

1 Innledning

For å kunne gjøre en korrekt inntektsavregning etter ny Økonomimodell, jf. «Vedlegg E-4» skal transportarbeidet kvalitetssikres, bl.a. gjennom billettkontroller for at Leverandør kompenseres for reisende med gyldig billett. Billettkontroller vil bidra til at det finnes et grunnlag til å fastsette antall passasjerkilometer som sniker.

For å sikre at det gjennomføres kontroller som fører til tilstrekkelig presist estimat på snikandel vil Oppdragsgiver gjennomføre lukkede kontroller, og Leverandør må tilrettelegge for å gi Oppdragsgiver tilgang til togene for gjennomføring av disse. Kontrollplanen for de lukkede kontrollene blir utarbeidet med hensikt om å avdekke variasjonen i andel betalende hvor utvalgsstørrelsen gir antatt tilstrekkelig presisjonsnivå på snikandel. Leverandør er ansvarlig for preventive tiltak for å redusere forekomsten av snik, gjennom blant annet åpne kontroller.

2 Kontrollopplegg

2.1 Kontrollform

Oppdragsgiver skiller mellom to ulike kontrollformer hvor begge har ulik hensikt.

Åpne kontroller: Leverandør skal gjennomføre åpne kontroller, jf. «Vedlegg A» punkt 6.2.2. Disse kontrollene har til hensikt å sikre Leverandøren inntekter ved at passasjerer uten gyldig reisehjemmel ilegges gebyr for dette. Det antas at forekomsten av snik påvirkes av kontrollene, altså at passasjerene blir mindre villige til å snike dersom de opplever at det finnes en fare for å bli tatt i kontroll og ilagt gebyr. De innkrevde gebyrene kan bidra til å dekke inn kostnadene ved å gjennomføre kontrollene. Kontrollene gjennomføres slik Leverandøren finner det mest hensiktsmessig for å redusere forekomsten av snik.

Lukkede billettkontroller: Gjennomføres av Oppdragsgiver eller tredjepart utnevnt av denne, jf. «Vedlegg A» punkt 6.2.2, som rene billettundersøkelser hvor man kun registrerer antall passasjerer med og uten gyldig billett, uten at reisende som sniker blir ilagt gebyr. Kontrollformen er langt raskere å gjennomføre enn åpne kontroller, noe som gjør det mulig å kontrollere alle passasjerer i en vogn mellom to stasjoner. Formålet er å avdekke reell snikandel.

Den faktiske og endelige utformingen av de lukkede kontrollene er under utarbeidelse av Oppdragsgiver og har til hensikt å utføres på en måte som ikke påvirker Leverandørens Leveranse etter Trafikkavtalen negativt.

2.2 Tilbakeholdsrett

Leverandør bes gjennomføre åpne billettkontroller gjennom eget kontrollkorps eller ved å sette ut et slikt oppdrag til en underleverandør. Kontrollørene har behov for å innkreve tilleggsavgifter og ev. holde tilbake personer for å kunne utføre sin jobb. Slik hjemmel finnes i Jernbaneloven §7. Det er bare togselskapet, ev. deres underleverandør som etter §7 første ledd har hjemmel til å holde tilbake passasjerer som ikke kan fremvise gyldig billett. Etter andre ledd må slik rett for selskapet være godkjent av Samferdselsdepartementet.

ID EA

2.3 Opplegg for lukkede kontroller

De lukkede kontrollene skal gjennomføres med formål å kartlegge andelen snikende passasjerer på toget. Det forventes at de lukkede kontrollene vil gjennomføres slik at det undersøkes et tilstrekkelig antall passasjerer for å få et statistisk representativt resultat. Billettkontrollene vil gjennomføres på hver linje, og kontrollene som inngår i hver gjennomføringsperiode fordeles på ulike ukedager og tidspunkt for å kunne hensynta variasjonen i andel betalende. Det konkrete opplegget for gjennomføringen av de lukkede kontrollene er under utarbeidelse, og vil ferdigstilles før utgangen av 2022.

Første fullverdige gjennomføring av lukkede kontroller vil skje i 2023. Kontrollene vil da finne sted på alle linjer som inngår i Østlandet 1. Kostnader og det overordnede ansvaret forbundet med lukkede kontroller skal Oppdragsgiver stå for.

ID EA

Jernbane-
direktoratet

Trafikkavtale Østlandet 1

- Lokaltog (L-tog) Spikkestad/Asker – Lillestrøm
- Lokaltog (L-tog) Stabekk/Oslo S – Ski
- Regiontog (R-tog) Oslo S – Ski
- Regiontog (R-tog) Stabekk – Moss
- Regiontog (R-tog) Oslo S – Mysen/Rakkestad
- Regiontog (R-tog) Oslo S – Hakadal/Jaren
- Regionekspresstog (RE-tog) Oslo S – Halden
- Regionekspresstog (RE-tog) Oslo S – Gjøvik

Vedlegg A-7 Metodikk kundetilfredshetsundersøkelser under driftsavvik

[redacted]

[redacted]

10 EA

Endringslogg

Versjon	Hva	Dato
1.0	Vedlegg A-7.	28.06.2023

Innhold

1 Innledning 4

2 Undersøkelsesopplegg 4
2.1 Omfang/målgruppe 4
2.2 Utvalg 4
2.3 Spørreskjema 4
2.4 Datainnsamling 12
2.5 Insentiver 12
2.6 Kontroll og revisjon 12

3 Beregningsmetodikk 13
3.1 Beregning av tilfredshet på leveranseområdene 13

4 Rapportering 14
4.1 Krav til rapportering 14
4.2 Rapportens innhold 14
4.3 Rapportering av usikkerhet i indeksverdier 14

5 Datasett 15

6 Annet 15

1 Innledning

Dette er en kravspesifikasjon for utarbeidelse av kundetilfredshetsundersøkelser etter planlagte og oppståtte driftsavvik som skal gjennomføres av Leverandøren som en del av Trafikkavtalen. Leverandøren må gjennomføre undersøkelsene på en slik måte at utvalget representerer de reisendes opplevelser under driftsavvik gjennom hele året. Undersøkelsene skal danne grunnlag for kundetilfredshet under driftsavvik for hele trafikkpakken på gitte leveranseområder.

2 Undersøkelsesopplegg

2.1 Omfang/målgruppe

Undersøkelsen skal måle kundetilfredshet under oppståtte og planlagte driftsavvik. Undersøkelsen må gjennomføres direkte i etterkant av avsluttet driftsavvik og starte senest den dagen normal trafikk igangsettes. Målgruppen er alle kunder som reiste med Leverandøren under driftsavviket på den eller de berørte linjene.

Formålet med undersøkelsen er å kartlegge hvordan de reisende opplevde informasjonen som ble gitt og håndteringen av driftsavviket i forbindelse med oppståtte og planlagte driftsavvik.

2.2 Utvalg

Utgangspunktet for utvalgsstørrelsene er å sikre at det kommer inn tilstrekkelig med skjema som representerer de reisendes opplevelser under driftsavvikene i Trafikkpakken og på de enkelte strekningene gjennom året. Undersøkelsen skal gjennomføres for de Toglinjene som har vært berørt av et oppstått eller planlagt driftsavvik og bare blant de reisende som har reist på strekningen under driftsavviket.

Undersøkelsen skal gjennomføres i etterkant av planlagte driftsavvik som pågår i lengre tid enn fem (5) virkedager. Som et minimum må det oppståtte driftsavviket ha utløst bruk av aksjonskort hos Bane NOR SF for å gjennomføre undersøkelsen i etterkant. Leverandøren må selv ta stilling til hvor ofte undersøkelsen skal gjennomføres, og resultatene skal representere de reisendes opplevelser av driftsavvik gjennom hele året.

Det skal minimum foreligge to hundre (200) besvarelser fra reisende per Toglinje som er berørt av det planlagte driftsavviket det gjennomføres undersøkelse for.

For spørreundersøkelser etter oppståtte avvik som har utløst aksjonskort fra Bane NOR SF skal det foreligge nok besvarelser fra reisende per Toglinje som er berørt av det oppståtte driftsavviket til at undersøkelsen gir et representativt uttrykk for berørte kunders opplevelse av avviket.

2.3 Spørreskjema

Undersøkelsen skal gjennomføres som en webundersøkelse med rekruttering enten fra aktuelle stasjoner, om bord i tog eller via Leverandørens eget CRM-system.

Tabell 1 inneholder minimumsspørsmålene som skal inngå i undersøkelsen etter planlagte driftsavvik. Undersøkelser som skal gjennomføres i etterkant av oppståtte driftsavvik kan nedskaleres noe. Spørsmålene som minimum må inngå i spørreskjema etter oppståtte driftsavvik er

merket i tabellen. Tabellen viser også hvordan svaralternativer skal formuleres. Leverandøren har anledning til å supplere spørreskjemaene slik at nye løsninger fanges opp av undersøkelsen.

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	Oppståtte driftsavvik
	Tekst etter planlagt avvik: I denne undersøkelsen vil vi stille deg noen spørsmål om hvordan du opplevde håndteringen av stengningen av (Toglinje) i perioden xx. Senere i undersøkelsen vil vi benytte avvik og avviksperiode og stengningen og perioden den varte. **Tekst etter oppståtte innstillinger: I denne undersøkelsen vil vi stille deg noen spørsmål om hvordan du opplevde håndteringen av de oppståtte innstillingene på (Toglinje) i perioden xx** **Dersom du har reist på ulike strekninger, eller deler av strekninger I perioden det var avvik, ber vi deg svare med utgangspunkt I den strekningen du reiste oftest.**	x
1	Aller først, la du merke til eller fikk du informasjon om at avviket skulle finne sted før du reiste? **Merk: Sett flere kryss** • Via togselskapet (Leverandørens navn) sin app • Via togselskapet (Leverandørens navn) sine nettsider • Via e-post fra togselskapet (Leverandørens navn) • Via Nå-appen • Via Entur sin app • Via nettsiden til Entur • Via Bane NOR sine nettsider • Via et annet kollektivselskap sin app • Via nettsiden til et annet kollektivselskap • Via media • Noen du kjenner/ venner/kollegaer	

	Spørsmål	Oppståtte driftsavvik
	• Via andre nettsteder • Via andre apper • Annet sted, noter ... *Open *Fixed • Nei, fikk ingen/la ikke merke til noen slik informasjon *Fixed *Exclusive	
2	Ta stilling til følgende påstander om den *informasjonen du fikk fra togselskapet (Leverandørens navn) i forkant av reisen*: For oppståtte avvik: Ta stilling til følgende påstander om den informasjonen du fikk fra togselskapet (Leverandørens navn) når avviket oppsto • Gjorde det lett for meg å forstå hvordan jeg skulle reise • Ga god informasjon om avvikets varighet • Ga god informasjon om alternativ transport som ble satt opp • Ga god informasjon om reisetiden på strekningen • Ga god informasjon om årsaken til avviket Alle påstander markeres med ett kryss [Svarkategori A]	X
3	Var du innom en eller flere stasjoner eller stasjonsområder gjennom avviksperioden? Vi tenker på stasjoner som var omfattet av avviket • Ja • Nei • Vet ikke *Fixed *Exclusive	x
4	Hvilken stasjon reiste du hovedsakelig fra under avviket? **Merk: Sett ett kryss.** [Liste med aktuelle stasjoner]	x
5	Hvilken stasjon reiste du hovedsakelig til under avviket? **Merk: Sett ett kryss** [Liste med aktuelle stasjoner]	x
	Tekst: Vi vil nå stille deg noen spørsmål om hvordan du opplevde informasjonen som ble gitt om avviket *på stasjonene*	
6	Gjennom hvilke kanaler fikk du informasjon om avviket på stasjonene i avviksperioden? **Merk: Sett flere kryss** • Via skjermer/informasjonstavler • Via høyttalere • NÅ-appen • Plakater • Skilt	

	Spørsmål	Oppståtte driftsavvik
	• Vy sin app • Go-Ahead sin app • • Ruter sin app • Annet, noter... *Open *Fixed • Ingen av disse *Fixed *Exclusive	
7	Hvor enig eller uenig er du i følgende påstander om informasjonen du fikk om *avviket på stasjonen*: • Det var lett å få med seg informasjon om hvordan avviket påvirket min reise • Det var lett å få med seg informasjon om hvordan jeg alternativt kunne/skulle reise • Informasjonen som ble gitt på stasjonene var enkel å forstå og forholde seg til • Informasjonen som ble gitt på stasjonene var nyttig for meg på min/mine reiser Alle påstander markeres med ett kryss [Svarkategori A].	
8	Benyttet du tog på hele eller deler av strekningen du reiste på? **Merk: Sett ett kryss** • Ja, jeg benyttet tog på hele strekningen • Ja, jeg benyttet tog på deler av strekningen • Nei, jeg benyttet kun alternativ transport som var satt opp • Nei, jeg ble henvist til å bruke andre kollektivtilbud (ordinær rutebuss/t-bane) • Annet, noter ... *Open *Fixed • Vet ikke *Fixed *Exclusive •	x
	Tekst: Vi vil nå stille deg noen spørsmål om hvordan du opplevde informasjonen som ble gitt om avviket *om bord på togene*	x
9	Hvordan fikk du informasjon om avviket *om bord på togene* i avviksperioden? **Merk: Sett flere kryss** • Via skjermer • Via høyttalere • Var i kontakt med ombordpersonalet • Annet, noter ... *Open *Fixed • Ingen av disse *Fixed *Exclusive	x
10	Hvor enig eller uenig er du i følgende påstand: Ombordpersonalet var synlig og lett tilgjengelig i togene?	

ID EA

	Spørsmål	Oppståtte driftsavvik
	[Svarkategori A]	
11	Var du eller forsøkte du å komme i kontakt med ombordpersonalet for å få informasjon om avviket og hvordan det påvirket din reise? • Ja, jeg var i kontakt med ombordpersonalet • Nei, jeg var ikke i kontakt med ombordpersonalet • Jeg forsøkte å komme i kontakt, men lyktes ikke • Annet, noter ... *Open *Fixed	
12	Hvor enig eller uenig er du i følgende påstand: Ombordpersonalet svarte godt på de spørsmålene jeg hadde [Svarkategori A]	
13	Hvor enig eller uenig er du i følgende påstander om informasjonen du fikk om *avviket om bord på togene*: • Det var lett å få med seg informasjon om hvordan avviket påvirket min reise • Det var lett å få med seg informasjon om hvordan jeg alternativt kunne/skulle reise • Informasjonen som ble gitt om avviket var enkel å forstå og forholde seg til • Informasjonen som ble gitt var nyttig for meg på min/mine reiser [Svarkategori A]	x
	Tekst: Vi vil nå stille deg noen spørsmål om hvordan du opplevde håndteringen av den alternative transporten som var satt opp	x
14	Benyttet du alternativ transport som var satt opp på hele eller deler av strekningen du reiste på? **Merk: Sett ett kryss** • Ja, jeg benyttet alternativ transport på hele strekningen • Ja, benyttet alternativ transport på deler av strekningen • Ja, men jeg ble henvist til å bruke andre kollektivtilbud (ordinær rutebuss/t-bane) • Nei, jeg kjørte kun tog på den delen av strekningen som var åpen • Annet, noter ... *Open *Fixed • Vet ikke *Fixed *Exclusive	x
15	Hvor enig eller uenig er du i følgende påstand om det kollektivtilbudet du benyttet som erstatning for tog? • Det kollektivtilbudet jeg benyttet var tilfredsstillende for mitt behov • Det var lett for meg og forså hvordan jeg skulle reise • Det var god informasjon om hvor lang tid reisen ville ta	

	Spørsmål	Oppståtte driftsavvik
	• Det var god plass på transportmidlene jeg ble henvist til • Alt i alt er jeg fornøyd med reisen med de kollektive transportmidlene jeg ble henvist til *Fixed Alle påstander markeres med ett kryss [Svarkategori A]	
16	Hvor enig eller uenig er du i følgende påstander om skiltingen til alternativ transport • Jeg fant raskt informasjon om hvor jeg skulle gå for å komme til den alternative transporten • Det var godt skiltet på området og lett å finne frem til den alternative transporten • Det var lett å orientere seg i området der den alternative transporten kjørte fra • Køene på stedet ble effektivt og ryddig organisert Alle påstander markeres med ett kryss [Svarkategori A]	
17	Hvor enig eller uenig er du i følgende påstander om håndteringen av alternativ transport? • Det var tydelig hvor bussene som skulle kjøre i min retning stod • Det var lett å finne bussen som skulle stoppe på min stasjon • Det ble gitt informasjon om bord i bussen om forventet kjøretid • Det ble gitt informasjon om stoppesteder underveis i bussen • Det var samsvar mellom forventet reisetid og den faktiske reisetiden • Det var tilstrekkelig med plasser på bussen Alle påstander markeres med ett kryss i [Svarkategori A].	x
	Tekst: Vi vil nå stille deg noen spørsmål om hvordan du opplevde den jobben som de utplasserte kundevellederne gjorde i forbindelse med avviket. Vi tenker da på de ansatte fra togselskapet som var til stede på stasjonsområdet og området for alternativ transport Spørsmål 18 – 21 anvendes hvis relevant både for planlagte og oppståtte avvik	
18	La du merke til at det var kundeveiledere fra togselskapet (Leverandørens navn) utplassert på stasjonsområder og områder for alternativ transport? **Merk: Sett ett kryss** • Ja, jeg la merke til kundeveiledere fra (Leverandørens navn) • Ja, jeg la merke til kundeveiledere, men fra et annet togselskap • Nei, jeg la ikke merke til noen kundeveiledere *Exclusive • Vet ikke *Fixed *Exclusive	

	Spørsmål	Oppståtte driftsavvik
19	Ta stilling til følgende påstander om togselskapet (Leverandørens navn) sine kundeveiledere • Kundeveilederne var godt synlige i området • Kundeveilederne var lett tilgjengelig for de som hadde behov • Kundeveilederne bidro til effektiv organisering av køer • Kundeveilederne bidro til god informasjon til de reisende Alle påstander markeres med ett kryss [Svarkategori A].	
20	Var du i kontakt med noen av kundeveilederne under avviket? **Merk: Sett ett kryss** • Ja, jeg var i kontakt med kundeveilederne • Nei, jeg var ikke i kontakt med kundeveilederne • Jeg forsøkte å komme i kontakt, men lyktes ikke • Annet, noter … *Open *Fixed	
21	Hvor enig eller uenig er du i følgende påstand: Kundeveilederen svarte godt på de spørsmålene jeg hadde [Svarkategori A]	
	Vi vil nå be deg ta stilling til noen påstander om den informasjonen du fikk om avviket samlet sett	
22	Ta stilling til følgende påstander om den informasjonen du fikk *samlet sett om avviket*: • Gjorde det lett for meg å forstå hvordan min reise ville bli påvirket • Var nyttig for meg i forhold til mine reiser • Ga god informasjon om avvikets varighet • Ga god informasjon om alternativ transport som ble satt opp • Ga god informasjon om reisetiden på strekningen Alle påstander markeres med ett kryss [Svarkategori A].	
23	Alt i alt, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med... • Avviksinformasjonen som ble gitt totalt sett • Håndteringen av avviket totalt sett [Svarkategori B]	x
24	Gjennom hvilken kanal foretrekker du å få informasjon om avvik og hvordan du alternativt kan reise? **Merk: Sett ett kryss** • Gjennom togselskapets nettsider • Over høyttaler og skjermer på stasjonene	x

ID EA

	Spørsmål	Oppståtte driftsavvik
	• Via skilting og oppslag på stasjonene • Over høyttaler og skjermer ombord på togene • Av ombordpersonalet på toget • Av kundeveiledere fra togselskapet • Gjennom togselskapenes apper • Annet, noter ... *Open *Fixed • Vet ikke *Fixed *Exclusive • Ingen av disse *Fixed *Exclusive	
	Bakgrunnsinformasjon	
25	**Er du ...?** **Merk: Sett ett kryss** • Mann • Kvinne • Annet/ ønsker ikke å oppgi	x
26	**Hva er din alder?** **Merk: Fyll inn** • Ønsker ikke å oppgi	x
27	**Er du ...** **Merk: Sett ett kryss** • I arbeid • Elev i grunnskolen eller videregående skole/folkehøyskole • Student på universitet/høyskole • I militæret/sivilarbeider • Pensjonist • Trygdet • Annet • Ønsker ikke å oppgi dette	x
28	Hvor ofte reiser du vanligvis med tog på denne strekningen? **Merk: Sett ett kryss** • 5-7 dager per uke • 3-4 dager per uke • 1-2 dager per uke • Ukentlig	x

	Spørsmål	Oppståtte driftsavvik
	• Månedlig • Sjeldnere • Vet ikke *Fixed *Exclusive	
29	Hvor ofte reiste du på strekningen under avviket? **Merk: Sett ett kryss** • 5-7 dager per uke • 3-4 dager per uke • 1-2 dager per uke • Ukentlig • Månedlig • Sjeldnere • Vet ikke *Fixed *Exclusive	x
30	Var det dager eller perioder i avviksperioden du valgte å reise annerledes *på grunn av avviket*? • Ja, med andre kollektive transportmidler (rutebuss/ekspressbuss eller liknende) • Ja, med bil • Ja, med motorsykkel/moped • Ja, med sykkel/elsykkel • Ja, det var noen dager jeg valgte å jobbe fra hjemmekontor • Ja, annet, noter ... *Open *Fixed • Nei *Fixed *Exclusive	

Tabell 1 – Spørsmål og svaralternativ

2.4 Datainnsamling

Undersøkelsen skal gjennomføres direkte i etterkant av et driftsavvik. Leverandøren skal selv vurdere om de reisende skal rekrutteres fra aktuelle stasjoner, om bord i togene eller via deres CRM-system. Undersøkelsen gjennomføres som en webundersøkelse som sendes via en link til mobil eller e-post.

Det er ingen krav til stratifisering, men de som rekrutterer skal ha klare instrukser om å rekruttere kunder uavhengig av alder, kjønn, reisemål og tilsvarende.

2.5 Insentiver

Oppdragsgiver legger ikke føringer om insentiver og Leverandøren kan selv bestemme om de ser behov for å dele ut insentiver for å få inn tilstrekkelig svar i undersøkelsene.

2.6 Kontroll og revisjon

Det skal gjennomføres kontroll av svarkonsistens og kvalitet på utfyllingen for å unngå skjema med lav kvalitet.

3 Beregningsmetodikk

3.1 Beregning av tilfredshet på leveranseområdene

KTI avvik beregnes ut ifra tre leveranseområder og de tre leveranseområdene har underspørsmål. Alle leveranseområdene telles like mye, og underspørsmålene vektes likt innenfor sitt leveranseområde. Det er beregnet et skalagjennomsnitt per leveranseområde basert på respondentenes svar på spørsmålene/utsagnene som er knyttet til leveranseområdet. 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 regnes det ut som et gjennomsnitt av aggregerte gjennomsnittsskårene for de attributtene som inngår i indeksen.

Spørsmål som skal inngå i bonusberegningen

Leveranseområde	Utsagn/spørsmål
Informasjon fra Leverandøren før reisen	• Gjorde det lett for meg å forstå hvordan jeg skulle reise • Ga god informasjon om avvikets varighet • Ga god informasjon om alternativ transport som ble satt opp • Ga god informasjon om reisetiden på strekningen • Ga god informasjon om årsaken til avviket
Informasjon fra Leverandøren om bord i togene	• Det var lett å få med seg informasjon om hvordan avviket påvirket min reise • Det var lett å få med seg informasjon om hvordan jeg alternativt kunne /skulle reise
Buss for tog/håndtering av alternativ transport	• Det var tydelig hvor bussen som skulle kjøre i min retning stod • Det var lett å finne bussen som skulle stoppe på min stasjon • Det ble gitt informasjon om bord om forventet kjøretid • Det ble gitt informasjon om stoppesteder underveis i bussen • Det var samsvar mellom forventet reisetid og den faktiske reisetiden • Det var tilstrekkelig med plasser på bussen

Tabell 2 – Leveranseområder og spørsmål som inngår i bonusberegning

4 Rapportering

4.1 Krav til rapportering

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

Rapporten skal leveres Oppdragsgiver i forbindelse med tertialrapportering, jf. «Vedlegg D».

4.2 Rapportens innhold

Tabell 3 viser hva rapporten skal inneholde.

Område:	Beskrivelse av innhold	Format
Fakta om undersøkelsen	Kort forklaring til undersøkelsen om utvalg, datainnsamling, beregningsmetodikk, annen relevant informasjon. Rapporten må inneholde en oversikt som viser hvilke driftsavvik de ulike målingene gjelder for og hvilke linjer som ble berørt av hvert enkelt driftsavvik som er målt.	Tekst
Utvalg	Oversikt over antall innsamlede skjema fordelt på strekning og periode (med historikk)	Tabell
Oppsummering	Beskrivelse av de viktigste funnene i undersøkelsen	Tekst
Tilfredshet på leveranseområdene.	Skalagjennomsnitt for leveranseområdene i tabell 2 totalt og per linje	Linjediagram og tabell med historiske verdier
Utvikling i tilfredshet for alle leveransesområder og spørsmål for hver linje	Detaljert oversikt over tilfredshet for alle leveranseområder og spørsmål i undersøkelsen for hver enkelt linje.	Tabell

Tabell 3 - Leveranseområder og spørsmål som inngår i bonusberegning

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.

ID EA

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 skal det leveres en separat fil som viser tilfredshet utregnet med skalagjennomsnitt for hvert leveranseområde på hver linje.

6 Annet

Hvis Leverandøren eller tredjepart 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.

ID EA

Jernbane-
direktoratet

Trafikkavtale Østlandet 1

- Lokaltog (L-tog) Spikkestad/Asker – Lillestrøm
- Lokaltog (L-tog) Stabekk/Oslo S – Ski
- Regiontog (R-tog) Oslo S – Ski
- Regiontog (R-tog) Stabekk – Moss
- Regiontog (R-tog) Oslo S – Mysen/Rakkestad
- Regiontog (R-tog) Oslo S – Hakadal/Jaren
- Regionekspresstog (RE-tog) Oslo S – Halden
- Regionekspresstog (RE-tog) Oslo S – Gjøvik

Vedlegg A-8 Metodikk kundetilfredshetsundersøkelse

[redacted]

[redacted]

11

Endringslogg

Versjon	Hva	Dato
1.0	Vedlegg A-8	28.06.2023

10 EA

Innhold

1 Innledning 4

2 Undersøkelsesopplegg 4
2.1 Omfang/målgruppe 4
2.2 Utvalg 4
2.3 Spørreskjema 5
2.4 Datainnsamling 18
2.5 Insentiver 19
2.6 Kvalitetssikring av data 19

3 Beregningsmetodikk 19
3.1 Beregning av kundetilfredshetsindeks (KTI) 19
3.2 Beregning av tilfredshet på leveranseområdene 20
3.3 Vekting av kundetilfredshetsindeksen 21

4 Rapportering 21
4.1 Rapportens innhold 21

5 Datasett 22

6 Annet 22

10

1 Innledning

For at Jernbanedirektoratet skal kunne utøve sin rolle i sektoren som en profesjonell bestiller av både kollektivtrafikk- og infrastrukturtjenester, og tilrettelegge for et fremtidsrettet kundetilbud ønsker direktoratet å eie informasjonen om hvordan de reisende opplever og er tilfreds med togtilbudet slik vi utvikler det. Jernbanedirektoratet har i samarbeid med aktørene i sektoren utviklet en kundetilfredshetsundersøkelse (KTU). Jernbanedirektoratet tar ansvar for gjennomføringen og rapporteringen av undersøkelsen i hele landet gjennom en underleverandør.

Dette er en beskrivelse av hvordan Jernbanedirektoratets KTU skal gjennomføres i løpet av året.

Undersøkelsene skal danne grunnlag for kundetilfredshetsindekser (KTI) for hver enkelt Linje, i tillegg til en total KTI for Leverandøren samt kundetilfredsheten for ulike leveranseområder.

2 Undersøkelsesopplegg

2.1 Omfang/målgruppe

Undersøkelsen skal måle kundetilfredshet totalt for Leverandøren, samt enkeltvis for de ulike Linjene. Målgruppen er alle kunder som reiser med Leverandøren på utvalgte togavganger i undersøkelsesperioden.

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

- Opplevd punktlighet
- Billettkjøp
- Stasjonsområdet
- Ombordstigning
- Informasjon på stasjonsområdet
- Informasjon på toget
- Ombordpersonalet
- Avvikshåndtering
- Buss for tog
- Kupékomfort
- Renhold
- Internett

2.2 Utvalg

Ved denne undersøkelse er det viktig at resultatene er statistisk gyldige. En forutsetning for det er at undersøkelsen er representativ og dermed gjenspeiler fordelingen blant de togreisende.

Populasjonen for undersøkelsen er togreisende i Norge. De skal være over 15 år og reise i tidsrommet 07:00-22:00. For å sikre at undersøkelsen er representativ for området gjennomføres et antall intervjuer per linje. Intervjuene har til hensikt å fordeles slik at de i størst mulig grad gjenspeiler fordelingen av antall reiser på Linjen, tidsbånd, dagsbånd og over tid.

ID EA

En detaljert gjennomføringsplan med utgangspunkt i ovenstående retningslinjer er basis for å skape en representativ undersøkelse. I tillegg til de ovenfor beskrevne retningslinjene brukes et telleprinsipp – som sikrer representativitet på tvers av demografiske og sosioøkonomiske parametere.

Hver Linje (8 linjer) skal som minimum tildeles 117 intervjuer. De resterende intervjuene fordeles proporsjonalt basert på antall reisende per Linje.

2.3 Spørreskjema

De overordnede kundetilfredshetsspørsmålene på leveranseområdene er satt opp slik at respondenten skal svare på en skala fra 1 – 5 hvor enig de er (se etterfølgende). Hvis respondenten svarer 1 – 3 (misfornøyde) på skalaen vil de motta utdypende spørsmål, hvor de bes angi hvorfor de ikke er fornøyde og samtidig prioritere grunnene.

Svarskala (Enighet)

1. Helt uenig
2. Litt uenig
3. Verken uenig eller enig
4. Litt enig
5. Helt enig
6. Vet ikke/ikke relevant

Svarskala (fornøydhet)

1. Svært misfornøyd
2. Ganske misfornøyd
3. Verken misfornøyd eller fornøyd
4. Ganske fornøyd
5. Svært fornøyd
6. Vet ikke/ikke relevant

	Spørsmål
	Tekst: I forbindelse med denne undersøkelsen om kundetilfredshet vil vi først stille deg ett spørsmål om hvordan det er å reise med [Leverandør] på denne reisen.
1	**Totalt sett hvor fornøyd eller misfornøyd er du med reisen du gjør akkurat nå?** Svarskala (fornøydhet)
	Tekst: Nå vil vi gjerne stille deg noen spørsmål om togreisen du foretar akkurat nå:
2	**Hva er formålet med denne reisen?** (_1) Regelmessig reise til/fra arbeid eller skole/studiested (_2) Forretningsreise/reise i jobbsammenheng

10 04

	Spørsmål
	(_3) Fritidsreise hvor du reiser tur/retur samme dag (_4) Ferie- og fritidsreise med overnatting Sett ett kryss
3	**Hvilken billett reiser du med?** (_1) Voksen enkeltbillett (_2) Barn enkeltbillett (_3) Honnør enkeltbillett (_4) Student enkeltbillett (_5) Militær enkeltbillett (_6) Lavprisbillett (_7) 7 dagers periodebillett (_8) 30 dagers periodebillett (_9) Andre billettyper<Open Textbox> Sett ett kryss
4	**Hvor kjøpte du** (billetten fra spm.3)? (_1) App (Entur, Vy, , Go-Ahead, annen app) (_2) Web (Entur, Vy, , Go-Ahead, annen web-side) (_3) Billettautomat på stasjon (_4) Entur betjent billettsalg (_5) Kundesenter/callsenter (_6) Narvesen (_7) Reisebyrå/agent (_8) Av konduktør (_9) Annet<Open Textbox> Sett ett kryss

ID EA

	Spørsmål
5	**Kjenner du til noen apper hvor du kunne kjøpt din billett til denne reisen, hvilke?** (_1) Entur appen (_2) Vy appen (_3) Go-Ahead appen (_4) Ruter appen (_5) Andre kollektivselskapers app Sett gjerne flere kryss
6	**Hvilken app brukte du?** (_1) Entur appen (_2) Vy appen (_3) Go-Ahead appen (_4) Ruter appen (_5) Andre kollektivselskapers app<Open Textbox> Sett ett kryss
7	**Kjenner du til andre apper hvor du kunne kjøpt din billett til denne reisen, hvilke?** (_1) Entur appen (_2) Vy appen (_3) Go-Ahead appen (_4) Ruter appen (_5) Andre kollektivselskapers app Sett gjerne flere kryss
8	**Hvilken web-side brukte du?** (_1) Enturs web-side

10 EA

	Spørsmål
	(_2) Vys web-side (_3) Go-Aheads web-side (_4) Andre kollektivselskapers web-side<Open Textbox> Sett ett kryss
9	**Hvor enig eller uenig er du i følgende påstand:** Alt i alt var det enkelt å finne et godt reiseforslag og kjøpe billett hos Entur (Gis til dem som har kjøpt billett hos Entur) Det var enkelt å kjøpe (billetten fra spm. 3)? Svarskala (enighet)
10	**På hvilken stasjon startet du denne reisen? Hvis du har byttet undervels er det bytte-stasjonen vi tenker på.** (_1) <Open Textbox> (_2) Annet / Ønsker ikke å oppgi
11	**Hvordan ankom du til stasjonen?** (_1) I bil (_2) På sykkel (_3) Gående (_4) Kollektiv transport (_5) Annet<Open Textbox>
12	**Hvor enig eller uenig er du i følgende påstand:** Det var lett å parkere • Bil • Sykkel (Svarskala enighet)
	Tekst: Nå ønsker vi at du tar stilling til en rekke ulike spørsmål om denne reisen. Ved å si deg enig eller uenig i disse gir du oss nyttige innspill på hva som er bra og hva som må forbedres.

ID FA

	Spørsmål
13	**Hvor enig eller uenig er du i følgende påstand?** Alt i alt er jeg fornøyd med (Stasjonen fra spm 10) på denne reisen (Svarskala enighet)
14	**Hvorfor er du ikke fornøyd med (stasjonen fra spm 10) på denne reisen? Du kan svare flere ting, marker vennligst den viktigste først** (_1) Det var vanskelig / ikke intuitivt å finne frem på stasjonen (_2) Det var vanskelig å finne ledig parkering for sykkel/bil (_3) Stasjonen var dårlig vedlikeholdt (_4) Stasjonen var dårlig renholdt (skittent, søppel utover etc.) (_5) Dårlig/manglende tilbud for å kjøpe mat/drikke (_6) Ikke tilfreds med muligheten til å sitte og vente på toget ute (ikke ledige plasser, dårlig komfort etc.) (_7) Ikke tilfreds med muligheten til å sitte og vente på toget inne på stasjonen (ikke ledige plasser, dårlig komfort etc.) (_8) Det var ikke tilrettelagt for å kunne jobbe mens jeg ventet på toget (_9) Jeg følte meg ikke trygg på stasjonen (_10) For mange reisende i forhold til kapasiteten på stasjonen (_11) Plattformen var glatt (_12) Annet<Open Textbox> (_13) Vet ikke<Exclusive>
15	**Hvor enig eller uenig er du i følgende påstand?** (_1) Det var lett å høre informasjonen som ble gitt over høyttaleranlegget på) (stasjonen fra spm 10) på denne reisen (_2) Det var lett å lese informasjonen som ble vist på skjermene på (stasjonen fra spm 10) på denne reisen (_3) Den informasjonen som ble gitt på (stasjonen fra spm 10) på denne reisen var tydelig og riktig Svarskala (enighet)

ID EA

	Spørsmål
16	**På noen stasjoner finnes det informasjon på skjermer om hvor på plattformen de enkelte vognene vil stoppe. På den måten kan man plassere seg riktig på plattformen og komme raskt om bord.** **La du merke til skjermene på plattformen da du steg på toget?** (_1) Ja (_2) Nei (_3) Vet ikke
17	**Hvor enig eller uenig er du i følgende påstand?** Det var enkelt å forstå og bruke informasjonen på disse skjermene Svarskala (enighet)
18	**Var togpersonalet tilgjengelig på plattformen for de som trengte hjelp?** (_1) Ja (_2) Nei (_3) Vet ikke
	Tekst: Nå vil vi gjerne stille deg et par spørsmål om hvordan du opplever toget du reiser med i dag og tiden du tilbringer om bord.
19	**Hvor enig eller uenig er du i følgende påstand?** • Alt i alt er jeg fornøyd med ombordstigningen på denne reisen Svarskala (enighet)
20	**Hvorfor er du ikke fornøyd med ombordstigningen på denne reisen? Du kan svare flere ting, marker vennligst den viktigste først.** (_1) Det var vanskelig å finne den riktige vognen på toget (_2) Det var vanskelig å gå om bord på grunn av for mange andre reisende som skulle av/på (_3) Jeg opplevde problemer med å komme meg om bord i toget (_4) Det var vanskelig å finne fram om bord i toget (_5) Det var ingen ledige sitteplasser (_6) Det var vanskelig å få plassert bagasjen min (_7) Det føltes ikke trygt å oppbevare bagasje om bord

ID EA

	Spørsmål
	(_8) Det var vanskelig å finne fram til setet jeg hadde bestilt (_9) Annet<Open Textbox> (_10) Vet ikke<Exclusive>
21	**Hvor enig eller uenig er du i følgende påstand?** Alt i alt er jeg fornøyd med komforten om bord i toget på denne reisen Svarskala (enighet)
22	**Hvorfor er du ikke fornøyd med komforten om bord i toget på denne reisen? Du kan svare flere ting, marker vennligst den viktigste først** (_1) Kupéen var dårlig vedlikeholdt (_2) Det var veldig fullt i kupéen/ Det var trangt i kupéen (_3) Jeg fikk ikke sitteplass (_4) Jeg hadde ikke en behagelig ståplass (_5) Kupéen var skitten med mye søppel (_6) Temperaturen i kupéen var for varm/kald (_7) Setene var ikke behagelige å sitte i (_8) Annet<Open Textbox> (_9) Vet ikke<Exclusive>
23	**Har du brukt internett om bord i toget på denne reisen?** (_1) Ja - har brukt togets wifi (_2) Nei - har brukt telefonen/nettbrettets dataforbindelse (_3) Nei - har ikke brukt internett (_4) Vet ikke
24	**Hvor enig eller uenig er du i følgende påstand?** (_1) Jeg er fornøyd med internettilbudet (wifi) om bord i toget på denne reisen (_2) Jeg er fornøyd med telefonen/nettbrett dataforbindelse i toget på denne reisen Svarskala (enighet)
25	**Hvor enig eller uenig er du i følgende påstand?**

ID

	Spørsmål
	Alt i alt er jeg fornøyd med renholdet/vedlikeholdet om bord i toget på denne reisen Svarskala (enighet)
26	**Hvorfor er du ikke fornøyd med renholdet/vedlikeholdet om bord i toget på denne reisen? Du kan svare flere ting, marker vennligst den viktigste først** (_1) Kupéen var ikke ren (_2) Toalettet var ikke rent (_3) Vinduene var ikke rene (_4) Setene var skitne (_5) Setene var veldig slitt (_6) Kupéen var veldig slitt (_7) Det var mye søppel (_8) Det var dårlig vedlikehold (_9) Annet<Open Textbox> (_10) Vet ikke<Exclusive>
27	**Hvor enig eller uenig er du i følgende påstand?** Alt i alt er jeg fornøyd med informasjonen som gis om bord i toget på denne reisen Svarskala (enighet)
28	**Hvorfor er du ikke fornøyd med informasjonen som gis om bord i toget på denne reisen? Du kan svare flere ting, marker vennligst den viktigste først.** (_1) Det var vanskelig å høre informasjonen som ble gitt over høyttaleranlegget (_2) Det var vanskelig å lese informasjonen som ble vist på de elektroniske tavlene og skjermene (_3) Informasjonen som ble gitt var feil (_4) Det var ulik informasjon på høyttaler og skjermer (_5) Jeg var i tvil om at jeg var kommet på riktig tog (_6) Personalet kunne ikke svare på spørsmål jeg eller andre reisende stilte (_7) Informasjonen som gis på toget, dekker ikke mitt behov (_8) Annet<Open Textbox>

	Spørsmål
	(_9) Vet ikke<Exclusive>
29	**Hvor enig eller uenig er du i følgende påstand?** Personalet yter god service om bord på denne reisen Svarskala (enighet)
30	**Hvorfor er du ikke fornøyd med servicen personalet yter på denne reisen?** (_1) Personalet var ikke synlig om bord (_2) Personalet viste ikke at de så oss som reiste med toget (_3) Personalet smilte ikke (_4) Personalet kunne ikke svare på henvendelser (_5) Annet<Open Textbox> (_6) Vet ikke<Exclusive> (_7) Personalet var ikke serviceinnstilt
31	**Har du forsøkt å komme i kontakt med personalet om bord for å få informasjon eller praktisk hjelp i løpet av denne reisen?** (_1) Ja, for å få informasjon (_2) Ja, for å få praktisk hjelp (_3) Nei
32	**Fikk du kontakt med personalet om bord og fikk du den hjelpen du trengte?** (_1) Ja, fikk kontakt og hjelpen jeg trengte (_2) Ja, fikk kontakt, men kun delvis hjelpen jeg trengte (_3) Ja, fikk kontakt, men ikke hjelpen jeg trengte (_4) Nei, fikk ikke kontakt
33	**Hvorfor fikk du ikke den hjelp du trengte?** (_1) <Open Textbox>
34	**Nå ønsker vi å vite hvor enig eller uenig er du i følgende påstand?** (_1) Jeg vil anbefale andre å reise med tog på denne strekningen jeg reiser i dag (_2) Jeg forventer å reise med tog på denne strekningen i fremtiden

10

	Spørsmål
	(_3) Jeg kommer til å velge andre transportmidler neste gang jeg reiser på denne strekningen Svarskala (enighet)
35	**Hvor enig eller uenig er du i at toget du kjører med nå holder tiden i ruteplanen?** Svarskala (enighet)
	Tekst: Nå ønsker vi å stille noen spørsmål om forsinkelser og/eller innstilling av toget du kjører med
36	**Har du opplevd forsinkelser på mer enn 15 minutter på deler av strekningen på denne turen?** (_1) Ja, toget var mer enn 15 minutter forsinket (_2) Nei (_3) Vet ikke
37	**Har du opplevd at toget har vært innstilt på deler av strekningen på denne turen?** (_1) Ja, toget var innstilt på deler av strekningen (_2) Nei (_3) Vet ikke
38	**Kjente du til forsinkelsen og/eller innstillingen av toget før du gikk ombord?** (_1) Ja (_2) Nei (_3) Vet ikke
39	**Fikk du vite om det var en planlagt eller uplanlagt forsinkelse / innstilling?** (_1) En planlagt/varslet forsinkelse/innstilling (f.eks. i forbindelse med arbeid på sporene, signalanlegg eller stasjoner) (_2) En uforutsett forsinkelse/innstilling (f.eks. som følge av problemer med sporene, togene, signalanlegg og liknende) (_3) Vet ikke
40	**Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med informasjonen du har fått om forsinkelsen eller innstillingen på denne reisen?** Svarskala (fornøydhet)
41	**Opplevde du å få lik informasjon de forskjellige stedene du oppsøkte informasjon?** (_1) Ja

ID

	Spørsmål
	(_2) Nei – hvorfor? <Open Textbox>
	(_3) Vet ikke
42	**Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med den informasjonen du har fått på denne reisen via:**
	(_1) Entur appen
	(_2) NÅ appen
	(_3) Operatørens app (Vy, , Go-Ahead, Ruter)
	(_4) Operatørens nettside (Vy, , Go-Ahead, Ruter)
	(_5) Høyttaler på stasjon
	(_6) Skjermer på stasjon
	(_7) Høyttaler i toget/om bord
	(_8) Skjermer i toget/om bord
	(_9) Annet
	Svarskala (fornøydhet)
43	**Hvilken app benyttet du?**
	(_1) Vy appen
	(2_) Entur appen
	(_3) Go-Ahead appen
	(_4) Ruter appen
	(_5) Andre trafikkselskapers app<Open Textbox>
44	**Hvilken web-side benyttet du?**
	(_1) Vys web-side
	(_2) Enturs web-side
	(_3) Go-Aheads web-side
	(_4) Ruters web-side
	(_5) Andre trafikkselskapers web-side<Open Textbox>
45	**Hvor enig eller uenig er du i følgende påstander: Ut fra informasjonen som ble gitt ...**
	(_1) ... forstod jeg hvordan forsinkelsen eller innstillingen påvirket reisen min
	(_2) ... forstod jeg hvordan jeg alternativt kunne komme meg dit jeg skulle

	Spørsmål
	Svarskala (enighet)
46	**Benyttet du buss for tog grunnet forsinkelse / innstilling?** (_1) Ja (_2) Nei (_3) Vet ikke
47	**Hvor enig eller uenig er du i følgende påstander** (_1) Informasjonen via app om busstider var nyttig for meg (_2) Informasjonen via skjermer om busstider var nyttig for meg Svarskala (enighet)
48	**Hvor fornøyd eller misfornøyd var du med hvordan forsinkelsen ble håndtert i dag?** Svarskala (fornøydhet)
49	**Hvorfor er du ikke fornøyd med håndteringen av forsinkelsen/innstillingen i dag? Du kan svare flere ting, marker vennligst den viktigste først** (_1) Jeg fikk ikke vite hvordan reisen min videre skulle bli (_2) Det var ikke satt opp alternativ transport (_3) Det var dårlig informasjon om bord i toget (_4) Det var dårlig/ingen informasjon i appen (_5) Det var dårlig/ingen informasjon på web-siden (_6) Vi fikk ikke informasjon på stasjonen (_7) Det var dårlig merket hvor jeg skulle gå for å finne den alternative transporten (_8) Bussene var dårlig merket (_9) Reisen tok mye lengre tid enn planlagt (_10) Det var dårlig/ingen informasjon om bord i bussen om reisetiden (_11) Jeg var usikker på om jeg var på riktig buss (_12) Det var ingen fra (Leverandøren) jeg kunne spørre om hjelp (_13) Det var dårlig plass på bussen/t-banen (_14) Det var ulik informasjon de stedene jeg oppsøkte informasjon (_15) Annet<Open Textbox>

ID EK

	Spørsmål
	(_16) Vet ikke<Exclusive>
50	**Hvilken app benyttet du?** (_1) Entur appen (_2) NÅ appen (_3) Vy appen (_4) Go-Ahead appen (_5) Ruter appen (_6) Andre trafikkselskapers app<Open Textbox>
51	**Hvilken web-side benyttet du?** (_1) Enturs web-side (_2) Bane NORs web-side (_3) Vys web-side (_4) Go-Aheads web-side (_5) Ruters web-side (_6) Andre trafikkselskapers web-side<Open Textbox>
52	**Hvilket togselskap reiser du med på denne reisen?** (_1) Vy (_2) SJ (_3) Go-Ahead
	Er du mann eller kvinne? (_1) Mann (_2) Kvinne (_3) Annet (_4) Ønsker ikke å oppgi dette
	Hvor ofte reiser du med tog? (_1) Daglig

ID AA

	Spørsmål
	(_2) 3-6 ganger i uka (_3) 1-2 ganger i uka (_4) 1-3 ganger i måneden (_5) Annenhver måned (_6) Sjeldnere
	Hva er din alder? (_1) Under 20 år (_2) 20 – 29 år (_3) 30 – 39 år (_4) 40 – 49 år (_5) 50 – 59 år (_6) 60 – 69 år (_7) 70 år eller eldre (_8) Ønsker ikke å oppgi dette
	Noter telefonnummer dersom du vil være med i trekningen av reisegavekort [utdypende info]
	Har du avslutningsvis noen kommentarer du ønsker å tilføye?

Tabell 1 - Spørsmål og svaralternativer

2.4 Datainnsamling

Det er et mål om å gjennomføre fire (4) runder med minimum 6.000 intervjuer i hver runde fordelt på de ulike trafikkpakkene. Hver runde har til hensikt å gjennomføres de første to (2) måneder av et kvartal altså:

- Januar – februar
- April – mai
- Juli – august
- Oktober - november

Undersøkelsen vil gjennomføres på tross av særlige forhold i togtrafikken (slik som vedlikehold av infrastrukturen, avvik eller skoleferie). Dog foretas det ikke datainnsamling i buss for tog eller i annen alternativ transport som tilbys.

Metoden innebærer at respondentene rekrutteres av intervjuerne via QR koder kombinert med SMS rekruttering, og respondentene skal besvare spørreskjemaet på deres egen mobil/nettbrett/PC.

ID AA

Intervjuerne om bord har en detaljert og presis prosessbeskrivelse (instruksjonsnotat) som angir hvordan de (og andre prosjektmedarbeidere) skal agere i forskjellige arbeidssituasjoner. Instruksjonsnotatet inneholder opplysninger om: Bakgrunn og formål for undersøkelsen, metode, praktiske forhold vedrørende telefon, bekledning, oppførsel, spørreskjema mm.

Intervjueren som er om bord følger noen prinsipper for god datainnsamling, herunder et tellesystem som kalles RSC (Random Selection by Count), hvor intervjueren alt etter antallet av passasjerer ombord utdeler QR kode eller SMS og rekrutterer hver 3., 5., 7. eller xx passasjer. Dette sikrer at respondentene utvelges tilfeldig og dermed uavhengig av kjønn, alder og andre demografiske eller sosioøkonomiske karakteristika.

Spørreskjemaet har både en norsk og en engelsk versjon.

2.5 Insentiver

Kunder som deltar i undersøkelsen, blir invitert til å være med i trekningen av 2 gavekort á 3.000 kroner pr. runde (8 gavekort i alt). Det fremgår tydelig av spørreskjemaet at hvis man ønsker å delta i trekningen, skal man notere sitt telefonnummer eller e-postadresse.

2.6 Kvalitetssikring av data

På bakgrunn av ovenstående metode, er det løpende kvalitetskontroller i selve intervjusituasjonen. Det betyr at det er mye mindre som skal kontrolleres etterpå og dermed en mye høyere datakvalitet. Ufullstendige utfylte skjema forkastes.

3 Beregningsmetodikk

Her følger metodikken som brukes til å produsere indekstall.

3.1 Beregning av kundetilfredshetsindeks (KTI)

KTI beregnes på bakgrunn av kundenes svar på følgende spørsmål, på en skala fra 1 til 5.

KTI 1: Alt i alt er jeg fornøyd med renholdet/vedlikeholdet om bord i toget på denne reisen

KTI 2: Alt i alt er jeg fornøyd med informasjonen som gis om bord i toget på denne reisen

KTI 3: Personalet yter god service om bord på denne reisen

KTI 4: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med informasjonen du fikk om forsinkelser eller innstillinger?

KTI 5: Hvor enig eller uenig er du i at toget du kjører med nå holder tiden i ruteplanen?

KTI 6: Totalt sett hvor fornøyd eller misfornøyd er du med reisen du gjør akkurat nå

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

Kundetilfredshetsindekset (KTI) på en skala fra 0-100 beregnes nå med følgende forskrift. Nedenfor finnes en detaljert gjennomgang av utregningen.

ID EA

KTI (0 - 100) = ((Genomsnitt på skalaen 1 – 5) – 1) x 25

KTI beregnes per strekning, samt totalt for Leverandørene.

3.2 Beregning av tilfredshet på leveranseområdene

I forbindelse med utviklingen av spørreskjema er det laget to typer spørsmål under leveranseområder og dermed beregnes og vises resultatene på to forskjellige måter.

Overordnede tilfredshets- eller enighetsspørsmål 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

For utdypende spørsmål som respondenten skal besvare hvis de har svart 1-3 på de overordnede tilfredshets- eller enighetsspørsmål, beregnes først et simpelt gjennomsnitt for hvor ofte hver svarkategori er nevnt, men samtidig angis prioritet for hver svarkategori, altså hvor ofte dette blir nevnt som det første, det andre, det tredje etc.

Der det er flere spørsmål vil det aritmetiske gjennomsnittet benyttes.

Leveranseområdet	**Utsagn/spørsmål**
Opplevd punktlighet	• Hvor enig eller uenig er du i at toget du kjører med nå holder tiden i ruteplanen?
Billettkjøp	• Det var enkelt å kjøpe billetten?
Stasjonsområdet	• Det var lett å parkere bil eller sykkel på stasjonen • Alt i alt er jeg fornøyd med den stasjon jeg gikk på på denne reisen • + utdypende spørsmål
Ombordstigning	• Alt i alt er jeg fornøyd med ombordstigningen på denne reisen • + utdypende spørsmål
Informasjon på stasjonsområdet	• Det var lett å høre informasjonen som ble gitt over høyttaleranlegget på stasjonen på denne reisen • Det var lett å lese informasjonen som ble vist på skjermene på stasjonen på denne reisen
Information på toget	• Alt i alt er jeg fornøyd med informasjonen som gis om bord i toget på denne reisen • + utdypende spørsmål
Ombordpersonalet	• Personalet yter god service om bord på denne reisen
Avvikshåndtering	• Ut fra informasjonen som ble gitt forstod jeg hvordan forsinkelsen eller innstillingen påvirket reisen min • Ut fra informasjonen som ble gitt forstod jeg hvordan jeg alternativt kunne komme meg dit jeg skulle

ID AK

Leveranseområdet	Utsagn/spørsmål
	• Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med informasjonen du fikk om forsinkelser eller innstillinger?
Buss for tog	• Hvor fornøyd eller misfornøyd var du med hvordan forsinkelsen ble håndtert i dag?
Kupékomfort	• Alt i alt er jeg fornøyd med komforten om bord i toget på denne reisen • + utdypende spørsmål
Renhold	• Alt i alt er jeg fornøyd med renholdet/vedlikeholdet om bord i toget på denne reisen • + utdypende spørsmål
Internett	• Jeg er fornøyd med internettilbudet (wi-fi) om bord i toget på denne reisen • Jeg er fornøyd med telefonen/nettbrett dataforbindelse i toget på denne reisen

Tabell 2 - Oversikt over hvilke spørsmål som inngår i beregning av indeks for leveranseområdene.

3.3 Vekting av kundetilfredshetsindeksen

For å vekte resultatene brukes tall på antall reiser brutt ned på togstrekningene, dager og tidspunkter. Vektene for antall reiser skal oppdateres årlig så snart nye tall er tilgjengelige.

4 Rapportering

Resultatene rapporteres i Power BI hvor alle togoperatører og de andre aktørene har adgang til egne resultater, samt overordnede resultater for alle selskapene. I rapporteringsløsningen vises det tydelig når resultatene er foreløpige (ikke vektet) – eller om resultatene kan benyttes og sammenlignes med historiske resultater. Den 15. i måneden etter gjennomføring av undersøkelsen skal resultatene ferdigstilles med vekting.

4.1 Rapportens innhold

Rapporten består av flere dashboards, hvor det fremgår KTI oppdelt på togoperatør, Linje og leveranse område.

Alle leveranseområdene presenteres både som tilfredshetsandel og tilfredshetsindeks hvor togoperatørene kan sammenlikne egne resultater med de andres.

Løsningen inneholder også et Dashboard som inneholder detaljerte resultater fra alle spørsmål i spørreskjemaet, her vil det være mulig å krysse alle spørsmål med hverandre og bryte ned på undergrupper og lignende, men alltid kun for operatørenes egne resultater.

ID

5 Datasett

Det vil være mulig å laste ned en SPSS-fil (eller tilsvarende egnet filformat) som inneholder samtlige spørsmål og svaralternativer fra undersøkelsen, alle i fulltekst. Denne blir anonymisert før den blir delt.
I tillegg til dette inneholder filen 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

6 Annet

I forbindelse med utviklingen av det nye spørreskjemaet har det vist seg at det er mye spørsmål og områder som kunne være interessante å innhente kunnskap om. Utfordringen har dog vært at spørreskjemaet historisk har vært for langt og derfor har en del av arbeidet med det herværende spørreskjemaet vært å forkorte det.

For å finne en løsning på denne utfordring har Jernbanedirektoratet utviklet et årshjul, hvor det hver runde kan legges til inntil 5 spørsmål om spesifikke emner eller produkter. «Standard» spørsmål, som ligger i tabellen bevares fra runde til runde, mens de fleksible spørsmål kan endres fra runde til runde. Alle interessentene og Jernbanedirektoratet bidrar til input til årshjulet.

Det er viktig å få inn spørsmål om serveringstilbudet til de reisende med fjerntog, det er derfor besluttet at spørsmålene ang serveringstilbudet alltid skal være med i to målinger per år. Foretrukket periode for disse spørsmålene er januar/februar og juli/august målingene.

ID FK

Jernbane-
direktoratet

Trafikkavtale Østlandet 1

- Lokaltog (L-tog) Spikkestad/Asker – Lillestrøm
- Lokaltog (L-tog) Stabekk/Oslo S – Ski
- Regiontog (R-tog) Oslo S – Ski
- Regiontog (R-tog) Stabekk – Moss
- Regiontog (R-tog) Oslo S – Mysen/Rakkestad
- Regiontog (R-tog) Oslo S – Hakadal/Jaren
- Regionekspresstog (RE-tog) Oslo S – Halden
- Regionekspresstog (RE-tog) Oslo S – Gjøvik

Vedlegg B Vederlag og andre økonomiske forhold

[redacted]

[redacted]

Endringslogg

Versjon	Hva	Dato
1.0	Vedlegg B.	28.06.2023

LD EA

Innhold

1 Vederlag for Leveransen **5**
1.1 Innledning 5
1.2 Avtalt Fast Vederlag i avtaleåret 5
1.2.1 Justering av vederlaget dersom rapporterte trafikkinntekter er lavere eller høyere enn fastsatte grensebeløp 5
1.2.2 Justering av vederlaget dersom faktisk strømpris fra Bane NOR Energi avviker fra trafikkavtalens estimerte strømpris 7
1.2.3 Oppdragsgivers adgang til å føre kontroll med kompensasjon gitt etter punkt 1.2.1 og 1.2.2 7
1.3 Prisjustering av Avtalt Fast Vederlag 8
1.3.1 Ordinær prisjustering av vederlaget 9
1.3.2 Særskilt prisjustering for Avtale om leie av Kjøretøy 10
1.3.3 Særskilt prisjustering for Avtale om sportilgang og bruk av tjenester (AST) 10
1.4 Ekstraordinære prisendringer i Avtale om formidling av billetter og leveranse av salgs- og billetteringsløsninger 10
1.5 Endring av andre gebyrer og avgifter 10

2 Takster **11**
2.1 Takster og billettkategorier 11
2.1.1 Særbestemmelser for rute-, pris og billettsamarbeidsavtaler 12
2.2 Ombordtillegg 12
2.3 Sosiale rabatter 12
2.4 Andre påkrevde rabatter 12
2.5 Ordinær takstregulering 13
2.5.1 Leverandørs forslagsrett for endringer av antall takstenheter 13
2.6 Takstreduksjon og rabatter 13
2.7 Rettigheter og plikter ved takstreduksjon på andre enn Leverandørs egne strekninger 14
2.8 Leverandørens rett til å prise Tilleggsprodukter 14
2.9 Oppdragsgivers rett til å pålegge endringer i takster 14
2.10 Leverandørs rett til å foreslå endringer i takster 14
2.11 Prising og inntektsavregning når en reise skjer med flere togoperatører 14

3 Inntektsavregning **16**
3.1 Avregning av inntekter fra salg av togbilletter 16
3.1.1 Direktefordelt inntekt 16
3.1.2 Inntekt fra rute-, pris- og billettsamarbeidsavtaler 16
3.1.3 Inntekt fra tilleggsprodukter 16
3.1.4 Inntektsfordeling på fellesstrekning med fjerntog 16
3.2 Fordeling av kontantstrøm fra billettsalg 17

4 Bonus **17**
4.1 Bonus for Operatøravhengig regularitet i 2024 17
4.2 Bonus for økt totalpunktlighet 18
4.3 Bonus for økt totalregularitet 19
4.4 Bonus for økt kundetilfredshet 21
4.5 Bonus for økt kundetilfredshet i driftsavvik 22
4.6 Revisjon av bonusterskler ved Større Oppgraderingsprosjekter 23
4.7 Bonus ved opphør av avtalen og avtaleforlengelse 23

5 Andre oppdrag **23**

6 Dagbøter, Malus og andre sanksjoner **23**

plut 12.4 mangler

ID EA

6.1 Manglende eller forsinket rapportering 24
6.2 Spesielt for Drifts- og Avviklingsfasen 24

ID FA

1 Vederlag for Leveransen

1.1 Innledning

Leverandøren har markeds- og inntektsansvaret og beholder alle trafikkinntekter fra reiser på Leverandørs avganger. Andre inntekter fra trafikkutøvelsen, slik som inntekter fra reklame, tilfaller også Leverandør, jf. «Trafikkavtalens avtalebestemmelser» punkt 9.1.

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

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

1.2 Avtalt Fast Vederlag i avtaleåret

Avtalt Fast Vederlag for det enkelte avtaleåret fremgår av «Vedlegg B-1» i faste 2022-priser. Avtalt Fast Vederlag justeres kun som følge av eventuelle endringer i Leveransen jf. «Trafikkavtalens Avtalebestemmelser» punkt 14, avtaleforlengelse eller hvis inntektene i avtaleåret er under fastsatte minimumsnivå for inntekter, jf. punkt 1.2.1 samt «Trafikkavtalens avtalebestemmelser» punkt 9.2.1.

Hvert Vederlagsår starter ved et Ruteterminskifte og varer til neste Ruteterminskifte. Første utbetaling hvert Vederlagsår skjer 10. januar. Hver månedlig utbetaling tilsvarer en 1/12 av Avtalt Fast Vederlag.

Akkumulert bonus, malus og dagbøter, jf. punkt 4 og 6, beregnes etterskuddsvis for hele året og fratrekkes eller legges til vederlaget i den tredje måneden i det påfølgende kalenderår. For siste avtaleår motregnes akkumulert malus og dagbøter, jf. punkt 6, i akkumulert bonus (jf. punkt 4). Dersom akkumulert malus overstiger akkumulert bonus skal Leverandøren betale det overstigende til Oppdragsgiver.

Ved inngåelse av endringsordre prises dette slik at endringens første år prises fra endringens første dag til utløpet av gjeldende Rutetermin. Pris for de neste årene følger Vederlagsår.

1.2.1 Justering av vederlaget dersom rapporterte trafikkinntekter er lavere eller høyere enn fastsatte grensebeløp

Ved vesentlig endring i inntektsforutsetningene, justeres vederlaget i henhold til ett av følgende alternativer:

Ved lavere trafikkinntekter enn forutsetningene:

1. Dersom faktiske trafikkinntekter i Vederlagsår t er lavere enn grensebeløp A i tabellen under, økes vederlaget tilsvarende 33 prosent av differansen mellom faktiske trafikkinntekter og grensebeløp A.
2. Dersom faktiske trafikkinntekter i Vederlagsår t er lavere enn grensebeløp B i tabellen under, økes vederlaget med støttevederlag 1, samt tilsvarende 67 prosent av differansen mellom faktiske trafikkinntekter og grensebeløp B.

Hvor: *t = Avtaleåret det skal beregnes støttevederlag for.*

ID AA

Millioner kroner	2024-2033
Grensebeløp A	= Trafikkinntekter iht. Vedlegg B2[1]
Grensebeløp B	= Trafikkinntekter iht. Vedlegg B2[1] - 4%
Støttevederlag 1	(Grensebeløp A – Grensebeløp B) * 33 %
Støttevederlag 2	(Grensebeløp B – Faktiske trafikkinntekter) * 67 %

Grensebeløpene prisjusteres med en faktor tilsvarende vektet snitt av prisjusteringsmekanismen i rute-, pris- og billettsamarbeidsavtale, jf. «Vedlegg A» punkt 6.2 og maksimalt tillatt prisjustering av billettpriser iht. punkt 2.5. Snittet vektes iht. faktisk andel billettinntekter fra rute-, pris- og billettsamarbeidsavtalen, og billettinntekter fra salg av egne billetter.

Ved høyere trafikkinntekter enn forutsetningene:

1. Dersom faktiske trafikkinntekter i Vederlagsår t er høyere enn grensebeløp A i tabellen, men under grensebeløpet i D, justeres ikke vederlaget.
2. Dersom faktiske trafikkinntekter i Vederlagsår t er høyere enn grensebeløp D i tabellen under, reduseres vederlaget tilsvarende 33 prosent av differansen mellom faktiske trafikkinntekter og grensebeløp D.
3. Dersom faktiske trafikkinntekter i Vederlagsår t er høyere enn grensebeløp E i tabellen under, reduseres vederlaget med inntektsdeling 1, samt tilsvarende 67 prosent av differansen mellom faktiske trafikkinntekter og grensebeløp E.

Millioner kroner	2024 -2033
Grensebeløp A	= Trafikkinntekter iht. Vedlegg B2[1]
Grensebeløp D	= Trafikkinntekter iht. Vedlegg B2[1] + 4%
Grensebeløp E	= Trafikkinntekter iht. Vedlegg B2[1] + 8%
Inntektsdeling 1	(Grensebeløp E – Grensebeløp D) * 33 %
Inntektsdeling 2	(Faktiske trafikkinntekter – Grensebeløp E) * 67 %

Grensebeløpene prisjusteres med en faktor tilsvarende vektet snitt av prisjusteringsmekanismen i rute-, pris- og billettsamarbeidsavtale, jf. «Vedlegg A» punkt 6.2 og maksimalt tillatt prisjustering av billettpriser iht. punkt 2.5. Snittet vektes iht. faktisk andel billettinntekter fra rute-, pris- og billettsamarbeidsavtalen, og billettinntekter fra salg av egne billetter.

Dersom endringsordre, jf. «Trafikkavtalens avtalebestemmelser» punkt 14.2, medfører endret trafikkinntekt, justeres beløpene i henhold til endret trafikkinntekt i den enkelte endringsordre.

[1] Med «Vedlegg B-2» menes her de til enhver gjeldende kravene til rutetilbud i Trafikkavtalen.

Avregning skal skje så snart som mulig etter at produktregnskapet er levert, jf. Vedlegg D-3, og senest innen 31. august året etter avtaleåret.

En ev. utøving av opsjon 1, jf. «Vedlegg A-3» punkt 3, påvirker ikke prosentsatsene i grensebeløpene B, D og E i tabellen over.

1.2.2 Justering av vederlaget dersom faktisk strømpris fra Bane NOR Energi avviker fra trafikkavtalens estimerte strømpris

For det strømforbruket som leveres av Bane NOR Energi tar Oppdragsgiver risikoen for utvikling i strømprisen i avtaleperioden. I beregning av energikostnader togfremføring, skal prisbane strøm oppgitt i «Vedlegg B-9» punkt 2.3 legges til grunn. Faktisk strømforbruk inkluderer overføringstap og tilbakemating av strøm. Opprinnelsesgarantier og administrasjonskostnader krafthandel er ikke inkludert i strømpris.

Dette gjennomføres slik:

a) Leverandøren betaler Bane NOR Energi løpende for forbrukt strøm etter den pris som til enhver tid gjelder i det året strømmen brukes (heretter kalt forbruksåret).

b) Senest året etter forbruksåret gjøres en beregning av faktisk realisert gjennomsnittspris for strøm levert fra Bane NOR Energi. Beregningen utføres av Leverandøren, og skal dokumenteres med faktiske avregninger/fakturaer fra Bane NOR Energi.

c) Dersom faktisk realisert strømpris i forbruksåret (etter pkt. b)) er høyere enn den prisen som er lagt til grunn for forbruksåret i kalkylen kommer et beløp tilsvarende denne differansen, multiplisert med faktisk strømforbruk, i tillegg til vederlaget i året etter forbruksåret. Eventuell strømstøtte Leverandøren mottar skal trekkes fra i beregningen av faktisk realisert strømpris.

d) Dersom faktisk realisert strømpris i forbruksåret (etter pkt. b)) er lavere enn den prisen som er lagt til grunn i kalkylen for forbruksåret kommer et beløp tilsvarende denne differansen, multiplisert med faktisk strømforbruk, til fradrag til vederlaget for det påfølgende år, justert for oppgjør underveis i forbruksåret. Kompensasjon for økte strømpriser i denne avtalen reduseres tilsvarende, dvs. med samme beløp, dersom Leverandøren på annen måte – for samme periode - mottar annen kompensasjon for økt strømpris. Leverandøren er pliktig til å søke annen ordning dersom dette innføres og Leverandøren er kvalifisert for å søke på ordningen. Leverandøren er pliktig til å dokumentere omfang fra andre kompensasjonsordninger.

e) Avregning og oppgjør i tråd med ovennevnte beskrivelse skal foretas årlig når produktregnskapet, jf. «Vedlegg D-3», for det enkelte forbruksår foreligger, og dokumenteres med fakturaer fra Bane NOR Energi. Ved avvik fra «Vedlegg B-2» på +/- 20% kan en part kreve at avregning og oppgjør foretas oftere, med mindre den andre part har saklig grunn til å nekte.

1.2.3 Oppdragsgivers adgang til å føre kontroll med kompensasjon gitt etter punkt 1.2.1 og 1.2.2

Oppdragsgiver kan gjennom Meddelelse etter Avtalebestemmelsene punkt 2 kreve at Leverandøren skal gi Oppdragsgiver, eller den Oppdragsgiver bemyndiger, innsyn i de deler av Leverandørens regnskapssystemer og andre styringssystemer som kan ha betydning for fastsettelse av endelig kompensasjon etter punkt 1.2.1 og 1.2.2. Innsynsretten omfatter blant annet revisjon og verifikasjon, inklusive intervjuer, kontroll og dokumentgjennomgåelse. Leverandøren skal vederlagsfritt yte rimelig assistanse, eksempelvis tilgang til økonomi- og/eller regnskapsressurs, ved slikt innsyn. Innsynsretten er begrenset til tre år etter at Trafikkavtalen opphører.

Dersom Leverandør ikke gir Oppdragsgiver innsyn etter dette punkt innen 30 dager etter mottak av Meddelelse etter Avtalebestemmelsene punkt 2, kan Oppdragsgiver redusere vederlaget eller kreve

ID EA

tilbakebetalt vederlag tilsvarende det som Leverandøren ikke har entydig dokumentert at skal inngå i kompensasjonen eller ikke.

Informasjon Oppdragsgiver mottar etter dette punkt kan ikke benyttes i andre sammenhenger enn til kontroll av kompensasjon etter pkt. 1.2.1 og 1.2.2.

1.2.4 Oppdragsgivers adgang til å føre kontroll med etterlevelse statsstøtteregelverket

1.2.4.1 Innsynsretten og rett til å føre kontroll

Oppdragsgiver har gjennom å gi Leverandøren Meddelelse etter Avtalebestemmelsene punkt 2, rett til informasjon i forbindelse med undersøkelse om mulig brudd på statsstøtteregelverket. Dette omfatter informasjon om kostnader og inntekter, samt eiendeler, gjeld og egenkapital, samt fordelinger og fordelingsnøkler av disse mellom enheter i konsernet og Leverandøren. Retten begrenser seg til informasjon som er relevant for å kontrollere at det ikke skjer overkompensasjon eller kryssubsidiering i strid med statsstøtteregelverket. Informasjon Oppdragsgiver mottar etter dette punkt kan ikke benyttes i andre sammenhenger enn til kontroll av mulige brudd på statsstøtteregelverket.

Dersom det fremkommer opplysninger eller omstendigheter som innenfor rammen i første avsnitt tilsier behov for kontroll kan Oppdragsgiver om nødvendig gjennom Meddelelse etter Avtalebestemmelsene punkt 2 kreve at Leverandøren gir Oppdragsgiver, eller den Oppdragsgiver bemyndiger, innsyn i de deler av Leverandørens regnskapssystemer og andre styringssystemer som kan ha betydning for vurderingen av mulig brudd på statsstøtteregelverket. Dette blant annet gjennom revisjon og verifikasjon, intervjuer, kontroll og dokumentgjennomgang. Leverandøren skal vederlagsfritt yte rimelig assistanse, eksempelvis tilgang til økonomi- og/eller regnskapsressurs, ved slikt innsyn.

Innsyns- og kontrollretten etter dette punkt er begrenset til tre år etter at Trafikkavtalen opphører.

1.2.4.2 Konsekvenser av brudd på pliktene i 1.2.4.

Dersom Leverandør ikke gir Oppdragsgiver innsyn etter punkt 1.2.4.1 innen 45 dager, påløper det dagbot som angitt i punkt 6.1 - B 6.1.1 og B 6.1.2. Fristen regnes fra Leverandøren har mottatt Meddelelse fra Oppdragsgiver.

Dersom det foreligger rettskraftig avgjørelse om at Leverandøren må tilbakeføre ulovlig statsstøtte, og det fremdeles gjenstår tid av avtaleperioden, skal partene forhandle i god tro om en justering av vederlaget som gjør det lovlig for den resterende perioden.

1.3 Prisjustering av Avtalt Fast Vederlag

Avtalt fast vederlag prisjusteres 1. januar hvert år, første gang 1. januar 2024.

Oppdragsgiver kompenserer for risiko i generell prisutvikling gjennom ordinær prisjustering som nærmere fastsatt i punkt 1.3.1. Denne prisjusteringen inkluderer også ordinær prisutvikling i «Vedlegg E-2». Endringer utover ordinær prisutvikling for disse avtalene dekkes etter punkt 1.4.

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

Samlet prisjustering av Avtalt Fast Vederlag utgjøres av:

- Ordinær prisjustering, jf. punkt 1.3.1
- Særskilt prisjustering for «Vedlegg E-1» mellom Leverandøren og Kjøretøyeier, jf. punkt 1.3.2
- Særskilt prisjustering for «Avtale om sportilgang og bruk av tjenester (AST)» mellom Leverandøren og Infrastrukturforvalter, jf. punkt 1.3.3

10

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

$$OPV^{t}_{2022kr} = AFV^{t}_{2022kr} - KL^{t}_{2022kr} - IA^{t}_{2022kr}$$

Hvor: *OPV = ordinært prisjustert vederlag*

t = avtaleåret det skal prisjusteres for

AFV = Avtalt Fast Vederlag

KL = kostnader omfattet av «Vedlegg E-1»

IA = kostnader omfattet av «Avtale om sportilgang og bruk av tjenester»

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

$$AFV^{t}_{tkr} = I_{pt} \times OPV^{t}_{2022kr} + KL^{t}_{tkr} + IA^{t}_{tkr}$$

Hvor: *AFV = Avtalt Fast Vederlag*

t = avtaleåret det skal prisjusteres for

I_P = Indeks for prisjustering

OPV = ordinært prisjustert vederlag

KL = kostnader omfattet av «Vedlegg E-1»

IA = kostnader omfattet av «Avtale om sportilgang og bruk av tjenester»

Ved særskilt prisjustering av vederlag i henhold til punkt 1.3.2 eller 1.3.3 eller ekstraordinære prisendringer i andre tilgangsavtaler i henhold til punkt 1.4, justeres utbetaling av vederlaget. Månedlig vederlag skal senest justeres første utbetalingsdag etter 45 dager etter at Oppdragsgiver har mottatt krav om særskilt prisjustering. I juni og juli måned beregnes ytterligere 30 dager. Leverandør har ikke krav på forsinkelsesrenter der forsinket betaling skyldes mangelfulle opplysninger fra Leverandøren.

1.3.1 Ordinær prisjustering av vederlaget

Ordinært prisjustert vederlag for det enkelte avtaleår justeres i henhold til en vektet prisindeks. Prisindeksen består av 50 prosent indeks for KPI-JAE foregående år, og 50 prosent av SSBs indeks for totale arbeidskraftkostnader for «transport og lagring» i foregående år.

Ordinær prisjustering beregnes med utgangspunkt i indeksene for KPI-JAE i 2021 og totale arbeidskraftkostnader for «transport og lagring». Indeksverdiene 2021 gir I_{p2022}:

$$I_{Pt} = 0{,}5 \times \left(\frac{indeks\ KPI - JAE_{t-1}}{indeks\ KPI - JAE_{2021}}\right) + 0{,}5 \times \left(\frac{indeks\ akr_{t-1}}{indeks\ akr_{2021}}\right)$$

Hvor: *t = avtaleåret det skal prisjusteres for*

ID EA

Indeks KPI-JAE = Konsumprisindeksen justert for avgiftsendringer og uten energivarer M09[2]*,*

(Kjerneinflasjon.)

t-1 = foregående avtaleår

I_P *= Indeks for prisjustering*

Indeks akr = Indeks for totale arbeidskraftkostnader for «transport og lagring» 2. kvartal[3]*.*

1.3.2 Særskilt prisjustering for Avtale om leie av Kjøretøy

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

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

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

Endringer i Leverandørs ytelsesnivå iht. Bane NORs ytelsesordning som definert i AST vil ikke gi grunnlag for endret kostnadsdekning etter dette punkt.

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

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

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

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

1.5 Endring av andre gebyrer og avgifter

Dersom det skjer endringer i offentlige gebyrer og avgifter som Leverandøren skal betale, og som får direkte betydning for Leverandørens kostnader og inntekter ved oppfyllelse av Trafikkavtalen, skal Avtalt Fast Vederlag justeres tilsvarende. Endringer i det generelle i skattenivået gir ikke rett til justering av Avtalt Fast Vederlag.

Avtalt Fast Vederlag skal justeres for både økninger og reduksjoner i offentlige gebyrer og avgifter.

Avtalt Fast Vederlag justeres ikke for endringer i offentlige gebyrer og avgifter som har en effekt på mindre enn fem (5) millioner kroner i året. Beløpsgrensen gjelder for hver enkeltstående endring i offentlige gebyrer og avgifter. Ved vurdering av om den økonomiske effekten av endringen er over beløpsgrensen, skal det ikke gjøres fradrag for eventuell effekt som den aktuelle endringen i offentlige gebyrer og avgifter har på prisjusteringsmekanismene i vedlegg B. Beløpsgrensen gjelder ikke for en

[2] SSB tabell: 05327 (https://www.ssb.no/statbank/sq/10080455)

[3] SSB tabell: 07251, næring: 49-53b (https://www.ssb.no/statbank/sq/10079676)

eventuell reduksjon av den forhøyede arbeidsgiveravgiften for lønn over 750 000 kroner, som partene tidligere er omforent om behandlingen av.

Dersom effekten av endringen er over beløpsgrensen, skal det, så langt praktisk mulig, ved beregning av kravet på vederlagsjustering etter dette punkt 1.5, gjøres fradrag for den effekten den aktuelle endringen har på prisjusteringsmekanismene i Vedlegg B.

Partene har en gjensidig plikt til å varsel hverandre om endringer i offentlige gebyrer og avgifter som kan ha betydning for den annen parts mulighet til å kreve vederlagsjustering etter denne bestemmelsen.

Vederlaget skal justeres uten tillagt merverdiavgift eller påslag for indirekte kostnader, risiko og fortjeneste.

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

2 Takster

2.1 Takster og billettkategorier

Leverandør har ansvaret for fastsettelsen av Ordinær pris på linjene Trafikkavtalen omfatter, med de unntak som fremgår av «Vedlegg B» punkt 2.

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

- enkeltbillett,
- 30-dagersbillett

inntil takstregulering kan foretas etter punkt 2.5.

Ordinær pris på strekningen Asker – Lillestrøm (og mellomliggende stasjoner) baseres på den taksttabell fastsatt av den togoperatør som har trafikkavtale for det knutepunktstoppende togtilbudet på strekningen.

Billetter solgt til Ordinær pris på strekningen Asker-Lillestrøm skal være gyldige for alle togoperatører som trafikkerer strekningen, jf. «Vedlegg A» punkt 2.2.

Krav nr.	Krav
B 2.1.1	Leverandøren skal tilby billetter til Ordinær priser på alle avganger så lenge det er ledige plasser i toget som ikke selges som tilleggsprodukter, jf. «Vedlegg A» krav 5.4.7. Dette er ikke til hinder for at en plass kan selges til rabattert pris, jf. punkt 2.6 og 2.7.
B 2.1.2	Leverandøren skal følge norm beskrevet i Jernbanedirektoratets HÅNDBOK V821 ELEKTRONISK BILLETTERING www.jernbanedirektoratet.no/handbok for aldersgrenser som brukes i Leverandørens transportvilkår og takstbestemmelser samt for definisjon av kundekategorier, med de unntak som følger av punkt 2.1.1.
B 2.1.3	Leverandøren skal inntil avreisetidspunktet gi reisende mulighet for kansellering og refusjon av billetter solgt til Ordinær pris, samt billetter med sosiale og andre påkrevde rabatter.

ID EA

2.1.1 Særbestemmelser for rute-, pris og billettsamarbeidsavtaler

Der Oppdragsgiver pålegger Leverandør å tre inn i driftsavtale om rute-, pris- og billettsamarbeid, jf. «Vedlegg A» 6.2, følger bestemmelser for takst og økonomimodell av disse avtalene. Oppdragsgivers rett til å pålegge slike endringer fremgår av punkt 2.9.

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

2.2 Ombordtillegg

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

2.3 Sosiale rabatter

Krav nr.	Krav
B 2.3.1	Leverandøren skal tilby de sosiale rabatter som Oppdragsgiver til enhver tid krever, med de unntak som følger av 2.1.1. Sosiale rabatter omfattet av Trafikkavtalen skal være en funksjon av Ordinær pris. Leverandøren skal tilby følgende sosiale rabatter: • Barn under 6 år (frem til og med dagen før barnet fyller 6 år) skal få reise gratis. • Barn mellom 6 år og 18 år (fra og med fylte 6 år til og med dagen før barnet fyller 18 år) skal gis 50 prosent rabatt av ordinære enkeltbillettpriser. • Honnørrabatt på 50 prosent av Ordinære enkeltbillettpriser skal gis til: o Personer over 67 år o Personer som mottar uførepensjon etter folketrygdloven med uføregrad 50 prosent eller mer, samt EØS-borgere med tilsvarende uføretrygd fra et annet EØS-land o Personer som er blinde o Ektefelle eller partner (registrert i henhold til Partnerskapsloven) som reiser i følge med person med honnørbillett • Studenter og skolelever opp til og med 30 år som har studier på fagskole-, høyskole- og universitetsnivå skal gis 40 prosent rabatt av Ordinære priser på periodebillett. • Vernepliktige i førstegangstjeneste skal gis 50 prosent rabatt. Leverandøren kan imidlertid avtale en minstepris for vernepliktige med Forsvarets logistikkorganisasjon (FLO) i avtale iht. punkt 2.4.

2.4 Andre påkrevde rabatter

Krav nr.	Krav
B 2.4.1	Leverandøren skal tilby ytterligere rabatter på Ordinære enkeltbillettpriser til militært personell etter avtale mellom Oppdragsgiver og Forsvarets Logistikkorganisasjon (FLO), på strekninger eller reiser der det ikke er et helintegrert pris- og billettsamarbeid.

1D

2.5 Ordinær takstregulering

Leverandøren kan foreta takstøkninger 1. februar hvert år.

Reguleringen av takstene kan ikke overstige SSBs prognose for KPI-JAE avtaleåret i rapporten «Konjunkturtendensene»[4] per juni foregående år +1 prosentpoeng i gjennomsnitt. Ved beregning av gjennomsnittlig prisøkning legges gjennomsnittet av takstenhetene 1 til 600 for ordinær pris enkeltbillett, og gjennomsnittet av takstenhetene 1 til 300 for ordinær pris 30-dagersbillett til grunn.

Unntaksvis kan taksten for enkelte relasjoner økes med noe mer enn gjennomsnittet. Maksimal prisøkning for en enkelt relasjon kan ikke være mer enn 6 prosentpoeng utover gjennomsnittlig endring for en enkelt ordinær takstregulering. Samlet endring for enhver relasjon over en periode som omfatter tre ordinære takstreguleringer, kan ikke overstige 10 prosentpoeng utover gjennomsnittlig økning i KPI-JAE.

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

Første ordinære takstregulering er 1. februar 2024.

2.5.1 Leverandørs forslagsrett for endringer av antall takstenheter

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

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

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

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

2.6 Takstreduksjon og rabatter

Leverandøren står fritt til å tilby priser som er lavere enn Ordinær pris, rabatter og spesialpriser innenfor de forretningsregler som er fastsatt i «Vedlegg E-2» på strekninger eller reiser hvor det ikke er et helintegrert pris- og billettsamarbeid, jf. punkt 2.1.1.

[4] https://www.ssb.no/nasjonalregnskap-og-konjunkturer/konjunkturer/statistikk/konjunkturtendensene/artikler

ID EA

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

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

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

2.8 Leverandørens rett til å prise Tilleggsprodukter

Leverandøren kan for Tilleggsprodukter (eksempelvis 1. klasse) sette prisene fritt. Leverandørens rett til å tilby Tilleggsprodukter fremgår av «Vedlegg A» punkt A 5.4.7.

For Tilleggsprodukter hvor hele inntekten ikke kan direktefordeles, jf. punkt 3.1.1, skal inntekt tilsvarende ordinær pris for produktet fordeles mellom togoperatøren gjennom inntektsfordelingsmodellen iht. punkt 3.

Punktene 2.3 og 2.4 får ikke anvendelse på Tilleggsprodukter.

2.9 Oppdragsgivers rett til å pålegge endringer i takster

Oppdragsgiver kan pålegge endringer i takster, takstbestemmelser og rabatter. Krav om endring av takster, takstbestemmelser eller rabatter fremsettes som krav om endring etter «Trafikkavtalens avtalebestemmelser» punkt 14.

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

Krav nr.	Krav
B 2.9.1	Leverandøren skal endre takster og takstbestemmelser og innføre sosiale rabatter dersom Oppdragsgiver krever det.

2.10 Leverandørs rett til å foreslå endringer i takster

Leverandøren kan foreslå endringer som avviker fra bestemmelsene i punkt 2, herunder endringer i prinsippet for takstfastsettelse, jf. «Trafikkavtalens avtalebestemmelser» punkt 14.1.2. Oppdragsgiver kan fritt velge om anmodningen skal tas til følge som en endringsordre, jf. «Trafikkavtalens avtalebestemmelser» punkt 14.4.2.

2.11 Prising og inntektsavregning når en reise skjer med flere togoperatører

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

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

$$Ordinær\ pris\ for\ reisen$$

$$=$$

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

$$+$$

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

Er det flere enn en togoperatør og taksttabeller på en eller flere delstrekninger av reisen, og det ikke er gjort plassreservasjoner, antas det at den reisende velger å reise med den kombinasjonen av togoperatører som gir færrest antall bytter. Dernest den kombinasjon som har flest mulig ankomsttidspunkter. Leverandør vil få godtgjort sin andel av samlet ordinær pris:

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

Den del av Leverandørs andel av samlet ordinær pris for periodebilletter som skyldes transportarbeid omfattet av inntektsfordelingsmodellen, jf. punkt 3, skal inngå i inntektene som skal fordeles gjennom denne modellen.

Eksempel[5]:

Passasjeren skal kjøpe periodebillett fra Geilo til Bryn. Denne relasjonen er på 280 takstenheter. Av disse er 276 i Trafikkpakke Vests takstområde (Oslo S – Bergen), da byttet skjer på Oslo S, og 4 takstenheter innenfor området omfattet av inntektsfordelingsmodellen. Trafikkpakke Vests ordinære pris for en periodebillett på 280 takstenheter er kr 6100, mens ordinær pris for en periodebillett på 280 takstenheter i gjeldende takstabell for strekningen Asker – Lillestrøm er kr 5900, Ordinær pris for passasjerens periodebillett blir da:

$$Kr\ 6100\ x \frac{276\ TEN}{280\ TEN} + Kr\ 5900\ x \frac{4\ TEN}{280\ TEN}$$

$$Kr 6100\ x\ 0{,}9857\ + Kr\ 5900\ x\ 0{,}0143 =$$

$$Kr\ 6012{,}85 + Kr\ 84{,}29 = Kr\ 6097{,}14$$

Gjennomgående pris avrundes til nærmeste hele krone, slik at passasjeren betaler 6097 kr. Avrunding fordeles forholdsmessig mellom togoperatørene, og håndteres av Entur (jf. «Vedlegg E-2»).

Andelen på kr 84,29 som tilskrives strekningen Oslo – Bryn inngår i inntektsfordelingsmodellen, jf. «Vedlegg B-7». Leverandør får sin andel av denne inntekten gjennom inntektsfordelingsmodellen.

[5] Forutsetter togbytte på Oslo S. Prisene er tenkte eksempler.

3 Inntektsavregning

3.1 Avregning av inntekter fra salg av togbilletter

Entur er ansvarlig for inntektsavregning mellom togoperatører, jf. «Vedlegg E-2». Med mindre annet fremkommer i punkt 2 og 3, avregnes inntekter fra salg av togbilletter basert på antall passasjerkm i henhold til «Vedlegg B-7». Antall passasjerkm som benyttes til avregning av inntekter, gjøres i henhold til «Vedlegg B-6» med undervedlegg. Leverandør plikter å oppfylle fordringer mot andre togoperatører gitt underlag fra inntektsoppgjør, jf. «Vedlegg E-2».

3.1.1 Direktefordelt inntekt

Direktefordelt inntekt er inntekter fra salg av billetter hvor det er en direkte kobling mellom reisearbeidet og inntekten for reisearbeidet i den tilgjengelige billettinformasjonen. Dette innebærer at følgende informasjon må være tilgjengelig:

- Hvor den reisende har reist/skal reise
- Hvilken dato den reisende har reist/skal reise
- Hvilket tognummer den reisende har reist med/skal reise med
- Hvilken andel av total inntekt fra billetten som kan knyttes til den enkelte reise

Informasjonen i punktene over brukes til å beregne reisearbeidet fra billetten og hvem som har utført det. Om minst ett av punktene over er utilgjengelig, vil det ikke være mulig å beregne inntekten tilstrekkelig presist, noe som vil innebære at inntekten ikke kan direktefordeles, og inntekten vil avregnes basert på antall passasjerkm i henhold til «Vedlegg B-7» med undervedlegg.

3.1.2 Inntekt fra rute-, pris- og billettsamarbeidsavtaler

Inntekt fra rute, pris og billettsamarbeidsavtaler iht. til «Vedlegg A» punkt 6.2 kan fordeles på tre måter:

- I henhold til bestemmelser hjemlet i den aktuelle rute-, pris- og bilettsamarbeidsavtalen. Inntektsfordelingsmodellen, jf. «Vedlegg B-7», kan brukes til å skille ut reiseaktivitet fra reisende med billetter omfattet av den aktuelle rute-, pris- og bilettsamarbeidsavtalen for dette formålet.
- I henhold til punkt 3.1.1, dersom billettene oppfyller kravene til informasjon for dette.
- Iht. «Vedlegg B-7» gitt at inntektene fra slik avtale ikke fordeles i den aktuelle rute-, pris- og billettsamarbeidsavtale eller iht. punkt 3.1.1.

3.1.3 Inntekt fra tilleggsprodukter

Leverandørens inntekter fra salg av Tilleggsprodukter på linjene operert av Leverandør, tilfaller i sin helhet Leverandør.

Salg av Tilleggsprodukter vil ikke direkte medføre en endring av antall passasjerer på toget. Dette innebærer at et kjøp av produktet eller tjenesten ikke alene vi gi en passasjer rettighet til transport på tog.

3.1.4 Inntektsfordeling på fellesstrekning med fjerntog

En fellesstrekning er en strekning som betjenes av en eller flere togoperatører i tillegg til Leverandøren. Fjerntogoperatør er en togoperatør som betjener fjerntog, i denne avtalen omfatter dette (ved Trafikkstart) Go-Ahead Norge AS, SJ Norge AS og Vy Tog AS. Fjerntogoperatør som betjener fellesstrekninger på det sentrale Østlandet skal få godtgjort inntekter på følgende omsatte billetter:

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

Fjerntogoperatøren er ansvarlig for å fakturere Leverandør for Leverandørens billetter som er avlest på fjerntog. Inntekter og reisearbeid vil justeres basert på fakturagrunnlaget fra fjerntogoperatør som rapporteres til Entur i henhold til «Vedlegg E-2».

3.2 Fordeling av kontantstrøm fra billettsalg

Leverandør skal i samarbeid med andre togoperatører med Trafikkavtale med Oppdragsgiver fordele kontantstrøm fra salg av billetter så snart som mulig etter at togoperatøren har mottatt pengene fra kunden. Fordelingen skal skje etter beste estimat for faktisk inntektsfordeling.

4 Bonus

4.1 Bonus for Operatøravhengig regularitet i 2024

For 2024 gis det bonus for Operatøravhengig regularitet etter følgende modell:

Bonusterskler, beløp	Østlandet 1
50 mill. kr.	99,6 % eller over
40 mill. kr.	Mellom 99,3 % og 99,5 %
30 mill. kr.	Mellom 98,9 % og 99,2 %
20 mill. kr.	Mellom 98,5 % og 98,8%
10 mill. kr.	Mellom 98,0 % og 98,4 %
Ingen bonus	Under 98,0 %

Operatøravhengig regularitet beregnes for hele Trafikkavtalen samlet, for alle tognumre uavhengig av linje. Utbetaling skjer ved første ordinære utbetaling av vederlag etter at grunnlaget for bonusen er avklart.

10 EA

4.2 Bonus for økt totalpunktlighet

Totalpunktlighet er definert i formel under. Bonus for økt totalpunktlighet for Vederlagsåret avhenger av oppnådd totalpunktlighet i prosent for de ulike linjene over minimumskravene som spesifisert og gjengitt sammen med historiske tall i Tabell 1.

Totalpunktlighet Ø1	Oslo S - Hakadal/Jaren - Gjøvik	Spikkestad /Asker – Lillestrøm	Stabekk/Oslo S – Ski	Stabekk – Moss	Oslo S – Mysen/Rakkestad	Oslo S – Halden
2018	78,0	91,4	85,9	86,8	90,0	81,3
2019	88,6	89,5	87,9	85,7	91,9	87,6
2020	92,2	94,0	92,6	90,9	93,9	92,0
2021	87,5	90,4	91,4	90,3	91,5	90,6
Bonuskrav pr år i avtaleperioden	**90,0**	**90,0**	**90,0**	**90,0**	**90,0**	**90,0**

Tabell 1 - Historiske tall for totalpunktlighet og minimumskravene for bonus for totalpunktlighet

$$\text{Totalpunktlighet} = 100 * \frac{Tellende\ ankomster\ -\ Forsinkede\ ankomster}{Tellende\ ankomster}$$

Totalpunktlighet er et mål på hvor stor andel av togene som har ankommet endestasjon innen punktlighetsgrensen, målt i %. Tellende ankomster er summen av antall tog som har ankommet sin endestasjon, og tog som har ankommet Oslo S. Tellende ankomster er summen av antall tog som har ankommet sin endestasjon, og tog som har ankommet Oslo S. Forsinkede ankomster Persontog måles også på Oslo S, i tillegg til endestasjon. Lokal-, Intercity- og Flytog må være mindre enn 4 minutter forsinket for å regnes som punktlig. Langdistanse, utenlands- og godstog må være mindre enn 6 minutter forsinket for å regnes som punktlig. Tog som er innstilt slik at de ikke får en tellende ankomst blir ikke tatt med i beregningen av totalpunktlighet. Datagrunnlaget ligger i Bane NOR TIOS-database, og hentes ut via DRAGE-datavarehuset.

Bonus utbetales hvis gjennomsnittlig årlig totalpunktlighet oppgitt av infrastrukturforvalter overstiger minimumskrav for de ulike linjene, i tråd med de ulike bonustrinnene gjengitt i Tabell 2. Bonustrinnene er alternative og Leverandøren får kun utbetaling iht. ett enkelt bonustrinn.

Punktlighet forbedring	Oslo S - Hakadal/ Jaren – Gjøvik	Spikkestad /Asker – Lillestrøm	Stabekk/Oslo S – Ski	Stabekk – Moss	Oslo S – Mysen/ Rakke-stad	Oslo S – Halden
Bonus trinn 1	**90,1**	**90,1**	**90,1**	**90,1**	**90,1**	**90,1**
Bonus trinn 2	**91,0**	**91,0**	**91,0**	**91,0**	**91,0**	**91,0**
Bonus trinn 3	**91,6**	**91,6**	**91,6**	**91,6**	**91,6**	**91,6**
Bonus trinn 4	**92,4**	**92,4**	**92,4**	**92,4**	**92,4**	**92,4**

Bonus trinn 5	93,3	93,3	93,3	93,3	93,3	93,3
Bonus trinn 6	94,4	94,4	94,4	94,4	94,4	94,4
Bonus trinn 7	95,6	95,6	95,6	95,6	95,6	95,6
Bonus trinn 8	96,9	96,9	96,9	96,9	96,9	96,9
Bonus trinn 9	98,4	98,4	98,4	98,4	98,4	98,4
Bonus trinn 10	>=98,5	>=98,5	>=98,5	>=98,5	>=98,5	>=98,5

Tabell 2 – Bonustrinn for totalpunktlighet

Det er avsatt totalt inntil 255 millioner kroner til bonus for bedret totalpunktlighet i perioden fra ruteterminskiftet i desember 2023 til Driftsopphør. Dette inkluderer også bonus for opsjonsårene 2032 og 2033. Maksimalt utbetalt bonus per linje per bonustrinn per år fremgår av Tabell 3.

Punktlighet forbedring– Tall i kroner	Oslo S - Hakadal/Jaren - Gjøvik	Spikkestad/Asker – Lillestrøm	Stabekk/Oslo S – Ski	Stabekk – Moss	Oslo S – Mysen/Rakkestad	Oslo S – Halden
Bonus trinn 1	kr 91 979	kr 490 556	kr 306 598	kr 173 739	kr 91 979	kr 122 639
Bonus trinn 2	kr 173 739	kr 991 332	kr 613 195	kr 347 477	kr 194 178	kr 235 058
Bonus trinn 3	kr 275 938	kr 1 584 087	kr 981 112	kr 551 876	kr 306 598	kr 378 137
Bonus trinn 4	kr 419 017	kr 2 371 021	kr 1 461 448	kr 827 813	kr 470 116	kr 572 315
Bonus trinn 5	kr 582 535	kr 3 270 374	kr 2 013 324	kr 1 144 631	kr 643 855	kr 786 934
Bonus trinn 6	kr 766 494	kr 4 353 685	kr 2 687 839	kr 1 522 768	kr 858 473	kr 1 052 652
Bonus trinn 7	kr 981 112	kr 5 539 196	kr 3 423 673	kr 1 941 785	kr 1 083 311	kr 1 338 809
Bonus trinn 8	kr 1 205 950	kr 6 826 906	kr 4 210 606	kr 2 391 461	kr 1 338 809	kr 1 655 627
Bonus trinn 9	kr 1 471 668	kr 8 319 014	kr 5 130 399	kr 2 902 457	kr 1 624 967	kr 2 013 324
Bonus trinn 10	kr 1 757 826	kr 9 903 101	kr 6 101 291	kr 3 454 333	kr 1 941 785	kr 2 391 461

Tabell 3 - Maksimalt utbetalt bonus for totalpunktlighet per linje per bonustrinn

For linje R-tog Oslo S – Ski, vil bonuspott bestå av en forholdsmessig andel av oppgitt bonuspott for RE-tog Oslo S-Halden. Andelene vil være basert på en vekting av antall reiser for R-tog Oslo S – Ski og RE-tog Oslo S – Halden.

Bonus oppnås kun for år der totalpunktlighet er over minimumskravene. Oppnås totalpunktlighet bedre enn Bonus trinn 10, utbetales det ikke ytterligere bonus utover maksimal bonus.

4.3 Bonus for økt totalregularitet

Totalregularitet er definert i formel under. Bonus for økt totalregularitet for Vederlagsåret avhenger av oppnådd totalregularitet i prosent for de ulike linjene over minimumskravene som spesifisert og gjengitt sammen med historiske tall i Tabell 4.

Totalregularitet	Oslo S - Hakadal/ Jaren - Gjøvik	Spikkestad /Asker – Lillestrøm	Stabekk/ Oslo S – Ski	Stabekk – Moss	Oslo S – Mysen/ Rakkestad	Oslo S – Halden
2018	97,3	95,4	94,8	96,2	96,5	97,1
2019	98,7	94,7	93,2	94,9	97,0	97,6
2020	98,5	94,9	90,2	90,8	92,0	91,4
2021	97,8	95,6	93,0	94,7	95,8	95,9
Bonuskrav pr år i avtaleperioden	**97,0**	**95,0**	**95,0**	**95,0**	**95,0**	**95,0**

Tabell 4 - Historiske tall for totalregularitet og minimumskravene for bonus for totalregularitet

$$\text{Totalregularitet} = 100 * \frac{Planlagte\ avganger\ -\ Innstillinger}{Planlagte\ avganger}$$

Totalregularitet er et mål på forholdet mellom antall planlagte tog og antall innstillinger, målt i %. Antall planlagte avganger defineres ut fra det antallet tog med togslaget «persontog» som bestilles minus eventuelle avbestillinger. Innstillinger inkluderer både del- og hel-innstillinger. Man ser videre bort fra innstillinger med årsakskode 5 "Planlagt vedlikehold infrastruktur". Et innstilt tog registrert med kode 5 telles fremdeles som en planlagt avgang. Datagrunnlaget ligger i Bane NOR TIOS-database, og hentes ut via DRAGE-datavarehuset.

Bonus utbetales hvis gjennomsnittlig årlig totalregularitet oppgitt av Infrastrukturforvalter overstiger minimumskrav for de ulike linjene, i tråd med de ulike bonustrinnene gjengitt i Tabell 5.

Regularitet forbedring	Oslo S - Hakadal/Jaren - Gjøvik	Spikkestad/ Asker – Lillestrøm	Stabekk/Oslo S – Ski	Stabekk – Moss	Oslo S – Mysen/ Rakkestad	Oslo S – Halden
Bonus trinn 1	97,1	95,1	95,1	95,1	95,1	95,1
Bonus trinn 2	97,3	95,5	95,5	95,5	95,5	95,5
Bonus trinn 3	97,5	95,8	95,8	95,8	95,8	95,8
Bonus trinn 4	97,7	96,2	96,2	96,2	96,2	96,2
Bonus trinn 5	98,0	96,7	96,7	96,7	96,7	96,7
Bonus trinn 6	98,3	97,2	97,2	97,2	97,2	97,2
Bonus trinn 7	98,7	97,8	97,8	97,8	97,8	97,8
Bonus trinn 8	99,1	98,5	98,5	98,5	98,5	98,5
Bonus trinn 9	99,5	99,2	99,2	99,2	99,2	99,2
Bonus trinn 10	>=99,6	>=99,3	>=99,3	>=99,3	>=99,3	>=99,3

Tabell 5 - Bonustrinn for totalregularitet

Det er avsatt totalt inntil 72 millioner kroner til bonus for bedret totalregularitet i perioden fra ruteterminskiftet i desember 2023 til Driftsopphør. Dette inkluderer også bonus for opsjonsårene 2032 og 2033. Maksimal utbetalt bonus per linje per bonustrinn per år fremgår av Tabell 6. Bonustrinnene er alternative, og Leverandøren får kun utbetaling iht. ett enkelt bonustrinn.

Regularitet forbedring – Tall i kroner	Oslo S - Hakadal/Jaren - Gjøvik	Spikkestad/Asker – Lillestrøm	Stabekk/Oslo S – Ski	Stabekk – Moss	Oslo S – Mysen/Rakkestad	Oslo S – Halden
Bonus trinn 1	kr 61 320	kr 61 320	kr 61 320	kr 61 320	kr 61 320	kr 61 320
Bonus trinn 2	kr 122 639	kr 122 639	kr 122 639	kr 122 639	kr 122 639	kr 122 639
Bonus trinn 3	kr 194 178	kr 194 178	kr 194 178	kr 194 178	kr 194 178	kr 194 178
Bonus trinn 4	kr 286 158	kr 286 158	kr 286 158	kr 286 158	kr 286 158	kr 286 158
Bonus trinn 5	kr 398 577	kr 398 577	kr 398 577	kr 398 577	kr 398 577	kr 398 577
Bonus trinn 6	kr 521 216	kr 521 216	kr 521 216	kr 521 216	kr 521 216	kr 521 216
Bonus trinn 7	kr 664 295	kr 664 295	kr 664 295	kr 664 295	kr 664 295	kr 664 295
Bonus trinn 8	kr 827 813	kr 827 813	kr 827 813	kr 827 813	kr 827 813	kr 827 813
Bonus trinn 9	kr 1 001 552	kr 1 001 552	kr 1 001 552	kr 1 001 552	kr 1 001 552	kr 1 001 552
Bonus trinn 10	kr 1 195 730	kr 1 195 730	kr 1 195 730	kr 1 195 730	kr 1 195 730	kr 1 195 730

Tabell 6 - Maksimal utbetalt bonus for totalregularitet per linje per bonustrinn

For linje R-tog Oslo S – Ski, vil bonuspott bestå av en forholdsmessig andel av oppgitt bonuspott for RE-tog Oslo S-Halden. Andelene vil være basert på en vekting av antall reiser for R-tog Oslo S – Ski og RE-tog Oslo S – Halden.

Bonus oppnås kun for år der totalregularitet er over minimumskravene. Oppnås totalregularitet bedre enn bonustrinn 10, utbetales det ikke ytterligere bonus utover maksimal bonus.

4.4 Bonus for økt kundetilfredshet

Bonus for økt kundetilfredshet avhenger av oppnådd kundetilfredshetsindeks (KTI) for de ulike linjene over minimumskrav.

Der det gjennomføres kundetilfredshetsundersøkelser mer enn en gang i året brukes et uvektet gjennomsnitt mellom de ulike undersøkelsene.

Det er avsatt totalt inntil 251 millioner kroner til bonus for økt kundetilfredshet (KTI) i perioden fra ruteterminskiftet i desember 2023 til Driftsopphør. Dette inkluderer også bonus for opsjonsårene 2032 og 2033. Maksimal utbetalt bonus per linje per hele økning per år i KTI fremgår av Tabell 7.

IP

KTI forbedring – Tall i kroner	Oslo S - Hakadal/Jaren - Gjøvik	Spikkestad/Asker – Lillestrøm	Stabekk/ Oslo S – Ski	Stabekk – Moss	Oslo S – Mysen/ Rakkestad	Oslo S – Halden
Økning KTI+1	kr 204 398	kr 919 793	kr 613 195	kr 306 598	kr 204 398	kr 204 398
Økning KTI+2	kr 306 598	kr 1 941 785	kr 1 226 390	kr 715 394	kr 408 797	kr 510 996
Økning KTI+3	kr 510 996	kr 2 861 577	kr 1 839 585	kr 1 021 992	kr 613 195	kr 715 394
Økning KTI+4	kr 715 394	kr 3 883 569	kr 2 350 581	kr 1 328 589	kr 715 394	kr 919 793
Økning KTI+5	kr 817 593	kr 4 803 362	kr 2 963 776	kr 1 737 386	kr 919 793	kr 1 124 191
Økning KTI+6	kr 1 021 992	kr 5 825 354	kr 3 576 972	kr 2 043 984	kr 1 124 191	kr 1 430 789
Økning KTI+7	kr 1 226 390	kr 6 745 146	kr 4 190 167	kr 2 350 581	kr 1 328 589	kr 1 635 187
Økning KTI+8	kr 1 328 589	kr 7 767 138	kr 4 803 362	kr 2 759 378	kr 1 532 988	kr 1 839 585
Økning KTI+9	kr 1 532 988	kr 8 686 931	kr 5 416 557	kr 3 065 976	kr 1 737 386	kr 2 146 183
Økning KTI >=+10	kr 1 737 386	kr 9 708 923	kr 6 029 752	kr 3 372 573	kr 1 941 785	kr 2 350 581

Tabell 7 - Maksimal utbetalt bonus for økt kundetilfredshet (KTI) per linje per hele økning i KTI

For linje R-tog Oslo S – Ski, vil bonuspott bestå av en forholdsmessig andel av oppgitt bonuspott for RE-tog Oslo S-Halden. Andelene vil være basert på en vekting av antall reiser for R-tog Oslo S – Ski og RE-tog Oslo S – Halden.

Bonus oppnås kun for år der kundetilfredsheten er over minimumskravene, jf. «Vedlegg A» punkt 7.2. Oppnås KTI bedre enn minimumskrav + 10 poeng utbetales det ikke ytterligere bonus utover maksimal bonus.

4.5 Bonus for økt kundetilfredshet i driftsavvik

Bonus for økt kundetilfredshet ved driftsavvik avhenger av oppnådd kundetilfredshetsindeks avvik (KTI avvik) for de ulike linjene over gitte minimumskrav. Der det gjennomføres kundetilfredshets-undersøkelser, jf. «Vedlegg A-7», etter driftsavvik mer enn en gang i året brukes et uvektet gjennomsnitt mellom de ulike undersøkelsene.

Det er avsatt totalt inntil 141 millioner kroner til bonus for økt kundetilfredshet i driftsavvik (KTI avvik) i perioden fra ruteterminskiftet i desember 2023 til Driftsopphør. Dette inkluderer også bonus for opsjonsårene 2032 og 2033. Maksimal utbetalt bonus per linje per hele økning i KTI i avvik fremgår av Tabell 8.

KTI forbedring – Tall i kroner	Oslo S - Hakadal/Jaren - Gjøvik	Spikkestad/Asker – Lillestrøm	Stabekk/ Oslo S – Ski	Stabekk – Moss	Oslo S – Mysen/ Rakkestad	Oslo S – Halden
Økning KTI+1	kr 204 398	kr 204 398	kr 204 398	kr 204 398	kr 204 398	kr 204 398
Økning KTI+2	kr 510 996	kr 510 996	kr 510 996	kr 510 996	kr 510 996	kr 510 996
Økning KTI+3	kr 715 394	kr 715 394	kr 715 394	kr 715 394	kr 715 394	kr 715 394
Økning KTI+4	kr 919 793	kr 919 793	kr 919 793	kr 919 793	kr 919 793	kr 919 793
Økning KTI+5	kr 1 226 390	kr 1 226 390	kr 1 226 390	kr 1 226 390	kr 1 226 390	kr 1 226 390
Økning KTI+6	kr 1 430 789	kr 1 430 789	kr 1 430 789	kr 1 430 789	kr 1 430 789	kr 1 430 789
Økning KTI+7	kr 1 635 187	kr 1 635 187	kr 1 635 187	kr 1 635 187	kr 1 635 187	kr 1 635 187
Økning KTI+8	kr 1 941 785	kr 1 941 785	kr 1 941 785	kr 1 941 785	kr 1 941 785	kr 1 941 785
Økning KTI+9	kr 2 146 183	kr 2 146 183	kr 2 146 183	kr 2 146 183	kr 2 146 183	kr 2 146 183
Økning KTI >=+10	kr 2 350 581	kr 2 350 581	kr 2 350 581	kr 2 350 581	kr 2 350 581	kr 2 350 581

Tabell 8 - Maksimal utbetalt bonus for økt kundetilfredshet i driftsavvik per linje per hele økning i KTI avvik pr år

10 AM

For linje R-tog Oslo S – Ski, vil bonuspott bestå av en forholdsmessig andel av oppgitt bonuspott for RE-tog Oslo S-Halden. Andelene vil være basert på en vekting av antall reiser for R-tog Oslo S – Ski og RE-tog Oslo S – Halden.

Bonus oppnås kun for år der kundetilfredsheten er over minimumskravene. Oppnås KTI bedre enn minimumskrav + 10 poeng utbetales det ikke ytterligere bonus utover maksimal bonus. Minimumskravene til KTI avvik, jf. «Vedlegg A-7», er under utarbeidelse.

4.6 Revisjon av bonusterskler ved Større Oppgraderingsprosjekter

Hvis Oppdragsgiver utsteder endringsordre som følge av større endringer i infrastruktur og/eller Kjøretøy, jf. «Vedlegg F», skal Partene i fellesskap vurdere om tersklene for innslag av bonus for økt kundetilfredshet på de relevante strekninger bør justeres gjennom endringsordre. Det skal tas hensyn til negative konsekvenser i perioden hvor det relevante prosjektet gjennomføres, og positive konsekvenser av oppgradert infrastruktur i perioden etter oppgraderingen. Målet med justeringen skal være at bonusordningen så langt som mulig har de samme incentivvirkninger og forventede utbetaling som før utstedelse av endringsordren. Den samlede bonuspotten skal verken økes eller reduseres.

4.7 Bonus ved opphør av avtalen og avtaleforlengelse

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

Ved utøvelse av avtaleforlengelse i henhold til «Trafikkavtalens avtalebestemmelser» punkt 4, er bonus for ytterligere år lik den for 2031. Maksimal bonus prisjusteres årlig fra og med 2024 i henhold til punkt 1.3.1.

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

5 Andre oppdrag

Leverandørens priser for andre oppdrag fra Oppdragsgiver som definert i «Vedlegg A» punkt A 1.7.1 samt «Vedlegg E-3» dekkes ikke av Avtalt Fast Vederlag og faktureres etter medgått tid etter satser som angitt i «Vedlegg B-1» og «Vedlegg E-3».

Pris for godtgjørelse av rapportering ved behov, jf. «Vedlegg D» punkt 10.5, godtgjøres etter pris angitt i «Vedlegg B-1».

Leverandørens pris for ev. bistand til Kjøretøyeier ved behov, som definert i «Vedlegg E-1», punkt 6.5 i leieavtalen, prises særskilt etter avtale mellom Leverandøren og Kjøretøyeier.

6 Dagbøter, Malus og andre sanksjoner

I henhold til «Trafikkavtalens avtalebestemmelser» punkt. 16.4.3 kan Oppdragsgiver ilegge Leverandøren dagbøter og andre sanksjoner for de mislighold som er angitt i påfølgende punkt 6.1 – 6.2.

ID AA

Alle dagbøter, malus og andre sanksjoner er oppgitt i 2022-kroner og prisjusteres den 1. januar hvert år, første gang 1. januar 2024, i henhold til indeks for prisjustering i punkt 1.2. Satsene gjelder for vederlagsår.

6.1 Manglende eller forsinket rapportering

Ved forsinket tertialrapportering skal Leverandøren betale dagbot som angitt i B 6.1.1 per påbegynte kalenderdag. Dersom Leverandøren selv ber om en fristforlengelse i rimelig tid før rapporteringsfristen, reduseres dagboten til sats som angitt i B 6.1.2 per påbegynte kalenderdag.

Krav nr.	Krav	Dagbotsats
B 6.1.1	Forsinket tertialrapportering uten fristforlengelse	Kr 10 000,-
B 6.1.2	Forsinket tertialrapportering med fristforlengelse	Kr 5 000,-

Dagbotsats angitt i B 6.1.1 og B 6.1.2 kommer også til anvendelse dersom Leverandør ikke rapporterer i henhold til «Vedlegg A» A 6.2.2.

Oppdager Oppdragsgiver en vesentlig feil i rapporteringen og Leverandør ikke retter opp dette umiddelbart etter å ha blitt gjort oppmerksom på det, skal Leverandøren betale en malus som angitt i B 6.1.3.

Krav nr.	Krav	Malussats
B 6.1.3	Oppdragsgiver oppdager vesentlig feil i rapportering og manglende oppretting	Kr 50 000,-

Ved ufullstendig egenrapportering i henhold til «Trafikkavtalens avtalebestemmelser» punkt 6.8 og rapportering ved opphør i henhold til «Trafikkavtalens avtalebestemmelser» punkt 6.10 påløper en dagbot som angitt i B 6.1.4 pr. kalenderdag inntil full rapport er oversendt Oppdragsgiver.

Dersom Oppdragsgiver anser oversendt rapport som ufullstendig, påløper dagboten igjen fra den dag Oppdragsgiver melder dette til Leverandøren og inntil oppdatert rapport er oversendt. Dersom Leverandøren selv ber om en fristforlengelse i rimelig tid før rapporteringsfristen reduseres dagboten til sats som angitt i B 6.1.5 per påbegynte kalenderdag, fristforlengelsen gjelder ikke for «Trafikkavtalens avtalebestemmelser» punkt 6.3.

Krav nr.	Krav	Dagbotsats
B 6.1.4	Ufullstendig rapportering og egenrapportering ved kontraktsslutt uten fristforlengelse	Kr 20 000,-
B 6.1.5	Ufullstendig rapportering og egenrapportering ved kontraktsslutt med fristforlengelse	Kr 10 000,-

6.2 Spesielt for Drifts- og Avviklingsfasen

Dersom Leverandøren innstiller en togavgang i henhold til «Trafikkavtalens avtalebestemmelser» punkt 16.4.4 og den operatøravhengige regulariteten for den enkelte linje viser et resultat under det som er angitt i Vedlegg A-1 og A-2 punkt 5.1 og A-3 punkt 6.1 kan Oppdragsgiver kreve malus for Innstilte avganger på linjen i henhold til satsene i punkt B 6.2.1. Ved manglende alternativ transport tredobles beløpet. Der togtilbudet omfatter halvtimesintervall eller hyppigere i avviksperioden, kan Leverandøren henvise kundene til neste avgang, under forutsetning om tilstrekkelig transportkapasitet (sitte- og ståplasser) med en slik løsning. Dersom Leverandør henviser kundene til neste avgang og det er 30

minutter eller mindre til denne, vil ikke beløp for malus tredobles. Delinnstillinger er ikke gjenstand for malus dersom alternativ transport tilbys.

Dersom Leverandør har betalt Infrastrukturforvalter for samme forhold gjennom en ytelsesordning gir dette rett på fradrag lik denne betalingen, begrenset oppad til Oppdragsgivers sats for malus.

Oppdragsgiver kan ikke kreve malus i den grad det er gitt prisavslag for misligholdet.

Krav nr.	Krav	Dagbotsats
B 6.2.1.	Malussats per innstilt avgang per linje	Kr. 20 000,- for alle linjer.

ID

Jernbane-
direktoratet

Trafikkavtale Østlandet 1

- Lokaltog (L-tog) Spikkestad/Asker – Lillestrøm
- Lokaltog (L-tog) Stabekk/Oslo S – Ski
- Regiontog (R-tog) Oslo S – Ski
- Regiontog (R-tog) Stabekk – Moss
- Regiontog (R-tog) Oslo S – Mysen/Rakkestad
- Regiontog (R-tog) Oslo S – Hakadal/Jaren
- Regionekspresstog (RE-tog) Oslo S – Halden
- Regionekspresstog (RE-tog) Oslo S – Gjøvik

Vedlegg B-1 Prisliste

Endringslogg

Versjon	Hva	Dato
1.0	Vygruppens prisliste av 27.06.2023.	28.06.2023

1 Avtalt Fast Vederlag

Avtalt Fast Vederlag er oppgitt i henhold til «Vedlegg B» punkt 1 og prisjusteres i henhold til «Vedlegg B» punkt 1.3. Avtalt Fast Vederlag for Vederlagsårene 2032 og 2033 utbetales kun ved avtaleforlengelse etter «Trafikkavtalens avtalebestemmelser» punkt 5.
Alle priser er oppgitt i 1 000 kr.

Vederlagsår	Spikkestad/Asker – Lillestrøm	Stabekk/ Oslo S – Ski	Oslo S - Ski	Stabekk – Moss	Oslo S – Mysen/ Rakkestad	Oslo S – Halden	Oslo S - Hakadal/Jaren - Gjøvik	Totalt AFV for Trafikkpakken	Opsjon 1 Sandbukta-Moss-Såstad	Totalt AFV for Trafikkpakken (Inkl. opsjon)
2024	590 265	423 320	39 243	326 358	120 665	252 098		**1 751 948**		**1 751 948**
2025	451 588	327 379	32 842	277 943	109 008	185 888	285 419	**1 670 067**		**1 670 067**
2026	451 091	370 919	32 572	263 722	108 871	169 407	270 012	**1 666 593**		**1 666 593**
2027	434 757	332 792	29 333	230 356	100 066	116 934	278 022	**1 522 260**	-	**1 522 260**
2028	418 812	319 214	28 245	216 406	93 113	99 178	242 651	**1 417 619**	-	**1 417 619**
2029	397 993	302 839	26 089	195 483	83 681	73 232	248 437	**1 327 754**	-	**1 327 754**
2030	385 808	292 917	26 080	190 064	80 689	57 382	217 539	**1 250 480**	-	**1 250 480**
2031	384 963	291 979	25 972	187 088	78 810	46 583	215 789	**1 231 183**	-	**1 231 183**
Sum 2024-2031	**3 515 276**	**2 661 359**	**240 375**	**1 887 421**	**774 903**	**1 000 700**	**1 757 870**	**11 837 904**	-	**11 837 904**
2032	364 739	277 033	24 334	169 054	70 373	8 331	201 275	**1 115 138**	-	**1 115 138**
2033	349 325	268 001	23 262	158 782	65 807	- 5 595	193 396	**1 052 977**	-	**1 052 977**
Sum 2024-2033	**4 229 339**	**3 206 392**	**287 971**	**2 215 257**	**911 082**	**1 003 437**	**2 152 541**	**14 006 019**	-	**14 006 019**

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

2 Timepriser

Timepriser for andre oppdrag, jf. "Vedlegg B" punkt 5, og rapportering ved behov, jf. "Vedlegg D" punkt 10.5, er oppgitt i faste 2021-priser og prisjusteres i henhold til "Vedlegg B" punkt 1.3.1.

Timeprisene under gjelder uansett når på døgnet og året oppdraget skal utføres.

Når det gjelder oppdrag knyttet til "Vedlegg E-3" faktureres disse i henhold til timepriser angitt i "Vedlegg E-3", vedlegg 4 i dette.

Kategori	Valuta	Beløp
Strategisk/langsiktig planlegging og rappportering ved behov, pris per time ("Vedlegg A krav nr. A 1.7.1 og Vedlegg D punkt 10.5)	NOK	700

3 Enhetspriser

Enhetspriser for andre oppdrag, jf. "Trafikkavtalens avtalebestemmelser" punkt 14.3, er oppgitt i faste 2022-priser og prisjusteres i henhold til "Vedlegg B" punkt 1.3.1.

Alle priser er oppgitt i hele kr.

Vederlagsår	Enhetskostnad per togsettkilometer	Enhetskostnad per togtimer
2024-2033		[redacted]

Jernbane-
direktoratet

Trafikkavtale Østlandet 1

- Lokaltog (L-tog) Spikkestad/Asker – Lillestrøm
- Lokaltog (L-tog) Stabekk/Oslo S Ski
- Regiontog (R-tog) Oslo S – Ski
- Regiontog (R-tog) Stabekk Moss
- Regiontog (R-tog) Oslo S – Mysen/Rakkestad
- Regiontog (R-tog) Oslo S Hakadal/Jaren
- Regionekspresstog (RE-tog) Oslo S Halden
- Regionekspresstog (RE-tog) Oslo S – Gjøvik

Vedlegg B-2 Kalkyleskjema Unntatt offentlighet, offl. § 13 1.ledd jf. fvl. § 13 2.ledd

Jernbane-
direktoratet

Trafikkavtale Østlandet 1

- Lokaltog (L-tog) Spikkestad/Asker – Lillestrøm
- Lokaltog (L-tog) Stabekk/Oslo S – Ski
- Regiontog (R-tog) Oslo S – Ski
- Regiontog (R-tog) Stabekk – Moss
- Regiontog (R-tog) Oslo S – Mysen/Rakkestad
- Regiontog (R-tog) Oslo S – Hakadal/Jaren
- Regionekspresstog (RE-tog) Oslo S – Halden
- Regionekspresstog (RE-tog) Oslo S – Gjøvik

Vedlegg B-3 TEN-matrise

Endringslogg

Versjon	Hva	Dato
1.0	Vedlegg B-3.	28.06.2023

Jernbane-
direktoratet

Trafikkavtale Østlandet 1

- Lokaltog (L-tog) Spikkestad/Asker – Lillestrøm
- Lokaltog (L-tog) Stabekk/Oslo S – Ski
- Regiontog (R-tog) Oslo S – Ski
- Regiontog (R-tog) Stabekk – Moss
- Regiontog (R-tog) Oslo S – Mysen/Rakkestad
- Regiontog (R-tog) Oslo S – Hakadal/Jaren
- Regionekspresstog (RE-tog) Oslo S – Halden
- Regionekspresstog (RE-tog) Oslo S – Gjøvik

Vedlegg B-4 Taksttabell

Endringslogg

Versjon	Hva	Dato
1.0	Vedlegg B-4.	28.06.2023

ID EA

	Enkeltbillett			30-dagersbillett		
TEN	Pris 2022	Pris 2023	Endring	Pris 2022	Pris 2023	Endring
Snittendring:			3,09 %			3,10 %
TEN	Pris pr 1.1.2022	Pris pr 1.1.2023	Prisøkning %	Pris pr 1.1.2022	Pris pr 1.1.2023	Prisøkning %
1	45	45	2,22 %	799	824	3,13 %
2	45	45	2,22 %	799	824	3,13 %
3	45	46	2,22 %	799	824	3,13 %
4	45	46	2,23 %	860	887	3,14 %
5	45	46	2,22 %	860	887	3,14 %
6	45	46	2,22 %	860	887	3,14 %
7	45	46	2,22 %	917	945	3,05 %
8	45	46	2,22 %	917	945	3,05 %
9	45	46	2,22 %	917	945	3,05 %
10	47	49	4,25 %	924	953	3,14 %
11	50	52	4,00 %	943	972	3,08 %
12	52	54	3,85 %	944	973	3,07 %
13	56	57	1,79 %	1028	1060	3,11 %
14	58	59	1,72 %	1028	1060	3,11 %
15	61	63	3,28 %	1028	1060	3,11 %
16	65	67	3,08 %	1077	1110	3,06 %
17	67	69	2,99 %	1090	1124	3,12 %
18	69	71	2,90 %	1090	1124	3,12 %
19	70	72	2,86 %	1157	1193	3,11 %
20	72	74	2,78 %	1157	1193	3,11 %
21	74	76	2,70 %	1172	1208	3,07 %
22	77	80	3,90 %	1221	1259	3,11 %
23	79	82	3,80 %	1221	1259	3,11 %
24	84	87	3,57 %	1238	1276	3,07 %
25	85	88	3,53 %	1267	1327	3,11 %
26	87	90	3,45 %	1299	1339	3,08 %
27	91	93	2,20 %	1302	1342	3,07 %
28	94	97	3,19 %	1384	1427	3,11 %
29	96	99	3,13 %	1385	1428	3,10 %
30	98	101	3,06 %	1400	1443	3,07 %
31	99	102	3,03 %	1434	1478	3,07 %
32	102	105	2,94 %	1443	1434	3,11 %
33	106	109	2,83 %	1450	1506	3,08 %
34	108	111	2,78 %	1495	1541	3,08 %
35	110	114	3,64 %	1512	1559	3,11 %
36	112	116	3,57 %	1513	1560	3,11 %
37	113	117	3,54 %	1595	1644	3,07 %
38	115	119	3,48 %	1595	1645	3,07 %
39	119	123	3,36 %	1612	1662	3,10 %
40	121	125	3,31 %	1622	1672	3,08 %
41	125	128	2,40 %	1623	1673	3,08 %
42	127	130	2,36 %	1638	1689	3,11 %
43	129	133	3,10 %	1715	1760	3,13 %
44	131	135	3,05 %	1738	1799	3,11 %
45	133	137	3,01 %	1737	1791	3,11 %
46	135	139	2,96 %	1788	1843	3,08 %
47	140	144	2,86 %	1821	1877	3,08 %
48	142	145	2,82 %	1835	1892	3,11 %
49	146	151	3,42 %	1843	1906	3,08 %
50	147	152	3,40 %	1849	1906	3,08 %
51	150	155	3,33 %	1849	1906	3,08 %
52	152	157	3,29 %	1950	2010	3,08 %
53	154	159	3,25 %	1950	2010	3,08 %
54	156	161	3,21 %	1966	2027	3,10 %
55	161	166	3,11 %	1957	2059	3,19 %
56	162	167	3,09 %	2014	2076	3,08 %
57	164	169	3,05 %	2031	2094	3,10 %
58	166	171	3,01 %	2062	2126	3,10 %
59	169	174	2,96 %	2062	2126	3,10 %
60	171	176	2,92 %	2062	2126	3,10 %
61	173	178	2,89 %	2178	2246	3,12 %
62	174	179	2,87 %	2178	2246	3,12 %
63	177	182	2,82 %	2134	2252	3,19 %
64	179	185	3,35 %	2260	2330	3,10 %
65	181	187	3,31 %	2260	2330	3,10 %
66	186	192	3,23 %	2274	2344	3,08 %
67	189	195	3,17 %	2291	2362	3,10 %
68	190	196	3,16 %	2308	2380	3,12 %
69	196	202	3,06 %	2321	2393	3,10 %
70	198	204	3,03 %	2405	2480	3,12 %
71	201	207	2,99 %	2422	2497	3,10 %
72	203	209	2,96 %	2452	2528	3,10 %
73	205	211	2,93 %	2504	2582	3,12 %
74	206	212	2,91 %	2504	2582	3,12 %
75	208	214	2,88 %	2518	2596	3,10 %
76	210	216	2,86 %	2527	2605	3,09 %
77	212	219	3,30 %	2527	2605	3,09 %
78	214	221	3,27 %	2563	2642	3,08 %
79	217	224	3,23 %	2644	2726	3,10 %
80	218	225	3,21 %	2644	2726	3,10 %
81	220	227	3,18 %	2644	2726	3,10 %
82	222	229	3,15 %	2691	2774	3,08 %
83	224	231	3,13 %	2691	2774	3,08 %
84	230	238	3,48 %	2711	2795	3,10 %
85	234	241	2,99 %	2757	2842	3,08 %
86	237	244	2,95 %	2775	2861	3,10 %
87	239	246	2,93 %	2775	2861	3,10 %
88	241	248	2,90 %	2823	2911	3,12 %
89	243	250	2,88 %	2823	2911	3,12 %
90	246	254	3,25 %	2859	2934	3,09 %
91	250	258	3,20 %	2865	2954	3,11 %
92	252	260	3,17 %	2880	2969	3,09 %
93	253	261	3,16 %	2915	3005	3,09 %
94	255	263	3,14 %	2980	3072	3,09 %
95	257	265	3,11 %	2980	3072	3,09 %
96	259	267	3,09 %	2980	3072	3,09 %
97	261	269	3,07 %	3015	3108	3,08 %
98	263	272	3,42 %	3029	3123	3,10 %
99	265	274	3,40 %	3043	3139	3,09 %
100	268	276	2,99 %	3077	3172	3,09 %
101	272	280	2,94 %	3093	3189	3,10 %
102	274	282	2,92 %	3093	3189	3,10 %
103	276	284	2,90 %	3124	3221	3,10 %
104	281	290	3,20 %	3147	3239	3,09 %
105	283	292	3,18 %	3175	3273	3,09 %
106	285	294	3,16 %	3159	3258	3,10 %
107	287	296	3,14 %	3221	3321	3,10 %
108	290	299	3,10 %	3255	3356	3,10 %
109	292	301	3,08 %	3271	3372	3,09 %
110	294	303	3,06 %	3285	3387	3,11 %
111	295	304	3,05 %	3300	3402	3,09 %
112	297	307	3,37 %	3317	3420	3,11 %
113	303	312	2,97 %	3331	3434	3,09 %
114	305	314	2,95 %	3362	3466	3,09 %
115	307	316	2,93 %	3397	3502	3,09 %
116	310	319	2,90 %	3414	3520	3,10 %
117	313	323	3,19 %	3428	3534	3,09 %
118	314	324	3,18 %	3445	3552	3,11 %
119	317	327	3,15 %	3478	3586	3,11 %
120	320	330	3,13 %	3494	3602	3,09 %
121	322	332	3,11 %	3508	3617	3,11 %
122	325	335	3,08 %	3544	3654	3,10 %
123	327	337	3,06 %	3557	3667	3,09 %
124	328	338	3,05 %	3592	3703	3,09 %
125	331	342	3,32 %	3607	3719	3,11 %
126	334	345	3,29 %	3635	3748	3,11 %
127	338	348	2,96 %	3669	3783	3,11 %
128	340	350	2,94 %	3682	1796	3,10 %
129	342	352	2,92 %	3716	3831	3,09 %
130	343	353	2,92 %	3734	3859	3,11 %
131	345	355	2,90 %	3751	3867	3,09 %
132	347	358	3,17 %	3784	3901	3,09 %
133	350	361	3,14 %	3798	3916	3,11 %

10 A4

134	353	364	3,12 %	3815	3933	3,09 %
135	358	369	3,07 %	3830	3949	3,11 %
136	359	370	3,06 %	3867	3987	3,10 %
137	361	372	3,05 %	3877	3997	3,10 %
138	363	374	3,03 %	3892	4013	3,11 %
139	365	377	3,29 %	3912	4033	3,09 %
140	368	380	3,26 %	3923	4045	3,11 %
141	372	384	3,23 %	3923	4045	3,11 %
142	374	385	2,94 %	3975	4098	3,09 %
143	376	387	2,93 %	3991	4115	3,11 %
144	379	390	2,90 %	4003	4127	3,10 %
145	383	395	3,13 %	4053	4179	3,11 %
146	385	397	3,12 %	4070	4196	3,10 %
147	387	399	3,10 %	4085	4212	3,11 %
148	388	400	3,09 %	4117	4245	3,11 %
149	390	402	3,08 %	4132	4260	3,10 %
150	393	405	3,05 %	4142	4270	3,09 %
151	396	408	3,03 %	4173	4302	3,09 %
152	399	412	3,26 %	4188	4318	3,10 %
153	401	414	3,24 %	4195	4325	3,10 %
154	403	416	3,23 %	4218	4349	3,11 %
155	404	417	3,22 %	4238	4369	3,09 %
156	407	420	3,19 %	4262	4394	3,10 %
157	410	422	2,93 %	4287	4420	3,10 %
158	413	425	2,91 %	4300	4433	3,09 %
159	416	429	3,13 %	4309	4443	3,11 %
160	419	432	3,10 %	4349	4484	3,10 %
161	420	433	3,10 %	4366	4501	3,09 %
162	423	436	3,07 %	4383	4519	3,10 %
163	425	438	3,06 %	4410	4547	3,11 %
164	427	440	3,04 %	4425	4562	3,10 %
165	429	442	3,03 %	4427	4564	3,09 %
166	433	447	3,23 %	4507	4647	3,11 %
167	434	448	3,23 %	4517	4657	3,10 %
168	439	453	3,19 %	4517	4657	3,10 %
169	442	456	3,17 %	4555	4696	3,10 %
170	445	458	2,92 %	4558	4699	3,09 %
171	447	460	2,91 %	4558	4699	3,09 %
172	450	464	3,11 %	4606	4749	3,10 %
173	451	465	3,10 %	4618	4761	3,10 %
174	453	467	3,09 %	4618	4761	3,10 %
175	455	469	3,08 %	4691	4795	3,10 %
176	457	471	3,06 %	4659	4803	3,09 %
177	459	473	3,05 %	4659	4803	3,09 %
178	461	475	3,04 %	4712	4858	3,10 %
179	463	477	3,02 %	4721	4867	3,09 %
180	467	482	3,21 %	4733	4880	3,11 %
181	469	484	3,20 %	4775	4923	3,10 %
182	471	486	3,18 %	4790	4938	3,09 %
183	475	490	3,16 %	4792	4941	3,11 %
184	480	494	2,92 %	4820	4969	3,09 %
185	481	495	2,91 %	4836	4986	3,10 %
186	485	500	3,09 %	4836	4986	3,10 %
187	487	502	3,08 %	4908	5060	3,10 %
188	489	504	3,07 %	4908	5060	3,10 %
189	491	506	3,05 %	4908	5060	3,10 %
190	493	508	3,04 %	4953	5107	3,11 %
191	495	510	3,03 %	4953	5107	3,11 %
192	496	511	3,02 %	4953	5107	3,11 %
193	498	513	3,01 %	4999	5154	3,10 %
194	500	516	3,20 %	4999	5154	3,10 %
195	503	519	3,18 %	4999	5154	3,10 %
196	505	521	3,17 %	5018	5174	3,11 %
197	509	525	3,14 %	5018	5174	3,11 %
198	510	526	3,14 %	5018	5174	3,11 %
199	513	529	3,12 %	5039	5195	3,10 %
200	519	535	3,08 %	5039	5195	3,10 %
201	522	538	3,07 %	5039	5195	3,10 %
202	524	540	3,05 %	5103	5261	3,10 %
203	526	542	3,04 %	5103	5261	3,10 %
204	527	543	3,04 %	5103	5261	3,10 %
205	529	545	3,02 %	5146	5306	3,11 %
206	531	547	3,01 %	5146	5306	3,11 %
207	532	548	3,01 %	5146	5306	3,11 %
208	535	552	3,18 %	5188	5349	3,10 %
209	537	554	3,17 %	5188	5349	3,10 %
210	538	555	3,16 %	5188	5349	3,10 %
211	540	557	3,15 %	5247	5410	3,11 %
212	542	559	3,14 %	5247	5410	3,11 %
213	543	560	3,13 %	5247	5410	3,11 %
214	545	562	3,12 %	5306	5470	3,09 %
215	549	567	3,28 %	5306	5470	3,09 %
216	551	568	3,09 %	5306	5470	3,09 %
217	553	570	3,07 %	5361	5527	3,10 %
218	559	576	3,04 %	5361	5527	3,10 %
219	560	577	3,04 %	5361	5527	3,10 %
220	563	580	3,02 %	5418	5586	3,10 %
221	565	582	3,01 %	5418	5586	3,10 %
222	566	583	3,00 %	5418	5586	3,10 %
223	568	586	3,17 %	5460	5629	3,10 %
224	571	589	3,15 %	5460	5629	3,10 %
225	572	590	3,15 %	5460	5629	3,10 %
226	574	592	3,14 %	5507	5678	3,11 %
227	577	595	3,12 %	5507	5678	3,11 %
228	578	596	3,11 %	5507	5678	3,11 %
229	581	599	3,10 %	5549	5721	3,10 %
230	585	604	3,07 %	5549	5721	3,10 %
231	587	605	3,07 %	5549	5721	3,10 %
232	589	607	3,06 %	5591	5764	3,09 %
233	590	608	3,05 %	5591	5764	3,09 %
234	592	610	3,04 %	5591	5764	3,09 %
235	595	613	3,03 %	5637	5812	3,10 %
236	596	614	3,02 %	5637	5812	3,10 %
237	600	619	3,17 %	5637	5812	3,10 %
238	603	622	3,15 %	5688	5864	3,09 %
239	605	624	3,14 %	5688	5864	3,09 %
240	607	626	3,13 %	5688	5864	3,09 %
241	609	628	3,12 %	5763	5942	3,11 %
242	610	629	3,11 %	5763	5942	3,11 %
243	612	631	3,10 %	5763	5942	3,11 %
244	615	634	3,09 %	5807	5987	3,10 %
245	616	635	3,08 %	5807	5987	3,10 %
246	619	639	3,23 %	5807	5987	3,10 %
247	622	641	3,05 %	5850	6031	3,09 %
248	623	642	3,05 %	5850	6031	3,09 %
249	625	644	3,04 %	5850	6031	3,09 %
250	627	646	3,03 %	5892	6075	3,11 %
251	628	647	3,03 %	5892	6075	3,11 %
252	631	650	3,01 %	5892	6075	3,11 %
253	635	655	3,15 %	5950	6134	3,09 %
254	636	656	3,14 %	5950	6134	3,09 %
255	640	660	3,13 %	5950	6134	3,09 %
256	643	663	3,11 %	6002	6188	3,10 %
257	644	664	3,11 %	6002	6188	3,10 %
258	648	668	3,09 %	6002	6188	3,10 %
259	650	670	3,08 %	6085	6253	3,10 %
260	652	673	3,22 %	6085	6253	3,10 %
261	655	676	3,21 %	6085	6253	3,10 %
262	657	677	3,04 %	6106	6295	3,10 %
263	659	679	3,03 %	6106	6295	3,10 %
264	661	681	3,03 %	6106	6295	3,10 %
265	662	682	3,02 %	6149	6340	3,11 %
266	664	684	3,01 %	6149	6340	3,11 %
267	666	686	3,00 %	6149	6340	3,11 %
268	667	687	3,00 %	6204	6396	3,09 %
269	669	690	3,14 %	6204	6396	3,09 %
270	671	692	3,13 %	6204	6396	3,09 %
271	672	693	3,13 %	6247	6441	3,11 %

272	675	696	3,11 %	6247	6441	3,11 %
273	677	698	3,10 %	6247	6441	3,11 %
274	678	699	3,10 %	6304	6499	3,09 %
275	682	703	3,08 %	6304	6439	3,09 %
276	686	708	3,21 %	6304	6499	3,09 %
277	690	712	3,15 %	6360	6557	3,10 %
278	693	714	3,03 %	6360	6557	3,10 %
279	695	716	3,02 %	6360	6557	3,10 %
280	697	718	3,01 %	6403	6601	3,09 %
281	699	720	3,00 %	6403	6601	3,09 %
282	701	722	3,00 %	6403	6601	3,09 %
283	702	724	3,13 %	6445	6645	3,10 %
284	704	726	3,13 %	6445	6645	3,10 %
285	706	728	3,12 %	6445	6645	3,10 %
286	708	730	3,11 %	6503	6705	3,11 %
287	710	732	3,10 %	6503	6705	3,11 %
288	711	733	3,05 %	6503	6705	3,11 %
289	715	737	3,08 %	6561	6764	3,09 %
290	717	739	3,07 %	6561	6764	3,09 %
291	718	741	3,20 %	6561	6764	3,09 %
292	720	743	3,19 %	6605	6810	3,10 %
293	723	746	3,18 %	6605	6810	3,10 %
294	725	748	3,17 %	6605	6810	3,10 %
295	728	750	3,02 %	6663	6870	3,11 %
296	731	753	3,01 %	6663	6870	3,11 %
297	733	755	3,00 %	6663	6870	3,11 %
298	735	757	2,99 %	6715	6923	3,10 %
299	738	761	3,12 %	6715	6923	3,10 %
300	739	762	3,11 %	6715	6923	3,10 %
301	740	763	3,11 %			
302	742	765	3,10 %			
303	743	766	3,10 %			
304	744	767	3,09 %			
305	745	768	3,09 %			
306	746	769	3,08 %			
307	748	771	3,07 %			
308	749	772	3,07 %			
309	750	773	3,07 %			
310	751	774	3,06 %			
311	754	778	3,18 %			
312	755	779	3,18 %			
313	757	781	3,17 %			
314	760	784	3,16 %			
315	761	785	3,15 %			
316	766	789	3,00 %			
317	768	791	2,99 %			
318	769	792	2,99 %			
319	773	797	3,10 %			
320	775	799	3,10 %			
321	776	800	3,09 %			
322	778	802	3,08 %			
323	781	805	3,07 %			
324	782	806	3,07 %			
325	784	808	3,06 %			
326	788	813	3,17 %			
327	790	815	3,16 %			
328	791	816	3,15 %			
329	796	821	3,14 %			
330	797	822	3,14 %			
331	803	824	3,00 %			
332	802	826	2,99 %			
333	803	828	3,11 %			
334	805	831	3,10 %			
335	808	833	3,09 %			
336	809	834	3,09 %			
337	813	838	3,08 %			
338	814	839	3,07 %			
339	816	841	3,06 %			
340	818	843	3,06 %			
341	820	846	3,17 %			
342	822	848	3,16 %			
343	824	850	3,16 %			
344	825	851	3,15 %			
345	826	852	3,15 %			
346	827	853	3,14 %			
347	828	854	3,14 %			
348	829	855	3,14 %			
349	833	859	3,12 %			
350	835	860	2,99 %			
351	836	861	2,99 %			
352	839	865	3,10 %			
353	840	866	3,10 %			
354	842	868	3,09 %			
355	844	870	3,08 %			
356	845	871	3,08 %			
357	849	875	3,06 %			
358	851	877	3,06 %			
359	852	878	3,05 %			
360	855	882	3,16 %			
361	857	884	3,15 %			
362	858	885	3,15 %			
363	860	887	3,14 %			
364	862	889	3,13 %			
365	863	890	3,13 %			
366	865	893	3,12 %			
367	867	894	3,11 %			
368	870	896	2,99 %			
369	872	899	3,10 %			
370	875	902	3,09 %			
371	877	904	3,08 %			
372	879	906	3,07 %			
373	881	908	3,06 %			
374	883	910	3,06 %			
375	885	912	3,05 %			
376	886	913	3,05 %			
377	892	920	3,14 %			
378	894	922	3,13 %			
379	896	924	3,13 %			
380	899	927	3,11 %			
381	902	930	3,10 %			
382	903	931	3,10 %			
383	906	934	3,09 %			
384	908	936	3,08 %			
385	909	937	3,08 %			
386	911	939	3,07 %			
387	915	943	3,06 %			
388	916	944	3,06 %			
389	918	946	3,05 %			
390	920	948	3,04 %			
391	921	950	3,15 %			
392	923	952	3,14 %			
393	924	953	3,14 %			
394	926	955	3,13 %			
395	929	958	3,12 %			
396	930	959	3,12 %			
397	932	961	3,11 %			
398	934	963	3,10 %			
399	936	965	3,10 %			
400	941	970	3,08 %			
401	942	971	3,08 %			
402	943	972	3,08 %			
403	943	972	3,08 %			
404	945	974	3,07 %			
405	945	974	3,07 %			
406	945	974	3,07 %			
407	947	976	3,06 %			
408	943	978	3,06 %			
409	949	978	3,06 %			

ID EA

410	950	979	3,05 %
411	950	979	3,05 %
412	951	980	3,05 %
413	953	982	3,04 %
414	954	983	3,04 %
415	954	983	3,04 %
416	955	985	3,14 %
417	955	985	3,14 %
418	956	986	3,14 %
419	956	986	3,14 %
420	956	986	3,14 %
421	957	987	3,13 %
422	958	988	3,13 %
423	960	990	3,13 %
424	961	991	3,12 %
425	962	992	3,12 %
426	964	994	3,11 %
427	965	995	3,11 %
428	966	996	3,11 %
429	967	997	3,10 %
430	968	998	3,10 %
431	968	998	3,10 %
432	970	1000	3,09 %
433	972	1003	3,19 %
434	973	1004	3,19 %
435	974	1005	3,18 %
436	975	1006	3,18 %
437	977	1007	3,07 %
438	978	1008	3,07 %
439	981	1011	3,06 %
440	982	1012	3,05 %
441	983	1013	3,05 %
442	984	1014	3,05 %
443	984	1014	3,05 %
444	985	1015	3,05 %
445	986	1016	3,04 %
446	987	1017	3,04 %
447	988	1018	3,04 %
448	989	1020	3,13 %
449	991	1022	3,13 %
450	993	1024	3,12 %
451	994	1025	3,12 %
452	995	1026	3,12 %
453	996	1027	3,11 %
454	997	1028	3,11 %
455	998	1029	3,11 %
456	998	1029	3,11 %
457	999	1030	3,10 %
458	1000	1031	3,10 %
459	1001	1032	3,10 %
460	1002	1033	3,09 %
461	1003	1034	3,09 %
462	1004	1035	3,09 %
463	1005	1036	3,08 %
464	1007	1039	3,18 %
465	1008	1040	3,17 %
466	1012	1043	3,06 %
467	1014	1045	3,06 %
468	1015	1046	3,05 %
469	1016	1047	3,05 %
470	1017	1048	3,05 %
471	1018	1049	3,05 %
472	1019	1050	3,04 %
473	1020	1051	3,04 %
474	1022	1053	3,03 %
475	1023	1055	3,13 %
476	1024	1056	3,13 %
477	1026	1058	3,12 %
478	1027	1059	3,12 %
479	1029	1061	3,11 %
480	1029	1061	3,11 %
481	1030	1062	3,11 %
482	1030	1062	3,11 %
483	1032	1064	3,10 %
484	1033	1065	3,10 %
485	1034	1066	3,09 %
486	1035	1067	3,09 %
487	1036	1068	3,09 %
488	1037	1069	3,09 %
489	1038	1070	3,08 %
490	1039	1072	3,18 %
491	1042	1075	3,17 %
492	1043	1076	3,16 %
493	1043	1076	3,16 %
494	1044	1077	3,16 %
495	1046	1079	3,15 %
496	1048	1080	3,05 %
497	1049	1081	3,05 %
498	1050	1082	3,05 %
499	1051	1083	3,04 %
500	1054	1086	3,04 %
501	1055	1087	3,03 %
502	1056	1088	3,03 %
503	1057	1090	3,12 %
504	1058	1091	3,12 %
505	1058	1091	3,12 %
506	1059	1092	3,12 %
507	1060	1093	3,11 %
508	1061	1094	3,11 %
509	1063	1096	3,10 %
510	1064	1097	3,10 %
511	1065	1098	3,10 %
512	1066	1099	3,10 %
513	1067	1100	3,09 %
514	1068	1101	3,09 %
515	1069	1102	3,09 %
516	1071	1104	3,08 %
517	1072	1105	3,08 %
518	1072	1105	3,08 %
519	1073	1107	3,17 %
520	1074	1108	3,17 %
521	1077	1111	3,16 %
522	1079	1113	3,15 %
523	1080	1114	3,15 %
524	1081	1115	3,15 %
525	1083	1116	3,05 %
526	1084	1117	3,04 %
527	1085	1118	3,04 %
528	1086	1119	3,04 %
529	1087	1120	3,04 %
530	1087	1120	3,04 %
531	1088	1121	3,03 %
532	1089	1122	3,03 %
533	1090	1123	3,03 %
534	1092	1126	3,11 %
535	1095	1129	3,11 %
536	1096	1130	3,10 %
537	1098	1132	3,10 %
538	1099	1133	3,09 %
539	1100	1134	3,09 %
540	1101	1135	3,09 %
541	1102	1136	3,09 %
542	1102	1136	3,09 %
543	1104	1138	3,08 %
544	1105	1139	3,08 %
545	1106	1140	3,07 %
546	1107	1142	3,15 %
547	1108	1143	3,15 %

ID EA

548	1109	1144	3,16 %
549	1110	1145	3,15 %
550	1112	1147	3,15 %
551	1114	1149	3,14 %
552	1115	1150	3,14 %
553	1116	1151	3,14 %
554	1117	1152	3,13 %
555	1119	1153	3,04 %
556	1120	1154	3,04 %
557	1121	1155	3,03 %
558	1122	1156	3,03 %
559	1123	1157	3,03 %
560	1124	1159	3,11 %
561	1125	1160	3,11 %
562	1126	1161	3,11 %
563	1127	1162	3,11 %
564	1128	1163	3,10 %
565	1129	1164	3,10 %
566	1130	1165	3,10 %
567	1130	1165	3,10 %
568	1131	1166	3,09 %
569	1132	1167	3,09 %
570	1133	1168	3,09 %
571	1134	1169	3,09 %
572	1136	1171	3,08 %
573	1137	1172	3,08 %
574	1138	1173	3,08 %
575	1139	1174	3,07 %
576	1140	1175	3,07 %
577	1142	1178	3,15 %
578	1143	1179	3,15 %
579	1146	1182	3,14 %
580	1147	1183	3,14 %
581	1149	1185	3,13 %
582	1150	1186	3,13 %
583	1150	1186	3,13 %
584	1151	1187	3,13 %
585	1152	1188	3,13 %
586	1154	1189	3,03 %
587	1155	1190	3,03 %
588	1156	1191	3,03 %
589	1157	1192	3,03 %
590	1157	1192	3,03 %
591	1158	1194	3,11 %
592	1158	1194	3,11 %
593	1159	1195	3,11 %
594	1159	1195	3,11 %
595	1160	1196	3,10 %
596	1160	1196	3,10 %
597	1161	1197	3,10 %
598	1161	1197	3,10 %
599	1162	1198	3,10 %
600	1162	1198	3,10 %
601	1163	1199	3,10 %
602	1163	1199	3,10 %
603	1164	1200	3,09 %
604	1164	1200	3,09 %
605	1165	1201	3,09 %
606	1165	1201	3,09 %
607	1166	1202	3,09 %
608	1166	1202	3,09 %
609	1167	1203	3,08 %
610	1167	1203	3,08 %
611	1168	1204	3,08 %
612	1168	1204	3,08 %
613	1169	1205	3,08 %
614	1169	1205	3,08 %
615	1170	1206	3,08 %
616	1170	1206	3,08 %
617	1171	1207	3,07 %
618	1171	1207	3,07 %
619	1172	1208	3,07 %
620	1172	1208	3,07 %
621	1173	1209	3,07 %
622	1173	1209	3,07 %
623	1174	1210	3,07 %
624	1174	1210	3,07 %
625	1176	1213	3,15 %
626	1176	1213	3,15 %
627	1177	1214	3,14 %
628	1177	1214	3,14 %
629	1179	1215	3,14 %
630	1179	1216	3,14 %
631	1180	1217	3,14 %
632	1180	1217	3,14 %
633	1181	1218	3,13 %
634	1181	1218	3,13 %
635	1182	1219	3,13 %
636	1182	1219	3,13 %
637	1184	1221	3,13 %
638	1184	1221	3,13 %
639	1185	1222	3,12 %
640	1185	1222	3,12 %
641	1185	1223	3,12 %
642	1185	1223	3,12 %
643	1188	1225	3,11 %
644	1188	1225	3,11 %
645	1190	1226	3,03 %
646	1190	1226	3,03 %
647	1191	1227	3,02 %
648	1191	1227	3,02 %
649	1192	1229	3,10 %
650	1192	1229	3,10 %
651	1193	1230	3,10 %
652	1195	1232	3,10 %
653	1196	1233	3,09 %
654	1196	1233	3,09 %
655	1198	1235	3,09 %
656	1199	1236	3,09 %
657	1200	1237	3,08 %
658	1201	1238	3,08 %
659	1202	1239	3,08 %
660	1203	1240	3,08 %
661	1204	1241	3,07 %
662	1205	1242	3,07 %
663	1206	1243	3,07 %
664	1207	1244	3,07 %
665	1209	1247	3,14 %
666	1210	1248	3,14 %
667	1210	1248	3,14 %
668	1212	1250	3,14 %
669	1212	1250	3,14 %
670	1213	1251	3,13 %
671	1213	1251	3,13 %
672	1214	1252	3,13 %
673	1214	1252	3,13 %
674	1215	1253	3,13 %
675	1215	1253	3,13 %
676	1216	1254	3,13 %
677	1216	1254	3,13 %
678	1219	1257	3,12 %
679	1219	1257	3,12 %
680	1219	1257	3,12 %
681	1220	1258	3,11 %
682	1221	1259	3,11 %
683	1222	1260	3,11 %
684	1222	1260	3,11 %
685	1223	1261	3,11 %

ID EA

686	1225	1261	3,02 %
687	1225	1262	3,02 %
688	1226	1264	3,10 %
689	1227	1265	3,10 %
690	1227	1265	3,10 %
691	1227	1265	3,10 %
692	1228	1266	3,09 %
693	1228	1266	3,09 %
694	1230	1268	3,09 %
695	1231	1269	3,09 %
696	1231	1269	3,09 %
697	1232	1270	3,08 %
698	1232	1270	3,08 %
699	1233	1271	3,08 %
700	1233	1271	3,08 %
701	1234	1272	3,08 %
702	1235	1273	3,08 %
703	1235	1273	3,08 %
704	1235	1273	3,08 %
705	1236	1274	3,07 %
706	1236	1274	3,07 %
707	1237	1275	3,07 %
708	1237	1275	3,07 %
709	1238	1276	3,07 %
710	1238	1276	3,07 %
711	1239	1277	3,07 %
712	1239	1277	3,07 %
713	1240	1278	3,06 %
714	1241	1279	3,06 %
715	1241	1279	3,06 %
716	1242	1281	3,14 %
717	1243	1282	3,14 %
718	1245	1284	3,13 %
719	1246	1285	3,13 %
720	1247	1286	3,13 %
721	1248	1287	3,13 %
722	1249	1288	3,12 %
723	1250	1289	3,12 %
724	1251	1290	3,12 %
725	1252	1291	3,12 %
726	1253	1292	3,11 %
727	1253	1292	3,11 %
728	1255	1294	3,11 %
729	1257	1296	3,10 %
730	1258	1297	3,10 %
731	1258	1297	3,10 %
732	1258	1297	3,10 %
733	1261	1300	3,09 %
734	1261	1300	3,09 %
735	1262	1301	3,09 %
736	1262	1301	3,09 %
737	1263	1302	3,09 %
738	1263	1302	3,09 %
739	1264	1303	3,09 %
740	1264	1303	3,09 %
741	1265	1304	3,08 %
742	1265	1304	3,08 %
743	1266	1305	3,08 %
744	1267	1306	3,08 %
745	1268	1307	3,08 %
746	1269	1308	3,07 %
747	1271	1310	3,07 %
748	1272	1311	3,07 %
749	1273	1312	3,06 %
750	1274	1313	3,06 %
751	1275	1314	3,06 %
752	1275	1314	3,06 %
753	1276	1316	3,13 %
754	1277	1317	3,13 %
755	1279	1319	3,13 %
756	1280	1320	3,13 %
757	1281	1321	3,12 %
758	1282	1322	3,12 %
759	1283	1323	3,12 %
760	1283	1323	3,12 %
761	1284	1324	3,12 %
762	1284	1324	3,12 %
763	1285	1325	3,11 %
764	1285	1325	3,11 %
765	1286	1326	3,11 %
766	1286	1326	3,11 %
767	1287	1327	3,11 %
768	1287	1327	3,11 %
769	1288	1328	3,11 %
770	1288	1328	3,11 %
771	1290	1330	3,10 %
772	1290	1330	3,10 %
773	1291	1331	3,10 %
774	1291	1331	3,10 %
775	1292	1332	3,10 %
776	1292	1332	3,10 %
777	1293	1334	3,17 %
778	1293	1334	3,17 %
779	1294	1335	3,17 %
780	1294	1335	3,17 %
781	1296	1336	3,09 %
782	1296	1336	3,09 %
783	1297	1337	3,68 %
784	1297	1337	3,68 %
785	1298	1338	3,68 %
786	1298	1338	3,68 %
787	1299	1339	3,68 %
788	1299	1339	3,68 %
789	1301	1341	3,07 %
790	1301	1341	3,07 %
791	1302	1342	3,07 %
792	1302	1342	3,07 %
793	1303	1343	3,07 %
794	1303	1343	3,07 %
795	1304	1344	3,07 %
796	1304	1344	3,07 %
797	1305	1345	3,07 %
798	1305	1345	3,07 %
799	1306	1346	3,06 %
800	1307	1347	3,06 %
801	1307	1347	3,06 %
802	1308	1348	3,06 %
803	1309	1349	3,06 %
804	1313	1354	3,12 %
805	1314	1355	3,12 %
806	1315	1356	3,12 %
807	1316	1357	3,12 %
808	1317	1358	3,11 %
809	1318	1359	3,11 %
810	1319	1360	3,11 %
811	1320	1361	3,11 %
812	1321	1362	3,10 %
813	1322	1363	3,10 %
814	1322	1363	3,10 %
815	1323	1364	3,10 %
816	1325	1366	3,09 %
817	1326	1367	3,09 %
818	1327	1369	3,17 %
819	1328	1370	3,16 %
820	1329	1371	3,16 %
821	1330	1372	3,16 %
822	1332	1373	3,08 %
823	1333	1374	3,08 %

824	1334	1375	3,07 %
825	1335	1376	3,07 %
826	1335	1376	3,07 %
827	1336	1377	3,07 %
828	1337	1378	3,07 %
829	1338	1379	3,06 %
830	1339	1380	3,06 %
831	1340	1381	3,06 %
832	1343	1384	3,05 %
833	1345	1387	3,12 %
834	1346	1388	3,12 %
835	1347	1389	3,12 %
836	1348	1390	3,12 %
837	1349	1391	3,11 %
838	1350	1392	3,11 %
839	1350	1392	3,11 %
840	1351	1393	3,11 %
841	1352	1394	3,11 %
842	1354	1396	3,10 %
843	1355	1397	3,10 %
844	1356	1398	3,10 %
845	1357	1399	3,10 %
846	1360	1403	3,16 %
847	1361	1404	3,16 %
848	1362	1405	3,15 %
849	1363	1406	3,15 %
850	1364	1407	3,15 %
851	1364	1407	3,15 %
852	1365	1408	3,15 %
853	1367	1409	3,07 %
854	1368	1410	3,07 %
855	1369	1411	3,07 %
856	1370	1412	3,07 %
857	1371	1413	3,06 %
858	1372	1414	3,09 %
859	1373	1415	3,06 %
860	1374	1416	3,06 %
861	1375	1417	3,05 %
862	1376	1418	3,05 %
863	1376	1418	3,05 %
864	1378	1421	3,12 %
865	1379	1422	3,12 %
866	1380	1423	3,12 %
867	1381	1424	3,11 %
868	1382	1425	3,11 %
869	1384	1427	3,11 %
870	1385	1428	3,10 %
871	1386	1429	3,10 %
872	1387	1430	3,10 %
873	1388	1431	3,10 %
874	1389	1432	3,10 %
875	1390	1433	3,09 %
876	1390	1433	3,09 %
877	1391	1434	3,09 %
878	1392	1435	3,09 %
879	1393	1436	3,09 %
880	1397	1441	3,15 %
881	1398	1442	3,15 %
882	1399	1443	3,15 %
883	1400	1444	3,14 %
884	1401	1445	3,14 %
885	1403	1446	3,06 %
886	1404	1447	3,06 %
887	1405	1448	3,06 %
888	1405	1448	3,06 %
889	1406	1449	3,06 %
890	1407	1450	3,06 %
891	1408	1451	3,05 %
892	1409	1452	3,05 %
893	1410	1453	3,05 %
894	1412	1455	3,12 %
895	1413	1457	3,11 %
896	1414	1458	3,11 %
897	1415	1459	3,11 %
898	1416	1460	3,11 %
899	1417	1461	3,11 %
900	1417	1461	3,11 %
901	1419	1463	3,10 %
902	1420	1464	3,10 %
903	1421	1465	3,10 %
904	1422	1466	3,05 %
905	1423	1467	3,09 %
906	1425	1469	3,09 %
907	1426	1470	3,09 %
908	1427	1471	3,08 %
909	1428	1473	3,15 %
910	1429	1474	3,15 %
911	1431	1476	3,14 %
912	1432	1477	3,14 %
913	1432	1477	3,14 %
914	1433	1478	3,14 %
915	1434	1479	3,14 %
916	1435	1480	3,14 %
917	1438	1482	3,06 %
918	1439	1483	3,06 %
919	1440	1484	3,06 %
920	1441	1485	3,05 %
921	1442	1486	3,05 %
922	1443	1487	3,05 %
923	1445	1490	3,13 %
924	1445	1491	3,13 %
925	1446	1491	3,11 %
926	1447	1492	3,13 %
927	1448	1493	3,13 %
928	1449	1494	3,11 %
929	1450	1495	3,10 %
930	1451	1496	3,10 %
931	1452	1497	3,10 %
932	1453	1498	3,10 %
933	1454	1499	3,05 %
934	1455	1500	3,09 %
935	1456	1501	3,09 %
936	1457	1502	3,09 %
937	1457	1502	3,09 %
938	1459	1504	3,08 %
939	1460	1505	3,08 %
940	1461	1506	3,08 %
941	1462	1508	3,15 %
942	1463	1509	3,14 %
943	1466	1512	3,14 %
944	1467	1513	3,14 %
945	1468	1514	3,13 %
946	1469	1515	3,13 %
947	1470	1516	3,13 %
948	1471	1517	3,13 %
949	1472	1518	3,13 %
950	1472	1518	3,13 %
951	1474	1519	3,05 %
952	1475	1520	3,05 %
953	1476	1521	3,05 %
954	1478	1523	3,04 %
955	1482	1528	3,10 %
956	1483	1529	3,10 %
957	1484	1530	3,10 %
958	1485	1531	3,10 %
959	1485	1532	3,10 %
960	1487	1533	3,09 %
961	1488	1534	3,09 %

1P EA

962	1488	1534	3,09 %
963	1489	1535	3,09 %
964	1490	1536	3,09 %
965	1491	1537	3,09 %
966	1492	1538	3,08 %
967	1493	1539	3,08 %
968	1494	1540	3,08 %
969	1495	1541	3,08 %
970	1496	1543	3,14 %
971	1497	1544	3,14 %
972	1498	1545	3,14 %
973	1499	1546	3,14 %
974	1499	1546	3,14 %
975	1501	1548	3,13 %
976	1502	1549	3,13 %
977	1503	1550	3,13 %
978	1504	1551	3,13 %
979	1505	1552	3,12 %
980	1507	1554	3,12 %
981	1509	1555	3,05 %
982	1511	1557	3,04 %
983	1512	1558	3,04 %
984	1513	1560	3,11 %
985	1514	1561	3,10 %
986	1515	1562	3,10 %
987	1515	1562	3,10 %
988	1516	1563	3,10 %
989	1517	1564	3,10 %
990	1518	1565	3,10 %
991	1519	1566	3,09 %
992	1521	1568	3,09 %
993	1522	1569	3,09 %
994	1523	1570	3,09 %
995	1524	1571	3,08 %
996	1525	1572	3,08 %
997	1526	1573	3,08 %
998	1527	1574	3,08 %
999	1527	1574	3,08 %
1000	1528	1575	3,08 %
1001	1529	1576	3,07 %
1002	1530	1578	3,14 %
1003	1531	1579	3,14 %
1004	1532	1580	3,13 %
1005	1533	1581	3,13 %
1006	1534	1582	3,13 %
1007	1535	1583	3,13 %
1008	1537	1585	3,12 %
1009	1539	1587	3,12 %
1010	1540	1588	3,12 %
1011	1540	1588	3,12 %
1012	1541	1589	3,11 %
1013	1542	1590	3,11 %
1014	1545	1592	3,04 %
1015	1546	1593	3,04 %
1016	1547	1595	3,10 %
1017	1548	1596	3,10 %
1018	1550	1598	3,10 %
1019	1551	1599	3,09 %
1020	1552	1600	3,09 %
1021	1553	1601	3,09 %
1022	1554	1602	3,09 %
1023	1555	1603	3,09 %
1024	1555	1603	3,09 %
1025	1556	1604	3,08 %
1026	1557	1605	3,08 %
1027	1558	1606	3,08 %
1028	1559	1607	3,08 %
1029	1560	1608	3,08 %
1030	1562	1610	3,07 %
1031	1563	1612	3,13 %
1032	1565	1614	3,13 %
1033	1566	1615	3,13 %
1034	1567	1616	3,13 %
1035	1568	1617	3,13 %
1036	1568	1617	3,13 %
1037	1569	1618	3,12 %
1038	1570	1619	3,12 %
1039	1572	1621	3,12 %
1040	1573	1622	3,12 %
1041	1574	1623	3,11 %
1042	1577	1626	3,11 %
1043	1578	1627	3,11 %
1044	1580	1628	3,04 %
1045	1581	1630	3,10 %
1046	1582	1631	3,10 %
1047	1583	1632	3,10 %
1048	1583	1632	3,10 %
1049	1584	1633	3,09 %
1050	1585	1634	3,09 %
1051	1586	1635	3,09 %
1052	1587	1636	3,09 %
1053	1588	1637	3,09 %
1054	1590	1639	3,08 %
1055	1591	1640	3,08 %
1056	1592	1641	3,08 %
1057	1593	1642	3,08 %
1058	1594	1643	3,07 %
1059	1595	1644	3,07 %
1060	1596	1645	3,07 %
1061	1596	1645	3,07 %
1062	1597	1647	3,13 %
1063	1598	1648	3,13 %
1064	1600	1650	3,13 %
1065	1601	1651	3,12 %
1066	1603	1653	3,12 %
1067	1604	1654	3,12 %
1068	1605	1655	3,12 %
1069	1607	1657	3,11 %
1070	1608	1658	3,11 %
1071	1610	1660	3,11 %
1072	1611	1661	3,10 %
1073	1611	1661	3,10 %
1074	1612	1662	3,10 %
1075	1613	1663	3,10 %
1076	1615	1665	3,10 %
1077	1616	1666	3,09 %
1078	1617	1667	3,09 %
1079	1618	1668	3,09 %
1080	1619	1669	3,09 %
1081	1620	1670	3,09 %
1082	1621	1671	3,08 %
1083	1622	1672	3,08 %
1084	1623	1673	3,08 %
1085	1623	1673	3,08 %
1086	1624	1674	3,08 %
1087	1625	1675	3,08 %
1088	1626	1676	3,08 %
1089	1627	1677	3,07 %
1090	1628	1678	3,07 %
1091	1629	1679	3,07 %
1092	1631	1682	3,13 %
1093	1632	1683	3,13 %
1094	1633	1684	3,12 %
1095	1634	1685	3,12 %
1096	1635	1686	3,12 %
1097	1636	1687	3,12 %
1098	1636	1687	3,12 %
1099	1637	1688	3,12 %

10

BA

1100	1638	1689	3,11 %
1101	1639	1690	3,11 %
1102	1640	1691	3,11 %
1103	1643	1694	3,10 %
1104	1644	1695	3,10 %
1105	1646	1697	3,10 %
1106	1647	1698	3,10 %
1107	1648	1700	3,16 %
1108	1651	1702	3,06 %
1109	1652	1703	3,09 %
1110	1652	1703	3,09 %
1111	1653	1704	3,09 %
1112	1654	1705	3,08 %
1113	1655	1706	3,08 %
1114	1656	1707	3,08 %
1115	1657	1708	3,08 %
1116	1658	1709	3,08 %
1117	1659	1710	3,07 %
1118	1661	1712	3,07 %
1119	1662	1713	3,07 %
1120	1663	1714	3,07 %
1121	1664	1715	3,06 %
1122	1664	1715	3,06 %
1123	1665	1717	3,12 %
1124	1666	1718	3,12 %
1125	1667	1719	3,12 %
1126	1668	1720	3,12 %
1127	1669	1721	3,12 %
1128	1670	1722	3,11 %
1129	1672	1724	3,11 %
1130	1673	1725	3,11 %
1131	1674	1726	3,11 %
1132	1675	1727	3,10 %
1133	1677	1729	3,10 %
1134	1679	1731	3,10 %
1135	1679	1731	3,10 %
1136	1680	1732	3,10 %
1137	1681	1734	3,15 %
1138	1682	1735	3,15 %
1139	1683	1736	3,15 %
1140	1684	1737	3,15 %
1141	1685	1738	3,08 %
1142	1688	1740	3,08 %
1143	1687	1741	3,08 %
1144	1690	1742	3,08 %
1145	1691	1743	3,08 %
1146	1692	1744	3,07 %
1147	1692	1744	3,07 %
1148	1694	1746	3,07 %
1149	1695	1747	3,07 %
1150	1696	1748	3,07 %
1151	1697	1749	3,06 %
1152	1698	1750	3,06 %
1153	1699	1752	3,12 %
1154	1700	1753	3,12 %
1155	1701	1754	3,12 %
1156	1702	1755	3,11 %
1157	1703	1756	3,11 %
1158	1704	1757	3,11 %
1159	1705	1758	3,11 %
1160	1705	1758	3,11 %
1161	1706	1759	3,11 %
1162	1707	1760	3,10 %
1163	1708	1761	3,10 %
1164	1710	1763	3,10 %
1165	1711	1764	3,10 %
1166	1712	1765	3,10 %
1167	1715	1769	3,15 %
1168	1716	1770	3,15 %
1169	1717	1771	3,15 %
1170	1718	1772	3,14 %
1171	1719	1773	3,14 %
1172	1719	1773	3,14 %
1173	1722	1775	3,08 %
1174	1723	1776	3,08 %
1175	1724	1777	3,07 %
1176	1725	1778	3,07 %
1177	1726	1779	3,07 %
1178	1727	1780	3,07 %
1179	1728	1781	3,07 %
1180	1730	1783	3,06 %
1181	1731	1784	3,06 %
1182	1732	1785	3,06 %
1183	1733	1787	3,12 %
1184	1733	1787	3,12 %
1185	1735	1789	3,11 %
1186	1736	1790	3,11 %
1187	1737	1791	3,11 %
1188	1738	1792	3,11 %
1189	1739	1793	3,11 %
1190	1740	1794	3,10 %
1191	1741	1795	3,10 %
1192	1743	1797	3,10 %
1193	1744	1798	3,10 %
1194	1745	1799	3,09 %
1195	1746	1800	3,09 %
1196	1747	1801	3,09 %
1197	1747	1801	3,09 %
1198	1749	1804	3,14 %
1199	1750	1805	3,14 %
1200	1751	1806	3,14 %
1201	1752	1807	3,14 %
1202	1753	1808	3,14 %
1203	1755	1810	3,13 %
1204	1757	1811	3,07 %
1205	1758	1812	3,07 %
1206	1759	1813	3,07 %
1207	1760	1814	3,07 %
1208	1761	1815	3,07 %
1209	1761	1815	3,07 %
1210	1762	1816	3,06 %
1211	1763	1817	3,06 %
1212	1764	1818	3,06 %
1213	1765	1819	3,06 %
1214	1766	1821	3,11 %
1215	1767	1822	3,11 %
1216	1768	1823	3,11 %
1217	1769	1824	3,11 %
1218	1771	1826	3,11 %
1219	1772	1827	3,10 %
1220	1773	1828	3,10 %
1221	1773	1828	3,10 %
1222	1774	1829	3,10 %
1223	1775	1831	3,10 %
1224	1777	1832	3,10 %
1225	1778	1833	3,09 %
1226	1779	1834	3,09 %
1227	1781	1836	3,09 %
1228	1782	1837	3,09 %
1229	1783	1839	3,14 %
1230	1785	1841	3,14 %
1231	1785	1842	3,14 %
1232	1787	1843	3,13 %
1233	1788	1844	3,13 %
1234	1788	1844	3,13 %
1235	1789	1845	3,13 %
1236	1790	1846	3,13 %
1237	1791	1847	3,13 %

1238	1793	1848	3,07 %
1239	1794	1849	3,07 %
1240	1795	1850	3,06 %
1241	1797	1852	3,06 %
1242	1798	1853	3,06 %
1243	1799	1854	3,06 %
1244	1800	1856	3,11 %
1245	1801	1857	3,11 %
1246	1801	1857	3,11 %
1247	1802	1858	3,11 %
1248	1803	1859	3,11 %
1249	1804	1860	3,10 %
1250	1805	1861	3,10 %
1251	1806	1862	3,10 %
1252	1807	1863	3,10 %
1253	1810	1866	3,09 %
1254	1811	1867	3,09 %
1255	1813	1869	3,09 %
1256	1814	1870	3,09 %
1257	1815	1871	3,09 %
1258	1815	1871	3,09 %
1259	1816	1872	3,08 %
1260	1817	1874	3,14 %
1261	1820	1877	3,13 %
1262	1821	1878	3,13 %
1263	1822	1879	3,13 %
1264	1823	1880	3,13 %
1265	1824	1881	3,13 %
1266	1825	1882	3,12 %
1267	1826	1883	3,12 %
1268	1828	1884	3,06 %
1269	1829	1885	3,06 %
1270	1830	1886	3,06 %
1271	1830	1886	3,06 %
1272	1831	1887	3,06 %
1273	1832	1888	3,06 %
1274	1833	1889	3,06 %
1275	1834	1891	3,11 %
1276	1835	1892	3,11 %
1277	1836	1893	3,10 %
1278	1838	1895	3,10 %
1279	1839	1896	3,10 %
1280	1840	1897	3,10 %
1281	1843	1900	3,09 %
1282	1844	1901	3,09 %
1283	1844	1901	3,09 %
1284	1845	1902	3,09 %
1285	1846	1903	3,09 %
1286	1847	1904	3,09 %
1287	1848	1905	3,08 %
1288	1849	1906	3,08 %
1289	1850	1907	3,08 %
1290	1851	1909	3,13 %
1291	1852	1910	3,13 %
1292	1855	1913	3,13 %
1293	1856	1914	3,13 %
1294	1857	1915	3,12 %
1295	1857	1915	3,12 %
1296	1858	1916	3,12 %
1297	1859	1917	3,12 %
1298	1860	1918	3,12 %
1299	1861	1919	3,12 %
1300	1862	1920	3,11 %
1301	1864	1921	3,06 %
1302	1865	1922	3,06 %
1303	1866	1923	3,05 %
1304	1867	1924	3,05 %
1305	1868	1926	3,10 %
1306	1869	1927	3,10 %
1307	1870	1928	3,10 %
1308	1870	1928	3,10 %
1309	1871	1929	3,10 %
1310	1872	1930	3,10 %
1311	1873	1931	3,10 %
1312	1874	1932	3,09 %
1313	1876	1934	3,09 %
1314	1877	1935	3,09 %
1315	1879	1937	3,09 %
1316	1880	1938	3,09 %
1317	1881	1939	3,08 %
1318	1882	1940	3,08 %
1319	1883	1941	3,08 %
1320	1883	1941	3,08 %
1321	1884	1943	3,13 %
1322	1885	1944	3,13 %
1323	1886	1945	3,13 %
1324	1887	1946	3,13 %
1325	1888	1947	3,13 %
1326	1890	1949	3,12 %
1327	1891	1950	3,12 %
1328	1892	1951	3,12 %
1329	1893	1952	3,12 %
1330	1894	1953	3,12 %
1331	1896	1955	3,11 %
1332	1896	1955	3,11 %
1333	1897	1956	3,11 %
1334	1899	1957	3,05 %
1335	1900	1958	3,05 %
1336	1902	1961	3,10 %
1337	1904	1963	3,10 %
1338	1905	1964	3,10 %
1339	1906	1965	3,10 %
1340	1907	1966	3,09 %
1341	1909	1968	3,09 %
1342	1910	1969	3,09 %
1343	1911	1970	3,09 %
1344	1912	1971	3,09 %
1345	1912	1971	3,09 %
1346	1913	1972	3,08 %
1347	1914	1973	3,08 %
1348	1915	1974	3,08 %
1349	1916	1975	3,08 %
1350	1917	1976	3,08 %
1351	1918	1978	3,13 %
1352	1920	1980	3,13 %
1353	1921	1981	3,12 %
1354	1922	1982	3,12 %
1355	1923	1983	3,12 %
1356	1924	1984	3,12 %
1357	1924	1984	3,12 %
1358	1927	1987	3,11 %
1359	1928	1988	3,11 %
1360	1929	1989	3,11 %
1361	1930	1990	3,11 %
1362	1931	1991	3,11 %
1363	1932	1992	3,11 %
1364	1933	1993	3,10 %
1365	1935	1994	3,05 %
1366	1936	1996	3,10 %
1367	1938	1998	3,10 %
1368	1939	1999	3,05 %
1369	1939	1999	3,05 %
1370	1940	2000	3,05 %
1371	1941	2001	3,05 %
1372	1943	2003	3,05 %
1373	1944	2004	3,05 %
1374	1945	2005	3,08 %
1375	1946	2006	3,08 %

ID EA

1376	1947	2007	3,08 %
1377	1948	2008	3,08 %
1378	1949	2009	3,08 %
1379	1950	2010	3,08 %
1380	1951	2011	3,08 %
1381	1952	2013	3,13 %
1382	1952	2013	3,13 %
1383	1953	2014	3,12 %
1384	1954	2015	3,12 %
1385	1955	2016	3,12 %
1386	1956	2017	3,12 %
1387	1957	2018	3,12 %
1388	1958	2019	3,12 %
1389	1959	2020	3,11 %
1390	1963	2024	3,11 %
1391	1964	2025	3,11 %
1392	1965	2026	3,10 %
1393	1966	2027	3,10 %
1394	1966	2027	3,10 %
1395	1967	2028	3,10 %
1396	1968	2029	3,10 %
1397	1970	2031	3,10 %
1398	1971	2032	3,09 %
1399	1972	2033	3,09 %
1400	1973	2034	3,09 %
1401	1974	2035	3,09 %
1402	1976	2037	3,09 %
1403	1977	2038	3,09 %
1404	1978	2039	3,08 %
1405	1980	2041	3,08 %
1406	1980	2041	3,08 %
1407	1981	2042	3,08 %
1408	1982	2043	3,08 %
1409	1983	2044	3,08 %
1410	1984	2045	3,07 %
1411	1985	2046	3,07 %
1412	1985	2048	3,12 %
1413	1988	2050	3,12 %
1414	1989	2051	3,12 %
1415	1990	2052	3,12 %
1416	1991	2053	3,11 %
1417	1992	2054	3,11 %
1418	1993	2055	3,11 %
1419	1993	2055	3,11 %
1420	1994	2056	3,11 %
1421	1996	2058	3,11 %
1422	1997	2059	3,10 %
1423	1998	2060	3,10 %
1424	1999	2061	3,10 %
1425	2000	2062	3,10 %
1426	2001	2063	3,10 %
1427	2003	2066	3,15 %
1428	2004	2067	3,14 %
1429	2006	2068	3,09 %
1430	2007	2069	3,09 %
1431	2007	2069	3,09 %
1432	2009	2071	3,09 %
1433	2010	2072	3,08 %
1434	2011	2073	3,08 %
1435	2012	2074	3,08 %
1436	2013	2075	3,08 %
1437	2014	2076	3,08 %
1438	2015	2077	3,08 %
1439	2016	2078	3,08 %
1440	2017	2079	3,07 %
1441	2018	2080	3,07 %
1442	2019	2081	3,07 %
1443	2019	2081	3,07 %
1444	2021	2084	3,12 %
1445	2023	2086	3,11 %
1446	2024	2087	3,11 %
1447	2025	2088	3,11 %
1448	2026	2089	3,11 %
1449	2027	2090	3,11 %
1450	2028	2091	3,11 %
1451	2029	2092	3,10 %
1452	2031	2094	3,10 %
1453	2032	2095	3,10 %
1454	2033	2096	3,10 %
1455	2034	2097	3,10 %
1456	2034	2097	3,10 %
1457	2035	2098	3,10 %
1458	2036	2100	3,14 %
1459	2037	2101	3,14 %
1460	2038	2102	3,14 %
1461	2039	2103	3,14 %
1462	2042	2105	3,09 %
1463	2045	2108	3,08 %
1464	2046	2109	3,08 %
1465	2047	2110	3,08 %
1466	2048	2111	3,08 %
1467	2049	2112	3,07 %
1468	2049	2112	3,07 %
1469	2050	2113	3,07 %
1470	2051	2114	3,07 %
1471	2052	2115	3,07 %
1472	2053	2116	3,07 %
1473	2054	2118	3,12 %
1474	2055	2119	3,11 %
1475	2056	2120	3,11 %
1476	2057	2121	3,11 %
1477	2058	2122	3,11 %
1478	2059	2123	3,11 %
1479	2060	2124	3,11 %
1480	2060	2124	3,11 %
1481	2062	2126	3,10 %
1482	2063	2127	3,10 %
1483	2064	2128	3,10 %
1484	2065	2129	3,10 %
1485	2067	2131	3,10 %
1486	2068	2132	3,09 %
1487	2069	2133	3,09 %
1488	2070	2135	3,14 %
1489	2072	2137	3,14 %
1490	2073	2138	3,14 %
1491	2075	2140	3,13 %
1492	2077	2141	3,08 %
1493	2077	2141	3,08 %
1494	2078	2142	3,08 %
1495	2079	2143	3,08 %
1496	2080	2144	3,08 %
1497	2081	2145	3,08 %
1498	2082	2146	3,07 %
1499	2084	2148	3,07 %
1500	2085	2150	3,07 %
1501	2087	2152	3,11 %
1502	2088	2153	3,11 %
1503	2089	2154	3,11 %
1504	2090	2155	3,11 %
1505	2090	2155	3,11 %
1506	2091	2156	3,11 %
1507	2092	2157	3,11 %
1508	2093	2158	3,11 %
1509	2094	2159	3,10 %
1510	2095	2160	3,10 %
1511	2096	2161	3,10 %
1512	2097	2162	3,10 %
1513	2098	2163	3,10 %

1D EA

1514	2099	2164	3,10 %
1515	2100	2165	3,10 %
1516	2102	2167	3,09 %
1517	2104	2170	3,14 %
1518	2104	2170	3,14 %
1519	2105	2171	3,14 %
1520	2106	2172	3,13 %
1521	2108	2174	3,13 %
1522	2109	2175	3,13 %
1523	2110	2176	3,13 %
1524	2112	2177	3,08 %
1525	2113	2178	3,08 %
1526	2114	2179	3,07 %
1527	2115	2180	3,07 %
1528	2116	2181	3,07 %
1529	2117	2182	3,07 %
1530	2117	2182	3,07 %
1531	2118	2183	3,07 %
1532	2119	2184	3,07 %
1533	2120	2185	3,07 %
1534	2121	2187	3,11 %
1535	2122	2188	3,11 %
1536	2123	2189	3,11 %
1537	2124	2190	3,11 %
1538	2125	2191	3,11 %
1539	2127	2193	3,10 %
1540	2128	2194	3,10 %
1541	2129	2195	3,10 %
1542	2129	2195	3,10 %
1543	2130	2196	3,10 %
1544	2131	2197	3,10 %
1545	2132	2198	3,10 %
1546	2133	2199	3,09 %
1547	2134	2200	3,09 %
1548	2135	2201	3,09 %
1549	2137	2203	3,09 %
1550	2138	2205	3,13 %
1551	2139	2206	3,13 %
1552	2141	2208	3,13 %
1553	2143	2210	3,13 %
1554	2144	2211	3,13 %
1555	2144	2211	3,13 %
1556	2146	2213	3,12 %
1557	2148	2214	3,07 %
1558	2149	2215	3,07 %
1559	2150	2216	3,07 %
1560	2151	2217	3,07 %
1561	2152	2218	3,07 %
1562	2153	2219	3,07 %
1563	2154	2220	3,06 %
1564	2155	2222	3,11 %
1565	2157	2224	3,11 %
1566	2158	2225	3,10 %
1567	2158	2225	3,10 %
1568	2160	2227	3,10 %
1569	2161	2228	3,10 %
1570	2162	2229	3,10 %
1571	2163	2230	3,10 %
1572	2164	2231	3,10 %
1573	2165	2232	3,09 %
1574	2167	2234	3,09 %
1575	2168	2235	3,09 %
1576	2169	2236	3,09 %
1577	2170	2237	3,09 %
1578	2172	2240	3,13 %
1579	2172	2240	3,13 %
1580	2174	2242	3,13 %
1581	2175	2243	3,13 %
1582	2176	2244	3,13 %
1583	2177	2245	3,12 %
1584	2178	2246	3,12 %
1585	2179	2247	3,12 %
1586	2180	2248	3,12 %
1587	2181	2249	3,12 %
1588	2183	2250	3,07 %
1589	2184	2251	3,07 %
1590	2185	2252	3,07 %
1591	2186	2253	3,06 %
1592	2186	2253	3,06 %
1593	2188	2255	3,06 %
1594	2189	2257	3,11 %
1595	2190	2258	3,11 %
1596	2191	2259	3,10 %
1597	2192	2260	3,10 %
1598	2193	2261	3,10 %
1599	2194	2262	3,10 %
1600	2195	2263	3,10 %
1601	2196	2264	3,10 %
1602	2197	2265	3,10 %
1603	2198	2266	3,09 %
1604	2198	2266	3,09 %
1605	2199	2267	3,09 %
1606	2200	2268	3,09 %
1607	2201	2269	3,09 %
1608	2203	2271	3,09 %
1609	2204	2272	3,09 %
1610	2205	2274	3,13 %
1611	2206	2275	3,13 %
1612	2210	2279	3,12 %
1613	2211	2280	3,12 %
1614	2212	2281	3,12 %
1615	2213	2282	3,12 %
1616	2213	2282	3,12 %
1617	2214	2283	3,12 %
1618	2215	2284	3,12 %
1619	2216	2285	3,11 %
1620	2217	2286	3,11 %
1621	2219	2287	3,06 %
1622	2220	2288	3,06 %
1623	2221	2289	3,06 %
1624	2222	2290	3,06 %
1625	2223	2292	3,10 %
1626	2224	2293	3,10 %
1627	2225	2294	3,10 %
1628	2225	2295	3,10 %
1629	2226	2295	3,10 %
1630	2227	2296	3,10 %
1631	2229	2298	3,10 %
1632	2230	2299	3,09 %
1633	2231	2300	3,09 %
1634	2232	2301	3,09 %
1635	2233	2302	3,09 %
1636	2234	2303	3,09 %
1637	2235	2304	3,09 %
1638	2236	2305	3,09 %
1639	2237	2306	3,08 %
1640	2238	2307	3,08 %
1641	2238	2307	3,08 %
1642	2241	2311	3,12 %
1643	2242	2312	3,12 %
1644	2244	2314	3,12 %
1645	2245	2315	3,12 %
1646	2246	2316	3,12 %
1647	2247	2317	3,12 %
1648	2248	2318	3,11 %
1649	2249	2319	3,11 %
1650	2251	2321	3,11 %
1651	2252	2322	3,11 %

1D AA

1652	2254	2323	3,05 %
1653	2254	2323	3,05 %
1654	2255	2324	3,05 %
1655	2256	2325	3,06 %
1656	2257	2327	3,10 %
1657	2258	2328	3,10 %
1658	2259	2329	3,10 %
1659	2260	2330	3,10 %
1660	2261	2331	3,10 %
1661	2262	2332	3,09 %
1662	2264	2334	3,09 %
1663	2265	2335	3,09 %
1664	2266	2336	3,09 %
1665	2267	2337	3,09 %
1666	2267	2337	3,09 %
1667	2268	2338	3,09 %
1668	2270	2340	3,08 %
1669	2271	2341	3,08 %
1670	2272	2342	3,08 %
1671	2274	2345	3,12 %
1672	2275	2346	3,12 %
1673	2277	2348	3,12 %
1674	2279	2350	3,12 %
1675	2280	2351	3,11 %
1676	2281	2352	3,11 %
1677	2282	2353	3,11 %
1678	2282	2353	3,11 %
1679	2283	2354	3,11 %
1680	2284	2355	3,11 %
1681	2285	2356	3,11 %
1682	2286	2357	3,11 %
1683	2287	2358	3,10 %
1684	2288	2359	3,10 %
1685	2290	2361	3,10 %
1686	2291	2362	3,10 %
1687	2293	2364	3,10 %
1688	2294	2365	3,10 %
1689	2295	2366	3,09 %
1690	2295	2366	3,09 %
1691	2296	2367	3,09 %
1692	2297	2368	3,09 %
1693	2298	2369	3,09 %
1694	2299	2370	3,09 %
1695	2300	2371	3,09 %
1696	2301	2372	3,09 %
1697	2302	2373	3,08 %
1698	2303	2374	3,08 %
1699	2304	2375	3,08 %
1700	2305	2376	3,08 %
1701	2307	2379	3,12 %
1702	2308	2380	3,12 %
1703	2308	2380	3,12 %
1704	2309	2381	3,12 %
1705	2310	2382	3,12 %
1706	2312	2384	3,11 %
1707	2314	2386	3,11 %
1708	2315	2387	3,11 %
1709	2316	2388	3,11 %
1710	2317	2389	3,11 %
1711	2318	2390	3,11 %
1712	2319	2391	3,10 %
1713	2320	2392	3,10 %
1714	2321	2393	3,10 %
1715	2321	2393	3,10 %
1716	2322	2394	3,10 %
1717	2325	2397	3,10 %
1718	2327	2399	3,09 %
1719	2328	2400	3,09 %
1720	2329	2401	3,09 %
1721	2330	2402	3,09 %
1722	2331	2403	3,09 %
1723	2333	2405	3,09 %
1724	2334	2406	3,08 %
1725	2335	2407	3,08 %
1726	2336	2408	3,08 %
1727	2336	2408	3,08 %
1728	2337	2409	3,08 %
1729	2338	2410	3,08 %
1730	2339	2411	3,08 %
1731	2341	2414	3,12 %
1732	2342	2415	3,12 %
1733	2343	2416	3,12 %
1734	2344	2417	3,11 %
1735	2345	2418	3,11 %
1736	2346	2419	3,11 %
1737	2347	2420	3,11 %
1738	2348	2421	3,11 %
1739	2350	2423	3,11 %
1740	2350	2423	3,11 %
1741	2351	2424	3,11 %
1742	2352	2425	3,10 %
1743	2354	2427	3,10 %
1744	2355	2428	3,10 %
1745	2356	2429	3,10 %
1746	2357	2431	3,14 %
1747	2358	2432	3,14 %
1748	2359	2433	3,14 %
1749	2361	2434	3,09 %
1750	2362	2435	3,09 %
1751	2363	2436	3,09 %
1752	2363	2436	3,09 %
1753	2364	2437	3,09 %
1754	2365	2438	3,09 %
1755	2366	2439	3,09 %
1756	2367	2440	3,08 %
1757	2368	2441	3,08 %
1758	2369	2442	3,08 %
1759	2370	2443	3,08 %
1760	2371	2444	3,08 %
1761	2372	2445	3,08 %
1762	2375	2449	3,12 %
1763	2376	2450	3,11 %
1764	2376	2450	3,11 %
1765	2377	2451	3,11 %
1766	2378	2452	3,11 %
1767	2379	2453	3,11 %
1768	2380	2454	3,11 %
1769	2381	2455	3,11 %
1770	2382	2456	3,11 %
1771	2385	2459	3,10 %
1772	2386	2460	3,10 %
1773	2387	2461	3,10 %
1774	2388	2462	3,10 %
1775	2389	2463	3,10 %
1776	2390	2464	3,10 %
1777	2390	2464	3,10 %
1778	2391	2466	3,14 %
1779	2393	2468	3,13 %
1780	2396	2470	3,09 %
1781	2397	2471	3,09 %
1782	2398	2472	3,09 %
1783	2399	2473	3,08 %
1784	2400	2474	3,08 %
1785	2401	2475	3,08 %
1786	2402	2476	3,08 %
1787	2403	2477	3,08 %
1788	2404	2478	3,08 %
1789	2404	2478	3,08 %

ID EA

1790	2405	2479	3,08 %
1791	2407	2481	3,07 %
1792	2408	2483	3,11 %
1793	2409	2484	3,11 %
1794	2411	2486	3,11 %
1795	2412	2487	3,11 %
1796	2413	2488	3,11 %
1797	2414	2489	3,11 %
1798	2416	2491	3,10 %
1799	2417	2492	3,10 %
1800	2418	2493	3,10 %
1801	2418	2493	3,10 %
1802	2420	2495	3,10 %
1803	2421	2496	3,10 %
1804	2422	2497	3,10 %
1805	2423	2498	3,10 %
1806	2424	2499	3,09 %
1807	2425	2501	3,13 %
1808	2426	2502	3,13 %
1809	2427	2503	3,13 %
1810	2428	2504	3,13 %
1811	2429	2505	3,13 %
1812	2430	2506	3,13 %
1813	2432	2507	3,08 %
1814	2432	2507	3,08 %
1815	2433	2508	3,08 %
1816	2434	2509	3,08 %
1817	2435	2510	3,08 %
1818	2437	2512	3,08 %
1819	2438	2513	3,08 %
1820	2440	2515	3,07 %
1821	2441	2516	3,07 %
1822	2442	2518	3,11 %
1823	2443	2519	3,11 %
1824	2444	2520	3,11 %
1825	2446	2522	3,11 %
1826	2446	2522	3,11 %
1827	2447	2523	3,11 %
1828	2448	2524	3,10 %
1829	2449	2525	3,10 %
1830	2450	2526	3,10 %
1831	2451	2527	3,10 %
1832	2452	2528	3,10 %
1833	2453	2529	3,10 %
1834	2455	2531	3,10 %
1835	2457	2533	3,09 %
1836	2458	2534	3,09 %
1837	2459	2536	3,13 %
1838	2460	2537	3,13 %
1839	2460	2537	3,13 %
1840	2461	2538	3,13 %
1841	2462	2539	3,13 %
1842	2463	2540	3,13 %
1843	2464	2541	3,13 %
1844	2465	2542	3,12 %
1845	2467	2543	3,08 %
1846	2468	2544	3,08 %
1847	2469	2545	3,08 %
1848	2470	2546	3,08 %
1849	2471	2547	3,08 %
1850	2472	2548	3,07 %
1851	2472	2548	3,07 %
1852	2474	2550	3,07 %
1853	2475	2551	3,07 %
1854	2476	2553	3,11 %
1855	2477	2554	3,11 %
1856	2479	2556	3,11 %
1857	2480	2557	3,10 %
1858	2481	2558	3,10 %
1859	2482	2559	3,10 %
1860	2483	2560	3,10 %
1861	2484	2561	3,10 %
1862	2485	2562	3,10 %
1863	2485	2562	3,10 %
1864	2486	2563	3,10 %
1865	2487	2564	3,10 %
1866	2488	2565	3,09 %
1867	2489	2566	3,09 %
1868	2491	2568	3,09 %
1869	2492	2569	3,09 %
1870	2493	2571	3,13 %
1871	2495	2573	3,13 %
1872	2496	2574	3,13 %
1873	2498	2576	3,12 %
1874	2499	2577	3,12 %
1875	2500	2578	3,12 %
1876	2500	2578	3,12 %
1877	2501	2579	3,12 %
1878	2503	2580	3,08 %
1879	2504	2581	3,08 %
1880	2507	2584	3,07 %
1881	2508	2585	3,07 %
1882	2509	2586	3,07 %
1883	2511	2589	3,11 %
1884	2512	2590	3,11 %
1885	2513	2591	3,10 %
1886	2514	2592	3,10 %
1887	2515	2593	3,10 %
1888	2515	2593	3,10 %
1889	2516	2594	3,10 %
1890	2517	2595	3,10 %
1891	2518	2596	3,10 %
1892	2520	2598	3,10 %
1893	2521	2599	3,09 %
1894	2522	2600	3,09 %
1895	2523	2601	3,09 %
1896	2524	2602	3,09 %
1897	2526	2605	3,13 %
1898	2527	2606	3,13 %
1899	2528	2607	3,13 %
1900	2528	2607	3,13 %
1901	2529	2608	3,12 %
1902	2530	2609	3,12 %
1903	2531	2610	3,12 %
1904	2532	2611	3,12 %
1905	2533	2612	3,12 %
1906	2534	2613	3,12 %
1907	2535	2614	3,12 %
1908	2536	2615	3,12 %
1909	2538	2616	3,07 %
1910	2541	2619	3,07 %
1911	2542	2620	3,07 %
1912	2543	2621	3,07 %
1913	2543	2621	3,07 %
1914	2544	2623	3,11 %
1915	2545	2624	3,10 %
1916	2546	2625	3,10 %
1917	2547	2626	3,10 %
1918	2548	2627	3,10 %
1919	2549	2628	3,10 %
1920	2550	2629	3,10 %
1921	2551	2630	3,10 %
1922	2552	2631	3,10 %
1923	2553	2632	3,09 %
1924	2554	2633	3,09 %
1925	2554	2633	3,09 %
1926	2555	2634	3,09 %
1927	2556	2635	3,09 %

10

EA

1928	2557	2636	3,09 %
1929	2558	2637	3,05 %
1930	2559	2638	3,05 %
1931	2562	2642	3,17 %
1932	2563	2643	3,12 %
1933	2564	2644	3,12 %
1934	2566	2646	3,12 %
1935	2567	2647	3,12 %
1936	2568	2648	3,12 %
1937	2568	2648	3,12 %
1938	2569	2649	3,11 %
1939	2570	2650	3,11 %
1940	2573	2652	3,07 %
1941	2574	2653	3,07 %
1942	2575	2654	3,07 %
1943	2576	2655	3,07 %
1944	2577	2656	3,07 %
1945	2578	2658	3,10 %
1946	2580	2660	3,10 %
1947	2582	2662	3,10 %
1948	2583	2663	3,10 %
1949	2584	2664	3,10 %
1950	2584	2664	3,10 %
1951	2585	2665	3,05 %
1952	2586	2666	3,09 %
1953	2587	2667	3,05 %
1954	2588	2668	3,05 %
1955	2589	2669	3,05 %
1956	2590	2670	3,05 %
1957	2591	2671	3,05 %
1958	2592	2672	3,06 %
1959	2593	2673	3,05 %
1960	2594	2675	3,12 %
1961	2596	2677	3,12 %
1962	2596	2677	3,12 %
1963	2597	2678	3,12 %
1964	2598	2679	3,12 %
1965	2599	2680	3,12 %
1966	2600	2681	3,12 %
1967	2601	2682	3,11 %
1968	2603	2684	3,11 %
1969	2604	2685	3,11 %
1970	2606	2687	3,11 %
1971	2607	2688	3,11 %
1972	2609	2689	3,07 %
1973	2610	2690	3,07 %
1974	2610	2690	3,07 %
1975	2611	2692	3,10 %
1976	2612	2693	3,10 %
1977	2613	2694	3,10 %
1978	2614	2695	3,10 %
1979	2615	2696	3,10 %
1980	2616	2697	3,10 %
1981	2617	2698	3,10 %
1982	2618	2699	3,09 %
1983	2619	2700	3,09 %
1984	2620	2701	3,09 %
1985	2622	2703	3,09 %
1986	2623	2704	3,09 %
1987	2623	2704	3,09 %
1988	2624	2705	3,08 %
1989	2627	2708	3,08 %
1990	2628	2710	3,12 %
1991	2629	2711	3,12 %
1992	2630	2712	3,12 %
1993	2632	2714	3,12 %
1994	2633	2715	3,11 %
1995	2634	2716	3,11 %
1996	2635	2717	3,11 %
1997	2636	2718	3,11 %
1998	2637	2719	3,11 %
1999	2637	2719	3,11 %
2000	2639	2721	3,11 %

1D EA

Jernbane-
direktoratet

Trafikkavtale Østlandet 1

- Lokaltog (L-tog) Spikkestad/Asker – Lillestrøm
- Lokaltog (L-tog) Stabekk/Oslo S – Ski
- Regiontog (R-tog) Oslo S – Ski
- Regiontog (R-tog) Stabekk – Moss
- Regiontog (R-tog) Oslo S – Mysen/Rakkestad
- Regiontog (R-tog) Oslo S – Hakadal/Jaren
- Regionekspresstog (RE-tog) Oslo S – Halden
- Regionekspresstog (RE-tog) Oslo S – Gjøvik

Vedlegg B-5 Nøkkel for utregning av passasjerkm

[redacted]

[redacted]

1D CA

Endringslogg

Versjon	Hva	Dato
1.0	Vedlegg B-5.	28.06.2023

ID EA

Nøkkel for utregning av personkm

Østlandet 1

Jernbanedirektoratet har utarbeidet nøkler for utregning av personkm mellom stasjoner i trafikkavtalen Østlandet 1. Disse skal brukes i beregning av personkm. Det skal ikke brukes andre nøkler for beregning av personkm ved avvikstransport.

Nøkkel for utregning av personkm - Spikkestad - Lillestrøm

		Billestrøa	Sætsfeten	Stasmoen	Fjellhamar	Hansberg	Idrettsveg	Høybråten	Haugenstua	Grorud	Nyland	Alna	Bryn	Oslo S	Nationaltheatret	Skøyen	Lysaker	Stabekk	Høvik	Blommenholm	Sandvika	Slependen	Billingstad	Hvalstad	Vaksla	Hoa	Asker	Bondtrønn	Gullaila	Heggedal	Røyken	Spikkestad
0,00	Lillestrøm	0,00																													
1,90	Sagfalen	1,90	0,00																												
3,12	Stasmoen	3,02	1,12	0,00																											
3,53	Fjellhamar	4,53	2,63	1,53	0,00																										
0,00	Hansberg	5,43	3,55	2,43	0,92	0,00																									
3,35	Løvenskog	6,80	4,90	3,78	2,27	1,35	0,00																								
1,06	Høybråten	7,86	5,96	4,84	3,33	2,41	1,06	0,00																							
1,00	Haugenstua	8,86	6,96	5,84	4,33	3,41	2,06	1,00	0,00																						
1,53	Grorud	10,45	8,55	7,43	5,92	5,00	3,65	2,59	1,59	0,00																					
1,39	Nyland	11,85	9,75	8,63	7,12	6,20	4,85	3,79	2,79	1,20	0,00																				
2,41	Alna	14,08	12,18	11,06	9,55	8,63	7,28	6,22	5,22	3,63	2,43	0,00																			
2,88	Bryn	17,06	15,16	14,04	12,53	11,61	10,26	9,20	8,20	6,61	5,41	2,98	0,00																		
3,63	Oslo S	20,68	18,78	17,66	16,15	15,23	13,88	12,83	11,83	10,23	8,03	6,60	3,62	0,00																	
1,67	Nationaltheatret	22,35	20,45	19,33	17,82	16,90	15,55	14,48	13,48	11,90	10,70	8,27	5,28	1,67	0,00																
2,98	Skøyen	25,33	23,43	22,31	20,80	19,88	18,53	17,47	16,47	14,88	13,68	11,25	8,27	4,65	2,98	0,00															
2,93	Lysaker	27,25	25,35	24,23	23,42	22,50	21,15	20,08	19,09	17,50	16,30	13,87	10,89	7,27	5,50	2,62	0,00														
1,96	Stabekk	29,94	28,04	26,92	25,41	24,48	23,14	22,08	21,08	19,49	18,29	15,86	12,88	9,26	7,15	4,61	1,99	0,00													
1,73	Høvik	31,67	29,77	28,65	27,14	26,22	24,87	23,81	22,81	21,22	20,02	17,59	14,61	10,99	8,32	6,34	3,72	1,73	0,00												
3,51	Blommenholm	33,18	31,28	30,16	28,65	27,73	26,38	25,32	24,32	22,73	21,53	19,10	16,12	12,50	10,83	7,85	5,25	3,24	1,50	0,00											
1,01	Sandvika	35,69	33,79	32,67	30,56	29,64	28,29	27,23	26,23	24,64	23,44	21,01	18,03	14,41	12,74	9,76	7,16	5,15	3,42	1,91	0,00										
1,66	Slependen	36,77	34,87	33,75	32,14	31,32	29,97	28,91	27,91	26,32	25,12	22,66	19,71	16,09	14,43	11,44	8,82	6,83	5,10	3,59	1,68	0,00									
1,80	Billingstad	38,57	36,67	35,55	34,04	33,12	31,77	30,71	29,71	28,12	26,92	24,48	21,51	17,88	16,22	13,24	10,62	8,63	6,90	5,39	3,48	1,80	0,00								
2,57	Hvalstad	41,14	39,24	38,12	36,61	35,69	34,34	33,28	32,28	30,69	29,49	27,06	24,08	20,46	18,79	15,81	13,19	11,20	9,47	7,96	6,05	4,37	2,57	0,00							
1,04	Vaksla	42,18	40,28	39,16	37,65	36,73	35,38	34,32	33,32	31,73	30,53	28,10	25,12	21,50	19,83	16,85	14,23	12,24	10,51	9,00	7,09	5,41	3,61	1,04	0,00						
0,94	Hoa	43,12	41,22	40,10	38,59	37,67	36,32	35,26	34,26	32,67	31,47	29,04	26,06	22,44	20,77	17,79	15,17	13,18	11,45	9,94	8,03	6,35	4,55	2,00	0,94	0,00					
1,66	Asker	44,78	42,88	41,76	40,25	39,33	37,98	36,92	35,92	34,33	33,13	30,70	27,72	24,10	22,43	19,45	16,83	14,84	13,11	11,60	9,69	8,01	6,21	3,64	2,60	1,66	0,00				
1,33	Bondtrønn	46,11	44,21	43,07	41,58	40,66	39,31	38,25	37,25	35,66	34,46	32,03	29,05	25,43	23,76	20,78	18,16	16,17	14,44	12,93	11,02	9,34	7,54	4,97	3,93	2,99	1,33	0,00			
1,64	Gullaila	47,75	45,85	44,73	43,22	42,30	40,95	39,89	38,89	37,30	36,10	33,67	30,69	27,07	25,40	22,42	19,80	17,81	16,08	14,57	12,66	10,98	9,18	6,61	5,57	4,63	2,97	1,64	0,00		
2,54	Heggedal	50,29	48,39	47,27	45,76	44,84	43,49	42,43	41,43	39,84	38,64	36,21	33,23	29,61	27,94	24,96	22,34	20,35	18,63	17,11	15,20	13,52	11,72	9,15	8,11	7,17	5,51	4,18	2,54	0,00	
5,11	Røyken	55,40	53,50	52,38	50,87	49,95	48,60	47,54	46,54	44,95	43,75	41,32	38,34	34,72	33,05	30,07	27,45	25,46	23,73	22,22	20,31	18,63	16,83	14,26	13,22	12,28	10,62	9,29	7,65	5,11	0,00
2,79	Spikkestad	58,19	56,29	55,17	53,66	52,74	51,39	50,33	49,33	47,74	46,54	44,11	41,13	37,51	35,84	32,86	30,24	28,25	26,52	25,01	23,10	21,42	19,62	17,05	16,01	15,07	13,41	12,08	10,44	7,90	2,79

11,14 Lier via/Hale 4,92 Brakerøya via Drammensv via/Asker 2,10

Nøkkel for utregning av personkm - Stabekk - Halden via Østfoldbanen

	0,00	27,17	15,21	17,25	7,73	9,12	5,64	4,70	10,22	7,89	6,45	3,54	0,65	1,86	0,90	1,64	1,67	1,17	1,53	1,15	1,52	1,53	1,20	6,84	1,67	2,98	2,62	1,99
	Halden	Sarpsborg	Fredrikstad	Råde	Rygge	Moss	Kambo	Sonsvelen	Vestby	Ås	Ski	Langhus	Vevelstad	Oppegård	Greverud	Myrvoll	Solbråtan	Kolbotn	Rosenholm	Holmlia	Hauketo	Ljan	Nordstrand	Oslo S	Nationaltheatret	Skøyen	Lysaker	Stabekk	
0,00 Halden	0,00																											
27,17 Sarpsborg	27,17	0,00																										
15,21 Fredrikstad	42,38	15,21	0,00																									
17,25 Råde	59,63	32,46	17,25	0,00																								
7,73 Rygge	67,36	40,19	24,98	7,73	0,00																							
9,12 Moss	76,48	49,31	34,10	16,85	9,12	0,00																						
5,64 Kambo	82,12	54,95	39,74	22,49	14,76	5,64	0,00																					
4,70 Sonsvelen	86,82	59,65	44,44	27,19	19,46	10,34	4,70	0,00																				
10,22 Vestby	97,04	69,87	54,66	37,41	29,68	20,56	14,92	10,22	0,00																			
7,89 Ås	104,93	77,76	62,55	45,30	37,57	28,45	22,81	18,11	7,89	0,00																		
6,45 Ski	111,38	84,21	69,00	51,75	44,02	34,90	29,26	24,56	14,34	6,45	0,00																	
3,54 Langhus	114,92	87,75	72,54	55,29	47,56	38,44	32,80	28,10	17,88	9,99	3,54	0,00																
0,65 Vevelstad	115,57	88,40	73,19	55,94	48,21	39,09	33,45	28,75	18,53	10,64	4,19	0,65	0,00															
1,86 Oppegård	117,43	90,26	75,05	57,80	50,07	40,95	35,31	30,61	20,39	12,50	6,05	2,51	1,86	0,00														
0,90 Greverud	118,33	91,16	75,95	58,70	50,97	41,85	36,21	31,51	21,29	13,40	6,95	3,41	2,76	0,90	0,00													
1,64 Myrvoll	119,97	92,80	77,50	60,34	52,61	43,49	37,85	33,15	22,93	15,04	8,59	5,05	4,40	2,54	1,64	0,00												
1,67 Solbråtan	121,64	94,47	79,26	62,01	54,28	45,16	39,52	34,82	24,60	16,71	10,26	6,72	6,07	4,21	3,31	1,67	0,00											
1,17 Kolbotn	122,81	95,64	80,43	63,18	55,45	46,33	40,69	35,99	25,77	17,88	11,43	7,89	7,24	5,38	4,48	2,84	1,17	0,00										
1,53 Rosenholm	124,34	97,17	81,96	64,71	56,98	47,86	42,22	37,52	27,30	19,41	12,96	9,42	8,77	6,91	6,01	4,37	2,70	1,53	0,00									
1,15 Holmlia	125,49	98,32	83,11	65,86	58,13	49,01	43,37	38,67	28,45	20,56	14,11	10,57	9,92	8,06	7,16	5,52	3,85	2,68	1,15	0,00								
1,52 Hauketo	127,01	99,84	84,63	67,38	59,65	50,53	44,89	40,19	29,97	22,08	15,63	12,09	11,44	9,58	8,68	7,04	5,37	4,20	2,67	1,52	0,00							
1,53 Ljan	128,54	101,37	86,16	68,91	61,18	52,06	46,42	41,72	31,50	23,61	17,16	13,62	12,97	11,11	10,21	8,57	6,90	5,73	4,20	3,05	1,53	0,00						
1,20 Nordstrand	129,74	102,57	87,36	70,11	62,38	53,26	47,62	42,92	32,70	24,81	18,36	14,82	14,17	12,31	11,41	9,77	8,10	6,93	5,40	4,25	2,73	1,20	0,00					
6,84 Oslo S	136,58	108,91	93,70	76,45	68,72	59,60	53,96	49,26	38,04	31,15	24,70	21,16	20,51	18,65	17,75	16,11	14,44	13,27	11,74	10,58	9,07	7,54	6,84	0,00				
1,67 Nationaltheatret	137,75	110,58	95,37	78,12	70,39	61,27	55,63	50,93	40,71	32,82	26,37	22,83	22,18	20,32	18,42	17,78	16,11	14,94	13,41	12,26	10,74	9,21	8,01	1,67	0,00			
2,98 Skøyen	140,73	113,56	98,35	81,10	73,37	64,25	58,61	53,91	43,69	35,80	29,35	25,81	25,16	23,30	22,40	20,76	19,09	17,92	16,39	15,24	13,72	12,19	10,99	4,65	2,98	0,00		
2,62 Lysaker	143,35	116,18	100,97	83,72	75,99	66,87	61,23	56,53	46,31	38,42	31,97	28,43	27,78	25,92	25,02	23,38	21,71	20,54	19,01	17,86	16,34	14,81	13,61	7,27	5,60	2,62	0,00	
1,99 Stabekk	145,34	118,17	102,96	85,71	77,98	68,86	63,22	58,52	48,30	40,41	33,96	30,42	29,77	27,91	27,01	25,37	23,70	22,53	21,00	19,85	18,33	16,80	15,60	9,26	7,59	4,61	1,99	0,00

Nøkkel for utregning av personkm - Stabekk - Halden via Follobanen

		0,00	27,17	15,21	17,25	7,73	9,12	5,64	4,70	10,22	7,89	6,45	23,31	1,67	2,98	2,62	1,99
		Halden	Sarpsborg	Fredrikstad	Råde	Rygge	Moss	Kambo	Sonsveien	Vestby	Ås	Ski	Oslo S	Nationalthea	Skøyen	Lysaker	Stabekk
0,00	Halden	0,00															
27,17	Sarpsborg	27,17	0,00														
15,21	Fredrikstad	42,38	15,21	0,00													
17,25	Råde	59,63	32,46	17,25	0,00												
7,73	Rygge	67,36	40,19	24,98	7,73	0,00											
9,12	Moss	76,48	49,31	34,10	16,85	9,12	0,00										
5,64	Kambo	82,12	54,95	39,74	22,49	14,76	5,64	0,00									
4,70	Sonsveien	86,82	59,65	44,44	27,19	19,46	10,34	4,70	0,00								
10,22	Vestby	97,04	69,87	54,66	37,41	29,68	20,56	14,92	10,22	0,00							
7,89	Ås	104,93	77,76	62,55	45,30	37,57	28,45	22,81	18,11	7,89	0,00						
6,45	Ski	111,38	84,21	69,00	51,75	44,02	34,90	29,26	24,56	14,34	6,45	0,00					
23,31	Oslo S	134,69	107,52	92,31	75,06	67,33	58,21	52,57	47,87	37,65	29,76	23,31	0,00				
1,67	Nationaltheatret	136,36	109,19	93,98	76,73	69,00	59,88	54,24	49,54	39,32	31,43	24,98	1,67	0,00			
2,98	Skøyen	139,34	112,17	96,96	79,71	71,98	62,86	57,22	52,52	42,30	34,41	27,96	4,65	2,98	0,00		
2,62	Lysaker	141,96	114,79	99,58	82,33	74,60	65,48	59,84	55,14	44,92	37,03	30,58	7,27	5,60	2,62	0,00	
1,99	Stabekk	143,95	116,78	101,57	84,32	76,59	67,47	61,83	57,13	46,91	39,02	32,57	9,26	7,59	4,61	1,99	0,00

Nøkkel for utregning av personkm - Stabekk - Rakkestad via Østfoldbanen

	0,00	5,17	4,82	4,65	4,45	5,92	8,78	2,84	4,59	3,21	3,90	5,78	3,54	0,65	1,86	0,90	1,64	1,67	1,17	1,53	1,15	1,52	1,53	1,20	6,34	1,67	2,08	2,62	1,99
	Rakkestad	Hølen	Eidsberg	Mysen	Siltu	Askim	Spydeberg	Knapstad	Tomter	Skotbu	Kråkstad	Ski	Langhus	Vevelstad	Oppegård	Greverud	Myrvoll	Solbråtan	Kolbotn	Rosenholm	Holmlia	Hauketo	Ljan	Nordstrand	Oslo S	Nationalthea Skøyen		Lysaker		Stabekk
0,00 Rakkestad	0,00																												
5,17 Hølen	5,17	0,00																											
4,82 Eidsberg	9,99	4,82	0,00																										
4,65 Mysen	14,84	9,67	4,85	0,00																									
4,45 Siltu	19,29	14,12	9,30	4,45	0,00																								
5,92 Askim	25,21	20,04	15,22	10,87	5,92	0,00																							
8,78 Spydeberg	33,99	28,82	24,00	19,15	14,70	8,78	0,00																						
2,84 Knapstad	36,83	31,66	26,84	22,99	17,54	11,62	2,84	0,00																					
4,59 Tomter	41,42	36,25	31,43	26,58	22,13	16,21	7,43	4,59	0,00																				
3,21 Skotbu	44,63	39,46	34,64	29,79	25,34	19,42	10,64	7,80	3,21	0,00																			
3,90 Kråkstad	48,53	43,36	38,54	33,69	29,24	23,32	14,54	11,70	7,11	3,90	0,00																		
5,78 Ski	54,31	49,14	44,32	39,47	35,02	29,10	20,32	17,48	12,89	9,68	5,78	0,00																	
3,54 Langhus	57,85	52,68	47,86	43,01	38,56	32,64	23,86	21,02	16,43	13,22	9,32	3,54	0,00																
0,65 Vevelstad	58,50	53,33	48,51	43,66	39,21	33,29	24,51	21,67	17,08	13,87	9,97	4,19	0,65	0,00															
1,86 Oppegård	60,36	55,19	50,37	45,52	41,07	35,15	26,37	23,53	18,94	15,73	11,83	6,05	2,51	1,86	0,00														
0,90 Greverud	61,26	56,09	51,27	46,42	41,97	36,05	27,27	24,43	19,84	16,63	12,73	6,95	3,41	2,76	0,90	0,00													
1,64 Myrvoll	62,90	57,73	52,91	48,06	43,61	37,69	28,91	26,07	21,48	18,27	14,37	8,59	5,05	4,40	2,54	1,64	0,00												
1,67 Solbråtan	64,57	59,40	54,58	49,73	45,28	39,36	30,58	27,74	23,15	19,94	16,04	10,26	6,72	6,07	4,21	3,31	1,67	0,00											
1,17 Kolbotn	65,74	60,57	55,75	50,90	46,45	40,53	31,75	28,91	24,32	21,11	17,21	11,43	7,89	7,24	5,38	4,48	2,84	1,17	0,00										
1,53 Rosenholm	67,27	62,10	57,28	52,43	47,98	42,06	33,28	30,44	25,85	22,64	18,74	12,96	9,42	8,77	6,91	6,01	4,37	2,73	1,53	0,00									
1,15 Holmlia	68,42	63,25	58,43	53,58	49,13	43,21	34,43	31,59	27,00	23,79	19,89	14,11	10,57	9,92	8,06	7,16	5,52	3,85	2,68	1,15	0,00								
1,52 Hauketo	69,94	64,77	59,95	55,10	50,65	44,73	35,95	33,11	28,52	25,31	21,41	15,63	12,09	11,44	9,58	8,68	7,04	5,37	4,20	2,67	1,52	0,00							
1,53 Ljan	71,47	66,30	61,48	56,63	52,18	46,26	37,48	34,64	30,05	26,84	22,94	17,16	13,62	12,97	11,11	10,21	8,57	6,90	5,73	4,20	3,05	1,53	0,00						
1,20 Nordstrand	72,67	67,50	62,68	57,83	53,38	47,46	38,68	35,84	31,25	28,04	24,14	18,36	14,82	14,17	12,31	11,41	9,77	8,10	6,93	5,40	4,25	2,73	1,20	0,00					
6,34 Oslo S	79,01	73,84	69,02	64,17	59,72	53,80	45,02	42,18	37,59	34,38	30,48	24,70	21,16	20,51	18,65	17,75	16,11	14,44	13,27	11,74	10,59	9,07	7,54	6,34	0,00				
1,67 Nationaltheatret	80,68	75,51	70,69	65,84	61,39	55,47	46,69	43,85	39,26	36,05	32,15	26,37	22,83	22,18	20,32	19,42	17,78	16,11	14,94	13,41	12,26	10,74	9,21	8,01	1,67	0,00			
2,98 Skøyen	83,65	78,49	73,67	68,82	64,37	58,45	49,67	46,83	42,24	39,03	35,13	29,35	25,81	25,16	23,30	22,40	20,76	19,09	17,92	16,39	15,24	13,72	12,19	10,99	4,65	2,98	0,00		
2,62 Lysaker	86,28	81,11	76,29	71,44	66,99	61,07	51,29	49,45	44,86	41,65	37,75	31,97	28,43	27,78	25,92	25,02	23,38	21,71	20,54	19,01	17,86	16,34	14,81	13,61	7,27	5,60	2,62	0,00	
1,99 Stabekk	88,17	83,10	78,28	73,43	68,98	63,06	54,28	51,44	46,85	43,64	39,74	33,96	30,42	29,77	27,91	27,01	25,37	23,70	22,53	21,00	19,85	18,33	16,80	15,60	9,26	7,59	4,61	1,99	0,00

Nøkkel for utregning av personkm - Stabekk - Rakkestad via Follobanen

		0,00	5,17	4,82	4,85	4,45	5,92	8,78	2,84	4,59	3,21	3,90	5,78	23,31	1,67	2,98	2,62	1,99
		Rakkestad	Heia	Eidsberg	Mysen	Slitu	Askim	Spydeberg	Knapstad	Tomter	Skotbu	Kråkstad	Ski	Oslo S	Nationalthea	Skøyen	Lysaker	Stabekk
0,00	Rakkestad	0,00																
5,17	Heia	5,17	0,00															
4,82	Eidsberg	9,99	4,82	0,00														
4,85	Mysen	14,84	9,67	4,85	0,00													
4,45	Slitu	19,29	14,12	9,30	4,45	0,00												
5,92	Askim	25,21	20,04	15,22	10,37	5,92	0,00											
8,78	Spydeberg	33,99	28,82	24,00	19,15	14,70	8,78	0,00										
2,84	Knapstad	36,83	31,66	26,84	21,99	17,54	11,62	2,84	0,00									
4,59	Tomter	41,42	36,25	31,43	26,58	22,13	16,21	7,43	4,59	0,00								
3,21	Skotbu	44,63	39,46	34,64	29,79	25,34	19,42	10,64	7,80	3,21	0,00							
3,90	Kråkstad	48,53	43,36	38,54	33,69	29,24	23,32	14,54	11,70	7,11	3,90	0,00						
5,78	Ski	54,31	49,14	44,32	39,47	35,02	29,10	20,32	17,48	12,89	9,68	5,78	0,00					
23,31	Oslo S	77,62	72,45	67,63	62,78	58,33	52,41	43,63	40,79	36,20	32,99	29,09	23,31	0,00				
1,67	Nationaltheatret	79,29	74,12	69,30	64,45	60,00	54,08	45,30	42,46	37,87	34,66	30,76	24,98	1,67	0,00			
2,98	Skøyen	82,27	77,10	72,28	67,43	62,98	57,06	48,28	45,44	40,85	37,64	33,74	27,96	4,65	2,98	0,00		
2,62	Lysaker	84,89	79,72	74,90	70,05	65,60	59,68	50,90	48,06	43,47	40,26	36,36	30,58	7,27	5,60	2,62	0,00	
1,99	Stabekk	86,88	81,71	76,89	72,04	67,59	61,67	52,89	50,05	45,46	42,25	38,35	32,57	9,26	7,59	4,61	1,99	0,00

Nøkkel for utregning av personkm - Oslo - Gjøvik

		0,00	12,13	5,05	5,76	19,66	9,31	4,26	6,53	3,39	4,35	9,36	3,20	8,76	1,72	2,62	3,47	4,92	1,66	3,83	5,57	2,15	1,31	2,37	4,18
		Gjøvik	Raufoss	Reinsvoll	Elna	Bleiken	Jaren	Gran	Lunner	Roa	Grua	Haerstua	Stryken	Hakadal	Varingskoller	Åneby	Nittedal	Movatn	Snippen	Sandermoser	Kjelsås	Nydalen	Grefsen	Tøyen	Oslo S	
0,00	Gjøvik	0,00																							
12,13	Raufoss	12,13	0,00																						
5,05	Reinsvoll	17,18	5,05	0,00																					
5,76	Elna	22,94	10,81	5,76	0,00																				
19,66	Bleiken	42,60	30,47	25,42	19,66	0,00																			
9,31	Jaren	51,91	39,78	34,73	28,97	9,31	0,00																		
4,26	Gran	56,17	44,04	38,99	33,23	13,57	4,26	0,00																	
6,53	Lunner	62,70	50,57	45,52	39,76	20,10	10,79	6,53	0,00																
3,39	Roa	66,09	53,96	48,91	43,15	23,49	14,18	9,92	3,39	0,00															
4,35	Grua	70,44	58,31	53,26	47,50	27,84	18,53	14,27	7,74	4,35	0,00														
9,36	Haerstua	79,80	67,67	62,62	56,86	37,20	27,89	23,63	17,10	13,71	9,36	0,00													
3,20	Stryken	83,00	70,87	65,82	60,06	40,40	31,09	26,83	20,30	16,91	12,56	3,20	0,00												
8,76	Hakadal	91,76	79,63	74,58	68,82	48,16	39,85	35,59	29,06	25,67	21,32	11,96	8,76	0,00											
1,72	Varingskollen	93,48	81,35	76,30	70,54	50,88	41,57	37,31	30,78	27,39	23,04	13,68	10,48	1,72	0,00										
2,62	Åneby	96,10	83,97	78,92	73,16	53,50	44,19	39,93	33,40	30,01	25,66	16,30	13,10	4,34	2,62	0,00									
3,47	Nittedal	99,57	87,44	82,39	76,63	56,97	47,66	43,40	36,87	33,48	29,13	19,77	16,57	7,81	6,09	3,47	0,00								
4,92	Movatn	104,49	92,36	87,31	81,55	61,88	52,58	48,32	41,79	38,40	34,05	24,69	21,49	12,73	11,01	8,39	4,92	0,00							
1,66	Snippen	106,15	94,02	88,97	83,21	63,55	54,24	49,98	43,45	40,06	35,71	26,35	23,15	14,39	12,67	10,05	6,58	1,66	0,00						
1,83	Sandermosen	107,98	95,85	90,80	85,04	65,38	56,07	51,81	45,28	41,89	37,54	28,18	24,98	16,22	14,50	11,88	8,41	3,49	1,83	0,00					
5,57	Kjelsås	113,55	101,42	96,37	90,61	70,95	61,64	57,38	50,85	47,46	43,11	33,75	30,55	21,79	20,07	17,45	13,98	9,06	7,40	5,57	0,00				
2,15	Nydalen	115,70	103,57	98,52	92,76	73,10	63,79	59,53	53,00	49,61	45,26	35,90	32,70	23,94	22,22	19,60	16,13	11,21	9,55	7,72	2,15	0,00			
1,31	Grefsen	117,01	104,88	99,83	94,07	74,41	65,10	60,84	54,31	50,92	46,57	37,21	34,01	25,25	23,53	20,91	17,44	12,52	10,86	9,03	3,46	1,31	0,00		
2,37	Tøyen	119,38	107,25	102,20	96,44	76,78	67,47	63,21	56,68	53,29	48,94	39,58	36,38	27,62	25,90	23,28	19,81	14,89	13,23	11,40	5,83	3,68	2,37	0,00	
4,18	Oslo S	123,56	111,43	106,38	100,62	80,96	71,65	67,39	60,86	57,47	53,12	43,76	40,56	31,80	30,08	27,46	23,99	19,07	17,41	15,58	10,01	7,86	6,55	4,18	0,00

Jernbane-
direktoratet

Trafikkavtale Østlandet 1

- Lokaltog (L-tog) Spikkestad/Asker – Lillestrøm
- Lokaltog (L-tog) Stabekk/Oslo S – Ski
- Regiontog (R-tog) Oslo S – Ski
- Regiontog (R-tog) Stabekk – Moss
- Regiontog (R-tog) Oslo S – Mysen/Rakkestad
- Regiontog (R-tog) Oslo S – Hakadal/Jaren
- Regionekspresstog (RE-tog) Oslo S – Halden
- Regionekspresstog (RE-tog) Oslo S – Gjøvik

Vedlegg B-6 Statistisk modell

[redacted]

[redacted]

ID

Endringslogg

Versjon	Hva	Dato
1.0	Vedlegg B-6.	28.06.2023

10 FA

Innhold

1 Innledning **4**
1.1 Bakgrunn 4

2 Formål og grunnprinsipper **4**
2.1 Formålet med modellen 4
2.2 Grunnprinsipper 4

3 Oversikt over prosessen **5**
3.1 Innledning 5
3.2 Datagrunnlaget (inputdata) 5
3.2.1 Primærdata 5
3.2.2 Sekundærdata 6
3.3 Korreksjoner, vasking og beriking av Datagrunnlaget 6
3.3.1 Vasking av Telledata 7
3.3.2 Produksjonsdata 8
3.4 Behandling av data i statistisk modell 9
3.4.1 Prosessering av data 9
3.4.2 Retrening 9
3.4.3 Kalibrering 9
3.5 Utdata fra statistisk modell 9

4 Tilgang til data **10**

5 Endringer og justeringer i modellen **10**

ID EA

1 Innledning

1.1 Bakgrunn

Trafikkinntektene på linjer som driftes av Leverandøren skal fordeles gjennom en inntektsfordelingsmodell (jf. «Vedlegg B-7») som baserer seg på totalt antall Passasjerer fra de ulike togproduktene.

Oppdragsgiver har utviklet en statistisk modell som skal supplere tellinger med estimater for å sikre et best mulig bilde av totalt antall Passasjerer. Modellen skal estimere Passasjertall der Telledata mangler.

Den statistiske modellen er utviklet basert på historiske APC-tellinger, Produksjonsdata og Sekundærdata fra 2018 og 2019. Utviklingen av modellen og datagrunnlaget som er benyttet i utviklingen er nærmere beskrevet i Modelldokumentasjonen.

Den statistiske modellen driftes og vedlikeholdes av Oppdragsgiver.

2 Formål og grunnprinsipper

2.1 Formålet med modellen

Den overordnede målsetningen med den statistiske modellen er å sikre et så presist som mulig og dermed rettferdig, transparent og troverdig passasjergrunnlag.

2.2 Grunnprinsipper

For å oppnå det overordnede formålet (i punkt 3.1) gjelder følgende grunnprinsipper for statistisk modell:

1. Statistisk modell utvikles for å gi mest mulig presise resultater til bruk i inntektsfordelingen

   a. Med «resultater» menes modellens utregning av antall Passasjerer på en gitt linje

   b. Med «mest mulig presis» menes det at modellens snittfeil er så lav som mulig i en måleperiode (per måned og per linje). Snittfeilen beregnes med Root Mean Square Error (RMSE) som er en statistisk metode for å måle presisjonen i statistiske estimater

2. Presisjonsnivået i estimatene kontrolleres månedlig mot faktiske tellinger fra APC-utstyr

3. Justeringer i statistisk modell implementeres kun dersom endringen ventes å gi lik eller forbedret presisjon

4. Planlagte justeringer i statistisk modell kommuniseres til Leverandøren dersom de ventes å ha en vesentlig effekt på resultatene

3 Oversikt over prosessen

3.1 Innledning

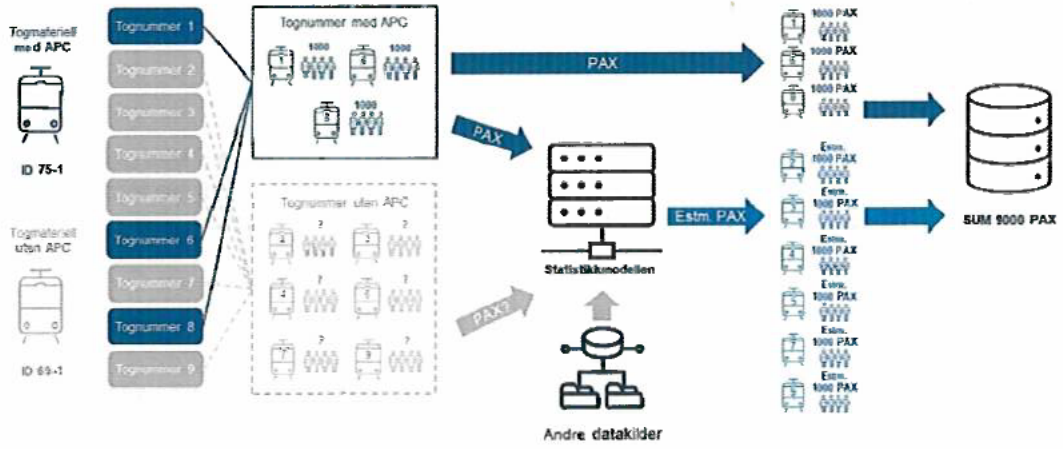
Prosessen som Oppdragsgiver benytter for å estimere antall Passasjerer er i korte trekk følgende:

1. Oppdragsgiver innhenter datagrunnlaget som togoperatør tilgjengeliggjør (punkt 3.2)

2. Data vaskes og berikes (punkt 3.3)

3. Data behandles i statistisk modell ved at kunstig intelligens foreslår et regelsett for å estimere reiseaktivitet. Regelsettet implementeres i statistisk modell etter kvalitetssikring av Oppdragsgiver (punkt 3.4) Prosessen er illustrert i figuren under:

Figur 1: Illustrasjon av den statistiske modellen



3.2 Datagrunnlaget (inputdata)

Datagrunnlaget (Inputdata) som benyttes i den statistiske modellen består av primærdata (Telledata og Produksjonsdata) og Sekundærdata.

3.2.1 Primærdata

Modellen benytter Telledata og Produksjonsdata som de sentrale inputkilder for å beskrive togtrafikken.

Telledata (fra APC-utstyr)

Telledata inneholder opplysninger om antallet på- og avstigninger på stasjonen, per dør, per Togsett, per stasjon, per tognummer. Basert på antall Påstigende og Avstigende, kan vi også utregne PAX på et gitt tog. APC-dataene utgjør dermed fundamentet for input til modellen.

Produksjonsdata

Produksjonsdata gir informasjon om alle tog, også togene som ikke har APC-utstyr.

Produksjonsdata benyttes som grunnlag for hvor og når det kjører et tog, og hvilke tog som kjører. Dette er avgjørende for å estimere antall Passasjerer.

Produksjonsdataene gir også opplysninger om produksjonen, samt flere forskjellige variabler relatert til produksjonen, f.eks. forsinkelse, innstillinger, lokasjon, avgangstid, kapasitet osv.

3.2.2 Sekundærdata

Sekundærdata som benyttes kommer fra ulike tredjeparter. Datakildene som er benyttet i utviklingen av modellen er beskrevet i Modelldokumentasjonen.

Værdata

Værdata har som formål å beskrive hvordan været er på den gjeldende avgang og dag. Dette er med på å beskrive forskjeller i den aktuelle transportsituasjon, og flere studier viser at været påvirker transportatferd. Data dekker over temperatur, nedbør, vind og lufttrykk.

Trafikkdata

Trafikkdata og reisetider kan være en indikator (proxy) for flaskehalser i trafikken som smitter av på den kollektive trafikken. Det kan f.eks. være stengte linjer på ruten, antall stopp til nærmeste stengte stopp, samt om stoppet før eller ett på ruten er stengt.

Kalenderinformasjon

Kalenderdata er sentralt i forhold til å fange opp systematiske variasjoner, ved dataene. Kalenderinformasjon definerer typiske informasjoner om datoer som f.eks. helligdager, helger, ferier osv. Kalenderinformasjon kan også fange opp systematiske, daglige variasjoner som rushtid.

Områdedata og geografi

Modelleringen berikes ytterligere med del data om området for stasjonens plassering, f.eks. befolkningstetthet, antall stasjoner i området, antall pendlere, antall biler, og medianinntekt.

Andre Sekundærdata/datakilder

Ved behov (eksempelvis ved bortfall av en datakilde) vil det gjøres vurderinger om det er nødvendig å benytte andre Sekundærdata enn de som er beskrevet i punkt 3.2.2. og hvilke datakilder som skal benyttes.

Sekundærdata kan hentes fra andre og/eller nye kilder dersom Oppdragsgiver finner det hensiktsmessig, f.eks. at eksisterende datakilder ikke er tilgjengelig.

3.3 Korreksjoner, vasking og beriking av Datagrunnlaget

Før Telledata benyttes for beregning av antall Passasjerer, er det derfor nødvendig å vaske dataene for å forbedre datakvaliteten slik at antall Passasjerer blir beregnet mest mulig presist.

ID FDX

For å ivareta kvaliteten, gjennomføres følgende steg for å berike og vaske datasettet før det benyttes i statistisk modell:

1. Telledata mottas urørt fra APC-utstyr.
2. Telledata vaskes automatisk basert på et gitt regelsett.
3. Telledata og Produksjonsdata komplementeres med Sekundærdata.
4. Kontrollmekanisme validerer tallene (for eksempel ekstremverdier).
5. Det vaskede og berikede datasettet benyttes i modellen for estimering.

For utfyllende beskrivelsen av punktene henvises det til modelldokumentasjon.

3.3.1 Vasking av Telledata

Utjevning av antall Passasjerer

En sentral operasjon er nullstilling av togene slik at antall Passasjer på toget ikke er negativ ved slutten av reisen eller under reisen eller at det ikke er Passasjerer som aldri går av.

Denne nullstillingen gjøres i følgende rekkefølge; først gjøres det opp differanse ved endt tur, for å så fordele differansen ut over hele turen proporsjonalt med antallet av telte Passasjerer ved stoppet.

Dette sikrer at hver tur slutter med null Passasjerer. Har vi et negativt antall Passasjerer ombord underveis, utlignes dette ved å tilføye Påstigende og Avstigende Passasjerer.

Hvis det ikke er mulig å utjevne hensiktsmessig, betrakter vi tellingene som utroverdige og fjerner disse dataene fra utvalget som benyttes i modellen.

Overordnet er det viktig at målefeil på Telleutstyret er tilfeldige og videre forutsetninger er eksempelvis at:

- Telleutstyret har like begrensninger med tanke på å telle mange Passasjerer, eller få Passasjerer. Med andre ord antas det at evt. målefeil ikke varierer med antall Påstigende.
- Det er noe systematikk i hvor, og når Telleutstyret feiler, slik at vi ikke får laget en registrering.
- Telleutstyret teller barn, hunder, rullestoler, sykler eller lignende på en ensartet måte, og f.eks. en sykkel gjør ikke at personer telles dobbelt.
- Presisjonen til Telleutstyret avhenger ikke av årstid, tid på dagen eller lignende variasjoner. Vi har lagt til grunn at yttertøy, eller kofferter og annet reiseutstyr ikke fører til at personer blir talt dobbelt.
- Vaskeprosedyren på Telleutstyret før vi får dataene er ikke systematiske, og vasker særlige tellinger bort
- Telleutstyret er presist og teller ikke skjevt

Dersom det oppdages endringer i forutsetningene, vil metodikken og reglene for utjevning endres.

Korrigering og forenklinger av Telledata

Telledata som inneholder observasjoner som ikke oppfyller de logiske regler som er beskrevet nedenfor fjernes.

10 EA

1. **For å unngå dobbelttellinger kan en observasjon kun inngå én gang i modellen.** Derfor fjernes reiser hvor det er flere APC-tellinger på samme stopp på samme avgang. For å unngå dobbelttellinger kan en observasjon kun inngå én gang i modellen.

2. **Avganger som er innstilt helt fjernes fullstendig.** Dette ettersom vi da vet at det ikke eksisterer noen Passasjerer. Reiser hvor enkelte stopp er innstilt beholdes, ettersom vi ellers ville vært nødt til å fjerne store mengder informative data. Det innstilte stoppet fjernes siden vi her vet at ingen går hverken på eller av.

3. **Reiser som ikke er komplette fjernes.** Det vil si at en reise må ha et første og siste stopp, samt alle stoppene imellom (bortsett fra innstilte stopp). For disse ufullstendige reisene er det ikke mulig å avgjøre hvorfor et stopp mangler. Derfor kan vi ikke vite hvor mange av- og påstigninger det er på stoppet. For å sikre kvalitet i modellen, blir disse reisene frasortert under trening av modellen, men blir tatt tilbake når modellen benyttes til prediksjon av Passasjertall i output. Dette for å sikre høyest mulig dekningsgrad.

4. **Vi samler det gitte togets dører i par.** Vi vet ikke på hvilken side av toget døren er åpen. Ved å samle dørene i par, gjør vi datasettet halvparten så stort. Dette muliggjør en raskere estimering, og dermed mer effektive modeller uten at informasjon blir forkastet.

5. **Vi vet ikke hvilken vei toget kjører.** Dette betyr at vi ikke vet om dør 1 og 2 er de første 2 dørene som kjører inn på stasjonen, eller de siste. For å ikke skape unødig mye støy i modellen, koder vi dørene sammen, slik at vi identifiserer de fremste og siste dørpar som ender, og de midterste dørnumrene som midtdører.

6. **Passasjerer kan ikke bevege seg mellom to Togsett.** I utregningen av på- og Avstigende per Tog-leg antas det imidlertid at Passasjerene ikke kan bevege seg mellom de forskjellige Togsettene, og analysen foretas derfor på Togsettnivå. For noen avganger forekommer det derfor flere Togsett (vehicles) i samme tog.

3.3.2 Produksjonsdata

Før Produksjonsdata benyttes, kan det i enkelte tilfeller være nødvendig å fylle ut enkelte hull i dataene (f.eks. kan dette være manglende tidsangivelser eller kjøretøytype). For deretter å matche dette med andre kilder.

Følgende regler benyttes for behandling av Produksjonsdata som grunnlag for å utfylle enkelte hull i dataene. Disse prosedyrene sikrer at dataene har nødvendig kvalitet, før de blir brukt til estimering.

- I dataene forekommer det at ankomsttiden er etter avgangstiden, og at det er manglende tidsangivelser. Vi fyller hullene ut ved å estimere kjøretidene mellom stasjonene. Hvis det er en sammenheng med de manglende tidsangivelsene og for eksempel forsinkelse, så vil vi kunne underestimere antallet forsinkede tog, som igjen vil kunne påvirke modellen.

- For å finne antall dører og kjøretøy for avganger, må man vite hvilken kjøretøytype og hvor mange kjøretøy som håndterer avgangen. Datakilden for dette er data om togsammensetning som inneholder Dato og Tognummer, samt modell og antall kjøretøy. I en del tilfeller vil man ikke få treff i denne listen pga. hull i datagrunnlaget. På bakgrunn av datakilden for togsammensetning, er det derfor laget en mapping basert på hvilke togsammensetninger som er vanligst per TogNummer (uten dato). Denne brukes så for å avgjøre modell og antall kjøretøy for avganger som mangler faktisk avgang i datakilden for togsammensetning. I de tilfeller hvor det fortsatt ikke finnes togsammensetningsdata på tognummer-nivå, brukes tilsvarende mapping på linjenivå

ID

3.4 Behandling av data i statistisk modell

3.4.1 Prosessering av data

All Produksjonsdata og Sekundærdata prosesseres for å lage et sett variabler som er enkle for den statistiske modellen å jobbe med. Utformingen av disse variablene kalles "Feature Engineering", og beskrives nærmere i Modelldokumentasjonen. I denne prosessen kan det også bestemmes at enkelte datafelter ikke benyttes fordi de ikke bidrar til økt presisjon. Utformingen kan endres over tid, men gjøres alltid med formål om å maksimere modellens presisjon.

3.4.2 Retrening

Modellen har benyttet datagrunnlag fra 2018 og 2019 som grunnlag for treningen av modellen.

En Retrening vil si at regelsettet oppdateres i lys av nytt datagrunnlag samlet inn siden siste Retrening. Det betyr at en Retrening eksempelvis kan bety at modellen oppdateres for å bedre beskrive nye reisemønster som har blitt observert i befolkningen. Dette gjøres for å sikre at modellen fortsatt predikerer på best mulig måte. Hvor ofte modellen Retrenes i fremtiden vil avhenge av (a) endring i presisjonsnivå i estimeringene og (b) konsekvensene av ytre faktorer som f.eks. store endringer i togtilbud, større kommunesammenslåinger og pandemier.

3.4.3 Kalibrering

Kalibrering av den statistiske modellen kan i ekstraordinære tilfeller være nødvendig for å sikre at estimatene har riktig størrelse, men hvor man ikke har tilstrekkelig data til å Retrene modellen. Dette er spesielt relevant når det oppstår strukturelle endringer i trafikkmønsteret på kort tid (f.eks. etter Covid-19) som gjør at treningsdataene i en periode ikke er representative for nytt trafikkmønster. I slike tilfeller vil en kortsiktig Kalibrering gi forbedret presisjon mens det samles historikk for å gjennomføre en Retrening.

3.5 Utdata fra statistisk modell

Følgende nøkkeltall er output fra statistisk modell:

1. Antall Passasjerer om bord i toget etter passasjerutveksling.
2. Brutto Påstigende per tog.
3. Netto passasjerutveksling per tog.
4. Brutto Avstigende per tog.
5. Netto passasjerutveksling pr. dør.

Netto passasjerutveksling pr dør beregnes ut fra en fordelingsnøkkel. Fordelingsnøkkelen er basert på historiske Telledata for hvordan Passasjerer fordeler seg mellom dørene i tog. Da fordelingsmønstrene varierer mellom togtyper og stasjoner, beregnes fordelingsnøkkelen for hver enkel kombinasjon av Tog-leg og Stasjon.

Modelldokumentasjonen punkt 6 beskriver hvordan statistisk modell benyttes for å beregne nøkkeltallene.

Modellen benytter to separate Random Forest modeller for å beregne Passasjerer på togene. Den ene modellen estimerer antall Påstigende. Den andre modellen estimerer antall Passasjerer. Antall Påstigende og Passasjerer i toget estimeres på Togsettnivå. For tog som består av flere Togsett, beregnes antall Passasjerer i toget som summen av estimatene i hvert av Togsettene.

ID

4 Tilgang til data

Oppdragsgiver vil gjøre følgende data tilgjengelig for Leverandøren:

1. Beriket datasett, ref. punkt 4.3

3. Totalt antall Passasjerer som inkluderer faktiske tellinger og estimerte Passasjerer

4. Rapport på APC-utstyr som ikke leverer tellinger

Oppdragsgiver tilgjengeliggjør data via API og onlineportal.

Data gjøres tilgjengelig i det format som Oppdragsgiver bestemmer.

5 Endringer og justeringer i modellen

Alle operasjonelle justeringer i modellen kan gjennomføres av Oppdragsgiver uten at dette utløser Endringsordre etter reglene i Trafikkavtalens punkt 14. Slike justeringer er ikke begrenset til, men kan omfatte følgende:

- Bytte datakilder og benytte andre Sekundærdata fra andre kilder enn de som er beskrevet i punkt 3.2.2 (Sekundærdata)
- Justere vasking og prosessering av inndata jf. punkt 3.3 (Korreksjoner, vasking og beriking av Datagrunnlaget)
- Justere prosesseringen av data i modellen, jf. punkt 3.4.1 (Prosessering av data)
- Retrening og Kalibrering av modellen, jf. punkt 3.4.2 (Retrening og Kalibrering).

Oppdragsgiver skal til enhver tid holde Modelldokumentasjonen oppdatert slik at denne gjenspeiler de faktiske forhold.

Endringer i modellens grunnprinsipper som er beskrevet i punkt 2.2 følger reglene om Endringsordre i Trafikkavtalens punkt 14.

Oppdragsgiver kan kreve endringer i Leverandørens forpliktelser til å levere informasjon (f.eks. å gi tilgang til nye og endrede datakilder for Telledata og/eller Produksjonsdata) dersom dette gir bedre presisjon. Leverandøren dekker sine egne kostnader, men kan kreve kompensasjon for dokumenterte merkostnader for å gi Oppdragsgiver tilgang til slike nye primærdatakilder dersom merkostnadene er direkte knyttet til Oppdragsgivers krav. Dersom merkostnadene utløses av krav fra andre tredjeparter, myndighetskrav eller Leverandørens egne behov dekkes dette av Leverandøren.

10

Jernbane-
direktoratet

Trafikkavtale Østlandet 1

- Lokaltog (L-tog) Spikkestad/Asker – Lillestrøm
- Lokaltog (L-tog) Stabekk/Oslo S – Ski
- Regiontog (R-tog) Oslo S – Ski
- Regiontog (R-tog) Stabekk – Moss
- Regiontog (R-tog) Oslo S – Mysen/Rakkestad
- Regiontog (R-tog) Oslo S – Hakadal/Jaren
- Regionekspresstog (RE-tog) Oslo S – Halden
- Regionekspresstog (RE-tog) Oslo S – Gjøvik

Vedlegg B-7 Inntektsfordelingsmodell

[redacted]

[redacted]

10 EA

Endringslogg

Versjon	Hva	Dato
1.0	Vedlegg B-7.	28.06.2023

ID AA

Innhold

1 Bakgrunn **4**

2 Ledende prinsipper **4**
2.1 Inntektsfordelingsmodellen baserer seg på reiseaktivitet målt i PKM 4
2.2 PKM beregnes basert på FEN (Jernbanens fordelingsenhet) 4
2.3 Endelig avregning skjer etter utført transportarbeid 5
2.4 Enkeltbilletter med tognummer direktefordeles 5
2.5 Strekningsbaserte periodebilletter direktefordeles ikke til togoperatør. Dette gjelder også for de periodebillene der kun en togoperatør betjener strekningen i sin helhet 5
2.6 Informasjon om strekning og soner fra salgstransaksjonene relatert til Ruterbilletter brukes ikke i modellen 5
2.7 Fordeling av inntekter skjer via en «sonepott-løsning» 6
2.8 Billettinntekter fra periodebilletter periodiseres flatt ut over billettens varighet, og periodiseringen er dermed uavhengig av faktisk utførte reiser med billetten 6
2.9 Avvik håndteres i inntektsfordelingsmodellen 6
2.10 Telledata fra alternativ transport (som ikke er tog) brukes ikke i inntektsfordelingen 6
2.11 Togoperatørene melder inn alternativ transport ved avvik på tog-leg/strekningsnivå til Entur og tilhørende inntekter og reiseaktivitet håndteres basert på dette. 6
2.12 Reiseaktivitet målt i NPKM estimeres basert på historisk data ved fravær av telledata for avvik der de reisende blir henvist til «buss for tog» eller alternativt Ruter-tilbud 7
2.13 Ved estimering av gjennomsnittlig reiseaktivitet settes nevneren til et minimum antall avviksfrie referanse-leg på fem, med mindre avgangen har 13 eller færre tidligere tilgjengelige referanse-leg. Dersom togoperatøren har flere enn 13 tilgjengelige referanse-leg og færre enn 5 avviksfrie vil dette føre til lavere estimert reiseaktivitet 7

ID ~~09~~

1 Bakgrunn

Ved utskillelsen av Entur fra Vygruppen (tidligere NSB AS) ble det ikke opprettet en nøytral funksjon for fordeling av trafikkinntekter mellom ulike togoperatører i samme geografiske område.

Billettsalget fra reisestrekninger som dekker områdene innenfor Trafikkpakke Østlandet 1 og Trafikkpakke Østlandet 2 gir per i dag ikke tilstrekkelig informasjon til å fordele billettinntektene mellom togselskapene uten en avregningsmodell. Store deler av togproduktene i dette området har andre togprodukter som går i parallell og betjener flere av de samme relasjonene.

Reisende med periodebilletter for disse relasjonene bytter på hvilken type tog (lokaltog, regiontog eller fjerntog) eller avgang de tar. Dette vil ikke registreres i billettransaksjonene. Opprettelsen av en nøytral funksjon for inntektsfordeling var således en viktig forutsetning for på kunne konkurranseutsette persontogtrafikken på Østlandet i flere trafikkpakker.

Samferdselsdepartementet ga derfor Jernbanedirektoratet ansvar for å følge opp beslutningen om at en nøytral inntektsfordelingsfunksjon skal opprettes som en del av Entur. Med bakgrunn i dette etablerte Jernbanedirektoratet et prosjekt som tok sikte på å overføre inntektsavregningsfunksjonen til Entur. For å kunne overføre denne funksjonen til Entur har Jernbanedirektoratet designet en modell for inntektsavregning.

2 Ledende prinsipper

2.1 Inntektsfordelingsmodellen baserer seg på reiseaktivitet målt i PKM

Å få betalt for transportarbeid basert på de reisende vurderes som det mest rettferdige grunnlaget overfor togoperatørene. Da det allerede eksisterer automatisk telling av passasjerer vil det i tillegg ikke innebære noen byrde for de reisende at inntektsfordelingsmodellen baserer seg på PKM. Dagens løsning er ikke perfekt, men den er vurdert til å være den beste muligheten tilgjengelig.

En reiseaktivitetsbasert modell gir i tillegg togoperatørene insentiver til å ta med seg passasjerer, selv om de har kjøpt billett til feil avgang. PKM ble vurdert som en bedre løsning fremfor påstigninger - som et mål på reiseaktivitet - fordi påstigninger kun sier noe om hvor mange som har tatt tog, og ikke hvor langt de reisende har blitt transportert. Jernbanens fortrinn er mest fremtredende der det er mange reisende som transporteres effektivt over lengre avstander.

Bruk av PKM legger til rette for å belønne transportarbeid i overenstemmelse med dette fortrinn.

2.2 PKM beregnes basert på FEN (Jernbanens fordelingsenhet)

Reiselengde vil måles i Jernbanedirektoratets fordelingstakstenhet (FEN) som igjen er basert på takstenheten (TEN). TEN er en enhet som tilsvarer kilometer, men hvor det er sikret at en reise fra A til B er like langt som B til A. Grunnet tuneller og andre sporvariasjoner mellom retningene vil dette ikke alltid være tilfellet om strekningen måles i kilometer. TEN er grunnlaget for dagens prising av togbilletter og Jernbanedirektoratet har en vedlikeholdt TEN-matrise for alle relasjonene i Norge.

10 EA

2.3 Endelig avregning skjer etter utført transportarbeid

Avregningen har to hovedfunksjoner:

- **Salgsoppgjør** vil leveres uten unødig opphold etter at salg er gjennomført og skal føre til innbetaling av merverdiavgift til staten. Dette er en initiell fordeling av penger fra salgsløsningene til togoperatørene basert på produkteierskap. Utbetaling til togoperatør skjer ukentlig.
- **Inntektsoppgjør** beregnes fortløpende når det er avklart hvem som har utført transportarbeidet og aggregeres opp til ukesnivå for utstedelse. Dette er den endelige inntektsfordelingen, basert på utført arbeid. Dette medfører en refordeling av penger, som skjer ved utstedelse av krav og fordringer mellom togoperatørene. Endelig inntekt skal også gjøres opp i forhold til merverdiavgift hos operatørene.

Avregning vil være avhengig av salgsdata, informasjon om togframføring inklusive erstatningstransport samt passasjertall som viser transportarbeid utført av togoperatør.

2.4 Enkeltbilletter med tognummer direktefordeles

Når en reisende kjøper en billett til avgang, og transaksjonen fra dette kjøpet inkluderer tognummer, er det en tydelig kobling mellom inntekt og utført transportarbeid. Dette gjør at inntekten med god presisjon vil fordeles riktig, og det er også relativt enkelt å justere for dette transportarbeidet i måletallet for reiseaktivitet (NPKM).

2.5 Strekningsbaserte periodebilletter direktefordeles ikke til togoperatør. Dette gjelder også for de periodebillene der kun en togoperatør betjener strekningen i sin helhet

Det er nærliggende å tenke at dersom det kun er en togoperatør som dekker hele strekningen som periodebilletten gjelder for, så vil eieren av billetten med høy sannsynlighet hovedsakelig kun bruke dette togproduktet. Selv om det dermed ville vært rettferdig isolert sett å fordele inntekten fra periodebilletten til togoperatøren som eier togproduktet, medfører det utfordringer å finne gode løsninger til en rettferdig inntektsfordelingsmodell.

Det vil ikke være mulig med dagens datakilder å presist trekke ut reiseaktiviteten som disse reisende genererer, fordi en reisende med periodebillett kan reise så mange ganger den ønsker, og på de avgangene som den ønsker. Det vil også være mulig for den reisende å kun reise deler av strekningen de har billett for. Dersom inntekten hadde blitt direktefordelt til togoperatøren så ville dette resultert i at togoperatøren ville fått betalt for den reisende flere ganger; både gjennom billettinntekten og gjennom betalingen for NPKM.

Løsningen med soneinndelte potter gjør at deler av inntekten fra en slik periodebillett kun vil gå til togoperatøren som betjener deler av strekningen alene.

2.6 Informasjon om strekning og soner fra salgstransaksjonene relatert til Ruterbilletter brukes ikke i modellen

Det finnes transaksjoner fra Ruter-billettsalg som inneholder informasjon om reisestrekning og soner, avreisested og destinasjon er likevel ikke av betydning for kjøperen av en Ruter-billett, det er kun hvilken sone den reisende befinner seg i som avgjør pris på billettkjøpet. Det antas derfor at det er flere reisende som er upresise når de velger avreisested og destinasjon. I tillegg er det også mulig å kun velge soner, noe som medfører at avreisested og destinasjon mangler som informasjon fra billettkjøpet.

Informasjon fra Ruter-billettsalg vurderes som ikke tilstrekkelig til bruk i modellen.

2.7 Fordeling av inntekter skjer via en «sonepott-løsning»

I en avregningsmodell hvor deler av billettinntektene ikke fordeles på billettnivå, men hvor inntekten fra flere billetter summeres og fordeles samlet, er det nærliggende å omtale disse summene av inntekter som potter. Inntektene fra billettene som ikke er enkeltbilletter med tognummer vil samles i potter før de avregnes.

Inntekter deles inn i sonebaserte potter hvor TEN/FEN skal brukes til å fordele billettinntektene mellom pottene, se punkt 2.2.

Det ble vurdert om modellen skulle basere seg på en stor pott, hvor inntekter som skal fordeles i modellen ville blitt fordelt basert på NPKM eller om det sentrale Østlandet skulle deles om vi flere potter. Konklusjonen var at en skulle dele inn Østlandet i flere potter basert på følgende argumenter:

- Sonebaserte potter gjør at inntekter fra områder hvor kun en togoperatør opererer, vil tilfalle togoperatøren i sin helhet
- Sonebaserte potter gjør at effekten av avvik blir begrenset til et geografisk område og ikke nødvendigvis påvirker alle togoperatører
- Sonebaserte potter medfører begrenset kompleksitet sammenlignet med «en stor pott»

2.8 Billettinntekter fra periodebilletter periodiseres flatt ut over billettens varighet, og periodiseringen er dermed uavhengig av faktisk utførte reiser med billetten

Kjøp av en periodebillett vurderes ikke som betaling for utført reise, men som betaling forretten til å reise i en gitt periode. Periodiseringen følger samme prinsipp som for andre tjenester med abonnement, som for eksempel treningssentre, streaming-tjenester og nettaviser med betalingsmur.

2.9 Avvik håndteres i inntektsfordelingsmodellen

Det er ikke uvanlig med planlagte og uplanlagte avvik for jernbanen. Signalfeil, arbeid på skinnegangen eller andre årsaker fører til at et eller flere tog ikke går som planlagt. Avvik hvor tog innstilles kreves spesiell håndtering i modellen for å ikke resultere i gale avregningsresultater. Avvik hvor tog forsinkes vil ikke medføre gale avregningsresultater.

2.10 Telledata fra alternativ transport (som ikke er tog) brukes ikke i inntektsfordelingen

Det utføres tellinger ved noen former for avvikstransport, som for eksempel på «buss for tog». Dette gjøres imidlertid ikke konsekvent, og datakilden vurderes som upresis. Det er kanskje en mulighet for å innarbeide prosesser for bedre telledata ved planlagte avvik, men det vurderes som svært krevende å klare det samme for uplanlagte avvik, uten at dette hadde gått betydelig utover kundetilfredsheten. Dersom inntektsfordelingen bygget på slik telledata, ville det gitt ekstra svingninger i inntektsfordelingen. Valgt løsning vurderes som bedre ennå basere seg på mangelfull telledata fra alternativ transport. Det kan ikke utelukkes at modellen genererer noe variasjon i resultater, ettersom det ikke vil være mulig å inkludere alle variabler i estimering av reiseaktivitet i forbindelse med alternativ transport.

2.11 Togoperatørene melder inn alternativ transport ved avvik på tog-leg/strekningsnivå til Entur og tilhørende inntekter og reiseaktivitet håndteres basert på dette.

Inntektsmodellen er basert på et sammensatt datagrunnlag. For å tilrettelegge for tilstrekkelig håndtering av avvik er Entur avhengig av informasjon om alternativ transport fordi dette er

10

avgjørende for den effekten som avvikene vil ha på inntektsfordelingen. Innrapporteringen skal være på tog-leg/strekningsnivå nivå fordi dette er det nivået som modellen fordeler inntekter og reiseaktivitet på.

2.12 Reiseaktivitet målt i NPKM estimeres basert på historisk data ved fravær av telledata for avvik der de reisende blir henvist til «buss for tog» eller alternativt Ruter-tilbud.

Det er flere alternative grunnlag som kunne vært benyttet for å estimere reiseaktivitet; salg av enkeltbilletter, reiseaktivitet på tidligere tog-leg og historisk data på samme tog-leg på samme eller alle tognummer. Det ble vurdert at det beste grunnlaget er historisk data fra samme tog-leg, på samme tognummer de siste 52 ukene. Vurderingen har sitt opphav i at de andre alternative grunnlagene vil ha varierende datakvalitet i tillegg til at valgt grunnlag vil ha mindre variasjon over tid. En endret eller ny beregningsmåte som gir en høyere presisjon i antatt reiseaktivitet gir ikke grunnlag for endringsordre jf. «Trafikkavtalens avtalebestemmelser» punkt 14.2 j).

2.13 Ved estimering av gjennomsnittlig reiseaktivitet settes nevneren til et minimum antall avviksfrie referanse-leg på fem, med mindre avgangen har 13 eller færre tidligere tilgjengelige referanse-leg. Dersom togoperatøren har flere enn 13 tilgjengelige referanse-leg og færre enn 5 avviksfrie vil dette føre til lavere estimert reiseaktivitet.

Det kan oppstå situasjoner hvor togoperatørene har insentiver til å ikke gjennomføre avganger fordi de noen få avviksfrie referanse-leg (samme tog-leg for avgangen som inngår i referanseperioden) med unormalt høy reiseaktivitet. For eksempel kan en kveldsavgang noen søndager i året ha stor etterspørsel på grunn av fotballkamper. Slik modellen fungerer kan det være lønnsomt å kansellere avgangen på referanse-legget andre søndager med liten trafikk. I modellen er det satt et minimum for avviksfrie referanse-leg for å hindre at togoperatørene får insentiver til å ikke gjennomføre avganger fordi de har noen få referanse-leg med unormalt høy reiseaktivitet. Antallet 5 vurderes til å være et høyt nok tall til at sannsynligheten for at snittet på reiseaktivitet på referanse-leg avviker veldig fra naturlig reiseaktivitet er lav. Et høyere minimumstall ville økt sannsynligheten for at togoperatører ble rammet av lavere estimert reiseaktivitet grunnet årsaker de ikke har kontroll over. For å hindre at dette ikke slår urimelig ut på avganger som er nye i en rutetermin, vurderes 13 uker til å være en lang nok periode til at sannsynligheten for at en ny avgang vil ha opparbeidet seg tilstrekkelig antall avviksfrie referanse-leg. Det antas i denne vurderingen at en ny avgang neppe vil settes opp før eller i en lengre periode med planlagt avvik.

10

Jernbane-
direktoratet

Trafikkavtale Østlandet 1

- Lokaltog (L-tog) Spikkestad/Asker – Lillestrøm
- Lokaltog (L-tog) Stabekk/Oslo S – Ski
- Regiontog (R-tog) Oslo S – Ski
- Regiontog (R-tog) Stabekk – Moss
- Regiontog (R-tog) Oslo S – Mysen/Rakkestad
- Regiontog (R-tog) Oslo S – Hakadal/Jaren
- Regionekspresstog (RE-tog) Oslo S – Halden
- Regionekspresstog (RE-tog) Oslo S – Gjøvik

Vedlegg B-7-1 Toglegmaster for FEN

[redacted]

[redacted]

10

Endringslogg

Versjon	Hva	Dato
1.0	Vedlegg B-7-1.	28.06.2023

Togleg	Fra stasjon	Til stasjon	NSR-id fra stasjon	NSR-id til stasjon	FEN	[illegible]
TL1	Kongsberg	Darbu	NSR:StopPlace:519	NSR:StopPlace:628	15	3A
TL2	Darbu	Vestfossen	NSR:StopPlace:628	NSR:StopPlace:401	6	3A
TL3	Vestfossen	Hokksund	NSR:StopPlace:401	NSR:StopPlace:245	5	3A
TL4	Hokksund	Steinberg	NSR:StopPlace:245	NSR:StopPlace:91	3	3A
TL5	Steinberg	Mjøndalen	NSR:StopPlace:91	NSR:StopPlace:187	3	3A
TL6	Mjøndalen	Gulskogen	NSR:StopPlace:187	NSR:StopPlace:18	8	3A
TL7	Gulskogen	Drammen	NSR:StopPlace:18	NSR:StopPlace:11	3	3A
TL8	Skien	Porsgrunn	NSR:StopPlace:136	NSR:StopPlace:12	10	2K
TL9	Porsgrunn	Larvik	NSR:StopPlace:12	NSR:StopPlace:506	32	3B
TL10	Larvik	Sandefjord	NSR:StopPlace:506	NSR:StopPlace:198	19	3B
TL11	Sandefjord	Torp lufthavn	NSR:StopPlace:198	NSR:StopPlace:672	9	3B
TL12	Torp lufthavn	Stokke	NSR:StopPlace:672	NSR:StopPlace:132	2	3B
TL13	Stokke	Tønsberg	NSR:StopPlace:132	NSR:StopPlace:653	12	3B
TL14	Tønsberg	Skoppum	NSR:StopPlace:653	NSR:StopPlace:140	16	3B
TL15	Skoppum	Holmestrand	NSR:StopPlace:140	NSR:StopPlace:259	14	3B
TL16	Holmestrand	Sande	NSR:StopPlace:259	NSR:StopPlace:662	13	3B
TL17	Sande	Drammen	NSR:StopPlace:662	NSR:StopPlace:11	20	3B
TL18	Spikkestad	Røyken	NSR:StopPlace:604	NSR:StopPlace:80	3	3C
TL19	Røyken	Heggedal	NSR:StopPlace:80	NSR:StopPlace:126	5	3C
TL20	Heggedal	Gullhella	NSR:StopPlace:126	NSR:StopPlace:289	3	3C
TL21	Gullhella	Bondivann	NSR:StopPlace:289	NSR:StopPlace:523	1	3C
TL22	Bondivann	Asker	NSR:StopPlace:523	NSR:StopPlace:418	2	3C
TL23	Drammen	Brakerøya	NSR:StopPlace:11	NSR:StopPlace:536	2	2A
TL24	Brakerøya	Lier	NSR:StopPlace:536	NSR:StopPlace:426	4	2A
TL25	Lier	Asker	NSR:StopPlace:426	NSR:StopPlace:418	13	2A
TL26	Asker	Høn	NSR:StopPlace:418	NSR:StopPlace:319	2	2B
TL27	Høn	Vakås	NSR:StopPlace:319	NSR:StopPlace:368	1	2B
TL28	Vakås	Hvalstad	NSR:StopPlace:368	NSR:StopPlace:295	1	2B
TL29	Hvalstad	Billingstad	NSR:StopPlace:295	NSR:StopPlace:577	2	2B
TL30	Billingstad	Slependen	NSR:StopPlace:577	NSR:StopPlace:648	2	2B
TL31	Slependen	Sandvika	NSR:StopPlace:648	NSR:StopPlace:610	2	2B
TL32	Sandvika	Blommenholm	NSR:StopPlace:610	NSR:StopPlace:455	2	2B
TL33	Blommenholm	Høvik	NSR:StopPlace:455	NSR:StopPlace:303	1	2B
TL34	Høvik	Stabekk	NSR:StopPlace:303	NSR:StopPlace:706	2	2B
TL35	Stabekk	Lysaker	NSR:StopPlace:706	NSR:StopPlace:157	2	2C
TL36	Lysaker	Skøyen	NSR:StopPlace:157	NSR:StopPlace:152	3	2C
TL37	Skøyen	Nationaltheatre	NSR:StopPlace:152	NSR:StopPlace:258	3	2D
TL38	Nationaltheatre	Oslo S	NSR:StopPlace:258	NSR:StopPlace:337	1	2D
TL39	Tøyen	Oslo S	NSR:StopPlace:339	NSR:StopPlace:337	4	2I
TL40	Grefsen	Tøyen	NSR:StopPlace:343	NSR:StopPlace:339	3	2I
TL41	Nydalen	Grefsen	NSR:StopPlace:301	NSR:StopPlace:343	1	2I
TL42	Kjelsås	Nydalen	NSR:StopPlace:530	NSR:StopPlace:301	2	2I
TL43	Snippen	Kjelsås	NSR:StopPlace:666	NSR:StopPlace:530	8	2I
TL44	Movatn	Snippen	NSR:StopPlace:218	NSR:StopPlace:666	1	2I
TL45	Nittedal	Movatn	NSR:StopPlace:267	NSR:StopPlace:218	5	2I
TL46	Åneby	Nittedal	NSR:StopPlace:502	NSR:StopPlace:267	4	2I
TL47	Varingskollen	Åneby	NSR:StopPlace:379	NSR:StopPlace:502	2	2I
TL48	Hakadal	Varingskollen	NSR:StopPlace:61	NSR:StopPlace:379	2	2I
TL49	Stryken	Hakadal	NSR:StopPlace:630	NSR:StopPlace:61	9	2I
TL50	Harestua	Stryken	NSR:StopPlace:280	NSR:StopPlace:630	5	2I
TL51	Grua	Harestua	NSR:StopPlace:365	NSR:StopPlace:280	7	2I
TL52	Roa	Grua	NSR:StopPlace:46	NSR:StopPlace:365	5	2I
TL53	Lunner	Roa	NSR:StopPlace:494	NSR:StopPlace:46	3	2I
TL54	Gran	Lunner	NSR:StopPlace:338	NSR:StopPlace:494	7	2I
TL55	Jaren	Gran	NSR:StopPlace:336	NSR:StopPlace:338	4	2I
TL56	Bleiken	Jaren	NSR:StopPlace:478	NSR:StopPlace:336	9	3D
TL57	Eina	Bleiken	NSR:StopPlace:105	NSR:StopPlace:478	20	3D
TL58	Reinsvoll	Eina	NSR:StopPlace:67	NSR:StopPlace:105	6	3D
TL59	Raufoss	Reinsvoll	NSR:StopPlace:15	NSR:StopPlace:67	5	3D
TL60	Gjøvik	Raufoss	NSR:StopPlace:302	NSR:StopPlace:15	12	3D
TL61	Bryn	Oslo S	NSR:StopPlace:529	NSR:StopPlace:337	4	2E
TL62	Alna	Bryn	NSR:StopPlace:385	NSR:StopPlace:529	3	2E
TL63	Nyland	Alna	NSR:StopPlace:305	NSR:StopPlace:385	2	2E
TL64	Grorud	Nyland	NSR:StopPlace:359	NSR:StopPlace:305	2	2E
TL65	Haugenstua	Grorud	NSR:StopPlace:167	NSR:StopPlace:359	1	2E
TL66	Høybråten	Haugenstua	NSR:StopPlace:313	NSR:StopPlace:167	1	2E
TL67	Lørenskog	Høybråten	NSR:StopPlace:163	NSR:StopPlace:313	1	2E
TL68	Hanaborg	Lørenskog	NSR:StopPlace:41	NSR:StopPlace:163	2	2E
TL69	Fjellhamar	Hanaborg	NSR:StopPlace:208	NSR:StopPlace:41	1	2E
TL70	Strømmen	Fjellhamar	NSR:StopPlace:716	NSR:StopPlace:208	2	2E
TL71	Sagdalen	Strømmen	NSR:StopPlace:101	NSR:StopPlace:716	1	2E
TL72	Lillestrøm	Sagdalen	NSR:StopPlace:451	NSR:StopPlace:101	2	2E
TL73	Leirsund	Lillestrøm	NSR:StopPlace:475	NSR:StopPlace:451	6	2J
TL74	Frogner	Leirsund	NSR:StopPlace:255	NSR:StopPlace:475	3	2J
TL75	Lindeberg	Frogner	NSR:StopPlace:382	NSR:StopPlace:255	3	2J
TL76	Kløfta	Lindeberg	NSR:StopPlace:553	NSR:StopPlace:382	4	2J
TL77	Oslo lufthavn	Kløfta	NSR:StopPlace:269	NSR:StopPlace:553	15	2J
TL78	Eidsvoll Verk	Oslo lufthavn	NSR:StopPlace:156	NSR:StopPlace:269	11	2G
TL79	Eidsvoll	Eidsvoll Verk	NSR:StopPlace:159	NSR:StopPlace:156	5	2G
TL80	Tangen	Eidsvoll	NSR:StopPlace:646	NSR:StopPlace:159	34	3E
TL81	Stange	Tangen	NSR:StopPlace:708	NSR:StopPlace:646	12	3E
TL82	Hamar	Stange	NSR:StopPlace:219	NSR:StopPlace:708	12	3E
TL83	Brumunddal	Hamar	NSR:StopPlace:542	NSR:StopPlace:219	14	3E
TL84	Moelv	Brumunddal	NSR:StopPlace:151	NSR:StopPlace:542	16	3E
TL85	Lillehammer	Moelv	NSR:StopPlace:420	NSR:StopPlace:151	29	3E
TL86	Jessheim	Kløfta	NSR:StopPlace:344	NSR:StopPlace:553	8	3F
TL87	Nordby	Jessheim	NSR:StopPlace:238	NSR:StopPlace:344	1	3F
TL88	Hauerseter	Nordby	NSR:StopPlace:268	NSR:StopPlace:238	4	3F
TL89	Dal	Hauerseter	NSR:StopPlace:621	NSR:StopPlace:268	8	3F
TL90	Tuen	Lillestrøm	NSR:StopPlace:695	NSR:StopPlace:451	3	3G
TL91	Nerdrum	Tuen	NSR:StopPlace:254	NSR:StopPlace:695	4	3G
TL92	Fetsund	Nerdrum	NSR:StopPlace:186	NSR:StopPlace:254	1	3G
TL93	Svingen	Fetsund	NSR:StopPlace:613	NSR:StopPlace:186	1	3G
TL94	Sørumsand	Svingen	NSR:StopPlace:640	NSR:StopPlace:613	8	3G
TL95	Blaker	Sørumsand	NSR:StopPlace:487	NSR:StopPlace:640	4	3G
TL96	Rånåsfoss	Blaker	NSR:StopPlace:27	NSR:StopPlace:487	3	3G
TL97	Auli	Rånåsfoss	NSR:StopPlace:441	NSR:StopPlace:27	2	3G
TL98	Haga	Auli	NSR:StopPlace:51	NSR:StopPlace:441	2	3G
TL99	Bodung	Haga	NSR:StopPlace:512	NSR:StopPlace:51	4	3G
TL100	Årnes	Bodung	NSR:StopPlace:540	NSR:StopPlace:512	5	3G
TL101	Skarnes	Årnes	NSR:StopPlace:123	NSR:StopPlace:540	21	3G
TL102	Kongsvinger	Skarnes	NSR:StopPlace:535	NSR:StopPlace:123	21	3G
TL103	Nordstrand	Oslo S	NSR:StopPlace:279	NSR:StopPlace:337	6	2F
TL104	Ljan	Nordstrand	NSR:StopPlace:433	NSR:StopPlace:279	1	2F
TL105	Hauketo	Ljan	NSR:StopPlace:287	NSR:StopPlace:433	2	2F
TL106	Holmlia	Hauketo	NSR:StopPlace:202	NSR:StopPlace:287	1	2F
TL107	Rosenholm	Holmlia	NSR:StopPlace:60	NSR:StopPlace:202	1	2F
TL108	Kolbotn	Rosenholm	NSR:StopPlace:572	NSR:StopPlace:60	2	2F
TL109	Solbråten	Kolbotn	NSR:StopPlace:680	NSR:StopPlace:572	1	2F
TL110	Myrvoll	Solbråten	NSR:StopPlace:230	NSR:StopPlace:680	2	2F
TL111	Greverud	Myrvoll	NSR:StopPlace:6	NSR:StopPlace:230	1	2F
TL112	Oppegård	Greverud	NSR:StopPlace:323	NSR:StopPlace:6	1	2F
TL113	Vevelstad	Oppegård	NSR:StopPlace:396	NSR:StopPlace:323	2	2F
TL114	Langhus	Vevelstad	NSR:StopPlace:375	NSR:StopPlace:396	1	2F
TL115	Ski	Langhus	NSR:StopPlace:127	NSR:StopPlace:375	3	2F
TL116	Kråkstad	Ski	NSR:StopPlace:617	NSR:StopPlace:127	6	3H
TL117	Skotbu	Kråkstad	NSR:StopPlace:97	NSR:StopPlace:617	4	3H
TL118	Tomter	Skotbu	NSR:StopPlace:667	NSR:StopPlace:97	3	3H
TL119	Knapstad	Tomter	NSR:StopPlace:560	NSR:StopPlace:667	5	3H
TL120	Spydeberg	Knapstad	NSR:StopPlace:691	NSR:StopPlace:560	3	3H
TL121	Askim	Spydeberg	NSR:StopPlace:412	NSR:StopPlace:691	9	3H
TL122	Slitu	Askim	NSR:StopPlace:654	NSR:StopPlace:412	6	3H
TL123	Mysen	Slitu	NSR:StopPlace:226	NSR:StopPlace:654	4	3H
TL124	Eidsberg	Mysen	NSR:StopPlace:63	NSR:StopPlace:226	5	3H
TL125	Heia	Eidsberg	NSR:StopPlace:133	NSR:StopPlace:63	5	3H
TL126	Rakkestad	Heia	NSR:StopPlace:64	NSR:StopPlace:133	5	3H
TL127	Ås	Ski	NSR:StopPlace:547	NSR:StopPlace:127	6	2H
TL128	Vestby	Ås	NSR:StopPlace:384	NSR:StopPlace:547	9	2H
TL129	Sonsveien	Vestby	NSR:StopPlace:684	NSR:StopPlace:384	11	2H
TL130	Kambo	Sonsveien	NSR:StopPlace:513	NSR:StopPlace:684	4	2H
TL131	Moss	Kambo	NSR:StopPlace:203	NSR:StopPlace:513	6	2H
TL132	Rygge	Moss	NSR:StopPlace:70	NSR:StopPlace:203	9	3I-A
TL133	Råde	Rygge	NSR:StopPlace:84	NSR:StopPlace:70	8	3I-A
TL134	Fredrikstad	Råde	NSR:StopPlace:239	NSR:StopPlace:84	17	3I-A
TL135	Sarpsborg	Fredrikstad	NSR:StopPlace:94	NSR:StopPlace:239	15	3I-A
TL136	Halden	Sarpsborg	NSR:StopPlace:192	NSR:StopPlace:94	28	3I-A
TL137	Ed	Halden	NSR:StopPlace:73	NSR:StopPlace:192	66	3I-B
TL138	Öxnered	Ed	NSR:StopPlace:496	NSR:StopPlace:73	43	3I-B
TL139	Trollhättan	Öxnered	NSR:StopPlace:681	NSR:StopPlace:496	9	3I-B
TL140	Göteborg	Trollhättan	NSR:StopPlace:374	NSR:StopPlace:681	30	3I-B
TL141	Nisterud	Skien	NSR:StopPlace:291	NSR:StopPlace:136	13	3J
TL142	Nordagutu	Nisterud	NSR:StopPlace:263	NSR:StopPlace:291	23	3J
TL143	Trykkerud	Nordagutu	NSR:StopPlace:690	NSR:StopPlace:263	12	3J
TL144	Notodden	Trykkerud	NSR:StopPlace:283	NSR:StopPlace:690	9	3J
TL145	Eidsvoll	Dal	NSR:StopPlace:159	NSR:StopPlace:621	11	3F

Jernbane-
direktoratet

Trafikkavtale Østlandet 1

- Lokaltog (L-tog) Spikkestad/Asker – Lillestrøm
- Lokaltog (L-tog) Stabekk/Oslo S – Ski
- Regiontog (R-tog) Oslo S – Ski
- Regiontog (R-tog) Stabekk – Moss
- Regiontog (R-tog) Oslo S – Mysen/Rakkestad
- Regiontog (R-tog) Oslo S – Hakadal/Jaren
- Regionekspresstog (RE-tog) Oslo S – Halden
- Regionekspresstog (RE-tog) Oslo S – Gjøvik

Vedlegg B-8 Ex-post

Endringslogg

Versjon	Hva	Dato
1.0	Vedlegg B-8.	28.06.2023

Innhold

1 Mekanisme for ex-post justering av vederlaget **4**
1.1 Mekanisme for ex-postjustering av vederlaget 4
1.2 Beskrivelse av årlig ex-postjustering av vederlaget 5
1.3 Avtaleforlengelse 5
1.4 Simulert balanse 5
1.5 Justering av ROCE ved endrede rentenivåer 5

2 Krav til regnskapsmessig skille **6**
2.1 Krav til regnskapsmessig skille 6
2.2 Direkte fordeling 7
2.3 Forholdsmessig fordeling 7

1P ~~EA~~

1 Mekanisme for ex-post justering av vederlaget

1.1 Mekanisme for ex-postjustering av vederlaget

Mekanisme for overskuddsdeling, jf. «Trafikkavtalens avtalebestemmelser» punkt 9.4, er tredelt:

a) Under gulv for overskuddsdeling beholder Leverandøren 100 %
b) Over gulv for overskuddsdeling beholder Leverandøren 60 % opp til tak for overskuddsdeling
c) Ved tak for overskuddsdeling oppnår Leverandør maksimal fortjeneste etter overskuddsdeling. Over tak for overskuddsdeling tilfaller 100 % av resultat Oppdragsgiver

ROCE i %	2024-2033
Gulv for overskuddsdeling	6% ROCE
Leverandørens maksimale fortjeneste	8,5% ROCE
Tak for overskuddsdeling	10,2% ROCE

Beregnet gulv og Leverandørens maksimale fortjeneste og tak for overskuddsdeling justeres (fratrekkes) deretter for faktiske rentekostnader for segmentet for å beregne nivåene for Leverandørens egen rimelige fortjeneste.

Eksempel:

Gulv for overskuddsdeling

a) Sysselsatt kapital 100 MNOK * 6 % ROCE[1] = 6 MNOK avkastning på sysselsatt kapital (EBIT[2])
b) 6 MNOK (EBIT) – 2 MNOK (rentekostnad) = 4 MNOK (EBT[3]), som utgjør leverandørens gulv for overskuddsdeling i kroner

Leverandørens maksimale fortjeneste:

a) Sysselsatt kapital 100 MNOK * 8,5 % ROCE = 8,5 MNOK avkastning på sysselsatt kapital (EBIT)
b) 8,5 MNOK (EBIT) – 2 MNOK (rentekostnad) = 6,5 MNOK (EBT), som utgjør leverandørens maksimale fortjeneste etter overskuddsdeling i kroner

Tak for overskuddsdeling:

---

[1] Return On Capital Employed (Norsk: Avkastning på sysselsatt kapital)

[2] Earnings Before Interest and Taxes (Norsk: Driftsresultat/resultat før finansposter og skatt)

[3] Earnings Before Taxes (Norsk: Resultat før skatt) Obs: her eksklusiv finansinntekter

ID

a) ((6,5 MNOK (EBT) – 4 MNOK EBT)/60%) + 4 MNOK gulv for overskuddsdeling = 8,2 MNOK tak for overskuddsdeling

1.2 Beskrivelse av årlig ex-postjustering av vederlaget

Eventuell ex-postjustering av vederlag skal gjøres basert på Leverandørens rapportering etter «Vedlegg D-3» punkt 3.4.1, 5.1 og 5.3 for Leveransen etter Trafikkavtalen 2024 - 2031, eventuelt siste opsjonsår dersom avtalen forlenges. Endelig justering med eventuelt oppgjør som tilfaller Oppdragsgiver skal skje samlet for avtaleperioden. Imidlertid må det etter at revisorattestert, jf. «Vedlegg D-3» punkt 5.6, regnskap og faktisk rentekostnad i prosent for Leveransen for hvert enkelt år (inklusive siste avtaleår) 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 regnskap, jf. «Vedlegg D-3» punkt 3.4.1, 5.1 og 5.3, for Leveransen for siste avtaleår 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 2024 til det aktuelle år ikke overstiger gulv for overskuddsdeling akkumulert for de aktuelle årene angitt i tabellen, gjøres ingen innskudd til sperret konto. Eventuelt innestående saldo inkl. renter på konto utbetales til Leverandør.

Leverandørens akkumulerte resultat fra Leveransen skal måles samlet for perioden 2024-2031, eventuelt med siste opsjonsår dersom avtalen forlenges. Nivå for gulv og tak for overskuddsdeling fastsettes endelig samlet for tilsvarende tidsperiode.

Dersom Leverandørens akkumulerte resultat overstiger nivået for gulv for overskuddsdeling, men fortsatt er under nivået for tak for overskuddsdeling, skal saldo eksklusive renter på sperret konto utgjøre 40 % av akkumulert resultat i intervallet mellom nivåene for gulv og tak for overskuddsdeling.

Dersom Leverandørens akkumulerte resultat overstiger nivået for tak for overskuddsdeling, skal saldo eksklusive renter på sperret konto utgjøre 100 % av det akkumulerte resultat som overstiger nivået for tak for overskuddsdeling, tillagt beregnet beløp i foregående avsnitt ref. punkt b).

1.3 Avtaleforlengelse

Ved avtaleforlengelse etter «Trafikkavtalens Avtalebestemmelser» punkt 5 gjelder mekanisme ex-post justering av vederlaget etter punkt 1.1. Herunder samme prosentsatser for gulv og tak for overskuddsdeling. Dersom forlengelsen ikke tilsvarer ett eller flere hele Vederlagsår justeres gulv og tak for overskuddsdeling, målt i kroner, basert på antall dager forlengelsen varer.

1.4 Simulert balanse

I forkant av Trafikkstart skal Leverandør utarbeide en simulert balanse for hvert av årene i Trafikkavtalen inkludert opsjonsårene. Sammen med den simulerte balansen skal Leverandøren innhente og levere 10 årig SWAP-rente. Den simulerte balansen legges ikke til grunn for etterskuddsvis beregning av ex-post.

1.5 Justering av ROCE ved endrede rentenivåer

Terskelverdiene for ex-postmodellen, i punkt 1.1, er fastsatt i en periode hvor risikofri rente målt som 10-årig norsk statsobligasjon var 3,4 %, swap-spread var 0,1 % og gjeldspremien var 2 %. Dette gir en rente på 5,5 % som ligger til grunn for beregning av terskelverdiene for ex-postmodellen, jf.

rapporten «Kartlegging av ROCE for togoperatører i Europa før Covid» av juni 2023 utarbeidet av det eksterne selskapet BDO til Oppdragsgiver. ROCE måler avkastningen samlet for både lånekapital og egenkapital, og justering av ROCE etter dette punkt omfatter kun andel avkastning knyttet til lånekapital.

Leverandørens årlige faktiske rente i prosent benyttes til å beregne EBT, jf. punkt 1.1 over. Dersom Leverandørens faktiske rente i prosent, som definert i «Vedlegg D-3» punkt 5.3, i avtaleperioden avviker fra ovennevnte rente, har hver av partene adgang til å kreve en justering av gjeldsandelen av fastsatte ROCE terskelverdier for å hensynta en slik endring som gjengitt i tabellen under. Gjeldsandelen måles som gjeld/sysselsatt kapital («Gjeldsandel»). Krav om endring kan fremmes kun en gang per år og justeringen foretas i trinnvise intervaller som gjengitt i tabellen under.

Justering av ROCE terskelverdiene gjennomføres kun dersom effekten av endret rentenivå tilsier en endring på 0,5 prosentpoeng eller mer. Justeringen vil gjelde for både økning og reduksjon av Leverandørens faktiske rente i prosent.

Endring i trinn i faktisk rente	**Endring i ROCE verdiene**
+/- 0,5 prosentpoeng	+/- 0,5 prosentpoeng * Gjeldsandel
+/- 0,5 prosentpoeng	+/- 0,5 prosentpoeng * Gjeldsandel
+/- 0,5 prosentpoeng	+/- 0,5 prosentpoeng * Gjeldsandel
+/- 0,5 prosentpoeng	+/- 0,5 prosentpoeng * Gjeldsandel
+/- 0, 5 prosentpoeng	+/- 0,5 prosentpoeng * Gjeldsandel
OSV.	OSV.

2 Krav til regnskapsmessig skille

2.1 Krav til regnskapsmessig skille

Leverandøren skal løpende utarbeide separat regnskap for transporttjenester som er direkte tildelt foretaket og for den enkelte trafikkavtale. Dette innebærer at det for hvert år skal fremlegges adskilte balanse- og resultatregnskap, jf. «Vedlegg D-3» punkt 3.4.1 og 5, for den virksomhet som skjer i konkurranse og den virksomhet som er direkte tildelt Leverandøren. Dette for å etablere et tydelig skille mellom den direkte tildelte trafikkavtalen og den konkurranseutsatte virksomheten i konsernet, i tråd med Europaparlaments- og Rådsforordning (EF) nr. 1370/2007, og forordningens krav i vedlegget punkt nr. 5: «*Regnskapet for hver virksomhet skal føres særskilt, og andelen av tilsvarende eiendeler samt faste kostnader skal fordeles i samsvar med gjeldende regnskapsregler samt skatte- og avgiftsregler*». Med regnskapsmessig skille menes her en innretning av regnskapet som gjør det mulig å fremlegge regnskap til Oppdragsgiver i tråd med «Vedlegg D-3» punkt 3.4.1 og 5. Uavhengig av dette punkt plikter Leverandøren å etterleve krav til separat regnskap etter ovennevnte forordning.

Et regnskapsmessig skille og dokumentasjon av inntektene, kostnadene, eiendelene, gjeld og egenkapital som fordeles hhv. til den konkurranseutsatte og direkte tildelte virksomheten, vil bidra til å unngå kryssubsidiering og isolere regnskapet til den enkelte trafikkavtale. Dette skal også kunne benyttes til å etterkontrollere at den direktetildelte trafikkavtalen har en rimelig fortjeneste.

10

Fordelingen skal dokumenteres og kunne kontrolleres. Leverandøren må sørge for å innrette sin regnskapsføring på en måte som muliggjør god oppfølging og kontroll i tråd med formålet for det regnskapsmessige skillet. Med regnskapssystem menes både det elektroniske regnskapssystemet som benyttes til registrering av transaksjoner (bokføring), og de regler og rutiner som ligger til grunn for behandling og oppfølging i forkant og etterkant av dette.

Med «løpende utarbeide» menes at konsernet skal bokføre kostnader og inntekter i de separate regnskapene fortløpende, slik konsernets løpende bokføring er innrettet for øvrig i den grad det er praktisk mulig. I de tilfeller det ikke er praktisk mulig med løpende, direkte allokering av kostnader og inntekter til det enkelte segment, åpnes det for bruk av fordelingsnøkler. Fordelingsnøklene må vurderes og revideres ved behov, for å sikre riktigst mulig fordeling av kostnader og inntekter.

2.2 Direkte fordeling

Kostnader, inntekter og balanseposter fordeles direkte til den direkte tildelte og den konkurranseutsatte virksomheten, i den grad det er mulig å identifisere hvilken aktivitet kostnaden, inntektene og balansepostene hører til. Dette gjelder både faste og variable kostnader, inntekter og balanseposter som kan fordeles direkte til den enkelte aktivitet.

2.3 Forholdsmessig fordeling

Felleskostnader, inntekter og balanseposter som ikke kan fordeles direkte til den direkte tildelte og den konkurranseutsatte virksomheten, skal fordeles forholdsmessig. Hva som anses som «forholdsmessig» vil kunne variere blant annet etter hvilke kostnads- og inntektskomponenter, samt balanseposter det er snakk om. Forholdsmessig fordeling av felles nettokostnader skal være konkret, transparent og dokumenterbart, og ivareta grunntanken bak kravet om forholdsmessig kostnadsfordeling; å hindre ulovlig kryssubsidiering.

Jernbane-
direktoratet

Trafikkavtale Østlandet 1

- Lokaltog (L-tog) Spikkestad/Asker – Lillestrøm
- Lokaltog (L-tog) Stabekk/Oslo S – Ski
- Regiontog (R-tog) Oslo S – Ski
- Regiontog (R-tog) Stabekk – Moss
- Regiontog (R-tog) Oslo S – Mysen/Rakkestad
- Regiontog (R-tog) Oslo S – Hakadal/Jaren
- Regionekspresstog (RE-tog) Oslo S – Halden
- Regionekspresstog (RE-tog) Oslo S – Gjøvik

Vedlegg B-9 Økonomiske forutsetninger

[redacted]

[redacted]

10

Endringslogg

Versjon	Hva	Dato
1.0	Vedlegg B-9.	28.06.2023

10

Innhold

1 Innledning 4

2 Økonomiske forutsetninger 4
2.1 Infrastrukturavgifter 4
2.2 Fylkeskommunalt pris- og billettsamarbeid fra desember 2023 4
2.3 Strømpris 5

ID AA

1 Innledning

Hensikten med dette vedlegg er å beskrive enkelte sentrale økonomiske forutsetninger Oppdragsgiver og Leverandør er enige om at ligger til grunn for prisingen av Trafikkavtalen. Vedlegget inneholder ingen uttømmende regulering av hvilke forutsetninger som ligger til grunn for Leverandørs priser. Hvilke andre forutsetninger som ligger til grunn for Trafikkavtalen, herunder hvilke omstendigheter som eventuelt kan danne grunnlag for et krav om endring, reguleres av Trafikkavtalens øvrige bestemmelser, herunder Trafikkavtalens avtalebestemmelser punkt 4 og 14.2, og Trafikkavtalens øvrige dokumenter.

2 Økonomiske forutsetninger

2.1 Infrastrukturavgifter

For tjenester omfattet av AST legger Trafikkavtalen til grunn prismodell og 2022-priser oppgitt i AST for 2023 i hele Driftsfasen.

2.2 Fylkeskommunalt pris- og billettsamarbeid fra desember 2023

Det vises til «Vedlegg E-4» Rute-, pris- og billettsamarbeidsavtale mellom Brakar, ØKT, Ruter og Jernbanedirektoratet. På bakgrunn av at de økonomiske nøkkeltallene i denne avtalen ikke beregnes før tidligst 2023, forutsettes det i prisen for Trafikkavtalen et takstsamarbeid som er geografisk avgrenset til Ruter sitt administrasjonsområde for 2019 med følgende forutsetninger:

Godtgjørelse fra takstsamarbeidet skal beregnes med følgende formel:

$$\boldsymbol{Ruterinntekt}\ \emptyset 1_{\text{År } t} = \boldsymbol{Grunninntekt}\ \emptyset 1_{2023} + \boldsymbol{\Delta RuterPKM}\ \emptyset 1_{\text{År } t}\ \boldsymbol{x}\ \boldsymbol{Marginalsats}\ \emptyset 1$$

$$\Delta RuterPKM\ \emptyset 1_{\text{År } t} = RuterPKM\ \emptyset 1_{\text{År } t} - PKMreferanse\ \emptyset 1$$

$$PKMreferanse\ \emptyset 1 = RuterPKM\ \emptyset 1_{2023}$$

$$Marginalsats\ \emptyset 1 = Grunnsats\ \emptyset 1\ \times (1 - Rabattfaktor)$$

$$Grunnsats\ \emptyset 1 = \frac{Grunninntekt\ \emptyset 1}{RuterPKM\ \emptyset 1_{2023}}$$

Tilbyder bes ta utgangspunkt i følgende verdier (oppgitt i 2022-prisnivå, prisjustert fra 2021-prisnivå med +3,5%):

10

GrunnInntekt Ø1$_{2023}$: 498 000 000 NOK[1]

RuterPKMØ1$_{2023}$: 440 000 000 Ruter-PKM

Grunnsats Ø1: 1,132

Rabattfaktor og marginalsats Ø1:

- Ved økning i Ruter-PKM sammenlignet med PKM-referanse:
  - **Rabattfaktor:** 10%
  - **Marginalsats:** 1,018
- Ved reduksjon i Ruter-PKM sammenlignet med PKM-referanse:
  - **Rabattfaktor:** 0%
  - **Marginalsats:** 1,132

Rabattfaktor baserer seg på forventet rabattnivå som angitt i «Vedlegg E-4».

2.3 Strømpris

Strømpriser som skal legges til grunn i beregningen av energikostnader togfremføring fremgår av tabellen under.

År	Pris MWh i NOK 2022-kroner
2024	1 114,15
2025	963,31
2026	1 003,02
2027	984,76
2028	895,28
2029	741,88
2030	636,51
2031	558,53
2032	474,35
2033	392,61

[1] Inntekt som Jernbanedirektoratet har satt for driftsåret 2023, oppgitt i 2022 prisnivå

Jernbane-
direktoratet

Trafikkavtale Østlandet 1

- Lokaltog (L-tog) Spikkestad/Asker – Lillestrøm
- Lokaltog (L-tog) Stabekk/Oslo S – Ski
- Regiontog (R-tog) Oslo S – Ski
- Regiontog (R-tog) Stabekk – Moss
- Regiontog (R-tog) Oslo S – Mysen/Rakkestad
- Regiontog (R-tog) Oslo S – Hakadal/Jaren
- Regionekspresstog (RE-tog) Oslo S – Halden
- Regionekspresstog (RE-tog) Oslo S – Gjøvik

Vedlegg C Krav til Oppstartsfasen

ID

Endringslogg

Versjon	Hva	Dato
1.0	Vedlegg C.	28.06.2023

ID

Innhold

1 Generelt 4
2 Planlegging av oppstartsfasen 4
3 Ikke i bruk 5
4 Inngåelse av andre avtaler 5
5 Personalet og kompetanse 6
6 Forberedelse til drift 6
7 Sikkerhet og beredskap 7
8 Oppfølging og rapportering i Oppstartfasen 7

ID

1 Generelt

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

Dette Vedlegget stiller minimumskrav til arbeidet som Leverandøren skal utføre i Oppstartfasen, utover de kravene som er gitt i øvrige deler av Trafikkavtalen.

All dokumentasjon som leveres i Oppstartfasen, skal legges på avtalt samhandlingsplattform etter angitte frister og presenteres i oppfølgingsmøter med Oppdragsgiver.

Oppdragsgiver ønsker via milepælene som er beskrevet nedenfor, å understreke viktigheten av at Leverandøren gjennomfører aktivitetene i Oppstartsfasen innenfor de frister som er satt, slik at kundene sikres en mest mulig sømløs overgang til ny trafikkavtale ved Trafikkstart.

For krav hvor tidsfristene har forfall på en helgedag eller helligdag, forskyves forfallsdato til første virkedag etter opprinnelig tidsfrist. Dato for tidsfrister fastsettes i første møte etter signering av avtale.

Dersom fremgangen i Oppstartsfasen utvikler seg slik at planene ikke lenger reflekterer den måten Leveransen vil bli utført på, skal planene revideres. En slik revisjon skal avtales med Oppdragsgiver. Ved bruk av endringsordre skal Leverandøren, etter at endringsordre er godkjent, etablere en separat aktivitet for endringsordren i tidsplanen, dersom ikke annet avtales med Oppdragsgiver.

Leverandøren skal ved rapportering på oppnådd milepæl rapportere på et strukturert format godkjent av Oppdragsgiver. Minimumskrav til innhold er beskrivelse av kravet, hvordan dette er løst, samt tidspunktet for oppnådd milepæl.

2 Planlegging av oppstartsfasen

Krav nr.	Krav
C 2.1	Leverandøren skal foreta og gjennomføre alle de undersøkelser, forberedelser, handlinger og aktiviteter som er nødvendige i Oppstartsfasen for at Leverandøren skal kunne påbegynne og utføre trafikken i fullt omfang fra Trafikkstart og i overensstemmelse med øvrige krav i Trafikkavtalen.
C 2.2	Leverandøren skal innen31.08.2023fremlegge en plan for Oppstartsfasen, jf. «Vedlegg A», punkt A 1.4.3. Planen skal minimum detaljeres med: • Aktiviteter i forbindelse med overtagelse og forvaltning av Kjøretøy. • Aktiviteter og grenseflater mot eksterne aktører som beskrevet i Trafikkavtalen Vedlegg D punkt 4.

1D

Krav nr.	Krav
	Planen gjennomgås i påfølgende statusmøte med Oppdragsgiver, og følges opp fortløpende av Leverandøren.
C 2.3	Leverandøren skal senest 90 dager før Trafikkstart inngå Obligatoriske avtaler («Vedleggene E-1, E-2, E-3, E-4 og E-5). Status rapporteres i påfølgende statusmøter med Oppdragsgiver.
C.2.4	Leverandøren skal delta på sektormøter der tilgangsselskaper, infrastrukturforvalter, og berørte togoperatører deltar. Sektormøtene initieres av Oppdragsgiver.

3 Ikke i bruk

Krav nr.	Krav
C 3.1	Ikke i bruk
C 3.2	Ikke i bruk

4 Inngåelse av andre avtaler

Krav nr.	Krav
C 4.1	Leverandør skal før Trafikkstart inngå avtaler i tillegg til avtaler angitt i C 2.3, herunder (men ikke begrenset til): • Avtale om sportilgang og bruk av tjenester (AST). • Avtaler om rute-, pris- og billettsamarbeid • Avtaler om vedlikehold av Kjøretøy. • Avtaler om renhold av Kjøretøy • Avtaler med underleverandører som angitt i «Vedlegg G» om leveranse av virksomhetskritiske tjenester som Leverandøren velger å ikke utføre i egen regi. • Avtale om support på statistisk modell Status rapporteres i påfølgende statusmøter med Oppdragsgiver.

5 Personalet og kompetanse

Krav nr.	Krav
C 5.1	Leverandøren skal utarbeide, og presentere, en overordnet bemannings- og kompetanseplan for å oppfylle leveranseforpliktelsene i Trafikkavtalen. Planen gjennomgås i statusmøte med Oppdragsgiver 90 dager etter signering av Trafikkavtalen.
C 5.2	Ikke i bruk
C 5.3	Ikke i bruk
C 5.4	Leverandøren skal i samarbeid med personalets tillitsvalgte hos nåværende togoperatør, fastsette første arbeidsplan senest 30 dager før Trafikkstart, med mindre det gjennom foreliggende tariffavtaler er angitt lengre tidsfrister. Fra og med andre arbeidsplan skjer utarbeidelsen etter bestemmelsene i arbeidsmiljølovens § 10-3. Status rapporteres i påfølgende statusmøte med Oppdragsgiver.

6 Forberedelse til drift

Krav nr.	Krav
C 6.1	Leverandøren skal i Oppstartsfasen delta i Infrastrukturforvalters kapasitetsfordelingsprosess for ruteterminskiftet fra desember 2023 i henhold til prosessbeskrivelse og milepæler i Network Statement. Status rapporteres fortløpende i statusmøter med Oppdragsgiver.
C 6.2	Leverandøren skal senest 90 dager før Trafikkstart offentliggjøre sine transportvilkår godkjent av Samferdselsdepartementet. Status rapporteres i månedsrapport og statusmøter med Oppdragsgiver.
C 6.3	Leverandørens billetter skal være tilgjengelig for salg senest 90 dager før Trafikkstart. Status rapporteres i månedsrapport og statusmøter med Oppdragsgiver.
C 6.4	Leverandørens system for kundehenvendelser skal være etablert senest 90 dager før Trafikkstart. Status rapporteres i månedsrapport og statusmøter med Oppdragsgiver.

IP

Krav nr.	Krav
C 6.5	Leverandøren skal senest innen 90 dager før Trafikkstart ha etablert rutiner for håndtering av planlagte og oppståtte driftsavvik. Status rapporteres i månedsrapport og statusmøter med Oppdragsgiver.
C 6.6	Leverandøren skal innen trafikkstart etablere et styringssystem som ivaretar prinsipper for virksomhetsstyring gitt i NS- EN ISO 14001, EMAS eller andre miljøledelsesstandarder basert på internasjonal standard.
C 6.7	Leverandøren skal sørge for at Trafikkstart skjer i henhold til ruteplan for alle linjer som inngår i Trafikkpakken. Statusrapport for Trafikkstart sendes til Oppdragsgiver innen to dager etter Trafikkstart.
C 6.8	Leverandøren skal utarbeide en risikoanalyse som beskriver mulige risikoer i Oppstartsfasen med hensyn til mål om en vellykket Trafikkstart, samt gi en beskrivelse av risikoreduserende tiltak. Risikoanalysen fremlegges Oppdragsgiver i statusmøte senest den 31.08.2023, og status rapporteres deretter løpende i statusmøter.

7 Sikkerhet og beredskap

Krav nr.	Krav
C 7.1	Leverandøren skal etablere en plan for beredskap og krisehåndtering, inkludert oppfølging av personale, passasjerer og pårørende, jf. «Vedlegg A» A 3.4.2. Beredskapsplanen fremlegges Oppdragsgiver senest 60 dager før Trafikkstart.

8 Oppfølging og rapportering i Oppstartfasen

Krav nr.	Krav
C 8.1	Leverandøren skal rapportere skriftlig til Oppdragsgiver for hver måned fra og med 31.08.2023.

ID

Krav nr.	Krav
	Statusrapporten skal minimum inneholde: • Kort beskrivelse av utført arbeid og status. • Tiltak som vil kreve spesiell oppmerksomhet, og forhold som kan medføre at utførelsen av arbeidet vanskeliggjøres. • Godkjente og varslede endringer. • Avbøtende tiltak mot forsinkelser eller mangler. • Forhold som krever avklaring fra Oppdragsgiver. • Presisering av eventuelle andre problemer. • Viktige aktiviteter neste periode og arbeidsplan for påfølgende måned. • Risikovurdering, samt avbøtende tiltak
C 8.2	Leverandøren skal delta i statusmøter mellom Oppdragsgiver og Leverandøren, hvor Leverandørens ledelse og avtalte nøkkelpersoner deltar. Andre personer kan delta etter behov og avtale. I møtet drøftes den månedlige statusrapporten, herunder nødvendige tiltak. Det kan etter behov avholdes andre møter.
C 8.3	Leverandøren skal etter anmodning fra Oppdragsgiver delta på møter med andre interessenter (fylkeskommuner, Kollektivtrafikkaktører, felles sikkerhetsfora m.m.) i Oppstartsfasen.
C 8.4	Leverandøren skal straks, og uavhengig av statusrapportering og oppfølgingsmøter, rapportere til Oppdragsgiver hendelser som har betydning for å kunne nå vesentlige milepæler i henhold til fremdriftsplanen eller som har stor offentlig interesse.

10

Jernbane-
direktoratet

Trafikkavtale Østlandet 1

- Lokaltog (L-tog) Spikkestad/Asker – Lillestrøm
- Lokaltog (L-tog) Stabekk/Oslo S – Ski
- Regiontog (R-tog) Oslo S – Ski
- Regiontog (R-tog) Stabekk – Moss
- Regiontog (R-tog) Oslo S – Mysen/Rakkestad
- Regiontog (R-tog) Oslo S – Hakadal/Jaren
- Regionekspresstog (RE-tog) Oslo S – Halden
- Regionekspresstog (RE-tog) Oslo S – Gjøvik

Vedlegg D Administrative bestemmelser og rapportering

Endringslogg

Versjon	Hva	Dato
1.0	Vedlegg D.	28.06.2023

LD FR

Innhold

1 Oppdragsgiverens organisasjon 4

1.1 Oppdragsgivers kontaktinformasjon 4
1.2 Oppdragsgiverens representant 4

2 Leverandøren organisasjon 4

2.1 Leverandørens kontaktinformasjon 4
2.2 Leverandørens representant 5
2.3 Leverandørens organisasjon 5

3 Kommunikasjon og korrespondanse 5

3.1 Korrespondanse 5
3.2 Krav til språk 6

4 Kontakt mot eksterne aktører 6

5 Møter mellom Oppdragsgiver og Leverandør 7

5.1 Statusmøter 7
5.2 Referat fra møter 7
5.3 Sektormøter 7
5.3.1 Frekvens 8
5.4 Deltagelse i andre møter 8

6 Særskilt om krav til innsyn, ekstern revisjon og inspeksjonsrett 8

7 Markedsundersøkelser 9

7.1 Innledning 9
7.2 Leverandørens plikt til å gjennomføre undersøkelser på vegne av Oppdragsgiver eller andre offentlige myndigheter 9
7.3 Oppdragsgivers rett til å gjennomføre undersøkelser, kontroller eller rekruttering i egen regi eller ved bruk av tredjepart 9

8 Informasjon om underleverandører 10

9 Endringer i Leveransen - endringsordre 10

10 Rapportering 11

10.1 Generelt 11
10.2 Format og frister for rapportering til Oppdragsgiver 11
10.3 Rapportering i Oppstartsfasen 12
10.4 Tertial- og årsrapportering i Drifts- og Avviklingsfasen 12
10.4.1 Innledning 12
10.4.2 Innhold i tertialrapport/årsrapport 12
10.5 Rapportering ved behov 13

10

1 Oppdragsgiverens organisasjon

1.1 Oppdragsgivers kontaktinformasjon

Oppdragsgiverens kontor
Jernbanedirektoratet
Postboks 16,
0101 Oslo

Besøksadresse
Biskop Gunnerus gt. 14. 0185 Oslo.

Fakturaadresse
Jernbanedirektoratet, DFØ Trondheim, Postboks 4746, 7468 Trondheim

Telefon: 459 78 800
E-post: post@jernbanedirektoratet.no

1.2 Oppdragsgiverens representant

Representanten skal ha myndighet til å forplikte og representere Oppdragsgiver om alle forhold som vedrører Trafikkavtalen, som beskrevet i «Trafikkavtalens avtalebestemmelser» punkt 1.

Oppdragsgiverens representant er: Erik Lund
Telefon: 922 37 970
E-post: erik.lund@jernbanedirektoratet.no

Oppdragsgiverens stedfortreder er: Anders Venbakken
Telefon: 450 74 800
E-post: anders.venbakken@jernbanedirektoratet.no

2 Leverandøren organisasjon

2.1 Leverandørens kontaktinformasjon

Leverandøren kontor
Vygruppen AS

Postboks 1800 Sentrum

0048 Oslo

Besøksadresse
Schweigaards gate 23

0191 Oslo

Fakturaadresse

10 AA

Vygruppen AS

Postboks 1800 Sentrum

0048 Oslo

2.2 Leverandørens representant

Leverandørens representant skal godkjennes av Oppdragsgiveren og være utnevnt ved avtaleinngåelse. Representanten kan ikke nektes godkjent uten saklig grunn. Representanten skal ha myndighet til å forplikte og representere Leverandøren om alle forhold som vedrører Trafikkavtalen, jf. «Trafikkavtalens avtalebestemmelser» punkt 1.

Leverandørens representant er: Erik Røhne
Telefon: 971 14 512
E-post: erik.rohne@vy.no

Leverandørens stedfortreder er: Margareth Nordby-Kringli
Telefon: 916 52 507
E-post: margareth.nordby-kringli@vy.no

2.3 Leverandørens organisasjon

Leverandøren har det fulle ansvar for kvaliteten og kapasiteten i sin organisasjon og dennes utførelse av aktiviteter som er nødvendig for å gjennomføre Leveransen.

Leverandøren skal på eget initiativ og uten ugrunnet opphold underrette Oppdragsgiver om vesentlige endringer i organisering, ledelse og eierforhold.

3 Kommunikasjon og korrespondanse

3.1 Korrespondanse

Leverandøren skal, i hele Trafikkavtalens varighet, adressere alle Meddelelser og annen korrespondanse til Oppdragsgiveren til Oppdragsgiverens representant, med mindre annet følger direkte av bestemmelser i Trafikkavtalen med Vedlegg, eller som følge av instruksjon fra Oppdragsgiver.

Oppdragsgiver vil, i hele Trafikkavtalens varighet, på samme måte adressere alle Meddelelser og annen korrespondanse til Leverandørens representant.

Alle Meddelelser og øvrig korrespondanse skal, i hele Trafikkavtalens varighet, være undertegnet av den respektive parts representant.

Alle Meddelelser og annen korrespondanse skal, i hele Trafikkavtalens varighet, angi definerte kontrakts-/avtale-/bestillingsnummer som er avtalt mellom partene, og det skal innledningsvis angis hva saken gjelder.

Anmodning om endringsordre (AOE) nummereres fortløpende og har følgende forkortelser:

- Anmodning om endringsordre fra Leverandøren: AOE

- Fra Oppdragsgiveren til Leverandøren: JDIR / XXTØ1[1]-AOE-001
- Fra Leverandøren til Oppdragsgiveren: XXTØ1 / JDIR -AOE-001

Endringsordre nummereres som beskrevet nedenfor:

- Endringsordre fra Oppdragsgiver: EO-Ø1-001
- Fra Oppdragsgiveren til Leverandøren: JDIR / XXTØ1-EO-001

Partene har, i hele Trafikkavtalens varighet, dersom ikke annet avtales, 30 dagers frist til å besvare korrespondanse som krever besvarelse. Egne frister kan avvike fra dette og avtales særskilt.

3.2 Krav til språk

Leverandørens skriftlige kommunikasjon med Oppdragsgiver og myndigheter skal foregå på norsk. Oppdragsgiver vil etter nærmere avtale kunne akseptere at muntlig kommunikasjon med Oppdragsgiver foregår på et annet skandinavisk språk eller engelsk.

4 Kontakt mot eksterne aktører

Leverandøren vil måtte forholde seg til mange ulike aktører for å utføre Leveransen, herunder (men ikke begrenset til) myndigheter, etater, andre transportutøvere og tredjeparter.

Leverandøren skal i hele avtaleperioden holde oversikt over de aktører han må forholde seg til, og de oppgaver som påhviler Leverandøren overfor de ulike aktørene. Oversikten skal legge spesiell vekt på alle grenseflater mot andre aktører som har en sikkerhets- og kvalitetsmessig betydning for Leveransen.

Som minimum bør beskrivelsen omfatte følgende punkter:

- Hvilken aktør eller hvilke parter Leverandøren må forholde seg til.
- Hvilke oppgaver, rolle og ansvar som påhviler Leverandøren i forholdet til aktørene eller partene.
- En kort redegjørelse for når oppgavene skal utføres av Leverandøren.

Dersom Leverandørens oppgaver og kontakten med aktøren er beskrevet i andre deler av Leverandørens beskrivelser, er det tilstrekkelig å liste opp aktøren, hva forholdet gjelder og henvise til hvor dette er beskrevet. Oversikten skal kunne fremvises Oppdragsgiver på forespørsel.

[1] Kode for Leverandøren som avklares før avtaleinngåelse.

ID EA

5 Møter mellom Oppdragsgiver og Leverandør

5.1 Statusmøter

Oppdragsgiver vil arrangere og lede regelmessige statusmøter med Leverandøren for å gå gjennom status i driften, aksjoner og eventuelle avvik i Leveransen.

Tentativ saksliste i statusmøter:

1. Referat fra forrige møte
2. Oppfølging av tidligere saker
3. Gjennomgang av Leverandørens oppdaterte risikoanalyse (kun for Oppstartsfasen, jf. «Vedlegg C» C 6.8)
4. Driftsstatus i henhold til rapporter beskrevet i punkt 10
5. Planlagte markedsundersøkelser, jf. punkt 7.3
6. Eventuelt

Oppdragsgiver forbeholder seg retten til å endre saklisten underveis. Oppdragsgiver utpeker møteleder.

I Oppstartsfasen vil det bli statusmøter minimum en gang pr. måned, eller hyppigere ved behov. Frekvens i Drifts- og Avviklingsfasen avtales mellom Partene.

5.2 Referat fra møter

Møteleder er ansvarlig for at det skrives møtereferat.

Det skal i møtereferatet angis hvem som er ansvarlig for aksjoner, samt tidsfrister for disse. Møtereferat skal presenteres snarest, og senest innen fire virkedager etter at møtet er gjennomført.

Eventuelle kommentarer til møtereferatet, tas opp snarest og senest to virkedager etter at utkast til møtereferat er presentert. Dersom ingen kommentarer fremsettes innen fristen ansees referatet som godkjent.

5.3 Sektormøter

Oppdragsgiver vil kunne initiere og lede regelmessige sektormøter i hele avtaleperioden som Leverandøren plikter å delta i. Sektormøtene har til hensikt å danne en felles forståelse og eierskap til implementering av Trafikkpakken, gjennomføring samt avvikling av Trafikkavtalen. Dette inkluderer etablering og oppfølging av et sektorovergripende mål- og risikobilde for de ulike fasene i Trafikkavtalen.

Leverandørens risikoanalyse for Oppstartsfasen, jf. «Vedlegg C» C 6.8, presenteres i sektormøter for å etablere et felles risikobilde.

5.3.1 Frekvens

I Oppstarts- og Avviklingsfasen vil sektormøter kunne gjennomføres minimum annen hver måned eller hyppigere ved behov. I tillegg til pliktig deltagelse for Partene, inviteres avgivende/ny togoperatør, Infrastrukturforvalter, Norske tog og Entur.

I Driftsfasen vil sektormøter kunne gjennomføres minimum hver fjerde måned eller hyppigere ved behov. I tillegg til Partenes deltagelse, inviteres Infrastrukturforvalter, Norske tog og Entur. Regionale administrasjonsselskaper inviteres ved behov.

5.4 Deltagelse i andre møter

Leverandøren plikter å delta i andre møter som har med Leveransen å gjøre, herunder (men ikke begrenset til):

- Møter i Toggruppen for Universell utforming, jf. «Vedlegg A» punkt 5.4.
- Driftsforum for tilrettelegging og gjennomføring av avvik, jf. «Vedlegg A» punkt A 5.1.10.
- Koordineringsmøter/fora for trafikkavvikling, jf «Vedlegg A» punkt A 5.1.10.
- Koordineringsforum for avviksinformasjon, jf. «Vedlegg A» punkt 5.1.10.

Deltagelse i møter som er angitt under dette punkt 5, og andre møter som har med Leveransen å gjøre, er inkludert i Avtalt Fast Vederlag.

6 Særskilt om krav til innsyn, ekstern revisjon og inspeksjonsrett

Leverandøren skal, innen en måned etter at regnskapene for foregående år er godkjente av godkjent revisor, oversende dette til Oppdragsgiver.

Oppdragsgiver har rett til å foreta bokettersyn og kan kreve fremlagt bilag og andre dokumenter dersom det er av betydning for Trafikkavtalen.

Oppdragsgiver eller den Oppdragsgiver bemyndiger, skal ha rett til innsyn i og gjennomføre revisjon i henhold til ISO 19011, av den delen av Leverandørens kvalitetssystem og sikkerhetssystem som er relevant for utførelsen av Leveransen samt arbeidsavtaler med tilsvarende relevant informasjon om ansatte og deres betingelser. Retten til innsyn og revisjon omfatter også de deler av Leverandørens styringssystemer og andre systemer som kan ha betydning for Leverandørens oppfyllelse av Trafikkavtalen.

Leverandøren skal vederlagsfritt yte rimelig assistanse ved slikt innsyn. Innsynsretten er begrenset til tre år etter at siste betaling i forbindelse med Leveransen har funnet sted.

Leverandør skal sikre at Oppdragsgiver har tilsvarende innsyns- og revisjonsrett hos dennes Underleverandører.

Leverandøren skal, på Oppdragsgivers anmodning, gi tilgang til Kjøretøy, bygninger og andre fysiske lokaliteter i arbeidstiden med henblikk på å konstatere hvorvidt de avtalte ytelser leveres. Tilgangen gjelder også personer bemyndiget av Oppdragsgiver.

LD AA

Oppdragsgiver skal utøve inspeksjonsretten på en lojal og aktsom måte. Oppdragsgiver skal føre protokoll fra inspeksjoner.

Oppdragsgiver skal straks varsle Leverandøren dersom han under inspeksjon blir oppmerksom på at det foreligger mangel ved Leveransen. Leverandøren plikter straks å formidle varslet videre til eventuelle underleverandører som varselet har betydning for.

Oppdragsgivers rett til å foreta inspeksjon, eller at Oppdragsgiver faktisk foretar slik inspeksjon, fratar ikke Leverandøren ansvaret for å sørge for at Leveransen til enhver tid er i henhold til Trafikkavtalen.

7 Markedsundersøkelser

7.1 Innledning

Oppdragsgiver har behov for et omfattende og sammenlignbart grunnlag for å vurdere utviklingen av persontogtjenester levert gjennom ulike trafikkavtaler.

7.2 Leverandørens plikt til å gjennomføre undersøkelser på vegne av Oppdragsgiver eller andre offentlige myndigheter

Leverandør plikter å utføre markedsundersøkelser, reisevaneundersøkelser og andre undersøkelser som følger metodikk og spesifikasjon gitt av Oppdragsgiver eller andre offentlige myndigheter.

Oppdragsgiver godtgjør Leverandøren de faktiske kostnadene ved å gjennomføre slike undersøkelser. Leverandør skal, i forkant av iverksettelsen, angi hvilke kostnader som vil påløpe ved gjennomføringen av undersøkelsen. Dette vil danne rammen for Leverandørens kostnadsdekning.

Gjennomføring av undersøkelse KTI driftsavvik og kontroll av snik (jf. «Vedlegg A» 5.1.1 og A 6.2.2) inngår i Avtalt fast vederlag og godgjøres ikke særskilt.

Leverandøren kan ikke motsette seg at informasjon innhentet i reisevaneundersøkelser kan deles med andre. Informasjon innhentet i andre undersøkelser vurderes særskilt.

7.3 Oppdragsgivers rett til å gjennomføre undersøkelser, kontroller eller rekruttering i egen regi eller ved bruk av tredjepart

Leverandør skal gi Oppdragsgiver, samt tredjepart utpekt av Oppdragsgiver, tilgang til å gjennomføre egne undersøkelser, kontroller eller rekruttere deltagere til fremtidige undersøkelser om bord i togene relevant for Oppdragsgivers arbeid med strategisk utvikling av sektoren, inkl. kartlegging av grunnlag for inntektsfordeling.

Oppdragsgiver skal så snart som mulig varsle Leverandør om nye undersøkelser som skal gjennomføres. Oppdragsgivers anmodning om tilgang om bord skal inneholde informasjon om:

- Hva som skal gjennomføres (intervju, kontroll eller rekruttering).
- Omfang og estimert tid pr. kunde om bord.
- Når undersøkelsen skal gjennomføres.
- Hvem som gjennomfører undersøkelsen (tredjepart eller Oppdragsgiver).
- Estimert tidspunkt for oversendelse av feltplan

10

- Reisehjemmel for ressurser som skal gjennomføre arbeid om bord
- Kontaktperson hos Oppdragsgiver for spørsmål fra Leverandør samt kundehenvendelser knyttet til aktiviteten

Når Leverandør mottar varsel om ny undersøkelse skal han uten ugrunnet opphold, og senest innen 10 virkedager, bekrefte hvorvidt Oppdragsgivers anmodning om tilgang til å gjennomføre undersøkelse aksepteres.

Samtykke til slik tilgang kan ikke nektes uten saklig grunn. Ved avslag på Oppdragsgivers anmodning skal dette begrunnes, og et alternativt tidspunkt for gjennomføring av undersøkelsen skal angis av Leverandør.

Oppdragsgiver skal etablere og vedlikeholde en oversikt over samtlige undersøkelser som er gjennomført eller planlegges gjennomført i egen regi eller ved bruk av tredjepart. Oversikten gjennomgås i statusmøter mellom partene, jf. punkt 5.1.

8 Informasjon om underleverandører

Leverandørens oversikt over underleverandører er gitt i «Vedlegg G». Leverandøren plikter også å skaffe til veie følgende opplysninger om disse, på Oppdragsgivers anmodning;

- Underleverandørens navn, organisasjonsnummer og adresse (med firmaattest)
- Leverings- og arbeidsomfang
- Underleverandørs tidligere erfaring fra tilsvarende arbeid
- Informasjon som Fylkesskattesjefen krever (attester for skatt og MVA)
- Annen informasjon Oppdragsgiver har saklig grunn til å få fremlagt

Leverandøren plikter å fremlegge ovennevnte og eventuelt andre relevante opplysninger for Oppdragsgiver på anmodning.

Eventuelt bytte av underleverandør eller underleveranser skal følge de regler som fremgår av «Trafikkavtalens avtalebestemmelser» punkt 12.

9 Endringer i Leveransen - endringsordre

Vilkår for endring med tilhørende prosesser fremgår av «Trafikkavtalens avtalebestemmelser» punkt 14.

Utarbeidelse av overslag eller tilbud i forkant av en endringsordre initiert av Oppdragsgiver er inkludert i Avtalt Fast Vederlag. Ved forespørsel om større endringer avtales eventuell kompensasjon særskilt.

Leverandøren skal etablere og vedlikeholde et endringsregister med oversikt over samtlige endringsanmodninger og endringsordre. Endringsregisteret deles med Oppdragsgiver på egnet måte.

10 Rapportering

10.1 Generelt

Oppdragsgiver kan, utover eksplisitte rapporteringskrav som angitt i punkt 10, kreve opplysninger om et hvert forhold som gjelder Trafikkavtalen og Leverandørens oppfyllelse av denne.

Leverandøren plikter å utlevere eller gi tilgang til informasjon som Oppdragsgiver har behov for i forbindelse med (men ikke begrenset til):

a) Følge opp og vurdere Leveransen
b) Fremtidig tilrettelegging og gjennomføring av konkurranseutsetting av persontransport med tog, samt
c) Strategisk styring av jernbanesektoren
d) Samhandling med andre offentlige organer for bedre tilrettelegging av den samlede kollektivtransporten

Leverandøren plikter å rapportere den informasjon som er nødvendig for at Oppdragsgiver kan følge opp og vurdere Leveransen, ta stilling til endringer, beregne effekter av avtalt incitamentssystem samt kunne svare ut generelle spørsmål som offentligheten har interesse av.

Leverandøren plikter også å utlevere til Oppdragsgiver informasjon som er nødvendig for Oppdragsgivers tilretteleggingen og gjennomføring av konkurranser om persontogtransport, uten kompensasjon.

Forpliktelsen til å utlevere eller gi tilgang til informasjon gjelder både der hvor Leverandøren har informasjonen selv, samt tredjemann som er under Leverandørens kontroll eller instruksjon. Dersom utlevering også er avhengig av tredjemann, plikter Leverandøren å gi samtykke til tilgang til eller utlevering av informasjon.

Leverandøren plikter å varsle Oppdragsgiver umiddelbart og utenom de avtalte rapporteringsrutinene dersom det oppstår forhold som kan få konsekvenser for avtalt fremdrift eller vederlag.

10.2 Format og frister for rapportering til Oppdragsgiver

Leverandøren skal rapportere alle måltall skriftlig til Oppdragsgiver innen angitte frister i henhold til dette Vedlegget, samt «Vedlegg D-3». Med mindre annet er angitt for det enkelte rapporteringskrav skal rapportering av tall gjøres i Oppdragsgivers innrapporteringsløsning, jf. «Vedlegg D-3».

Ved manglende eller forsinket rapportering, påløper malus etter bestemmelsene i «Vedlegg B» punkt 6.1.

Der hvor Oppdragsgiver angir spesifikk metodikk for beregningene som ligger til grunn for rapporteringen, plikter Leverandør å følge denne. Der hvor beregningene følger Leverandørens metode, skal Leverandør informere Oppdragsgiver ved endring i metode fra siste rapportering.

Tertialrapportenes innhold følger kalendermånedene der første dag i første tertial er 1. januar. Rapportering for perioden mellom Trafikkstart og 31. desember samme år inkluderes i første tertialrapport. Siste tertialrapport dekker perioden mellom forrige hele tertial og Driftsopphør. Hvor denne perioden er kortere enn 1 måned kan den etter avtale med Oppdragsgiver inkluderes i siste hele tertialrapport. Frist for levering av denne utsettes i så fall proporsjonalt.

10

Frist for at tertialrapporten skal være Oppdragsgiver i hende er den 5. i andre måned etter endt tertial. Det vil si at første tertialrapport skal leveres innen 5. juni 2024. Siste tertialvise rapportering skal være Oppdragsgiver i hende innen ordinær frist for det tertiale. Årsrapporten gjelder for tredje tertial – og året som helhet og skal presentere resultater både for tredje tertial og for hele året. Der det er mulig skal resultatene sammenlignes med fjorårets resultater både for tredje tertial og år. Siste årlig rapportering skal være Oppdragsgiver i hende innen første frist for rapporteringspunktet etter Driftsopphør.

Frist for rapportering av hhv. tertial- og årsrapporteringskrav etter «Vedlegg D-3» er den 5. i andre måned etter endt tertial, med mindre annet fremgår av «Vedlegg D-3».

10.3 Rapportering i Oppstartsfasen

Leverandøren skal i Oppstartsfasen rapportere til Oppdragsgiver i samsvar med kravene gitt i «Vedlegg C» punkt C 8.1, herunder om fremdriften av forberedelsene samt hvilke av de milepæler og tidsfrister som følger av «Vedlegg C» som er oppfylt.

10.4 Tertial- og årsrapportering i Drifts- og Avviklingsfasen

Tertial- og årsrapporten skal følge inndeling angitt i punkt 10.4.2.

10.4.1 Innledning

Der hvor ikke annet er beskrevet skal minste rapporteringsoppløsningsnivå være månedsnivå.

10.4.2 Innhold i tertialrapport/årsrapport

I Drifts- og Avviklingsfasen skal Leverandøren hvert tertial utarbeide en tertialrapport. Rapporten skal som et minimum inneholde følgende:

1. Informasjon om status, om vesentlig forhold vedrørende avtalefestede forpliktelser:
   1.1. Generell status.
   1.2. Godkjente og varslede endringer til Trafikkavtalen, jf. punkt 9.
   1.3. Tiltak som vil kreve spesiell oppmerksomhet, og forhold som kan medføre at utførelsen av Leveransen vanskeliggjøres samt risikoreduserende tiltak knyttet til dette.
   1.4. Presisering av eventuelle andre utfordringer.

2. Informasjon om arbeid knyttet til å oppnå flere og mer fornøyde kunder:
   2.1. Generell status.
   2.2. Rapport fra kundetilfredshetsundersøkelser og kundetilfredshet under driftsavvik utført i tertiale, jf. «Vedlegg A» punkt 7.2 og 5.1 med resultater per linje. Med tilhørende tiltak for forbedringer.
   2.3. Informasjon om samarbeid med øvrig kollektiv.
   2.4. Avvikshåndtering.

3. Informasjon fra rapportering iht. «Vedlegg D-3»:
   3.1. Marked.
      3.1.1. Trafikkinntekter per vederlagsår - M9.

3.1.2. Antall passasjerer og passasjerkm. som reiser med ulike tilleggsprodukter per linje - M10.
3.1.3. Antall passasjerer og passasjerkm. som reiser med billett til ordinær pris per linje – M11.
3.1.4. Antall passasjerer og passasjerkm. som reiser med sosiale rabatter per linje – M12.
3.1.5. Oversikt over priser og prosentvise prisendringer for hver TEN – M13.
3.1.6. Kostnader til refusjon pr linje etter gjeldende transportvilkår – M14.

3.2. Produksjon.
3.2.1. Avtalte og produserte togkilometer per linje – P1.
3.2.2. Planlagte og produserte setekilometer per linje – P2.
3.2.3. Antall årsverk per linje – P9.
3.2.4. Personellutnyttelsesgrad – P10.

3.3. Pålitelighet.
3.3.1. Punktlighet – K7, K8 og K9.
3.3.2. Forsinkelsestimer – K10.
3.3.3. Totalregularitet – K5.
3.3.4. Antall operatøravhengige innstillinger – K1.
3.3.5. Operatøravhengig regularitet – K6

3.4. Avvikshåndtering
3.4.1. Omfang av innstilt produksjon per linje og brudd, samt omtale av inntektssikring med estimat for tapte inntekter – A1
3.4.2. Produserte busskm. per Linje fordelt på planlagte og ikke planlagte driftsavvik – A3
3.4.3. Produserte setekm. buss per linje fordelt på planlagte og ikke planlagte driftsavvik – A4.
3.4.4. Kostnader for avvikstransport per linje fordelt på planlagte og ikke planlagte driftsavvik – A5

3.5. Vedlegg K.
3.5.1. Leverandørens etterlevelse etter punktene 1, 2 og 4 – E1.

4. Viktige avklaringer neste periode.

Leverandøren skal skriftlig begrunne signifikante endringer i tallene som rapporteres etter «Vedlegg D-3», slik at Oppdragsgiver kan vurdere utviklingen i Leveransen.

10.5 Rapportering ved behov

Oppdragsgiver kan ha behov for ytterligere data utover de som er spesifisert i «Vedlegg D-3», jf. «Vedlegg D-3» punkt 4.

Oppdragsgiver godtgjør Leverandøren de faktiske kostnadene ved å rapportere etterspurte data ved behov, etter timesats som angitt i «Vedlegg B-1». Leverandør skal, før oppstart av arbeidet, angi hvilke kostnader som vil påløpe og som danner rammen for Leverandørens kostnadsdekning.

10

Jernbane-
direktoratet

Trafikkavtale Østlandet 1

- Lokaltog (L-tog) Spikkestad/Asker – Lillestrøm
- Lokaltog (L-tog) Stabekk/Oslo S – Ski
- Regiontog (R-tog) Oslo S – Ski
- Regiontog (R-tog) Stabekk – Moss
- Regiontog (R-tog) Oslo S – Mysen/Rakkestad
- Regiontog (R-tog) Oslo S – Hakadal/Jaren
- Regionekspresstog (RE-tog) Oslo S – Halden
- Regionekspresstog (RE-tog) Oslo S – Gjøvik

Vedlegg D-1 Anmodning om endringsordre

[redacted]

[redacted]

ID EA

Endringslogg

Versjon	Hva	Dato
1.0	Vedlegg D-1.	28.06.2023

ID EA

Anmodning om Endringsordre

<table>
<tr><td colspan="2">Jernbanedirektoratet</td><td>1. Trafikkpakke Østlandet 1

Avtale nr.: xxxxxxx</td></tr>
<tr><td>3.
☐ Søknad om endring
☐ Søknad om avklaring</td><td>Endring foreslått av:
☐ Leverandør</td><td>2. Serie / løpenummer</td></tr>
<tr><td colspan="3">4. Tjeneste /System som blir berørt</td></tr>
<tr><td colspan="2">5. Referanse til teknisk underlag (spesifikasjon, tegning, varenummer o.l.)</td><td>6. Berørte brukere/ tjenestested</td></tr>
<tr><td colspan="3">7. Beskrivelse av endring/avklaring/:</td></tr>
<tr><td colspan="3">8. Forslag til løsning</td></tr>
<tr><td colspan="3">9. Begrunnelse for søknad</td></tr>
<tr><td colspan="3">10. Konsekvenser av endringen

A) Endring av pris til Bruker og/eller tilleggsvederlag iht. Trafikkavtalens pkt. ____</td></tr>
</table>

10 Aa

B) Endring i tidsplan (gjelder særlig Oppstartsfasen) C) Andre konsekvenser		
11. Endring foreslåes innført fra:	Leverandør	
12. Søknader bør avgjøres innen:	Underskrift	Dato
16. Avgjørelse		
17. Endringsordre nr. :_____ Utstedt dato:	Avdeling:	
	Underskrift	Dato
18. Navn og stilling		

ID

Jernbane-
direktoratet

Trafikkavtale Østlandet 1

- Lokaltog (L-tog) Spikkestad/Asker – Lillestrøm
- Lokaltog (L-tog) Stabekk/Oslo S – Ski
- Regiontog (R-tog) Oslo S – Ski
- Regiontog (R-tog) Stabekk – Moss
- Regiontog (R-tog) Oslo S – Mysen/Rakkestad
- Regiontog (R-tog) Oslo S – Hakadal/Jaren
- Regionekspresstog (RE-tog) Oslo S – Halden
- Regionekspresstog (RE-tog) Oslo S – Gjøvik

Vedlegg D-2 Endringsordre

[redacted]

[redacted]

10 EA

Endringslogg

Versjon	Hva	Dato
1.0	Vedlegg D-2.	28.06.2023

1D EA

ENDRINGSORDRE

Avtalenr.:	Endringsordre nr.:	Antall vedlegg:
Ref. Anmodning om endringsordre (AOE) nr.:		
Beskrivelse av endring (inklusive referanse til alle aktuelle vedlegg):		
Kostnader av endring. Beskrivelse.		
Betalingsform for endring.		
Endring av tidsplan/milepæler (dersom endringen ikke har konsekvenser for tidsplan, skriv "ingen"):		
Oppstarttidspunkt for endring:	Ferdigstillelse av endring:	

10

Leverandøren instrueres herved om omgående å igangsette Endring av Arbeidet som beskrevet ovenfor. I den utstrekning denne Endringsordre ikke bestemmer annet, gjelder bestemmelsene i Trafikkavtalen og tidligere Endringsordre.	
Ordre utstedt dato: Navn. Tittel: Signatur: Jernbanedirektoratet	Ordre akseptert dato: Navn. Tittel: Signatur: Leverandøren

1D

Jernbane-
direktoratet

Trafikkavtale Østlandet 1

- Lokaltog (L-tog) Spikkestad/Asker – Lillestrøm
- Lokaltog (L-tog) Stabekk/Oslo S – Ski
- Regiontog (R-tog) Oslo S – Ski
- Regiontog (R-tog) Stabekk – Moss
- Regiontog (R-tog) Oslo S – Mysen/Rakkestad
- Regiontog (R-tog) Oslo S – Hakadal/Jaren
- Regionekspresstog (RE-tog) Oslo S – Halden
- Regionekspresstog (RE-tog) Oslo S – Gjøvik

Vedlegg D-3 Detaljering av rapporteringskrav

[redacted]

[redacted]

1D

Endringslogg

Versjon	Hva	Dato
1.0	Vedlegg D-3.	28.06.2023

Innhold

1 Generelt 5

2 Rapporteringskrav – tertial 5
2.1 Marked 5
2.1.1 Trafikkinntekter – M1 5
2.1.2 Trafikkinntekter per billettkategori – M2 6
2.1.3 Antall solgte enkelt- og periodebilletter per billettkategori – M3 6
2.1.4 Trafikkinntekter fordelt på taksttype – M4 6
2.1.5 Antall solgte Tilleggsprodukter totalt og for den enkelte linje – M5 6
2.1.6 Antall reiser totalt og for den enkelte linje – M6 6
2.1.7 Antall passasjerkilometer totalt og for den enkelte linje – M7 6
2.1.8 Samtlige tognummer som ikke imøtekommer krav til komfortnivå – M8 6
2.2 Produksjon 8
2.2.1 Planlagte og Produserte setekilometer per linje – P1 8
2.2.2 Avtalte og Produserte togkilometer per linje – P2 8
2.3 Pålitelighet og kvalitet 8
2.3.1 Antall operatøravhengige innstillinger per linje – K1 8
2.3.2 Antall innstillinger Leverandøren ikke har ansvar for per linje – K2 9
2.3.3 Antall mulig kjørte avganger per linje - K3 9
2.3.4 Netto kjørte avganger per linje – K4 9
2.3.5 Totalregularitet totalt og per linje – K5 9
2.3.6 Operatøravhengig regularitet totalt og per linje – K6 10
2.3.7 Punktlighet totalt og per linje på respektiv endestasjon – K7 10
2.3.8 Punktlighet per linje – K8 10
2.3.9 Punktlighet totalt og per linje i Rush i Rushretning – K9 11
2.3.10 Forsinkelsestimer totalt og per linje – K10 11
2.4 Avvikshåndtering 11
2.4.1 Omfang av innstilt produksjon per Linje og brudd, samt omtale av inntektssikring med estimat for tapte inntekter – A1 11
2.4.2 Resultater fra evt. gjennomført kundetilfredshetsundersøkelse driftsavvik 11

3 Rapporteringskrav – år 12
3.1 Marked 12
3.1.1 Trafikkinntekter per vederlagsår - M9 12
3.1.2 Antall passasjerer og passasjerkm. som reiser med ulike Tilleggsprodukter per linje - M10 12
3.1.3 Antall passasjerer og passasjerkm. som reiser med billett til Ordinær pris per linje – M11 12
3.1.4 Antall passasjerer og passasjerkm. som reiser med sosiale rabatter per linje – M12 12
3.1.5 Oversikt over priser og prosentvise prisendringer for hver TEN – M13 12
3.1.6 Kostnader til refusjon per linje etter gjeldende transportvilkår – M14 12
3.1.7 Antall gjennomførte billettkontroller per linje – M15 13
3.2 OD-matriser 13
3.2.1 OD-matrise for antall solgte billetter til egne Ordinære priser per linje, fordelt på enkel/periodebillett – R1 13
3.2.2 OD-matrise for antall solgte billetter og billettinntekter solgt til vernepliktige per linje – R2 13
3.2.3 OD-matrise for totalt antall reiser per linje – R3 13
3.2.4 OD-matrise for totalt antall reiser med ulike Tilleggsprodukter per linje – R4 13
3.2.5 OD-matrise for antall enkeltreiser bestilt til barn under 6 år per linje – R5 13
3.2.6 OD-matrise for inntekter fra-, og antall enkeltbilletter solgt, til barn mellom 6 og 18 år per linje – R6 14

ID

3.2.7 OD-matrise for inntekter fra-, og antall enkeltbilletter solgt, med honnørrabatt – R7 14
3.2.8 OD-matrise for inntekter fra-, og antall periodebilletter solgt, til studenter til og med 30 år – R8 14
3.2.9 OD-matrise med billettinntekter fordelt på relasjoner /samlede billettinntekter mellom stasjoner – R9 14
3.3 Produksjon 14
3.3.1 Antall Planlagte setekilometer for ulike Tilleggsprodukter per linje – P3 14
3.3.2 Antall Planlagte og produserte togsettkm. per linje – P4 14
3.3.3 Antall Planlagte togtimer per linje – P5 14
3.3.4 Beregnet energikonsum per linje – P6 15
3.3.5 Energitype og forbruk per linje under avvikstransport– P7 15
3.3.6 Antall årsverk per linje – P8 15
3.3.7 Personellutnyttelsesgrad – P9 15
3.3.8 Alle rutetabeller utgitt per linje i pdf-format – P10 15
3.3.9 Ruteplan for en Normaluke for alle avganger og linjer – P11 16
3.3.10 Kopi av Leverandørens rutebestilling til Infrastrukturforvalter - P12 16
3.3.11 Planlagt Kjøretøytype og antall sett/vogner per avgang - P13 16
3.3.12 Materielldisponeringsplan / oversikt over antall sett av hver type som disponeres til hver linje for kommende rutetermin - P14 16
3.4 Økonomi 16
3.4.1 Produktregnskap – Ø1 16
3.4.2 Leverandørens regnskap – Ø2 16
3.4.3 Leverandørens årsrapport – Ø3 17
3.4.4 Gjennomsnittlige vedlikeholdskostnader for hver type Kjøretøy – Ø4 17
3.5 Avvikshåndtering 17
3.5.1 Tilbudte busskm. per linje fordelt på planlagte og ikke planlagte driftsavvik – A3 17
3.5.2 Tilbudte setekm. buss per linje fordelt på planlagte og ikke planlagte driftsavvik – A4 17
3.5.3 Kostnader for avvikstransport per linje fordelt på planlagte og ikke planlagte driftsavvik – A5 17
3.6 Vedlegg K 18
3.6.1 Rapportering i henhold til bestemmelser i «Vedlegg K» punkt 4, underpunkt 1, 2 og 4. – E1 18

4 Rapportering ved behov 18

5 Rapporteringskrav – Ex-post 18
5.1 Årlig - Leverandørens avlagte segment balanseregnskap 18
5.2 Årlig – Leverandørens beskrivelse av allokeringsprinsipper i avlagt segment balanseregnskap 19
5.3 Årlig - Leverandørens faktiske rente 19
5.4 Årlig eller ved behov – Oppdatere Leverandørens segment balanseregnskap for gjenstående år av trafikkavtalen 19
5.5 Årlig eller ved behov - Oppdatere Leverandørens forventede rente for gjenstående år av trafikkavtalen 19
5.6 Definisjon «godkjennelse» 20

10 AA

1 Generelt

Dette Vedlegg angir de rapporteringskrav Leverandør skal rapportere ved hhv. tertialvis- og årlig rapportering, samt ved behov, jf. «Vedlegg D».

Detaljeringsnivå under det enkelte krav angir hvilket nivå det skal rapporteres på. For eksempel, om det er angitt «Trafikkavtale, År, linje» skal kravet rapporteres per trafikkavtale, per år, per måned, og per linje.

Oppdragsgiver skal i god tid før første faste rapportering (tertial) varsle og informere Leverandør om system for rapportering.

Oppdragsgiver kan med 60 dagers varsel endre system og format for rapportering. Dersom Leverandøren kan påvise at system for rapportering, eller endring i system for rapportering, medfører betydelige kostnader eller endringer i Leverandørens system for datainnsamling, skal Leverandøren be om endringsanmodning, jf. «Trafikkavtalens avtalebestemmelser» punkt 14.1.2.

2 Rapporteringskrav – tertial

2.1 Marked

2.1.1 Trafikkinntekter – M1

Detaljeringsnivå: Trafikkavtale, Togoperatør, År, Måned, linje, Inntekter, Periodefremmede inntekter.

Inntekter i Trafikkavtalen totalt og fordelt på den enkelte linje, med angivelse av ev. periodefremmede inntekter (beløp over NOK 500 000,-) [1].

Endelig avregning mellom Leverandør og tredjepart kan forekomme året etter faktisk inntekt. Slike avregninger, periodefremmede inntekter, skal opplyses om her.

[1] Beløpsgrensen gjelder samlet korreksjon for hele Trafikkavtalen (ikke per linje)

2.1.2 Trafikkinntekter per billettkategori – M2

Detaljeringsnivå: Trafikkavtale, Togoperatør, År, Måned, linje, Billettype (Enkeltbillett og periodebillett), Billettkategori (Ordinær, Honnør, Barn, Student og Vernepliktig), Inntekter.

2.1.3 Antall solgte enkelt- og periodebilletter per billettkategori – M3

Detaljeringsnivå: Trafikkavtale, Togoperatør, År, Måned, linje, Billettype (Enkeltbillett og periodebillett), Billettkategori (Ordinær, Honnør, Barn, Student, Vernepliktig), Antall solgte billetter.

2.1.4 Trafikkinntekter fordelt på taksttype – M4

Detaljeringsnivå: Trafikkavtale, Togoperatør, År, Måned, linje, Taksttype, Inntekt.

Trafikkinntekter etter hhv. togets egne takster og takstsamarbeid. Øvrige inntekter, som salg av mat og drikke, inngår ikke.

2.1.5 Antall solgte Tilleggsprodukter totalt og for den enkelte linje – M5

Detaljeringsnivå: Trafikkavtale, Togoperatør, År, Måned, linje, Type Tilleggsprodukt, Antall solgte Tilleggsprodukter.

2.1.6 Antall reiser totalt og for den enkelte linje – M6

Detaljeringsnivå: Trafikkavtale, Togoperatør, År, Måned, linje, Antall reiser.

2.1.7 Antall passasjerkilometer totalt og for den enkelte linje – M7

Detaljeringsnivå: Trafikkavtale, Togoperatør, År, Måned, linje, Passasjerkilometer.

Passasjerkilometer beregnes med utgangspunkt i «Vedlegg B-5» Nøkkel for utregning av passasjerkm.

Passasjerkm = antall reiser på relasjon A→B * nøkkel for relasjon A→B

Merk at personkm. er det samme som passasjerkm.

2.1.8 Samtlige tognummer som ikke imøtekommer krav til komfortnivå – M8

Jf. «Vedleggene A-1, A-2 og A-3».

Detaljeringsnivå: Hvert tognummer som ikke imøtekommer komfortnivåene rapporteres i følgende format/tabell:

Tognummer	Forhåndsdefinert strekningsavsnitt	Antall dager komfortnivået brytes	Gjennomsnitt antall passasjerer over komfortnivå[2]	Kjøres avgangen med maksimalt antall togsett?

De forhåndsdefinerte strekningsavsnittene per linje er spesifisert i Tabell 1:

Linje	Forhåndsdefinert strekningsavsnitt
L-tog Spikkestad/Asker – Lillestrøm	Bryn - Oslo S
	Høybråten – Haugenstua
	Stabekk – Lysaker
	Blommenholm – Høvik
L-tog Stabekk/Oslo S – Ski	Nordstrand - Oslo S
	Kolbotn – Rosenholm
R-tog Oslo S – Ski	Ski - Oslo S
R-tog Stabekk – Moss	Ski - Oslo S
	Ås – Ski
R-tog Oslo S – Mysen/Rakkestad	Ski - Oslo S
	Kråkstad – Ski
RE-tog Oslo S – Halden	Ski - Oslo S
	Moss – Ski
RE-tog Oslo S – Gjøvik E-tog Oslo S – Hakadal/Jaren	Tøyen – Oslo S Snippen-Kjelsås

Tabell 1 - Forhåndsdefinert strekningsavsnitt

10

2.2 Produksjon

2.2.1 Planlagte og Produserte setekilometer per linje – P1

Detaljeringsnivå: Trafikkavtale, Togoperatør, År, Måned, linje, Planlagte setekilometer, Produserte setekilometer.

Setekilometer er antall sete * antall togkilometer, ekskl. tomtog.

2.2.2 Avtalte og Produserte togkilometer per linje – P2

Detaljeringsnivå: Trafikkavtale, Togoperatør, År, Måned, linje, Avtalte togkilometer, Produserte togkilometer.

Avtalte togkilometer i Trafikkavtalen, jf. «Vedlegg B-2».

2.3 Pålitelighet og kvalitet

2.3.1 Antall operatøravhengige innstillinger per linje – K1

Detaljeringsnivå: Trafikkavtale, Togoperatør, År, Måned, Togkategori, linje, Antall operatøravhengige innstillinger 1, Antall operatøravhengige innstillinger 2, Antall operatøravhengige innstillinger 3.

Spesifisering av «Antall operatøravhengige innstillinger» 1, 2 og 3:

1. Antall innstilte avganger hvor togtilbudet er halvtimesintervall eller hyppigere i avviksperioden og kundene er henvist til neste avgang
2. Antall innstilte avganger som det ikke tilbys alternativ transport for og hvor togtilbudet er sjeldnere enn halvtimesintervall i avviksperioden
3. Antall innstilte avganger hvor det tilbys alternativ transport som ikke er tog og hvor togtilbudet er sjeldnere enn halvtimesintervall i avviksperioden

Antall operatøravhengige innstillinger per linje, innenfor årsakskodene 81-85, fordelt på hel- og delinnstillinger. Tallgrunnlaget som rapporteres etter dette punkt danner grunnlag for Oppdragsgivers vurdering av malus iht. «Vedlegg B».

Linje	Type innstilling	Antall operatør-avhengige innstillinger	Antall operatør-avhengige innstillinger som grunnlag for malus *	Antall operatør-avhengige innstillinger med tilrettelagt alternativ transport	Antall operatør-avhengige innstillinger med manglende alternativ transport	Sum Leverandør har betalt til Infrastrukturforvalter for samme forhold
Linje 1	Hel-innstilling	0	0	0	0	0
Linje 2		0	0	0	0	0
Linje 3		0	0	0	0	0
Linje 4		0	0	0	0	0
Linje 5		0	0	0	0	0

10

Linje	Type innstilling	Antall operatør-avhengige innstillinger	Antall operatør-avhengige innstillinger som grunnlag for malus *	Antall operatør-avhengige innstillinger med tilrettelagt alternativ transport	Antall operatør-avhengige innstillinger med manglende alternativ transport	Sum Leverandør har betalt til Infrastrukturforvalter for samme forhold
Linje 6		0	0	0	0	0
Linje 7		0	0	0	0	0
Linje 8	Del-innstilling	0	0	0	0	0
Linje 9		0	0	0	0	0
Linje 10		0	0	0	0	0
Linje 11		0	0	0	0	0
Linje 12		0	0	0	0	0
Linje 13		0	0	0	0	0
Linje 14		0	0	0	0	0

2.3.2 Antall innstillinger Leverandøren ikke har ansvar for per linje – K2

Detaljeringsnivå: Trafikkavtale, Togoperatør, År, Måned, Togkategori, linje, Antall innstillinger utenfor Leverandørens ansvarsområde.

Gjelder hel- og delinnstillinger.

2.3.3 Antall mulig kjørte avganger per linje - K3

Detaljeringsnivå: Trafikkavtale, Togoperatør, År, Måned, Togkategori, linje, Antall mulige kjørte avganger.

Med antall mulig kjørte avganger per linje menes antall annonserte avganger fratrukket innstillinger Leverandøren ikke har ansvaret for.

2.3.4 Netto kjørte avganger per linje – K4

Detaljeringsnivå: Trafikkavtale, Togoperatør, År, Måned, Togkategori, linje, Antall netto kjørte avganger.

Med netto kjørte avganger menes antall annonserte avganger minus innstilte avganger, uavhengig av årsak.

2.3.5 Totalregularitet totalt og per linje – K5

Detaljeringsnivå: Trafikkavtale, Togoperatør, År, Måned, Togkategori, linje, Totalregularitet (%)

11D

Tog som lang tid i forveien er planlagt innstilt (årsakskode 5) som følge av sporarbeider inkluderes ikke i beregningen.

$$Total\ regularitet\ i\ \% = 1 - \frac{R3}{R4} \times 100\ \%$$

hvor

R3 = Totalt antall hel- og delinnstillinger.

R4 = Antall planlagte avganger.

Totalregularitet er et mål på forholdet mellom antall planlagte tog og antall innstillinger, målt i %. Antall planlagte avganger defineres ut fra det antallet tog med togslaget «persontog» som bestilles minus eventuelle avbestillinger. Innstillinger inkluderer både del- og hel-innstillinger. Man ser videre bort fra innstillinger med årsakskode 5 "Planlagt vedlikehold infrastruktur". Et innstilt tog registrert med kode 5 telles fremdeles som en planlagt avgang. Datagrunnlaget ligger i Bane NOR TIOS-database, og hentes ut via DRAGE-datavarehuset.

Planlagt produksjon er definert i «Trafikkavtalens Avtalebestemmelser.

2.3.6 Operatøravhengig regularitet totalt og per linje – K6

Detaljeringsnivå: Trafikkavtale, Togoperatør, År, Måned, Togkategori, linje, Operatøravhengig regularitet (%).

Tog som lang tid i forveien er planlagt innstilt (årsakskode 5) som følge av sporarbeider inkluderes ikke i beregningen.

$$Operatøravhengig\ regularitet\ i\ \% = 1 - \frac{R1}{R2} \times 100\ \%$$

hvor

R1 = Antall operatøravhengige helinnstillinger innenfor årsakskode 81-85.

R2 = Antall planlagte avganger - Antall helinnstillinger utenfor operatørens ansvarsområde.

Planlagt produksjon er definert i «Trafikkavtalens Avtalebestemmelser».

2.3.7 Punktlighet totalt og per linje på respektiv endestasjon – K7

Detaljeringsnivå: Trafikkavtale, Togoperatør, År, Måned, linje, Togkategori, Endestasjon, Punktlighet (%).

2.3.8 Punktlighet per linje – K8

Detaljeringsnivå: Trafikkavtale, Togoperatør, År, Måned, linje, Togkategori, Startstasjon, Underveisstasjon, Endestasjon, Punktlighet (%). Se «Vedlegg A-1, A-2 og A-3».

10

2.3.9 Punktlighet totalt og per linje i Rush i Rushretning – K9

Detaljeringsnivå: Trafikkavtale, Togoperatør, År, Måned, linje, Togkategori, Startstasjon, Underveisstasjon, Endestasjon, Rushretning, Punktlighet (%).

Punktlighet for den enkelte linje på henholdsvis startstasjon, underveisstasjoner og endestasjoner som definert i «Vedlegg A-1, A-2 og A-3» i Rush i Rushretning (i prosent). Rapporteringen gjøres iht. Bane NORs definisjon av «Rushtid i Oslo»[3].

2.3.10 Forsinkelsestimer totalt og per linje – K10

Detaljeringsnivå: Trafikkavtale, Togoperatør, År, Måned, linje, Antall Operatøravhengige forsinkelsestimer, Antall Infrastrukturavhengige forsinkelsestimer, Antall forsinkelsestimer grunnet utenforliggende forhold.

Infrastrukturavhengige forsinkelsestimer: Antall forsinkelsestimer innenfor årsakskode 1-7.

Operatøravhengige forsinkelsestimer: Antall forsinkelsestimer innenfor årsakskode 81 – 85.

Forsinkelsestimer utenforliggende: Antall forsinkelsestimer innenfor årsakskode 91 – 94.

Merk at inndelingen som benyttes her ikke nødvendigvis samsvarer med Bane NORs definisjoner hvor kode 6 og 7 er definert som følgeforsinkelser av andre primære årsaker knyttet til Infrastrukturforvalter og jernbaneforetak.

2.4 Avvikshåndtering

2.4.1 Omfang av innstilt produksjon per Linje og brudd, samt omtale av inntektssikring med estimat for tapte inntekter – A1

Detaljeringsnivå: Skriftlig rapport som omtaler større planlagte stengninger, kan inngå som en del av kommende Tertialrapport etter endt brudd, jf. «Vedlegg D» punkt 10.4.2. Antall innstilte avganger, antall bussavganger, omtale av inntektssikring samt samarbeid med relevante aktører skal som minimum inngå i omtalen.

2.4.2 Resultater fra evt. gjennomført kundetilfredshetsundersøkelse driftsavvik

Detaljeringsnivå: se «Vedlegg A-8» punkt 4.

Rapport fra evt. gjennomført kundetilfredshetsundersøkelse under driftsavvik utført i tertiale, jf. «Vedlegg A» punkt 5.1 med resultater per linje.

---

[3] Avganger på virkedager med planlagt ankomst Oslo S kl.07:00-09:00 eller planlagt avgang Oslo S kl.15:00-17:00.

3 Rapporteringskrav – år

3.1 Marked

3.1.1 Trafikkinntekter per vederlagsår - M9

Detaljeringsnivå: Trafikkavtale, Togoperatør, Vederlagsår, Totale trafikkinntekter.
Trafikkinntekter per Vederlagsår iht. «Vedlegg B» punkt 1.2.1.

3.1.2 Antall passasjerer og passasjerkm. som reiser med ulike Tilleggsprodukter per linje - M10

Detaljeringsnivå: Trafikkavtale, Togoperatør, År, Måned, linje, Tilleggsprodukt, Totalt antall reisende, Passasjerkilometer.

Tilleggsprodukt er definert i «Trafikkavtalens Avtalebestemmelser» og regulert i «Vedlegg A».

Leverandør skal rapportere alle Tilleggsprodukter separat og må dermed holde Oppdragsgiver orientert ved endringer i produktene slik at Oppdragsgivers database kan oppdateres til å motta riktig data.

3.1.3 Antall passasjerer og passasjerkm. som reiser med billett til Ordinær pris per linje – M11

Detaljeringsnivå: Trafikkavtale, Togoperatør, År, Måned, linje, Antall billetter til Ordinær pris, Antall passasjerkilometer til Ordinær pris.

3.1.4 Antall passasjerer og passasjerkm. som reiser med sosiale rabatter per linje – M12

Detaljeringsnivå: Trafikkavtale, Togoperatør, År, Måned, linje, Sosiale rabatter: Barn/Honnør/Student/Vernepliktig, Antall reisende, Antall passasjerkilometer.

3.1.5 Oversikt over priser og prosentvise prisendringer for hver TEN – M13

Detaljeringsnivå: Trafikkavtale, Togoperatør, År, TEN, Pris enkeltbillett, Pris 30-dagersbillett, Endring i % enkeltbillett, endring i % periodebillett.

Årlig justerte priser for egne takster for enkeltbilletter og 30-dagersbilletter, samt prosentvis endring fra fjoråret for begge billettypene. Tilsvarende format som «Vedlegg B-4».

Frist: senest 15. oktober året før ikrafttredelse.

3.1.6 Kostnader til refusjon per linje etter gjeldende transportvilkår – M14

Detaljeringsnivå: Trafikkavtale, Togoperatør, År, Måned, linje, Transportvilkår §, Kostnad.

10 FA

3.1.7 Antall gjennomførte billettkontroller per linje – M15

Detaljeringsnivå: Trafikkavtale, Togoperatør, linje, dato og tidspunkt for kontrollen, antall passasjerer uten gyldig billett/utstedte kontrollgebyr. Jf. «Vedlegg A-6».

3.2 OD-matriser

Relasjonsdata for OD-matriser fordeles etter følgende reisetyper:

- Intern- og ekstern reise (1-skift),
- Gjennomgående reise (2-skift) hvor dette er mulig,
- «Ikke definert» angir reiser for tilfeller hvor reisetype ikke er mulig å definere.

Dataene skal rapporteres i listeformat.

3.2.1 OD-matrise for antall solgte billetter til egne Ordinære priser per linje, fordelt på enkel/periodebillett – R1

Detaljeringsnivå: Trafikkavtalen, Togoperatør, År, Måned, linje, Stasjon A, Stasjon B, Reisetype, Enkeltbilletter Ordinær pris, Periodebilletter Ordinær pris.

3.2.2 OD-matrise for antall solgte billetter og billettinntekter solgt til vernepliktige per linje – R2

Detaljeringsnivå: Trafikkavtale, Togoperatør, År, Måned, linje, Stasjon A, Stasjon B, Reisetype, Antall billetter solgt til vernepliktige, Billettinntekter fra vernepliktige.

3.2.3 OD-matrise for totalt antall reiser per linje – R3

Detaljeringsnivå: Trafikkavtale, Togoperatør, År, Måned, linje, Stasjon A, Stasjon B, Reisetype, Totalt antall reisende.

3.2.4 OD-matrise for totalt antall reiser med ulike Tilleggsprodukter per linje – R4

Detaljeringsnivå: Trafikkavtale, Togoperatør, År, Måned, linje, Stasjon A, Stasjon B, Reisetype, Tilleggsprodukt, Totalt antall reisende.

Tilleggsprodukt er definert i «Trafikkavtalens Avtalebestemmelser» og regulert i «Vedlegg A».

Togoperatør skal rapportere alle Tilleggsprodukter separat og må dermed holde Oppdragsgiver orientert ved endringer i produktene slik at Oppdragsgivers database kan oppdateres til å motta riktig data.

3.2.5 OD-matrise for antall enkeltreiser bestilt til barn under 6 år per linje – R5

Detaljeringsnivå: Trafikkavtale, Togoperatør, År, Måned, linje, Stasjon A, Stasjon B, Reisetype, Antall reisende barn under 6 år.

3.2.6 OD-matrise for inntekter fra-, og antall enkeltbilletter solgt, til barn mellom 6 og 18 år per linje – R6

Detaljeringsnivå: Trafikkavtale, Togoperatør, År, Måned, linje, Stasjon A, Stasjon B, Reisetype, Antall enkeltbilletter solgt med rabatt til barn mellom 6 og 18 år, Inntekter fra enkeltbilletter solgt med rabatt til barn mellom 6 og 18 år.

3.2.7 OD-matrise for inntekter fra-, og antall enkeltbilletter solgt, med honnørrabatt – R7

Detaljeringsnivå: Trafikkavtale, Togoperatør, År, Måned, linje, Stasjon A, Stasjon B, Reisetype, Inntekter fra enkeltbilletter solgt med honnørrabatt, Antall enkeltbilletter solgt med honnørrabatt.

3.2.8 OD-matrise for inntekter fra-, og antall periodebilletter solgt, til studenter til og med 30 år – R8

Detaljeringsnivå: Trafikkavtale, Togoperatør, År, Måned, linje, Stasjon A, Stasjon B, Reisetype, Inntekter fra periodebilletter solgt med studentrabatt, Antall periodebilletter solgt med studentrabatt.

3.2.9 OD-matrise med billettinntekter fordelt på relasjoner /samlede billettinntekter mellom stasjoner – R9

Detaljeringsnivå: Trafikkavtale, Togoperatør, År, Måned, linje, Stasjon A, Stasjon B, Reisetype, Totale billettinntekter.

3.3 Produksjon

3.3.1 Antall Planlagte setekilometer for ulike Tilleggsprodukter per linje – P3

Detaljeringsnivå: Trafikkavtale, Togoperatør, År, Måned, linje, Tilleggsprodukt, Antall planlagte setekm. Tilleggsprodukt er definert i «Trafikkavtalens Avtalebestemmelser» og regulert i «Vedlegg A».

Leverandør skal rapportere alle Tilleggsprodukter separat og må dermed holde Oppdragsgiver orientert ved endringer i produktene slik at Oppdragsgivers database kan oppdateres til å motta riktig data.

3.3.2 Antall Planlagte og produserte togsettkm. per linje – P4

Detaljeringsnivå: Trafikkavtale, Togoperatør, År, Måned, linje, Antall Planlagte togsettkm., antall Produserte togsettkm.

Togsettkm. = togkilometer x antall togsett.

3.3.3 Antall Planlagte togtimer per linje – P5

Detaljeringsnivå: Trafikkavtale, Togoperatør, År, Måned, linje, Antall planlagte togtimer.

ID

3.3.4 Beregnet energikonsum per linje – P6

Detaljeringsnivå: Trafikkavtale, Togoperatør, År, Måned, linje, Summen av strømforbruk togframføring (MWh), Summen av tilbakematet strøm (MWh og prosent).

Totalt energiforbruk angitt i MWh for elektrisitet.

Elektrisitetsforbruk måles av energimålere som all elektrisk materiell i Norge har installert. Avregningen gjøres av ERESS, eress.eu.

"Beregnet" antyder at det i tilfeller ikke er mulig å beregne nøyaktig forbruk per linje, for eksempel om energimåleren er ute av drift.

3.3.5 Energitype og forbruk per linje under avvikstransport– P7

Detaljeringsnivå: Trafikkavtale, Togoperatør, År, linje, Bensin/Diesel/Strøm), Forbruk (l/MWh).

3.3.6 Antall årsverk per linje – P8

Detaljeringsnivå: Trafikkavtalen, Togoperatør, År, linje, Antall årsverk.

Antall arbeidstimer medgått i Trafikkavtalens produksjon delt på antall timer i et årsverk iht. SSBs definisjon (https://www.ssb.no/a/metadata/conceptvariable/vardok/2744/nb), 1750 timer, eksklusive fem ukers ferie.

Alle arbeidstimer som benyttes i virksomheten skal medregnes, herunder arbeidstimer utført av egne ansatte og ansatte i andre selskap i samme konsern, eller hvor konsernet har kontrollerende eierandel.

Der hvor virksomheten kjøper tjenester fra underleverandører utenfor konsernets kontroll, skal arbeidstimer ikke medregnes i beregningen av årsverk. Imidlertid skal alle arbeidstimer utført av innleid og/eller kjørende personale medregnes.

3.3.7 Personellutnyttelsesgrad – P9

Detaljeringsnivå: Trafikkavtale, Togoperatør, År, Personellutnyttelsesgrad

Personellutnyttelsesgrad totalt per år

$$Personellutnyttelsesgrad = \frac{behov\ timer}{tilgjengelige\ timer} = \frac{timer\ i\ produksjon + timer\ fravær}{tilgjengelige\ timer}$$

Tilgjengelige timer er antall timer Leverandøren har tilgjengelig med det personalet Leverandøren disponerer.

3.3.8 Alle rutetabeller utgitt per linje i pdf-format – P10

Detaljeringsnivå: Rutetabell i PDF-format.

Frist: ved publisering.

1D

3.3.9 Ruteplan for en Normaluke for alle avganger og linjer – P11

Detaljeringsnivå: Informasjonen skal overleveres i railML-format i versjon støttet av railML.org (https://www.railml.org/en/developer/version-timeline.html).

Datasettet skal inneholde informasjon gitt i rutetabellene som tognummer, avgangstid, ankomsttid, eventuelle begrensninger i av- og påstigningsmuligheter, og bør inneholde informasjon som definert i https://www.jernbanedirektoratet.no/railml.

«Normaluke» er definert i «Trafikkavtalens Avtalebestemmelser».

3.3.10 Kopi av Leverandørens rutebestilling til Infrastrukturforvalter - P12

Detaljeringsnivå: Kopi av skriftlig tilbakemelding til Infrastrukturforvalter.

Frist: ved oversendelse av tilbakemelding til Infrastrukturforvalter.

3.3.11 Planlagt Kjøretøytype og antall sett/vogner per avgang - P13

Detaljeringsnivå: Trafikkavtale, Togoperatør, År, Ukenummer, Ukedag, Tognummer, Kjøretøytype, Antall togsett.

Planlagt Kjøretøytype og antall sett/vogner pr avgang for alle avganger (per tognummer) for en Normaluke, ev. for et sett med uker.

3.3.12 Materielldisponeringsplan / oversikt over antall sett av hver type som disponeres til hver linje for kommende rutetermin - P14

Detaljeringsnivå: Trafikkavtale, Togoperatør, Rutetermin, linje, Kjøretøytype, Antall sett uten reserve, Antall reservesett.

Der Leverandør samturnerer to eller flere linjer, kan materielldisponeringen oppgis samlet og det skal spesifiseres hvor mange av settene som dekker flere linjer.

3.4 Økonomi

3.4.1 Produktregnskap – Ø1

Detaljeringsnivå: «Vedlegg B-2».

Frist: innen 20. mars, eller seinest 30 dager etter rapportering etter punkt 3.4.2.

3.4.2 Leverandørens regnskap – Ø2

Detaljeringsnivå: Skriftlig rapport, godkjent av statsautorisert revisor.

ID

Frist: innen 30 dager etter at regnskapene for foregående år er godkjente av statsautorisert revisor, jf. «Vedlegg D».

3.4.3 Leverandørens årsrapport – Ø3

Detaljeringsnivå: Skriftlig rapport.

Frist: innen 30 dager etter at regnskapene for foregående år er godkjente av statsautorisert revisor.

3.4.4 Gjennomsnittlige vedlikeholdskostnader for hver type Kjøretøy – Ø4

Detaljeringsnivå: Trafikkavtale, Togoperatør, År, Materiell, Vedlikeholdskostnader per Kjøretøysenhet, Vedlikeholdskostnader per enhetskm.

Gjennomsnittlige vedlikeholdskostnader for hver type Kjøretøy Leverandør disponerer gjennom «Vedlegg E-1», per kjøretøyenhet og per Produsert kjøretøyenhetskm.

Vedlikeholdskostnader angis som gjennomsnittlige kostander for alle kjøretøysindivider innen en type.

Kjøretøysenhet er definert som: Udelelige togsett (Type 72, 73 ...).

3.5 Avvikshåndtering

3.5.1 Tilbudte busskm. per linje fordelt på planlagte og ikke planlagte driftsavvik – A3

Detaljeringsnivå: Trafikkavtale, Togoperatør, År, Måned, linje, Antall busskm. planlagt driftsavvik, Antall busskm. ikke-planlagt driftsavvik.

3.5.2 Tilbudte setekm. buss per linje fordelt på planlagte og ikke planlagte driftsavvik – A4

Detaljeringsnivå: Trafikkavtale, Togoperatør, År, Måned, linje, Antall setekm. buss planlagt driftsavvik, Antall setekm. buss ikke-planlagt driftsavvik.

Tilbudte setekm. er setekm. som er tilbudt kunden, og ikke tomkjøring.

Setekm. buss = avstanden bussen kjører i km * antall seter.

Med «planlagte» menes her planlagt produksjon etter tildelt kapasitet gjennom Infrastrukturforvalters kapasitetsfordelingsprosess. Begrepet benyttes ifm. rapportering av planlagt togkm, settkm, togtimer med mer.

3.5.3 Kostnader for avvikstransport per linje fordelt på planlagte og ikke planlagte driftsavvik – A5

Detaljeringsnivå: Trafikkavtale, Togoperatør, År, Måned, linje, kostnader planlagte driftsavvik, kostnader ikke-planlagte driftsavvik.

3.6 Vedlegg K

3.6.1 Rapportering i henhold til bestemmelser i «Vedlegg K» punkt 4, underpunkt 1, 2 og 4. – E1

Detaljeringsnivå: Skriftlig rapport. Se «Vedlegg K», punkt 4, underpunkt 1, 2 og 4.

4 Rapportering ved behov

Oppdragsgiver skal så snart som mulig varsle Leverandør om behov for ytterligere rapportering. Oppdragsgivers anmodning skal inneholde informasjon om:

- Spesifikasjon av data som bes utlevert inkludert detaljeringsnivå.
- Krav til format.
- Frist for oversendelse til Oppdragsgiver.
- Kontaktperson hos Oppdragsgiver for spørsmål fra Leverandør.

Data som har rapporteringsfrekvens «ved behov» kan være informasjon relatert til (men ikke begrenset til) punktene som fremgår i følgende liste:

- Nødvendig vendetid pr linje, kjøretøytype og stasjon.
- Beregnet energikonsum pr linje for en definert periode.
- Kopi av dialog med Infrastrukturforvalter i tilknytning kapasitetstildelingsprosessen:
    - Ruteleier Leverandør har søkt på per linje.
    - Ruteleier Leverandør ikke har fått innvilget i kapasitetsfordelingsprosessen.
- Endret transportkapasitet ved endring av Kjøretøy eller vesentlig ombygging.
- 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 kan dette også fordeles per avgang.
- Planlagt kapasitet for Tilleggsprodukter per avgang fordelt på døgn/uke/måned.
- Inntekt fordelt på døgn/uke/måned. For tog med plassreservering kan dette også fordeles per avgang.
- Energiforbruk pr personkm.
- Klimagassutslipp pr personkm.
- Faktisk kjørte sett per avgang for hele året (eller avtalt tidspunkt).
- Planlagt og faktisk start- og stopptider (hjulstans og hjulstart) for alle avganger, fremført med Kjøretøy med APC-utstyr på alle stasjoner for et helt år for alle linjer.
- Rapportering i henhold til bestemmelser i «Vedlegg K» punkt 4, underpunkt 3, 5 og 6.

5 Rapporteringskrav – Ex-post

5.1 Årlig - Leverandørens avlagte segment balanseregnskap

Detaljeringsnivå: Trafikkavtale, Togoperatør, År, Segmentert balanseregnskap, Godkjennelse av statsautorisert revisor, Sum anleggsmidler, Sum omløpsmidler, Sum eiendeler, Sum egenkapital, Sum langsiktig gjeld, Sum kortsiktig gjeld, Sum ikke rentebærende gjeld, Sum gjeld, Sum gjeld og egenkapital.

Frist: innen 30 dager etter rapportering etter punkt 3.4.2.

10

5.2 Årlig – Leverandørens beskrivelse av allokeringsprinsipper i avlagt segment balanseregnskap

Detaljeringsnivå: En skriftlig redegjørelse av Leverandørens prinsipper for allokering av eiendeler, gjeld og egenkapital i segmentert balanseregnskap, samt en avstemming av egenkapital fra foregående år til årets rapporterte egenkapital.

Frist: innen 30 dager etter rapportering etter punkt 3.4.2

5.3 Årlig - Leverandørens faktiske rente

Detaljeringsnivå: Trafikkavtale, Togoperatør, År, faktisk rente i %, Godkjennelse av statsautorisert revisor.

Faktisk rentekostnad beregnes som følger basert på årsregnskapet:

$$\frac{\text{Årets rentekostnader}}{(\text{IB rentebærende gjeld}+\text{UB rentebærende gjeld})/2} * 100 = \text{rentekostnad i \%}$$

Dersom en gjennomsnitts beregning, basert på formelen over, gir et lite representativt bilde av de økonomiske realitetene, kan hver av Partene fremme forslag om at beregningsmetoden justeres til et månedlig basert snitt isteden. Endringen trer i kraft fra tidspunkt hvor begge Parter skriftlig aksepterer forslaget. I år med leveranser av nye tog, eller om det kan påvises at andre særskilte omstendigheter gjør at et snitt basert på formelen over gir et særlig misvisende bilde, skal imidlertid Leverandøren ha rett til å kreve at beregningsmetoden justeres til månedlig basert snitt. Endringen gjelder kun for ett år av gangen.

Frist: innen 30 dager etter rapportering etter punkt 3.4.2.

5.4 Årlig eller ved behov – Oppdatere Leverandørens segment balanseregnskap for gjenstående år av trafikkavtalen

Detaljeringsnivå: Trafikkavtale, Togoperatør, År, Segmentert balanseregnskap, Godkjennelse av statsautorisert revisor, Sum anleggsmidler, Sum omløpsmidler, Sum eiendeler, Sum egenkapital, Sum langsiktig gjeld, Sum kortsiktig gjeld, Sum ikke rentebærende gjeld, Sum gjeld, Sum gjeld og egenkapital.

Med «ved behov» menes her Leverandørens vurdering av at inngitt «simulert balanse», jf. Vedlegg B-8 pkt. 1.4, ikke lenger er representativ og må erstattes med ny prognostisert balanse for gjenstående år av trafikkavtalen.

Frist: innen 30 dager etter rapportering etter punkt 3.4.2.

5.5 Årlig eller ved behov - Oppdatere Leverandørens forventede rente for gjenstående år av trafikkavtalen

Detaljeringsnivå: Trafikkavtale, Togoperatør, År, faktisk rente i %, Godkjennelse av statsautorisert revisor.

Med «ved behov» menes her Leverandørens vurdering av at inngitt «SWAP-rente», jf. Vedlegg B-8 pkt. 1.4, ikke lenger er representativ og må erstattes med ny prognostisert rente % for gjenstående år av trafikkavtalen.

Frist: innen 30 dager etter rapportering etter punkt 3.4.2.

ID

5.6 Definisjon «godkjennelse»

I dette avsnitt 5, samt punkt 3.4.1, skal «godkjennelse» forstås som avtalte kontrollhandlinger utført av en statsautorisert revisor etter revisjonsstandarden ISRS 4400. Kontrollhandlingene skal godkjennes av Oppdragsgiver før de utføres.

Jernbane-
direktoratet

Trafikkavtale Østlandet 1

- Lokaltog (L-tog) Spikkestad/Asker – Lillestrøm
- Lokaltog (L-tog) Stabekk/Oslo S – Ski
- Regiontog (R-tog) Oslo S – Ski
- Regiontog (R-tog) Stabekk – Moss
- Regiontog (R-tog) Oslo S – Mysen/Rakkestad
- Regiontog (R-tog) Oslo S – Hakadal/Jaren
- Regionekspresstog (RE-tog) Oslo S – Halden
- Regionekspresstog (RE-tog) Oslo S – Gjøvik

Vedlegg E Obligatoriske avtaler

ID EA

Endringslogg

Versjon	Hva	Dato
1.0	Vedlegg E.	28.06.2023

Obligatoriske avtaler som Leverandøren plikter å inngå, jf. «Vedlegg C punkt C 2.3», følger av «Vedleggene E-1, E-2, E-3, E-4 og E-5».

10 An

Jernbane-
direktoratet

Trafikkavtale Østlandet 1

- Lokaltog (L-tog) Spikkestad/Asker – Lillestrøm
- Lokaltog (L-tog) Stabekk/Oslo S – Ski
- Regiontog (R-tog) Oslo S – Ski
- Regiontog (R-tog) Stabekk – Moss
- Regiontog (R-tog) Oslo S – Mysen/Rakkestad
- Regiontog (R-tog) Oslo S – Hakadal/Jaren
- Regionekspresstog (RE-tog) Oslo S – Halden
- Regionekspresstog (RE-tog) Oslo S – Gjøvik

Vedlegg E-1 Avtale om leie av Kjøretøy

[redacted]

[redacted]

ID EA

Endringslogg

Versjon	Hva	Dato
1.0	Vedlegg E-1.	28.06.2023

10

Avtale om leie av tog m.v.

mellom

Norske tog AS

og

XXXXXXXX AS

for trafikkavvikling under

Direktekjøpsavtalen med Staten v/Jernbanedirektoratet

Rev. Nr.01/ 06.05.22

10

Innhold

1. Parter 4
2. Leieavtalens avtaledokumenter, forrang og definisjoner 4
3. Bakgrunn og overordnet om Partenes rettigheter og plikter til Leieobjektene 4
4. Avtaleperioden og Leieperioden 6
5. Leiepris 7
   - 5.1 Leietagers plikt til å betale leiepris 7
   - 5.2 Periodisering av betaling av leieprisen 7
6. Nærmere om Leieobjektene 7
   - 6.1 Leie av definerte Enkeltindivider – ved Leieperiodens oppstart 7
   - 6.2 Endring av Enkeltindivider (Enkeltindividendring) underveis i Avtaleperioden 7
     - 6.2.1 Generelt 7
     - 6.2.2 Enkeltindividendring fastsatt av Utleier 8
     - 6.2.3 Enkeltindividendring initiert av Leietager 9
   - 6.3 Modifikasjoner, endringer og oppgraderinger av Enkeltindivider underveis i Leieperioden 9
     - 6.3.1 Utleiers adgang 9
     - 6.3.2 Leietagers adgang 10
     - 6.3.3 Incentivdiskusjoner 10
     - 6.3.4 Prisendring ved modifikasjon, endring og oppgradering av Enkeltindivid 10
   - 6.4 Avledede Tilleggsytelser 10
     - 6.4.1 Generelt 10
     - 6.4.2 Tilgang til togrelaterte IT-systemer 10
     - 6.4.3 Leie av Spesialverktøy 11
     - 6.4.4 Leie av Kritiske komponenter 11
     - 6.4.5 Teknisk Dokumentasjon 11
   - 6.5 Tilleggstjenester fra Utleier 11
7. Overlevering til Leietager 12
   - 7.1 Generelt 12
   - 7.2 Forberedelser som ikke er direkte knyttet til fysisk Overlevering 12
   - 7.3 Overlevering og forberedelser som er direkte knyttet til fysisk Overlevering 13
   - 7.4 Enkeltindividendring underveis i Avtaleperioden 13
   - 7.5 Avledede Tilleggsytelser 14
8. Leietagers bruk av Leieobjektene 14
   - 8.1 Generelt 14
   - 8.2 Leietagers bruk av Enkeltindividene 14
   - 8.3 Leietagers bruk av Avledede Tilleggsytelser 15
9. Vedlikehold og reparasjoner 15
   - 9.1 Vedlikehold, reparasjon og renhold av Enkeltindividene 15
   - 9.2 Vedlikehold av Avledede Tilleggsytelser 16
   - 9.3 Incentivdiskusjoner 16
10. Rapportering, inspeksjon/kontroll og oppfølgning underveis i Leieperioden 16
    - 10.1 Periodisk rapportering 16
    - 10.2 Periodisk inspeksjon/kontroll 17
    - 10.3 Særskilt pålagt rapportering og inspeksjon/kontroll 18
    - 10.4 Særlig om oppfølgning av Produsentgarantier i Leieperioden 18

10

11. Leietagers plikt til å yte bistand til Utleier 18
12. Tilbakelevering til Utleier 19
12.1 Generelt 19
12.2 Forberedelser som ikke er direkte knyttet til fysisk Tilbakelevering 19
12.3 Forberedelser som er direkte knyttet til fysisk Tilbakelevering og selve Tilbakeleveringen 19
12.4 Tilbakelevering underveis i Leieperioden 20
12.5 Avledede Tilleggsytelser 21
12.6 Leietagers reservedeler og komponenter direkte knyttet til Leieobjektene ved Leieperiodens utløp 21
13. Etter Leieperiodens utløp – sluttoppgjør 22
14. Garantier og forsikringer 22
14.1 Finansielle garantier 22
14.2 Forsikringer 22
15. Overdragelse av rettigheter og plikter m.v 23
16. Særskilt tvangsgrunnlag 23
17. Immaterielle rettigheter 23
18. Mislighold 23
18.1 Generelt om mislighold 23
18.2 Utleiers adgang til å nedlegge bruksforbud 24
18.3 Hevning 24
18.4 Erstatning 24
19. Kommunikasjon og representanter 24
20. Konfidensialitet 25
21. Revisjonsrett 25
22. Tvister 25
22.1 Forhandlinger 25
22.2 Lovvalg, anvendelse av bakgrunnsretten, tvisteløsning og eksklusivt verneting 25
23. Overlevende bestemmelser 26

1. Parter

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

Leietager er XXX (organisasjonsnummer XXX).

Utleier og Leietager omtales samlet som Partene og hver som en Part.

2. Leieavtalens avtaledokumenter, forrang og definisjoner

Leieavtalen består av dette Avtaledokumentet samt følgende vedlegg:

Vedlegg A: Definisjoner
Vedlegg B: Enkeltindividene
Vedlegg C: Leiepris for Enkeltindividene
Vedlegg D: Leie av Spesialverktøy og Kritiske komponenter
Vedlegg E: Mal for «on demand»-bankgaranti
Vedlegg F: Innrapportering av forsikringsskade

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

Utleiers endringer i Vedlegg B, Vedlegg C og Vedlegg D, underveis i Avtaleperioden må på forhånd være godkjent av Jernbanedirektoratet dersom endringen medfører økning i offentlig kjøp, eller det på annen måte uttrykkelig fremgår av Leieavtalen at endringen krever Jernbanedirektoratets godkjenning. Jernbanedirektoratet vil i denne forbindelse om nødvendig utferdige endringsordre i medhold av Trafikkavtalens punkt 11.2. første avsnitt bokstav d).

Dersom det skulle oppstå motstrid mellom Avtaledokumentet og vedleggene, har Avtaledokumentet forrang. Dernest har eventuelle oppdateringer og addendum inngått mellom partene forrang foran Avtaledokumentet og de opprinnelige vedleggene, som har rang i den rekkefølge som de er opplistet over.

Betegnelser skrevet med stor(e) forbokstav(er), er definert i Vedlegg A.

3. Bakgrunn og overordnet om Partenes rettigheter og plikter til Leieobjektene

Leieavtalen inngås med bakgrunn i Direktekjøpsavtalen for kalenderårene 2022-2025, med mulighet for opsjonsforlengelse 1+1 år ref. Direktekjøpsavtalens punkt 4, «Varighet». Partene skal ved hjelp av Leieavtalen bidra til å gi et trafikksikkert og mest mulig attraktivt, kundevennlig og effektivt persontogtilbud i tilknytning til nevnte Direktekjøpsavtale.

Leieavtalen er et vedlegg til Direktekjøpsavtalen. Direktekjøpsavtalen er en forutsetning for Leieavtalen.

Utleier gir gjennom Leieavtalen Leietager rett og plikt til å leie og benytte de gjennom Vedlegg B nærmere bestemte Enkeltindivider med tilhørende fastmontert utstyr og innredning, samt avledede tilleggsytelser i form av utleie av Spesialverktøy, Kritiske komponenter og Teknisk Dokumentasjon, heretter kalt Avledede Tilleggsytelser, som Utleier gjennom Leieavtalen stiller

til Leietagers disposisjon for benyttelse i forbindelse med den Trafikkpakke som Trafikkavtalen gjelder. Enkeltindividene og Avledede Tilleggsytelser er samlet kalt Leieobjektene.

Omfanget av innleide Enkeltindivider vil i samsvar med Leieavtalens bestemmelser kunne endre seg i løpet av Avtaleperioden; Vedlegg B skal i så fall oppdateres tilsvarende.

Enkeltindividene leies «som de er» ved den første felles inspeksjon og kontroll av vedkommende Enkeltindivid som Partene skal foreta i tråd med punkt 7.3. Fra dette gjelder følgende unntak og presiseringer:

a) Enkeltindividene vil bli påvirket gjennom normal slit og elde i tidsrommet fra nevnte inspeksjon og kontroll til Leieperiodens oppstart.
b) Enkeltindividene skal være i overensstemmelse med gjeldende lover og forskrifter på tidspunktet for Overlevering.
c) Enkeltindividene skal være i overensstemmelse med Leieavtalen.
d) Utleier har forut for inngåelsen av Leieavtalen opplyst Leietager om eventuelle særlige forhold ved Enkeltindividene som Utleier kjente eller måtte kjenne til og burde forstå er av vesentlig betydning for Leietager.
e) Enkeltindividene skal ved Overlevering være ryddet og rengjort.
f) Utvendig og innvendig profileringsmerking på Enkeltindividene relatert til tidligere leietager skal enten være fjernet eller være av en slik art at den ikke etterlater varige spor eller skade på Enkeltindividene eller resulterer i behov for omlakkering av Enkeltindividene når profileringsmerkene fjernes eller overklistres av Leietager.
g) Alle mangler ved Enkeltindividene som påvirker sikkerhet og drift, og som normalt kan avdekkes ved vanlig bruk og/eller ved visuell og overflatebasert inspeksjon og kontroll, skal være utbedret. Øvrige mangler som normalt kan avdekkes ved vanlig bruk og/eller ved visuell og overflatebasert inspeksjon og kontroll og som det etter en kost-/nytte-vurdering gir god mening å utbedre, skal også være utbedret. Den standard Enkeltindividene har hatt i tidligere persontransportbruk, skal være veiledende ved kost-/nytte-vurderingen. Mangler som først konstateres eller oppstår etter den inspeksjon og kontroll som avholdes 28-14 dager før Overlevering i tråd med punkt 7.3, er likevel fullt ut Leietagers risiko og ansvar.
h) Enkeltindividene skal ved Overlevering være vedlikeholdt i samsvar med Vedlikeholdsprogrammet.
i) Utleier gir for hele Leieperioden en systemgaranti for de Enkeltindivider som til enhver tid omfattes av leieforholdet, med følgende innhold:

Utleier garanterer at Enkeltindividene ikke har systematiske feil på sikkerhetskritiske Komponenter som skyldes feilaktig fabrikasjon og utførelse eller feilaktig prosedyre i monteringsfasen og som forekommer på tre eller flere av Utleiers Enkeltindivider av samme type, i og utenfor leieforholdet.

Med systematiske feil menes identiske feil med samme årsak.

Systemgarantien omfatter også det forhold at det i løpet av Leieperioden oppstår systematiske feil på 25% eller mer av identiske sikkerhetskritiske Komponenter i leieforholdet som er ment å vare ut Enkeltindividets tekniske levetid (feil utenfor leieforholdet er irrelevante).

Utleiers ansvar under systemgarantien er betinget av at Leietager fullt ut har fulgt det gjeldende Vedlikeholdsprogrammet og de brukskrav som følger av Leieavtalen og Teknisk Dokumentasjon samt fullt ut har oppfylt sine plikter vedrørende Vedlikehold og renhold. Feil

forårsaket av tredjeparter, hærverk, Force Majeure og ulykker samt normal slitasje på deler og komponenter er heller ikke dekket av systemgarantien.

Hvis et problem som kan være omfattet av Utleiers systemgaranti, oppstår, skal Leietager innen rimelig tid melde problemet til Utleier og Leietager og Utleier skal vurdere årsaken. Dersom Partene er enige om at det foreligger en systematisk feil som er omfattet av systemgarantien, gjelder reglene i det påfølgende avsnitt. Dersom Partene ikke er enige om at vedkommende problem er omfattet av Utleiers systemgaranti, skal Partene i fellesskap søke å klarlegge om problemet faller inn under systemgarantiens virkeområde.

Ved feil som er omfattet av Utleiers systemgaranti, skal Utleier innen rimelig tid treffe adekvate korrigerende tiltak for å rette opp feilen. Utleier skal i samarbeide med Leietager utarbeide en adekvat utbedringsplan, som er tilpasset den systematiske feilens art og hensynet til å begrense dens sannsynlige effekt på Leietagers løpende drift.

Utleiers ansvar under denne systemgaranti er uansett begrenset til innen rimelig tid å utføre korrigerende tiltak som nevnt i forrige avsnitt og omfatter ingen andre rettigheter for Leietager.

For Avledede Tilleggsytelser gjelder følgende:

j) Ved Overleveringen skal Spesialverktøyet som bestand og Kritiske komponenter som bestand tilfredsstille vanlige krav til en bestand henholdsvis av brukt Spesialverktøy og brukte Kritiske komponenter, det vil si at Spesialverktøyet og de Kritiske komponenter skal være løpende vedlikeholdt, men at det kan være vanlig forekommende mangler ved enkelte av Spesialverktøyene og enkelte av de Kritiske komponenter.
k) Teknisk Dokumentasjon skal være oppdatert ved Overlevering.

Leietager, eller den Leietaker velger å outsource utførelsen til, skal være «Entity in Charge of Maintenance», slik dette til enhver tid er definert i gjeldende offentligrettslige regler. Leietager skal i forbindelse med outsourcing som nevnt gjennom kontrakten med tredjepart sikre at Utleier får de samme meddelelser fra og samme innsyns- og kontrolladgang direkte fra/overfor vedkommende tredjepart som Utleier i medhold av Leieavtalen får/har fra/overfor Leietager. Leietager skal senest 15 Dager før outsourcingen trer i kraft, skriftlig varsle Utleier om hvem de aktuelle funksjoner er outsourcet til.

Leietager bærer i Leieperioden all risiko og ansvar for Leieobjektene, herunder for skade, ødeleggelse, tyveri, tap og/eller hendelig undergang på/av Leieobjektene, uavhengig av årsak, med mindre annet uttrykkelig er bestemt i Leieavtalen.

4. Avtaleperioden og Leieperioden

Avtaleperioden løper fra Avtaleinngåelsen til Leieperiodens opphør. Leieperiodene starter 10.12.2023 og for Enkeltindividene Type 75II for trafikk på Gjøvikbanen 08.12.2024. Leieperiodene opphører samtidig med Direktekjøpsavtalens punkt 4, «Varighet». Dersom Trafikkperioden opphører før den opprinnelig avtalte Trafikkperiodes utløp, opphører også Leieperioden fra samme opphørstidspunkt. Dersom Trafikkperioden forlenges utover den opprinnelige avtalte Trafikkperiode, forlenges Leieperioden tilsvarende.

Leieavtalen kan likevel heves i medhold av Leieavtalen punkt 18.3 uavhengig av Direktekjøpsavtalen.

5. Leiepris

5.1 Leietagers plikt til å betale leiepris

Leietager plikter å betale den til enhver tid gjeldende leiepris for hvert Enkeltindivid som fremgår av Vedlegg C med senere oppdateringer.

Leietager betaler ikke særskilt tilleggsleie for de Avledede Tilleggsytelser.

Prisene i Vedlegg C gjelder inntil Utleier endrer leieprisen. Utleier har innenfor rammen av punkt 2 tredje avsnitt rett til ensidig å endre leieprisen og det øvrige innholdet i Vedlegg C ved å utferdige og oversende et nytt Vedlegg C. Nytt Vedlegg C trer i kraft fra det tidspunkt Utleier fastsetter, dog tidligst 45 Dager etter Utleiers oversendelse til Leietager.

Leietager har ikke rett til å motsette seg Utleiers endringer i leieprisen og det øvrige innholdet i Vedlegg C. Bakgrunnen for dette er Direktekjøpsavtalen punkt 11.2 første avsnitt bokstav d) jf. punkt 11.3 første avsnitt som fastsetter at «*Oppdragsgiver skal kompensere Leverandørens merkostnader eller bortfall av inntekter som er en følge av de forholdene som gir grunnlag for endringsordren, eller fastslå de endringer i Leveransen eller andre ytelser som disse forholdene nødvendiggjør. Avtalt fast vederlag skal ved endringer justeres i tråd med prinsippet om at Leverandøren verken skal tjene eller tape på endringen. Dersom endringen medfører bortfall av kostnader eller økte inntekter, skal endringen redusere kjøpet med disse beløp. Alle økonomiske konsekvenser skal beregnes netto, med fradrag* for Leverandørens besparelser eller økte inntekter. Dermed legger denne endringsrisikoen på Staten ved Jernbanedirektoratet. «

5.2 Periodisering av betaling av leieprisen

1/12-del av den estimerte årlige leiepris forfaller til betaling a konto den 23. Dag i hver kalendermåned, eller nærmeste forutgående bankdag. Leietagers a konto-betaling avregnes med endelig virkning for Partene 45 Dager etter utløpet av hvert Driftsår. Avregningsbeløpet forfaller til Leietagers betaling eller Utleiers tilbakebetaling 14 Dager etter at Utleier har meddelt Avregningsbeløpet til Leietager.

Ved leie for kortere tid enn en kalender måned vil leie beregnes på dags basis ut ifra antall dager i den relevante måneden.

6. Nærmere om Leieobjektene

6.1 Leie av definerte Enkeltindivider – ved Leieperiodens oppstart

Utleier skal på tidspunktet for Overlevering stille samtlige Enkeltindivider som opplistet i det på dette tidspunkt gjeldende Vedlegg B til Leietagers disposisjon. Leietager har i samsvar med punkt 8 fra samme tidspunkt rett og plikt til å ta i jevnt sirkulerende bruk samtlige Enkeltindivider som opplistet i det til enhver tid gjeldende Vedlegg B. Utleiers Avledede Tilleggsytelser er regulert i punkt 6.4.

6.2 Endring av Enkeltindivider (Enkeltindividendring) underveis i Avtaleperioden

6.2.1 Generelt

Bestanden av innleide Enkeltindivider kan i Avtaleperioden endres av Utleier midlertidig eller varig gjennom Enkeltindividendring i samsvar med de nedenstående bestemmelser. Dersom Utleier i medhold av dette punkt 6.2 fastsetter endringer som går utover 45 Dager regnet fra iverksettelsen, kan dette bare skje med Jernbanedirektoratets forutgående godkjennelse eller med forbehold om Jernbanedirektoratets etterfølgende godkjennelse, i sistnevnte tilfelle slik at endringen bortfaller 45 Dager etter iverksettelsen dersom Jernbanedirektoratet på dette tidspunkt ikke har godkjent endringen, men uansett slik at endringen for tidsrommet 0-45 Dager etter iverksettelsen er rettmessig selv om Jernbanedirektoratet etterfølgende ikke godkjenner endringen. En endring under 45 dager berettiger ikke økt offentlig kjøp iht. Trafikkavtalen.

Ved Enkeltindividendring opphører midlertidig eller varig Leietagers rett og plikt til å bruke Avgangs-Enkeltindividet/-ene fra endringstidspunktet og/eller Leietager får fra samme tidspunkt rett og plikt til å ta Tilgangs-Enkeltindividet/-ene i jevnt sirkulerende bruk i samsvar med punkt 8.

Ved varig Enkeltindividendring, jf. punkt 7.4 første avsnitt, skal Utleier ajourføre Vedlegg B. Ved midlertidig Enkeltindividendring, jf. punkt 7.4 annet avsnitt, skal Utleier utferdige et midlertidig Addendum til Vedlegg B.

Ved varig og midlertidig Enkeltindividendring skal den betalbare leieprisen refastsettes i samsvar med gjeldende Vedlegg C og den til enhver tid innleide bestand av Enkeltindivider med virkning fra endringstidspunktet/-ene. Slik endring i leieprisen skal likevel ikke skje ved Pålagt Tilgang av Utleier etter punkt 6.2.2d).

6.2.2 Enkeltindividendring fastsatt av Utleier

a) Utleiers varige Ombytning

Utleier kan med 45 Dagers varsel til Leietager varig ombytte Enkeltindivider opplistet i gjeldende Vedlegg B med andre Enkeltindivider. Tilgangs-Enkeltindivid skal ha samme eller tilnærmet samme bruksområde, kapasitet og kvalitet som Avgangs-Enkeltindivid. Leietaker skal gis en lengre varsellengde, tilpasset den situasjonen som gir opphav til behovet, såfremt trafikksikkerhetsmessige forhold gjør det nødvendig.

b) Utleiers midlertidige Ombytning

Utleier kan på fritt grunnlag med en varsellengde tilpasset den situasjon som gir opphav til behovet, midlertidig ombytte Enkeltindivider opplistet i gjeldende Vedlegg B med Enkeltindivider Leietager disponerer som Pålagt Tilgang. Tilgangs-Enkeltindivid skal om mulig ha tilsvarende bruksområde, kapasitet og kvalitet som Avgangs-Enkeltindivid. Utleier skal ved opphør av slik midlertidig Ombytning på samme måte gi Leietager varsel med en varsellengde tilpasset den situasjon som gir opphav til behovet.

c) Utleiers adgang til varig eller midlertidig å fastsette Avgang av Enkeltindivider

Utleier kan med 45 Dagers varsel til Leietager midlertidig eller varig fastsette Avgang av Enkeltindivid omfattet av leieforholdet når dette er nødvendig eller klart hensiktsmessig ut fra Utleiers totale utleiekabal hvor en balansert trafikkavvikling under Direktekjøpsavtalen og alle inngåtte Trafikkavtaler skal være styrende. Ved midlertidig Avgang skal Utleier varsle om hvilken periode avgangen gjelder for.

d) Pålagt Tilgang
For å holde bestanden av Enkeltindivider i og utenfor Leieavtalen i jevnt sirkulerende bruk kan Utleier med 45 Dagers varsel pålegge Leietager en Pålagt Tilgang av ytterligere Enkeltindivid/-er (utover de Enkeltindivider Leietager har leiet, eller allerede disponerer som Pålagt Tilgang) som skal settes i jevnt sirkulerende bruk i samsvar med punkt 8. Leietaker skal gis en lengre varsellengde, tilpasset den situasjonen som gir opphav til behovet, såfremt trafikksikkerhetsmessige forhold gjør det nødvendig,

Utleier skal ved varig eller midlertidig opphør av Pålagt Tilgang av Enkeltindivid gi Leietager 5 Dagers varsel. Ved midlertidig opphør skal Utleier varsle om hvilken periode opphøret gjelder for.

6.2.3 Enkeltindividendring initiert av Leietager

a) Leietagers ønske om Tilgang av Enkeltindivider
Leietager kan underveis i Avtaleperioden anmode Utleier om leie av ytterligere Enkeltindivider, midlertidig eller for den resterende Leieperiode. Dersom Utleier hensett til Utleiers totale utleiesituasjon har egnet Enkeltindivid tilgjengelig for vedkommende tidsrom, skal Utleier normalt etterkomme Leietagers anmodning, men resulterende Tilgangs-Enkeltindivid er i så fall omfattet av reglene i punkt 6.2.2.

b) Leietagers ønske om Avgang av Enkeltindivider
Leietager kan underveis i Avtaleperioden anmode om Avgang av Enkeltindivider. Utleier har ikke plikt til å etterkomme en slik anmodning fra Leietager, men skal gjøre rimelige forsøk på å finne annen leietager for det/de Enkeltindivid/-er Leietaker ønsker i Avgang. Dersom Utleier finner ny leietager til det aktuelle Enkeltindivid, skal Utleier normalt etterkomme Leietagers anmodning.

6.3 Modifikasjoner, endringer og oppgraderinger av Enkeltindivider underveis i Leieperioden

6.3.1 Utleiers adgang

Utleier har adgang til etter Avtaleinngåelsen og i Leieperioden å foreta modifikasjoner, endringer og oppgraderinger på ethvert Enkeltindivid, gitt at Leietager samtykker i at forhold av betyding for trafikksikkerhet er ivaretatt på en tilfredstillende måte for alle forhold som relateres til modifikasjonen, endringen eller oppgraderingen.

Modifikasjoner, endringer og oppgraderinger som resulterer i en endringsordre iht. Direktekjøpsavtalen som medfører økte kostnader for Jernbanedirektoratet kan bare foretas med Jernbanedirektorates forutgående godkjennelse.

Slike modifikasjoner, endringer og oppgraderinger på Enkeltindivider skal skje med minimum 45 Dagers varsel fra Utleier til Leietager og på en måte som ikke unødig skaper problemer for Leietagers driftsavvikling.

Utleier skal dekke kostnadene til slike modifikasjoner, endringer eller oppgraderinger, likevel slik at Leietager kan tilby å utføre egne modifikasjoner, endringer eller oppgraderinger som er godkjent av Utleier mot å bekoste dette selv.

Følgende eksempler på modifikasjoner, oppgraderinger og endringer kan utføres av Leietager for Utleiers kostnad, etter avtale med Utleier:

a) Utbedring av feil på Enkeltindividet
b) Kjøp og/eller innstallasjon av komponenter som er nødvendig for å fremme formålet med Leieavtalen slik dette er definert i Leieavtalens punkt 3.
c) Evt. andre ytelser som står i naturlig sammenheng med formålet med Leieavtalen, jf. punkt 3.

Betingelser for modifikasjonen, endringen eller oppgraderingen skal hvor hensiktsmessig reguleres i egen tilleggsavtale til Leieavtalen.

6.3.2 Leietagers adgang

Leietager kan fremme ønske om eller forslag til modifikasjoner, endringer og oppgraderinger på ethvert Enkeltindivid. Utleier vil vurdere ønsket/forslaget i sammenheng med økonomi og i sammenheng med hvordan forslaget påvirker den enhetlige utformning av Utleiers totale bestand av vedkommende type Enkeltindivid i og utenfor Leieavtalen.

Leietager skal ved fremsettelse av ønske om eller forslag til modifikasjoner, endringer og oppgraderinger på Enkeltindivid oversende Utleier risikovurderinger utført i henhold til Leietagers risikostyringssystem og herunder redegjøre for ønskets/forslagets konsekvenser for kjøretøyets ytelser og de tekniske systemers verdi.

Utleier kan knytte vilkår til måten modifikasjonen, endringen eller oppgraderingen gjennomføres på.

6.3.3 Incentivdiskusjoner

Når det er gått ett år av Leieperioden, skal Partene på fritt grunnlag møtes for å diskutere muligheten av å foreta modifikasjoner, endringer og oppgraderinger av Enkeltindividene, jf. også punkt 9.3. Intensjonen med møtet er å diskutere Partenes felles interesser i å opprettholde og videreutvikle Enkeltindividene og Avtalte Tilleggsytelser og hvor en balansert trafikkavvikling under Direktekjøpsavtalen og alle inngåtte Trafikkavtaler skal være styrende.

6.3.4 Prisendring ved modifikasjon, endring og oppgradering av Enkeltindivid

Modifikasjon, endring og oppgradering vil normalt gi opphav til at Utleier justerer Vedlegg C, som trer i kraft fra og med det påfølgende Driftsår, jf. punkt 5.

6.4 Avledede Tilleggsytelser

6.4.1 Generelt

Leietager har i samsvar med dette punkt 6.4 rett til å leie og benytte Avledede Tilleggsytelser fra Utleier i Leieperioden. Leietagers rett etter punkt 6.4.4 gjelder likevel fra det tidspunkt som følger av punkt 7.2. Leietager har kun rett til å benytte Utleiers Avledede Tilleggsytelser i direkte forbindelse med Leietagers egen, avtalehjemlede bruk av Enkeltindividene. Teknisk Dokumentasjon og Spesialverktøy som består av programvare, leies på ikke-eksklusiv basis.

6.4.2 Tilgang til togrelaterte IT-systemer

Utleier sørger for å tilgjengeliggjøre Kjøretøydata til Leietaker via kommunikasjonsutstyr togland. Leietaker må for egen regning etablere teknisk grensesnitt mot Utleiers kommunikasjonsutstyr, konfigurere Enkeltindividene, samt anskaffe nødvendige landsystemer og software applikasjoner for å motta og behandle data i henhold til eget behov.

Leietaker dekker kostnader knyttet til datakommunikasjon fra Enkeltindivid til land for data som ønskes mottatt, eksempelvis nødvendige SIM-kort i kommunikasjonsutstyret for Enkeltindividene.

6.4.3 Leie av Spesialverktøy

Utleier skal på tidspunktet for Overlevering stille Spesialverktøy som opplistet i Vedlegg D til Leietagers disposisjon i samsvar med de krav som følger av punkt 3.j). Leietager har fra samme tidspunkt rett og plikt til å ta hånd om og rett til å bruke de Spesialverktøy som er opplistet i Vedlegg D. Punkt 6.2.2 gjelder tilsvarende. Utleier skal i så fall oppdatere Vedlegg D.

6.4.4 Leie av Kritiske komponenter

Utleier skal på tidspunktet for Overlevering stille Kritiske komponenter som opplistet i Vedlegg D til Leietagers disposisjon i samsvar med de krav som følger av punkt 3.j). Leietager har fra samme tidspunkt rett og plikt til å ta hånd om og rett til å bruke de Kritiske komponenter som er opplistet i Vedlegg D. Punkt 6.2.2 gjelder tilsvarende. Utleier skal i så fall oppdatere Vedlegg D.

6.4.5 Teknisk Dokumentasjon

Teknisk Dokumentasjon omfatter følgende typer dokumentasjon for det aktuelle Enkeltindivid:

a) beskrivelser av den enkelte type Enkeltindivid og tilhørende systemer (descriptions of vehicles and systems)
b) godkjennelser,
c) driftsmanualer (operation instructions),
d) skilting (signs),
e) programvare (software documentation),
f) tegningsunderlag (drawings, schematics, lists),
g) reparasjonsbeskrivelser,
h) spesifikasjoner (spesifications),
i) Vedlikeholdsprogram(mer) (maintenance programme – maintenance instructions)
j) dokumentasjon på utført vedlikehold og
k) delekataloger og delelister (spare part catalogue – spare part lists).

Opplistingen er kun veiledende idet dokumentasjonens omfang og struktur varierer betydelig avhengig av den enkelte type Enkeltindivid.

Teknisk Dokumentasjon skal stilles til disposisjon i samsvar med punkt 7.2a)-7.2g) og skal tilfredsstille kravene i punkt 3.k).

6.5 Tilleggstjenester fra Utleier

Leietager kan i Avtaleperioden anmode Utleier om bistand vedrørende knowhow, opplæring, testing, kompetanseoverføring og leie av ytterligere komponenter til Enkeltindividene og/eller andre ytelser enn Enkeltindivider og Avledede Tilleggsytelser. Omfang og prising av slike Tilleggstjenester må eventuelt avtales særskilt.

7. Overlevering til Leietager

7.1 Generelt

Overleveringen til Leietager skal i samsvar med dette punkt 7 i nødvendig utstrekning forberedes i perioden fra Avtaleinngåelsen til Leieperiodens oppstart.

Slik forberedelse skjer dels ved ulike aktiviteter som ikke er direkte knyttet til den fysiske Overlevering, se punkt 7.2, dels ved aktiviteter som har tilknytning til den fysiske Overleveringen, se punkt 7.3.

7.2 Forberedelser som ikke er direkte knyttet til fysisk Overlevering

Utleier skal før Overlevering:

a) kvalitetssikre Teknisk Dokumentasjon slik angitt i punkt 6.4.5 a)-i),
b) gi Leietager tilgang til Teknisk Dokumentasjon (dog slik at Leietager for egen regning selv må anskaffe nødvendige IT-systemlisenser),
c) klargjøre prosesser og etablere prosedyre for kommunikasjon og informasjons-utveksling (rapportering, godkjennelser, informasjon, inspeksjoner/kontroller) mellom Utleier og Leietager i Leieperioden,
d) gi Leietager tilgang til i) Utleiers Vedlikeholdsinformasjonssystem (dog slik at Leietager for egen regning selv må anskaffe nødvendige IT-systemlisenser) og ii) til å rapportere data til Utleiers Vedlikeholdsinformasjonssystem, jf. punkt 10.1,
e) sende melding til Statens jernbanetilsyn om ny Leietager av Enkeltindividene, og
f) dersom Utleier ved Avtaleinngåelsen har konkrete planer om modifikasjoner, endringer eller oppgraderinger på Enkeltindividene, informere Leietager om dette, og håndtere det i henhold til punkt 6.3.1.

Leietager skal før Overlevering:

g) yte nødvendig medvirkning til Utleier i forbindelse med Utleiers forberedelser nevnt over,
h) sørge for etablering av nødvendige offentlige tillatelser for Leietager,
i) etablere alle finansielle garantier i tråd med Trafikkavtalen og Leieavtalen punkt 14.1, og
j) etter anmodning medvirke til Utleiers fullmaktsbaserte etablering av forsikring i tråd med punkt 14.2.

Begge Parter skal:

k) sørge for felles kontraktsgjennomgåelse, herunder gjennomgå alle gjeldende Produsentgarantier, som Leietager plikter å overvåke og følge opp i Avtaleperioden i tråd med punkt 10.1i) og punkt 10.4.

Ovennevnte forberedelser som ikke er direkte knyttet til fysisk Overlevering, skal være gjennomført og avsluttet senest 90 Dager før Overlevering, med mindre Partene skriftlig har avtalt noe annet.

7.3 Overlevering og forberedelser som er direkte knyttet til fysisk Overlevering

Ved Overlevering skal Enkeltindividene oppfylle kravene i punkt 3.a)-3.h).

Selve Overleveringen skjer formløst ved at Leietager ved Leieperiodens oppstart overtar driftingen av Enkeltindividene opplistet i Vedlegg B samt gis anledning til å ta i bruk de Avledede Tilleggsytelser. Leietager kan ikke nekte å motta Enkeltindividene eller Avledede Tilleggsytelser, med mindre Leieavtalen rettmessig termineres av en av Partene.

Forut for denne formløse Overleveringen skal etableringen og kontrollen av at Enkeltindividene ved Overlevering har de avtalte egenskaper, skje i tråd med dette punkt 7.3.

Utleier skal før Overlevering fjerne Enkeltindividenes nåværende utvendige profilering eller kontrollere at den lar seg fjerne eller overklistre i samsvar med punkt 3.f).

Utleier skal senest 180 Dager før Overlevering i egen regi inspisere og kontrollere Enkeltindividenes status og tilstand og fortløpende over tid og senest 120 Dager før Overlevering utbedre de mangler som skal utbedres.

Utleier skal deretter senest 90 Dager før Leieperiodens oppstart innkalle Leietager og nåværende leietager til en felles inspeksjon og Kontroll 1 av Enkeltindividene og Spesialverktøyet, som avvikles i løpet av en periode på maksimum 21 Dager. Utleier fører Protokoll 1 på Enkeltindivid-nivå fra denne felles inspeksjon og Kontroll 1, med angivelse av mangler.

Mangler skal utbedres av Utleier – såvidt mulig i regi av annet rettssubjekt (Produsent, annen leietager) som måtte ha ansvar for mangelen – senest 30 Dager før Overlevering. Utleier skal deretter innkalle Leietager og nåværende leietager til en endelig felles inspeksjon og Kontroll 2 av Enkeltindividene og Spesialverktøyet som avholdes i perioden 28-14 Dager før Overlevering. Denne endelige felles inspeksjon og Kontroll 2 trer istedenfor en formell overleveringsforretning. Utleier fører Protokoll 2 på Enkeltindivid-nivå fra denne endelige inspeksjon og Kontroll 2, med angivelse av gjenværende mangler. Utleier – såvidt mulig i regi av annet rettssubjekt (Produsent, annen leietager) som måtte ha ansvar for mangelen – skal deretter utbedre de gjenværende mangler før Overlevering. Mangler som først konstateres eller oppstår etter endelig felles inspeksjon og Kontroll 2, er fullt ut Leietagers risiko og ansvar. Det samme gjelder mangler som Utleier ikke har ansvar for etter bestemmelsene i punkt 3.a)-3.h).

Leietager må senest innen 45 Dager etter Overlevering reklamere skriftlig og med konkret angivelse til Utleier over ikke-utbedrede mangler. Mangler som Utleier deretter ikke utbedrer innen 75 Dager etter Overlevering og som Utleier har ansvar for å utbedre, kan Leietager utbedre for Utleiers regning. Påkrav med detaljert dokumentasjon av utbedringskostnaden må fremsendes skriftlig senest 135 Dager etter Overlevering. Krav fra Leietager som fremsendes senere enn 135 Dager etter Overlevering, har Utleier intet ansvar for.

7.4 Enkeltindividendring underveis i Avtaleperioden

Ved varig Enkeltindividendring underveis i Avtaleperioden i tråd med punkt 6.2 gjelder punkt 7.3 tilsvarende, dog slik at Utleier og Leietager i felleskap skal tilpasse fristene i punkt 7.3 til varselets lengde i punkt 6.2. Likestilt med varig Enkeltindividendring i denne sammenheng er

en midlertidig endring når Utleier på tidspunktet for endringen mener at den skal vare 45 Dager eller mer.

For endring som på tidspunktet for endringen av Utleier er ment å vare mindre enn 45 Dager, overtar Leietager Enkeltindividet «som det er» på tidspunktet for den nedennevnte forenklede inspeksjon og Kontroll 1. Selve Overleveringen skjer formløst ved at Leietager på det tidspunkt endringen trer i kraft, overtar driftingen av vedkommende Enkeltindivid. Leietager kan ikke nekte å motta Enkeltindividet. Utleier og Leietager avholder kort tid forut for eller senest på tidspunktet for Overlevering en forenklet inspeksjon og Kontroll 1 og utferdiger en Midlertidig Protokoll, hvor kjente og synlige mangler protokolleres. Mangler som først konstateres eller oppstår etter denne forenklede inspeksjon og Kontroll 1, er fullt ut Leietagers risiko og ansvar. Det samme gjelder mangler som Utleier ikke har ansvar for etter bestemmelsene i punkt 3.a)-3.h). Utleier – såvidt mulig i regi av annet rettssubjekt (Produsent, annen leietager) som måtte ha ansvar for mangelen – utbedrer så snart det praktisk er mulig, de mangler han har ansvaret for.

7.5 Avledede Tilleggsytelser

For Spesialverktøy gjelder punkt 6.4.3 og for Kritiske komponenter punkt 6.4.4. Leietager kvitterer på Vedlegg D for at Spesialverktøyet og de Kritiske komponenter er gjennomgått og overtatt i overensstemmelse med Leieavtalens krav.

For Teknisk Dokumentasjon gjelder punkt 7.2a)-7.2d). Leietager kvitterer på særskilt dokument for at Teknisk Dokumentasjon er gjennomgått og overtatt i overensstemmelse med Leieavtalens krav.

8. Leietagers bruk av Leieobjektene

8.1 Generelt

Leietager har rett til å bruke de Enkeltindivider og de Avledede Tilleggsytelser som til enhver tid er omfattet av Leieavtalen i forbindelse med gjennomføringen av Leietagers rettigheter og plikter under Direktekjøpsavtalen. Alle Enkeltindivider, inklusive Pålagt Tilgang, plikter Leietager i hele Leieperioden å sette i jevnt sirkulerende bruk, herunder slik at Leietager også mot slutten av Leieperioden har plikt til ikke å redusere bruken av, eller tilpasse Vedlikehold for ett eller flere Enkeltindivider, f.eks. med sikte på at vedkommende Enkeltindivid ikke skal nå et revisjonsintervall.

Leietager har ikke rett til å bruke de Enkeltindivider og Avledede Tilleggsytelser som til enhver tid er omfattet av Leieavtalen annet enn i forbindelse med gjennomføringen av Leietagers rettigheter og plikter under Direktekjøpsavtalen. Enkeltindividene kan kun benyttes i forbindelse med trafikkavvikling under Direktekjøpsavtalen og kan ikke settes i trafikk utenfor Trafikkområdet for Direktekjøpsavtalen. Utleier kan gi skiftlig samtykke til bruk av Enkeltindividet ut over Trafikkområdet for Direktekjøpsavtalen.

Verkstedsforsendelse av Enkeltindivider til land utenfor EØS- eller EFTA-området er ikke tillatt.

8.2 Leietagers bruk av Enkeltindividene

Leietagers bruk av Enkeltindividene skal være forsvarlig og i samsvar god jernbaneskikk.

Leietager er ansvarlig for å oppfylle de til enhver tid gjeldende offentligrettslige regler og pålegg i tilknytning til Leietagers drift og bruk av Enkeltindividene i Avtaleperioden. Nye offentligrettslige regler som skjerper kravet til den fysiske utforming av Enkeltindividene, er Utleiers risiko.

Leietager å plikter å gjennomføre Vedlikehold som sikrer opprettholdelse av Enkeltindividenenes forventede levetid og restverdi.

Leietager har ikke adgang til fysisk å endre Enkeltindividene uten særskilt avtale med Utleier. Leietager har likevel rett til å feste profileringsmerker på Enkeltindividenes utvendige langsider etter nærmere anvisning fra Utleier. Festing av slike profileringsmerker skal ikke etterlate varige spor eller skade på Enkeltindividene eller resultere i behov for omlakkering av Enkeltindividene når profileringsmerkene fjernes.

8.3 Leietagers bruk av Avledede Tilleggsytelser

Leietager har kun rett til å bruke de Avledede Tilleggsytelser i forbindelse med Leietagers egen, avtalehjemlede bruk av Enkeltindividene.

Leietager er ansvarlig for å oppfylle de til enhver tid gjeldende offentligrettslige regler og pålegg i tilknytning til Leietagers bruk av Avledede Tilleggsytelser i Avtaleperioden.

9. Vedlikehold og reparasjoner

9.1 Vedlikehold, reparasjon og renhold av Enkeltindividene

Leietager skal dokumentere alle endringer på Vedlikeholdsprogrammet og godkjente reservedeler som er gjort i forhold til det Vedlikeholdsprogram og de godkjente reservedeler som Leietager ble informert om at gjaldt for Enkeltindividet ved overlevering av Teknisk Dokumentasjon iht. kap. 7.2 b).

All dokumentasjon og underlag for endringer av Vedlikehold og godkjente reservedeler skal utleveres fra Leietager til Utleier før endringen gjennomføres, og vil deretter være Utleiers eiendom, jf. punkt 17.

Innenfor rammen av Leieavtalens bestemmelser har Leietager rett til å fastsette og endre Vedlikeholdsprogrammet og listen over godkjente reservedeler. Endring som er sikkerhetsmessig relatert, kan fastsettes av Leietager uten Utleiers forhåndsgodkjenning. For øvrige endringer skal Utleier gi sin forhåndsgodkjenning før endringen kan gjennomføres.
Leietaker har kostnadsrisikoen for endringer som nevnt på Vedlikeholdsprogrammet, herunder ansvaret for Utleiers økonomiske tap dersom endringer Leietager har fastsatt uten forhåndsgodkjenning fra Utleier påvirker Enkeltindividets finansielle verdi.

Utleier skal innen 30 dager etter mottak av komplett underlag for endringen, gi skriftlig tilbakemelding på om endringsforslaget er godtatt. Endringsforslag kan kun avslås dersom det foreligger saklig grunn for avslag.

Leietager er ansvarlig for løpende å holde alle Enkeltindividene i bruksklar og godt vedlikeholdt stand. Leietager er ansvarlig for å gjennomføre aktivitetene i Vedlikeholdsprogrammet og alt som ellers er nødvendig for tilfredsstillende Vedlikehold, med tilhørende rapportering til Utleier, jf. punkt 10.1.

Leietager skal innhente Utleiers skriftlige forhåndsgodkjennelse av alle reparasjoner og korrektivt arbeid som ikke er beskrevet i Teknisk Dokumentasjon i forhold til at foreslått reperasjon eller korrektivt arbeid sikrer kjøretøyets restverdi. Utleier skal innen 30 dager etter mottak av komplett underlag for forslaget, gi skriftlig tilbakemelding på om forslaget er godtatt. Endringsforslag kan kun avslås dersom det foreligger saklig grunn for avslag.

Leietager skal i forbindelse med alt Vedlikehold kun benytte godkjente reservedeler fra Teknisk Dokumentasjon i tråd med punkt 6.4.5k).

Leietager skal i forbindelse med renhold kun benytte renholdsmetoder og kjemikalier som er skriftlig forhåndsgodkjent av Utleier i forhold til at de ikke skader kjøretøyene. Utleier skal innen 30 dager etter mottak av komplett underlag for forslaget, gi skriftlig tilbakemelding på om forslaget er godtatt. Endringsforslag kan kun avslås dersom det foreligger saklig grunn for avslag.

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

9.2 Vedlikehold av Avledede Tilleggsytelser

Punkt 9.1 gjelder tilsvarende for Leietagers vedlikehold av Spesialverktøy og Kritiske komponenter.

For Teknisk Dokumentasjon gjelder punkt 10.1 siste avsnitt.

9.3 Incentivdiskusjoner

Når det er gått ett år av Leieperioden, skal Partene på fritt grunnlag møtes for å diskutere muligheten av å innføre et endret Vedlikeholdsprogram, jf. også punkt 6.3.3. Intensjonen med møtet er å diskutere Partenes felles interesser for å opprettholde og videreutvikle Enkeltindividene og Avledede Tilleggsytelser og hvor en balansert trafikkavvikling under Direktekjøpsavtalen og alle inngåtte Trafikkavtaler skal være styrende.

10. Rapportering, inspeksjon/kontroll og oppfølgning underveis i Leieperioden

10.1 Periodisk rapportering

Leietager skal fortløpende dokumentere og rapportere alt utført vedlikehold direkte til Utleiers Vedlikeholdsinformasjonssystem. Leietager skal i denne forbindelse enten benytte samme Vedlikeholdsinformasjonssystem som Utleier (dog slik at Leietager for egen regning selv må anskaffe nødvendige IT-systemlisenser) eller må selv etablere de nødvendige grensesnitt mellom Utleiers og sitt eget Vedlikeholdstyringssystem, slik at Leietager problemfritt for Utleier kan benytte sitt eget Vedlikeholdsstyringssystem for å rapportere data til Utleiers Vedlikeholdsinformasjonssystem. Dersom Leietager ikke etablerer grensesnitt som nevnt, plikter Leietager uansett å benytte samme Vedlikeholdsinformasjonssystem som Utleier, slik at

rapportering av vedlikeholdsdata til Utleier kan skje problemfritt. Uavhengig av hvilket system Leietager benytter, kan Utleier ved å endre sitt Vedlikeholdsinformasjonssystem endre utvalget og formatet av informasjon som Leietager skal dokumentere og rapportere til Utleier.

Leietagers fortløpende dokumentering og rapportering etter første avsnitt skal blant annet filtreres på feiltype, type kjøretøy, funksjon, teknisk system, tid, konsekvens, kilometerstand per type kjøretøy, total kilometerstand og skal blant annet omfatte:

a) oversikt over alt komponent- og deleforbruk splittet på forebyggende og korrektivt arbeid,
b) feilhistorikk og utført korrektivt arbeid,
c) utestående avvik etter inspeksjoner og protokollføring
d) skader og korrektivt arbeid for utbedring av skader, og
e) forbruk av slitasjedeler.

Leietager skal månedlig uoppfordret rapportere til Utleier:

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

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

l) diagnosedata i kombinasjon med feilhistorikk,
m) komplett liste med Masterdata for alle komponenter,
n) indikatorer for kundetilfredshet og passasjertellinger relatert til Enkeltindividene og
o) Vedlikeholdskostnader per Enkeltindivid som gir kostindikator for løpte km/tid slik etterspurt av Utleier

Leietager skal så snart som mulig skriftlig påpeke overfor Utleier feil, mangler og eventuelle forslag til endringer i Teknisk Dokumentasjon for Utleiers vurdering av om Teknisk Dokumentasjon skal oppdateres. Dersom Leietager kommer med forslag til endringer, skal Leietager i nødvendig utstrekning samtidig dokumentere forslagets påvirkning på Utleieobjektenes ytelser, verdi, garantier og sikkerhet.

10.2 Periodisk inspeksjon/kontroll

Utleier skal to Driftsår etter Overlevering og deretter annethvert Driftsår innkalle til en felles inspeksjon og Kontroll 1 av Enkeltindividene og Spesialverktøyet, som avvikles i løpet av en periode på maksimum 21 Dager, med sikte på kontroll av at Leietager oppfyller sitt vedlikeholdsansvar.

Utleier fører Protokoll 1 på Enkeltindivid-nivå fra disse inspeksjoner og kontroller, med angivelse av mangler.

Mangler skal utbedres av Leietager senest 60 Dager etter Utleiers oversendelse av Protokoll 1. Utleier skal deretter innkalle Leietager til en felles endelig inspeksjon og Kontroll 2 av Enkeltindividene og Spesialverktøyet, som avvikles i løpet av en periode på maksimum 14

Dager. Utleier fører Protokoll 2 på Enkeltindivid-nivå fra endelig inspeksjon og Kontroll 2, med angivelse av gjenværende mangler. Leietager skal deretter innen 35 Dager utbedre de gjenværende mangler.

Leietager skal senest innen de nevnte 35 Dager gi Utleier skriftlig meddelelse om at utbedring av de gjenværende mangler har funnet sted. Dersom Utleier ikke har mottatt slik skriftlig meddelelse, eller Utleier gjennom særskilt kontroll etter punkt 10.3 avdekker at manglene likevel ikke er utbedret av Leietager, kan Utleier utbedre mangelen for Leietagers regning og risiko, eventuelt i kombinasjon med hevning av Leieavtalen etter punkt 18.2.

10.3 Særskilt pålagt rapportering og inspeksjon/kontroll

Utleier har rett til uhindret å inspisere og kontrollere, herunder for kontrollformål kreve demontering av alle Leieobjektene underveis i Leieperioden. Inspeksjon og kontroll skal følge Leietagers vedlikeholdsbestemmelser, tilpasses Leietagers togdrift og skal varsles minimum 24 timer på forhånd. Utleier har rett til å overvåke alle operasjoner som Leietager gjennomfører for å fasilitere inspeksjoner og kontroller.

Leietager skal uten unødig opphold informere Utleier om ulykker og alvorlige hendelser der kjøretøyrelaterte forhold er, eller antas å kunne være, årsak til hendelsen. Leietager skal samtidig rapportere hvilke tiltak Leietager har iverksatt i tilknytning til hendelsen.

10.4 Særlig om oppfølgning av Produsentgarantier i Leieperioden

Leietager skal i Leieperioden overvåke alle til enhver tid gjeldende Produsentgarantier på Leieobjektene og følge dem opp ved å holde Utleier løpende orientert om mangler og mulige mangler som Leietager oppdager eller burde ha oppdaget og som kan være dekket av Produsentgarantier. Leietagers rapportering etter dette avsnitt skal normalt skje i tråd med punkt 10.1h), men under enhver omstendighet slik at Utleier ikke lider rettstap overfor Produsent.

Med mindre annet skriftlig er avtalt mellom Partene og skriftlig godkjent av Produsent, skal Utleier videreformidle til Produsent Leietagers funn i tråd med avsnittet over. Dersom det er grunnlag for det, vil Utleier fremme krav under vedkommende Produsentgaranti overfor Produsenten.

Dersom Leietagers svikt i oppfølgning og rapportering av Produsentgarantier fører til at Utleiers krav overfor Produsent bortfaller eller reduseres, skal Leietager erstatte Utleiers fulle tap.

11. Leietagers plikt til å yte bistand til Utleier

Leietager skal vederlagsfritt fremskaffe og oversende informasjon knyttet til Enkeltindividene og de øvrige Utleieobjektene og driften av disse til Utleier, herunder, men ikke begrenset til, i forbindelse med at Utleier som eier er ansvarlig for å melde til myndighetene alle endringer som er relevante for nasjonale kjøretøyregister.

Når Utleier krever dette, plikter Leietager å stille ressurser (herunder dokumentasjon, personell, verkstedsfasiliteter og Enkeltindivid) til disposisjon innen rimelig tid etter Utleiers varsel i forbindelse med tekniske inspeksjoner, testing av nye tekniske løsninger og fremføring av Enkeltindivid/-er, herunder, men ikke begrenset til, fremføring i forbindelse med

modifikasjoner, endringer, oppgraderinger, testkjøring eller omplassering av et Enkeltindivid. Dette omfatter også Enkeltindivider som ikke er omfattet av leieforholdet. Leietager skal varsles i rimelig tid.

Leietager skal gi Utleier nødvendig informasjon, og tilgang til alt nødvendig erfaringsmateriale samt på anmodning delta i arbeidsgrupper og utviklingsarbeid i forbindelse med Utleiers eventuelle anskaffelsesprosesser for nye Enkeltindivider med samme eller lignende bruksområde som Enkeltindividene opplistet i Vedlegg B.

Utleier plikter å dekke Leietagers dokumenterte merkostnader uten fortjenestepåslag i forbindelse med bistand som nevnt i annet og tredje avsnitt.

12. Tilbakelevering til Utleier

12.1 Generelt

Tilbakeleveringen til Utleier skal i samsvar med dette punkt 12 i nødvendig utstrekning forberedes i det siste Driftsåret før Leieperiodens avslutning.

Dette skjer dels ved ulike aktiviteter som ikke er knyttet til den fysiske Tilbakelevering, se punkt 12.2, dels ved aktiviteter som har tilknytning til den fysiske Tilbakeleveringen, se punkt 12.3.

12.2 Forberedelser som ikke er direkte knyttet til fysisk Tilbakelevering

Leietager skal før Tilbakelevering:

a) kvalitetssikre at Teknisk Dokumentasjon er ajourført og tilfredsstiller alle krav etter Leieavtalen,
b) gi Utleier tilgang til ajourført Teknisk Dokumentasjon,
c) helt frem til Tilbakelevering følge Vedlikeholdsprogrammet som om Leietager skulle fortsette som ny leietager etter Leieperiodens utløp, uten besparelsesmessige tilpasninger, jf. også punkt 8.1 første avsnitt siste setning,
d) yte nødvendig medvirkning til Utleier i forbindelse med Utleiers forberedelser til skifte til ny leietager, herunder nødvendig bistand i forbindelse med tilsvarende mekanismer for Utleiers forberedelse til overlevering til ny leietager som regulert i punkt 7, og
e) gi Utleier en komplett oversikt over forventede reservedeler og komponenter direkte knyttet til Leieobjektene som Utleier etter punkt 12.6 har rett, men ikke plikt, til å overta ved Tilbakelevering.

Ovennevnte forberedelser som ikke er direkte knyttet til fysisk Tilbakelevering, skal være gjennomført og avsluttet senest 110 Dager før Tilbakelevering, med mindre Partene skriftlig har avtalt noe annet.

12.3 Forberedelser som er direkte knyttet til fysisk Tilbakelevering og selve Tilbakeleveringen

Ved Tilbakelevering skal Leietager sørge for at alle Enkeltindividene blant annet oppfyller kravene i punkt 3.a) (som her gjelder slit og elde i perioden fra Overlevering til Tilbakelevering), 3.c) (mht. Leietagers plikter), 3.d) (Leietager skal opplyse Utleier om de nevnte forhold), 3.e), 3.f), 3.h), punkt 3 siste avsnitt og punkt 9.

IP EA

Selve Tilbakeleveringen skjer formløst ved at Utleier ved Leieperiodens avslutning gjennom ny leietager overtar driftingen av de innleide Enkeltindividene samt gis anledning til å ta i bruk de Avledede Tilleggsytelser. For eventuelle Enkeltindivider og Avledede Tilleggsytelser som ikke skal overtas av ny leietager, skjer Tilbakelevering til Utleier etter Utleiers anvisning.

Forut for denne formløse Tilbakeleveringen skal etableringen og kontrollen av at Enkeltindividene ved Tilbakelevering har de avtalte egenskaper skje i tråd med dette punkt 12.3.

Leietager skal før Tilbakelevering fjerne Enkeltindividenes nåværende utvendige og innvendige profilering uten å etterlate varige spor eller skade på Enkeltindividene, eller kontrollere at nåværende utvendige profilering uten problemer for ny leietager lar seg fjerne eller overklistre i samsvar med punkt 3.f).

Leietager skal senest 180 Dager før Tilbakelevering i egen regi inspisere og kontrollere Enkeltindividenes status og tilstand og fortløpende over tid og senest 120 Dager før Tilbakelevering utbedre de mangler og eventuelle andre forhold som skal utbedres.

Utleier skal deretter senest 90 Dager før Tilbakelevering innkalle Leietager og ny leietager til en felles inspeksjon og Kontroll 1 av Enkeltindividene og Spesialverktøyet, som avvikles i løpet av en periode på maksimum 21 Dager. Utleier fører Protokoll 1 på Enkeltindivid-nivå fra denne felles inspeksjon og Kontroll 1, med angivelse av mangler.

Mangler skal utbedres av Leietager senest 30 Dager før Tilbakelevering. Utleier skal deretter innkalle Leietager og ny leietager til en endelig felles inspeksjon og Kontroll 2 av Enkeltindividene og Spesialverktøyet som avholdes i perioden 28-14 Dager før Tilbakelevering. Denne endelig felles inspeksjon og Kontroll 2 trer istedenfor en formell tilbakeleveringsforretning. Utleier fører Protokoll 2 på Enkeltindivid-nivå fra denne endelige felles inspeksjon og Kontroll 2, med angivelse av gjenværende mangler. Leietager skal deretter utbedre de gjenværende mangler før Tilbakelevering. Mangler som først konstateres eller oppstår etter endelig felles inspeksjon og Kontroll 2, er fullt ut Utleiers risiko og ansvar. Det samme gjelder mangler som Leietager ikke har ansvar for etter bestemmelsene i punkt 3 nest siste avsnitt (som gjelder tilsvarende ved Tilbakelevering, likevel slik at bokstav a) her gjelder slit og elde i perioden fra Overlevering til Tilbakelevering).

Utleier må senest innen 60 Dager etter Tilbakelevering reklamere skriftlig og med konkret angivelse til Leietager over ikke-utbedrede mangler. Mangler som Leietager deretter ikke utbedrer innen 75 Dager etter Tilbakelevering og som Leietager har ansvar for å utbedre, kan Utleier utbedre for Leietagers regning. Dersom utbedring i regi av Leietager vil volde nevneverdige ulemper for togdriften til ny leietager, kan Utleier uansett utbedre manglene for Leietagers regning. Påkrav med detaljert dokumentasjon av utbedringskostnaden må fremsendes skriftlig senest 135 Dager etter Tilbakelevering. Krav fra Utleier som fremsendes senere enn 135 Dager etter Tilbakelevering, har Leietager intet ansvar for.

Leietager plikter å medvirke til fysisk og kunnskapsmessig overføring av Leieobjektene til Utleier og ny leietager.

12.4 Tilbakelevering underveis i Leieperioden

Ved varig Enkeltindividendring underveis i Avtaleperioden i tråd med punkt 6.2 gjelder punkt 12.3 tilsvarende, dog slik at Utleier og Leietager i felleskap skal tilpasse fristene i punkt 12.3 til varselets lengde under punkt 6.2. Likestilt med varig Enkeltindividendring i denne sammenheng er en midlertidig endring som av Utleier er ment å vare mer enn 45 Dager.

For midlertidig Tilgang som på tidspunktet for endringen av Utleier er ment å vare mindre enn 45 Dager, gjennomgår Partene i fellesskap Midlertidig Protokoll fra Overleveringen opp mot den tilstand Enkeltindividet har ved Tilbakelevering. Leietager skal før Tilbakelevering utbedre ethvert avvik mellom Midlertidig Protokoll fra Overleveringen og den tilstand Enkeltindividet har ved Tilbakelevering, med mindre avviket skyldes normalt slit og elde i den midlertidige periode Leietager har leiet Enkeltindividet.

For midlertidig Avgang som på tidspunktet for endringen av Utleier er ment å vare mindre enn 45 Dager, etableres Midlertidig Protokoll i tråd med punkt 7.4 annet avsnitt. Utleier skal før Tilbakelevering utbedre ethvert avvik mellom Midlertidig Protokoll fra Overleveringen og den tilstand Enkeltindividet har ved Tilbakelevering, med mindre avviket skyldes normalt slit og elde eller avtalte Modifikasjoner, endringer eller oppgraderinger i den midlertidige periode Leietager ikke har disponert Enkeltindividet.

Utleier må senest innen 60 Dager etter Tilbakelevering reklamere skriftlig og med konkret angivelse til Leietager over ikke-utbedrede mangler. Mangler som Leietager deretter ikke utbedrer innen 75 Dager etter Tilbakelevering og som Leietager har ansvar for å utbedre, kan Utleier utbedre for Leietagers regning. Dersom utbedring i regi av Leietager vil volde nevneverdige ulemper for togdriften til ny leietager, kan Utleier uansett utbedre manglene for Leietagers regning. Påkrav med detaljert dokumentasjon av utbedringskostnaden må fremsendes skriftlig senest 135 Dager etter Tilbakelevering. Krav fra Utleier som fremsendes senere enn 135 Dager etter Tilbakelevering, har Leietager intet ansvar for.

12.5 Avledede Tilleggsytelser

Leietager skal ved Tilbakelevering returnere alt Spesialverktøy og Kritiske komponenter til Utleier, eventuelt v/ny leietager som nevnt i punkt 12.3 annet avsnitt. Leietager svarer for ethvert avvik mellom den tilstand Spesialverktøyet og de Kritiske komponenter hadde ved Leietagers utkvittering etter punkt 7.5 og den tilstand Spesialverktøyet og de Kritiske komponenter har ved Tilbakelevering, med mindre avviket skyldes normalt slit og elde i Leieperioden.

Leietager skal ved Tilbakelevering returnere all Teknisk Dokumentasjon ajourført og i samsvar med de krav Leieavtalen stiller til Teknisk Dokumentasjon. Leietager er ansvarlig for ethvert avvik fra dette og plikter å returnere all Teknisk Dokumentasjon, samt tidligst 45 og senest 90 Dager etter returneringen av Teknisk Dokumentasjon slette alle kopier som Leietager ikke etter lov eller forskrift har plikt til å oppbevare også etter Leieperiodens utløp.

12.6 Leietagers reservedeler og komponenter direkte knyttet til Leieobjektene ved Leieperiodens utløp

Utleier har rett, men ikke plikt, til å overta alle eller deler av Leietagers/Leietagers underleverandører sine reservedeler og komponenter direkte knyttet til Leieobjektene ved Tilbakelevering. Utleiers betaling til Leietager/Leietagers underleverandører skal være den samme som Leietagers armlengdebaserte kjøpspris for disse.

13. Etter Leieperiodens utløp – sluttoppgjør

Så snart prosedyren i punkt 12 er gjennomført og senest innen 180 Dager etter Leieperiodens utløp, skal Utleier oversende et økonomisk sluttoppgjør til Leietager. I sluttoppgjøret avregnes de krav Partene har mot hverandre etter Leieavtalen. Skyldig beløp forfaller til betaling 30 Dager etter oversendelsen.

14. Garantier og forsikringer

14.1 Finansielle garantier

Leietager skal i samsvar med Vedlegg E senest 90 Dager før Leieperiodens start stille en «on demand»-bankgaranti overfor Utleier som sikkerhet for Leietagers kontraktsmessige oppfyllelse av alle Leietagers plikter etter Leieavtalen. Garantibeløpet skal tilsvare fire måneders a konto-leiebetaling ved avtaleinngåelsen, jf. punkt 5, med tillegg av 30 %, og skal gjelde for en periode på 11 Driftsår regnet fra Leieperiodens start. Garantibeløpet skal justeres dersom det oppstår et avvik på mer enn 20 % i forhold til aktuell a konto-leiebetaling.

Dersom Leietager over en periode på mer enn 6 måneder *eller* vesentlig misligholder sin vedlikeholdsplikt i medhold av punkt 9, kan Utleier kreve at garantibeløpet i medhold av forrige avsnitt etter 21 Dagers varsel økes med 100 %.

Garantien skal være fra en bank eller finansinstitusjon med A-rating eller bedre innenfor EØS- eller EFTA-området.

14.2 Forsikringer

«Leietager gir i kraft av Leieavtalen Utleier ugjenkallelig fullmakt og plikt til i hele Leieperioden på vegne av Leietager og for Leietagers regning å tegne og fornye, eventuelt retegne, en «all risk»-tingsskadeforsikring for alle de Leieobjekter Leietager til enhver tid har overtatt risikoen for under Leieavtalen, med Utleier som forsikringstaker og Leietaker som selvstendig medforsikret. Forsikringsvilkårene tegnes på markedsmessige vilkår, og skal være basert på at tap erstattes med gjenanskaffelsesverdi. Leietaker kan legge til grunn en egenandel for tingskade på 500 000 NOK. Avbruddstap som eventuelt er tatt inn i «all risk»-tingskadeforsikringen vil ikke omfatte Leietaker.

Forsikringsvilkårene skal forelegges Leietager til uttalelse før ny polise tegnes, men Utleier har av hensyn til samordnede forsikringsvilkår for hele Utleiers bestand av Enkeltindivider, i og utenfor Leieavtalen, den endelige beslutningsmyndighet med hensyn til forsikringsvilkårene.
Ved totalskade og ikke utbedrede skader skal enhver forsikringsutbetaling skje til Utleier.

Utleier fremlegger forslag til forsikringsmanual hvor nærmere retningslinjer om gjennomføringen av forsikringsforholdet fremgår, se utkast til manual inntatt som Vedlegg F.

Ved skade som utbedres i regi av Leietager, skal forsikringssummen (skadeutbedrings-kostnaden) utbetales til Leietager, likevel slik at det før utbetaling fra forsikringsselskapet skal foreligge godkjennelse fra Utleier av utbedringen. Polisen skal inneholde bestemmelse om at

dersom det til tross for utbedringen oppstår et verditap på Enkeltindividet, skal dette overskytende tapet dekkes av forsikringen direkte overfor Utleier.»

15. Overdragelse av rettigheter og plikter m.v.

Utleier kan helt eller delvis overdra sine rettigheter og plikter etter denne Leieavtalen til staten eller et selskap som bakenforliggende er heleiet av staten.

Leietager kan bare overdra sine rettigheter og plikter etter Leieavtalen etter forutgående skriftlig samtykke fra Utleier. Likt med overdragelse regnes fusjon, fisjon og endring i eierskap/kontroll av Leietager eller det konsern Leietager tilhører.

Leietager kan ikke pantsette eller på annen måte stifte tredjemannsrettigheter i Leieavtalen og/eller Leieobjektene.

16. Særskilt tvangsgrunnlag

Leietager vedtar i samsvar med tvangsfullbyrdelsesloven § 13-2 særskilt tvangsgrunnlag for utlevering av Leieobjektene som løsøre i følgende situasjoner:

a) Utleier kan kreve utlevering av Leieobjektene hvis leien ikke blir rettidig betalt. Det skal fremgå av Utleiers varsel etter tvangsfullbyrdelseslovens § 4-18 at utlevering kan unngås dersom leien med renter, utenrettslige inndrivelsesomkostninger, saksomkostninger og forfalt leie frem til betalingstidspunktet blir betalt før fullbyrdelsen gjennomføres.
b) Utleier kan kreve Tilbakelevering av Leieobjektene når leietiden er utløpt.

17. Immaterielle rettigheter

Alle eksisterende og fremtidige immaterielle rettigheter til Leieobjektene tilhører og skal i fremtiden tilhøre Utleier. Leietagers leiebruksrett til Leieobjektene medfører ikke noen overdragelse av immaterielle rettigheter. Dette gjelder også dersom Utleier etterkommer Leietagers ønske eller forslag etter punkt 6.3.2 første avsnitt, og utfører modifikasjoner, endringer og oppgraderinger i samsvar med Leietagers ønske eller forslag.

Alle rettigheter til Leietagers fortløpende rapportering og oppdatering av bruks- og vedlikeholdsdata, Kjøretøydata, Teknisk Dokumentasjon, Masterdata og Vedlikeholdsprogram vedrørende Leieobjektene tilfaller fortløpende Utleier på likestilt basis med Leietagers egen rett til samme (delt medeiendomsrett).

18. Mislighold

18.1 Generelt om mislighold

Det foreligger mislighold dersom en Part ikke oppfyller sine plikter etter Leieavtalen i samsvar med Leieavtalens vilkår.

Ikke-oppfyllelse som skyldes Force Majeure og som er rettidig meldt til den annen Part, anses likevel ikke som mislighold før det er gått 30 Dager. Dersom vedkommende Part ønsker å påberope Force Majeure, må dette umiddelbart skriftlig meddeles den annen part.

18.2 Utleiers adgang til å nedlegge bruksforbud

Utleier kan – normalt med 45 Dagers varsel, men om nødvendig med umiddelbar virkning – midlertidig nedlegge forbud mot Leietagers bruk av Enkeltindivid dersom Leietager gjentatte ganger eller på annen måte vesentlig misligholder sin plikt til Vedlikehold eller betjening av kjøretøy iht. Teknisk Dokumentasjon. Forbudet skal oppheves når det pliktige Vedlikehold er utført. Leietager plikter å betale leie også i forbudsperioden.

18.3 Hevning

Leieavtalen kan heves med virkning fremover ved vesentlig mislighold, herunder ved gjentatt mislighold som til sammen utgjør vesentlig mislighold.

Betalingsmislighold som varer mer enn 15 Dager, skal alltid anses som vesentlig mislighold. Før Leieavtalen kan heves, må den Part som ønsker å heve, sende et skriftlig forvarsel til den misligholdende part med beskjed om at hevning vil finne sted dersom forholdet ikke er rettet innen 15 Dager.

18.4 Erstatning

En Part kan kreve erstatning for det tap Parten lider som følge av mislighold fra den annens side. Dette gjelder likevel ikke så langt den Part som misligholder Leieavtalen, godtgjør at misligholdet skyldes Force Majeure. Ansvarsfrihet gjelder bare så lenge det foreligger Force Majeure og dette er rettidig meddelt i samsvar med punkt 18.1 annet avsnitt. Ansvarsfrihet etter denne bestemmelse gjelder uavhengig av Force Majeure-varigheten.

Beror misligholdet på en tredjepart som den misligholdende Part har benyttet eller skulle ha benyttet til helt eller delvis å oppfylle Partens plikter etter Leieavtalen, er Parten fri for ansvar på grunn av Force Majeure bare om også tredjemann ville være fritatt etter regelen i avsnittet over.

En Part er uansett ikke erstatningsansvarlig for indirekte tap, med mindre slikt tap skyldes grov uaktsomhet eller forsett. Som indirekte tap regnes de poster som følger av kjøpslovens § 67 annet ledd, sammenholdt med tredje ledd, med eventuelle tilpasninger som følge av at nærværende kontrakt gjelder utleie.

19. Kommunikasjon og representanter

Der Leieavtalen angir at noe skal skje «skriftlig», må meddelelse skje ved ***postsendt brev***, eller per ***e-post***. Dersom kravet til skriftlighet ikke overholdes, anses meddelelsen som ikke avsendt/ikke mottatt selv om den mottas på annen måte.

Utleiers representant: Kjell-Arthur Abrahamsen
e-post: kjell.arthur.abrahamsen@norsketog.no
mobil: (+47) 916 52 517

Leietagers representant: XXX

Endringer i representant skal meddeles skriftlig til den annen Part.

20. Konfidensialitet

Utleier har rett til å offentliggjøre Leieavtalen helt eller delvis med de begrensninger som følger av regler om taushetsplikt gitt i lov eller i medhold av lov. Før offentliggjøring finner sted skal Leietager gis skriftlig varsel og Leietager kan melde tilbake om eventuell konkurransesensitiv informasjon som bør unntas offentlighet. Utleier tar endelig beslutning på bakgrunn av offentlighetsloven, jf. forvaltningsloven § 13.

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

a) overføres til Jernbanedirektoratet, Statens Jernbanetilsyn og/eller Samferdsels-departementet
b) er eller blir offentlig tilgjengelig uten at dette skyldes en Parts mislighold av Leie-avtalen,
c) må meddeles i henhold til gjeldende lov, herunder offentlighetsloven, forskrift eller pålegg, eller en avgjørelse truffet av en domstol eller en offentlig myndighet, herunder for eksempel konkurransemyndighetene, Riksrevisjonen, ESA, eller EU-kommisjonen, eller
d) har betydning for Utleiers tilretteleggelse for og gjennomføring av senere utleie av Leieobjektene til annen leietager.

21. Revisjonsrett

Partene har rett til å gjennomføre kvalitets- og sikkerhetsrevisjoner av hverandre for forhold som er regulert i denne avtalen. Gjennomføing av revisjoner skal skje i henhold til NS-EN ISO 19011.

22. Tvister

22.1 Forhandlinger

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

Inntil en tvist er bragt inn for retten, kan hver av Partene be om at det avholdes et tvisteløsningsmøte hvor representanter fra både Utleiers og Leietagers ledelse deltar.

Dersom en av Partene har bedt om et slikt møte, kan tvisten ikke bringes inn for retten før møtet er avholdt, med mindre slikt møte ikke kan avholdes innen 30 Dager og forsinkelsen ikke skyldes forhold den begjærende Part svarer for eller det er nødvendig for å avbryte frister.

22.2 Lovvalg, anvendelse av bakgrunnsretten, tvisteløsning og eksklusivt verneting

Leieavtalen og enhver tvist som oppstår i forbindelse med Leieavtalen eller andre avtaler som følger av denne, skal være underlagt norsk rett. I den utstrekning ikke annet følger av Leieavtalen, kommer bakgrunnsretten supplerende til anvendelse.

Oslo tingrett vedtas som eksklusivt verneting for enhver tvist i anledning Leieavtalen eller andre avtaler som følger av denne. Tvangsfullbyrdelse kan skje i enhver jurisdiksjon der vedkommende Part har et formuesgode.

Prosesspråket i anledning rettstvist skal være norsk.

23. Overlevende bestemmelser

Ved Leieperiodens utløp skal alle bestemmelser som etter sitt innhold fortsatt har betydning, herunder punkt 20, fortsatt ha full rettsvirkning etter sitt innhold.

* * *

Denne avtale i 2 – to – eksemplarer; ett til hver av Partene.

Oslo, [dato]	Oslo, [dato]
Som Utleier:	Som Leietager:
NORSKE TOG AS	XXX
Øystein Risan	XXX
Administrerende direktør	Administrerende direktør
SIGNATURINNEHAVER	SIGNATURINNEHAVER
I KRAFT AV FREMLAGT	I KRAFT AV FREMLAGT
FIRMAATTEST	FIRMAATTEST

ID

Vedlegg A: Definisjoner

Addendum:	Tilleggsavtale til Leieavtalen inngått mellom Partene
Avgang av Enkeltindivider:	Endring i de Enkeltindivider Leietager disponerer, nærmere bestemt uttak av Avgangs-Enkeltindivid
Avgangs-Enkeltindivid:	Det Enkeltindivid som tas ut av den bestand av Enkeltindivider Leietager disponerer
Avledede Tilleggsytelser:	Utleiers utleie til Leietager av Kritiske komponenter, Spesialverktøy og Teknisk Dokumentasjon
Avtaleinngåelsen:	Den Dag begge Parter har signert Leieavtalen
Avtaleperiode:	Perioden fra Avtaleinngåelsen til Leieperiodens opphør
Avtalevilkårene:	Hele Leieavtalen med unntak av samtlige vedlegg
Dag:	En kalenderdag
Direktekjøpsavtale	Avtale mellom Staten ved Jernbanedirektoratet og XXXXXXX AS om utførelse av persontransport med tog, og inngått uten konkurranse med andre aktører
Driftsår:	365 driftsdøgn (366 driftsdøgn ved skuddår) fra og med 2. søndag i desember til og med lørdagen før 2. søndag i den påfølgende desember-måned
Enkeltindivid:	Det enkelte lokomotiv, den enkelte passasjervogn eller det enkelte togsett
Enkeltindividendring:	Ombytning, Avgang og Tilgang av Enkeltindivider
Force Majeure:	Forhold som skyldes hindring utenfor en Parts kontroll og som Parten ikke med rimelighet kunne ventes å ha tatt i betraktning ved Avtaleinngåelsen eller å unngå eller overvinne følgene av. Streik og lockout knyttet til lokale oppgjør skal uansett ikke anses som Force Majeure
Kjøretøydata:	Alle data som genereres av Enkeltindividet
Komponenter:	Alle fysiske deler Enkeltindividet er bygget opp av.
Kontroll 1:	Utleiers og Leietagers felles, visuelle og overflatebaserte inspeksjon og kontroll av Enkeltindividene enten ved Overleveringen, underveis i Leieperioden eller ved Tilbakelevering

Kontroll 2:	Utleiers og Leietagers endelige felles, visuelle og overflatebaserte inspeksjon og kontroll av Enkeltindividene enten ved Overleveringen, underveis i Leieperioden eller ved Tilbakelevering som oppfølgning til Kontroll 1
Kritiske komponenter:	Kritiske komponenter omfatter de deler som er opplistet i Vedlegg D del 3
Leieavtalen:	Avtalevilkårene med samtlige vedlegg
Leieobjektene:	Samlebetegnelse for Enkeltindivid og Avledede Tilleggsytelser
Leieperioden:	Perioden fra 10.12.2023 til det tidspunkt leieforholdet opphører, normalt utløpet av 2033
Leietager:	Som angitt i Leieavtalens punkt 1
Masterdata:	All informasjon om deler og komponenter sin opprinnelse, leverandør, bruk, lagring, nummerering, programvare og knytning til dokumenter og tegninger
Midlertidig Protokoll:	Protokoll fra Utleiers og Leietagers felles, forenklede inspeksjon og Kontroll 1 av Enkeltindividene i forbindelse med midlertidig Enkeltindividendring underveis i Leieperioden
Ombytning:	Utbytting av et Enkeltindivid med et annet Enkeltindivid
Overlevering:	Leietagers overtagelse av et Enkeltindivid ved Leieperiodens start, eventuelt underveis i Leieperioden. Tilsvarende for Spesialverktøy
Part:	Enten Utleier eller Leietager
Partene:	Utleier og Leietager
Produsent:	Leverandør av Enkeltindivid eller Avledede Tilleggsytelser
Produsentgarantier:	Tekniske garantier Produsent er ansvarlig for etter aktuell anskaffelsesavtale
Protokoll 1:	Protokoll fra Kontroll 1
Protokoll 2:	Protokoll fra Kontroll 2
Pålagt Tilgang:	Utleiers ensidige fastsettelse av at Leietager skal ta i bruk ekstra Enkeltindivid
Spesialverktøy:	Gjenstander og programvare som opplistet i Vedlegg D del 1 og 2

Teknisk Dokumentasjon:	Dokumentasjon som opplistet i Avtaledokumentet punkt 6.4.5, i originale og alle tilgjengelige formater.
Tilbakelevering:	Leietagers retur av Enkeltindivid til Leietager. Tilsvarende for Spesialverktøy
Tilgang av Enkeltindivid	Endring i de Enkeltindivider Leietager disponerer ved at Leietager tar i bruk Tilgangs-Enkeltindivid
Tilgangs-Enkeltindivid:	Nytt Enkeltindivid som settes inn i den bestand av Enkeltindivider Leietager disponerer
Tilleggstjenester:	Utleiers ytelser overfor Leietager i tråd med punkt 6.5 for annet enn Utleie av Enkeltindivider og Avledede Tilleggsytelser
Trafikkavtalen/Trafikkavtaler:	Konkurranseeksponerte avtaler inngått mellom Jernbanedirektoratet og jernbaneselskaper om utførelse av persontransport med tog
Trafikkpakke:	Betegnelse på den avtale om bestemte togstrekninger som vedkommende Trafikkavtale gjelder for. Avtaler inngått ved direktekjøp omfattes ikke
Trafikkperioden:	Den periode som er angitt i Direktekjøpsavtalens punkt 4
Utleier:	Norske tog AS
Vedlikehold:	De aktiviteter som må utføres på eller i tilknytning til Leieobjektene for å sikre opprettholdelse og/eller gjenopprettelse av en tilfredsstillende tilstand på Leieobjektene, slik som inspeksjoner, reparasjoner, overhalinger og bytte av deler og komponenter
Vedlikeholdsprogram:	All dokumentasjon som angir prosedyrer og metoder for planlagte aktiviteter som skal utføres som del av Vedlikehold, herunder intervallgrenser, gjennomføringskrav og kompetansekrav til de personer som skal utføre Vedlikehold
Vedlikeholdsinformasjonssystem:	Elektronisk program for systematisk overvåkning og oppbevaring av dokumentasjon og informasjon relatert til Vedlikehold mv.
Vedlikeholdsstyringssystem:	Elektronisk program for styring av Vedlikehold

Vedlegg B: Enkeltindividene

Trafikkpakke Østland 1								
Type	Antall enkelt-individer som leies	Identifikasjon av Enkeltindivider						
Type 69	29	69-36	69-43	69-48	69-75	69-80	69-85	
		69-38	69-44	69-49	69-76	69-81	69-86	
		69-39	69-45	69-55	69-77	69-82	69-87	
		69-40	69-46	69-58	69-78	69-83	69-88	
		69-42	69-47	69-64	69-79	69-84		
Type 72	23	72-01	72-08	72-13	72-24	72-28	72-32	
		72-03	72-09	72-18	72-25	72-29	72-34	
		72-06	72-11	72-20	72-26	72-30	72-35	
		72-07	72-12	72-21	72-27	72-31		
Type 73b	6	73-41	73-42	73-43	73-44	73-45	73-46	
Type 74	11	74-43	74-45	74-47	74-49	74-51	74-53	
		74-44	74-46	74-48	74-50	74-52		
Type 75	21	75-01	75-04	75-07	75-50	75-73	75-76	75-79
		75-02	75-05	75-08	75-51	75-74	75-77	75-80
		75-03	75-06	75-09	75-72	75-75	75-78	75-81
Type 75II*	10	75-52	75-54	75-56	75-58	75-60		
		75-53	75-55	75-57	75-59	75-61		

* Type 75II benyttes på Gjøvikbanen og har oppstart ved ruteterminskiftet 2024.

Pålagt reserve: Type 69: 69-69, 69-72, 69-73, 69-74

Type 72: 72-36

Type 74: 74-54

Type 75: 75-82, 75-83

Vedlegg C: Leiepris for Enkeltindividene

1. Generelt

Dette vedlegg C gjelder fra oppstarten av leieforholdet og inntil videre, frem til det eventuelt blir endret i tråd med Leieavtalens bestemmelser.

2. Leieprisens elementer

Den totale leieprisen utgjøres av to elementer:

(i) Utleiers forhåndsstipulerte kapitalrelaterte kostnader for de Leieobjekter som til enhver tid omfattes av leieforholdet,
(ii) Utleiers forhåndsstipulerte driftskostnader vedrørende de Leieobjekter som til enhver tid omfattes av leieforholdet.

Element (i) omfatter alle Utleiers kapitalrelaterte kostnader for Leieobjektene, herunder rentekostnader for fremmedkapital, avkastningskrav på egenkapital samt avskrivninger.

Element (ii) inkluderer alle kostnader Utleier har til administrasjon, forvaltning, vedlikehold, ordinært modifikasjonsprogram og forsikring.

2.1 Avskrivningsmodell

Det foretas en lineær avskrivning av leieobjektene. Avskrivningstid fordeles på kasse interiør og boggi, som avskrives over henholdsvis 30 år, 10 år og 5/6 år regnet fra Utleiers eiertid eller Enkeltindividets levetid.

3. Prisjustering

Utleier kan justere prisen i samsvar med bestemmelsene i dette Vedlegg uten godkjennelse fra Jernbanedirektoratet.

3.1 Ordinær prisjustering

Utleier skal justere element (ii) Utleiers driftskostnader årlig med virkning fra første virkedag i driftsåret. Utleiers driftskostnader justeres i henhold til en prisindeks som består av 50 prosent indeks for KPI-JAE pr. 15. oktober i foregående driftsår, og 50 prosent av SSBs indeks for totale arbeidskraftkostnader for samferdselssektoren pr. 15. oktober i foregående driftsår. Basisindeksen er de to nevnte indeksene pr. 15. januar 2021. Første prisjustering skjer dermed på bakgrunn av indeksene per 15. oktober 2023 og med virkning fra første dag i driftsåret 2024.

Dersom varsel om prisjustering oversendes Leietager for sent til at første månedlige betaling i driftsåret kan justeres, kan manglende prisregulering etterinnkreves, men Utleier kan ikke påberope betalingsmislighold for differansen dette medfører så lenge denne etterbetales ved første påfølgende månedlige betaling, dog tidligst 45 Dager fra kravet fremsendes.

3.2 Prisjustering ved renteendring

Utleier skal justere (i) de kapitalrelaterte kostnader for Leieobjektene dersom Utleiers finansieringskostnader endres på grunn av endringer i markedsbetingelser og rentenivå. Ved den initielle prisfastsettelsen er det lagt til grunn en rentekostnad for fremmedkapital på 3,5 % p.a. Dersom Utleiers gjennomsnittlige rentekostnad økes eller reduseres med mer enn 20 basispunkter (0,2 prosentpoeng), skal dette medføre en tilsvarende økning eller reduksjon av priselement (i). Endringen beregnes fullt ut fra den til enhver tid gjeldende rente som er lagt til grunn ved prisfastsettelsen. Nye priser oversendes Leietager senest 45 dager før reguleringsdatoen. Ny prisjustering etter dette kan først skje dersom Utleiers gjennomsnittlige rentekostnad endres med ytterligere 20 basispunkter (0,2 prosentpoeng).

3.3 Prisjustering ved endret forsikringspremie

Utleier kan justere leieprisen dersom kostnader for «all risk»-tingskadeforsikring endres ut over initial prisfastsettelse som er inkludert i leiepris. Endringen skal reflektere Utleiers kostnad for fornyelse i reassuransemarkedet, og/eller endret risikobilde i driftssituasjonen.

3.4 Pålegg fra offentlige myndigheter

Dersom Utleier får endrede kostnader grunnet pålegg fra offentlige myndigheter, og slikt pålegg ikke er forårsaket av forhold på Utleiers side, endres Leieprisen opp eller ned slik at Utleiers netto økonomiske effekt blir kompensert.

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

3.5 Endring av andre gebyrer og avgifter

Dersom offentlige gebyrer og avgifter som Utleier skal betale, endres, skal Leieprisen justeres opp eller ned slik at Utleiers netto økonomiske effekt blir kompensert. Endringer i det generelle i skattenivået gir ikke rett til justering av Leieprisen.

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

4. Årlig leiepris

I tabellen under angis leiepris for hvert Enkeltindivid per avtaleår i 2022-kr. *Tall i 1000'*

Togtype	Togindivid	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032	2033	2034	2035
Type 69C	69036	1 395	1 394	1 389	1 379	1 364	1 352	1 352	1 352	1 352	1 352	1 352	1 352	1 352
Type 69C	69038	1 395	1 394	1 389	1 379	1 364	1 352	1 352	1 352	1 352	1 352	1 352	1 352	1 352
Type 69C	69039	1 395	1 394	1 389	1 379	1 364	1 352	1 352	1 352	1 352	1 352	1 352	1 352	1 352
Type 69C	69040	1 395	1 394	1 389	1 379	1 364	1 352	1 352	1 352	1 352	1 352	1 352	1 352	1 352
Type 69C	69042	1 395	1 394	1 389	1 379	1 364	1 352	1 352	1 352	1 352	1 352	1 352	1 352	1 352
Type 69C	69043	1 395	1 394	1 389	1 379	1 364	1 352	1 352	1 352	1 352	1 352	1 352	1 352	1 352
Type 69C	69044	1 395	1 394	1 389	1 379	1 364	1 352	1 352	1 352	1 352	1 352	1 352	1 352	1 352
Type 69C	69045	1 395	1 394	1 389	1 379	1 364	1 352	1 352	1 352	1 352	1 352	1 352	1 352	1 352
Type 69C	69046	1 395	1 394	1 389	1 379	1 364	1 352	1 352	1 352	1 352	1 352	1 352	1 352	1 352
Type 69C	69047	1 395	1 394	1 389	1 379	1 364	1 352	1 352	1 352	1 352	1 352	1 352	1 352	1 352
Type 69C	69048	1 395	1 394	1 389	1 379	1 364	1 352	1 352	1 352	1 352	1 352	1 352	1 352	1 352
Type 69C	69049	1 395	1 394	1 389	1 379	1 364	1 352	1 352	1 352	1 352	1 352	1 352	1 352	1 352
Type 69D	69075	2 042	1 389	1 385	1 375	1 360	1 347	1 347	1 347	1 347	1 347	1 347	1 347	1 347
Type 69D	69076	2 042	1 389	1 385	1 375	1 360	1 347	1 347	1 347	1 347	1 347	1 347	1 347	1 347
Type 69D	69077	2 042	1 389	1 385	1 375	1 360	1 347	1 347	1 347	1 347	1 347	1 347	1 347	1 347
Type 69D	69078	2 042	1 389	1 385	1 375	1 360	1 347	1 347	1 347	1 347	1 347	1 347	1 347	1 347
Type 69D	69079	2 042	1 389	1 385	1 375	1 360	1 347	1 347	1 347	1 347	1 347	1 347	1 347	1 347
Type 69D	69080	2 042	1 389	1 385	1 375	1 360	1 347	1 347	1 347	1 347	1 347	1 347	1 347	1 347
Type 69D	69081	2 042	1 389	1 385	1 375	1 360	1 347	1 347	1 347	1 347	1 347	1 347	1 347	1 347
Type 69D	69082	2 042	1 389	1 385	1 375	1 360	1 347	1 347	1 347	1 347	1 347	1 347	1 347	1 347
Type 69D	69083	2 042	1 389	1 385	1 375	1 360	1 347	1 347	1 347	1 347	1 347	1 347	1 347	1 347
Type 69D	69084	2 042	1 389	1 385	1 375	1 360	1 347	1 347	1 347	1 347	1 347	1 347	1 347	1 347
Type 69D	69085	2 042	1 389	1 385	1 375	1 360	1 347	1 347	1 347	1 347	1 347	1 347	1 347	1 347
Type 69D	69086	2 042	1 389	1 385	1 375	1 360	1 347	1 347	1 347	1 347	1 347	1 347	1 347	1 347
Type 69D	69087	2 042	1 389	1 385	1 375	1 360	1 347	1 347	1 347	1 347	1 347	1 347	1 347	1 347
Type 69D	69088	2 042	1 389	1 385	1 375	1 360	1 347	1 347	1 347	1 347	1 347	1 347	1 347	1 347
Type 69H	69055	1 524	1 522	1 516	1 482	1 467	1 454	1 454	1 454	1 454	1 454	1 454	1 454	1 454
Type 69H	69058	1 524	1 522	1 516	1 482	1 467	1 454	1 454	1 454	1 454	1 454	1 454	1 454	1 454
Type 69H	69064	1 524	1 522	1 516	1 482	1 467	1 454	1 454	1 454	1 454	1 454	1 454	1 454	1 454
Type 72	72001	3 210	3 158	3 104	3 051	2 997	2 943	2 889	2 815	2 752	2 682	2 372	1 985	1 435
Type 72	72003	3 210	3 158	3 104	3 051	2 997	2 943	2 889	2 815	2 752	2 682	2 372	1 985	1 435
Type 72	72006	3 210	3 158	3 104	3 051	2 997	2 943	2 889	2 815	2 752	2 682	2 372	1 985	1 435
Type 72	72007	3 210	3 158	3 104	3 051	2 997	2 943	2 889	2 815	2 752	2 682	2 372	1 985	1 435

Togtype	Togindivid	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032	2033	2034	2035
Type 72	72008	3 210	3 158	3 104	3 051	2 997	2 943	2 889	2 815	2 752	2 682	2 372	1 985	1 435
Type 72	72009	3 210	3 158	3 104	3 051	2 997	2 943	2 889	2 815	2 752	2 682	2 372	1 985	1 435
Type 72	72011	3 210	3 158	3 104	3 051	2 997	2 943	2 889	2 815	2 752	2 682	2 372	1 985	1 435
Type 72	72012	3 210	3 158	3 104	3 051	2 997	2 943	2 889	2 815	2 752	2 682	2 372	1 985	1 435
Type 72	72013	3 210	3 158	3 104	3 051	2 997	2 943	2 889	2 815	2 752	2 682	2 372	1 985	1 435
Type 72	72018	3 210	3 158	3 104	3 051	2 997	2 943	2 889	2 815	2 752	2 682	2 372	1 985	1 435
Type 72	72020	3 210	3 158	3 104	3 051	2 997	2 943	2 889	2 815	2 752	2 682	2 372	1 985	1 435
Type 72	72021	3 210	3 158	3 104	3 051	2 997	2 943	2 889	2 815	2 752	2 682	2 372	1 985	1 435
Type 72	72024	3 210	3 158	3 104	3 051	2 997	2 943	2 889	2 815	2 752	2 682	2 372	1 985	1 435
Type 72	72025	3 210	3 158	3 104	3 051	2 997	2 943	2 889	2 815	2 752	2 682	2 372	1 985	1 435
Type 72	72026	3 210	3 158	3 104	3 051	2 997	2 943	2 889	2 815	2 752	2 682	2 372	1 985	1 435
Type 72	72027	3 210	3 158	3 104	3 051	2 997	2 943	2 889	2 815	2 752	2 682	2 372	1 985	1 435
Type 72	72028	3 210	3 158	3 104	3 051	2 997	2 943	2 889	2 815	2 752	2 682	2 372	1 985	1 435
Type 72	72029	3 210	3 158	3 104	3 051	2 997	2 943	2 889	2 815	2 752	2 682	2 372	1 985	1 435
Type 72	72030	3 210	3 158	3 104	3 051	2 997	2 943	2 889	2 815	2 752	2 682	2 372	1 985	1 435
Type 72	72031	3 210	3 158	3 104	3 051	2 997	2 943	2 889	2 815	2 752	2 682	2 372	1 985	1 435
Type 72	72032	3 210	3 158	3 104	3 051	2 997	2 943	2 889	2 815	2 752	2 682	2 372	1 985	1 435
Type 72	72034	3 210	3 158	3 104	3 051	2 997	2 943	2 889	2 815	2 752	2 682	2 372	1 985	1 435
Type 72	72035	3 210	3 158	3 104	3 051	2 997	2 943	2 889	2 815	2 752	2 682	2 372	1 985	1 435
Type 73b	73041	7 367	7 193	7 001	6 275	5 119	4 920	4 802	4 604	3 983	1 380	1 338	1 337	1 335
Type 73b	73042	7 367	7 193	7 001	6 275	5 119	4 920	4 802	4 604	3 983	1 380	1 338	1 337	1 335
Type 73b	73043	7 367	7 193	7 001	6 275	5 119	4 920	4 802	4 604	3 983	1 380	1 338	1 337	1 335
Type 73b	73044	7 367	7 193	7 001	6 275	5 119	4 920	4 802	4 604	3 983	1 380	1 338	1 337	1 335
Type 73b	73045	7 367	7 193	7 001	6 275	5 119	4 920	4 802	4 604	3 983	1 380	1 338	1 337	1 335
Type 73b	73046	7 367	7 193	7 001	6 275	5 119	4 920	4 802	4 604	3 983	1 380	1 338	1 337	1 335
Type 74	74043	5 936	5 835	5 707	5 489	5 355	5 258	5 161	5 036	4 907	4 706	4 520	4 433	4 346
Type 74	74044	5 936	5 835	5 707	5 489	5 355	5 258	5 161	5 036	4 907	4 706	4 520	4 433	4 346
Type 74	74045	5 936	5 835	5 707	5 489	5 355	5 258	5 161	5 036	4 907	4 706	4 520	4 433	4 346
Type 74	74046	5 936	5 835	5 707	5 489	5 355	5 258	5 161	5 036	4 907	4 706	4 520	4 433	4 346
Type 74	74047	5 936	5 835	5 707	5 489	5 355	5 258	5 161	5 036	4 907	4 706	4 520	4 433	4 346
Type 74	74048	5 936	5 835	5 707	5 489	5 355	5 258	5 161	5 036	4 907	4 706	4 520	4 433	4 346
Type 74	74049	5 936	5 835	5 707	5 489	5 355	5 258	5 161	5 036	4 907	4 706	4 520	4 433	4 346
Type 74	74050	5 936	5 835	5 707	5 489	5 355	5 258	5 161	5 036	4 907	4 706	4 520	4 433	4 346
Type 74	74051	5 936	5 835	5 707	5 489	5 355	5 258	5 161	5 036	4 907	4 706	4 520	4 433	4 346
Type 74	74052	5 936	5 835	5 707	5 489	5 355	5 258	5 161	5 036	4 907	4 706	4 520	4 433	4 346
Type 74	74053	5 936	5 835	5 707	5 489	5 355	5 258	5 161	5 036	4 907	4 706	4 520	4 433	4 346

Togtype	Togindivid	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032	2033	2034	2035
Type 75	75001	6 197	5 949	5 757	5 645	5 483	5 271	5 081	4 896	4 802	4 716	4 630	4 544	4 458
Type 75	75002	6 197	5 949	5 757	5 645	5 483	5 271	5 081	4 896	4 802	4 716	4 630	4 544	4 458
Type 75	75003	6 197	5 949	5 757	5 645	5 483	5 271	5 081	4 896	4 802	4 716	4 630	4 544	4 458
Type 75	75004	6 197	5 949	5 757	5 645	5 483	5 271	5 081	4 896	4 802	4 716	4 630	4 544	4 458
Type 75	75005	6 197	5 949	5 757	5 645	5 483	5 271	5 081	4 896	4 802	4 716	4 630	4 544	4 458
Type 75	75006	6 197	5 949	5 757	5 645	5 483	5 271	5 081	4 896	4 802	4 716	4 630	4 544	4 458
Type 75	75007	6 197	5 949	5 757	5 645	5 483	5 271	5 081	4 896	4 802	4 716	4 630	4 544	4 458
Type 75	75008	6 197	5 949	5 757	5 645	5 483	5 271	5 081	4 896	4 802	4 716	4 630	4 544	4 458
Type 75	75009	6 197	5 949	5 757	5 645	5 483	5 271	5 081	4 896	4 802	4 716	4 630	4 544	4 458
Type 75	75050	6 197	5 949	5 757	5 645	5 483	5 271	5 081	4 896	4 802	4 716	4 630	4 544	4 458
Type 75	75051	6 197	5 949	5 757	5 645	5 483	5 271	5 081	4 896	4 802	4 716	4 630	4 544	4 458
Type 75	75072	6 197	5 949	5 757	5 645	5 483	5 271	5 081	4 896	4 802	4 716	4 630	4 544	4 458
Type 75	75073	6 197	5 949	5 757	5 645	5 483	5 271	5 081	4 896	4 802	4 716	4 630	4 544	4 458
Type 75	75074	6 197	5 949	5 757	5 645	5 483	5 271	5 081	4 896	4 802	4 716	4 630	4 544	4 458
Type 75	75075	6 197	5 949	5 757	5 645	5 483	5 271	5 081	4 896	4 802	4 716	4 630	4 544	4 458
Type 75	75076	6 197	5 949	5 757	5 645	5 483	5 271	5 081	4 896	4 802	4 716	4 630	4 544	4 458
Type 75	75077	6 197	5 949	5 757	5 645	5 483	5 271	5 081	4 896	4 802	4 716	4 630	4 544	4 458
Type 75	75078	6 197	5 949	5 757	5 645	5 483	5 271	5 081	4 896	4 802	4 716	4 630	4 544	4 458
Type 75	75079	6 197	5 949	5 757	5 645	5 483	5 271	5 081	4 896	4 802	4 716	4 630	4 544	4 458
Type 75	75080	6 197	5 949	5 757	5 645	5 483	5 271	5 081	4 896	4 802	4 716	4 630	4 544	4 458
Type 75	75081	6 197	5 949	5 757	5 645	5 483	5 271	5 081	4 896	4 802	4 716	4 630	4 544	4 458

Togtype	Togindivid	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032	2033	2034	2035
Type 75	75052	5 949	5 757	5 645	5 483	5 271	5 081	4 896	4 802	4 716	4 630	4 544	4 458
Type 75	75053	5 949	5 757	5 645	5 483	5 271	5 081	4 896	4 802	4 716	4 630	4 544	4 458
Type 75	75054	5 949	5 757	5 645	5 483	5 271	5 081	4 896	4 802	4 716	4 630	4 544	4 458
Type 75	75055	5 949	5 757	5 645	5 483	5 271	5 081	4 896	4 802	4 716	4 630	4 544	4 458
Type 75	75056	5 949	5 757	5 645	5 483	5 271	5 081	4 896	4 802	4 716	4 630	4 544	4 458
Type 75	75057	5 949	5 757	5 645	5 483	5 271	5 081	4 896	4 802	4 716	4 630	4 544	4 458
Type 75	75058	5 949	5 757	5 645	5 483	5 271	5 081	4 896	4 802	4 716	4 630	4 544	4 458
Type 75	75059	5 949	5 757	5 645	5 483	5 271	5 081	4 896	4 802	4 716	4 630	4 544	4 458
Type 75	75060	5 949	5 757	5 645	5 483	5 271	5 081	4 896	4 802	4 716	4 630	4 544	4 458
Type 75	75061	5 949	5 757	5 645	5 483	5 271	5 081	4 896	4 802	4 716	4 630	4 544	4 458

I tabellen under angis KPI justerbar andel av leiepris i henhold til 3.1, for hvert Enkeltindivid per avtaleår i 2022-kr. *Tall i 1000'*

Togtype	Togindivid	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032	2033	2034	2035
Type 69C	69036	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944
Type 69C	69038	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944
Type 69C	69039	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944
Type 69C	69040	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944
Type 69C	69042	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944
Type 69C	69043	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944
Type 69C	69044	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944
Type 69C	69045	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944
Type 69C	69046	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944
Type 69C	69047	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944
Type 69C	69048	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944
Type 69C	69049	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944
Type 69D	69075	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944
Type 69D	69076	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944
Type 69D	69077	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944
Type 69D	69078	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944
Type 69D	69079	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944
Type 69D	69080	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944
Type 69D	69081	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944
Type 69D	69082	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944
Type 69D	69083	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944
Type 69D	69084	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944
Type 69D	69085	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944
Type 69D	69086	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944
Type 69D	69087	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944
Type 69D	69088	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944
Type 69H	69055	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944
Type 69H	69058	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944
Type 69H	69064	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944
Type 72	72001	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944
Type 72	72003	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944
Type 72	72006	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944

Togtype	Togindivid	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032	2033	2034	2035
Type 72	72007	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944
Type 72	72008	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944
Type 72	72009	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944
Type 72	72011	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944
Type 72	72012	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944
Type 72	72013	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944
Type 72	72018	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944
Type 72	72020	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944
Type 72	72021	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944
Type 72	72024	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944
Type 72	72025	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944
Type 72	72026	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944
Type 72	72027	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944
Type 72	72028	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944
Type 72	72029	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944
Type 72	72030	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944
Type 72	72031	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944
Type 72	72032	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944
Type 72	72034	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944
Type 72	72035	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944
Type 73b	73041	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944
Type 73b	73042	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944
Type 73b	73043	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944
Type 73b	73044	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944
Type 73b	73045	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944
Type 73b	73046	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944
Type 74	74043	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944
Type 74	74044	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944
Type 74	74045	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944
Type 74	74046	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944
Type 74	74047	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944
Type 74	74048	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944
Type 74	74049	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944
Type 74	74050	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944

Togtype	Togindivid	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032	2033	2034	2035
Type 74	74051	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944
Type 74	74052	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944
Type 74	74053	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944
Type 75	75001	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944
Type 75	75002	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944
Type 75	75003	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944
Type 75	75004	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944
Type 75	75005	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944
Type 75	75006	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944
Type 75	75007	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944
Type 75	75008	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944
Type 75	75009	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944
Type 75	75050	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944
Type 75	75051	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944
Type 75	75072	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944
Type 75	75073	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944
Type 75	75074	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944
Type 75	75075	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944
Type 75	75076	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944
Type 75	75077	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944
Type 75	75078	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944
Type 75	75079	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944
Type 75	75080	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944
Type 75	75081	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944

I tabellen under angis KPI justerbar andel av leiepris for kjøretøy til Gjøvikbanen, i henhold til 3.1, for hvert Enkeltindivid per avtaleår i 2022-kr. *Tall i 1000'*

Togtype	Togindivid	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032	2033	2034	2035
Type 75	75052	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944
Type 75	75053	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944
Type 75	75054	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944
Type 75	75055	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944
Type 75	75056	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944
Type 75	75057	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944
Type 75	75058	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944
Type 75	75059	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944
Type 75	75060	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944
Type 75	75061	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944

VEDLEGG D: LEIE AV SPESIALVERKTØY OG KRITISKE KOMPONENTER

Del 1 Spesialverktøy

SYSTEM BESKRIVELSE	BESKRIVELSE	MERKNADER	ANTALL	DOKUMENTASJON/ PROARK NUMMER (BRUKER DOKUMENTASJON)	OPPRINELIG PRODUSENTS ARTIKKELNUMMER
Type 69					
ATC	BIRD 43 WATTMETER	MÅLING AV ATC ANTENNESYSTE M ANSALDO DT-70-TP69-0013	2		
Type 72					
Hovedtrafo	Oil purifying unit Brizio Basi	Used for filing and filtering DOW CORNING 561 - TRASFORMER OIL	1	DOV1001/S S/N: 4219/99	
Automatkoppel	Main control gauge 157679	Gauge used to perform main control on the coupler	1	n/a	
Automatkoppel	Dismountingting tool no 175312	It is necessary to dismount the mechanical coupler head	1	n/a	
ATC	Antenna calibration unit	Tool used to set ATC	1	L 320260000	
Høvedtrafo	Platform lift	It is used to move main transformer	1		
Type 73					
Høvedtrafo	Platform lift	It is used to move main transformer	1	Eid i felleskap med flytoget	

Frontvinduer	Platform	Brukt for å bytte frontruter	1	Eid i felleskap med flytoget	
ATC	BIRD 43 WATTMETER	MÅLING AV ATC ANTENNESYSTEM ANSALDO DT-70-TP69-0013	1		
Type 74/75					
Diverse	Diagnoseutstyr (SW)	Montert på bærbare datamaskiner.	1	T-70-GEN-0120_20150520_392033	NA
Diverse	Spesialkabler - USB-kabel A-B - USB-kabel A-A - RJ45-nettverkskabel - RJ-45/M12-nettverkskabel - RS232, 1:1 kabel - RS232, 0-modem, isolert - ABB IP nødinstallasjonsadapter - Overgang (M+F)		1	n/a	NA
Førerrom	Løfteenhet for liming førerrom (med førerrom klart til bruk)		1	BU_1902535	BU_1384385
Frontrute	Løfteenhet for montering av frontrute		1	TA11080185	NA
Frontrute	Spesialsugekopper for festing av frontrute		1	n/a	VERIBOR AG BO602.0
Frontrute	Støtte for frontrute		1	n/a	NA
Automatkoppel	Enhet for montering av automatkoppel		1	n/a	NA
Automatkoppel	Blokkeringsverktøy		1	A-61071-VD-01089	1046181

1D FA

Automatkoppel	Kontrollmåler		1	A-61071-VD-01089	NA
Automatkoppel	Hovedkontrollmåler		1	A-61071-VD-01089	NA
Automatkoppel	Moment automatkoppel		1	BU_1862032	NA
Overgangsbelger	Enhet for å montere overgang under	Kun nødvendig for type A.	1	A-61071-VD-01044	12088031
Overgangsbelger	Enhet for å montere overgang under	Kun nødvendig for type B.	1	BU_1902535	12083810
Toalett	8-kantet nøkkel	Nøkkel for å åpne vannfilter	1	n/a	SYS_3012235
Toalett	8-kantet mutter	Nøkkel for å åpne vannfilter	1	n/a	SYS_3012236
Motor	Enhet for fjerning av motor / drivanordning-kombinasjon		1	BU_1902535	BU_1161592
Hjul	Hjulflensmåler		1	BU_1435944	12044431
Luftfjær	Luftfjærverktøy (støtteringer)	8 deler	1	BU_1463406	NA
Magnetskinnebrems	Testbenk med trykkreduksjonsventil	Ingen spesialverktøy iht. kontraktsdefinisjonen (typetestverktøyer brukt i igangkjøringsfasen)	1	n/a	NA
Løfte-sikkerhetsenhet	Avtrekkerhammer for bolter på løfte-sikkerhetsenhet		1	BU_1387255	BU_1387255

Skjærhylse i dreietapp	Avtrekkerhammer for skjærhylse i dreietapp		1	BU_1554365	BU_1554365
Dreiemomentstøtte	Demonteringsdor for hylse på dreiemomentstøtte		1	BU_1404189	BU_1404189
Drivanordning	Montasjehjelp drivanordning		1	BU_1392567	BU_1392567
Sekundær demper	Montasjehjelp sekundær demper		1	A-61071-VD-02147	BU_1314770
Primærfjæring	Nullposisjons-bolter		1	BU_1316182	BU_1316182
Motoraksel	Støtte-segment for hulaksel		1	BZ_1142665	BZ_1142665
Torsjonstav (MB)	Enhet for remontering av torsjonstav		1	A-61071-VD-02147	BU_1315218
Torsjonstav (TB)	Enhet for remontering av torsjonstav		1	A-61071-VD-02149	BU_1390291
Luftfjær	8-kantet nøkkel		1	n/a	NA
Primærfjæring	8-kantet mutter		1	n/a	BZ_1160356
Brems (TB)	Antivippelås for bremseklaveenhet		1	BU_1392691	BU_1392691
Flensesmøring	Mal for justering av flensesmøring		1	BU_1435944	BU_1435944
Drivanordning	Flere maler for verktøy for revisjon av drivanordning	Deleliste, se: BU_1366401-S	1	BU_1366401	12024417 (Article number whole set)
Drivanordning	Måling av lager for montering av aksel 2		1	BU_2394555	12141783

Kilepakketang	Støtteverktøy for montering av kilepakke.		1	KWN 32044	29 355 6000000
Drivanordning	Feste- og rotasjonsenhet for montering av drivenhet		1	A-61071-VD-02074	BZ_1142325
Hjulflens, smøring	Hjulflenssmøring, funksjonstestverktøy		1		4547.00169
ATC	ATC testverktøy: - Testboks for kasettramme - Testboks for førerpult - Feltstyrkemåler for ATC-antenne		1	n/a	12005687
ATC	12/180-bit 'mini'-transpondere		1	n/a	NA
TELOC	USB-pinne 4 GB		1	n/a	12010109
PIS-system	Univox FSM TRMS feltstyrkemåler	Inklusive øretelefoner	1	BU_1862059	NA
Dører	Vogn for montering av drivmekanisme for dør	Ingen rulle.	1	BU_1902535	12118826
Dører	Enhet for løfting av dørblad		1	BU_1959303	12087882
Stigtrinn	Enhet for løfting av innvendig stigtrinn		1	BU_1902535	12085547
Omformer	Enhet for etterfylling av kjølesystem til omformer		1	BU_1902535	12114779
HVAC	Løfte HVAC-enhet (passasjeravdeling)		1	BU_1902535	12127171
Lamper	Dobbel vakuumløftepute		1	n/a	NA

Lamper	Nivelleringsverktøy		1	n/a	NA
Testverktøy kompressor	Testboks for funksjonstest av kompressor (inkludert kabel)		1	A-61071-VD-04237	12111245
Platevarmeveksler	Lasthåndteringsenhet for løfting av platevarmeveksler	Ingen rulle.	1	BU_1902535	12175415
Platevarmeveksler	Plate heat exchanger	Platevarmeveksler tralle	1	BU_2724278	12175424
HVAC	HVAC	Løfte HVAC-enhet (førerhus)	1	BU_2724278	12201718

Del 2: Spesialverktøy i form av service programvare

DOK. SUB.KLASS	DOK. NR.	REVISJON	DATO	FBS	SYSTEM	NAVN	TYPE FIL	TYPE TOG	LEVERANDØR	FAG	LEVERANDØR
SSPC	SW-00045	3.6.6	26.06.2010		Passenger Counting System	FIREFOX BROWSER	KOMPRIMERT	TYPE74; TYPE75	STADLER	ELEKTRO	MOZILLA
SSPC	SW-00046	3.15.0	17.10.2016	120304 / HASTIGHETSMÅLER	Teloc	SERVICE SOFTWARE TOOL FOR TELOC MULTIREC-SG	KOMPRIMERT	TYPE74; TYPE75	STADLER	ELEKTRO	HASLERRAIL
SSPC	SW-00048	2.00.00	14.08.2012	220207 / GSM-R SENTRALENHET	Train radio	SERVICE SOFTWARE TOOL FOR TRAIN RADIO	KOMPRIMERT	TYPE74; TYPE75	STADLER	ELEKTRO	HÖRMANN
SSPC	SW-00039	LE	26.02.2013	211414 / OVERVÅKNING	Traction converter	SERVICE SOFTWARE TOOL FOR INVERTER	KOMPRIMERT	TYPE74; TYPE75	STADLER	ELEKTRO	ABB
SSPC	SW-00005	V3.7.14	31.08.2015		Slide protection	SERVICE SOFTWARE GLIDEVERN ST03A		TYPE74; TYPE75	STADLER	BREMSER	KNORR
SSPC	SW-00047	2.2.20	29.01.2015	120304 / HASTIGHETSMÅLER	Teloc	SERVICE SOFTWARE TOOL FOR TELOC EVA2	KOMPRIMERT	TYPE74; TYPE75	STADLER	ELEKTRO	HASLERRAIL
SSPC	SW-00036	5.6.1726	13.04.2012	200203 / BUS ELEKTRONIKK KOMUNIKASJON	Vehicle Control Tools	SERVICE SOFTWARE TOOL FOR SELECTRON CAP1131	KOMPRIMERT	TYPE74; TYPE75	STADLER	ELEKTRO	SELECTRON
SSPC	3EGM080390E0321	3.2.1	30.05.2001		Diagnostic system	MAVIS 3.2.1 OFFBOARD DIAGNOSTIC TOOL	KOMPRIMERT	TYPE70	BOMBARDIER	ELEKTRO	

DOK. SUB.KLASS	DOK. NR.	REVISJON	DATO	FBS	SYSTEM	NAVN	TYPE FIL	TYPE TOG	LEVERANDØR	FAG	LEVERANDØR
SSPC	SW-00050	1.0.4	06.04.2010	050619 / AUTOMATISK TELLESYSTEM (APC)	Passenger Counting System	SERVICE SOFTWARE TOOL FOR PASSENGER COUNTING SYSTEM DILAX CONSOLE	KOMPRIMERT	TYPE74; TYPE75	STADLER	ELEKTRO	DILAX
SSPC	SW-00042	3.5	05.03.2012	050205 / GÅFLATE; 050606 / DRIVENHET	Entrance doors	SERVICE SOFTWARE TOOL FOR DOORS AND SLIDING STEPS IFE DIAG	KOMPRIMERT	TYPE74; TYPE75	STADLER	ELEKTRO	IFE
SSPC	SW-00041	5.2	15.02.2012	050205 / GÅFLATE; 050606 / DRIVENHET	Entrance doors	SERVICE SOFTWARE TOOL FOR DOORS AND SLIDING STEPS IFE UPDATE	KOMPRIMERT	TYPE74; TYPE75	STADLER	ELEKTRO	IFE
SSPC	SW-00040	3.7.6.6	17.02.2014	1404 / STYRING OG OVERVÅKNING	HVAC	SERVICE SOFTWARE TOOL FOR AIR CONDITIONING HVAC MONA	KOMPRIMERT	TYPE74; TYPE75	STADLER	ELEKTRO	FAIVELEY
SSPC	SW-00003	1.35	15.04.2016		ETCS	AE LOGGER TERMINAL		TYPE75		ATC/GSM-R/ERTMS	
SSPC	SW-00035	2.9.2	13.04.2012	200203 / BUS ELEKTRONIKK KOMUNIKASJON	Vehicle Control Tools	SERVICE SOFTWARE TOOL FOR SELECTRON WDLD1131	KOMPRIMERT	TYPE74; TYPE75	STADLER	ELEKTRO	SELECTRON

10

A4

DOK. SUB.KLASS	DOK. NR.	REVISJON	DATO	FBS	SYSTEM	NAVN	TYPE FIL	TYPE TOG	LEVERANDØR	FAG	LEVERANDØR
SSPC	SW-00012	1.2.0.3	01.11.2006	B40400 / STYRING OG OVERVÅKNING	HVAC	HFG ISP32 - HVAC SERVICEVERKTØY	KOMPRIMERT	TYPE73	BOMBARDIER	KASSE	FAIVELEY HFG
SSPC	SW-00044	0.1L1	25.10.2006	050103 / BEVEGELSESMEKANISME	Internal doors	SERVICE SOFTWARE TOOL FOR INTERNAL DOORS FLASH PROGRAMMER	KOMPRIMERT	TYPE74; TYPE75	STADLER	ELEKTRO	DOWALD
SSPC	SW-00038	3.3.45	19.11.2011	090802 / ELEKTRISK STYRING GLIDEVERNSELE	Slide protection	SERVICE SOFTWARE TOOL FOR WHEEL SPINNING PROTECTION ST03A	KOMPRIMERT	TYPE74; TYPE75	STADLER	ELEKTRO	KNORR
SSPC	SW-00037	4.2.0	10.06.2013	200203 / BUS ELEKTRONIKK KOMUNIKASJON	Vehicle Control Tools	SERVICE SOFTWARE TOOL FOR SELECTRON TOP1131	KOMPRIMERT	TYPE74; TYPE75	STADLER	ELEKTRO	SELECTRON
SSPC	3NSS009303-01	3.2	10.10.2012		ETCS	EBI CAB TOOL SUITE		TYPE75		ATC/GSM-R/ERTMS	
SSPC	SW-00171	5.3	23.07.2013	200204 / DØRSTYRINGS ELEKTRONIKK	Entrance doors	IFE UPDATE - SERVICEPROGRAM FOR INNLASTING AV SW I DØRSTYRINGSBOKS		TYPE69; TYPE74; TYPE75;		KASSE	IFE
SSPC	SW-00178	4	20.11.2015	15 / ELEKTRONIKK	Destination panel	DESTINASJONSANVISER PROGRAM BS-EDIT OG HEX FIL	KOMPRIMERT	TYPE69		ELEKTRO	

DOK. SUB.KLASS	DOK. NR.	REVISJON	DATO	FBS	SYSTEM	NAVN	TYPE FIL	TYPE TOG	LEVERANDØR	FAG	LEVERANDØR
SSPC	SW-00176	1.05	04.05.2005	040502 / DUGGPUNKTMÅLER	Pneumatic System	VAISALA DUGGPUNKTSMÅLING - SERVICEVERKTØY - KOMPRESSORTØRKE	KOMPRIMERT	TYPE72; TYPE70; TYPE69; TYPE73	NTT	BREMSER	VAISALA
SSPC	SW-00054	V2-4-0	17.10.2011	121604 / KAMERA	Rear View Camera	MXCONTROL-CENTER FOR REAR VIEW CAMERA	KOMPRIMERT	TYPE74; TYPE75	STADLER	ELEKTRO	ROTRONIC
SSPC	SW-00052	_	05.06.2013	211414 / OVERVÅKNING	Traction converter	BORDLINEVIEW - DIAGNOSTIC TOOL FOR CONVERTER CONFIGURATION FILES SERVICE TOOL	KOMPRIMERT	TYPE74; TYPE75	STADLER	ELEKTRO	ABB
SSPC	SW-00051	5.3	10.08.2012	180501 / ACCES PUNKT (TRÅDLØST GRENSESNI	Ethernet network	SERVICE SOFTWARE TOOL FOR ETHERNET SWITCHES CONFIGTOOL		TYPE74; TYPE75	STADLER	ELEKTRO	MOXA
SSPC	SW-00053	6.7	11.04.2013	200203 / BUS ELEKTRONIKK KOMUNIKASJON	Vehicle Control Tools	CP210XVCP DRIVER FOR SELECTRON	KOMPRIMERT	TYPE74; TYPE75	STADLER	ELEKTRO	SELECTRON
SSPC	SW-00170	1.2	21.05.2008	0506 / SIDE INNGANGSDØR, PASSASJER; 0508 / UTVENDIG GODSROM DØR	Entrance doors	IFE MONITME - SERVICEPROGRAM PARAMETERJUSTERING DØRSTYRINGSBOKS		TYPE69; TYPE74; TYPE75		KASSE	IFE

DOK. SUB.KLASS	DOK. NR.	REVISJON	DATO	FBS	SYSTEM	NAVN	TYPE FIL	TYPE TOG	LEVERANDØR	FAG	LEVERANDØR
SSPC	SW-00168	3.5	23.07.2013	0506 / SIDE INNGANGSDØR, PASSASJER	Entrance doors	IFE DIAG STUDIO - SERVICEPROGRAM FOR AVLESNING AV DIAGNOSEDATA DØRSTYRINGSBOKS		TYPE69; TYPE74; TYPE75		KASSE	IFE
SSPC	SW-00081	. 2.21	17.02.2005	B20300 / HASTIGHETSMÅL/ FERDSKRIVER	Teloc	TELOC 2200 AS ANALYSESOFTWARE - PROGRAMVARE - FERDSKRIVER - HASTIGHETSMÅLER (HASLER)	KOMPRIMERT	TYPE72; TYPE70; TYPE73	BOMBARDIER	ELEKTRO	HASLERRAIL / OJ DAHL
SSPC	SW-00393	6.2.3.0	13.01.2006		Vehicle Control Tools	MICVIEW SERVICE TOOL	KOMPRIMERT	TYPE70	BOMBARDIER	ELEKTRO	
SSPC	SW-00306	3.4	17.11.2011		Vehicle Control Tools	DCUTERM SERVICEVERKTØY VCU	KOMPRIMERT	TYPE73	BOMBARDIER	ELEKTRO	BOMBARDIER SE
SSPC	SW-00355	V5.2.5	01.01.2010		Ethernet network	MOXA ETHERNET-SVITSJ OG VIDEOKONFIGURATOR	KOMPRIMERT	TYPE74; TYPE75	STADLER	ELEKTRO	MOXA
SSPC	SW-00343	-	01.01.2009	180400 / PASSASJERINFORMASJONSSYSTEM	Passenger Information System	PIS SYSTEM - EMU72 - SETUP RAILWAY TIME TABLE	KOMPRIMERT	TYPE72		ELEKTRO	TATTILE

DOK. SUB.KLASS	DOK. NR.	REVISJON	DATO	FBS	SYSTEM	NAVN	TYPE FIL	TYPE TOG	LEVERANDØR	FAG	LEVERANDØR
SSPC	SW-00312	3.01	22.09.2005		Teloc	SG TELOC 2200 SERVICE VERKTØY TELOC 2200 WINDOWS	KOMPRIMERT	TYPE73; TYPE70	OJ DAHL	ELEKTRO	HASLERRAIL
SSPC	SW-00307	23.01.2004	23.01.2004		Mobile Repeater	LGP ALLGON REPEATER SW & MANUAL CD SC101 01/1 R3C	KOMPRIMERT	TYPE73		ELEKTRO	
SSPC	SW-00391	6.2.0.0	06.06.2005		Vehicle Control Tools	MICTOOLS GENERIC TOOLS	KOMPRIMERT	TYPE70	BOMBARDIER	ELEKTRO	
SSPC	SW-00388	2.1.0.0	30.07.2001		Diagnostic system	INFO 2 MAVIS CONVERSION TOOL FOR DIAGNOSTIC DATA FILES	KOMPRIMERT	TYPE70	BOMBARDIER	ELEKTRO	BOMBARDIER CH
SSPC	SW-00309	3.4	28.10.1999		Toilet & Water System	OMRON SYSWIN PLC PROGRAMMERING OG SERVICEVERKTØY	KOMPRIMERT	TYPE73	BOMBARDIER	KASSE	OMRON
SSPC	SW-00275	3.6.26	14.02.2014		Slide protection	ST03A - KNORR BREMSER		TYPE74; TYPE75	KNORR	BREMSER	
SSPC	SW-00394	2.7.1.0	29.04.2008		Driver Vehicle Control Interface	TCN PC SOFTWARE FOR PCNODE MULTIPURPOSE KIT	KOMPRIMERT	TYPE70	BOMBARDIER	ELEKTRO	

DOK. SUB.KLASS	DOK. NR.	REVISJON	DATO	FBS	SYSTEM	NAVN	TYPE FIL	TYPE TOG	LEVERANDØR	FAG	LEVERANDØR
SSPC	SW-00392	6.3.2.0	28.11.2005		Vehicle Control Tools	MICDOWNLOAD SERVICE TOOL	KOMPRIMERT	TYPE70	BOMBARDIER	ELEKTRO	
SSPC	SW-00331	01	06.07.2012	050205 / GÅFLATE; 050606 / DRIVENHET	Vehicle Control Tools	TOP 1131 KONFIGURASJON SENTRAL NEDLASTING FOR DCU / TAD	KOMPRIMERT	TYPE74; TYPE75	STADLER	ELEKTRO	IFE
SSPC	SW-00390	1.0	04.05.2009		Vehicle Control Tools	MICVIEW CONFIG FILE CONVERSION TOOL CONVERT FROM V3.X TO V4.X	KOMPRIMERT	TYPE70	BOMBARDIER	ELEKTRO	
SSPC	SW-00308	1.06.03	07.03.2008	220200 / TOGRADIO	Train radio	TOGRADIO MESA 25 SERVICETOOL LITE EDITION	KOMPRIMERT	TYPE69; TYPE70; TYPE72; TYPE73		ATC/GSM-R/ERTMS	
SSPC	SW-00389	5.1.4.0	18.09.2000		Diagnostic system	MICWDIAG DIAGNOSTIC TOOL	KOMPRIMERT	TYPE70	BOMBARDIER	ELEKTRO	BOMBARDIER CH
SSPC	SW-00413	00	01.03.2007		Diagnostic System	IDU AFC625 FWPIC SOFTWARE CONVERSION TOOL	KOMPRIMERT	TYPE70	BOMBARDIER	ELEKTRO	BOMBARDIER CH
SSPC	SW-00402	00	05.07.2012		Vehicle Control Tools	MICVIEW CONFIGFILES	KOMPRIMERT	TYPE70		ELEKTRO	

DOK. SUB.KLASS	DOK. NR.	REVISJON	DATO	FBS	SYSTEM	NAVN	TYPE FIL	TYPE TOG	LEVERANDØR	FAG	LEVERANDØR
SSPC	SW-00399	3.2.0.0	16.04.2007		Diagnostic system	TDSUPLOADER SERVICEPACK 1 UPLOAD OF DIAGNOSTIC AND CONDITION DATA	KOMPRIMERT	TYPE70	BOMBARDIER	ELEKTRO	
SSPC	SW-00475	1.0.24	25.09.2015	050103 / BEVEGELSESMEKANISME	Internal doors	SERVICE SOFTWARE TOOL FOR INTERNAL DOORS	KOMPRIMERT	TYPE74; TYPE75	STADLER	ELEKTRO	DOWALD
SSPC	SW-00419	00	16.10.2012	0820 / OMFORMER STATISK HJELPEST	Auxcilary converter	MONITOR PC SERVICE SOFTWARE		TYPE69	MEDCOM	ELEKTRO	MEDCOM
SSPC	SW-00430	2.0	05.03.2014	080103 / BATTERILADER	Battery Charger	MEDCOM BATTERILADERE		TYPE5; TYPE69	MEDCOM	ELEKTRO	
SSPC	SW-00396	15.5.2.0	18.11.2009		Vehicle Control Tools	STSNT DATA ANALYSIS TOOL FOR FAST ANALYSING OF LARGE QUANTITY OF VECTOR DATA	KOMPRIMERT	TYPE70	BOMBARDIER	ELEKTRO	
SSPC	SW-00448	8.0	29.08.2014		Pneumatic System	SIEMENS LOGO! SOFT COMFORT PLC PROGRAMMERING OG SERVICE VERKTØY INSTALLASJONSDISK		TYPE73		BREMSER	
SSPC	SW-00444	4.31	03.02.2014		Toilet & Water System	OMRON CXONE PLS PROGRAMMERING OG SERVICEVERKTØY		TYPE73		KASSE	
SSPC	SW-00431	2.2.3	11.09.2013		Vehicle Control Tools	MONDEBUG SETUP FILES		TYPE73	BOMBARDIER	ELEKTRO	

DOK. SUB.KLASS	DOK. NR.	REVISJON	DATO	FBS	SYSTEM	NAVN	TYPE FIL	TYPE TOG	LEVERANDØR	FAG	LEVERANDØR
SSPC	SW-00401	5.2	16.04.2007		ATSS	WLANA ATSS ATC LOG ANALYSIS TOOL	KOMPRIMERT	TYPE70		ATC/GSM-R/ERTMS	
SSPC	SW-00450	4.2	15.09.2008		Entrance doors	IFE UPDATE DOOR SERVICE TOOL		TYPE69		KASSE	
SSPC	SW-00442	3.1.0	19.11.2014		Diagnostic system	RAPPORT DIAGNOSIS SSPC	KOMPRIMERT	TYPE74; TYPE75	STADLER	ELEKTRO	
SSPC	SW-00395	12.6.3	24.03.2006		Driver Vehicle Control Interface	TCN SOFTWARE FOR WIN32 FOR PCNODE MULTIPURPOSE KIT	KOMPRIMERT	TYPE70	BOMBARDIER	ELEKTRO	
SSPC	SW-00422	3.8.2.1	16.03.2012	0820 / OMFORMER STATISK HJELPEST	Driver USB-CAN interface	PCAN-USB ADAPTER DRIVER SOFTWARE		TYPE69		ELEKTRO	PEAK-SYSTEM TECHNIK GMBH
SSUM	3EH-208109-0039	00	10.04.2004		Driver Vehicle Control Interface	TCN PC SW 12.4 INSTALLATION FOR MICROSOFT WINDOWS 32 USER MANUAL	ACROBAT	TYPE70	BOMBARDIER	ELEKTRO	
SSUM	3EGM080930D9024	A	20.03.2008		Driver Vehicle Control Interface	TCN-PC SOFTWARE 2.7.1.0 USER MANUAL	ACROBAT	TYPE70	BOMBARDIER	ELEKTRO	

DOK. SUB.KLASS	DOK. NR.	REVISJON	DATO	FBS	SYSTEM	NAVN	TYPE FIL	TYPE TOG	LEVERANDØR	FAG	LEVERANDØR
SSUM	3EH-201013-0002	00	20.06.2001		Diagnostic system	MAVIS USER MANUAL FRENCH	ACROBAT	TYPE70	BOMBARDIER	ELEKTRO	
SSUM	3EGM080930D9013	F	18.04.2008		Driver Vehicle Control Interface	TCN-PC SOFTWARE MITRAC CC TARGET ACCESS - INSTALLATION USER MANUAL	ACROBAT	TYPE70	BOMBARDIER	ELEKTRO	
SSUM	3EH-204788-0096	00	28.04.2005		Vehicle Control Tools	MICDOWNLOAD USER MANUAL ENGLISH	ACROBAT	TYPE70	BOMBARDIER	ELEKTRO	
SSUM	3EH-206989-0211	00	27.03.2003		Vehicle Control Tools	MICTOOLS INTRODUCTION FOR COMMISSIONERS GERMAN	ACROBAT	TYPE70	BOMBARDIER	ELEKTRO	
SSUM	3EH-200177-0001	00	08.01.2001		Diagnostic system	INFO TO MAVIS FILE CONVERTER USER MANUAL	WORD	TYPE70	BOMBARDIER	ELEKTRO	
SSUM	3EH-204788-0097	00	28.04.2005		Vehicle Control Tools	MICDOWNLOAD USER MANUAL GERMAN	ACROBAT	TYPE70	BOMBARDIER	ELEKTRO	
SSUM	3EH-201013-0001	00	30.05.2001		Diagnostic system	MAVIS USER MANUAL ENGLISH	ACROBAT	TYPE70	BOMBARDIER	ELEKTRO	
SSUM	3EGM037270	E	09.08.2006		Driver Vehicle Control Interface	MVB PC ACCESS KIT DATASHEET	ACROBAT	TYPE70	BOMBARDIER	ELEKTRO	

DOK. SUB.KLASS	DOK. NR.	REVISJON	DATO	FBS	SYSTEM	NAVN	TYPE FIL	TYPE TOG	LEVERANDØR	FAG	LEVERANDØR
SSUM	3EH-206989-0210	00	27.03.2003		Vehicle Control Tools	MICTOOLS INTRODUCTION FOR COMMISSIONERS ENGLISH	ACROBAT	TYPE70	BOMBARDIER	ELEKTRO	
SSUM	1425.999.00008.P1.EN.2	1.00.00	26.04.2007	220200 / TOGRADIO	Train radio	SOFTWARE UPGRADE RELEASE NOTE MST 25 1.06.00 / CR_M25 1.02.02 -	WORD	TYPE69; TYPE70; TYPE72; TYPE73; TYPE74; TYPE75	HÖRMANN	ELEKTRO	
SSUM	3EH-205300-0257	00	03.03.2004		Vehicle Control Tools	MICVIEW USER MANUAL ENGLISH	ACROBAT	TYPE70	BOMBARDIER	ELEKTRO	
SSUM	3EH-205300-0256	00	03.03.2004		Vehicle Control Tools	MICVIEW USER MANUAL GERMAN	ACROBAT	TYPE70	BOMBARDIER	ELEKTRO	
SSUM	3EH-206989-0209	00	27.03.2003		Vehicle Control Tools	MICTOOLS INTRODUCTION GERMAN	ACROBAT	TYPE70	BOMBARDIER	ELEKTRO	
SSUM	3EH-206989-0208	00	27.03.2003		Vehicle Control Tools	MICTOOLS INTRODUCTION ENGLISH	ACROBAT	TYPE70	BOMBARDIER	ELEKTRO	

DOK. SUB.KLASS	DOK. NR.	REVISJON	DATO	FBS	SYSTEM	NAVN	TYPE FIL	TYPE TOG	LEVERANDØR	FAG	LEVERANDØR
SSUM	3BHS399823 ZAB N01	D	02.10.2015	211420 / VEKSELRETT/TRAKSJONSVEKSEL	Traction converter	INSTALLASJONSPROGRAM FOR CONTROLLER SOFTWARE		TYPE74; TYPE75	STADLER	ELEKTRO	ABB
SSUM	3EH-201013-0003	00	18.06.2001		Diagnostic system	MAVIS USER MANUAL GERMAN	ACROBAT	TYPE70	BOMBARDIER	ELEKTRO	
SSUM	3EH-200830-0001	00	18.12.2001		Diagnostic system	TDSUPLOADER 3.2.0.0 USER MANUAL	ACROBAT	TYPE70	BOMBARDIER	ELEKTRO	
SSUM	5.0300.052TEN	A04	31.07.2014	120304 / HASTIGHETSMÅLER	Teloc	OPERATING INSTRUCTIONS EVA 2 EVALUATION SOFTWARE	KOMPRIMERT	TYPE74; TYPE75	STADLER	ELEKTRO	HASLERRAIL
SSUM	SW-00321	00	16.10.2007	200203 / BUS ELEKTRONIKK KOMUNIKASJON	Vehicle Control Tools	FASTVARE-NEDLASTING PÅ UTVIDELSE - 73X-MODULER	ACROBAT	TYPE74; TYPE75	STADLER	ELEKTRO	SELECTRON
SSUM	E403420E42	1.0	15.05.2008		Entrance doors	IFE UPDATE DOOR SERVICE TOOL USER MANUAL ENGELSK		TYPE69		KASSE	
SSUM	3EHL420432	A	07.02.2003		Vehicle Control Tools	MITRAC USER DOCUMENTATION GLOSSARY ENGLISH	ACROBAT	TYPE70	BOMBARDIER	ELEKTRO	

DOK. SUB.KLASS	DOK. NR.	REVISJON	DATO	FBS	SYSTEM	NAVN	TYPE FIL	TYPE TOG	LEVERANDØR	FAG	LEVERANDØR
SSUM	E403420E52	00	15.02.2012	0506 / SIDE INNGANGSDØR, PASSASJER	Entrance doors	SOFTWARE MANUAL IFE-UPDATE 5.2	KOMPRIMERT	TYPE74; TYPE75	STADLER	ELEKTRO	IFE
SSUM	E403420D42	1.0	15.05.2008		Entrance doors	IFE UPDATE DOOR SERVICE TOOL USER MANUAL TYSK		TYPE69		KASSE	
SSUM	3EVT12001	01	21.05.2012		Vehicle Control Tools	MONDEBUG USER MANUAL		TYPE73	BOMBARDIER	ELEKTRO	
SSUM	GVT7 828 175	1.1	22.05.1996		Diagnostic system	MICWDIAG DIAGNOSTIC TOOL USER MANUAL	ACROBAT	TYPE70	BOMBARDIER	ELEKTRO	
SSUM	SW-00370	04	01.01.2012	050606 / DRIVENHET	Entrance doors	PRODUCT DESCRIPTION DIAG STUDIO V3.0 . VERSION P10	ACROBAT	TYPE69		ELEKTRO	
SSUM	3EST 65-348	F5	26.09.2013	140414 / TERMOSTAT VARMEBATTERIOVERTEMPE	HVAC	OVERSIKT SERVICEPROGRAM ISP HVAC.	WORD	TYPE73	ADTRANZ	KASSE	
SSUM	3ETV13502	24	15.12.2013		Vehicle Control Tools	MONDEBUG INSTRUCTION		TYPE73	BOMBARDIER	ELEKTRO	
SSUM	3EH-208109-0040	00	02.04.2004		Driver Vehicle Control Interface	PCN DIAGNOSIS 12.4 FOR MICROSOFT WINDOWS NT 4.0 USERS MANUAL	ACROBAT	TYPE70	BOMBARDIER	ELEKTRO	

DOK. SUB.KLASS	DOK. NR.	REVISJON	DATO	FBS	SYSTEM	NAVN	TYPE FIL	TYPE TOG	LEVERANDØR	FAG	LEVERANDØR
SSUM	I-IE21.630	01	01.10.2006	090601 / BREMSESTRØMVENTIL/ANALOGVENTIL	Slide protection	ESRA SERVICE TERMINAL SOFTWARE ST03A FOR TRAINED SERVICE TECHNICIANS. TYPE 5	ACROBAT	TYPE5	BOMBARDIER N	BREMSER	KNORR
SSUM	L61100 1130T	1.4	22.11.2002		ATSS	WLANA ATSS ATC LOG ANALYSIS TOOL USER MANUAL	WORD	TYPE70		ATC/GSM-R/ERTMS	
SSUM	3EHL421362	A	18.02.2003		Vehicle Control Tools	MITRAC USER DOCUMENTATION GLOSSARY GERMAN	ACROBAT	TYPE70	BOMBARDIER	ELEKTRO	
SSUM	SW-00305	1.2	14.12.2004	B40400 / STYRING OG OVERVÅKNING	HVAC	HFG ISP32 - HVAC SERVICEVERKTØY MANUAL - BRUKSANVISNING	ACROBAT	TYPE73	BOMBARDIER	KASSE	FAIVELEY HFG
SSUM	S132326-08-31	00	30.04.2013	180207 / UTVENDIG DESTINASJONSANVISER	Destination panel	DESTINASJONSANVISER SW MANUAL 69D LEVERT AV DAIMEX BS-EDIT MANUAL -	ACROBAT	TYPE69		ELEKTRO	DAIMEX-AS
SSUM	BU_2116168	2.0	30.06.2011	180608 / VAREENHET	Coffee Machine	PICO PROGRAMMERBAR STYREENHET OG EKPANSJON	ACROBAT	TYPE74; TYPE75	STADLER	KASSE	SELECTA

DOK. SUB.KLASS	DOK. NR.	REVISJON	DATO	FBS	SYSTEM	NAVN	TYPE FIL	TYPE TOG	LEVERANDØR	FAG	LEVERANDØR
SSUM	SW-00425	00	26.09.2013	1304 / STYRING OG OVERV□KNING	HVAC	SOFTING AV FPC4		TYPE73		KASSE	
SSUM	SW-00412	00	01.03.2007		Diagnostic System	IDU AFC625 FWPIC SOFTWARE CONVERSION TOOL USER MANUAL	ACROBAT	TYPE70	BOMBARDIER	ELEKTRO	BOMBARDIER CH
SSUM	SW-00398	-	23.12.2008		Vehicle Control Tools	STSNT DATA ANALYSIS TOOL FAQ	ACROBAT	TYPE70	BOMBARDIER	ELEKTRO	
SSUM	SW-00428	00	26.09.2013	1304 / STYRING OG OVERV□KNING	HVAC	TEST AV VARME HVAC HØSTKONTROLL		TYPE73		KASSE	
SSUM	SW-00427	00	26.09.2013	1304 / STYRING OG OVERV□KNING	HVAC	TEST AV KJØLING HVAC VÅRKONTROLL		TYPE73		KASSE	
SSUM	SW-00397	-	17.12.2008		Vehicle Control Tools	STSNT DATA ANALYSIS TOOL USER MANUAL	ACROBAT	TYPE70	BOMBARDIER	ELEKTRO	

DOK. SUB.KLASS	DOK. NR.	REVISJON	DATO	FBS	SYSTEM	NAVN	TYPE FIL	TYPE TOG	LEVERANDØR	FAG	LEVERANDØR
SSUM	SW-00443	V03	21.04.2013		Diagnostic system	RAPORT BRUKERMANUAL	KOMPRIMERT	TYPE74; TYPE75	STADLER	ELEKTRO	
SSUM	SW-00433	1	04.12.2013		Battery Charger	RECANALYSER USER MANUAL ZB BATTERY CHARGERS		TYPE69		ELEKTRO	MEDCOM
SSUM	SW-00426	00	26.09.2013	1304 / STYRING OG OVERV⍰KNING	HVAC	SOFTING AV FPC20		TYPE73		KASSE	
SSUM	SW-00423	2.1.3	16.07.2012	0820 / OMFORMER STATISK HJELPEST	Driver USB-CAN interface	USB TO CAN INTERFACE USERMANUAL		TYPE69		ELEKTRO	PEAK-SYSTEM TECHNIK GMBH
SSPC	SW-00038	5.3.1-SETUP		200200 / TOGSTYRINGELEKTRONIKK	Vehicle control System	ATR-TERM SETUP. - DIAGNOSE VERKTØY		TYPE72			
SSPC	SW-00051	1.2		140400 / HVAC STYRING OG OVERVÅKING	HVAC	HVAC. -PASSENGERS 0.41, CAB 0.2		TYPE72			
SSPC	SW-00053	0.2		130400 / HVAC STYRING OG OVERVÅKING	HVAC	HVAC. -SW DRIVERS CABIN		TYPE72			
SSPC	SW-00055	0		180400 / PASSASJERINFORMASJONSSYSTEM	Passenger Information System	PIS. -PIS DEVICE DOWNLOAD PROCEDURE		TYPE72			
SSPC	SW-00062	3		161100 / VAKUUMTOALETT	Toilet	TOILET. -USE OF THE DIAGNOSTIC PROGRAM AND SW UPLOAD		TYPE72			

1D

AA

DOK. SUB.KLASS	DOK. NR.	REVISJON	DATO	FBS	SYSTEM	NAVN	TYPE FIL	TYPE TOG	LEVERANDØR	FAG	LEVERANDØR
SSPC	SW-00064	1		161100 / VAKUUMTOALETT	Toilet	TOILET. -TOILETTE SW REV. 01		TYPE72			
SSPC	SW-00221	C1		050600 / SIDE INNGANGSDØR	Doors	RS485 SERIAL LINK PROTOCOL, PASSENGER ACCESS DOORS		TYPE72			
APSW	SW-00478	0	10.10.2014	050500 / RULLESTOLRAMPE	Wheelchair ramp	RULLESTOLRAMPE DIAGNOSEPROGRAM OG KONFIGURASJONSFIL	KOMPRIMERT	TYPE72		ELEKTRO	

Del 3 Kritiske komponenter

Komponentbetegnelse	Type 69	Type 72	Type 73	Type 74/75
Drivboggi komplett	4[5]	2	2	6
Hjelpestrømretter		1	2[2]	4
Hovedtransformator	2	2	2	4
Løpeboggi komplett	8[5]	6	3	9
Traksjonsmotor	8	3	6	12

[2] Integrert i traksjonsstrømretter
[5] Finnes flere typer boggi produsenter på materielltype (ASEA og Wegman).

Vedlegg E: Mal for «on demand»-bankgaranti

General Performance Guarantee no. [TO BE FILLED IN BY THE GUARANTOR] in favour of Norske tog AS (Norw. Org. No. 917 445 060)

Reference is made to Agreement dated [DATE/MONTH] between you as lessor ("Utleier") and [FULL NAME] as hirer ("Leietager") for the lease of trains etc ("leie av tog m.v.")

According to the said Agreement, "Leietager" shall furnish a general performance guarantee securing the fulfilment of all his obligations under the Agreement (including obligations arising from contractually based alterations) in the amount of NOK X [TO BE CALCULATED IN ACC. WITH THE AGREEMENT CL. 14.1].

As part of and further to this, by order of [FULL NAME OF] "Leietager", we, [FULL NAME OF BANK] ([NATIONALITY] Org. No. [Y]), [ADDRESS], hereby establish this guarantee and undertake irrevocably and subject to no other conditions than those specified in this document to pay to you any amount not exceeding NOK [X] ([REPEAT WITH LETTERS] Norwegian kroner) upon receipt of your first written demand stating that "Leietager" has not fulfilled his contractual obligations under the Agreement (including obligations arising from contractually based alterations) and specifying which of them are not fulfilled.

Our liability under this guarantee shall be valid until the expiry of the Agreement plus one year thereafter (the relative "Guarantee expiry Date"), but in any event, unless a claim hereunder has been made before such date, not later than [6 YEARS SUBSEQUENT TO THE START OF THE LEASE PERIOD] (the absolute "Guarantee Expiry Date"), irrespectively of whether the present document is returned to us or not.

Any demand for extension or payment hereunder must therefore have reached us at our office address [SPECIFY] *or* at our postal address, [SPECIFY], on or before the closing hours of the actual Guarantee Expiry Day.

After the actual Guarantee Expiry Date, our guarantee will be of no further effect.

The total amount of this guarantee will be reduced by any payment effected hereunder upon your demand for payment.

The rights resulting from this guarantee are neither transferable nor assignable.

This guarantee will be governed by Uniform Rules of the International Chamber of Commerce for Demand Guarantees (ICC publications n° 758) and supplementary, by Norwegian Law.

Any disputes that may arise in connection with, or as a result of, this guarantee, and which are not amicably resolved, shall be solved through legal proceedings instituted before the Oslo Municipal Court. Enforcement against us may take place at any venue according to the choice of you ("Leietager" qua the beneficiary).

Norske tog

Vedlegg F	Innrapportering av forsikringsskade Governing Rules and Insurance Guidelines
Document owner:	Norske tog AS
Purpose:	Insurance
Distribution:	Direktekjøpsavtale
Date/version:	09 December 2019/v1

10 AA

Table of contents

Introduction *3*
Insurance policy summary - Property Damage *4*
Insurance interface between Norske tog AS (Nt) and its operator(s) *5*
Insurance claims process *6*
Claims handling explained 6
Reporting an incident 7
Insurance policy claims provisions overview - Property Damage 8
Reporting form - Property Damage 9
Claims handling administrative considerations - Property Damage 10
Other / Administration *11*
Changes in risk 11
Insurance contacts *12*

110 ~~AA~~

Introduction

Purpose

Norske tog AS (herein after also referred to as *Principal Insured* and *Lessor*) has according to agreement with its operator(s) (herein after also referred to as *Named Co-Insured* and *Lessee*) placed an **"All Risks" Property Damage policy** on behalf of itself and its contract parties in respect of property damage.

The purpose of this document is to provide Norske tog AS and its operator(s) as well as the insurance broker(s) with a common understanding of the **"All Risks" Property Damage policy** and general procedures for this insurance and how to handle incidents potentially covered by the policy and subsequent claims handling.

Communication

The Parties shall appoint their representatives for insurance matters which shall be responsible for insurance related questions, claims handling, reporting, communication with the other Party, Insurance Broker(s), Insurance Company, third party claimants etc.

All insurance communication from Operator(s) is to be directed to Norske tog AS.

Applicability

This document will be distributed to the insurance contact(s) within Norske tog AS, its operator(s) and insurance broker(s) who have an interest or duty to handle insurance related matters applicable to insurance policies as listed below.

The parties agree to follow and apply the mentioned rules and guidelines for all his personnel involved in insurance matters and implement relevant routines and information relating to this

Insurance policy summary - Property Damage

Property Insured:

Physical damage to rolling stock, equipment, spare parts and related materials owned by Norske tog AS in the possession of Norske tog AS or let to train operators for operations through contract with Norske tog AS.

Insurance Period:

12 months from inception 1st December 2019 at 00:00 hours, and subsequent renewals (optional 12+12+12 month's periods)

Principal Insured:

Norske tog AS

Co-Insured:

Operators, according to agreement for Section I Property Damage only and in respect of Terrorist risk cover.

Co-Insureds are not covered under Section II – Business Interruption in Norske tog's policy.

Insurance Broker for the policy:

Willis Towers Watson AS, Oslo, Norway

Loss Payee:

Norske tog AS or Operators for their respective claims (ref. Policy Claims Provisions; *Loss Payable*)

Loss Adjuster:

The Insured and/or the Insurers have agreed to appoint Charles Taylor Adjusting as a mutually appointed Loss Adjuster with respect to all losses.

Basis of insurance:

"New for old" according to schedule of value in policy. Various sub-limits as specified in policy will apply.

Excess – Property damage Section I:

NOK 500 000 each and every loss, but in respect of Property in transit NOK 50 000 each and every loss. In respect of losses covered under the Norwegian Natural Perils Pool a deductible of NOK 8 000 each and every loss will apply.

ID

Insurance interface between Norske tog AS (Nt) and its operator(s)

Insurance cover:	Responsibility to insure:	Co-Insured(s):	Claims notice to:	Loss payable to:	External Loss adjuster:
All Risks Property Damage – all parties	Nt Principal Insured	Operators according to contract	Tryg and Loss Adjuster CC: WTW/Nt Final claims payment also to be reported to Nt	Nt or Operator for their respective claims	Charles Taylor Adjusting or tba
Business Interruption – Norske tog	Nt Principal Insured	None	WTW/Tryg Forsikring /Loss Adjuster	Nt	Charles Taylor Adjusting or tba
Business Interruption – Operators own Insurance	Operators **Not covered by Nt insurance**				
Terrorism Property Damage – all parties	Nt Principal Insured	Operators	Tryg/Loss Adjuster CC: WTW/(Nt)	Nt or Operator for their respective claims	Charles Taylor Adjusting or tba
Liabilities - Operators own Insurance	Operators **Not covered by Nt insurance**				

ID EA

Insurance claims process

Claims handling explained

Incident is reported

Notify the incident by following the incident reporting instructions for Operator's and Norske tog's own personnel.

The incident will then be registered with the Insurer and an incident number provided.

Ensure that all telephone conversations are followed up by an email and that all correspondence includes the nominated insurance contacts. Any email notification should be an original email with attachments as necessary. Avoid forwarding company internal emails and/or other confidential information as part of the notification.

Property Damage Emergency incidents may be reported by calling 915 04040 – urgent means outside of office hours (Mon-Fri hrs 08:00-16:00 and where assistance in managing the incident is required immediately).

After the incident is reported a status will be issued with instructions on next steps in the incident handling.

Loss adjustment / Documentation / Forensics

The Insurer will need to consider and evaluate all aspects of an incident.

The incident party should therefore at any time:

- **maintain** a complete record of all correspondence related to the claim, including but not limited to accident reports, police / fire department reports, demands for payment, and legal correspondence.
- **maintain** a complete record of all invoices for expenses paid in relation to a claim.
- **document** all losses – measure the impacted area, take photographs of all items, work areas, premises etc. related to the claim. Store any items related to the claim (ex. machinery, tools, raw materials, finished materials, etc.).

Keep ensuring that all telephone conversations are followed up by an email and that all correspondence includes the nominated insurance contacts.

Consideration relating to Insurance

In larger claims the insurer will evaluate all the documentation and relate the incident and what is recoverable in regards to the insurance policy before confirming outcome.

Declinature(s) should be clearly stated with reference to policy wording(s).

Payment

Once the incident is handled and all necessary documentation considered then a notice relating instruction of payment will be issued for the agreement of the Incident parties, following which payment is made – excluding applicable deductibles.

Dispute

An option for a claims dispute should always be informed by the insurer.

1D AA

Reporting an incident

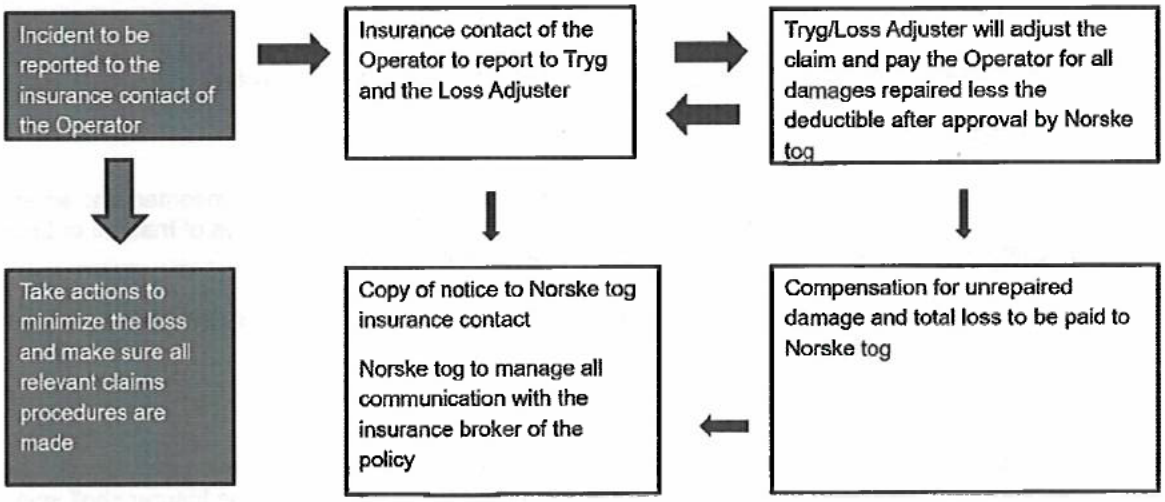
Actions required

As soon as a claim incident which is likely to be recoverable under the policy has been noticed to the Insured/Co-Insured, this should be reported to the Insurance Company and the Insurance Broker as soon as possible - as specified in the Insurance Interface table above.

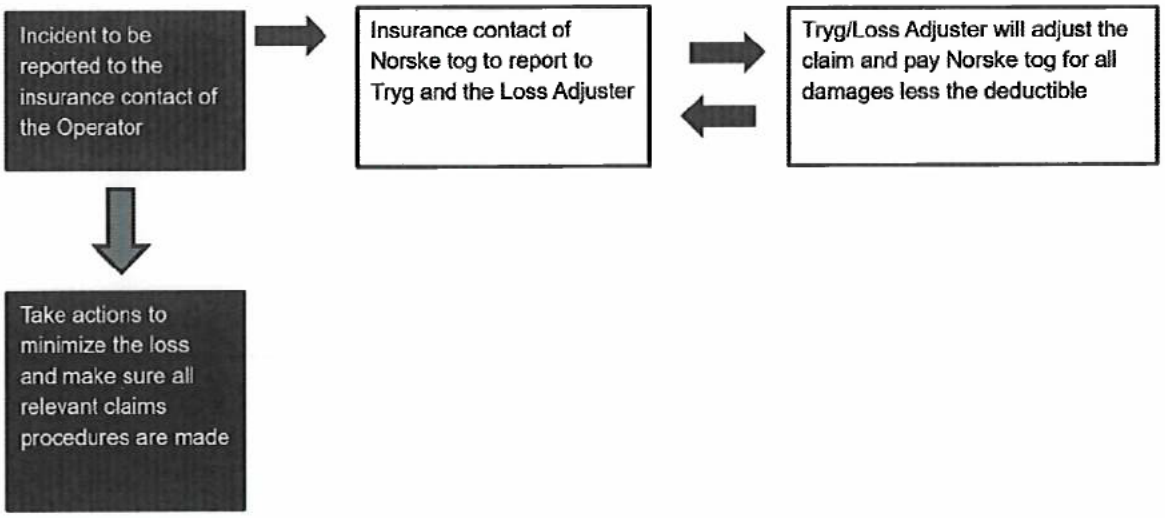
Please use the "INSURANCE INCIDENT REPORT FORM" attached and fill in the relevant data and send to the Insurance Broker and the Insurance Company contacts below.

Please do not admit any liability for damages or negotiate any claim, without the consent of the Insurers (such consent not to be unreasonably withheld or delayed).

Reporting instructions - incident detected by Operator's personnel:



Reporting instructions - incident detected by Norske tog's personnel:



ID EA

Insurance policy claims provisions overview - Property Damage

Notice of Loss

As soon as reasonably practicable, written notice of an Accident or Occurrence, claim or suit which is likely to involve this Policy shall be given by the Insured to Insurers.

Failure to notify an Occurrence which, at the time of happening did not appear to involve this Policy but which, at a later date, gives rise to a claim hereunder, shall not prejudice the recovery of the claim by the Insured.

The Insured does not lose the right of recovery under this policy if the Insurer decline a claim when the Insured states that it does not accept the outcome from the Insurer.

The deadline (time limit) in FAL § 8-5 second section is extended to 2 years.

Proof of Loss

Claims shall be payable by Insurers within thirty (30) days of there being presented and agreed in conformity with this Policy, or (in respect of Section 1) within thirty (30) days of Insured or Loss Adjusters filing proof of loss and this having been agreed by Insurers.

The Insured shall not be required to tender proof of loss until destroyed or damaged property has been replaced or repaired.

Loss Payable

If repair is executed or ordered by Lessee due to an insurable loss under this policy the compensation shall be paid to the Lessee. However, before such payment is executed the Insurer shall seek approval from the Lessor (Norske tog AS).

If the loss is a Total Loss and not to be replaced or if the damage is not to be repaired the compensation shall be paid directly to Norske tog AS.

ID

BA

Reporting form - Property Damage

What to include in the initial notification.

Attach any photographs and incident reports or other documents if available.

Insurance policy no.	**7257095**
Train ID no.	
Affected Owner or Operator company name:	
Date and Time of Incident:	
Location of Incident:	
Person injuries / fatalities (Y / N, number and general nature):	
Brief Description of Incident:	
Appointed claim contact (Name / Company / Tel. / Email):	

Property Damage incidents which are urgent may be reported by calling XXXX – urgent means outside of office hours (mon-fri hrs 08:00-16:00 and where assistance in managing the incident is required immediately).

ID EA

Claims handling administrative considerations - Property Damage

Communication

The Parties shall keep each other informed of the general development in claims handling performed by each party and report; issues, conflicts, declined claims etc. to each other relating to the insurer's handling of claims and interpretation of the policy. Before renewal of policy, reported issues will be considered of relevance to any adjustment of future policies.

Claims handling at the termination of "Leieavtalen"

At the end of the contract period for an Operator, the Operator shall specify and report all outstanding insurance claims to Norske tog AS.

The Operator is also obligated to handle all insurance claims reported to insurer until final settlement has taken place. This will apply also if such claims handling will take place after the termination of the contract with Norske tog AS.

Norske tog has the option to assume any outstanding claims handling from the Operator if they so decide. Any amount Norske tog AS collect on behalf of the Operator should be transferred to Operator as soon as possible, unless the parties have agreed otherwise.

Claims Statistics

The Parties agree to keep records on all insurance claims as will be specifically agreed.

Claims data to contain amounts for paid and outstanding claims/reserves including claims date, cause of damage, location of damage, insurance year, damaged object etc. – ref. also incident report form as attached.

A summary of all claims relating to each Operator's property leased from Norske tog at the latest three months prior to the renewal date of the Property Policy.

a Norske tog shall have access to all claims statistics from the Insurer in connection with this Policy.

b Norske tog have the right to request all data in connection with claims handling from the Operator (this information will be treated confidentially) Claims settlement process

Other / Administration

Changes in risk

Any relevant changes in risk, activities or material changes to operations should be reported to Norske tog.

Examples of changes which are relevant, but not limited to, are:

- The entering into new contracts
- Addition or deletion of insured property
- Material changes or rebuilding to existing property
- New activities or predominantly different activities

To the extent possible, these changes should be reported to Norske togs' insurance responsible before they take place or as soon as possible thereafter in order to assure that insurance coverage remains in place.

ID EA

Insurance contacts

Owner: (Party)	Norske tog AS
Name	
Address	Drammensveien 35, Postboks 1547 Vika – 0117 Oslo
Zip code / City	0270 Oslo
Tel. ☎ Mobile	
Tel. ☎ Direct	
E-mail @	

Operator (Party)	: .....
Name	
Address	
Zip code / City	
Tel. ☎ Mobile	
Tel. ☎ Direct	
E-mail @	

Insurance Broker:	Willis Towers Watson AS
Name	Morten Jacobsen - Client responsible - Executive Director / CRD
Address	Drammensveien 147A , Postboks 344 Skøyen
Zip code / City	0213 Oslo, Norway
Tel. ☎ Mobile	+47 924 22 707
Tel. ☎ Direct	+47 23 29 60 41
E-mail @	morten.jacobsen@willistowerswatson.com

Insurance Broker Property, Terror, liability Nt:	Willis Towers Watson AS
Name	Earl Humphrey - Claims Director
Address	Drammensveien 147A, Postboks 344 Skøyen
Zip code / City	0213 Oslo, Norway
Tel. ☎ Mobile	+47 46 93 75 28
Tel. ☎ Direct	+47 23 29 60 92
E-mail @	NorwayClaims@willistowerswatson.com

ID EK

Insurance Company-Property:	Tryg Forsikring
Name	Trond Kilvær
Address	
Zip code / City	
Tel. ☎ Mobile	
Tel. ☎ Direct	
E-mail @	

Loss Adjuster Property:	Charles Taylor
Name	Clive Williamson - Head of Specialist Adjusting
Address	The Centrum, 38 Queen Street,

ID ~~EA~~

Norske tog

Dato	Saksnummer
[Dato]	[Saksnr]

Mottaker	Att:	Vår referanse	Deres referanse
[Vygruppen] [Adresse] [0000 Poststed]	xxxxx	[Vår referanse]	[Deres ref]

Bruk av leieobjektene i Ø1

Norske tog viser til leieavtale nummer xxx Punkt 8. Leietagers bruk av Leieobjektene vedrørende bruk av Enkeltindivider i andre trafikkavtaler.

Norske tog gir med dette samtykke til at Enkeltindivider og Avledede tilleggsytelser i avtalen kan benyttes av Vygruppen i Trafikkavtalen for Østlandet 2.

Uttak av enkeltindivid til ombygging av ERTMS på kjøretøy til Ø2 og drift på Ø2 må håndteres særskilt innenfor samtykket.

Samtykket opphører når Trafikkavtalen opphører.

Med vennlig hilsen

Kjell-Arthur Abrahamsen
Materielldirektør
kaa@norsketog.no

ID

Jernbane-
direktoratet

Trafikkavtale Østlandet 1

- Lokaltog (L-tog) Spikkestad/Asker – Lillestrøm
- Lokaltog (L-tog) Stabekk/Oslo S – Ski
- Regiontog (R-tog) Oslo S – Ski
- Regiontog (R-tog) Stabekk – Moss
- Regiontog (R-tog) Oslo S – Mysen/Rakkestad
- Regiontog (R-tog) Oslo S – Hakadal/Jaren
- Regionekspresstog (RE-tog) Oslo S – Halden
- Regionekspresstog (RE-tog) Oslo S – Gjøvik

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

[redacted]

[redacted]

10

Endringslogg

Versjon	Hva	Dato
1.0	Vedlegg E-2.	28.06.2023

10

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

mellom

ENTUR AS
(ENTUR)
ORG NR. 917 422 575

OG

[TOGOPERATØR]
(TOGOPERATØR)
ORG NR. xxx xxx xxx

xx.xx.202x

1 DEFINISJONER 3

2 BAKGRUNN OG FORMÅL 4

3 LEVERANSEN 4

4 UNDERLEVERANDØRER 5

5 VEDERLAG 5

6 ENDRINGER 5

7 MISLIGHOLD 7

8 FORCE MAJEURE 9

9 KONFIDENSIALITET 10

10 INFORMASJONSSIKKERHET OG PERSONOPPLYSNINGER 10

11 IMMATERIELLE RETTIGHETER 11

12 KONTRAKTSPERIODE OG GEOGRAFISK VIRKEOMRÅDE 11

13 TILBAKELEVERING 11

14 PARTENES REPRESENTANTER 12

15 TVISTER OG LOVVALG 12

16 BILAG OG RANGFØLGE 13

17 UNDERSKRIFT OG DATERING 13

10

Denne avtalen ("**Avtalen**") er inngått xx.xx.202x mellom

1. [Entur AS], et aksjeselskap heleid av Samferdselsdepartementet underlagt norsk rett, med registrert adresse Rådhusgata 5, 0151 OSLO, og med organisasjonsnummer 917 422 575, ("**Entur AS**"); og

2. [TOGOPERATØR], et aksjeselskap underlagt norsk rett, med registrert adresse xxxx xxxx xxxx, og med organisasjonsnummer XXX XXX XXX, ("**TOGOPERATØR**")

(hver for seg betegnet en "**Part**" og i fellesskap "**Partene**").

1 DEFINISJONER

I dette avsnitt angis definisjoner for sentrale nøkkelord i denne Avtalen.

Begrep	Betydning
Avtalen	Avtalen betyr denne avtale med bilag og vedlegg.
Bruksmønster	Kontraktsfestede målinger av tjenester (tilgjengelighet og responstider)
Driftstid	Det tidsrommet løsningene er tilgjengelige
Feil	Forstyrrelser i Grensesnitt eller Systemene som ikke skyldes planlagt vedlikeholdsarbeid.
Force Majeure	Force Majeure betyr en hendelse utenfor en parts kontroll som han ikke burde ha forutsett da Kontrakten ble inngått og som han heller ikke med rimelighet kan ventes å overvinne eller avverge virkningene av. Streik og lockout knyttet til lokale oppgjør omfattes ikke av Force Majeure.
Formidlingshonorar	Formidlingshonorar er et fast vederlag som TOGOPERATØR skal betale leverandør for tjenester knyttet til formidling av billetter.
Grensesnitt	Maskinelt grensesnitt (API) levert av Entur som tillater tilgang til Systemenes funksjonalitet.
Kanaler	Løsninger og synlige kontaktpunkter som gjør det mulig for de reisende, operatører og agenter å gjennomføre oppslag og transaksjoner, samt motta og dele informasjon.
Klientapplikasjon eller Applikasjon	TOGOPERATØRs applikasjon eller integrasjonsplattform for kommunikasjon mot og tilgang til Systemene via Grensesnitt.
Leveransen	De tjenester og produkter Entur leverer til TOGOPERATØR i medhold av Avtalen, som nærmere spesifisert i Bilag 1.
Løsningstid	Løsningstid er definert som tiden som benyttes, innenfor det definerte tjenestevinduet (Åpningstid), for å løse eller avslutte en hendelse. All tid som påløper fordi en hendelse venter på informasjon eller håndtering fra TOGOPERATØR trekkes fra løsningstid.
Masterplan	Plan over aktiviteter i ulike miljø knyttet til de ulike releaser, samt løpende endringer utenfor release.
Entur Partner	Passordbeskyttet brukergrensesnitt for datavedlikehold, uthenting av rapporter, mv.
Utviklerportal	Tjeneste med oversikt over Enturs grensesnitt, med dokumentasjon, veiledere for bruk og informasjon om utførte og kommende endringer.

Responstid	Tiden det tar for Entur å tildele en hendelse til en spesifikk ressurs, innenfor den definerte Åpningstiden.
Sertifisering	Verifikasjon og godkjenning av TOGOPERATØRs applikasjon som kobles med Grensesnittet.
System	Systemene som utgjør salgs- og distribusjonsporteføljen eid eller håndtert av Entur.
Systemendringer	Endringer i systemer, kilder og kanaler som er av mindre omfang og betydning for Leveransen for øvrig.
Tilgjengelighet	Prosentvis faktisk tilgjengelighet i driftstiden målt over en kalendermåned.
Tjenester	De ulike tjenestetypene som leveres.
Underleverandør	Partenes kontraktsmedhjelpere
Åpningstid	Det tidsrommet henvendelser blir behandlet og besvart.

2 BAKGRUNN OG FORMÅL

Denne Avtalen skal gjøre det mulig for TOGOPERATØR og Entur å etablere enkle og gode salgs- og billetteringsløsninger. Dette slik at det er enkelt for publikum å reise. Entur skal formidle billetter til reisende på vegne av TOGOPERATØR.

3 LEVERANSEN

Entur skal, ved å levere de tjenester og produkter som er nærmere angitt i Bilag 1, gjøre det mulig for TOGOPERATØR å selge sine transportprodukter og tjenester. Enturs tjenester skal oppfylle de krav til salgs, billetterings- og informasjonssystemer som følger av den til enhver tid gjeldende avtale om persontransport med tog utført som offentlig tjeneste ("Trafikkavtalen") mellom TOGOPERATØR og offentlig kjøpsmyndighet. Entur er ikke ansvarlig for utførelse av transporttjenestene og har ikke innflytelse over prisfastsettelse. Entur er kun ansvarlig for formidling av billetter og reiseinformasjon, innkreving av vederlag og formidling av dette til TOGOPERATØR.

Entur skal holde seg informert om og overholde de til enhver tid gjeldende lover, forskrifter, krav, pålegg, og instrukser fra offentlige myndigheter som er av betydning for Leveransen og Enturs virksomhet.

Hva Leveransen omfatter og Partenes forpliktelser er nærmere angitt i Bilag 1 Enturs leveranser og forpliktelser og Bilag 2 TOGOPERATØRs forpliktelser.

TOGOPERATØR eller Entur kan ikke holdes ansvarlig for at informasjon videreformidlet fra Jernbanedirektoratet eller Bane NOR er feilaktig eller mangelfull.

Partene skal lojalt samarbeide og medvirke til Avtalens gjennomføring. Henvendelser fra den annen Part skal besvares innen rimelig tid. Videre skal partene varsle hverandre om forhold de forstår eller bør forstå kan få betydning for Avtalens gjennomføring.

4 UNDERLEVERANDØRER

Entur og TOGOPERATØR har begge rett til å engasjere underleverandører til å oppfylle Avtalen.

Entur skal på forespørsel gi TOGOPERATØR en oppdatert liste over underleverandører som brukes til å oppfylle Avtalen. TOGOPERATØR kan kreve innsyn i avtaler med underleverandører.

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

Entur er fullt ut ansvarlig for utførelsen av deler av Leveransen som utføres av underleverandører på samme måte som om Entur selv stod for utførelsen.

Eventuelle underleverandører er underlagt de forpliktelser som følger av denne Avtales punkt 9 og 10.

5 VEDERLAG

Vederlag, fakturering og betalingsvilkår er spesifisert i Bilag 8 Pris og prisbestemmelser.
Ved forsinket betaling vil det påløpe renter etter Lov om renter ved forsinket betaling m.m. av 17. desember 1976 nr. 100 (forsinkelsesrenteloven).

6 ENDRINGER

6.1TOGOPERATØRs rett til å pålegge endringer

TOGOPERATØR har rett til å kreve endringer i Avtalen innenfor rammene av, og i henhold til de prosedyrer, som er nærmere beskrevet i det følgende. Endringer kan gå ut på at Entur skal yte noe i tillegg til eller i stedet for det opprinnelige avtalte, at Leveransens omfang, karakter, kvalitet, art, utførelse eller tidspunkt skal endres, eller at avtalte ytelser skal utgå.

Entur plikter å omstille seg til TOGOPERATØRs endrede krav til ytelsen på en mest mulig effektiv måte. Kostnadsbesparelser som følge av at TOGOPERATØR endrer eller frafaller krav til ytelsen, skal i sin helhet tilfalle TOGOPERATØR.

TOGOPERATØR har ikke rett til å kreve endringer i strid med de til enhver tid gjeldende lover, forskrifter, krav, pålegg, og instrukser fra offentlige myndigheter som er av betydning for Leveransen og Enturs virksomhet, eller TOGOPERATØRs forpliktelser etter Trafikkavtalen. TOGOPERATØR kan ikke kreve at obligatoriske tjenester som definert i Avtalens bilag 1 skal utgå eller at omfanget av disse tjenestene skal reduseres. Endrede krav til ytelsen kan ikke medføre økte kostnader eller redusert ytelse for Enturs øvrige kunder.

Systemendringer i Leveransen reguleres av Bilag 7 *Samhandling og endringer.*

6.2 Enturs rett og plikt til å kreve endringer

Entur har rett og plikt til å kreve endringer i Avtalen der dette er nødvendig for å kunne overholde lover, forskrifter, krav, pålegg eller instrukser fra offentlige myndigheter, for å avverge skade eller fare for skade, eller for å bidra til en mer rasjonell eller effektiv utførelse av Leveransen.

6.3 Grunnlaget for endringsordre

Før endring bestilles ved utstedelse av endringsordre kan TOGOPERATØR kreve et overslag over hvilke konsekvenser endringen vil ha for vederlaget og for Leveransen for øvrig. Prosedyren starter med at TOGOPERATØR legger frem spesifisering av ønsket endring for Entur.

6.4 Endringsordre

En endringsordre skal være skriftlig, betegnet "Endringsordre" og angi at det kreves en endring. Endringsordre skal inneholde en beskrivelse av hva endringen går ut på og hva som har forårsaket den.

Endringer som kommer inn via endringsordre eller endringer partene enes om skal avtales skriftlig og tillegges denne avtalen som *endringsbilag* som nummeres løpende i avtaleperioden.

Entur skal uten ugrunnet opphold etter at endringsordren er mottatt, sende TOGOPERATØR en bekreftelse på overslaget eller pristilbudet som er gitt i henhold til pkt. 6.3, eventuelt senest innen 10 virkedager utarbeide en oversikt over hvilke virkninger endringen vil ha for vederlaget og Leveransen for øvrig, hvis TOGOPERATØR ikke tidligere har bedt om overslag eller pristilbud. De virkningene som ikke er fastsatt i endringsordren skal fastsettes skriftlig i et tillegg til endringsordren. For øvrig gjelder Enturs forpliktelser i henhold til avtalen også for endringer, med mindre annet er særskilt avtalt.

6.4.1 Enturs plikt til å varsle endringsanmodning

Dersom instrukser, arbeidsbeskrivelser, spesifikasjoner, beregninger eller lignende som Entur mottar, etter Enturs oppfatning inneholder endringer, skal Entur innen rimelig tid skriftlig varsle TOGOPERATØR dersom Entur vil påberope dette og samtidig utarbeide en oversikt over hvilke virkninger endringen vil ha for vederlaget og Leveransen for øvrig. Gjøres ikke det, taper Entur retten til å gjøre gjeldende at vedkommende arbeid utgjør en endring. Det samme gjelder dersom Entur mottar pålegg fra offentlig myndighet om å utføre arbeid som etter Enturs oppfatning utgjør en endring.

6.4.2 TOGOPERATØRs svarplikt

Når TOGOPERATØR mottar varsel fra Entur skal TOGOPERATØR innen rimelig tid og senest innen 30 virkedager enten utstede endringsordre eller skriftlig avslå Enturs anmodning. Dersom anmodningen avslås skal TOGOPERATØR samtidig skriftlig begrunne hvorfor arbeidspålegget etter TOGOPERATØRs oppfatning ikke utgjør en endring. Dersom TOGOPERATØR ikke besvarer Enturs varsel innen 30 virkedager skal pålegget anses som en endring gitt ved endringsordre, med de virkninger for vederlaget og Leveransen for øvrig som er spesifisert av Entur i henhold til punkt 6.4.1.

6.4.3 Tvist om oppfyllelse av varselplikt og svarplikt

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

6.4.4 Plikt til å utføre endringsarbeid

Hvis TOGOPERATØR avslår Enturs anmodning om endringsordre, plikter Entur å utføre det omtvistede endringsarbeidet, med mindre TOGOPERATØR pålegger Entur å utsette dette inntil det er avklart om det foreligger en endring eller ikke. Plikten til å utføre omtvistet endringsarbeid gjelder ikke endringer som går ut over de begrensninger som fremgår av Avtalens punkt 6.1 tredje ledd.

7 MISLIGHOLD

7.1 Informasjonsplikt

Dersom en Part er forhindret, eller har grunn til å tro at Parten vil bli forhindret, fra å oppfylle sine forpliktelser etter Avtalen, skal Parten straks varsle den annen Part skriftlig. Varslet skal angi årsak til hindringen og skal så vidt mulig angi når ytelsen kan gjennomføres samt opplysninger om hvordan hindringen skal utbedres, jf. pkt. 7.3. Tilsvarende gjelder dersom det må antas å påløpe ytterligere mislighold etter at første varsel er gitt.

7.2 Mislighold

Det foreligger et mislighold av Avtalen dersom den ene Part ikke oppfyller sine forpliktelser etter denne Avtale og dette ikke er som følge av omstendigheter forårsaket av den Part som påberoper seg misligholdet.

En Part kan ikke påberope seg feil eller mangler ved systemene som Parten måtte kjenne til på tidspunktet for inngåelsen av Avtalen, med mindre feilene og manglene er dekket av garantiansvar.

7.3 Utbedring av mangel

Det foreligger mangel dersom Leveransen eller en del av Leveransen ikke er i samsvar med Avtalens krav. Som mangel regnes også rettsmangel.

Entur skal på eget initiativ rette mangel Entur blir kjent med, selv om mangelen ikke er oppdaget eller påpekt av TOGOPERATØR.

Entur har rett og plikt til å utbedre mangler som er påpekt av TOGOPERATØR slik at Enturs Leveranse til enhver tid er i samsvar med Avtalens krav, dersom mangelen lar seg utbedre. TOGOPERATØR kan kreve at Entur skal gi melding om de utbedringer Entur tar sikte på å utføre, samt tidspunktet for utbedringen.

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

Dersom utbedring ikke er foretatt innen rimelig tid, eller mangelen ikke lar seg utbedre, kan TOGOPERATØR kreve andre misligholdsbeføyelser.

7.4 Krav som følge av mislighold

Den Part som påberoper seg mislighold skal gi et skriftlig varsel om dette innen rimelig tid etter at misligholdet har blitt oppdaget. Hvis ikke denne fristen overholdes, tapes retten til å gjøre det aktuelle misligholdet gjeldende.

Denne fristen gjelder ikke dersom den andre Part har handlet grovt uaktsomt, uredelig eller i ond tro.

7.5 Erstatning

Hver av Partene kan kreve erstattet ethvert påregnelig direkte tap som kan tilbakeføres til mislighold fra den annen Part. En Part er ikke erstatningsansvarlig for indirekte tap, med mindre slikt tap skyldes grov uaktsomhet eller forsett. Som indirekte tap regnes blant annet tap som følge av minsket eller bortfalt produksjon eller omsetning (driftsavbrudd), annet konsekvenstap og rimelige avbøtende tiltak. Tap av data regnes som indirekte tap med unntak av kostnader knyttet til rekonstruksjon av data i henhold til punkt 7.6 og andre direkte kostnader TOGOPERATØR pådrar seg som følge av tap av data.

En Parts ansvar for skader/tap etter dette punktet er begrenset oppad til 25 % av total kontraktsverdi.

Har en Part handlet grovt uaktsomt eller forsettlig blir denne ansvarlig også for indirekte tap, samt tap ut over 25% av total kontraktsverdi. Ved utmålingen av erstatning eller prisavslag for TOGOPERATØR skal standardisert prisavslag (jf Bilag 5, kapittel 5) som er gitt TOGOPERATØR for de samme feil eller mangler som ligger til grunn for kravet om erstatning eller prisavslag komme til fradrag.

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

7.6 Rekonstruksjon av data

I tilfelle av tap eller ødeleggelse av data skal Entur uten ugrunnet opphold gjenopprette disse og om nødvendig rekonstruere data. I den utstrekning tap eller ødeleggelse av data skyldes forhold som Entur har ansvaret for, skal gjenoppretting og rekonstruering skje uten ytterligere vederlag. Enturs ansvar for kostnader er begrenset til å gjenopprette data fra siste sikkerhetskopi samt ansvar for merkostnader som påløper hvis Entur ikke har tatt sikkerhetskopi i henhold til avtalen. Kostnader knyttet til rekonstruksjon av data etter siste sikkerhetskopi i henhold til avtalen kan for øvrig bare belastes Entur hvis årsaken til at data har gått tapt er at Entur har opptrådt uaktsomt. Hvis årsaken til tap av data er slik at TOGOPERATØR skal betale for rekonstruksjonen, skal Entur avklare omfanget med TOGOPERATØR før arbeidet påbegynnes. Hvis rekonstruksjon

er nødvendig for at TOGOPERATØR løsning skal fungere i ordinær drift, skal arbeidet påbegynnes uten ugrunnet opphold, mens avklaring av omfanget pågår.

Dersom det er umulig for Entur alene å rekonstruere data, skal data i tilfeller som nevnt ovenfor rekonstrueres i samarbeid mellom partene, eller ved hjelp av tredjepart. Hvis TOGOPERATØR personale helt eller delvis forestår rekonstruksjonen, skal Entur dekke de direkte lønnskostnader og andre direkte kostnader som påløper, samt TOGOPERATØR utlegg og andre direkte kostnader dersom tredjepart benyttes til arbeidet, og eventuelle andre direkte kostnader som er forbundet med rekonstrueringen i den utstrekning tap eller ødeleggelse av data skyldes forhold Entur har ansvaret for.

I tilfelle av tap eller ødeleggelse av data som skyldes forhold på TOGOPERATØR side, skal TOGOPERATØR dekke Enturs dokumenterte merkostnader som slike forhold måtte medføre. Dette gjelder likevel ikke dersom rekonstrueringen blir vanskeligere eller mer tidkrevende som følge av at Entur ikke har fulgt de rutiner for sikkerhetskopiering som er avtalt. I de tilfeller TOGOPERATØR skal dekke Leverandørens merkostnader, skal Entur holde TOGOPERATØR løpende orientert om hvilke kostnader som pådras, og TOGOPERATØR skal ha rett til å pålegge Entur å stanse arbeidet med rekonstruksjonen.

7.7 Heving ved mislighold

Hver av Partene har rett til å heve Avtalen helt eller delvis med umiddelbar effekt dersom den andre Part er i vesentlig mislighold av Avtalen og den misligholdende Parten ikke innen rimelig tid bringer forholdet i orden.

Hver av de følgende omstendigheter skal alltid anses som vesentlig mislighold:

- Dersom den andre Part er funnet skyldig etter en rettskraftig avgjørelse i å ha deltatt i organisert kriminalitet, korrupsjon, bedrageri, hvitvasking eller en straffbar handling relatert til Partens profesjonelle virke, eller

- Den annen Parts dokumenterte brudd på Etiske Krav, som ikke rettes innen rimelig tid, jf. Bilag9 *Etiske Krav, og* som ikke kan anses som ubetydelige i forhold til Partens virksomhet og Avtalen,

En Part har rett til å heve Avtalen med øyeblikkelig virkning dersom den andre Parts virksomhet blir gjenstand for gjeldsforhandling, akkord, konkurs eller annen form for kreditorstyring, såfremt ikke annet følger av ufravikelig lov.

8 FORCE MAJEURE

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

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

Hver av Partene dekker sine kostnader forbundet med Force Majeure.

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

9 KONFIDENSIALITET

Entur og TOGOPERATØR er enige om at innholdet i denne Avtalen er å anse som konfidensiell informasjon. Ingen av Partene skal videreformidle slik konfidensiell informasjon uten den andre Parts tillatelse.

All informasjon utvekslet mellom Partene under eller i forbindelse med Avtalen, inkludert dokumenter, kommersiell eller teknisk knowhow, kundeinformasjon, bedriftsledelse og bedriftsstrategier, skal anses som konfidensiell informasjon. Dette gjelder ikke informasjon som Entur må tilgjengeliggjøre for å oppfylle avtalens formål og gjennomføre leveransen, som beskrevet i avtalens punkt 2 og 3.

Partene plikter å ta nødvendige forholdsregler for å sikre at uvedkommende ikke får tilgang til konfidensiell informasjon, og skal påse at ansatte, herunder ansatte som fratrer sin stilling, er underlagt en taushetsplikt tilsvarende den som følger av Avtalen.

Uavhengig av om informasjonen er konfidensiell, har Partene rett til å gi slik informasjon i den utstrekning Parten plikter å fremlegge denne i henhold til lov eller forskrift, herunder lov om rett til innsyn i dokument i offentleg verksemd av 19. mai 2006 nr. 16 (offentleglova) og bindende beslutninger fra domstoler eller offentlige myndigheter.

Informasjon som uavhengig av Partenes mislighold uansett er eller vil bli alminnelig kjent, eller som er av en slik art at ingen berettiget interesse tilsier at de holdes hemmelig, skal ikke anses som konfidensiell informasjon.

10 INFORMASJONSSIKKERHET OG PERSONOPPLYSNINGER

10.1 Informasjonssikkerhet

Entur skal på TOGOPERATØRS forespørsel dokumentere at Entur følger alminnelig anerkjente standarder og det til enhver tid gjeldende regelverk innenfor informasjonssikkerhet på de områder som er aktuelle etter driftstjenestens art.

10.2 Personopplysninger

Håndtering av og ansvar for personopplysninger er regulert i Bilag 6 – Databehandleravtale.

11 IMMATERIELLE RETTIGHETER

11.1 Enturs rettigheter til tekniske løsninger mv.

Alle rettigheter til tekniske løsninger knyttet til Enturs leveranser, herunder Kanaler, Systemer og Grensesnitt, tilhører Entur. Avtalen skal ikke medføre overdragelse eller innrømmelse av immaterielle rettigheter mellom Partene ut over det som følger av TOGOPERATØRs bruksrett i medhold av punkt 11.2. Dette med mindre noe annet er skriftlig avtalt mellom Partene.

11.2 TOGOPERATØRs bruksrett

Entur skal overdra en ikke-eksklusiv Lisens til TOGOPERATØR, med de lisensrettigheter som fremgår av Bilag 1 og Bilag 3 ("Lisensen"). Lisensen gir rett til bruk av programvare og tekniske løsninger med det formål å oppfylle denne Avtalen, tidsavgrenset til TOGOPERATØRS Trafikkavtale.

TOGOPERATØR har ikke anledning til å videreselge sin Lisens.

11.3 Tredjepartskrav

Dersom de leverte ytelsene krenker opphavsrett eller andre immaterielle rettigheter som tilhører andre, er Entur forpliktet til å skaffe den rettigheten som mangler, eller å skaffe TOGOPERATØR disposisjonsrett til minst likeverdig ytelse.

Hvis tredjepart gjør gjeldende mot TOGOPERATØR at ytelsen medfører rettsmangel, skal TOGOPERATØR informere Entur skriftlig snarest mulig.

Entur skal for egen regning håndtere kravet. TOGOPERATØR skal i rimelig utstrekning bistå Entur med dette.

12 KONTRAKTSPERIODE OG GEOGRAFISK VIRKEOMRÅDE

Denne Avtalen løper fra signeringsdato og fram til opphør. Avtalen gjelder i sammenheng med og i samme områder/linjer som den direktetildelte trafikkavtalen for Østlandet 1 inngått mellom Jernbanedirektoratet og TOGOPERATØR. Dersom Trafikkavtalens virkeområde endres, eller løpetid forkortes eller forlenges, endres denne Avtalens virkeområde eller løpetid tilsvarende.

Avtalen kan likevel heves i medhold av pkt. 7.7 uavhengig av Trafikkavtalen.

13 TILBAKELEVERING

Mobile salgsterminaler ("Utleieobjektene") må tilbakeleveres i slik tilstand og på slikt tilbakeleveringssted som er forutsatt i Bilag 4. TOGOPERATØR og Entur skal følge tilbakeleveringsprosedyren for tilbakelevering av hvert Utleieobjekt slik denne fremgår av Bilag 4 Leiebetingelser og rutiner ved bruk av mobile terminaler.

Når tilbakeleveringsprosedyren er utført, skal TOGOPERATØR tilby å levere Utleieobjektene til Entur på tilbakeleveringsstedet.

Entur er forpliktet til å ta imot Utleieobjektene dersom denne er i forventet driftsmessig stand for tilbakelevering.

Entur må fremskaffe bevis for sin mottagelse ved å signere mottagelsesattest og levere denne til TOGOPERATØR.

TOGOPERATØR erkjenner og aksepterer at dersom TOGOPERATØR ikke tilbakeleverer et Utleieobjekt før utløp av kontraktsperioden, kan Entur forlange tilbakelevering av Utleieobjektet etter Lov om tvangsfullbyrdelse (tvangsfullbyrdelsesloven) av 1992 § 13-2 annet ledd bokstav b.

TOGOPERATØR er ikke ansvarlig for ytterligere kostnader enn leie og utbedring av mangler, såfremt slike kostnader ikke er forårsaket av grov uaktsomhet eller grov forsømmelse.

14 PARTENES REPRESENTANTER

Alle varsler (inkludert alle begjæringer, tillatelser og godkjennelser) under eller i relasjon til denne Avtalen må avgis skriftlig ved e-post eller brev mellom Partenes representanter.

For Entur: Hanne Nettum Breivik

For TOGOPERATØR: [NAVN]

Samhandling mellom Partene med kontaktpunkter, mv. er spesifisert i Bilag 7.

15 TVISTER OG LOVVALG

15.1 Lovvalg

Denne Avtalen skal reguleres og tolkes i samsvar med norsk rett. Alminnelige kontraktsrettslige regler, herunder også misligholdsbeføyelser, er anvendelige om ikke annet følger av Avtalens ordlyd.

15.2 Tvisteløsning

Enhver tvist skal søkes løst ved forhandlinger, meklinger eller ved en uavhengig tredjepart. Dersom dette ikke fører frem kan hver av Partene kreve at tvisten løses med endelig virkning for norske domstoler, med Oslo tingrett som verneting.

Partene kan alternativt bli enige om at tvisten skal avgjøres med endelig virkning ved voldgift i Norge i henhold til Lov om voldgift (voldgiftsloven) av 2004.

En Part kan ikke avbryte eller utsette utførelse av sine forpliktelser etter denne Avtalen på grunnlag av at tvisteløsning eller rettergang er eller skal igangsettes.

16 BILAG OG RANGFØLGE

Avtalen har følgende Bilag:

- Bilag 1 Enturs leveranser og forpliktelser
- Bilag 2 TOGOPERATØRs forpliktelser
- Bilag 3 Anvendelse av grensesnitt
- Bilag 4 Leiebetingelser og rutiner ved bruk av mobile terminaler
- Bilag 5 Tjenestenivå og prisavslag
- Bilag 6 Databehandleravtale
- Bilag 7 Samhandling og endringer
- Bilag 8 Pris og prisbestemmelser for trafikkpakke 4
- Bilag 9 Etiske Krav
- Bilag 10 Etablering til trafikkstart og større leveranser til TOGOPERATØR etter trafikkstart

Ved motstrid mellom Avtalens dokumenter, skal den innbyrdes rangering være som følger:

1. Avtalens bestemmelser (dette dokument)
2. Bilag
3. Vedlegg

Bestemmelser om avvikende avtalevilkår knyttet til operatørspesifikke ytelser som fremgår av Bilag 10 punkt 7 skal ved motstrid gå foran Avtalens øvrige dokumenter med hensyn til regulering av de aktuelle operatørspesifikke ytelsene.

17 UNDERSKRIFT OG DATERING

Oslo [DATO]

---	---
[TOGOPERATØR]	Entur AS

****

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

BILAG 1

Enturs leveranser og forpliktelser

Innhold

1 Om tjenestene 4
2 Kanaler 5
2.1 Selvbetjent stasjonssalg 5
2.2 Nettbutikk 5
2.3 Maskinelt grensesnitt (API) 6
2.4 Betjent salg 6
2.5 Kundesenter og Kundesupport 7
2.6 Betjent salg og kundeservice på stasjon 8
2.7 Agenter 10
Agenter i Norge 10
Agenter utenfor Norge 10
3 Tekniske tjenester 11
3.1 Teknisk plattform 12
3.2 Håndtering og vedlikehold av nøkkeldata og varelager 13
3.3 Betaling 14
4 Transaksjonstjenester og hittegods 15
4.1 Salgs- og inntektsoppgjør 15
4.2 Internasjonalt salg 17
4.3 Håndtering og forebygging av svindel 17
4.4 Forvaltning av nøkkeldata 18
4.5 Kvalitetssikring av data 19
4.6 Rapportering/statistikk 19
4.7 Hittegods 20
4.8 Kontanthåndtering 21
5 Valgfrie tjenester 22
5.1 Opplæring 22
5.2 Kommunikasjon og service 22
5.3 Utvikling av løsninger 23
5.4 Dataforvaltning av nøkkeldata 24
5.5 Mobile terminaler 24
5.6 Salgsoppgjør – Mobil terminal 25
5.7 Bistand, sertifisering og testing 26
6 Annet 27
6.1 Betjeningskonsept (support) 27
6.2 Dokumentasjon/planverk 28
7 Vedlegg A – Rapporter og maler 29
7.1 Innhold i leveranserapport fra Entur 29
8 Vedlegg B – Forretningsregler og konsepter 30
8.1 Produktmodell 30
Oversikt 30
Kobling til norske og internasjonale standarder 30
Sentrale begreper i produktmodellen 31
Identifikatorer for stasjoner og nettverk 31
8.2 Produktplanlegging 32

Nettverk og geografi (takststruktur) 32
Grunnleggende pris- og produktelementer 32
Produkter 32
Publikums- og salgsinformasjon 32
Kontroll og validering av billett 32
Produktdata for interoperabilitet (operasjonelle formål) 32
8.3 Produktplanlegging i Jernbanesektoren 33
Felles produktelementer for jernbanesektoren 33
Avregning av produkter 33
8.4 Produkter i tilbud, salg og service 33
Ombordprodukter og plasser 33
Tilgjengelighet, dynamiske priser og inntektsoptimalisering 34
Kunde, produkt og lojalitetsprogrammer 34
Kampanjer og salgspakker 34
8.5 Videreutvikling produktmodell 34
8.6 Billettdistribusjon 35
Dagens mekanismer 35
8.7 Kundedata 36
8.8 Transaksjonsdata 38
8.9 Dataeierskap 39
9 Vedlegg C – Plassering av automater 41
10 Vedlegg D – Grensesnitt kundehåndtering 42

1 Om tjenestene

Entur skal formidle billetter på vegne av TOGOPERATØR. Leveranser til TOGOPERATØR deles inn i følgende kategorier; 1) kanaler, 2) tekniske tjenester, 3) transaksjonstjenester og hittegods og 4) valgfrie tjenester.

Kategori 1, 2 og 3 utgjør obligatoriske tjenester. Obligatoriske tjenester er tjenester som operatørene er forpliktet til å benytte under Avtalen.

Kanaler er løsninger og synlige kontaktpunkter som gjør det mulig for de reisende, operatører og agenter å gjennomføre oppslag og transaksjoner, samt motta og dele informasjon. Dette inkluderer blant annet nettsider, app-er, stasjonssalg, Kundesenter, og API-er.

Tekniske tjenester er de tjenestene som inngår i Enturs tekniske plattform og som f.eks muliggjør informasjonsdeling, betaling, avregning og oppgjør.

Transaksjonstjenester er tjenester knyttet til oppgjør, avregninger og håndtering agenter og internasjonalt salg. Tjenestekategorien omfatter også forebygging av svindel, kvalitetssikring av data og hittegodshåndtering.

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

Tjenestekategoriene består av følgende tjenester:



Enturs systemer skal samlet sett gjøre det mulig for TOGOPERATØR å selge sine transportprodukter og -tjenester i de kanaler som til enhver tid finnes i det norske markedet. Entur skal også gjøre det mulig for togoperatør å selge et utvalg av sine transportprodukter på det internasjonale (europeiske) markedet. For salg via det internasjonale salgsgrensesnittet Hermes vil dette si NRT-billetter (ordinære fullpris). For kunder som benytter Entur API er dette togoperatørens billetter som til enhver tid er tilgjengelig på Enturs plattform. Videre skal Entur gjøre det mulig for TOGOPERATØR å etablere egne kanaler for salg og distribusjon koblet opp til Systemene ved hjelp av standardiserte maskinelle grensesnitt.

Dette bilaget beskriver de ulike tjenestene samt Enturs håndtering av feil, og betjeningskonsept for øvrig. Tjenestenivå er beskrevet i bilag 5.

Entur kan ikke holdes ansvarlig for at informasjon videreformidlet fra TOGOPERATØR, Jernbanedirektoratet eller Bane NOR er feilaktig eller mangelfull.

2 Kanaler

Kanaler

- gjør det mulig for TOGOPERATØR, agenter og ansatte å gjennomføre oppslag og transaksjoner.
- gjør det mulig for den reisende selv å planlegge og kjøpe reiser, få nødvendig oversikt over eventuelle endringer (endret avgangstid, forsinkelser samt hel- og delinnstillinger) i den kjøpte reisen, samt gjøre ønskede endringer.

Entur stiller et utvalg salgskanaler tilgjengelig for TOGOPERATØR. Hvilke kanaler som tilbys kan endres av Entur i tråd med Hovedavtalens punkt 6. Kanaler som er inkludert i tjenestene ved kontraktsinngåelse er beskrevet i de følgende avsnitt.

2.1 Selvbetjent stasjonssalg

Automater er utplassert på stasjoner og plattformer for billettsalg, validering og uthente av billetter. Hvilke stasjoner som er utstyrt med automater er skissert i vedlegg C. Entur kan endre plassering og antall basert på bruksmønster og kundebehov, i dialog med TOGOPERATØR. Entur kan løpende avvikle (alternativt omplassere) billettautomater med lav omsetning i henhold til følgende retningslinje: For stasjoner med mer enn én billettautomat skal gjennomsnittlig omsetning siste 4 måneder være over 60 000 NOK. For stasjoner med én billettautomat skal omsetningen være minimum 30 000 NOK i gjennomsnitt siste 4 måneder. Ved eventuelle besparelser som følge av dette tilfaller 50 % av disse Entur, og resterende 50 % fordeles mellom togoperatørene etter trafikkpakkenes størrelser.

Automatene skal sikre rimelig grad av tilgjengelighet for de kundegrupper som ikke vil/kan benytte seg av egne enheter som eksempelvis mobil til å kjøpe billett. Jernbanedirektoratet skal konsulteres dersom "den siste" automaten vurderes fjernet fra en stasjon.

Utstyret vil ha konkurransenøytral profil og selge tilgjengelig togtilbud. I enkelte områder vil de også selge produkter for andre modaler og samarbeidsprodukter.

Automatene vil ha varierende betalingsformer (kort, kontant (seddel/mynt). Hvilke automater som har hvilket tilbud og hvor automatene er utplassert avgjøres av Entur.

Entur er ansvarlig for at automatene har veksel og billettpapir.

Entur er ansvarlig for å utbedre hærverk og skader, samt er ansvarlig for eventuelle økonomiske tap ved innbrudd.

2.2 Nettbutikk

Entur tilbyr en konkurransenøytral nettbutikk. Nettbutikken kan være i form av nettside brukt i nettleser (tilpasset ulike brukerflater) og/eller som en mobil applikasjon (eller andre plattformer og løsninger). Løsningen vil selge togoperatørenes produkter til den pris som eier av produktet har definert.

Nettbutikken vil som minimum inneha følgende funksjonalitet:

- reiseplanlegging med sanntidsinformasjon (for tog)
- effektiv kjøpsdialog med billettering
- varslingstjenester
- generell selvbetjening av egen profil (varslinger, endre reiser, historikk, etc)
- informasjon om transportvilkår, tilbud på stasjoner og om bord

Enturs nettbutikk kan også være tilgjengelig for TOGOPERATØR i form av en widget som kan tilpasses operatørs grafiske profil og et software development kit (SDK) for enkelte funksjoner til hjelp i TOGOPERATØRs app-utvikling. Disse vil ha samme funksjonelle omfang og bruksopplevelse som den konkurransenøytrale, og kan ikke videreutvikles spesifikt av eller for hver enkelt TOGOPERATØR.

Alle nye funksjoner som realiseres i den konkurransenøytrale kanalen blir tilgjengeliggjort for TOGOPERATØR via API samtidig.

Prinsipper for utvikling av Enturs nettbutikk:

- tilbyr salg av alle plass og billettprodukter for grupper opp til 9 personer, reiseprodukter og tilleggsprodukter som er nødvendig for å gjennomføre reisen (barnevogn, sovekupe mm.) men ikke ekstraprodukter (mat, underholdningskonsepter mm).
- selger alle prisnivåer som tilbys av en operatør.
- Gjennomgående billett tilbys der det er definert "salgspakker", ellers selges billettene som to billetter (pris + pris).
- skal ivareta krav til sikker billettering. Dette gjør at vi i prinsippet kan selge og billettere alle slags billetter i app og noen på web; fortrinnsvis togbilletter med uthente på PDF, toget, automat eller i app.
- selger kun sonebilletter og periodebilletter i app. Salg på nett med billettering til reisekort er ikke støttet.
- skal ivareta sømløshet på tvers av transportaktører. Derfor må tilleggsvalg som de reisende kan ta med (eks. sykkel, barnevogn, hund mm.) kunne besvares for alle transportaktører for å kunne «garantere» kunden å reise på tvers av aktører. Det gis derfor ikke mulighet for kjøp av disse i app/multimodal reiseplanlegging, men kun i webløsningen som selger togbilletter.
- skal gi en god brukeropplevelse gjennom hele kundereisen. Det gjøres derfor vurderinger av om produktene skal tilbys selvbetjent, og enkelte produkter vil av denne grunnen anbefales å kjøpes betjent (rullestol og sykkel for eks.)

2.3 Maskinelt grensesnitt (API)

Entur tilbyr APIer som gir TOGOPERATØR og tredjeparter mulighet til å etablere egne salgs- og informasjonskanaler.

Alle APIer bygges på en standardisert måte og gjøres tilgjengelig for TOGOPERATØR og tredjeparter. Bruk av Grensesnitt reguleres i Bilag 3.

2.4 Betjent salg

Entur tilbyr et brukergrensesnitt for betjent salg av togbilletter, takstsamarbeidsbilletter og togrelaterte tilleggsprodukter til reisende på stasjoner og Kundesenter.

Løsningen vil kunne håndtere et bredere funksjonelt område enn de selvbetjente kanalene (for eksempel internasjonalt salg).

2.5 Kundesenter og Kundesupport

Entur leverer Kundesenter og Kundesupport til og på vegne av TOGOPERATØR. Kundesenteret leverer nedenstående tjenester.

Krav	Ytelse	Beskrivelse
2.5.1	Brukerstøtte	- Avviksinformasjon og operativ kundeassistanse ved avvik. - Førstelinjesupport, brukerstøtte og feilsøking på Enturs digitale salgskanaler, herunder innmelding av systemfeil og varsling av denne i salgskanaler og i telefonsystem. - Hjelp og støtte til konduktører knyttet til spesifikke bestillinger som ikke kan håndteres på MT. - Førstelinjesupport, brukerstøtte og feilsøking på TOGOPERATØRENS digitale salgskanaler, herunder innmelding av systemfeil. Dette er avgrenset til de produktene, tjenestene og løsningene som er gjort tilgjengelig for kundebehandlerne gjennom Enturs systemer.
2.5.2	Hittegods utenom ordinære åpningstider	- Håndtering av viktige hittegodssaker (hovedsakelig lommebøker, PC, mobiltelefoner, pass og livsviktige medisiner) utenfor normale åpningstider.
2.5.3	Betjent salg av billetter	- Salg av enkeltbilletter og periodebilletter (herunder refusjon og endring før reisetidspunkt) i Norge. Bestilling av spesialplasser (Rullestol, barnesete e.l) og spesialtjenester som assistanse om bord. - Informasjon om pris, billettprodukt, ombordtilbud og ruter - Brukerstøtte og generell informasjon før og under reisen - Informasjon om fasiliteter underveis (i forbindelse med salg av togreiser) - Turistinformasjon for besøkende i Norge (enkel informasjon som er naturlig i forbindelse med salg av togreiser) - Spørsmål/svar om betalingsløsninger inkludert faktura i forbindelse med billettkjøp.
2.5.4	Salg av gruppereiser	- Håndtering av bestillinger der det er 10 eller flere reisende som reiser samlet på TOGOPERATØRs tog.
2.5.5	Produksjon	- Utskrift og utsendelse av billetter og fakturaer som skal sendes i post. - Produksjon, rekonstruksjon og utsendelse av reisekort - Produksjon og utsendelse av lojalitetsbevis og lignende.
2.5.6	Personalbillett	- Håndtering av brukerhenvendelser vedrørende personalbillettordningen - Utstedelse og utsending av personalbilletthjemler basert på oversendte hjemler fra selskapene som kjøper personalbillettrettigheter, herunder oversendte hjemler fra TOGOPERATØR. Dette inkluderer oppgaver rundt administrasjon av Personalbillettordningen og FIP- billettordningen på vegne av Jernbanedirektoratet. Herunder er Entur avtaleansvarlig mot de enkelte selskap som kjøper personalbillettrettigheter til sine ansatte/pensjonister.

2.5.7	Pårørendetelefonen for reisende	- Pårørendetelefon skal fungere som kontaktpunkt for pårørende i forbindelse med en ekstraordinær uønsket hendelse, og opprettes dersom det er ulykke med personskade - Enturs pårørendetelefon skal ha opptil 8 dedikerte plasser (totalt for alle togoperatører). - Pårørendetelefon har dedikert telefonnummer som publiseres i relevante kanaler. - Media henvises til TOGOPERATØRENs pressevakt. - Vaktleder for TOGOPERATØRS driftsoperative senter samt operativ kriseledelse har fullmakt til å aktivere og koordinere bruk av Pårørendetelefon i en beredskapssituasjon. - Pårørendetelefon skal være operativ innen én time etter varsling fra TOGOPERATØR på hverdager innenfor normal arbeidstid. På hverdager utenom normal arbeidstid samt i helger og høytider skal Pårørendetelefon være operativ med begrenset bemanning innen to timer og med full bemanning innen fire timer.
2.5.8	Internasjonalt salg	- Informasjon om togtilbudet i Europa. - Salg av togbilletter fra A til B (reisebillett og plassreservasjon) til ordinær pris for voksen, barn, ungdom og senior for reise i de fleste land i Vest-Europa, og for reise med togselskaper som tillater og tilrettelegger så salg via Petra/Entur Sørvis er mulig. - Salg av ordinære billetter og lavprisbilletter for voksen, barn, ungdom og senior i Sverige. - Salg av Interrail Globalpass og One Country Pass. - Salg av plassreservasjoner til tog i Europa. - Salg av plassreservasjon til tog i Norge for reisende med internasjonale togbilletter. Dersom internasjonale regler om salg av togbilletter endres, vil det kunne bli endringer i informasjon og salg av billetter uten at Entur kan holdes ansvarlig for eventuelle uheldige konsekvenser for togoperatør

Grensesnittet mellom Kundesenter og TOGOPERATØRS servicesenter/reklamasjonssenter er beskrevet i Vedlegg D.

2.6 Betjent salg og kundeservice på stasjon

Entur leverer betjent salg og kundeservice på et utvalg stasjoner i Norge. Ved avtaleinngåelse er følgende stasjoner betjent:

- Oslo S
- Oslo Lufthavn
- Bergen
- Trondheim
- Stavanger

Krav	Ytelse	Beskrivelse
2.6.1	Salg av billetter samt informasjon og service til den reisende	Salg og service i forbindelse med togreisen. Salg av billetter og tilleggsprodukter. Informasjon og service til de reisende. - Salg av enkeltbilletter og periodebilletter (herunder refusjon og endring før reisetidspunkt) i Norge - Bestilling av spesialplasser (Rullestol, barnesete e.l) og spesialtjenester som assistanse om bord. - Informasjon om pris, billettprodukt, ombordtilbud og ruter - Brukerstøtte og generell informasjon før og under reisen. Brukerstøtte etter reisen, for eksempel ved reklamasjon, henvises det til TOGOPERATØR. - Informasjon om fasiliteter underveis (i forbindelse med salg av togreiser) - Turistinformasjon for besøkende i Norge (enkel informasjon som er naturlig i forbindelse med salg av togreiser) - Produksjon, rekonstruksjon og utstedelse av reisekort - Håndtering av brukerhenvendelser vedrørende personalbillettordningen Førstelinjesupport, brukerstøtte og feilsøking på TOGOPERATØRENS digitale salgskanaler, herunder innmelding av systemfeil. Dette er avgrenset til de produktene, tjenestene og løsningene som er gjort tilgjengelig for kundebehandlerne gjennom Enturs systemer.
2.6.2	Internasjonalt salg	- Informasjon om togtilbudet i Europa. - Salg av togbilletter fra A til B (reisebillett og plassreservasjon) til ordinær pris for voksen, barn, ungdom og senior for reise i de fleste land i Vest-Europa, og for reise med togselskaper som tillater og tilrettelegger så salg via Petra/Entur Sørvis er mulig. - Salg av ordinære billetter og lavprisbilletter for voksen, barn, ungdom og senior i Sverige. - Salg av Interrail Globalpass og One Country Pass. - Salg av plassreservasjoner til tog i Europa. - Salg av plassreservasjon til tog i Norge for reisende med internasjonale togbilletter. Dersom internasjonale regler om salg av togbilletter endres, vil det kunne bli endringer i informasjon og salg av billetter uten at Entur kan holdes ansvarlig for eventuelle uheldige konsekvenser for togoperatør
2.6.3	Brukerstøtte oppståtte og planlagte avvik	Avviksinformasjon og operativ assistanse til reisende ved avvik.
2.6.4	Brukerstøtte på Enturs digitale salgskanaler	Førstelinjesupport og brukerstøtte på Enturs digitale salgskanaler, herunder innmelding av systemfeil.
2.6.5	Support automater	Førstelinjesupport, brukerstøtte og enkelt vedlikehold av automater(på betjente stasjoner). Herunder innmelding av systemfeil.

2.7 Agenter

Entur skal ha APIer som gjør det mulig for operatør å distribuere sine billettprodukter ved hjelp av agenter. TOGOPERATØR initierer bruk av egne agenter og inngår kommersiell avtale med disse. TOGOPERATØR har ansvar for fastsettelse av billettprodukter, priser og eventuell provisjon for sine agenter. Agenter vil kun kunne selge billettprodukter som er omhandlet i avtale med den enkelte TOGOPERATØR, og vil ikke kunne selge øvrig jernbanetilbud.

Betalingsmåte for agenter er Agentfaktura. Eventuelt økonomisk mislighold fra en TOGOPERATØRs agent må dekkes av TOGOPERATØR.

Ansvaret for produktopplæring av agenter i TOGOPERATØRS billettprodukter ligger hos TOGOPERATØR.

Det inngås en teknisk avtale mellom agent og Entur som regulerer bruken av APIene.

Agenter i Norge

Agenter i Norge som ønsker å selge togbilletter i Norge må inngå avtale om dette med hver enkelt TOGOPERATØR. Det er togoperatørs ansvar å informere Entur om inngåtte avtaler slik at Entur og agent kan bli enig om fremdrift mot sertifisering av agenten for salg av togoperatørens definerte billettprodukter via Enturs API'er. Jernbanedirektoratet har anledning til å inngå agentavtaler med provisjon for det det norske jernbanetilbudet. Eventuelle endrede distribusjonskostnader som følger av provisjoner fremforhandlet av Jernbanedirektoratet er et forhold mellom TOGOPERATØR og Jernbanedirektoratet.

Entur kan inngå agentavtaler uten provisjon med aktører i Norge som gir tilgang til salg av togbilletter i Norge

Det er etablert agentavtale med provisjon for hele det norske jernbanetilbudet med følgende aktører: Narvesen

Agenter utenfor Norge

Agenter i utlandet som ønsker å selge togbilletter i Norge må inngå avtale om dette med hver enkelt TOGOPERATØR. Det er TOGOPERATØRS ansvar å informere Entur om inngåtte avtaler slik at Entur og agent kan bli enig om fremdrift mot sertifisering av agenten for salg av togoperatørens definerte billettprodukter via Enturs API'er. Jernbanedirektoratet har anledning til å inngå agentavtaler med provisjon for det det norske jernbanetilbudet. Eventuelle endrede distribusjonskostnader som følger av provisjoner fremforhandlet av Jernbanedirektoratet er et forhold mellom TOGOPERATØR og Jernbanedirektoratet.

Entur kan inngå agentavtaler **uten** provisjon med aktører utenfor Norge som gir tilgang til salg av togbilletter i Norge.

Det er ikke etablert agentavtaler med provisjon for hele det norske jernbanetilbudet.

3 Tekniske tjenester

De tekniske tjeneste inkluderer systemer som

- samler og gir kanalene informasjon om reisemuligheter, billettkategorier, priser, tilleggstjenester, setekart osv.
- håndterer betaling (kontant, bank, faktura, reisekort og utsteder gyldig billett/reisebevis (papir, reisekort, mobil).
- lagrer informasjon om hva som er kjøpt, av hvem, og reserverer plass for plassregulerte tog/vogner
- håndterer avregning, oppgjør og bokføring, samt synkronisering av saldo på reisepenger

De tekniske tjenestene gjør det mulig å forvalte nødvendige informasjonselementer.

- Systemene og salgskanalene er avhengige av data som enten produseres i systemet (f. eks pris og kapasitet) eller hentes fra andre kilder (f. eks sann tid og ruteplan).
- Data kan enten mottas fra andre kilder gjennom produksjon i systemet via grafiske brukergrensesnitt som TOGOPERATØR, agenter og ansatte kan benytte for å manuelt legge inn ny eller oppdatere eksisterende informasjon,
- eller via automatiske eller manuelle integrasjoner (API) mellom kildesystemer hos TOGOPERATØR og systemer hos Entur.

Figuren nedenfor beskriver overordnet oversikt over de funksjonsområder (evner) Entur leverer systemstøtte for.



3.1 Teknisk plattform

Den tekniske plattformen skal som minimum evne å håndtere følgende funksjonsområder:

Krav	Funksjonsområde	Beskrivelse
3.1.1	Ruteinformasjon	Masterdataløsning for rutedata (inkludert sann tid), steder (f.eks stasjoner og holdeplasser) og ganglenker
3.1.2	Reiseplanlegging	En søkemotor for reiser som er optimalisert for å sette sammen og formidle reiseforslag mellom steder i Norge.
3.1.3	Informasjon til reisende ved endringer	Kontroll på den reisendes kjøpte reiser og manuelt innlagte varslingsabonnementer, og som varsler reisende dersom det oppstår endringer/avvik som er definert at det skal sendes ut varsel om.
3.1.4	Priser og billettprodukter	Masterdataløsning for priser, billettprodukter og transportvilkår.
3.1.5	Kapasitet	Håndtere varelager og reservasjon av plasser (plass- og mengdereservasjon).
3.1.6	Billettering og validering	Evne å utstede og validere billetter til ulike billettbærere.
3.1.7	Betaling	Løsninger for å kunne ta imot betaling.
3.1.8	Reisepenger og gavekort	Løsning for å kunne fylle på reisepenger på reisekort eller gavekort og ivareta nødvendig avregning av både påfylling og bruk.
3.1.9	Oppgjør og avregning	Kunne fordele salgsinntekter og gjennomføre oppgjør mellom salgssted og TOGOPERATØR basert på salg og billetter som er håndtert gjennom Entur. Kunne fordele billettinntekter, håndtert gjennom Entur, mellom togoperatører ut fra utført transportarbeid.
3.1.10	Distribusjon av TOGOPERATØRs billettprodukter	TOGOPERATØRs tjenester/produkter skal kunne være tilgjengelig for salg hos norske og utenlandske tredjeparter som for eksempel togselskaper, reisebyrå, salgsnettverk.
3.1.11	Utenlandssalg	Produkter hos utenlandske togoperatører skal kunne tilbys i egne kanaler (ikke selvbetjent).
3.1.12	Ordrehåndtering	Løsning for å registrere solgte billettprodukter og reisendes/kundes kontaktopplysninger, inkl. endring, avbestilling og refusjon
3.1.13	Personalbillettordning	Løsning for administrasjon, utstedelse av hjemler på bakgrunn av lister fra kjøpere av personalbillrettigheter, herunder fra TOGOPERATØR,og kontroll av personalbillettordningen.
3.1.14	Rapportering	Løsning for statistikk og rapportering.
3.1.15	Datautveksling	Løsninger for å utveksle data mellom Entur og TOGOPERATØR / tredjeparter.
3.1.16	Kampanjestyring	Håndtering av billettprodukter med fleksible priser (flere prispunkter på samme billettprodukt styrt etter mengdebegrensning eller på tidspunkt). Porteføljen inneholder ikke funksjonalitet for prisoptimering/fastsetting av dynamiske priser. Et eventuelt prisoptimeringsverktøy, som integreres med Enturs tekniske plattform, må TOGOPERATØR anskaffe på sin side.

Tekniske beskrivelser, mekanismer og konsepter som støttes i plattformen er beskrevet i Vedlegg B.

3.2 Håndtering og vedlikehold av nøkkeldata og varelager

TOGOPERATØR kan vedlikeholde nøkkeldata (informasjonselementer som er nødvendige for at systemene skal fungere tilfredsstillende). Hvilke datatyper og hvorvidt de kan vedlikeholdes via API, brukergrensesnitt (GUI) eller tekstlig (DOK) er angitt i tabellen under:

Krav	Datatyper	Vedlikeholdes via
3.2.1	Togruter og tilhørende materiell og vognsammensetting for inneværende ruteplanperiode for salg. Løsningen understøtter ikke utarbeidelse av rute- og materiellplaner.	API
3.2.2	Togruter og tilhørende materiell og vognsammensetting neste ruteplanperiode. Løsningen understøtter ikke utarbeidelse av rute- og materiellplaner.	API
3.2.3	Totaloversikt 1 – 4 år før avgang med oversikt over planlagte arbeider på infrastrukturen Løsningen understøtter ikke utarbeidelse vedlikeholdsplaner.	DOK
3.2.4	Detaljert oversikt over hel- eller delinnstillinger av de enkeltavganger som blir berørt av planlagte arbeider	API DOK
3.2.5	Meldinger som ønskes lagt på tog, stasjon eller strekninger for å gi viktig informasjon til de reisende Løsningen understøtter ikke produksjon av meldinger som ønskes distribuert.	API GUI
3.2.6	Alternativ transport som ønskes tilbudt til de reisende for hel eller delinnstilte avganger. Løsningen understøtter ikke operativ håndtering av alternativ transport.	API
3.2.7	Sanntidsinformasjon.	API
3.2.8	Endring i rutetider i ordinær ruteplan og ruteplan for alternativ transport Løsningen understøtter ikke utarbeidelse av ruteplaner.	API
3.2.9	Steder for påstigning / avstigning for både tog og alternativ transport.	GUI
3.2.10	Viktige steder i tilknytning til steder for påstigning / avstigning.	GUI
3.2.11	Ganglenker mellom steder.	GUI
3.2.12	Stenging/åpning av ganglenker.	GUI
3.2.13	Materielloversikt / Setekart	API / GUI
3.2.14	Oppsett av plassreservasjon / antallsbegrensning, samt stengning / åpning av plassreservasjon.	GUI
3.2.15	Endring av vognsammensetting og gjenreservering.	GUI
3.2.16	Billettprodukter og tjenester	GUI
3.2.17	Takstregler	DOK
3.2.18	Takster	GUI
3.2.19	Transportvilkår	DOK

3.3 Betaling

Entur skal stille til rådighet et sett betalingsformer for egne og TOGOPERATØRs kanaler. Betalingsformer støttet av Entur kan endres over tid. Ved avtaleinngåelse tilbys følgende betalingsformer:

- Kontant
- Paypal
- Mobil betaling som Vipps
- Kredittkort som Mastercard og Visa
- Norske bankkort (Bank Axept)
- Reisepenger på reisekort (i henhold til HB V821)
- TOGOPERATØRs gavekort
- Faktura
- Agentfaktura (for agentsalg)
- Rekvisisjon

Entur avgjør hvilke sikkerhetsmekanismer som skal være gjeldende for betalingsformer som de administrerer. Dersom TOGOPERATØR ønsker lavere sikkerhetsnivå må eventuelle kostnader og tap som følge av dette dekkes av TOGOPERATØR.

TOGOPERATØR velger selv hvilke betalingsmidler som skal tilbys i TOGOPERATØRs kanaler. TOGOPERATØR kan ha egne avtaler på betalingstjenester, men må i samarbeid med Entur utvikle nødvendige integrasjoner som sikrer ende til ende-kontroll og oversikt over transaksjonene i Enturs systemer. TOGOPERATØR er da selv ansvarlig for sikkerhet, samsvar med regelverk og eventuell svindel knyttet til transaksjoner som går gjennom disse betalingsløsningene.

Kommersielle tredjeparter (agenter) som knyttes opp til plattformen ved hjelp av API har ikke anledning til å benytte Enturs betalingstjenester. Agentfaktura benyttes som betalingsmåte for agenter/tredjeparter.

4 Transaksjonstjenester og hittegods

Entur leverer et utvalg støttetjenester til operatørene for å sikre gode kundeorienterte og praktiske løsninger.

4.1 Salgs- og inntektsoppgjør

Entur er ansvarlig for at TOGOPERATØR får korrekt oppgjør for de transporttjenester som selges ved hjelp av Enturs plattform.

Krav	Ytelse	Beskrivelse
4.1.1	Salgsdokumentasjon fra Salgsoppgjør	Utarbeidelse og oversendelse av standardisert Salgsdokumentasjon på avregnede Salg- og oppgjørstransaksjoner til TOGOPERATØR.
4.1.2	Bokføringsgrunnlag fra Salgsoppgjør	Utarbeidelse og oversendelse av standardisert bokføringsgrunnlag på avregnede Salg- og oppgjørstransaksjoner til TOGOPERATØR
4.1.3	Inntektsoppgjør	TOGOPERATØR kjører som én av flere operatører i et område der en vesentlig del av billettomsetningen ikke kan knyttes direkte til avgang, og dermed ikke direkte inntektsføres til den som har utført transportarbeidet. Entur gjennomfører derfor fordeling av ikke direkte henførbare inntekter basert på tilgjengelige data og Jernbanedirektoratets statistiske modell for utført transportarbeid for fordeling. Entur leverer en initiell fordeling av inntekter (salgsoppgjør). Inntektsoppgjør beregnes fortløpende når det er avklart hvem som har utført transportarbeidet og aggregeres opp til ukesnivå for utstedelse. Inntektsoppgjør medfører en refordeling mellom togoperatørene, og skjer ved utstedelse av krav og fordring mellom togoperatørene. Salgsoppgjør og inntektsoppgjør gjøres også opp i forhold til merverdiavgiftsberegning. Dokumentasjon knyttet til inntektsfordelingsmodellen vil være tilgjengelig for TOGOPERATØR på forespørsel. Refordeling etter utført transportarbeid via inntektsoppgjør vil ikke være nødvendig og underlag ikke produseres reelt før oppstart trafikkpakke Østlandet 1 i desember 2023. Entur vil imidlertid innen forsalgsperioden for Østlandet 1 simulere refordeling mellom Østlandet 1 og Østlandet 2-linjer med oppsett for direktekjøpsavtalen slik at Jernbanedirektoratet og TOGOPERATØR kan få innsikt i forventet størrelsesorden på refordelingen av inntektene.
4.1.4	Utbetaling til TOGOPERATØR	Overføring av likvide midler i henhold til avregningsfiler overført til TOGOPERATØR.
4.1.5	Utenlandsk avregning	Mottak av oppgjør fra salg i utlandet foretatt via UICs systemer, og håndtert via Business Clearing Central (BCC) i Canada. Samt inntektsfordeling til norske togoperatører.
4.1.6	Registrering salgstransaksjoner	Overvåking av at alle salgskanaler leverer salgstransaksjoner og oppgjør iht. de krav som er stilt til innhold og format.
4.1.7	Inntektssikring	Sikring av oppgjør og oppgjørsdata.

		Alle oppgjørsdata håndteres med utgangspunkt i avtalefestede bestemmelser. Oppgjørsrutinene kan variere på tvers av avtaler og betalingsløsninger.
4.1.8	Kontrollere oppgjør i betjente kanaler	Oppfølging av oppgjør i betjente kanaler, og følge opp at krav til bilag og dokumentasjon blir fulgt. Dersom det er avvik undersøkes avviket nærmere.
4.1.9	Betalingsløsninger	Følge opp fordring med avstemming og avviksoppfølging.
4.1.10	Billettsamarbeidsavtaler og salgsagenter	Oppfølging av fordring og gjeld med avstemming og avviksoppfølging.
4.1.11	Kontrollgebyr	Entur følger opp fordringen på vegne av TOGOPERATØR. Entur står fritt til å benytte underleverandør på innkreving og inkasso. Avsluttede saker blir belastet/tilgodesett TOGOPERATØR.

4.2 Internasjonalt salg

Entur er ansvarlig for å tilrettelegge for internasjonalt salg. For å få solgt billetter til norske togstrekninger i utlandet må Entur også selge billetter i Norge for reise i utlandet.

For salg av utenlandske reiser til norske aktører/reisende inkluderer dette salg, avtalehåndtering, avregning og provisjoner. Salg av reiser i utlandet til norske reisende utføres av Kundesenteret og betjent salg på stasjon.

For salg av norske reiser til utenlandske aktører/reisende sørger Entur for at TOGOPERATØRs tilbud er tilgjengelig for utenlandske aktører (via eget API eller Hermes/Merits/Prifis-OSDM). For salg via API er alle operatørens billettprodukter tilgjengelig. For salg via Hermes/Merits/Prifis-OSDM er kun ordinære priser (NRT), og definerte produkttillegg som sitteplass, sitteplass i oppgradert avdeling og soveplass tilgjengelig.

Entur deltar på vegne av TOGOPERATØR i alle fora som er knyttet til salg og billettering i UIC.

Entur er medlem/medeier i Eurail Group GIE og Eurail B.V, og forvalter Eurail/Interrail produkter, priser og bestemmelser for det norske markedet i samarbeid med togoperatørene. Entur forestår all avregning av kostnader og inntekter for Eurail/Interrail mot Eurail Group GIE og Eurail B.V, og foretar fordeling mellom togoperatørene i Norge.

4.3 Håndtering og forebygging av svindel

Entur er ansvarlig for å minimere svindel på transaksjoner gjennomført gjennom Enturs betalingsløsninger. TOGOPERATØR er ansvarlig for eventuell svindel utført av egne ansatte og gjennomføring av billettkontroll.

Krav	Ytelse	Beskrivelse
4.3.1	Overvåke og rapportere	Overvåke og rapportere misbruk av betalingsmidler i alle salgskanaler. Dette inkluderer analyse av kundedata på tvers av aktører for å avdekke svindel. Svindel mot Enturs kanaler og betalingsløsninger dekkes av Entur.
4.3.2	Tiltak	Foreslå tiltak som begrenser misbruk i salgssystemene, og foreslå forbedringer hos andre i verdikjeden (inkludert endringer i sikkerhetsnivå i billettbærer/billettmedier). Gjennomføre sperring av billetter og kunder som følge av svindel (inkludert sperring av kundens enhet).
4.3.3	PCI- DSS	Koordinering og håndtering av alle aktiviteter knyttet til PCI DSS for Enturs systemer og kanaler (inkludert PCI-revisjoner fra eksternt selskap).

4.4 Forvaltning av nøkkeldata

Noen informasjonselementer er felles for alle operatører og administreres av Entur. Dette gjelder følgende:

Krav	Datatype	Beskrivelse
4.4.1	Stasjonsinformasjon	Stasjonsinformasjon for stasjoner som flere enn ett togselskap trafikkerer.
4.4.2	Ganglenker	Ganglenker som gå, sykkel og bil mellom stasjoner.
4.4.3	Sonestrukturer	Sonestrukturer som har annen takstmyndighet enn TOGOPERATØR.
4.4.4	Ruteplan	Eksport av data til Merits (International Union of Railways)
4.4.5	Priser	Kontroll og innsendelse av priser til Prifis/OSDM, og plassprodukter via Hermod til Hermes
4.4.6	Takstenheter	Taktsenheter (TEN) er avstandsbasert takstsystem innarbeidet av TOGOPERATØR for jernbane i Norge.
4.4.7	Sonepottmodell	Oppsett av inntektspotter for Østlandsområdet.

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

4.5 Kvalitetssikring av data

Entur skal løpende drive kvalitetssikring av TOGOPERATØRs dataleveranser for å sikre stabile tjenester (at det ikke innføres data som fører til nedetid, treghet, manglende interoperabilitet etc). Enkelte datatyper vil ikke bli overført til produksjonssystemene før kvalitetssikring er gjennomført. Kvalitetssikringen vil ikke avdekke innholdsfeil som for eksempel feil i rutetider. Arbeid knyttet til kvalitetssikring og arbeid knyttet til feil i data som er regulert under TOGOPERATØRs ansvar i Bilag 2 faktureres TOGOPERATØR etter medgått tid.

Følgende datatyper er underlagt krav om kvalitetskontroll:

Krav	Datatype
4.5.1	Pris inkl. kontoplan, garanti/refusjonsvilkår.
4.5.2	Produkter inkl. kontoplan, garanti/refusjonsvilkår.
4.5.3	Ruter
4.5.4	Steder (stasjoner, spor, holdeplasser, parkering bil/sykkel)
4.5.5	Transportvilkår

4.6 Rapportering/statistikk

Dette avsnittet beskriver hvilke rapporter og statistikker som leveres.

Krav	Ytelse	Beskrivelse
4.6.1	Transaksjonsstatistikk	- Det vil løpende bli levert en oversikt over transaksjoner (salgsdata). Dette gjøres gjennom et utvalg predefinerte rapporter som kan hentes via GUI eller API; • F-1 Rapport – bokføringsbilag • S-1 Rapport – salgsdokumentasjon på salgsoppgjør • Underlag inntektsoppgjør Det vil i tillegg være mulig for TOGOPERATØR å løpende hente sine transaksjoner via et maskinelt grensesnitt. Hvilke rapporter og data som skal leveres defineres i samråd med TOGOPERATØR. Refordeling etter utført transportarbeid via inntektsoppgjør vil ikke være nødvendig og underlag ikke produseres reelt før oppstart trafikkpakke Østlandet 1 i desember 2023. Entur vil imidlertid innen forsalgsperioden for Østlandet 1 simulere refordeling mellom Østlandet 1 og Østlandet 2-linjer med oppsett for direktekjøpsavtalen slik at Jernbanedirektoratet og Togoperatør kan få innsikt i forventet størrelsesorden på refordelingen av inntektene.

4.6.2	Månedlig statusrapport	Leveranserapporten gjøres tilgjengelig innen 5 virkedager etter leveransemøte med leverandørene er gjennomført. Normalt betyr dette at rapporten blir tilgjengeliggjort 14. virkedag i den påfølgende måneden. Unntak kan oppstå, for eksempel ved høytider. Innhold i rapporten er angitt i vedlegg A.
4.6.3	Informasjon om innholdet/funksjonalitet i større produksjonssettinger	Entur vil utarbeide og distribuere informasjon til TOGOPERATØR om alle endringer (releasenote) som skal produksjonssettes. Informasjonen vil være tilgjengelig på Enturs utviklerportal.
4.6.4	Ruter-PKM	Entur vil fortløpende tilgjengeliggjøre Ruter-PKM som togoperatør kan vedlegge som fakturagrunnlag i oppgjør mellom Ruter og Togoperatør. Fakturaunderlag overfor BØR-selskapene vil være operasjonalisert innen forsalgsperioden for Østlandet 1, forutsatt at det er levert tilstrekkelig underlag fra reiseundersøkelser ved Jernbanedirektoratet og fra billettkontroller ved TOGOPERATØR slik at andel PKM fra reisende med BØR-billetter eller reisende uten gyldig billett kan trekkes ut.

4.7 Hittegods

Entur er ansvarlig å håndtere hittegods for TOGOPERATØR. Entur står fritt til å beslutte hvor hittegodskontorer skal være lokalisert, og fastsette åpningstider. Entur har utplassert hittegodskontainere for å forenkle og effektivisere innlevering av gods. TOGOPERATØR må besørge forsvarlig merking av funnet gods, innrapportering av innlevert gods og transport til hittegodskontainer eller hittegodskontor. Entur besørger transport fra hittegodskontainer til nærmeste hittegodskontor.

Ved avtaleinngåelse er det hittegodskontainere på følgende lokasjoner der hittegods kan deponeres; Oslo S, Lodalen, Ski, Moss, Halden og Lillestrøm. På Oslo S kan hittegods også innleveres til hittegodskontoret i hittegodskontorets åpningstider. Ved avtaleinngåelse er det hittegodskontor på følgende lokasjoner; Oslo S, Bergen, Trondheim og Stavanger.

Krav	Ytelse	Beskrivelse
4.7.1	Mottak av gods	Forestå forsvarlig mottak og oppbevaring av gjenfunnet gods.
4.7.2	Registrering av gods	Sikre nødvendig registering (funnsted, dato og beskrivelse) av mottatt gods.
4.7.3	Utlevering til eier	Utlevering av funnet gods til eier, enten ved oppmøte på hittegodskontor eller tilsendt (frakt betales av mottaker).
4.7.4	Administrasjon	Leie av lokaler, innleie av selskaper til å betjene hittegodskontorene, renhold m.m. IT-systemer for administrasjon av hittegods.

4.8 Kontanthåndtering

Entur leverer løsninger for deponering av kontantsalg og veksling på et utvalg lokasjoner. Utstyret er
integrert med salgssystemene for å sikre effektiv oppgjørshåndtering. Ved avtaleinngåelse er det plassert innskuddsautomater på følgende steder: Stasjonene Oslo S, , Ski, Moss, Halden, Jaren, Gjøvik og Lillestrøm. Utstyret vil stå i lokaler med tilgangskontroll. Lokasjonene vil måtte kunne deles med andre operatører. Dersom TOGOPERATØR ikke skal operere med kontantsalg i sine tog, kan Entur fjerne muligheten for deponering. Ved et eventuelt senere ønske om reetablering av kontantsalg i togene må togoperatør ta kostnaden med hele reetableringen (møblering av oppgjørsrom med tilhørende nødvendig interiør og maskiner/utstyr, herunder transport og tid medgått til å få på plass leieavtaler mv.)

5

5 Valgfrie tjenester

I de følgende avsnittene beskrives Enturs valgfrie tjenester (opsjoner) til TOGOPERATØR.

5.1 Opplæring

Dette avsnittet beskriver den opplæring som gis for både systemer og støtteverktøy.

Krav	Ytelse	Beskrivelse
3.4.1	Det tilbys opplæring i tjenesteutvikling og annen funksjonalitet i løsningene	- Kursene omhandler primært bruk, utvikling, vedlikehold og drift av tjenester i porteføljen. - Kursene avholdes normalt etter behov hos TOGOPERATØR. - Kurs / opplæring er betalbare tjenester og må dekkes av TOGOPERATØR (kursavgift).

5.2 Kommunikasjon og service

Dette avsnittet beskriver Enturs tjenester knyttet til togreisende og brukere av TOGOPERATØRs kanaler og tjenester.

Krav	Ytelse	Beskrivelse
5.2.1	Brukerstøtte	Entur kan yte førstelinjesupport, brukerstøtte og feilsøking på operatørens digitale kundeløsninger utover det beskrevet i 2.5.1 og 2.6.1. Inkludert produkter, tjenester og løsninger som ikke er tilgjengelig for kundebehandlere gjennom Enturs systemer. Eksempler kan være apper med underholdningsprodukter som lydbøker eller filmer, konkurranseapper, lojalitetsprogram, forhåndsbestilling av mat eller tilleggstjenester for kunder som bygges inn i TOGOPERATØRs salgskanaler som bestilling av taxi, hotell mv.
5.2.2	Betjent service	Entur kan etter avtale levere betjente service-tjenester. Dette kan inkludere kundesentertjenester eller stasjonstjenester utover de beskrevet i denne avtalen som for eksempel å håndtere operatørens reklamasjoner, assistanse i forbindelse med kampanjer i sosiale medier, kommunikasjonstjenester ved ekstraordinære hendelser, vedlikehold av FAQ, trening av chatbot mv. I tillegg tilby tjenester som passreisebestilling for TOGOPERATØRs ombordpersonale.
5.2.3	Utvidet åpningstid	Entur vil ved bestilling kunne levere utvidet åpningstid hos kundesenter og betjent stasjonssalg.
5.2.4	Manuell varsling ved avvik og materiellmangel	Dersom sovevogner, vogner med oppgradert produkttilbud eller tog kanselleres og det er behov for å varsle reisende så gjør kundesenteret dette via SMS eller e-post (innenfor kundesenterets åpningstid), etter avtale.

5.3 Utvikling av løsninger

Dette avsnittet beskriver hva Entur kan tilby TOGOPERATØR i forbindelse med utvikling av løsninger.

Entur kan utføre utvikling av løsninger, både generelle og operatørspesifikke, samt drift og applikasjonsforvaltning av disse – avgrenset til tjenester som naturlig følger av Enturs virksomhetsområde og systemporteføljе. Utvikling godtgjøres etter medgått tid, hvis ikke annet er avtalt.

Krav	Ytelse	Beskrivelse
5.3.1	Veilede og bistå gjennom utviklingsprosessen	Veiledning og bistand avtales med hver enkelt og gjennomføres etter behov. For eksempel til: - Oppstartsmøte - Workshops - Statusmøter - Løpende rådgivning
5.3.2	Koordinering	Koordinering mellom operatører/kunder for utvikling av tjenester.
5.3.3	Utvikling	Utvikling av kundetilpasninger eller kundespesifikke løsninger etter spesifikasjon.
5.3.4	Drift, forvaltning og support	Drift, forvaltning og support av kundetilpasninger eller kundespesifikke løsninger.

5.4 Dataforvaltning av nøkkeldata

Entur kan utføre dataforvaltning på vegne av TOGOPERATØR. Dette tilbys for nedenstående områder, og godtgjøres i henhold til medgått tid:

Krav	Ytelse	Beskrivelse
5.4.1	Ruteplan	- Import, kvalitetskontroll og manipulasjon av rutedata (tog/buss/t-bane) - Utleggelse av disse dataene i ruteplansystem
5.4.2	Priser	- Innleggelse av nye priser ved prisendring (årlig) - Vedlikeholde og endre priser ved nye produkter og tjenester
5.4.3	Plassreservering og setekart	- Legge inn alle tog med plassreservasjon i plassreservasjonssystemet - Håndtere endringer i togsammensetting planlagte og oppståtte avvik - Pågående endringer i kupetyper og annet (f.eks. ved ny funksjonalitet i kanalene eller materiellendringer) - Vedlikehold av setekart
5.4.4	Produkter	- Vedlikehold av produktregister

5.5 Mobile terminaler

Entur tilbyr leie av en mobil salgsterminal og kontrollenhet. Terminalen støtter generelt billettsalg av norske reiser. TOGOPERATØR avgjør hvilke produkter som skal være tilgjengelig på terminalene de benytter, innenfor produktspennet som Entur tilbyr. Enkelte typer billetter som periodebilletter, gruppebilletter og "billigbilletter" selges i utgangspunktet ikke via mobile terminaler. Ordinære billetter, herunder sosiale rabatter er tilgjengelig billettprodukter.

Terminalen støtter videre manuell pris, rekvisisjon, oppsalg, ombordtillegg, manuelle tellinger, logging av billettavlesninger, uthente av forhåndskjøpte billetter og utstedelse av kontrollgebyr.

Terminalen støtter betaling med kort og pålagte betalingsmidler samt utskrift av billett og kvittering. Terminalen skal kunne lese andre operatørers billettbærere (være interoperabel).

Terminalen er koblet til sentrale systemer over mobiltelefonnettet eller TOGOPERATØRS trådløse nettverk. TOGOPERATØR er ansvarlig for abonnement og datatrafikk. Entur er ikke ansvarlig for driftsutfordringer som skyldes manglende eller dårlig datasamband.

Det er anledning til å ha operatørspesifikke tilpasninger (mot vederlag).

TOGOPERATØR kan anvende maskinvaren (HW) til å realisere andre behov, men ikke SW. Dette må imidlertid ikke gå utover plattformens sikkerhet og tilgjengelighet.

Innføring av andre applikasjoner kan medføre krav om sertifisering (se Bilag 3 for beskrivelse av sertifiseringsprosess).

Maskinvaren har batteritid for et normalt skift til en konduktør. Dersom TOGOPERATØR endrer bruken ved å innføre flere applikasjoner, kan ikke Entur lenger garantere batteritid og øvrig ytelse.

TOGOPERATØR har anledning til å utvikle egen mobil terminal, som benytter Enturs APIer for salg, validering og kontroll. TOGOPERATØRS mobil terminal må i så fall gjennomgå sertifisering (se bilag 3) og inneha all nødvendig funksjonalitet for å ivareta interoperabilitet, mot andre togoperatører og andre kollektivaktører.

5.6 Salgsoppgjør – Mobil terminal

Entur foretar kontroll og korreksjon av konduktøroppgjør.

Krav	Ytelse	Beskrivelse
5.6.1	Kontrollere oppgjør	Oppfølging av oppgjør og følge opp at krav til bilag og dokumentasjon blir fulgt. Dersom det er avvik undersøkes avviket nærmere.
5.6.2	Revisjon	Revidering av TOGOPERATØRs bruk av mobil terminal. Oppfølging av eventuelle avvik i revisjonsrapport er TOGOPERATØRs ansvar.

5.7 Bistand, sertifisering og testing

Dette avsnittet beskriver de tekniske tjenester som kan bestilles som tilleggstjenester. Tilleggstjenestene er fakturerbare.

Krav	Ytelse	Beskrivelse
5.7.1	Bistand fra Leverandør	Bestilling av tilleggstjenester mellom TOGOPERATØR og Leverandørene foretas av Entur. Leveransen følges opp av TOGOPERATØR ved at de mottar og kontrollerer leveransen.
5.7.2	Rapporter utover transaksjonsstatistikk	Øvrige rapporter og bestillinger av statistikk ut over transaksjonsstatistikk er tilleggstjenester.
5.7.3	Sertifisering	TOGOPERATØR skal ved etablering av nye tjenester som benytter plattformen gjennomføre sertifisering. Sertifiseringen gjennomføres av Entur (se bilag 3 for detaljer). Sertifisering er kun påkrevet dersom TOGOPERATØR lager og tilbyr løsninger som er integrert mot Enturs plattform.
5.7.4	Testing	Entur kan bistå TOGOPERATØR med testing av data og systemer. Testbistand godtgjøres etter medgått tid.

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

6 Annet

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

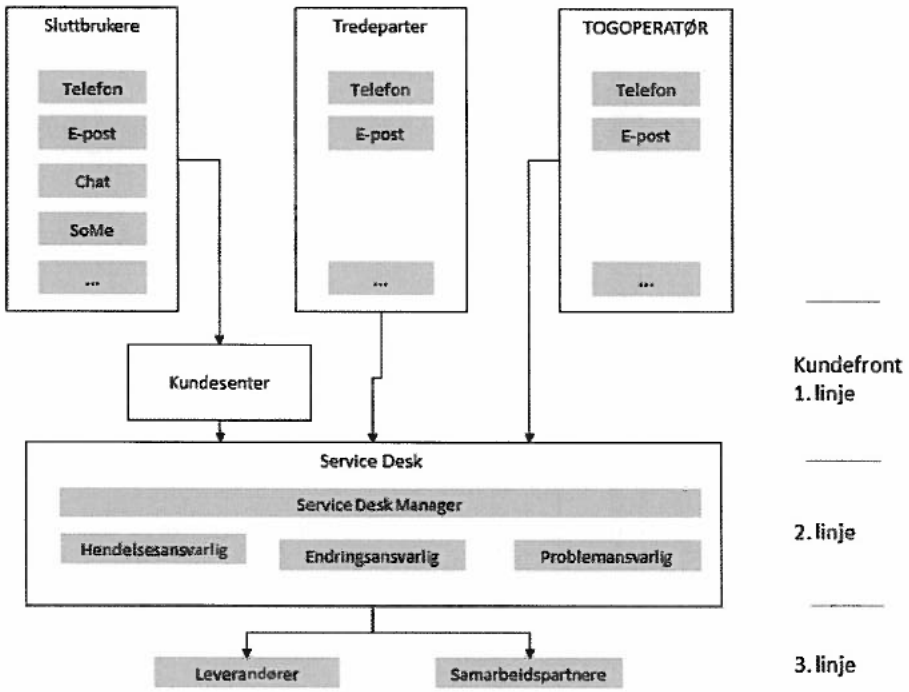
6.1 Betjeningskonsept (support)

Figuren nedenfor beskriver overordnet betjeningskonseptet for salgs- og billettsystemene.

Betjeningskonseptet viser saksflyten herunder hvordan sluttbrukere og TOGOPERATØR skal henvende seg til Entur. Det er tre nivåer for håndtering av henvendelser:

- 1. linje håndterer henvendelser fra sluttbrukere.
- 2. linje håndterer henvendelser fra TOGOPERATØR samt tredjeparter. I tillegg håndteres saker som ikke løses i 1 linje.
- 3. linje håndterer saker som ikke løses av 2. linje.

Når det meldes inn en sak på e-post vil innsender motta en automatisk generert tilbakemelding på e-posten som bekrefter mottak av saken, samt saksnummer som skal anvendes for videre oppfølging. Løsningstiden på saker avhenger av kritikalitet på saken.



6.2 Dokumentasjon/planverk

Dette avsnittet beskriver hvilken dokumentasjon som er tilgjengelig for både systemer og støtteverktøy.

Krav	Ytelse	Beskrivelse
6.2.1	Dokumentasjon for utvikling	- Dokumentasjon for å utvikle og benytte tjenester er tilgjengelig på developer.entur.org. - Dokumentasjon oppdateres fortløpende i forbindelse med produksjonssetting av løsningsmessige endringer.
6.2.4	Veikart	- Entur utvikler plattformen løpende, og produksjonssetter så snart endringer og nye løsninger er testet og verifisert på API-et. - Entur har ansvaret for at det utarbeides og forvaltes et veikart over kommende utviklingsaktiviteter.
6.2.5	Tjenesteoversikt	- Entur skal ha en oversikt over enhver tid tilgjengelige tjenester

7 Vedlegg A – Rapporter og maler

7.1 Innhold i leveranserapport fra Entur

Leveranserapporten leveres på månedlig basis fra Entur på e-post til TOGOPERATØR. Annen overlevering eller tilgjengeliggjøring kan avtales mellom partene.

Rapporten inneholder:

- Tjenestenivå og resultatoppnåelse
- Målområde 4.1 tilgjengelighet til kanaler, systemer og grensesnitt
- Målområde 4.2 tilgjengelighet til test og utviklingsmiljø
- Målområde 4.3 hendelseshåndtering og brukerstøtte
- Målområde 4.4 Kundesenter
- Målområde 4.5 betjent stasjonssalg
- Målområde 4.6 kvalitetssikring av data
- Målområde 4.7 salgsoppgjør og inntektsoppgjør
- Hendelser hos kunde med betydning for Enturs måloppnåelse
- Total prikkbelastning
- Annen relevant rapportering
- Hendelser/utviklingstiltak fremover av betydning for TOGOPERATØR

8 Vedlegg B – Forretningsregler og konsepter

Dette vedlegg har til hensikt å belyse teknisk modell, prosesser og mekanismer som togoperatørene benytter for å håndtere forretningsregler, produkter og billettdistribusjonsmekanismer.

Entur er ansvarlig for å tilrettelegge løsninger for billetthåndtering samt felles elementer i produktmodellen og forretningsregelverket.

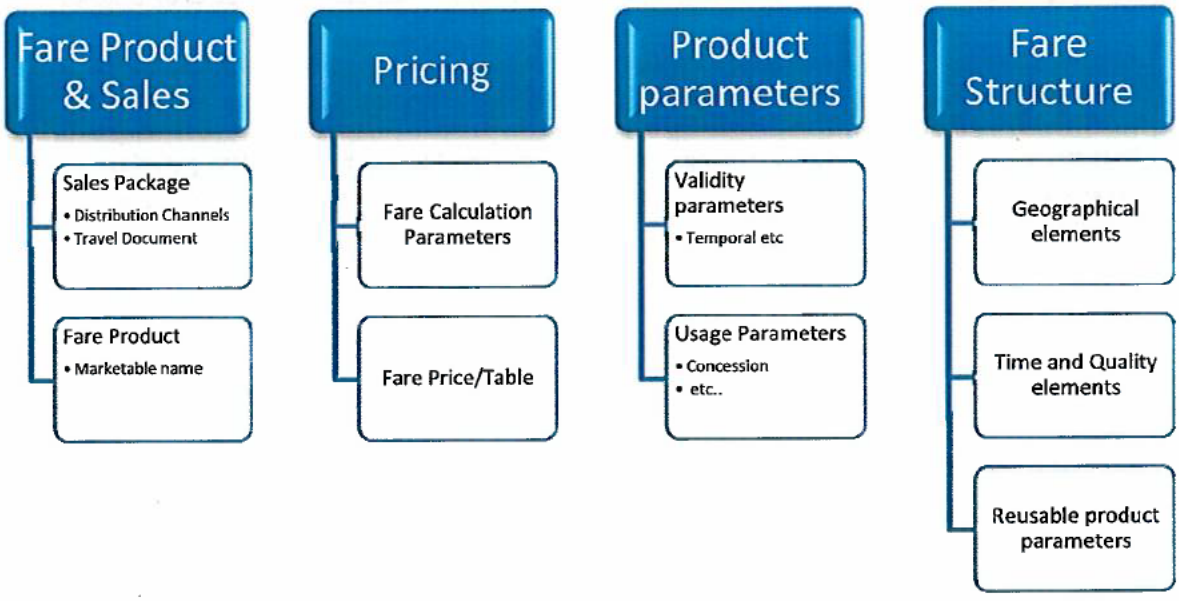
Produktmodellen bygger på norske og internasjonale standarder og fellesløsninger. Innovasjon og utvikling må ivareta koblingene til relevante standarder og andre reguleringer.

8.1 Produktmodell

Oversikt

I modellen er priser og underliggende produktparametere skilt fra salgs- og produktdefinisjonene på en måte som åpner for gjenbruk av takstelementer og effektivt vedlikehold av priser.

Skissen viser oversikt over prismodellen og identifikasjon av noen nøkkelkonsepter.



Kobling til norske og internasjonale standarder

Pris- og produktmodellen er basert på en referansemodell for samferdsel som også er akseptert som europeisk norm, Transmodel™.

Filformatet som skal brukes er NeTEx, et filformat basert på Transmodel. Settet av prisparametre som kan benyttes i Enturs systemer vil være uttrykt i norsk NeTEx-profil for takstutveksling. Den norske NeTEx- profilen er regulert av håndbøkene for rutedata og elektronisk billettering. Detaljer om mulige produktparametre ligger i beskrivelsen av NeTEx part 3. Se http://www.netex-cen.eu/ og http://transmodel-cen.eu/ for detaljer.

LD

Sentrale begreper i produktmodellen

Konsept	Beskrivelse
Sales Package	Styring av kanal, billettmedier og pakketering.
Fare Product	Det produktet kunden forholder seg til.
Fare Calculation Parameters	Mulige parametre for å avlede priser fra en basispris. Mekanismer er rabatt i prosent, rabatt som fast beløp, minstepris og makspris som multipler eller prosenter av basispris samt avrunding. Videre kan man styre om rabattene kan kumuleres.
Fare Price / Fare Table	
Temporal Validity Parameter	Angir gyldighet for perioder og tidspunkt.
Scoping Validity Parameter	Angir gyldighet i forhold til nettverk, produkt, organisasjon, reiserute og lignende. Kan også brukes til å tilordne definisjoner til enkeltruter eller spesifikke avganger.
Booking Usage Parameter	Parametre for kjøpsperiode, om produktet kan endres, refunderes og lignende.
Eligibility Usage Parameter	Parametre for hvem som kan bruke produktet; passasjerkategorier, krav til minsteantall i grupper og lignende.
Entitlement Usage Parameter	Parametre for at produktet bygger på andre produkter, f.eks ved skjøting av billetter. Kan også angi om andre produkter kan bygge på dette produktet.
(Travel Usage Parameter)	Parametre for hva slags type reise som produktet gjelder for, e.g tur-retur. Ikke en del av jernbanen i dag.
Fare Structure Element	Konsept for å gjenbruke sett av produktparametre og egenskaper.
Geographical Structure Factor / Distance Matrix	Angivelse av avstander, intervaller, soneavstander og lignende. Disse kan det knyttes priser mot.
Time and Quality Elements	Muligheter til å endre pris basert på kjøpstidspunkt, reisetidspunkt, ukedag og lignende.

Identifikatorer for stasjoner og nettverk

Entur forholder seg til identifikatorene som er tildelt i Nasjonalt Stoppestedsregister for stasjonsdata, ref. Håndbok N801, Kap 4. Tilsvarende foreligger det et felles sett av identifikatorer for nettverk i jernbanesektoren.

Reiseprodukter må referere til disse identifikatorene for stasjoner og nettverk.

8.2 Produktplanlegging

Dette kapittelet angir hva operatøren kan benytte produktmodellen til, og hvilke mekanismer og parametere som er tilgjengelig.

Nettverk og geografi (takststruktur)

1. Definisjon av linjer, banestrekninger, soner og transportmidler som er aktuelle for prismodellen
2. Delstrekninger som er aktuelle å prise separat
3. Alternative reiseveier og overganger
4. Grunndata for kart-visning av soner, linjer og andre takstelementer
5. Prisgivende faktorer for ulike deler av takststrukturen (sone-basert, punkt-til-punkt, tidsfaktorer eller kvalitative faktorer)

Grunnleggende pris- og produktelementer

1. Prisingsenhet og beløp for prisingen (i Norge: kroner og øre)
2. Prisberegningsfaktorer, avrunding og moms
3. Kategorier og krav til brukerprofil basert på markedssegmentering og gjeldende føringer
4. Fastpris for fastprisprodukter
5. Basispris for produkter med graderte priser
6. Basispris eller relasjonspriser for produkter med avstandsbasert / punkt-til-punkt pris
7. Priser for passasjerkategorier relatert til produktene

Produkter

1. Definisjon av rettighet kunden får til nettverket ved kjøp av produktet
2. Definisjon av interoperabilitet med andre operatører og transportmidler
3. Kommersielle betingelser for forhåndskjøp, endringer og refusjon
4. Definisjon av distribusjon av produktet i salgskanaler
5. Mva og eventuelle gebyrer
6. Produkt-pris

Publikums- og salgsinformasjon

1. Definisjon av salgskanaler og billettmedier for produktene
2. Publikumsinformasjon for produktene
3. Definisjon av forholdet til prisoptimalisering ved online prisoppslag i salgsystemer
4. Publikumsinformasjon om fordelsprogrammer
5. Kartinformasjon om soner og linjer i bruk i produktmodellen
6. Publikumsinformasjon om priser
7. Publikumsinformasjon om billettmedier og betalingsmåter
8. Dynamisk prising av produkter

Kontroll og validering av billett

1. Data for automatisk validering av billetter
2. Data for kontroll av billett
3. Definisjon av datastrømmer for å identifisere bruk og misbruk
4. Avklaring av bruk av svartelisting og u-svartelisting av billetter

Produktdata for interoperabilitet (operasjonelle formål)

1. Informasjonsflyt for takstdata til agenter, leverandører og samarbeidspartnere
2. Definisjon av utveksling av takstdata med internasjonale aktører og
3. Definisjon av utveksling av interoperable produkter med andre operatører
4. Definisjon av utveksling av takstdata til nasjonale og internasjonale datahubber med prisinformasjon

8.3 Produktplanlegging i Jernbanesektoren

Entur skal gjøre det mulig for operatører å selge sine transportprodukter og tjenester, og oppfylle de krav til salgs-, billetterings – og informasjonssystemer som følger av den til enhver tid gjeldende Avtale om persontransport med tog utført som offentlig tjeneste (Trafikkavtalen) mellom operatør og offentlig kjøpsmyndighet.

Felles produktelementer for jernbanesektoren

Produktelementer tilrettelegges av Entur med tanke på enkelhet for de reisende og benyttes av operatørene i sine produktdefinisjoner. Dette gjelder transportvilkår, mulige refusjonsbetingelser, angrefrist, kategorier, fellesprodukter for samtrafikk og takstsamarbeid, samt sosiale rabatter for definerte passasjerkategorier. Sosiale rabatter for disse passasjerkategoriene samordnes for gjennomgående billettering. Produkt- eller andre elementer som er viktige for funksjonalitet på tvers av operatører defineres av Jernbanedirektoratet gjennom Trafikkavtalen eller Endringsordrer til denne.

Takstsamarbeidsavtaler er avtaler der jernbaneoperatørene aksepterer billettprodukter til en lokal takstmyndighet for bruk på sine tog. Innenfor området som styres av denne takstmyndigheten selges dermed lokale produkter. Avtalene styrer også distribusjon for kanaler og operatører. Entur tilrettelegger for at det er takstmyndighetens egne produktdefinisjoner som legges til grunn for salg. Tilrettelegging av forretningsregler, produkter, billettdistribusjonsmekanismer, og avregning ved takstsamarbeidsavtaler skjer etter avtale mellom Jernbanedirektoratet og Entur.

Avregning av produkter

Entur behandler økonomiske transaksjoner og avregning.

Transaksjoner inntektsføres basert på produktinformasjon og avtaleforhold. Dette inkluderer fordeling av inntekter ved takstsamarbeid og for gjennomgående reiser i henhold til gjeldende takstsamarbeidsavtaler og Trafikkavtalen. I tillegg gjøres det en refordeling av inntekt basert på utført transportarbeid i områder med flere operatører.

Det blir produsert grunnlag for utbetaling og fakturering mot operatører og agenter, med tilhørende rapporter.

Regnskapsperiode håndteres slik at tidligere rapporter og resultater kan reproduseres. For sent ankomne data rapporteres på etterfølgende perioder.

8.4 Produkter i tilbud, salg og service

Produktmodellen har en representasjon av alle elementer som kan selges av selskapene, men det finnes produktvarianter som må ses i sammenheng med informasjon fra kundebasen og tilgjengelige plasser om bord i tog.

Nedenfor følger eksempler på utvalgte former for produkt, og koblingen mellom disse og andre deler av løsningen.

Ombordprodukter og plasser

Prisene for ombordprodukter og plasser ligger i produktmodellen, mens det reelle antallet som er ledig ligger i Entur sine systemer.

Ombordprodukter og plasser kan prises på linje med andre produkter, det vil si med egen prismatrise, fastpris eller faktorer koblet til reiseproduktet.

Det er mulig å definere krav til hvilke andre produkter kunden må besitte for å kjøpe en pakke med et tilleggsprodukt.

Tilgjengelighet, dynamiske priser og inntektsoptimalisering

Togoperatør kan angi produkter med begrenset antall. Antallsbegrensninger angis som kvoter på produkter. Informasjon om kvoter for produktene legges inn i Enturs systemer.

Det er mulig å definere faktorer for prising relatert til kvote eller fyllingsgrad på kjøretøy. Det betyr at det er mulig å variere minstepris, rabattprosent og fasttillegg avhengig av fyllingsgrad på kjøretøy eller antall som er solgt av angitt reiserettighet.

Videre finnes det mulighet for å styre hvilke sett produkter som er tilgjengelig for gitte kombinasjoner av stasjoner/holdeplasser. Modellen har også muligheter for oppsplitting av prisingen i delstrekninger.

Disse mekanismene gjøres tilgjengelig for oppsett på enkeltavgang.

Kunde, produkt og lojalitetsprogrammer

I tilbuds- og salgsfunksjonene brukes kundedata til personalisering av produkter og tjenester.

Personlige produkter som kun kan benyttes av en person knyttes til et registrert kundenummer, og kan dermed gi bedre kundeservice, rett til rekonstruksjon og lignende.

Kundedata kan også berikes med en kommersiell profil. Denne profilen kan holde på informasjon som gir mening i forhold til operatørenes segmentering av markedet, herunder deltagelse i lojalitetsprogram. Operatør kan velge å maskinelt oppdatere kundens valør i lojalitetsprogrammet basert på egne analyser og vurderinger.

Det er også mulig å organisere lojalitetsprogrammer som egne fordelsprodukter eller rabattbevis.

Kampanjer og salgspakker

Produktmodellen kan brukes til å lage salgspakker med overstyring av pris, med distribusjonsregler basert på gjenbruk av etablerte definisjoner i takststrukturen.

Det blir dermed mulig å etablere enkle kampanjer og lokale rabatter med liten risiko. Gjenbruk av takstelementer medfører at billettering og offline utstyr ikke skal oppdateres med nytt kodeverk. Dette åpner for å gjøre oppsettet av disse selvbetjent og uten behov for menneskelig kvalitetssikring.

Dersom kampanjene forutsetter nye eller endrede takstelementer blir det både behov for vanlige rutiner for kvalitetssikring, samt eventuell ledetid for å oppdatere offline utstyr og samarbeidspartnere med nye takster.

Kampanjer som krever endring i brukergrensesnitt behandles som systemendringer regulert i bilag 7.

8.5 Videreutvikling produktmodell

Produktmodellen uttrykker hva TOGOPERATØR kan selge gjennom Enturs systemer, og kan derfor potensielt påvirkes av forretningsutvikling og produktutvikling. Slik utvikling kan resultere i endringsønsker i forhold til produktmodellen, jamfør bilag 7 Endringshåndtering.

Koblingen mellom produktmodellen og eksterne standarder og spesifikasjoner skal ivaretas i utforming av endringsønsker og i utformingen av løsningsforslag.

Endringsønsker løses fortrinnsvis ved at produktmodellen anvendes med ny konfigurasjon, men kan medføre endring av underliggende modell. Endringer som introduserer elementer og konsepter som ikke er dekket av etablerte nasjonale og europeiske standarder vil kreve særskilt håndtering.

8.6 Billettdistribusjon

Billettering av produkter kan gjøres til de forskjellige mediene som til enhver tid er tilgjengelig, eller definert som tilgjengelig av operatør for vedkommende produkt, og papirbaserte eller elektroniske.

Dagens mekanismer

Elektroniske billetter

Elektroniske billetter støtter billettering til mobil, PDF, Ultralight og reisekort (DESFire-kort for kollektivreiser). For billetteringen er det nødvendig å tildele en tariffkode som kan gjenkjennes av andre aktører. Krav til elektronisk billettering er regulert i Håndbok V821, som i avtaleperioden vil bli erstattet med Håndbok N803.

Billettering til reisekort

Enturs kanaler og ombordutstyr håndterer billetter på reisekort. I tillegg tilbyr Entur API-tjenester som forenkler håndtering av reisekort for andres utstyr.

Knytning mellom reisekort og produkt angis i form av at produktet har definert gyldige billettmedier. Siden kortene er interoperable kreves kun at reisekort er definert som gyldig medium.

Billetter til reisekort har også mulighet til å bli hentet ved hjelp av aksjonsliste. Aksjonslisten distribuerer billetter til billettautomater og salgsluker med kortlesere for reisekort, hvor billettproduktet kan hentes.

Billettering til mobil

Billetter i Enturs billett-databaser er mulig å utstede til apper installert på kundens mobile enhet. Entur har en app, og andre parter kan ha sine egne apper. QR-koder og billett-tekster for mobil billettering kan hentes via Entur sitt API.

Distribusjon av tariffkoder

Tariffkoden må distribueres til de parter som validerer billetter. Alternativet er å benytte online tjenester fra Entur for håndtering av elektroniske billetter. Tariffkoder tildeles av registrar i henhold til Håndbok V821, som i avtaleperioden vil bli erstattet med Håndbok N803.

Papirbilletter

Papirbilletter skrives normalt ut på stasjon betjent eller på automat (TVM) eller betjent om bord i toget (MT). Billettpapir kan være verdipapir som er underlagt blankettkontroll.

Sentrale og nasjonale løsninger

Entur vil være pådriver for nasjonale løsninger som gjør det enklere å velge kollektivt, og er ansvarlig for å integrere nye sentrale nasjonale løsninger i billetteringssystemet for norsk jernbane. Entur sørger for at Enturs kanaler er oppdatert i forhold til utviklingen i billettdistribusjon, for de kanalene det er aktuelt og teknisk mulig.

Nye ikke-interoperable løsninger for billettdistribusjon

Den muligheten hver togoperatør har til å bygge nye ikke-interoperable løsninger for billettdistribusjon er avhengig av takstmyndigheten i området togoperatør trafikkerer.

8.7 Kundedata

Entur er ansvarlig for et felles register over grunndata om kunder som kjøper eller bruker reiseprodukter. Grunndata er navn, telefonnummer, e-postadresse, bostedsadresse og innloggingsinformasjon. Entur står for innsamling, sammenstilling, lagring, vasking og utlevering av disse informasjonselementene.

Entur lagrer kundedata (grunndata og transaksjonsdata) for å kunne gi gode salgs- og servicefunksjoner i de ulike kanalene. Ved salg blir grunndataene koblet med transaksjoner. Henvendelser til Enturs kundesenter registreres på kundens profil.

Registeret benyttes for all innlogging i Enturs og TOGOPERATØRS selvbetjente salgskanaler.

Operatører med egne kanaler skal oppdatere Enturs sentrale register med endringer og nye innslag for de kunder som velger å registrere seg, eller vedlikeholde sin brukerprofil i disse kanalene.

Operatører gis tilgang til grunndata for de kunder som har samtykket til utlevering, i henhold til tabellen på neste side. En kunde kan videre kreve å være registrert hos en operatør og anonym hos en annen. Registrerte kunder kan trekke tilbake sitt samtykke på ethvert tidspunkt.

Relevante grunndata og tilhørende transaksjonsdata blir tilgjengeliggjort fortløpende. Operatør må selv forestå mottak og import av data til eget CRM- miljø og gjennomføring av eventuell databerikelse og analyse.

Tabellen under beskriver hvilke informasjonselementer aktørene får tilgang til i ulike situasjoner, og hvordan de kan anvendes. TOGOPERATØR kan inneha flere roller samtidig, da operatør er også å anse som agent for salg gjennomført i egne kanaler. Behandling av personopplysninger skal av alle aktører være i henhold til Bransjenormen[1].

	Tjenesteyter (Operatør)	**Produktforhandler (Agent)**	**Entur**
Reise med kun en operatør	Får informasjon nok til å kunne kontakte og håndtere kunden ved operative avvik. Anonyme kjøp og reiser skal være mulig. Tilgjengeliggjorte kundedata kan ikke benyttes til etablering eller knyttes til en kommersiell profil i Tjenesteyters CRM-system. Tjenesteyter har ikke anledning til å anvende tilgjengeliggjorte kundedata for å gjøre salgsfremstøt mot kunde.	Får og har all informasjon knyttet til kunden. Anonyme kjøp og reiser skal være mulig. Tilgjengeliggjorte kundedata kan berikes med en kommersiell profil i agents CRM-system. Denne profilen kan holde på informasjon som gir mening i forhold til Produktforhandlerens segmentering av markedet, herunder deltagelse i eventuelt lojalitetsprogram. Produktforhandler kan gjøre salgsfremstøt mot kunde. Produktforhandler er ansvarlig for formidling av eventuell relevant avviksinformasjon til sine kunder. Entur søker å sikre samtykke mot kunde slik at operatør kan anses som Produktforhandler for salg utført i Enturs kanaler.	Har all info, men bruker den kun etter avtale med Tjenesteyter/produktforhandler. Anonyme kjøp og reiser skal være mulig. Entur informerer kunde om avvik basert på informasjon fra Bane NOR, via Produktforhandlers kanaler og Enturs kundesenter. Bane NOR er ansvarlig for innhenting av informasjon fra Tjenesteyterne. Entur har ikke anledning til å bruke kundedata til egne kommersielle formål, herunder heller ikke mulighet til å be kunder om dette. Med kommersielle formål menes her aktiviteter som skal gi økonomisk gevinst for Entur alene.
Reise med flere operatører	Alle involverte operatører får nok informasjon til å kunne kontakte og håndtere kunden ved operative avvik relatert til sin respektive del av reisen, samt det som er nødvendig for å sørge for at kunde når destinasjon. Anonyme kjøp og reiser skal være mulig. Tilgjengeliggjorte kundedata kan ikke benyttes til etablering eller knyttes til en kommersiell profil i Tjenesteyter CRM-system. Tjenesteyter har ikke anledning til å anvende tilgjengeliggjorte kundedata for å gjøre salgsfremstøt mot kunde.		
Reise med flere alternative operatører	Alle involverte Tjenesteyter får nok informasjon til å kunne kontakte kunden ved operative avvik for reiser/på strekning hvor operatør er valgt. Anonyme kjøp og reiser skal være mulig. Tilgjengeliggjorte kundedata kan ikke benyttes til etablering eller knyttes til en kommersiell profil i operatørs CRM-system. Tjenesteyter har ikke anledning til å anvende tilgjengeliggjorte kundedata for å gjøre salgsfremstøt mot kunde.		
Henvendelser til Enturs kundesenter	Informasjon om henvendelser knyttet til Tjenesteyters oppgaver og ansvar samt klager og avklaringer knyttet til operatørens produkter, priser, regler og transportvilkår gjøres tilgjengelig for operatør.	Informasjon om henvendelser knyttet til Produktforhandlerens oppgaver og ansvar (f.eks support i Produktforhandlers salgskanal) gjøres tilgjengelig for agent.	

[1] Bransjenorm for personvern og informasjonssikkerhet ved elektronisk billettering

8.8 Transaksjonsdata

Alle ordrer innebærer transaksjoner med informasjonselementer som er av interesse for TOGOPERATØR. Tilgjengelig ordreinformasjon er; fra og til stasjon eller soneinformasjon, betalingsmåte, salgstidspunkt, reisetidspunkt, ordrenummer, ordremerknad, salgssted, produkt, pris, tilleggsprodukter som sete samt den billettinformasjon som er nødvendig for kontroll.

Tabellen under beskriver hvilke informasjonselementer aktørene får tilgang til i ulike situasjoner, og hvordan de kan anvendes. TOGOPERATØR kan inneha flere roller samtidig, da operatør er også å anse som agent for salg gjennomført i egne kanaler.

	Tjenesteyter (Operatør)	**Produktforhandler (Agent)**	**Entur**
Reise med kun en operatør	Tjenesteyter får tilgang til all ordreinformasjon.	Får all ordreinformasjon knyttet til ordren.	Har all informasjon, og benytter det for å sikre korrekt oppgjør og avregning.
Reise med flere operatører	Tjenesteyter får tilgang til ordreinformasjon relatert sin del av reisen samt reisens startpunkt og endelig destinasjon.		
Reise med flere alternative operatører (billetter som ikke er knyttet til avgang)	Tjenesteyter får tilgang til nødvendig ordreinformasjon for å kunne utføre billettkontroll. Tjenesteyter får tilgang til all ordreinformasjon for sine validerte billetter. Potensielle aktører innsyn i alle valideringer (egne og andres) og tilhørende transaksjonsdata.		

8.9 Dataeierskap

Entur håndterer og forvalter informasjon for TOGOPERATØR. Eierskap til ulike informasjonselementer er definert i tabellen under. Data som ikke er beskrevet spesifikt i oversikten, og hvor dataeierskap ikke fremgår av lov, forskrift, andre reguleringer eller vedlegg til Bilag 6, eies av Entur, mens Tjenesteyter som er opphav til data eier bruk av data knyttet til egen virksomhet. Eierskap til nye datatyper som tas inn i Enturs systemer diskuteres og reguleres i avtale i forkant av implementering. Behandling av personopplysninger er regulert i Bilag 6 – Databehandleravtale.

Eierskap innebærer tilgang og råderett over data. Det kan imidlertid være tilfeller (datatyper) der eier har begrenset råderett på grunn av i) at data er delt mellom flere parter, ii) lover, regler og forskrifter eller iii) at de er nødvendige for Enturs leveranse. Entur vil kun utlevere data til den som er oppført som eier (og de eier ønsker å utlevere data til). Hvor flere parter hevder å eie data vil Entur utlevere data til den part som er oppført som eier. Ved avtalens opphør skal TOGOPERATØR selv ta kopi av de data TOGOPERATØR ønsker å beholde.

Definisjonene gjelder kun norsk jernbane, og er ikke nødvendigvis direkte overførbart til annen kollektivtrafikk.

Datatype	Produkteier	Tjenesteyter (PTO)	Systemansvarlig (Entur)	Produktforhandler	C=Create R=Read U=Update D=Delete O=Ownership
Kundeprofildata (brukernavn og passord for pålogging)			CRUDO	CU	
Kundeprofildata (kundenummer)			CRUDO	R	
Kundeprofildata (navn, fødselsdato, telefonnummer, adresse, preferanser, samtykker)		R	RU	CRUDO	
Betalingsavtaler				CRUDO	
Påloggingshistorikk (produktforhandlers kanaler)			RD	CRO	
Rutedata	R	CRUD	CRUD	R	
Sanntidsinformasjon (unntatt GPS-posisjon)		R	R	R	
Sanntidsinformasjon (GPS- posisjon)		CRUO	R	R	
Avviksinformasjon (inkludert tiltak) - planlagt og oppstått		CRUDO	R	R	
Vognbeskrivelser (inkludert setekart og materielldisponering)		CRUDO	R	R	
Miljø- og utslippsdata (for reiseplanlegging)		CRUDO	R	R	
Prisinformasjon (inkludert takstdata, rabattstrukturer, kvoter etc)	CRUDO	R	R	R	
Produktinformasjon (inkludert rabattstrukturer, kvoter, salgspakker etc)	CRUDO	R	R	R	
Salgsbestemmelser	CRUDO	R	R	R	
Transportvilkår	R	CRUDO	R	R	

Salgsteder og salgsstedsinformasjon - administrativ			CRUDO		
Salgsteder og salgsstedsinformasjon - fysisk	R	R	RU	R	
Varelagerinformasjon transportkapasitet o.l. (inkludert beholdning og reservasjoner)	R	CRUDO	R	RU	
Varelagerinformasjon billettemner o.l. (inkludert beholdning og reservasjoner)			R	CRUDO	
Ordreinformasjon (inkludert betalingsform)	R	R	RU	CRUDO	
Sperrelister (svindelhåndtering) [2]			CRUDO	R	
Oppgjørs og avregningsdata (sammenstillinger og rapporter, ikke inngående rådata)		R	CRUO		
Oppgjørsdata (inngående rådata)			RU	CO	
Avregningsdata (inngående rådata, ikke oppgjørsdata)		CO	RU		
Fakturainformasjon (utgående faktura til reisende)			R	CRUDO	
Kvitteringsoppsett			R	CRUDO	
Personalbilletthjemler	R	R	CRUDO*	R	*På vegne av Jernbanedirektoratet'
Brukerdata (for MT, IVA og salgsklient)		R	CRUDO	R	
Påloggingshistorikk (MT, IVA og salgsklient)		R	CRUDO	R	
Transaksjonsdata - deponering og veksling			RU	CRUDO	
Transaksjonsdata - validering/kontroll av billetter	R	CO	R	R	Deles ihht Bilag 1, Vedlegg B punkt 8.7
Passasjertelledata (inkludert telleplaner)	R	CO	R		Deles mellom parter som er omfattet av inntektsfordeling basert på passasjertelledata.
Sentral beholdningsinformasjon (billettemner, veksel etc)			CRUDO		
Systemlogger			CRUDO		
Kundedialog, betjent og automatisert (inkludert telefon, epost og chat)			CRUDO		
Abonnement (varslingstjenester)		CRUDO		CRUDO	
Hittegodsoppføringer		C	CRUDO		
Reisekortinformasjon for jernbanen (inkludert reisekortnr.)	R	CR	CRO	CR	
Billettanimasjoner		R	CRUO	R	
Billetteringsnøkler		R	CRUO	R	

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

9 Vedlegg C – Plassering av automater

Dette vedlegg inneholder oversikt over stasjoner med billettautomater ved avtaleinngåelse.

Alna	Geilo	Kløfta	Nordstrand	Slependen
Arendal	Gol	Kolbotn	Nydalen	Solbråtan
Asker	Gran	Kongsberg	Nyland	Sonsveien
Askim	Grefsen	Kristiansand	Nærbø	Spikkestad
Bergen	Greverud	Langhus	Oppdal	Spydeberg
Billingstad	Grorud	Larvik	Oppegård	Stabekk
Blommenholm	Gulskogen	Levanger	Oslo S	Stavanger
Bodø	Halden	Lier	Paradis	Steinkjer
Brakerøya	Hamar	Lillehammer	Porsgrunn	Stjørdal
Bryn	Hanaborg	Lillestrøm	Rosenholm	Stokke
Bryne	Haugenstua	Ljan	Rygge	Strømmen
Bø	Hauketo	Lysaker	Røros	Sørumsand
Dal	Heggedal	Lørenskog	Røyken	Trondheim
Drammen	Heimdal	Mjøndalen	Råde	Tynset
Egersund	Hokksund	Mo i Rana	Sande	Tønsberg
Eidsvoll	Holmestrand	Mosjøen	Sandefjord	Vakås
Eidsvoll Verk	Holmlia	Moss	Sandefjord LHT	Verdal
Elverum	Hvalstad	Myrvoll	Sandnes	Vestby
Fauske	Hønefoss	Mysen	Sandvika	Vevelstad
Fetsund	Høvik	Nationaltheatret	Sarpsborg	Voss
Fjellhamar	Høybråten	Nerdrum	Skarnes	Værnes
Fredrikstad	Indre Arna	Nittedal	Ski	Årnes
Frogner	Jessheim	Notodden	Skien	Ås
Gardermoen/OSL	Jåttåvågen	Nordagutu	Skoppum	
Gausel	Kjelsås	Nordby	Skøyen	

10 Vedlegg D – Grensesnitt kundehåndtering

Dette vedlegg beskriver grensesnittet i oppgaver og ansvar mellom Enturs kundesenter/stasjoner og TOGOPERATØRs reklamasjonshåndtering.

Entur håndterer følgende:

- Saker som faller naturlig inn under Enturs eierskap.
  Dette inkluderer det meste av salg og billettrelaterte saker, inkludert refusjoner og endringer før avreisetidspunkt. Herunder refusjon og delrefusjon av billetter som er betalt på automat, Kundesenter og betjent stasjon. Refusjon og delrefusjon av produkter som er betalt på web og app og samtidig knyttet opp mot Enturs systemer (herunder betaling med kort, mobilbetaling, paypal og faktura).
- All klagebehandling av Utlandsreiser solgt av Entur som ikke er på TOGOPERATØRs tog.
- Klagebehandling av saker som dreier seg om Enturs salgskanaler.
- Refusjon av ikke refunderbare billetter grunnet. sykdom/flytting e.l.
- Skriftlige supporthenvendelser på TOGOPERATØRs kanaler per definisjoner i siste avsnitt i 2.5.1.

Der kunder kun vil gi en tilbakemelding på noe som er TOGOPERATØRs domene og ikke ha en dialog, sender Entur disse videre til TOGOPERATØR uten å sende kunden videre.

TOGOPERATØR må håndtere følgende:

- Tilbakemeldinger på reiseopplevelsen inkl. ris/ros til personalet.
- Reklamasjoner med tilbakemeldinger på forsinkelse, prisøkning, avvikshåndtering, ruteplaner, innstillinger og prisavslag ved forsinkelse. Ved reklamasjon på TOGOPERATØRs leveranse og prisavslag knyttet til dette, utfører TOGOPERATØR selv refusjonen.
- Skader på reisende eller bagasje.
- Tilbakemeldinger på TOGOPERATØRs kanaler og løsninger.
- Tilbakemeldinger på salgsbestemmelser.
- Klager på kontrollgebyr og inngående post.

Der kunder kun vil gi en tilbakemelding på noe som er Enturs domene og ikke ha en dialog, sender TOGOPERATØR disse videre til Entur uten å sende kunden videre.

Saker sendt til Entur som skal håndteres av TOGOPERATØR, videresendes til TOGOPERATØR, og kunden informeres om at svar vil komme fra TOGOPERATØR (og omvendt).
Dette gjelder også for klager på andre aktører på jernbanen. Partene videresender f.eks. tilbakemeldinger til Bane Nor.

Dersom det er tvil om enkeltsaker, avtaler leder kundebehandling hos TOGOPERATØR og leder ved Enturs kundesenter seg imellom hvordan disse håndteres og opprettholder en liste med eksempler begge parter kan referere til.

Spesielle saker/unntak

- Større feil forårsaket av TOGOPERATØR avtales fra gang til gang.
- Assistanse i forbindelse med streik eller andre tilfeller av stor pågang avtales fra gang til gang.

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

BILAG 2

TOGOPERATØRs forpliktelser

Innhold

1 Generelt 3

2 Innholdsleveranser 4

3 Krav til samhandling 8

3.1 Organisering hos TOGOPERATØR 8

3.2 Henvendelser 9

3.3 Systemendringer 10

3.4 Planlegging 10

3.5 Kampanjer og markedsaktiviteter 10

4 Øvrige krav 11

4.1 Mobil Terminal 11

4.2 Hittegods 11

4.3 Salgs- og inntektsoppgjør 11

4.4 Kontanthåndtering og oppgjør 12

4.5 Internasjonalt samarbeid 12

4.6 Takstsamarbeid 12

4.7 Pårørendehåndtering (ulykker og hendelser) 12

4.8 Avvikshåndtering i betjente kanaler 13

4.9 Meldinger til/fra togene 14

4. 10 Kommunikasjon, service og kanalstrategi 14

Vedlegg A – Innholdsleveranser 15

1 Generelt

Dette vedlegget regulerer TOGOPERATØRs plikter og leveranser til Entur, angitt som målbare krav. TOGOPERATØR kan ikke holdes ansvarlig for at informasjon videreformidlet fra Jernbanedirektoratet eller Bane NOR er feilaktig eller mangelfull.

TOGOPERATØR skal ikke bruke Kanaler, Systemer eller Grensesnitt på en måte som forårsaker skade eller forstyrrelser for Entur eller tredjeparter.

TOGOPERATØR plikter å legge til rette for at Entur kan drive effektiv og integrert kundebehandling for sektoren. Dette innebærer at TOGOPERATØR må besørge nødvendige integrasjoner mellom TOGOPERATØRS egne løsninger og Enturs plattform og løsninger for kundebehandling.

Entur har rett til midlertidig eller permanent blokkere eller begrense TOGOPERATØRs tilgang til Systemer og Grensesnitt dersom TOGOPERATØR bruker disse på en måte som skader, forårsaker risiko for skade eller ulempe for Entur eller andre, eller at TOGOPERATØR bruker dette på en annen måte eller til andre formål enn det som ble gitt i henhold til avtalen.

TOGOPERATØR plikter å påse at uvedkommende ikke får tilgang til Systemer eller Grensesnitt.

TOGOPERATØR skal gi Jernbanedirektoratet tilgangsrett til billettstatistikk og annen trafikkinformasjon som Entur besitter i forbindelse med Leveransen. Denne tilgangsretten skal omfatte alt datagrunnlag som er nødvendig for å beregne trafikk på relasjoner mellom stasjoner betjent av TOGOPERATØR selv, samt TOGOPERATØRENs reiser til og fra stasjoner betjent av andre togoperatører som har avtale med Jernbanedirektoratet. Tilgangsretten kan ikke deles med andre uten TOGOPERATØRs samtykke. Slikt samtykke kan ikke nektes uten saklig grunn.

2 Innholdsleveranser

Enturs plattform er avhengig av løpende innholdsleveranser av høy kvalitet fra TOGOPERATØR. Dette avsnittet regulerer hvilke innholdselementer som TOGOPERATØR er ansvarlig for å levere, enten direkte ved hjelp av plattformen eller ved hjelp av definerte maskinelle grensesnitt (og i henhold til krav til format og innhold).

Krav	Ytelse	Beskrivelse
2.1	Ruteplan og tilhørende materiell og togsammensetting for inneværende ruteplanperiode	Til enhver tid oppdatert ruteplan for inneværende ruteplanperiode. Oversikt som viser hvilket materiell som til enhver tid er planlagt for det enkelte tog, og tilhørende togsammensetting
2.2	Ruteplan og tilhørende materiell og togsammensetting neste ruteplanperiode	Senest 92 dager innen utgangen av inneværende ruteplanperiode skal neste ruteplanperiode gjøres tilgjengelig slik at en alltid har rutedata tilgjengelig minimum 92 dager før avgang. Oversikt som viser hvilket materiell som til enhver tid er planlagt for det enkelte tog, og tilhørende togsammensetting.
2.3	Totaloversikt 1 – 4 år før avgang med oversikt over planlagte arbeider på infrastrukturen	De til enhver tid gjeldende planer for vedlikehold av Jernbaneinfrastruktur for perioden mellom 0 og 48 måneder innen avgang (detaljert ned på tidsperiode for de enkelte strekninger).
2.4	Detaljert oversikt over hel- eller delinnstillinger av de enkeltavganger som blir berørt av planlagte arbeider	Senest 92 dager innen avgang, minimum en oversikt over hvilke avganger eller tognummer, for hvilke dager som blir innstilt, som følge av planlagte arbeider. Samt hvilke av disse det ikke vil tilbys alternativ transport for.
2.5	Meldinger som ønskes lagt på tog, stasjon eller strekninger for å gi viktig informasjon til Kunde	Gi den reisende tilstrekkelig informasjon til å forstå hvordan en vil bli påvirket av en hendelse og hvilke alternativer som finnes.
2.6	Alternativ transport som ønskes tilbudt til de reisende for hel eller delinnstilte avganger.	Levere informasjon om eventuell alternativ transport som tilbys på de ulike strekningene med oppdaterte rutetider der det er mulig. Alternativ transport som tilbys for å kompensere for endringer i planlagt togfremføring. Kan være både annen rutegående transport, buss for tog, taxi, båt for tog, etc. I den grad det er mulig legge inn detaljert som viser hvilket materiell som til enhver tid er planlagt for alternativ transport.
2.7	Sanntidsinformasjon	GPS posisjon for tog. Øvrig sanntidsinformasjon henter Entur direkte fra Bane NOR.
2.8	Endring i rutetider i ordinær ruteplan og ruteplan for alternativ transport	Korrigering av tider i ordinær ruteplan eller avviksruteplan. I tilfeller der tog venter på alternativ transport, eller der alternativ transport venter på tog må denne informasjonen legges til.
2.9	Steder for påstigning / avstigning for alternativ transport	Stoppunkt for buss Informasjon om stoppesteder (navn, gps posisjon) Informasjon om togstasjoner hentes fra Bane NOR. TOGOPERATØR kan angi tilleggsinformasjon til stasjon/holdeplass som for eksempel fasiliteter, åpningstider etc ved

5

		hjelp av Operatørportalen.
2.10	Materielloversikt	Oversikt over togmateriellet som operatør har avtale om å bruke (Snitt av kupe som viser innredning med plasser, sovekupeer, detaljinformasjon som viser antallet, og fasiliteter om bord) I tillegg til grafisk oversikt er det behov for detaljert informasjon om det fysiske materiellet som antall sitteplasser, UU oversikt som viser muligheter for passasjerer med for eksempel rullestol som for eksempel innstegshøyder, heis eller påstigningsramper etc.
2.11	Oppsett av plassreservasjon / antallsbegrensning, samt stengning / åpning av plassreservasjon	Velge hvilke tog som skal ha plassreservasjon og/eller antallsbegrensning, og markere vogner slik at de stemmer med det som angis på den fysiske vognen / plass. Velge grad av overbooking som ønskes tillatt. Kan variere avhengig av tid frem til avgang. Definere regler som for eksempel hvor stor del av tog kan reserveres, kan reserveres av ulike grupper av salgssteder osv.
2.12	Endring av togsammensetting og gjenreservering	TOGOPERATØR må informere om endringer i materiell på ruter som allerede har vært salgbare da det i en del tilfeller vil være behov for å «flytte» kundene fra den opprinnelige plassen til en plass i det nye materiellet som settes opp.
2.13	Produkt	TOGOPERATØR skal spesifisere produkter og regler knyttet til alle sine produkter iht. bilag 1, pkt 8. Vedlegg B og bilag 10 vedlegg A. Det utarbeides et produktark for hvert produkt som beskriver produktegenskapene Produkter eller tjenester knyttet til planlagt togfremføring (Eks: en konkret togavgang, en konkret plass, en strekning) Produkter eller tjenester knyttet til steder (eksempel på steder: stoppesteder, omkringliggende fasiliteter) Selvstendige produkter eller tjenester (eksempel: nytt reisekort) Tilleggsprodukter (eksempel: forhåndsolgt mat). Dette gjelder også for eventuelle takstsamarbeidsprodukter i TOGOPERATØRS virkeområde.
2.14	Billettyper	TOGOPERATØR skal spesifisere billettprodukter/billettyper og regler knyttet til alle disse iht. bilag 1, pkt 8. Vedlegg B og bilag 10 vedlegg A. Parametere som kan velges: - Billett for en konkret avgang tidsfestet, ikke tidsfestet - Billett for et område eller strekning tidsfestet, ikke tidsfestet - Billett med varighet i tid, eks. en time, en dag, en uke, en mnd. osv. fra det tidspunkt som velges på forhånd eller fra aktiveringstidspunkt. Dette gjelder også for eventuelle takstsamarbeidsprodukter i TOGOPERATØRS virkeområde.
2.15	Billettmedier	Hvilke billettmedier ønskes tilbudt i forskjellige kanaler, for de forskjellige produkter, for de forskjellige billettyper osv.
2.16	Takstregler	TOGOPERATØR skal spesifisere takstregler knyttet til alle sine billettprodukter ih.t bilag 1, pkt 8,Vedlegg B og bilag 10 vedlegg A. Takst-/ prisberegningsregler (TEN hvor en selv velger oppløsning på TEN mellom hver stasjon, soner hvor en selv velger hvor mange og hvilke stopp som er knyttet til den enkelte sone) Dette gjelder også for eventuelle takstsamarbeidsprodukter i TOGOPERATØRS virkeområde.
2.17	Takst	TOGOPERATØR skal spesifisere billettprodukter/billettyper og takster knyttet til disse iht. bilag 1, pkt 8,Vedlegg B og bilag 10 vedlegg A. - Priser (pris pr TEN, mellom ulike soner eller pr. stk) - Sosiale rabatter (eks. Honnør=-50%, Barn=-50%, Student=-25/40%,…)

		- Regler knyttet til sosiale rabatter - Andre rabatter (Pakkerabatt: tog + aktivitet) Dette gjelder også for eventuelle takstsamarbeidsprodukter i TOGOPERATØRS virkeområde.
2.18	Grunnlagsdata for oppgjør og avregning	Innleggelse og oppdatering av nødvendige grunnlagsdata for korrekt oppgjør og avregning av kjøpte produkter, utstedte billetter og betalinger. Eksempel på grunnlagsdata er kontooppsett for produkter, betalingsmedier og andre elementer som fordeling ønskes styrt av.
2.19	Transportvilkår	Avbestillingsregler, refusjonsregler, garantier og ansvar etc. Dette gjelder også for eventuelle takstsamarbeidsprodukter i TOGOPERATØRS virkeområde. TOGOPERATØR må informere Entur om eventuelle begrensninger i reisehjemmelers gyldighet også for billetter solgt gjennom TOGOPERATØRS salgskanaler.
2.20	Forretningsregler/ Salgsbestemmelser	Regler og bestemmelser rundt rabatter, passasjerkategorier, billettyper, billetter for internasjonalt salg, og ombordprodukter mm som ikke dekkes i pkt 2.1 – 2.19, og som er nødvendige for A-Å håndtering av kunder i Enturs kanaler. Dette gjelder også for eventuelle takstsamarbeidsprodukter i TOGOPERATØRS virkeområde.
2.21	Kundedata	Kundeprofildata Endringer og nye oppføringer må overleveres fortløpende.
2.22	Inntektsgivende alternativt transport	Komplett og korrekt bilde av alle former for alternativ transport som skal utløse inntekt. Grunnlag for inntektsfordeling.
2.23	Fyllingsgrad	Faktisk og estimert fyllingsgrad pr vogn, der data eksisterer.
2.24	Hjemmelshavere for personalbillett	TOGOPERATØR må oversende informasjon om ansatte og pensjonister (og deres familiemedlemmer) som skal gis rettigheter for personalbillett, inkludert endringer i arbeidsforhold, inntekt for ektefelle/samboer, barn og barns alder mv., alt som er relevant for personalbillettrettigheten iht. Jernbanedirektoratets retningslinjer for personalbillettordningen.
2.25	Agenter	Togoperatør må gi nødvendig informasjon til Entur om agenter som skal selge deres billetter via Enturs API'er, hvilke produkter den enkelte agent gis salgsrett til, og for hvilken tidsperiode salgsretten gjelder. Slik informasjon må gis før integrasjonsarbeidet mellom agent og Entur kan starte. Ansvaret for produktopplæring av agenter i TOGOPERATØRS billettprodukter ligger hos TOGOPERATØR.
2.26	Internasjonalt salg via Hermes	Togoperatør må informere Entur innen 15.september hvert år om de ombord/tilleggsprodukter - og priser for disse, som skal gjelde for påfølgende år. Entur skal også gjøre det mulig for togoperatør å selge et utvalg av sine transportprodukter på det internasjonale (europeiske) markedet. For salg via det internasjonale salgsgrensesnittet Hermes vil dette si NRT-billetter (ordinære fullpris), samt tilleggsproduktene.

2.27	Opplæring	TOGOPERATØR er ansvarlig for å besørge nødvendig opplæring av Enturs personale med tilhørende dokumentasjon. Kostnader til opplæring for brukerstøtte og support Enturs personale skal utøve på vegne av TOGOPERATØR, dekkes av TOGOPERATØR. Typisk er kostnader til eksterne kurs, kursholdere, pålagte sertifiseringer, vikarbruk ved uttak av personale for å gjennomføre kurs og opplæring, ekstrakostnader knyttet til opplæring utover avtalt omfang i onboardingsfasen mv.

TOGOPERATØR kan hvis nødvendig sende inn overnevnte informasjonselementer i iterasjoner der første oversendelse er et foreløpig datasett, som så oppdateres etter hvert som mer nøyaktige data foreligger.

Detaljerte krav til innholdsleveransen for enkelte krav er beskrevet i Vedlegg A.

3 Krav til samhandling

3.1 Organisering hos TOGOPERATØR

Dette avsnittet beskriver krav til organiseringen hos TOGOPERATØR.

Krav	Ytelse	Beskrivelse
3.1.1	Etablering	Ved avtaleinngåelse skal følgende roller bemannes av TOGOPERATØR: - Avtaleansvarlig: Ansvarlig for den totale leveransen ovenfor Entur. Ansvarlig for å følge opp og kontrollere leveranser fra Entur, følge opp bilag 1, 2 og 3 i avtalen. - Informasjonsansvarlig: Overordnet ansvar for informasjonsleveranser til Entur. - Hendelsesansvarlig: Ansvarlig for å bistå i forbindelse med henvendelser knyttet til TOGOPERATØRs egne tjenester. Koordinere og følge opp hendelser, bestillinger og endringer. Kontaktpunkt i forhold til daglig drift. - Bestiller (merkantilt ansvarlig): Rollen hos TOGOPERATØR som har fullmakt til å foreta bestillinger og merkantile avklaringer. - Serviceansvarlig: Ansvarlig for å bidra til utarbeidelse av servicestrategi, kanalstrategi og kommunikasjonsstrategi for betjent service. Partene etablerer faste kontaktpunkter for avklaring rundt salgsbestemmelser og forretningsmessige spørsmål som berører de reisende. TOGOPERATØR definerer et kontaktpunkt mot Entur for operative beslutninger knyttet til kundehåndtering og forretningsmessige beslutninger ved avvik, inkludert håndtering utenfor kontortid, alternativt gir Entur fullmakt til beslutninger på operatørs regning knyttet til avvik. Dette kan eksempelvis dreie seg om innvilgelse av kostnader til alternativ transport (herunder fly), refusjoner eller liknende. TOGOPERATØR definerer et kontaktpunkt mot Entur for operative beslutninger knyttet til operativ kundehåndtering. Dette kan inkludere avklaringer rundt salgsbestemmelser, utarbeidelse eller godkjenning av kundesvar/maler eller strategier for å løse enkelte typer kundehenvendelser, avklaringer rundt markedskampanjer eller andre spørsmål som kan dukke opp hos på stasjoner eller kundesenter. Rollene nevnt over kan dekkes av en eller flere personer, men tilgjengelighet skal garanteres innenfor normal arbeidstid. Dersom TOGOPERATØR benytter Enturs Mobile Terminaler skal TOGOPERATØR peke ut en ansvarlig person for utstyret og også håndtere 1.linje support for henvendelser fra egen organisasjon. Se for øvrig bilag 10.

3.1.2	Deltakelse i statusmøte hver annen uke	TOGOPERATØR bør stille med en representant i statusmøte hvor operativ informasjon deles og behandles. Møtet kan avholdes pr telefon. Entur, driftsleverandør og forvaltningsleverandør har møteplikt. TOGOPERATØR har møterett.
3.1.3	Orienteringsplikt	- TOGOPERATØR skal gjennomgå møtereferat fra statusmøte (se 3.1.2) umiddelbart for å holde seg orientert om viktig informasjon som deles i disse møtene. - TOGOPERATØR plikter å holde seg oppdatert på relevant informasjon som deles i dette møtet via referatet, og skal også svare på oppfølgingspunkter som måtte bli gitt i dette møtet/referatet. - Feil eller kommentarer til referatet skal meldes innen neste statusmøte.

3.2 Henvendelser

Dette avsnittet beskriver håndtering av henvendelser fra TOGOPERATØR til Entur. Henvendelser omfatter all kontakt som eksempelvis spørsmål, endringsbehov, feilhåndtering, problemhåndtering, produksjonssettinger, bestillinger av beredskap, bestilling av utvidet åpningstid, kunngjøring av driftsvarslinger, mv,

Krav	Ytelse	Beskrivelse
3.2.1	Innmelding av saker til Entur	- Alle saker skal meldes skriftlig til mail@entur.org - A- og B-saker skal i tillegg meldes på telefon 21 03 15 31.
3.2.2	Dokumentasjon	- TOGOPERATØR er forpliktet til å beskrive sine kanaler og holde denne informasjonen oppdatert.. - TOGOPERATØR skal dessuten holde all informasjon om kanalene oppdatert og konsistent.
3.2.3	Grensedragningsdokument	- Ved tilfeller der det er uklare grenser mellom hva Entur og faglig brukerstøtte hos TOGOPERATØR skal svare på, skal det lages et grensedragningsdokument. TOGOPERATØR er ansvarlig for få utarbeidet dette dokumentet, der formålet er å angi hvem av partene som svarer på spørsmål innen spesifiserte områder.
3.2.4	Håndtering av A- og B-feil som skal utbedres av TOGOPERATØR	- TOGOPERATØR må håndtere saker som meldes fra Enturs servicedesk og kundesenter. I tillegg må TOGOPERATØR gi tilbakemelding på status i arbeidet med å analysere og utbedre avviket.
3.2.5	Håndtering av andre feil som skal utbedres av TOGOPERATØR eller andre henvendelser.	- TOGOPERATØR må håndtere saker som meldes fra Enturs servicedesk og kundesenter. I tillegg må TOGOPERATØR gi tilbakemelding på status i arbeidet med å analysere og utbedre avviket.

3.3 Systemendringer

Dette avsnittet beskriver krav knyttet til endringer i aktive tjenester og etablering av nye tjenester.

Krav	Ytelse	Beskrivelse
3.3.1	Vedlikehold av endepunkter og kanaler hos TOGOPERATØR.	- Planlagt vedlikehold skal varsles 3 virkedager i forkant av vedlikeholdet. - Krav til varsling på vedlikehold gjelder for endepunkter knyttet til tjenester i plattformen og kanaler som supporteres av Enturs kundesenter.
3.3.2	Systemendringer i løsninger som betjenes av kundesenteret	Endringer i løsninger der support til bruker utføres av Enturs kundesenter skal varsles 3 dager før produksjonssetting i henhold til en forhåndsdefinert mal. Informasjonen skal inkludere detaljer om endringen slik at kundehenvendelser kan ivaretas.
3.3.3	Sanering (sletting) og/eller deaktivering av tjenester	TOGOPERATØR skal påse at alle spesialtilpassede tjenester og funksjoner er reelle. Hvis tjenester ikke skal brukes i det videre, må TOGOPERATØR bestille sanering og/eller deaktivering av tjeneste.
3.3.4	Test av eksisterende og nye tjenester og grensesnitt	TOGOPERATØR skal etter nærmere avtale med Entur delta i utvikling (inkludert kravutarbeidelse) og test av egne tjenester og grensesnitt dersom det innføres endringer eller nye tjenester som kan påvirke disse.

3.4 Planlegging

Dette avsnittet beskriver krav til forutsigbarhet.

Krav	Ytelse	Beskrivelse
3.4.1	Årlige prognoser på forventet volum	TOGOPERATØR skal levere prognoser for kommende år innen 1. oktober hvert år. Prognoser skal leveres på: - Forventet volum (transaksjoner, antall pris- og produktendringer) - Nye tjenester som planlegges med ønsket tidspunkt for planlagt produksjonssetting - Forventet behov for systemendringer i plattformen (veikart) Prognosene danner grunnlaget for etablering av tjenestekalenderen for kommende år, samt kapasitetsplanen til Entur.

3.5 Kampanjer og markedsaktiviteter

For at Entur skal kunne drive god kundebehandling er det nødvendig at TOGOPERATØR informerer Entur i forkant av kampanjer og andre markedsaktiviteter. TOGOPERATØR utnevner en kontaktperson for hver kampanje, og definerer sammen med Entur prosesser for varsling, informasjonsutveksling og oppfølging.

4 Øvrige krav

Dette kapittelet beskriver øvrige krav til TOGOPERATØR.

4.1 Mobil Terminal

Dette avsnittet beskriver krav til TOGOPERATØR knyttet til bruk av Mobil Terminal

Krav	Ytelse	Beskrivelse
4.1.1	Tilganger	TOGOPERATØR er forpliktet til å holde oversikt over alle personer som skal ha tilgang til bruk av Mobil Terminal og hvilket rettighetsnivå de skal ha, og melde til Entur om behov for endringer. TOGOPERATØR er ansvarlig for å at Entur har tilgang til informasjon om de aktuelle brukerne, og at denne informasjonen kan synkroniseres med en felles mekanisme for autentisering.
4.1.2	Oppgjør	TOGOPERATØR må sende inn alle bilag og konduktør må foreta oppgjør daglig. TOGOPERATØR må følge opp differanser og avvik som er meldt fra Entur. TOGOPERATØR må følge gjeldende rutiner for oppgjør (se Bilag 4, Vedlegg A).
4.1.3	Kommunikasjon	TOGOPERATØR er ansvarlig for abonnement og datatrafikk for enhetene.
4.1.4	Tap og skade	TOGOPERATØR er ansvarlig for skader og tap av enheter. Kostnader til reparasjon dekkes i sin helhet av TOGOPERATØR. Pris for utkjøp av tapte og ikke reparerbare enheter er beskrevet i bilag 8.

4.2 Hittegods

TOGOPERATØR er ansvarlig å besørge forsvarlig registrering (funnsted, dato og beskrivelse) og merking av funnet gods på merkelapper levert av Entur. TOGOPERATØR er forpliktet til å delta i felles løsninger for hittegodshåndtering på tvers av togoperatører som Entur koordinerer.

4.3 Salgs- og inntektsoppgjør

TOGOPERATØR må daglig sende inn oppgjør for salg fra egne kanaler.
TOGOPERATØR må følge gjeldende rutine for salgsoppgjør.

Refordeling av inntekt etter utført transportarbeid:

TOGOPERATØR plikter å oppfylle fordringer mot øvrige togoperatører gitt underlag fra inntektsoppgjør. Dette gjelder fra oppstart av TP4.

4.4 Kontanthåndtering og oppgjør

TOGOPERATØR plikter å følge definerte oppgjørsrutiner, inkludert manuelle reserveløsninger (se Bilag 4, Vedlegg A).

4.5 Internasjonalt samarbeid

TOGOPERATØR plikter å samarbeide med Entur ved forespørsel fra UIC revisjon knyttet til salg av internasjonale billetter. Videre å bistå Entur med innsamling og kontroll av internasjonale billetter èn gang pr. år ihht UIC Fische 361 Revenue securing in International passenger traffic. Togoperatør har også ansvar for å informere Entur innen 15.september hvert år om de ombord/tilleggsprodukter - og priser for disse, som skal gjelde for påfølgende år.

4.6 Takstsamarbeid

For å sikre teknisk og operativ gjennomførbarhet må TOGOPERATØR rådspørre Entur før inngåelse eller endring av takstsamarbeidsavtaler.

Eventuelt arbeid og systemendringer som følge av endringer i eller nye takstsamarbeidsavtaler må bekostes av TOGOPERATØR.

TOGOPERATØR er ansvarlig for at Entur til enhver tid har korrekt informasjon om priser, produkter, transportvilkår etc. for relevante takstsamarbeid.

4.7 Pårørendehåndtering (ulykker og hendelser)

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

Krav	Ytelse	Beskrivelse
4.7.1	Bruk	TOGOPERATØR har anledning til å ha egen pårørendehåndtering i tillegg til Enturs leveranse. TOGOPERATØR må ha egen kriseledelse. TOGOPERATØR er forpliktet til å mobilisere Enturs pårørendetelefon ved ulykker med omfattende personskade/ antall omkomne. Dersom det er flere enn én operatør som er involvert i en hendelse/ulykke og det er behov for å etablere pårørendetelefon, skal Enturs pårørendetelefon etableres selv om operatøren(e) selv har en tilsvarende tjeneste.
4.7.2	Informasjonsutveksling med Entur	TOGOPERATØR må ved mobilisering av pårørendetelefon gi Entur situasjonsbeskrivelse med informasjon om om type hendelse, omfang, sted, antall skadde, antall passasjerer og ansatte, og retningslinjer og innhold om hva som kan meddeles pårørende. TOGOPERATØRs kriseledelse skal holde Enturs pårørendetelefon løpende oppdatert.
4.7.3	Informasjonsutveksling med eksterne	Entur forventer at TOGOPERATØRs beredskapshåndtering også inkluderer media og allmennhetens behov for informasjon i forbindelse med hendelser/ulykker. Denne informasjonen må også være tilgjengelig og tilpasset Entur sitt behov for håndtering av de reisendes behov.

4.8 Avvikshåndtering i betjente kanaler

Dette avsnittet beskriver informasjonsbehovet i betjente kanaler ved trafikkavvik. Entur har ikke eget avvikshåndteringssystem for denne typen informasjon, så dette er systemstøtte TOGOPERATØR må stille med for informasjon som ikke finnes i reiseplanlegger.

Krav	Ytelse	Beskrivelse
4.8.1	Oppståtte avvik	For å sikre god kundeservice ved oppståtte avvik trenger betjent kundeservice denne typen informasjon fra TOGOPERATØR: - Hvilke stasjoner stopper alternativ transport på for av og påstigning. Og eksakt stoppested på/ved stasjonen for alternativ transport. - Hvor store forsinkelser må påberegnes. - Hvilke tiltak settes inn for viderereise ved tapt forbindelse. - Hvor mange og på hvilke stasjoner er det kundeveiledere? - Hvor mange busser/taxier er bekreftet? - Når er de på plass? - Hvilket kjøremønster har bussene? - På hvilke stasjoner snur togene? - Estimert varighet på avviket? - Skal vi anbefale kundene å skaffe seg egen transport for refusjon i etterkant? Hva skal til for at vi kan garantere refusjon? - Tiltak for rullestolbrukere/andre mobilitetsproblemer og barnevogn - Rekvisisjoner, hvem utsteder dette? - Hvilke taxiselskap kan kundesenteret og betjent stasjon eventuelt bestiller taxi fra? Hvordan? Eksakt hvilken informasjon som er påkrevet vil variere fra avvik til avvik.
4.8.2	Planlagte avvik	For å sikre god kundeservice ved oppståtte avvik trenger betjent kundeservice denne typen informasjon fra TOGOPERATØR: - Informasjon om avgang på bussene blir tidligere lagt for å nå annen transport. Både i selvbetjente kanaler, kundesenter og på stasjonen. - stoppesteder - kjørerute - Informasjon om hvilket selskap som kjører ruten. - Kontaktinfo til sjåførene hvis det er stasjoner de ikke har kjørt innom, eller når bussen reiser tidligere enn

		oppsatt rutetid. Sendes det taxi/ny buss til disse kundene eller må de vente på neste avgang? - Informasjon til betjent service når kundeinformasjon er publisert i TOGOPERATØRs kanaler. - Hvem håndterer hittegods fra bussene, TOGOPERATØR eller busselskapet? - Veiledere ved planlagte avvik (antall og plassering) - Tiltak for rullestolbrukere/andre mobilitetsproblemer og barnevogn - Kart/kjøretur og oversikt på innstilt strekning på stasjonen

4.9 Meldinger til/fra togene

I enkelte rutiner bør kundebehandler i betjent service ha mulighet til å kontakte ombordansvarlig på TOGOPERATØRs tog. Kundebehandlere trenger derfor en måte å kontakte ombordpersonalet på. Både meldinger og telefon (mer sjeldent). Det er hensiktsmessig at kontakten loggføres. Dette er en tjeneste TOGOPERATØR er ansvarlig for.

4. 10 Kommunikasjon, service og kanalstrategi

Det må foreligge en omforent kommunikasjon, service og kanalstrategi for hvordan betjent service skal håndtere kundehenvendelser for TOGOPERATØR som fokuserer på hvordan kundene møtes i flatene betjent av Entur. Denne strategien utarbeides i fellesskap og Entur initierer arbeidet med denne.

Vedlegg A – Innholdsleveranser

Dette vedlegg definerer og detaljerer informasjonen som TOGOPERATØR skal levere til Entur enhet med hensyn til rutedata, togsammensetting og avviksinformasjon. Entur formidler dataene videre i salgskanalene.

Håndbok N801 skal til enhver tid etterleves. På tidspunktet for avtaleinngåelse gjelder tabellen under.
Det er et krav at man skal kunne søke på rutedata i minimum 120 dager frem i tid. Dette er ikke til hinder for å korrigere data innenfor 120 dager dersom det skulle være nødvendig, men dataleverandørene anmodes om å tilpasse sine planleggingsprosesser slik at rutegrunnlaget synliggjøres for publikum så tidlig som mulig. Når det gjelder planlagte avvik er det også andre prosesser som gjelder, hvor tidskravet er kortere for siste endring av planlagt alternativ transport. Disse dataene kan leveres selv om det er under 120 dager igjen, men dersom dataene er kjent 120 dager frem i tid skal de leveres i henhold til hovedkravet innenfor 120 dager.

Tjeneste	Tjenestebeskrivelse	Tjenestenivå
Korrekte og oppdaterte rutedata for tog for årlig plan inkludert ferie og helligdager [1)]	TOGOPERATØR har ansvar for at det til enhver tid er korrekte rutedata minimum 120 dager frem i tid.	Kontroll av import-/endrings-logg innen klokken 10 hver dag
Korrekt togsammensetting for årlig plan inkludert ferie og helligdager	TOGOPERATØR har ansvar for at det til enhver tid er korrekt togsammensetting i materiellstyringssystemet.	Senest 104 dager før avgang
Korrekte og oppdaterte rutedata for innstilte tog ved avvik (planlagt erstatningstransport). [1)]	TOGOPERATØR har ansvar for at tog som innstilles i sin helhet uten alternativ transport skal være representert slik TOGOPERATØR ønsker, det vil si enten ikke representert eller markert som innstilt.	Senest 120 dager før avgang
Avviksinformasjon tilgjengelig for salgskanalene ved planlagte avvik og «alternativ reise» [1)]	TOGOPERATØR har ansvar for å markere tog som forventes å bli berørt av planlagte sporbrudd og gi avviksinformasjon.	Senest 120 dager før avgang. Unntak: innen 15. november før ruteendring
	TOGOPERATØR har ansvar for å markere hel- og delinnstilte tog slik at salgskanalene kan informere om avviket.	Senest 120 dager før avgang
	TOGOPERATØR har ansvar for å legge ut informasjon om «alternativ reise» i de tilfeller hvor vi henviser til annen rutegående transport.	Senest 120 dager før avgang
Korrekte og oppdaterte rutedata for «buss for tog» ved planlagte avvik	For de strekninger/togprodukter det er besluttet at eksakt avgangstid og oppmøtested ved «buss for tog» og busspendel skal vises ved rutesøk, har TOGOPERATØR ansvar for at disse er korrekt representert.	Senest 120 dager før avgang
Korrekte og oppdaterte data over uplanlagt erstatningstransport [2)]	Når det settes opp alternativ transport for tog ved uplanlagt avvik, skal Togoperatør melde dette maskinelt.	Fortløpende
Oppdatert holdeplassinfo	TOGOPERATØR har ansvar for «buss for tog»-stopp er korrekt representert i rutedata henhold til nasjonalt stoppestedsregister (NSR). Bane Nor og fylkeskommuner har ansvar for å holde NSR oppdatert..	Senest 120 dager før avgang
Inntektsgivende alternativ transport (uplanlagt erstatningstransport)[2)]	TOGOPERATØR er ansvarlig for å informere Entur om faktisk gjennomført transportarbeid med alternativ transport.	Fortløpende

[1] Krav til plandata

Data skal leveres på NeTEx format ihht Håndbok N801 og nordisk profil. Togoperatøren skal opprette en unik, persistent identifikator for hvert driftsdøgn avgangen er planlagt (Dated Service Journey). Disse, og tilknyttede, identifikatorer skal ved ny eksport av data være de samme som tidligere innsendt for objekter som ikke har blitt endret. Ved replanlegging av avganger eller avvik skal det opprettes nye, men det skal refereres tilbake til opprinnelig avgang som erstattes, der dette lar seg gjøre. Identifikatorene vil knytte salgsdata, sanntidsdata og materielldata sammen. Teknisk betyr dette at det skal være persistente identifikatorer i plandataene for alle dataobjekter som brukes til dette formålet. For øvrig gjelder de til enhver tid beskrevne krav til dataleveranse, innhold mv. som beskrevet i Jernbanedirektoratets håndbøker og standardenes tilhørende nordiske profiler.

[2] Krav til data ved uplanlagt avvik

Togoperatøren skal ved uplanlagt avvik og oppsett av bekreftet erstatningstransport i form av f.eks. buss/taxi for tog, sende SIRI-ET-melding(er) i henhold til nordisk SIRI-profil. Meldingen(e) skal representere *replacement journey(s)*, med referanse tilbake til opprinnelig(e) avgang(er) som erstattes. Dette gjelder også i tilfeller hvor en enkelt avgang erstattes av flere ulike erstatningstransporter, for eksempel med ulike kjøretraseer, for å sikre at maskinell formidling av erstatningstransport er ivaretatt.

Ved manglende informasjon om erstatningstransport for en gitt togavgang vil inntektsfordelingen gjøre om direktefordelt inntekt for innstilt strekning til ufordelt inntekt, det vil da heller ikke bli vist et gjennomførbart reisealternativ i kundeflatene

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

BILAG 3

Anvendelse av grensesnitt

ID

Innhold

1 Om grensesnitt 3

1.1 Definisjoner 3

2 Tilgang og bruk 3

2.1 Utvikling og endring 4

2.2 Informasjonssikkerhet 4

2.3 Sertifisering 5

2.4 Ny versjoner og oppdateringer av grensesnittet 5

2.5 Nettverkstilkoblinger og kommunikasjon 5

2.6 Tjenestenivå og brukerstøtte 5

2.7 Avvikling 6

Vedlegg A - Sertifiseringsprosess 7

1 Om grensesnitt

Entur tilbyr maskinelle grensesnitt (API) til TOGOPERATØR. Det gjelder både grensesnitt for bruk av tjenester og grensesnitt for utveksling av data fra Enturs systemplattform

Dette vedlegget regulerer bruken av disse grensesnittene. Reguleringen har til hensikt å sikre underliggende tjenesters stabilitet og tilgjengelighet.
Priser for å benytte disse er beskrevet i Bilag 8.

1.1 Definisjoner

Begrep	Betydning
API	Maskinelle grensesnitt Application Programming Interface
Tjeneste	Tilgang til API
Klient	Bruker av API

2 Tilgang og bruk

TOGOPERATØR får ved avtaleinngåelse tilgang til grensesnittene via en digital tilgangsnøkkel. Den digitale tilgangsnøkkelen kan ikke leies, selges eller på annet vis videreformidles med mindre TOGOPERATØR har en avtale med tredjepartsleverandør for å benytte Tjenesten.

Nye klienter som benytter Enturs grensesnitt må sertifiseres av Entur før de settes i produksjon (som beskrevet i punkt 2.3).

TOGOPERATØR skal påse at TOGOPERATØRs Klienter som kommuniserer med grensesnittene er utviklet i henhold til tjenestens intensjon og dokumentasjon. Oppdatert dokumentasjon er tilgjengelig på Enturs utviklerportal.

Klientens utveksling av data med grensnittet og systemene skal enhver tid være i samsvar med beskrivelsen som er gitt og godkjent av Entur. En Klient kan ikke uten godkjenning ta i bruk flere versjoner av grensesnittet samtidig, og kan bare medføre én datastrøm inn og ut av systemene med unntak for redundans.

Klienten har ikke anledning til å videreformidle til eksterne aktører dataene fra grensesnittet i egen tjeneste (f.eks gjennom eget API), uten samtykke. Videre har ikke Klienten anledning til å utsette Tjenesten for urimelig stor trafikk (f.eks Klienten har logikk som kaller APIet oftere enn tilsiktet).

Dersom TOGOPERATØR benytter tredjepart for bruk av Tjenesten er TOGOPERATØR selv ansvarlig for at tredjepart benytter Tjenesten i henhold til denne avtalen.

Entur forbeholder seg retten til å:

- Endre API'et (se punkt 2.3)
- Terminere tilgang ved mislighold
- Terminere tilgang ved bruk som Entur kan dokumentere som skadelig
- Midlertidig terminere tilgang ved uforutsette hendelser som er skadelig for Tjenesten

2.1 Utvikling og endring

TOGOPERATØR kan som følge av denne avtale, og i samsvar med Enturs dokumentasjon og spesifikasjon av grensesnittene, utvikle Klienter. For interoperable løsninger gjelder Håndbok V821/N802.

Utviklingen av Klienter skal gjøres på en måte som ivaretar stabilitet, krav og behov fra Entur, men som samtidig gir TOGOPERATØR kort tid til marked og rom for innovasjon. Smidige utviklingsløp og samhandling skal etterstrebes og kan erstatte hele eller deler av prosessene for sertifisering der det er hensiktsmessig.

TOGOPERATØRs autoriserte bestiller, eller dens bemyndigede representant, skal lage en skriftlig forespørsel til Entur (som beskrevet i bilag 7, punkt 2.3) dersom TOGOPERATØR ønsker å utvikle en ny klient eller gjøre vesentlige endringer i en eksisterende klient som påvirker grensesnitt eller systemer (i forhold til transaksjonsvolum el.l.). Løpende utvikling er normalt sett ikke ansett som en vesentlig endring. En funksjonell og teknisk spesifikasjon av den foreslåtte nye eller modifiserte klient må som utgangspunkt vedlegges anmodningen, slik at Entur kan vurdere den potensielle effekten i forhold til kompatibilitet, pålitelighet og generell ytelse i bruk av grensesnittet og Systemer. Gjennomføring av "proof of consept" kan gjøres mot test- eller utviklingsmiljø dersom det anses som hensiktsmessig.

Entur vil vurdere forespørselen sammen med oversendt informasjon om Klienten og ta stilling til om skissert bruk av tjenesten kan godtas. En slik vurdering skal gjøres uten vesentlig opphold, og en midlertidig godkjenning skal foreligge innen 14 dager. I de tilfeller hvor Entur har bistått med løsningsforslag eller som en del av TOGOPERATØRs utviklingsteam, skal en midlertidig godkjenning på anbefalt løsning leveres som en del av Enturs anbefaling.

TOGOPERATØR og Entur skal ha løpende dialog om fremdrift og status knyttet til utvikling av Klienten, slik at Partene kan planlegge for sertifisering i forkant av produksjonssetting. Samhandlingen skal foregå mest mulig smidig og sikre god fremdrift.

Når Klienten er ferdig utviklet skal forespørsel om sertifisering sendes til Entur. Endringer som påvirker grensesnittet eller Systemene skal godkjennes av Entur før TOGOPERATØR setter dem i produksjon. Godkjenning skal gis dersom endringen ikke fører til negative konsekvenser teknisk eller funksjonelt for grensesnittet eller Systemene. Normal/moderat vekst i belastning, tiltak som følger markeds- eller teknologitrender og tiltak som flytter belastning som en følge av kanalvridning anses normalt ikke som en negativ konsekvens, men kan skape behov for tilpasninger hos Entur.

Rettighetene til TOGOPERATØR spesifikasjon eies av TOGOPERATØR. Entur har anledning til å bruke TOGOPERATØR spesifikasjon til å analysere konsekvensene av endringene. TOGOPERATØR spesifikasjon kan ikke deles med 3.part uten samtykke.

2.2 Informasjonssikkerhet

TOGOPERATØR (og agenter) som benytter Enturs APIer skal dokumentere at de følger alminnelig anerkjente standarder for informasjonssikkerhet på de områder som er aktuelle etter tjenestens art.

2.3 Sertifisering

Sertifiseringen har til hensikt å kvalitetssikre Klientens bruk av grensesnitt og Systemer, samt dokumentere at Klienten samsvarer med krav knyttet til kompatibilitet, pålitelighet og generell ytelse. Sertifiseringen skal i minst mulig grad påvirke innovasjonstakt og tid til marked.

Klienten utviklet av TOGOPERATØR eller agenter må sertifiseres i henhold til gjeldende sertifiseringsprosess. For løsninger som er regulert av Håndbok N801 og V821/N802 utstedes godkjenning av Jernbanedirektoratet, basert på innstilling fra Entur.

Klienten må være utviklet i tråd med spesifikasjonen som er oversendt til Entur. TOGOPERATØR får adgang til å bruke Klienten med Grensesnittene i produksjon etter sertifisering er gjennomført og godkjent.
Denne sertifiseringen gjøres kun ved etablering av nye klienter (tjenester) eller når det gjøres endringer som i vesentlig grad påvirker volum eller bruk av grensesnittet.

Det kan initieres resertifisering dersom ytelsestrender tilsier at klientens belastning er vesentlig endret.

Sertifiseringsprosessen er beskrevet i Vedlegg A.

2.4 Ny versjoner og oppdateringer av grensesnittet

Entur skal varsle TOGOPERATØR om større oppdateringer og nye versjoner av grensesnittet 3 måneder før endringen trer i kraft. Nye funksjoner i Systemene blir kun gjort tilgjengelig i siste versjon av grensesnittet.

Entur skal søke å sørge for at nye versjoner av Tjensten er bakoverkompatible (med forbehold knyttet til sikkerhet, samsvar med regelverk og eksterne aktører). Ved ikke-bakoverkompatible endringer i eksisterende Tjenester vil Entur parallelt drifte og vedlikeholde, men ikke videreutvikle, forrige versjon i 12 måneder.

Entur er forpliktet å informere TOGOPERATØR om når generell oppdatering eller ny versjon må implementeres i Klienten for å sikre videre tilgang til Systemene.

Entur skal tilgjengeliggjøre nødvendig dokumentasjon av tjenesten, samt beskrivelse av prosesser og praksis mv knyttet til utvikling og forvaltning av disse. Dette gjøres på Enturs utviklerportal.

Vederlag for tilgang og bruk av grensesnitt inkluderer rett til oppdateringer og nye versjoner. TOGOPERATØR må selv bekoste tilpasninger i Klienten. I forbindelse med nye versjoner av Grensesnitt kan Entur kreve resertifisering av Klienter som benytter denne. En slik resertifisering som initieres på bakgrunn av Enturs oppgraderinger skal foregå uten å påvirke normal driftsleveranse, og kostnadene skal dekkes av Entur med mindre noe annet avtales.

2.5 Nettverkstilkoblinger og kommunikasjon

TOGOPERATØR er ansvarlig for, og bekoster, nødvendig nettverkstilkoblinger mellom TOGOPERATØRs nettverk og grensesnittets tilgangspunkt.

TOGOPERATØR er ansvarlig for alle kostnader knyttet til kommunikasjon mellom Klient og grensesnitt.

2.6 Tjenestenivå og brukerstøtte

Entur forplikter seg til å gi tilgang til grensesnittene i samsvar med Bilag 5.

Det anses at Klienten har feil eller mangler dersom den avviker fra løsningen som er sertifisert.
TOGOPERATØR skal fjerne slike avvik så raskt som mulig dersom avviket påvirker Systemene negativt.
Manglende håndtering av avvik kan føre til utestengelse eller begrensninger i tilgangen til Grensesnittet.

Teknisk brukerstøtte på Grensesnitt ytes som beskrevet i Bilag 5.

2.7 Avvikling

TOGOPERATØR skal varsle Entur dersom det planlegges avvikling av en Klient. Når Grensesnittet ikke lenger anvendes skal TOGOPERATØR umiddelbart slette alle tilgangskoder og lignende. TOGOPERATØR skal på forespørsel returnere eller destruere kopier av spesifikasjoner, dokumenter, kildekode og lignende knyttet til Grensesnittet.

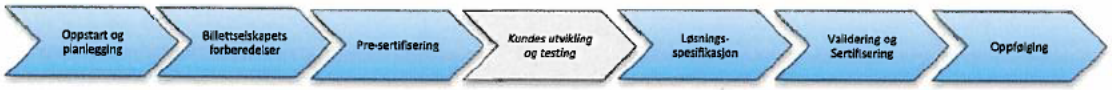
Vedlegg A - Sertifiseringsprosess

Sertifiseringsprosess for Klient som skal kommunisere med Grensesnittet.
Sertifiseringsprosessen eller deler av denne, kan gjøres som smidige utviklingsløp der dette er hensiktsmessig.
Alle elementer som er beskrevet under skal likevel være avklart.

Føringer

1) Partene skal bli enige om tidsrammen for sertifiseringen før arbeidet starter.
2) Partene skal jevnlig foreta verifikasjon under utvikling og testing.
3) Entur er ansvarlig for å holde TOGOPERATØR informert om endringer i Grensesnittet.
4) Entur vil utstede godkjenning til TOGOPERATØR etter at sertifiseringen er gjennomført. For løsninger regulert av håndbøkene utstedes godkjenning av Jernbanedirektoratet, etter innstilling fra Entur.
5) Klienten kan kommunisere med produksjonssystemene når sertifisering er gitt.

Prosess



Trinn	Oppgaver	Deltakere	Ansvarlig
1. Oppstart	• Gjennomgang av relevante Grensesnitt • Identifisere krav til autorisasjon • Gjennomgang av tekniske krav og utfordringer • Felles tidsplan for: o Utvikling og test o Autorisasjon o Sertifiseringsdokumenter fra TOGOPERATØR o Enturs validering o Produksjonssetting	Representanter fra begge parter med relevant kompetanse	Entur som fasilitator
2. Forberedelser	Tilgangsadministrasjon, intern orientering og koordinering	Entur	Entur
3. Pre-sertifisering	Revisjon av TOGOPERATØRs løsningsforslag (gjerne møte eller workshop)	Representanter fra begge parter med relevant kompetanse	Entur som fasilitator
4. TOGOPERATØRs utvikling og test	TOGOPERATØR er ansvarlig for utvikling og test. Entur vil yte teknisk support som beskrevet i bilag 5.	TOGOPERATØR	TOGOPERATØR
5. Løsnings-spesifikasjon	• TOGOPERATØR ferdigstiller sertifiseringsdokumenter • Felles test, etter avtale (manuell eller automatisk) • Entur yter teknisk support som beskrevet i vedlegg 1	TOGOPERATØR	TOGOPERATØR
6. Validering og sertifisering	• Revisjon av TOGOPERATØRs løsning • Test av løsningen (manuell eller automatisk) • Tilbakemelding på eventuelle feil og mangler • Godkjenning og aktivering for produksjon	TOGOPERATØR skal sikre at ressurser med riktig kompetanse er tilgjengelig for spørsmål og testing	Entur
7. Oppfølging	• Undersøkelse av eksisterende sertifiseringer • Revidering av sertifisering når nødvendig • Resertifisering hvis nødvendig	Representanter fra begge parter med relevant kompetanse	Entur

Oppfølging og resertifisering

1) Entur vil gjennomføre oppfølging av alle Klienter jevnlig. Oppfølging innebærer at eksisterende sertifiseringer diskuteres. Dersom det er nødvendig blir resertifisering bestilt. Dersom resertifisering fører til at sertifiseringen ikke kan opprettholdes, skal eskalering gjøres som beskrevet i Bilag 7.
2) Resertifisering må gjøres ved større endringer i hvordan Klienten bruker og kontakter Grensesnittet, for å sikre at Grensesnittet anvendes som avtalt.
3) I forbindelse med nye versjoner av Grensesnittet, kan Entur iverksette resertifisering av Klienter som anvender Grensesnittet.

Dokumentasjon

Entur er ansvarlig for å levere følgende dokumentasjon til TOGOPERATØR:

- Beskrivelse av Grensesnitt, teknisk og funksjonelt
- Instruksjon for sertifisering
- Sertifiseringsdokumenter
- Referater knyttet til sertifiseringsprosess
- Release Notes med informasjon om forventede endringer

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

BILAG 4

Leiebetingelser og rutiner ved bruk
av mobile terminaler

Innhold

1 Generelt 4

2 Leiebetingelser 4

2.1 Leietid 4

2.2 Utlevering og tilbakelevering 4

2.3 Fremleie/videre utlån 4

2.4 Bruk av utstyret 4

2.5 Ansvar for mangler ved utstyret 5

2.6 Forsikring av utstyret 5

2.7 Ansvar 5

3 Levetid og utskiftning av enheter 5

Vedlegg A – Rutiner og prosedyrer 6

1. Generelt 6

2. MT Oppgjørsrom 6

3. MT bilag 7

3.1 Rekvisisjon i tog på MT 7

3.2 Annullerer en utstedt billett. 7

3.3 Teknisk annullering av billett. 7

3.4 Kontantutlegg 7

3.5 Betaling bank og kredittkort 7

3.6 Levering av kontantomsetning i IVA 8

3.7 Veksling av kontanter på IVA 8

4. MT oppgjørsdifferanser 8

4.1 Oppgjørsdifferanser som oppdages av Bruker 8

4.2 Oppgjørsdifferanser som oppdages av Entur 8

4.3 Tekniske feil 9

5. MT Dagsoppgjør 9

6. Postgang for oppgjør levert i oppgjørsmapper 10

7. Oppfølging av dagsoppgjør fra MT 10

7.1 Underslag 10

7.2 Bruker som har mistet enhet med salg 10

8. Innlevering og utlevering veksel i innskudds og vekslingsautomat 10

8.1 Uttak av vekselbeholdning fra IVA 10

8.2 Innlevering av vekselbeholdning på IVA 10

8.3 Oppfølging av inn-/utleveringer på IVA 11

9. Revisjon av Brukers vekselbeholdning og oppgjørs prosedyrer 11

9.1 Tilfeldig valgt revisjon 11

10

EA

9.2 Målrettet revisjon 11
9.3 Oppfølging av revisjonsrapport 11
9.4 Bruker nekter revisjon 11
10. Gebyr i tog med faktura fra MT 12
10.1 Enturs oppfølging av kontrollgebyrfaktura 12
11. Brukere og enheter 12
12. Sikkerhetsrutiner for betalingsterminaler 12

1 Generelt

Dette bilaget beskriver krav og prosedyre knyttet til utleie og tilbakelevering av Mobile Terminaler med tilbehør. De Mobile Terminalene med tilbehør (MT) er Entur sin eiendom gjennom hele leieperioden. Ansvar og risiko for utstyret er TOGOPERATØRs frem til utstyret er returnert iht. avtale. Utstyr som leveres tilbake skal være komplett og i god stand. Dersom Entur ikke kan godta tilbakelevering på grunn av enhetens tilstand eller at TOGOPERATØR unnlater å levere enheten, regnes TOGOPERATØR som erstatningspliktig.

MT utgjør følgende:

- Mobil salgsterminal med nødvendig programvare, tilpasset bæreutstyr, ladekabel, lader, ett batteri (stort), minnekort og samkort
- Betalingsterminal med nødvendig programvare, tilpasset bæreutstyr, ladekabel. PIN-shield og ett batteri

All rekvisita utover denne leveranse må kjøpes av TOGOPERATØR.

2 Leiebetingelser

2.1 Leietid

Leietid beregnes i utgangspunkt for hver påbegynt måned. Leietiden beregnes fra den tid henting er avtalt eller sendes fra Entur. Leietiden løper til og med den måned utstyret er returnert og kvittert hos Entur.

2.2 Utlevering og tilbakelevering

Utstyret skal hentes hos Entur til avtalt tid, med mindre det er avtalt at det skal hentes på et annet sted. Utstyret skal returneres ved levering hos Entur i Oslo på forsvarlig måte innen avtalt tid med mindre det er avtalt at det skal leveres på et annet sted. Utsending av utstyr kan avtales, og transportkostnader bekostes av TOGOPERATØR.

2.3 Fremleie/videre utlån

Utstyret kan ikke fremleies eller lånes ut til andre uten samtykke fra Entur. TOGOPERATØR kan ikke foreta noen andre rettslige disposisjoner (pantsettelse, overdragelse mv). ‘

2.4 Bruk av utstyret

TOGOPERATØR er ansvarlig for operativ bruk, og plikter å bruke og oppbevare utstyret på varsom måte. Utstyret skal kun brukes til slikt bruk utstyret er ment for, og under slike forhold som det er beregnet for. Det er TOGOPERATØRs ansvar å påse at utstyr brukes av kyndig personell som har nødvendig opplæring og kompetanse slik at skade på person og-/eller ting unngås. TOGOPERATØR plikter å tilse at utstyret beskyttes mot uvedkommende. TOGOPERATØR kan ikke foreta fysiske endringer eller modifikasjoner av utstyret. Utstyret kan ikke brukes utenfor Norge og Sverige, med mindre annet er avtalt.

Eventuell reparasjon og/eller feil meldes Entur AS som beskrevet i bilag 5 punkt 4.3.1. Dersom utstyret må sendes til reparasjon hos Enturs underleverandør skal følgende årsaker avdekkes og registreres i definert lagersystem;

- Garanti
- Feil forårsaket av bruker
- Kjente svakheter ved anskaffelse
- Normal slitasje
- Mistet/tapt

2.5 Ansvar for mangler ved utstyret

Dersom utstyret ikke fungerer tilfredsstillende ved utlevering, foreligger det en mangel. Mangel anses også å foreligge dersom det under utlånet/utleiet oppstår feil som ikke kan føres tilbake til TOGOPERATØRs, eller andre som TOGOPERATØR svarer for, oppbevaring eller bruk. TOGOPERATØR har bevisbyrden for at feil som oppstår senere enn utlevering ikke kan føres tilbake til TOGOPERATØRs oppbevaring eller bruk.

Dersom det konstateres mangel skal Entur bytte utstyret innen rimelig tid med fungerende utrustning, uten ekstra kostnader for TOGOPERATØR og med raskeste forsendelse ("omlevering"). Dersom omlevering ikke er mulig, har TOGOPERATØR rett til prisavslag tilsvarende vederlaget for den periode utstyret ikke kan benyttes.

2.6 Forsikring av utstyret

Entur er ikke ansvarlig for å forsikre utleid utstyr.

2.7 Ansvar

TOGOPERATØR skal levere tilbake utstyret i samme stand som da det ble mottatt med fratrekk for naturlig og forventet slitasje og elde. Ved tap, skade eller annen verdiforringelse av utstyret skal TOGOPERATØR umiddelbart melde fra til Entur.

3 Levetid og utskiftning av enheter

De Mobile Terminalene har en forventet levetid på 4 år. Når en enhet nærmer seg utløpet av forventet levetid vil Entur utlevere nye enheter. De nye enhetene kan være av annen modell, merke og konfigurasjon enn den gamle, men må som minimum levere de samme egenskapene som den som erstattes. Gamle enheter skal returneres for forsvarlig avhending.

Kontraktens varighet er lengre enn forventet levetid på utleieobjektene. Entur kan i leieperioden kreve at utleieobjektene byttes ut med en annen modell (annet merke, modell og konfigurasjon) såfremt den som minimum leverer de samme egenskapene (unntatt for endrede krav fra myndigheter og andre aktører (f.eks Payment Card Indystry og Bankenes Standardiseringskontor) som medfører reduksjoner og restriksjoner i utleieobjektets egenskaper).

Vedlegg A – Rutiner og prosedyrer

Dette vedlegg definerer rutiner og prosedyrer knyttet til bruk av Mobil Terminal, kontanthåndtering og oppgjør.

Definisjoner

Begrep	Betydning
MT	Mobile Terminaler, inkludert betalingsterminal
POS	Konduktørens unike Point of Sale
IVA	Innskudds- og vekslingsautomat
Cleos	Entur AS oppgjørssystem
Entur Partner	Portal for oppfølging av konduktører
MT Selger	Ansvarlig bruker hos TOGOPERATØR
Leder	Nærmeste leder til MT-selger

1. Generelt

Henvendelser knyttet til dagsoppgjøret rettes til Entur AS Salgsoppgjør ved å benytte regnskapsservice@entur.org. Emnefeltet skal alltid fylles ut med Operatør, POS og oppgjørsnummer, før saken det gjelder forklares i e-posten.

Henvendelser knyttet til feil/mangler på MT rettes til Entur AS support support@entur.org.
Emnefeltet skal alltid fylles ut med MT Oppgjørsfeil, *Operatør, POS* og *Oppgjørsnummer*.

For rask behandling av saken **må** e-posten inneholde følgende:

* Operatør
* POS
* Oppgjørsnummer
* Sum differanse
* Forklaring av saken
* Oppgjørsdato
* Navn på MT bruker
* Når feilen ble oppdaget

2. MT Oppgjørsrom

Entur er ansvarlig for at oppgjørsrommene inneholder nødvendig utstyr og rekvisita slik at MT Selger skal kunne gjennomføre dagsoppgjør i henhold til kravene . Oppgjørsrommene og steder for deponering og veksling av kontanter må deles med andre togoperatører, avhengig av geografisk plassering. Se bilag 1, punkt 4.8.

- Rekvisita: Oppgjørsmapper, oppgjørskonvolutter, bankposer og bankbilag
- Utstyr: IVA som benyttes til innskudd i forbindelse med oppgjør og veksling.

Alle oppgjørsrom med IVA videoovervåkes pt. Dette er under vurdering, og kan bli fjernet uten at det vil medføre noe endringsbilag.

Ved feil eller mangler på oppgjørsrommene er MT Selger ansvarlig for å melde dette til Entur Support på epost: support@entur.org eller tlf. 61 05 19 99.

Dersom TOGOPERATØR ønsker å etablere oppgjørsrom i egne lokaler for egne ansatte, kan dette gjøres etter nærmere avtale med Entur, dersom det ligger til rette for dette mht. sikkerhet, mulighet for installasjon av utstyr, enkel levering av rekvisita og med tilstrekkelig plass for personale til å gjøre oppgjør. TOGOPERATØR må selv

bekoste eventuelle nødvendige tilpasninger av lokale og leie av lokale mv. Forutsetning for egne oppgjørsrom med nødvendig utstyr, er at dette ikke medfører en merkostnad for Entur, for eksempel at det allerede finnes et oppgjørsrom som kan deles med annen togoperatør/er.

3. MT bilag

Et dagsoppgjør kan inneholde ulike hendelser knyttet til gjennomført salg på MT i perioden fra forrige dagsoppgjør. De forskjellige hendelsene, heretter kalt bilag, behandles forskjellig. Det er MT Selgers ansvar at bilagene blir behandlet og oppbevart i henhold til kravene, og at de blir sendt inn med det enkelte dagsoppgjøret når det er påkrevd.

3.1 Rekvisisjon i tog på MT

Ved mottak av rekvisisjon skal det alltid lages reisebillett til kunden. Rekvisisjon som mottas som betaling for reise skal påføres: Beløp - Strekning - Dato og signatur fra kunde. Mottatt rekvisisjon er et verdipapir som må oppbevares på lik linje med kontanter.
Rekvisisjonen er et bilag skal sendes med dagsoppgjøret til Entur Salgsoppgjør.
All omsetning på rekvisisjon er TOGOPERATØR økonomisk ansvarlig for ved manglende betaling av fordring.

3.2 Annullerer en utstedt billett.

Billetten som blir annullert heretter kalt «Verdidel» må oppbevares på lik linje med kontanter.

Verdidel og returkvittering er bilag som sendes inn med dagsoppgjøret til Entur Salgsoppgjør.

Ved annullering av en ikke utskrevet billett skal forklaring legges inn under kommentarfeltet på MT, eller sendes på E-post til regnskapsservice@entur.org.

3.3 Teknisk annullering av billett.

Når MT registrerer at billett ikke er skrevet ut og automatisk annullerer billetten, kalles det en teknisk annullering. Eventuelle utskrifter fra MT er et bilag som oppbevares av MT Selger. I de tilfeller MT varsler MT Selger om at oppgjørsmappe skal sendes inn, leveres alt av bilag, inkludert teknisk annullering i oppgjørsmappa.

3.4 Kontantutlegg

Alle kvitteringer ved kontantutlegg signeres, og kvitteringen er et bilag som sendes med i dagsoppgjøret til Entur Salgsoppgjør. Kontantutlegg er det som TOGOPERATØR til enhver tid har avtalt med Entur at denne funksjonen på MT kan benyttes til. Eksempel; Kontantutlegg ved feil på vareautomat i tog eller manglende avisleveranser i tog. Dette er et utlegg Entur viderefakturerer i sin helhet gjennom avtalen Togoperatøren har med leverandøren.

3.5 Betaling Remitted (Ettergitt)

Ettergitt er rabatt gitt på kassepunktet av MT Selger. Rabatten vil fremkomme på MT oppgjørskvittering. Rabatten vil bli belastet TOGOPERATØR via den daglige avregningen. Rabattene vil i utgangspunktet ikke bli fulgt opp av Entur Salgsoppgjør i det enkelte oppgjør. Det er opptil TOGOPERATØR å avtale med MT Selger om hvordan denne funksjonaliteten skal brukes på MT.

3.6 Betaling bank og kredittkort

Alle kvitteringer ved kortbetaling som signeres av kunden, er et bilag som oppbevares av MT Selger. I de tilfellene MT varsler om at oppgjørsmappe skal sendes inn, leveres alt av bilag, inkludert bank og kredittkortkvitteringer i oppgjørsmappa.

3.7 Levering av kontantomsetning i IVA

MT Selger skal levere kontantomsetning (NOK) på IVA som står på oppgjørsrommene. Kvittering beholdes av MT Selger. I de tilfellene MT varsler om at oppgjørsmappe skal sendes inn, leveres alt av bilag, inkludert IVA kvittering.
Feil på IVA meldes ENTUR Support på telefon 61 05 19 99 eller e-post support@entur.org. Hvis feil på IVA skal MT Selger levere kontantomsetningen i bankpose. Bankpose legges i dropsafe som finnes på alle oppgjørsrom. Gjenpart av tilhørende bankbilag, sendes sammen med dagsoppgjøret til Entur Salgsoppgjør.

Avvik i bankposen eller IVA innskudd registreres av Entur Salgsoppgjør som avvikende innbetaling. MT Selger og leder blir informert viae-post,samtidig som avviket blir registrert i TOGOPERATØRENS regnskap som differanse (se punkt 4 om MT oppgjørsdifferanser).

3.8 Veksling av kontanter på IVA

MT Selger kan på Enturs IVA veksle sedler og mynt. Kvittering beholdes av MT Selger.
Feil på IVA meldes ENTUR Support på telefon 61 05 19 99 eller e-post. support@entur.org.

4. MT oppgjørsdifferanser

Alle oppgjørsdifferanser blir videre behandlet av Entur Salgsoppgjør. Rapport på registrerte differanser oversendes TOGOPERATØR for videre oppfølging mot den enkelte MT Selger. TOGOPERATØR er ansvarlig for at Entur har riktig kontaktperson, som mottaker av disse rapportene/sakene.

4.1 Oppgjørsdifferanser som oppdages av MT Selger

MT Selger skal alltid foreta telling av kontantbeholdning ved oppstart og avslutning av dagsverket. Ved oppgjørsdifferanse er MT Selger ansvarlig for å legge inn info i kommentarfeltet på MT eller sende epost til regnsskapsservice@entur.org. med forklaring og mulig årsak til oppgjørsdifferanse. MT Selger skal levere dagsoppgjøret i henhold til det dagsoppgjøret viser. Dagsoppgjøret sendes Entur Salgsoppgjør med tilhørende bilag og e-post.

I enkelte tilfeller kan oppgjørsdifferansen virke urimelige eller skyldes teknisk feil på MT. MT Selger er ansvarlig for eventuelt å melde MT sak til Support@entur.org.

4.1.1 Årsaken til oppgjørsdifferanse funnet

Der hvor Entur Salgsoppgjør avdekker årsaken til oppgjørsdifferanse er Entur Salgsoppgjør ansvarlig for å lage et korreksjonsoppgjør.
MT Selger og leder blir informert via e-post, og det sendes månedlig rapport til TOGOPERATØR.

4.1.2 Årsak til oppgjørsdifferanse ikke funnet.

Entur Salgsoppgjør vil gi beskjed på e-post til Leder og MT Selger når årsak til oppgjørsdifferanse ikke er funnet. MT Selger og Leder blir informert via epost og månedlig rapport til TOGOPERATØR.

4.2 Oppgjørsdifferanser som oppdages av Entur Salgsoppgjør

Ved gjennomgang av mottatt dagsoppgjør med tilhørende bilag kan oppgjørsdifferanse avdekkes.

Entur Salgsoppgjør er ansvarlig for å lage korreksjonsoppgjør med oppgjørsdifferanse, som refererer til opprinnelig oppgjør og årsak.

Ved kontroll av oppgjør sjekkes det at bilag tilhørende oppgjøret er sendt inn:

- Manuelt annullert billett med original billett
- Rekvisisjon
- Kontantutlegg
- Bankpose

Ved manglende innlevering av ett eller flere bilag undersøkes det om MT Selger har lagt inn kommentar i MT kommentarfelt eller sendt inn kommentar på e-post til regnskapservice@entur.org.

Har Entur mottatt nok informasjon som forklarer hvorfor bilag ikke er sendt inn, godkjennes det som et bilag og det lages ikke oppgjørsdifferanse.

Har Entur Salgsoppgjør ikke mottatt informasjon om årsak til manglende innsending av bilag vil Entur etterspørre MT Selger med kopi til leder om innsendelse av bilag eller be om en forklaring innen 14 dager fra epost ble sendt. Mottar Entur Salgsoppgjør ikke svar innen fastsatt frist lages det differanse mot TOGOPERATØR for manglende innsending av bilag. Registrerte differanser rapporteres månedlig til TOGOPERATØR.

4.3 Tekniske feil

Ved tekniske feil meldes dette som «MT Sak» til Support@entur.org. Differanse blir korrigert når dokumentasjon foreligger, eks MT logg. Regulering utføres av Entur AS Salgsoppgjør som korreksjonsoppgjør.

5. MT Dagsoppgjør (Z-rapport)

5.1 Dagsoppgjør (Z-rapport) som ikke skal sendes inn for kontroll

MT Selger er ansvarlig for daglig å foreta oppgjør og avstemme sin kontantbeholdning mot registrert kontantomsetning på Dagsoppgjør. Ved dagsoppgjør er MT Selger ansvarlig for oppbevaring 6 måneder:

Ved dagsoppgjør er MT Selger ansvarlig for oppbevaring 6 mnd:

- Levere kontantomsetning i henhold til operatørens rutiner
- Oppbevare alle bilag tilhørende dagsoppgjøret (Z-rapport)
    - X- rapporter (hvis det er skrevet ut noen)
    - Kvitteringer kredittkort
    - Kvitteringer IVA
- Ved behov kan Entur salgsoppgjør etterspørre bilag fra MT Selger.

5.2 Dagsoppgjør (Z-rapport) som skal sendes inn for kontroll

MT Selger vil motta informasjon fra MT når dagsoppgjøret (Z-rapporten) skal sendes inn for kontroll hos Entur Salgsoppgjør. Følgende hendelser vil utløse det:

- Annullert billett
- Rekvisisjon
- Kontantutlegg
- Manuell differanse
- Levering av omsetning via døgnsafepose
- Kontrollgebyrfaktura (se egen rutine kap. 10)

Da skal dagsoppgjøret (Z-rapporten) med alle bilag knyttet til oppgjøret, sendes inn i oppgjørsmappe

- X- rapporter (hvis det er skrevet ut noen)
- Billett/salgskvittering og returkvittering på annullerte billetter
- Kvitteringer på kontantutlegg
- Rekvisisjon
- Bankbilag
- Kvitteringer kredittkort

- Kvitteringer IVA

For oppgjør fra MT Selger i rollen som kontrollør, gjelder egne rutiner. Se punkt 10 under.Dagsoppgjøret (Z-rapporten) legges oppgjørsmappe uten å stifte eller lime. Oppgjørsmappen legges i postkasse oppgjørsrommet.

6. Postgang for oppgjør levert i oppgjørsmapper

TOGOPERATØR har ansvar for at oppgjørsmapper sendes til Entur Salgsoppgjør daglig eller etter avtale. Entur Salgsoppgjør har ansvaret for at det er tilgjengelig ferdig frankerte konvolutter. Se punkt 2 «MT Oppgjørsrom».

På oppgjørsrom som benyttes av flere operatører vil det kunne være ulike rutiner. Det største oppgjørsrommet er Oslo S. Her vil Entur-ansatt fra Betjent service ha ansvaret for at oppgjørsmappene sendes til Entur Salgsoppgjør.

7. Oppfølging av dagsoppgjør fra MT

Leder skal via Entur Partner følge opp at MT Selger gjør dagsoppgjør og leverer kontantomsetning i henhold til TOGOPERATØRENS rutiner.

7.1 Underslag

Hvis MT Selger gjentatte ganger unnlater å levere dagsoppgjør eller innbetaling, blir dette sett på som forsøk på underslag av verdier og må behandles av TOGOPERATØR.
Entur kan bistå med utføre revisjon og/eller sammenstille allerede dokumenterte mangler i en rapport jfr. punkt 9 Revisjon.

7.2 MT Selger som har mistet MT med salg

Omsetning som ligger i MT, er TOGOPERATØRs ansvar. Ved mistet MT med salg skal TOGOPERATØR uten grunnet opphold kontakte Entur Support for å stenge åpent oppgjør, og levere kontanter tilhørende oppgjøret.

Entur Salgsoppgjør rekonstruerer oppgjøret utfra informasjonen som er tilgjengelig. Eventuelle oppgjørsdifferanser som oppstår, blir behandlet jfr. punkt 4 MT Oppgjørsdifferanser.

8. Innlevering og utlevering veksel i innskudds og vekslingsautomat (IVA)

Entur må ivareta lover og forskrifter knyttet til dagsoppgjør jfr. Kassasystemlova §5-3-3 Dagsoppgjør. På bakgrunn av dette stiller Entur krav til TOGOPERATØR om at det ikke er tillat å bruke private kontanter som vekselbeholdning. Det vil undergrave rutinene for oppgjør og kontroll hvor vekselbeholdningen er en del av dagsoppgjøret, for å avdekke avvik som igjen skal forklares.
TOGOPERATØR er ansvarlig for at MT Selger mottar vekselbeholding ved behov og bestemmer beløpets størrelse.

8.1 Uttak av vekselbeholdning fra IVA

Ved første gangs oppstart som MT Selger skal vekselbeholdning tas ut på IVA. Leder og MT Selger må logge seg på med brukerID og personlig pinkode. Det skrives ut to kvitteringer.

Kvitteringene signeres av Leder og MT Selger. En kvittering beholdes av MT Selger og en oppbevares hos TOGOPERATØR.

8.2 Innlevering av vekselbeholdning på IVA

Ved opphør av arbeidsforhold skal vekselbeholdning til MT Selger levers inn på IVA. Leder og MT Seler må

logge seg på med bruker ID og personlig pinkode. Det skrives ut to kvitteringer.

Kvitteringene signeres av Leder og MT Selger. En kvitteringbeholdes av MT Selger, og en oppbevares hos TOGOPERATØR.

8.3 Oppfølging av inn-/utleveringer på IVA

Inn- og utlevering av vekselbeholding avregnes løpende med TOGOPERATØR. Den enkelte MT Selgers vekselbeholdning avstemmes av TOGOPERATØR.

9. Revisjon av MT Selgers vekselbeholdning og oppgjørs prosedyrer (PR300368)

9.1 Tilfeldig valgt revisjon

- Revisjonen skal være uanmeldt og skje i arbeidstiden.
- Revisorer skal legitimere seg for MT Selger.
- Leder skal bistå Entur Salgsoppgjør ved å tilrettelegge revisjonen i forhold til tjeneste, finne egnet sted og hente MT Selger.
- MT Selgers vekselbeholdning avstemmes av TOGOPERATØR og leder må opplyse revisor om korrekt beholdning før revisjonen kan gjennomføres.
- Entur Salgsoppgjør vil alltid stille med to personer. Det er opptil leder å delta på selve revisjonen.
- Ved større avvik kan leder bli kontaktet av revisor for å bistå.

9.2 Målrettet revisjon

- Leder blir kontaktet av Entur Salgsoppgjør eller kontakter selv Entur Salgsoppgjør på grunn av mistanke om avvik i oppgjørsrutiner og ønsker revisjon av MT Selger.
- Revisjonen skal være uanmeldt og skje i arbeidstiden.
- Revisorer skal legitimere seg for MT Selger.
- Leder skal bistå Entur Salgsoppgjør ved å tilrettelegge revisjonen i forhold til tjeneste, og finne egnet sted og hente MT Selger.
  MT Selgers vekselbeholdning avstemmes av TOGOPERATØR og leder må opplyse revisor om korrekt beholdning før revisjonen kan gjennomføres.
- Leder skal alltid delta under revisjonen.

9.3 Oppfølging av revisjonsrapport

- Rapporten oppsummerer utført revisjon.
- Revisor vurderer om det skal sendes en mer utfyllende rapport.
  - TOGOPERATØR kan ved behov be om utfyllende revisjonsrapport (dokumentasjon).
- Rapporten sendes til TOGOPERATØRs HR avdeling og leder for MT Selger.

9.4 MT Selger nekter revisjon

Revisor Entur rapporterer hendelsen til leder og innmeldt kontaktperson fra TOGOPERATØR.
TOGOPERATØR er ansvarlig for å følge opp saken.

ID

10. Gebyr i tog med MT fakturaløsning

Når MT Selger har rollen som kontrollør, skal dagsoppgjøret med alle bilag knyttet til oppgjøret sendes inn i oppgjørsmappe. Når kontrollgebyrfaktura utstedes, er TOGOPERATØR ansvarlig for etterkontroll av personalia på utstedt kontrollgebyrfaktura. Korrekt personalia og annen relevant informasjon for viderebehandling påføres gebyrkvitteringen.

Alle gebyrkvitteringer som mottas i dagsoppgjøret til Entur Salgsoppgjør arkiveres i henhold til bokføringslov. TOGOPERATØR kan ved henvendelse til Entur AS Arkiv motta kopi av gebyrkvittering. Benytt e-post Post@entur.org, oppgi kid nummer og dato.

10.1 Enturs oppfølging av kontrollgebyrfaktura

Alle kontrollgebyrfakturaer registreres i Entur kundereskontro for videre oppfølging. Hvis kontrollgebyrfaktura ikke blir betalt, benytter Entur underleverandør på inkassosaker. Alle henlagte saker (tap) viderefaktureres TOGOPERATØR månedlig.

11. Innmelding og avslutning av arbeidsforhold

Meldes til Support@entur.org.

Ny rutine er under utarbeidelse knyttet til Entur Partner.

12. Sikkerhetsrutiner for betalingsterminaler

TOGOPERATØR er ansvarlig for å følge opp sine MT Selgere slik at sikkerhetsprosedyrer på betalingsterminaler blir ivaretatt.

I henhold til kortselskapenes felles regelverk, er Entur og TOGOPERATØR pålagt å ha sikkerhetsrutiner for sjekk og inspeksjon av bankterminaler. MT Selger må hver måned gjennomføre:

- Inspeksjon av utstyret
  Det skal sjekkes at terminalen er lik slik den ble utlevert. Visuell inspeksjon både foran og bak terminalen om den ser «normal» ut. Sjekk om det er tegn på at det er gjort noe fysiske endringer/ «tukling» med terminalen (byttet deler, deksel ser annerledes ut etc.)
  Serienummer på terminalen skal noteres og det skal verifiseres at det er det samme som sist inspeksjon.
- Indikasjoner på terminal-manipulering skal rapporteres til Leder.

Ressurser som sier de skal vedlikeholde/inspisere terminalen skal verifiseres/identifiseres. Dette for å unngå manipulering og/eller tyveri av terminaler.

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

BILAG 5

Tjenestenivå og prisavslag

ID

Innhold

1 Innledning 3

2 Måling og rapportering 3

3 Kategorisering av hendelser 3

3.1 Kategorisering av driftshendelser og systemfeil 3

3.2 Kategorisering av innholds- og dataforvaltningsfeil 4

Feil før avgang 4

Feil som ikke er rettet ved avgang eller oppdages etter avgang 5

4 Tjenestenivå 6

4.1 Tilgjengelighet til kanaler, systemer og grensesnitt 6

4.2 Tilgjengelighet til test- og utviklingsmiljø 8

4.3 Hendelseshåndtering og brukerstøtte 9

4.4 Kundesenter 11

4.5 Betjent stasjonssalg 12

4.6 Kvalitetssikring av data 13

4.7 Salgs- og inntektsoppgjør 14

5 Standardisert prisavslag 15

5.1 Beregningskonsept 15

5.2 Unntak 16

1 Innledning

Dette vedlegget beskriver krav til tjenestekvalitet og – tilgjengelighet. Kravene som er beskrevet gjelder kun de direkte omtalte tjenestene.

2 Måling og rapportering

Entur er ansvarlig for måling og rapportering av leveransene. Målingen skal gjennomføres på en objektiv, kvantifiserbar og transparent måte i tråd med bransjestandarder.

Nedetid for en tjeneste som på forhånd er avtalt mellom aktørene skal ikke inkluderes i målingene.
Entur skal levere et sett med rapporter som er tilstrekkelig detaljert til at TOGOPERATØR skal kunne verifisere Enturs leveranse opp mot kravene til kvalitet som er definert i dette vedlegget. Rapporten oversendes fra Entur til TOGOPERATØR, ref. Bilag 1, 7 Vedlegg A.

Alle krav beregnes basert på en kalendermåned med mindre annet særskilt fremgår. Dersom måletider er angitt i dager, skal hver dag omregnes til tilsvarende antall timer i det relevante tjenestevinduet (åpningstiden).

3 Kategorisering av hendelser

3.1 Kategorisering av driftshendelser og systemfeil

I tabellen under beskrives hvilken gjensidig kategorisering som gjelder systemfeil, driftshendelser og avvikshåndtering.

Nivå	Kategori	Beskrivelse
A	Kritisk	En hendelse skal kategoriseres som A-kritisk dersom hele eller vesentlige deler av (drifts)tjenesten er utilgjengelig dvs. alle tjenestetyper og/eller komponenter er utilgjengelig. Videre skal kategorien A benyttes dersom en/eller flere tjenestetyper og/eller deler av komponenter som spesifisert nedenfor er utilgjengelig og/eller ved sikkerhetshendelser. Dersom Entur har implementert funksjonell redundans anses hendelsen ikke som kategori A dersom den tilgjengelige tjenesten er å anse som et fullverdig alternativ. Med tjenestetype menes her; ruteinformasjonstjenester, salgstjenester, billetteringstjenester og betalingstjenester. Komponent er her definert som; salgskanaler, klienter, grensesnitt, integrasjon, grunndata og nye komponenter som senere etableres i løsningen. Hendelser knyttet til enkelttjenester som medfører en betydelig konsekvens for TOGOPERATØR, brukere av tjenesten og/eller Entur skal også kategoriseres som A dersom det: • Er i en periode med høyvolum og tjenesten er årsaken til at perioden er definert som høyvolum. Eksempler: • Dersom alle eller svært mange reisende ikke får kjøpt billett • Dersom svært mange reisende får feil informasjon i kanalene • Dersom data går tapt • Dersom en tjenestetype er utilgjengelig • Dersom overføring til andre kritiske systemer ikke fungerer • Dersom nettverksproblemer forhindrer kommunikasjon (gjelder ikke til distribuerte lokasjoner for automater og stasjonssalg)

B	Alvorlig	En hendelse skal kategoriseres som B dersom enkelte kritiske funksjoner ikke virker, eller fungerer med vesentlig dårligere responstider enn avtalt dvs. en tjeneste, eller komponenter/deler av komponent som definert nedenfor, har redusert tilgjengelighet, som gjør arbeidet vanskeligere for TOGOPERATØR, brukere av tjenesten og/eller leverandøren. Tjeneste er her definert som: en tjeneste under en tjenestetype (eksempel: sanntidsinformasjon) Komponenter/ deler av komponenter er her definert som: • Datautveksling • Kundehåndteringssystem Eksempler: • Dersom en enkelt kanal er utilgjengelig eller gir dårlig svartid • Dersom målte responstider faller innenfor kategorien "dårlig"
C	Mindre alvorlige feil	Feil som fører til at enkeltfunksjoner ikke virker som avtalt, men som TOGOPERATØR eller kunde relativt lett kan omgå. Eksempler: - En enkelt lokasjon har utfall i en eller flere kanaler eller tjenester - Dokumentasjonen er mangelfull eller upresis.

TOGOPERATØR vil først kommunisere sin kategorisering av hendelsen ved innmelding til Entur. Det foretas en objektiv vurdering av kategoriseringen, og TOGOPERATØR blir informert dersom kategoriseringen blir nedjustert.

3.2 Kategorisering av innholds- og dataforvaltningsfeil

I tabellen under beskrives hvilken kategorisering som gjelder ved feil i dataforvaltningsleveranser (Bilag 1 – punkt 5.4) fra Entur. Kategoriseringen gjelder ikke dersom feilen kommer fra TOGOPERATØR sine systemer eller TOGPOERATØRS dataforvaltning i Enturs systemer.

Nivå	Kategori	Beskrivelse av feilnivå
1	Svært alvorlig feil	Feil i data som kan medføre betydelig ulempe for TOGOPERATØR eller reisende, kan påvirke kundetilfredshet, og/eller gir negative økonomiske konsekvenser for TOGOPERATØR.
2	Alvorlig feil	Feil i data som kan medføre ulempe for reisende og TOGOPERATØR.
3	Mindre alvorlige feil	Feil i data hvor få eller ingen reisende blir negativt påvirket.

Feil før avgang

Kategoriseringen av innholds- og dataforvaltningsfeil er knyttet til tid før avgang. Tabellen under viser eksempler og kategorisering av disse.

Tid før avgang	- får ikke solgt billetter (pris mangler på avganger)	- selger billetter til tog som ikke går (glemt å sperre tog)	- feil priser i salgskanalene	- feil i ruteinfo til kunden
Mindre enn 2 uker	Nivå 1-feil	Nivå 1-feil	Nivå 2-feil	Nivå 2-feil
2 uker – 60 dager	Nivå 2-feil	Nivå 1-feil	Nivå 3-feil	Nivå 2-feil
Mer enn 60 dager	Nivå 3-feil	Nivå 3-feil	Nivå 3-feil	Nivå 3-feil

Feil som ikke er rettet ved avgang eller oppdages etter avgang

Tabellen kategoriserer hendelser der feil ikke er rettet før toget er gått. Kategoriseringen fordrer at Entur har mottatt korrekt informasjon fra TOGOPERATØR.

Feilnivå	**Eksempel**
Nivå 1	- Feil i datagrunnlaget i plassreservasjonssystemet medfører at mer enn 50% av plassene i et tog ikke er belagt. - Feil i rutedata medfører at mer enn 50% av plassene i et tog ikke er belagt.
Nivå 2	- Feil i datagrunnlaget i plassreservasjonssystemet medfører at 25-50% av plassene i et tog ikke er belagt. - Feil i rutedata medfører at 25-50% av plassene i et tog ikke er belagt.
Nivå 3	- Feil i datagrunnlaget i plassreservasjonssystemet medfører at 1-25% av plassene i et tog ikke er belagt. - Feil i rutedata medfører at 1-25% av plassene i et tog ikke er belagt.

4 Tjenestenivå

Dette kapitlet inneholder beskrivelse av tjenestenivå og/eller –kvalitet knyttet til leveransen.

4.1 Tilgjengelighet til kanaler, systemer og grensesnitt

Dette avsnittet angir de overordnede krav til tekniske tjenester og kanaler.

Krav	Ytelse	Tjenestenivå
4.1.1	Tilgjengelighet på produksjonssatte tjenester	- Driftstid 00:00 – 24:00 mandag – søndag med unntak av planlagt vedlikehold. - 99,6 % tilgjengelig i driftstiden målt pr. kalendermåned. Det er en målsetning om at målet for tilgjengelighet skal øke over tid. For CLEOS-APIet gjelder samme tilgjengelighetsmål (99,6% i driftstiden), men driftstid er avgrenset til 8-16 alle virkedager. Tilgjengelighet til tjenestene måles mot Enturs APIer og kanaler. <u>Nedetid i enkeltkomponenter</u> Ved nedetid i enkeltkomponenter (f.eks modul for plassreservasjon) som ikke påvirker alle kanaler eller transaksjonstyper beregnes nedetid i forhold til andel omsetning som blir berørt. Berørt omsetning beregnes basert på omsetning foregående år. <u>*Eksempel:*</u> Plassreservasjonssystemet er utilgjengelig i 9 timer. Det er mulig for kunder å kjøpe noen billettprodukter, men i ulik grad for de forskjellige salgskanalene. Omsetning berørt er beregnet til 32,5% (basert på omsetning foregående år). Oppetid, ikke justert for berørt omsetning, blir 98,75%. Oppetid, justert for berørt omsetning, blir 99,6%. Der Entur har implementert funksjonell redundans beregnes ikke nedetid dersom den tilgjengelige tjenesten er å anse som et fullverdig alternativ. Dette innebærer at den tilgjengelige tjenesten må i) ha tilstrekkelig funksjonalitet, ii) være et reelt alternativ for brukeren og iii) ikke medføre vesentlig høyere kostnader for bruker. Eksempel: Dersom mobil betaling (Vipps, MobilePay etc) ikke er tilgjengelig er kortbetaling via Enturs PSP et fullgodt alternativ - nedetid beregnes ikke. Dersom kortbetaling via Enturs PSP ikke er tilgjengelig er ikke mobil betaling (Vipps, MobilePay etc) tilstrekkelig alene før det har tilstrekkelig adopsjon hos brukerne - nedetid

<table>
<tr><td></td><td></td><td>beregnes, men korrigeres for andel transaksjoner som blir gjennomført i perioden.

<u>Kanalspesifikk nedetid</u>
Dersom oppstått nedetid kun gjelder enkelte kanaler vektes tilgjengelighetsberegningen etter følgende nøkkel (oppad begrenset til 100% dersom det gjelder flere kanaler):

<table>
<tr><th>Kanal</th><td>Nettbutikk – app (inkl API)</td><td>Nettbutikk – web (inkl API)</td><td>Mobil Terminal</td></tr>
<tr><th>Vekt</th><td>50%</td><td>50%</td><td>20%</td></tr>
</table>

<u>Billettautomater</u>
Tilgjengelighet for automater beregnes først per lokasjon, deretter vektes hver lokasjon i forhold til andel av omsetning basert på omsetningsvolum siste 12 hele måneder forut for hendelsen for å fastsette samlet tilgjengelighet.

Det regnes nedetid på en lokasjon hvis mer enn 50% av utstyret på lokasjonen ikke fungerer. Dersom kun deler av automatens funksjonalitet ikke er tilgjengelig (f.eks salg av online billetter) beregnes nedetid i forholdet til omsetning som blir berørt.
For billettautomater er det definert følgende tidsfrister for håndtering av feil på utstyr:

<table>
<tr><th>Prioritet</th><th>Stedlig kontroll/besøk</th><th>Løsningstid</th></tr>
<tr><td>1</td><td>Kl 17:00 samme virkedag (hvis 50% av maskinene er defekt og saken er registrert før kl 12:00)
ELLER
Kl 17:00 neste virkedag</td><td>24 timer etter stedlig kontroll/besøk</td></tr>
<tr><td>2</td><td>Kl 17:00 neste virkedag</td><td>48 timer etter stedlig kontroll/besøk</td></tr>
<tr><td>3</td><td>To virkedager</td><td>72 timer etter stedlig kontroll/besøk</td></tr>
</table>
Oversikt over hvilken prioritet ulike lokasjoner har finnes på Entur Partner. Eventuell endring i prioritet avklares med berørte TOGOPERATØR.</td></tr>
<tr><td>4.1.2</td><td>Varsel om planlagt vedlikehold</td><td>Vedlikehold som kan medføre redusert ytelse eller tilgjengelighet på tjenester skal varsles minimum 3 virkedager før vedlikeholdet skjer</td></tr>
<tr><td>4.1.3</td><td>Planlagte endringer som medfører behov for endringer hos TOGOPERATØR/tredjeparter.</td><td>- Planlagte endringer som påvirker grensesnitt, kanaler eller tjenester, der dette krever endringer hos TOGOPERATØR og/eller hos tredjeparter for at tjenestene skal være tilgjengelig, varsles senest 2 måneder før endring skjer.
- Entur skal sette av tilstrekkelig med tid for test av slike endringer i forkant av produksjonssetting.</td></tr>
</table>

6

4.2 Tilgjengelighet til test- og utviklingsmiljø

Dette avsnittet beskriver ytelser som er knyttet til utviklings- og testmiljø. Entur vil ha generelle felles miljøer tilgjengelige. TOGOPERATØR kan få egne dedikerte miljøer ved behov (mot eget vederlag).

Krav	Ytelse	Tjenestenivå
4.2.1	Tilgjengelighet for utviklingsmiljø	- Driftstid 07:00 – 20:00 mandag - fredag med unntak av planlagt vedlikehold som skal varsles 3 virkedager i forkant. - 99,0 % tilgjengelig i driftstiden målt pr. kalendermåned. Gjelder ikke 3. parts utviklingsmiljøer.
4.2.2	Tilgjengelighet akseptanse-, test-, opplæring- og ytelsestestmiljøene	- Driftstid 07.00 – 17.00 mandag - fredag med unntak av planlagt vedlikehold som skal varsles 3 virkedager i forkant - 99,0 % tilgjengelighet i driftstiden målt pr. kalendermåned. Gjelder ikke 3. parts test, opplærings- og ytelsesmiljøer.
4.2.3	Vedlikehold og klargjøring av grunndata i utviklings- og testmiljøer	Ved inngang til testperiode klargjøres datagrunnlaget for produkter, ruteplaner, priser. Arbeid med klargjøring av datagrunnlag starter senest 2 virkedager etter bestilling.
4.2.4	Spesialtilpasning av grunndata	Spesielle tilpasninger kan gjøres etter avtale, denne tjenesten prises etter medgått tid. Arbeid med spesialtilpasning av datagrunnlag starter senest 2 virkedager etter bestilling.

4.3 Hendelseshåndtering og brukerstøtte

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

Krav	Ytelse	Tjenestenivå
4.3.1	Innmelding av saker/hendelser skal skje på e-post til support@entur.org	- Åpningstid alle virkedager 08:00 -16:00. I tillegg er det vaktordning; mandag til torsdag fra 16:00 til 23:00, fredag fra 16:00 til 21:00, lørdag fra 08:00 til 15:00 og søndag fra 16:00 til 23:00. 98,5% av alle saker skal påbegynnes og behandlingsstatus meldes tilbake innen 60 minutter. Behandlingsstatus innebærer blant annet kvalitetssikring av saken som er kommet inn, samt riktig prioritet på henvendelsen. - Alle saker vil følges opp kontinuerlig av Entur og skal sikre god tilbakemelding til innmelder.
4.3.2	Åpningstid på telefon: 61051999	- Åpningstid alle virkedager 08:00 -16:00. I tillegg er det vaktordning; mandag til torsdag fra 16:00 til 23:00, fredag fra 16:00 til 21:00, lørdag fra 08:00 til 15:00 og søndag fra 16:00 til 23:00. - Telefon ønskes primært brukt til enkle spørsmål/avklaringer. - 80% av anropene skal være besvart innen 120 sek. - Andel tapte anrop skal ikke overstige 10%
4.3.3	Åpningstid på e-post for tredjeparter hjelp@entur.org	- Åpningstid alle virkedager 08:00 -16:00.
4.3.4	Vakttelefon 61051999	- Entur har avtale med ekstern driftsleverandør som har 24/7 betjent vakttelefon. Autoriserte ressurser hos TOGOPERATØR kan kontakte Vakttelefon utenfor åpningstid (brukes ved kritiske/alvorlige hendelser).
4.3.5	Løse kritiske hendelser (Nivå A)	- Kritiske hendelser er ensbetydende med utilgjengelighet og har løsningstid innen 6 timer (uavhengig av åpningstid). - Det gis melding til innmelder innen 30 minutter etter at hendelsen innmeldt. - Det skal arbeides kontinuerlig med hendelsen inntil denne er løst eller tilfredsstillende midlertidig løsning er etablert. - Berørte informeres umiddelbart og holdes løpende orientert inntil hendelsen er løst. - Når hendelsen er løst skal det gis en tilbakemelding til innmelder med status innen 2 timer etter at sak er lukket eller nedjustert.

4.3.6	Løse alvorlige hendelser (Nivå B)	- Alvorlige hendelser har løsningstid innen 2 virkedager - Det gis tilbakemelding til innmelder innen 60 minutter at behandling er påbegynt - Når hendelsen er løst skal det gis en tilbakemelding til innmelder med status.
4.3.7	Løse mindre alvorlige hendelser (Nivå C)	- Mindre alvorlige hendelser. Ingen krav til løsningstid. - 98,5% av sakene skal besvares til innmelder innen 2 virkedager om at behandling er påbegynt - Når hendelsen er løst skal det gis en tilbakemelding til innmelder med status.
4.3.8	Løse svært alvorlige informasjonsfeil (Nivå 1)	- Svært alvorlige informasjonsfeil skal rettes innen 2 timer[1], innenfor åpningstid. - Når hendelsen er løst skal det gis en tilbakemelding til innmelder med status.
4.3.9	Løse alvorlige informasjonsfeil (Nivå 2)	- Alvorlige informasjonsfeil rettes snarest, og senest i løpet av neste virkedag[1]. - Når hendelsen er løst skal det gis en tilbakemelding til innmelder med status.
4.3.10	Løse mindre alvorlige informasjonsfeil (Nivå 3)	- Mindre alvorlige informasjonsfeil rettes innen 5 virkedager[1]. - Når hendelsen er løst skal det gis en tilbakemelding til innmelder med status.
4.3.11	Entur oppretter saker og sender e- post til kontaktperson hos TOGOPERATØR A- og B-saker meldes i tillegg på telefon.	- Entur oppretter saker og sender e-post til kontaktperson hos TOGOPERATØR i de tilfeller der TOGOPERATØR må utføre utbedringer på sin side. Dette gjelder eksempelvis utilgjengelighet på systemer hos TOGOPERATØR. - Status på saker blir fulgt opp kontinuerlig.
4.3.12	Andre henvendelser	Generelle henvendelser, spørsmål, endringsønsker og lignende har ingen krav til løsningstid, men TOGOPERATØR får tilbakemelding på at saken er mottatt innen 2 virkedager med informasjon om forventet behandlingstid.

[1] Inkluderer ikke tiden det tar å distribuere rettelsen ut i alle kanaler.

4.4 Kundesenter

Dette avsnittet beskriver Kundesenterets tjenestenivå.

Krav	Ytelse	Tjenestenivå
4.4.1	Åpningstid	Kundesenteret håndterer henvendelser på e-post, chat og telefon i følgende tidsrom (ikke salg via chat): Support og innlands salg: Mandag - fredag: 07.00 - 23.00 Lørdag: 08.00 - 21.00 Søndag: 09.00 - 23.00 Utland er åpent hverdager 8:00 -16:00, gruppesalg hverdager 8:30 – 16:00 Helligdager og høytider kan ha avvikende åpningstid.
4.4.2	Kunde- og saksbehandling	55% av telefonsamtalene besvares innen 120 sekunder. 90% i servicegrad - Målt i kunder som svarer 4 og 5 på hvor god service de opplevde på telefonen. E-post besvares innen 3 arbeidsdager.
4.4.3	Kompetanse	Personale som møter/ håndterer de reisende må ha tilstrekkelig kompetanse til å kunne gi god kundebetjening og service innen produkter, priser og teknisk support. Entur skal besørge nødvendig opplæring.

Tjenestenivået og kostnadene for å levere dette er sterkt knyttet til volum og kompleksitet på henvendelser. Da TOGOPERATØRs leveranser (kanaler og transportproduksjon) kan påvirke antall henvendelser kan ikke Entur garantere samme tjenestenivå dersom volumet øker vesentlig i forhold til nedenstående volum, eller henvendelsene øker signifikant i kompleksitet og dermed håndteringstid. Dette volumet representerer totalvolumet av henvendelser, men vil variere over tid TOGOPERATØREN vil stå for en andel av disse henvendelsene. En enkelt henvendelse kan også omfatte flere togoperatører.

Type	Månedlig volum
Telefon	31 000
Chat	10 000
E-post	2500
Gruppereiser	600

4.5 Betjent stasjonssalg

Dette avsnittet beskriver tjenestenivå for betjent salg på stasjon.

Krav	Ytelse	Tjenestenivå
4.5.1	Åpningstid	Åpningstid varierer fra stasjon til stasjon. Ved avtaleinngåelse gjelder følgende for relevante stasjoner: <u>Oslo S</u> Åpningstider medio august - juni: Mandag til fredag: 07:30 -20:00 Lørdag til søndag/helligdager: 10.00 - 18:00 <u>Oslo Lufthavn</u> Mandag til fredag: 07:30 - 22:05 Lørdag: 10:00 - 16:45 Søndag: 10:00 - 22:05 <u>Bergen</u> Mandag til fredag: 06:45 - 19:15 Lørdag til søndag: 07:30 - 16:00 <u>Stavanger</u> Mandag til fredag: 06:40 - 17:25 Lørdag: 08:35 - 15:35 Søndag: 08:35 - 15:35 <u>Trondheim</u> Mandag til fredag: 07:00 - 19:10 Lørdag: 07:45 - 17:10 Søndag: 12:30 - 17:10 Helligdager og høytider kan ha avvikende åpningstid.
4.5.2	Kundetilfredshet	80 poeng av 100 mulige i resultat på anonyme kjøp eller andre undersøkelser.
4.5.3	Kompetanse	Personale som møter de reisende må ha tilstrekkelig kompetanse til å kunne gi god kundebetjening og service innen produkter, priser og teknisk support.

4.6 Kvalitetssikring av data

Entur skal løpende drive kvalitetssikring av TOGOPERATØRs dataleveranser for å sikre stabile tjenester. Dette avsnittet beskriver tidsrammer for kvalitetssikring.

Krav	Ytelse	Tjenestenivå
4.6.1	Pris inkl. kontoplan, garanti/refusjonsvilkår	Data som kun gjelder TOGOPERATØRs egne produkter i online kanaler som ikke er koblet til samarbeidspartnere (f.eks Ruter) skal være kvalitetssikret innen 7 dager. Dette gjelder ikke dynamiske priser/kampanjepriser til definert avgang. Data som gjelder felles produkter, samarbeidspartnere og/eller offline kanaler (f.eks automater) skal være kvalitetssikret innen 6 uker. Data knyttet til hovedprisendring 1. februar skal være innmeldt senest 15. november året før.
4.6.2	Produkter inkl. kontoplan, garanti/refusjonsvilkår	Data som kun gjelder TOGOPERATØRs egne produkter i online kanaler som ikke er koblet til samarbeidspartnere (f.eks Ruter) for online kanaler skal være kvalitetssikret innen 7 dager. Data som gjelder felles produkter, samarbeidspartnere og/eller offline kanaler (f.eks automater) skal være kvalitetssikret innen 6 uker.
4.6.3	Ruter	Entur skal ha kvalitetssikret innmeldte data innen 3 dager.
4.6.4	Transportvilkår	Entur skal ha kvalitetssikret innmeldte data innen 7 dager.

4.7 Salgs- og inntektsoppgjør

Dette avsnittet beskriver tjenestenivå knyttet til salgs- og inntektsoppgjør. Dokumentasjon knyttet til inntektsfordelingsmodellen vil være tilgjengelig for TOGOPERATØR på forespørsel.

Krav	Ytelse	Tjenestenivå
4.7.1	Salgsdokumentasjon fra salgsoppgjør (S-1)	Standard Salgsdokumentasjon på avregnede salgs- og oppgjørstransaksjoner utarbeides daglig, og skal leveres senest innen 3. virkedag til TOGOPERATØR i elektronisk standardformat CSV eller Excel. Dokumentasjon skal oppfylle de krav som stilles til salgsdokumentasjon i bokføringsforskriften. Rapportene kan hentes via GUI eller API.
4.7.2	Bokføringsgrunnlag fra salgsoppgjør (F-1)	Standard Bokføringsgrunnlag på avregnede salg- og oppgjørstransaksjoner utarbeides daglig, og skal leveres senest innen 3. virkedag til TOGOPERATØR i elektronisk standardformat CSV eller Excel. Rapportene kan hentes via GUI eller API.
4.7.3	Inntektsoppgjør	Inntektsoppgjør beregnes fortløpende når det er avklart hvem som har utført transportarbeidet og aggregeres opp til ukesnivå for utstedelse, og skal leveres senest innen 3. virkedag. Inntektsoppgjør medfører en refordeling mellom togoperatørene, og skjer ved utstedelse av krav og fordring mellom togoperatørene. Rapportene kan hentes via GUI eller API. Refordeling etter utført transportarbeid via inntektsoppgjør vil ikke være nødvendig og underlag ikke produseres reelt før oppstart trafikkpakke Østlandet 1 i desember 2023. Entur vil imidlertid innen forsalgsperioden for Østlandet 1 simulere refordeling mellom Østlandet 1 og Østlandet 2-linjer med oppsett for direktekjøpsavtalen slik at Jernbanedirektoratet og TOGOPERATØR kan få innsikt i forventet størrelsesorden på refordelingen av inntektene.
4.7.4	Utbetaling til TOGOPERATØR	Utbetaling av oppgjør i henhold til avregning gjøres ukentlig (utbetaling per 7 dager påfølgende uke).
4.7.5	Utenlandsk avregning	Avregning for utenlands skal gjøres 2 ganger pr måned.
4.7.6	Registrering salgstransaksjoner	Overvåkning av transaksjoner gjøres løpende (alle virkedager).
4.7.7	Inntektssikring	Sikring av oppgjør og oppgjørsdata gjøres alle virkedager.
4.7.8	Kontrollere oppgjør i betjente kanaler (inkludert mobil terminal)	Oppgjør kontrolleres og følges opp daglig (alle virkedager).
4.7.9	Betalingsløsninger	Oppfølging av fordring med avstemming og avviksoppfølging gjennomføres ukentlig.
4.7.10	Billettsamarbeidsavtaler og salgsagenter	Oppfølging av fordring og gjeld med avstemming og avviksoppfølging utføres ukentlig og månedlig.
4.7.11	Kontrollgebyr	Oppfølging av fordring utføres månedlig.

5 Standardisert prisavslag

Kapittelet om standardisert prisavslag får anvendelse fra det tidspunkt partene i felleskap avtaler. Mislighold reguleres av Avtalens punkt 7.

Dersom tjenestenivå for ytelsene ikke oppfylles, skal TOGOPERATØR innrømmes standardisert prisavslag. Antall prikker beregnes og gjøres opp på månedlig basis. Prisavslaget avregnes mot neste månedlige vederlag.

5.1 Beregningskonsept

Prisavslagets størrelse beregnes ved hjelp at et system for prikkbelastning. Prikkbelastningen gjelder per gang det er avvik.

Beskrivelse	Frist oversittet	Dobbelt så lang tid	4 ganger så lang tid	8 ganger så lang tid	Mer enn 8 ganger så lang tid
Reaksjonstid Kritisk feil (4.3.5)	2 prikker	3 prikker	4 prikker	6 prikker	8 prikker
Reaksjonstid Alvorlig feil (4.3.6)	1 prikk	2 prikker	3 prikker	4 prikker	6 prikker
Løsningstid Kritisk feil (Nivå A) (4.3.5)	2 prikker	4 prikker	6 prikker	8 prikker	10 prikker
Løsningstid Alvorlig feil (Nivå B) (4.3.6)	1 prikk	2 prikker	4 prikker	6 prikker	8 prikker
Kvalitetssikring av data (4.6)	1 prikk	1 prikk	1 prikk	2 prikker	2 prikker
Salgs- og inntektsoppgjør (4.7.1, 4.7.2, 4.7.3) Forbehold krav 4.7.3 må hensyntas.	1 prikk	1 prikk	1 prikk	2 prikker	2 prikker

Beskrivelse	Pr 1,5% under mål
Brukerstøttehenvendelse er besvart (4.3.1 og 4.3.2)	1 prikk
Reaksjonstid Mindre alvorlig feil (4.3.7)	1 prikk

Beskrivelse	Frist oversittet	4 ganger så lang tid	Ikke rettet eller oppdaget før etter togavgang
Svært alvorlige informasjonsfeil (Nivå 1) (4.3.8)	1 prikk	2 prikker	2 prikker
Alvorlige informasjonsfeil (Nivå 2) (4.3.9)	1 prikk	1 prikk	1 prikker

Beskrivelse	Pr 0,1 % under mål
Tilgjengelighet til produksjonsmiljøer og Enturs kanaler (4.1.1)	
- API og baksystemer for reiseinformasjon, billettering og betaling	3 prikker
- API og baksystemer for øvrige tjenester	1 prikk
- Automater [1)]	1 prikk
- Betjent stasjonssalg [1)]	1 prikk
- Enturs øvrige kanaler [1)]	1 prikk
Tilgjengelighet til test- og utviklingsmiljøer (4.2.1 og 4.2.2)	1 prikk

[1)] Dersom tilgjengelighet er redusert på grunn av nedetid i API eller baksystem belastes det ikke prikker for kanal i tillegg til prikker for underliggende årsak.

Beskrivelse	
Kundesenter – besvarte anrop (4.4.2)	2 prikker pr 5 %-poeng under mål.
Kundesenter – servicegrad (4.4.2)	2 prikker pr 2 %-poeng under mål.

Beregning av refusjoner ut fra prikkbelastninger:

Prikker		Reduksjon i neste månedlige vederlag
Fra	Til	
1	4	Ingen reduksjon
5 og oppover		-0,065% pr prikk i intervallet

5.2 Unntak

Entur er ansvarlig for å levere definert tjenestenivå med mindre det kan dokumenteres at årsaken til avvik skyldes hendelser som Entur ikke er ansvarlig for.

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

BILAG 6

Databehandleravtale for behandling av personopplysninger

ID

Innhold

1 Partsforhold 3
2 Avtalens hensikt 3
3 Formålet med behandlingen og roller 3
4 Behandlingsansvarliges plikter og rettigheter 4
5 Databehandlers generelle plikter 4
6 Bruk av underleverandører 4
7 Krav til informasjonssikkerhet 5
8 Sikkerhetsbrudd og avvikshåndtering 5
9 Krav fra enkeltpersoner 6
10 Innsyn og sikkerhetsrevisjoner 6
11 Avtalens varighet 6
12 Opphør 6
13 Meddelelser 7
14 Lovvalg og verneting 7
15 Vedlegg 7
Vedlegg 1 – Om behandlingen av personopplysningene 8
Vedlegg 2 – Godkjente underleverandører 9
Vedlegg 3 – Avtale om utlevering av personopplysninger i samarbeid mellom Entur og TOGOPERATØR 10

ID

A

1 Partsforhold

Denne avtale er inngått mellom Entur AS som databehandler, heretter betegnet Entur, og TOGOPERATØR som behandlingsansvarlig, heretter betegnet TOGOPERATØR.

2 Avtalens hensikt

Databehandleravtalen for behandling av personopplysninger har som hensikt å regulere rettigheter og plikter etter Lov av 15. juni 2018 nr. 38 om behandling av personopplysninger (personopplysningsloven) med personvernforordningen (GDPR) og tilhørende forskrifter.. Avtalen skal sikre at personopplysninger som Entur behandler på vegne av TOGOPERATØR ikke brukes urettmessig eller kommer uberettigede i hende.

Avtalen regulerer Enturs bruk av personopplysninger på vegne av TOGOPERATØR i forbindelse med at Entur leverer salgs- og billetteringstjenester i overensstemmelse med det som fremgår av avtale om leveranse av salgs- og billetteringsløsninger mellom partene til TOGOPERATØR ("Tjenesteavtalen"), herunder innsamling, registrering, sammenstilling, lagring, utlevering eller kombinasjoner av disse.

Databehandleravtalen er en del av Tjenesteavtalen mellom partene for bruk av salgssystemene.

3 Formålet med behandlingen og roller

Som ledd i Jernbanereformen (jf. Meld.St. 27 (2014-2015) På rett spor - Reform av jernbanesektoren), er salgs- og billetteringsfunksjonen skilt ut fra TOGOPERATØR og lagt i eget selskap, Entur. Enturs formål er blant annet å drifte jernbanesektorens felles salgs- og billetteringssystemer, inkludert fagsystemer for billettering, avregning mellom togoperatørene og øvrig kollektivtrafikk, samt salgskanaler mot reiseoperatørenes kunder.

Entur skal på denne bakgrunn være TOGOPERATØRs databehandler i forbindelse med levering av salgs- og billetteringstjenester til TOGOPERATØR.

Entur er databehandler for:

- Personopplysninger som behandles på vegne av TOGOPERATØR som ledd i gjennomføring av Tjenesteavtalen
- Behandling av personopplysninger til TOGOPERATØRs kundesupport
- Personopplysninger som behandles ved bruk av grensesnitt i løsningen for utveksling av autorisasjonsinformasjon mellom TOGOPERATØR og Entur.

TOGOPERATØR er behandlingsansvarlig for:

- Personopplysninger som behandles i Enturs systemer på vegne av TOGOPERATØR, herunder personopplysninger i TOGOPERATØRs kundeoppfølgingssystem.

Behandlingsansvarlig er ansvarlig for at det foreligger hjemmel for den behandling av personopplysningene som Databehandler instrueres å utføre etter denne avtalen.

4 Behandlingsansvarliges plikter og rettigheter

Behandlingsansvarlig har etter gjeldende lov om personopplysninger med forskrifter ansvar for at behandlingen av personopplysningene etterlever lovens krav.

Behandlingsansvarlig har derfor både rett og plikt til å beslutte når, til hvilke formål og med hvilke hjelpemiddel personopplysningene skal behandles.

5 Databehandlers generelle plikter

Databehandler skal kun behandle personopplysningene slik det fremgår av Tjenesteavtalen samt denne avtalen med vedlegg.

- Vedlegg 1 inneholder nærmere opplysninger om behandlingen, formål, kategorier av opplysninger, kategorier av registrerte, behandlingssted samt nærmere instruksjoner om hvordan databehandler skal behandle personopplysningene og minimumskrav til sikkerhet,
- Vedlegg 2 som inneholder liste over underleverandører som behandlingsansvarlig har godkjent.
- Vedlegg 3 som regulerer overføring av personopplysninger ved avvikshåndtering.

Databehandler kan ikke behandle personopplysningene på annen måte enn det som er nødvendig for å utføre oppdraget som følger av Tjenesteavtalen, med mindre det kreves i henhold til EU-rett eller nasjonal lovgivning som databehandleren er underlagt. I de sistnevnte tilfeller plikter databehandler å informere behandlingsansvarlig om dette før slik behandling starter.

Databehandler skal til enhver tid følge behandlingsansvarliges rutiner og instrukser for behandlingen. Slike instrukser fremgår av denne avtalen med vedlegg. Behandlingsansvarlig kan imidlertid gi ytterligere instrukser til databehandler så lenge disse er i overensstemmelse med vilkår og anvendelsesområdet for Tjenesteavtalen og denne avtalen.

Dersom databehandler mener at en instruks fra behandlingsansvarlig er i strid med denne avtalen eller gjeldende lov om personopplysninger med forskrifter, plikter databehandler straks å varsle.
behandlingsansvarlig om dette med angivelse av hvorfor det menes at instruksen er i strid med reglene.

Denne avtalen fritar ikke databehandleren for eventuelt øvrige forpliktelser som etter gjeldende lov om personopplysninger med forskrifter er direkte pålagt databehandleren.

6 Bruk av underleverandører

Dersom Entur i sin rolle som TOGOPERATØRs databehandler benytter seg av underleverandør eller andre som ikke normalt er ansatt hos Entur skal dette avtales skriftlig med TOGOPERATØR før behandlingen av personopplysninger starter.

Alle som på vegne av Entur utfører oppdrag der bruk av de aktuelle personopplysningene inngår, skal være kjent med Enturs avtalemessige og lovmessige forpliktelser og oppfylle vilkårene etter disse. Entur er overfor TOGOPERATØR ansvarlig for at underleverandører utfører sine oppgaver i overensstemmelse med denne avtalen og gjeldende norsk rett, og de krav TOGOPERATØR har satt for de aktuelle tjenestene.

7 Krav til informasjonssikkerhet

Entur er forpliktet til å ivareta det ansvar for informasjonssikkerhet som tilligger databehandler etter gjeldende personopplysningslov med forskrifter. Informasjonssikkerhet omfatter:

- Sikring av konfidensialitet; beskyttelse mot at uvedkommende får innsyn i opplysningene
- Sikring av integritet; beskyttelse mot utilsiktet endring av opplysningene
- Sikring av tilgjengelighet; sørge for at tilstrekkelige og relevante opplysninger er til stede
- Sikring av robusthet; sørge for at tilstrekkelige tiltak er på plass for å sikre tilstrekkelige responstid, oppetid og for å minske effekten av feil som kan oppstå.

Som databehandler skal Entur følge de rutiner og instrukser for behandlingen som TOGOPERATØR til enhver tid har bestemt skal gjelde for Enturs behandling av personopplysninger på TOGOPERATØRs vegne. Entur plikter for øvrig å etterkomme krav til databehandlingen, herunder informasjonssikkerhet som ellers følger av relevante lover og forskrifter.

Entur kan ikke gjøre vesentlige endringer i sine informasjonssikkerhetstiltak uten at TOGOPERATØR er informert og har godkjent endringen.

Entur skal ha definert sikkerhetsmål, sikkerhetsstrategi og sikkerhetsorganisering i samsvar med rettslige krav, samt påse at dette følges opp med internkontroll. Entur plikter å gi TOGOPERATØR tilgang til sin sikkerhetsdokumentasjon, og bistå slik at TOGOPERATØR kan ivareta sitt eget ansvar etter lov og forskrift. Entur skal dokumentere rutiner og andre tiltak for å oppfylle disse kravene. Dokumentasjon for Enturs oppfyllelse av sine forpliktelser etter dette punktet skal på forespørsel være tilgjengelig for TOGOPERATØR, Datatilsynet og Personvernnemnda.

Entur har taushetsplikt om dokumentasjon og personopplysninger som Entur får tilgang til i henhold til denne avtalen. Entur skal påse at alle involverte er orientert om taushetsplikten og iverksette slike tiltak som følger av personopplysningsloven med forskrifter og avtalen for øvrig. Taushetsplikten gjelder også etter avtalens opphør. Entur er ansvarlig for brudd på taushetsplikt som er forårsaket av egne ansatte eller underleverandør.

Entur skal sikre at all behandling av personopplysninger som er omfattet av denne avtalen utføres i samsvar med akseptabelt risikonivå definert av TOGOPERATØR.

Entur skal bistå TOGOPERATØR i å utrede eventuelle personvernkonsekvensene (konsekvensanalyse) og å gjennomføre en konsekvensanalyse i henhold til gjeldende norsk rett.

8 Sikkerhetsbrudd og avvikshåndtering

Entur skal ha klare rutiner for logging av sikkerhetsbrudd og avvik i systemer som brukes til å behandle personopplysninger, og som er omfattet av denne avtalen. Dersom det avdekkes feil eller avvik, skal Entur uten ugrunnet opphold varsle TOGOPERATØR om dette. Entur skal i slike tilfeller straks igangsette tiltak for å minimere mulig skade for TOGOPERATØR, samt tiltak for å unngå at liknende hendelser kan inntreffe på nytt.

Entur plikter etter personopplysningsloven å melde avvik til TOGOPERATØR. Avviksmelding skal som minimum: (a) beskrive sikkerhetsbruddet, herunder, hvis mulig, kategoriene og det omtrentlige antall berørte registrerte, samt kategoriene og det omtrentlige antall personopplysninger som er berørt av avviket; (b) angi navn på og kontaktopplysninger for personvernombud eller andre kontaktpunkt, hvor ytterligere opplysninger kan innhentes; (c) beskrive de sannsynlige konsekvenser av bruddet på informasjonssikkerhet; (d) beskrive de tiltak som er truffet eller som er foreslått truffet for å håndtere bruddet på informasjonssikkerhet, herunder eventuelle

tiltak for å begrense de mulige skadevirkningene.

TOGOPERATØR har ansvaret for at avviksmelding sendes Datatilsynet.

9 Krav fra enkeltpersoner

Entur skal gjennom passende tekniske og organisatoriske tiltak bistå TOGOPERATØR med å etterkomme krav fra enkeltpersoner, herunder de registrerte, som beskrevet i personvernforordningen kapittel 3.

10 Innsyn og sikkerhetsrevisjoner

TOGOPERATØR kan til enhver tid kreve innsyn i Enturs behandling av personopplysninger. Retten til innsyn gjelder alle tekniske, organisatoriske og administrative forhold som er relevante for sikkerheten i tjenesten som leveres.

Det skal gjennomføres årlig sikkerhetsrevisjoner av løsningene. TOGOPERATØR kan be om utlevering av de sikkerhetsrevisjoner som viser hvordan løsningene håndterer TOGOPERATØRs data.

Dersom Entur har noen kostnader i forbindelse med eventuelle revisjoner, skal TOGOPERATØR dekke disse kostnadene.

11 Avtalens varighet

Denne avtalen trer i kraft samtidig med Tjenesteavtalen. Avtalen varer så lenge Entur behandler personopplysninger på vegne av TOGOPERATØR i henhold til Tjenesteavtalen.

Ved brudd på denne avtalen eller personopplysningsloven med forskrift kan TOGOPERATØR pålegge Entur å stoppe den videre behandlingen av opplysningene med øyeblikkelig virkning.

12 Opphør

Ved opphør av denne avtalen plikter databehandleren å slette eller tilbakelevere alle personopplysninger som er mottatt på vegne av TOGOPERATØR og som omfattes av denne avtalen. TOGOPERATØR gis rett til å velge om det skal foretas sletting eller tilbakelevering.

I den utstrekning TOGOPERATØR velger at sletting skal skje, skal Entur slette eller forsvarlig destruere alle elektroniske og ikke-elektroniske data uavhengig av lagringsmedium som inneholder opplysninger som omfattes av avtalen. Eventuelle sikkerhetskopier skal også slettes. Dette gjelder med mindre annet følger av annen ufravikelig lovgivning.

Databehandleren skal skriftlig dokumentere at tilbakelevering, sletting og/eller destruksjon er foretatt i henhold til avtalen innen rimelig tid etter avtalens opphør.

IP

13 Meddelelser

Meddelelser etter denne avtalen skal sendes skriftlig til partenes utpekte kontaktpersoner etter Tjenesteavtalen.

14 Lovvalg og verneting

Partenes rettigheter og plikter etter denne avtalen bestemmes i sin helhet av norsk rett.

Eventuelle tvister som springer ut av denne avtalen skal behandles ved de ordinære domstoler. Oslo tingrett vedtas som verneting.

15 Vedlegg

TOGOPERATØR skal utarbeide og vedlikeholde vedleggene til databehandleravtalen. Entur plikter å bistå TOGOPERATØR med å utarbeide og vedlikeholde disse vedleggene. Vedleggene er dynamiske dokumenter som oppdateres når det skjer endringer, og signeres av de hos Entur og TOGOPERATØR som har det operative ansvaret etter Tjenesteavtalen.

Vedlegg

Vedlegg 1 – Om behandlingen av personopplysningene
Vedlegg 2 – Godkjente underleverandører
Vedlegg 3 - Avtale om utlevering av personopplysninger i samarbeid mellom Entur og TOGOPERATØR

Vedlegg 1 – Om behandlingen av personopplysningene

Vedlegget er et utkast og listen er derfor ikke uttømmende. Behandlingsansvarlig må tilpasse vedlegget etter eget behov.

1. **Arten og formålet med databehandlers behandling av personopplysningene er:**

- Salg av togreiser
- Billettering
- Transaksjoner, oppgjør og oppfølging av fordringer
- Kundeservice i betjent salgssted og på Kundesenter
- Leveranse av Mobile terminaler til Behandlingsansvarliges ansatte
- Administrere personalbillettordningen

2. **Behandlingen omfatter følgende kategorier av registrerte:**

- Kunder
- Ansatte

3. **Behandlingen omfatter følgende kategorier av personopplysninger:**

- Navn
- Adresse
- Epost
- Telefon
- Henvendelser til kundesenter
- Kundeklager
- Transaksjoner
- Fordringshistorikk
- Reisehistorikk
- Reisehjemler
- Elektroniske reisekort
- Ansattregister

4. **Lagring og sletting av personopplysningene**

- Personopplysninger skal slettes så snart behovet for opplysningene opphører
- Det skal tas hensyn til lagringsbehov for regnskapslov, arkivlov og andre relevante lovverk.

Vedlegg 2 – Godkjente underleverandører

Behandlingsansvarlig har på tidspunktet for inngåelse av avtalen godkjent følgende underleverandører:

Navn	
Org. Nr.	
Adresse	
Beskrivelse av behandling	
Geografisk lokasjon for underleverandørens behandling	

Navn	
Org. Nr.	
Adresse	
Beskrivelse av behandling	
Geografisk lokasjon for underleverandørens behandling	

Navn	
Org. Nr.	
Adresse	
Beskrivelse av behandling	
Geografisk lokasjon for underleverandørens behandling	

Vedlegg 3 – Avtale om utlevering av personopplysninger i samarbeid mellom Entur og TOGOPERATØR

1 Partene

Denne avtalen er inngått mellom Entur AS som behandlingsansvarlig, og TOGOPERATØR som behandlingsansvarlig.

2 Formålet med avtalen

Formålet med avtalen er å regulere partenes samhandling i forbindelse med kommunikasjon av trafikkavvik til berørte brukere av partenes tjenester. Avtalen regulerer partenes plikter ved behandling av personopplysninger, med det formål å sikre klarhet i ansvarsfordelingen mellom partene. I tillegg skal avtalen sikre at den registrertes rettigheter er ivaretatt i samhandlingen, og at personopplysningene ikke anvendes urettmessig eller kommer uberettigede i hende.

3 Samhandlingen mellom partene

Ved opprettelse av brukerprofil i Enturs app-løsning for salg av transportbillett, avgir den registrerte ("brukeren") sin e-postadresse. Entur lagrer e-postadressen med grunnlag i brukerens samtykke, jf. GDPR art. 6 nr. 1 bokstav a).
Med grunnlag i berettiget interesse, jf. GDPR art. 1 bokstav f), utleverer Entur e-postadressen til TOGOPERATØR. Entur er behandlingsansvarlig for intern lagring og utlevering av e-postadressene.
E-postadressene lagres deretter hos TOGOPERATØR. Dette gjør TOGOPERATØR i stand til å koble spesifikk informasjon om trafikkavvik til de brukerne som er berørt av avviket, og kommunisere slik informasjon til de aktuelle brukerne. For disse behandlingsaktivitetene er TOGOPERATØR behandlingsansvarlig.
Formålet med utleveringen av e-postadressene til TOGOPERATØR er å sikre at berørte brukere får beskjed om trafikkavvik som kan påvirke deres reise, når TOGOPERATØR forestår den aktuelle reisen som transportør.

4 Partenes respektive plikter og ansvar som behandlingsansvarlig

4.1 Overholdelse av informasjonsplikten

Partene plikter å overholde forordningens krav til åpenhet mellom den behandlingsansvarlige og de registrerte, jf. GDPR art. 12.
Entur plikter med dette å fremlegge informasjon til brukerne i henhold til GDPR art. 13 ved intern lagring og utlevering av e-postadressene.
Tilsvarende plikter TOGOPERATØR å fremlegge informasjon til brukerne i henhold til GDPR art. 14 ved intern lagring og sammenstilling av e-postadressene.

4.2 Overholdelse av de registrertes rettigheter

Partene er hver for seg ansvarlige for å overholde de registrertes rettigheter etter GDPR.
Partene skal for sine respektive behandlinger av personopplysninger etterkomme de registrertes henvendelser i medhold av GDPR art. 15 - 20.

4.4 Fastleggelse av behandlingsgrunnlag

Partene er hver for seg ansvarlig for å utføre sine respektive behandlinger av personopplysninger med grunnlag i et lovlig behandlingsgrunnlag etter GDPR art. 6.

4.5 Begrensning av behandling

Partene skal ikke under noen omstendigheter behandle personopplysninger ut over de formål som er fastsatt for behandlingen. Partene skal heller ikke behandle personopplysninger ut over det som fremgår av denne avtalen og "Avtale om formidling av billetter og leveranse av salgs- og billetteringsløsninger", som partene har inngått.
TOGOPERATØR har ikke adgang til å utlevere til tredjeparter personopplysninger mottatt fra Entur.

4.6 Sletting

TOGOPERATØR plikter å slette personopplysninger som TOGOPERATØR har mottatt av Entur, så snart formålet med behandlingen er oppfylt. E-postadressene skal ikke under noen omstendigheter behandles etter at

brukerens reise er overstått.
Dersom en e-postadresse TOGOPERATØR har mottatt fra Entur, allerede er lagret i TOGOPERATØRs systemer på bakgrunn av øvrige formål, gjelder ikke denne sletteplikten.

4.7 Informasjonssikkerhet

Partene plikter hver for seg å overholde kravene til informasjonssikkerhet etter GDPR art. 32 flg.

4.8 Ansvar for egne databehandlere

Partene er hver for seg ansvarlige for å overholde kravene fastsatt i GDPR art. 28, herunder å etablere databehandleravtaler med sine respektive databehandlere.

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

BILAG 7

Samhandling og endringshåndtering

1D

Innhold

1 Innledning 3
2 Felles endringer 3
2.1 Endringsråd 3
2.2 Prioriteringer og beslutninger 4
2.3 Innmelding av endringsbehov 5
2.4 Utførelse av endringer 6
3 Operatørspesifikke endringer (valgfrie tjenester) 8
3.1 Spesifiserte oppdrag 8
3.2 Styring av kapasitet 8
3.3 Innmelding av bestillinger for endringer og ny funksjonalitet 9
3.4 Utførelse av utredninger og endringer 9
3.5 Forvaltning og support 10
4 Avvikshåndtering og eskalering 11

1 Innledning

Samferdselsdepartementet ved Jernbanedirektoratet er premissgiver for Entur. Samferdselsdepartementet har tversgående kontakt på departements- og direktoratnivå for å sikre bruk av løsningen og koordinering av utviklingen av billettering innen kollektivtransport i Norge.

Entur tilbyr to måter for gjennomføring av endringer i systemer, kilder og kanaler. Den ene måten dekker de endringer som er knyttet til forbedring og utvikling for å støtte det mandat som er definert for Entur og som støtter felles behov som oppdragsgiverne til Entur måtte ha (kalt "Felles endringer"). Hvordan prioriteringen av endringsbehov håndteres for denne måten er beskrevet nærmere i kapittel 2 Felles endringer. Endringer som aksepteres inn på denne måten er finansiert av alle oppdragsgiverne i fellesskap og mandat for forvaltning av disse midler er gitt til Entur.

Den andre måten for gjennomføring av endringer er ment for behov hos den enkelte oppdragsgiver hvor endringene er av en slik karakter at de ikke ville blitt prioritert høyt nok til at oppdragsgiver får leveranser så raskt som ønsket. Kapasiteten på denne måten for gjennomføring av endringer styres i all hovedsak av oppdragsgiver selv og er beskrevet nærmere i kapittel 3 Operatørspesifikke endringer, og innebærer bestilling av valgfrie tjenester beskrevet i bilag 1.

2 Felles endringer

Dette avsnitt beskriver operativ håndtering av endringsbehov som finansieres av alle oppdragsgiverne, som er dekket over det løpende vederlaget.

2.1 Endringsråd

Endringsrådet er forum for endringsønsker og vurderinger av nye versjoner som støtter det mandat som er definert for Entur og felles behov som oppdragsgiverne til Entur måtte ha. Endringsrådet er rådgivende overfor Entur i deres prioriteringer og beslutninger, og møtes ved behov. Endringsrådet er ikke involvert for endringer som beskrives i kapittel 4 av endringer og ny funksjonalitet.

Alle oppdragsgiverne har i utgangspunktet rett til å møte i endringsrådet. Entur skal utarbeide og tilgjengeliggjøre agenda og innkalling til endringsrådet.

Entur fører møtereferat fra endringsrådet som tilgjengeliggjøres for alle inviterte.

Entur er ansvarlig for å utarbeide et planverk for plattformen. Det skal forvaltes et løpende veikart over utviklingsaktiviteter, samt et budsjett for videreutvikling.

Nye versjoner produksjonssettes fortløpende. Endringer varsles via Enturs utviklerportal.

2.2 Prioriteringer og beslutninger

Entur skal ivareta oppdragsgivernes interesser på en mest mulig balansert måte og har ansvaret for å prioritere dersom flere oppdragsgiveres ønsker står mot hverandre.

Entur sine prioriteringer skal skje ut fra en helhetsvurdering, hvor blant annet fordeler og eventuelle ulemper for hver oppdragsgiver skal tillegges behørig vekt.

Entur skal videre ta hensyn til den enkelte oppdragsgivers behov for videreutvikling, produksjonssetting og perioder med behov for stabilitet i løsningen. Entur skal også gjøre en balansert vurdering av endringer finansiert av en oppdragsgiver og sentralt finansierte endringer.
Prioriteringene skal ta utgangspunkt i følgende perspektiver:

- Sluttkunde: Fordel for de reisende (redusere ulemper eller forbedrer opplevelsen)
- Operatør: Effektivisering og forbedring av prosesser, muliggjøring av nye tjenester og produkter etc
- Leverandør: Effektivisering og forbedring av prosesser hos Entur
- Myndigheter: Realisering av sektorpolitiske mål

Det er de endringene som gir størst effekt, og dermed er rasjonelt for jernbanesektoren, som skal prioriteres.

Kilder for å identifisere behov for endringer vil ofte være i møte med den reisende via for eksempel ombordpersonale, personale stasjonssalg, personale på kundesenter og personale på servicesenter.

Kapasiteten for endringer og ny funksjonalitet som omfattes av dette er styrt av det beløp som årlig avsettes for dette formål.

Er TOGOPERATØR uenig i Enturs prioriteringer kan forholdet bringes inn for Jernbanedirektoratet. Jernbanedirektoratet vil arbeide for å finne en minnelig løsning i saken. At forholdet tas opp med Jernbanedirektoratet innskrenker ikke TOGOPERATØRS klageadgang etter jernbaneforskriften § 11-2 jf. kap. 4.

2.3 Innmelding av endringsbehov

Servicedesk er førstelinje for alle saker om endringsbehov. Innmelding av saker som gjelder feilrettinger håndteres i hendelsesprosessen.

Krav	Område	Beskrivelse
2.3.1	Innmelding av endringer til support@entur.org	Åpningstid alle virkedager 08:00 -16:00 - Endringsønske legges automatisk inn i liste over innkommende endringsønsker siden siste møte i endringsrådet. - Entur utarbeider og tilgjengeliggjør agenda med oversikt over innkomne endringsønsker siden siste møte og sender ut innkalling til deltagere i endringsrådet. - Alle innkomne endringsønsker, ikke prioriterte endringsønsker og prioriterte endringsønsker skal gjøres tilgjengelig for TOGOPERATØR
2.3.2	Prioritering av endringer	Entur er til enhver tid ansvarlig for å ivareta oppdragsgivernes interesser på en mest mulig balansert måte. - Endringsrådet møtes regelmessig og minimum 2 ganger per år. Endringsrådet gjør en vurdering av innkommende endringsønsker siden siste møte, listen over ikke prioriterte endringsønsker og endringsønsker som allerede ligger i kø for realisering, og identifiserer hvilke som er de viktigste og legger dem i kø for realisering i prioritert rekkefølge. - TOGOPERATØR sørger for at egne saker dokumenteres i tilstrekkelig grad slik at de kan behandles og sørger for at saker blir presentert i endringsrådet. - Innen 3 arbeidsdager etter endringsrådets innstilling foreligger skal Entur informere berørte parter dersom den foreslåtte prioritering fravikes.

2.4 Utførelse av endringer

Dette avsnitt beskriver utførelse av endringer og ny funksjonalitet. Prioriterte saker påbegynnes med å avdekke behov og krav i samhandling med interessenter (for eksempel ansatte hos TOGOPERATØR som bruker løsningene som blir berørt, den reisende, spesialister på området hos TOGOPERATØR osv.) og krav knyttet til den enkelte endring prioriteres opp mot krav i andre prioriterte endringer. De behov og krav som til enhver tid har høyest prioritet er kandidater til neste release.

Endringer som utføres utenfor ordinær release er kjennetegnet av lav kompleksitet med høy nytte, eller at endringen ikke kan utsettes til en ordinær release.

Det er hensyntatt at endringsløpet knyttet til de planlagte releasene krever prosesser og prioritering også på TOGOPERATØRs side. Det gjør at det er et stort behov for forutsigbarhet og transparens i både tidsløpet og prioriteringsprosessen.

Krav	Område	Beskrivelse
2.4.1	Veikart for utvikling	Entur ønsker så smidig utviklingsprosess som mulig, uten at det går utover sikker og stabil drift. Det legges derfor opp til ulike endringsregimer tilpasset tjenestens/komponentens egenart og TOGOPERATØR behov. Entur søker løpende produksjonssetting av endringer og nye funksjoner/løsninger. - Entur skal til enhver tid holde veikart for utvikling oppdatert.
2.4.2	Forberede kravprosess	Behandling av saken startes og behandlingsstatus etableres. Behandlingsstatus omfatter informasjon om: - at saken er tildelt en saksbehandler (Sak tildeles saksbehandler når det ikke er andre saker med høyere prioritet som ikke er påbegynt behandling). - Saksbehandler er ansvarlig for at det innen 5 virkedager fremmes en plan for kravprosessen med et forslag til interessenter som foreslås som deltagere i kravarbeidet. - Når det er kommet til en enighet mellom TOGOPERATØR og Entur om en plan inklusive hvilke interessenter som må stilles til rådighet fra TOGOPERATØR, skal Entur gjennomføre kravprosessen i henhold til denne plan. Kravprosess gjøres i tett samhandling med deltagere fra de oppdragsgivere som er identifiserte som interessenter til endringen. Fremdriften på kravprosessen vil påvirkes av tilgang på relevant personell hos den enkelte oppdragsgiver.

2.4.3	Gjennomføring av kravprosess	Gjennomføring av kravprosess for å avdekke de egentlige behovene og konstruere krav i samarbeid med TOGOPERATØR - Kravprosessen består av en behovsfase som danner grunnlag for kravarbeidet. Krav konstrueres deretter ved samhandling mellom TOGOPERATØR, utviklere, testleder og designere. Krav beskrives og grupperes i deler som hører naturlig sammen. - Entur skal ha tilstrekkelig kompetanse på kravprosesser for å avdekke viktige behov og konstruere krav i tett samhandling mellom de som leverer løsningene og de som har behovet og/eller blir påvirket av endringene som de nye løsningene medfører. Hvilke deler av etablert kravprosess som benyttes for den enkelte endring vil foreslås av Entur i samråd med TOGOPERATØR. Med krav menes skisser, figurer, illustrasjoner, brukerhistorier etc. som viser/beskriver hva som ønskes.
2.4.4	Oversikt over kommende leveranser	Entur vil gi tilbakemelding til innmelder av saken om hvilken prioritet de enkelte krav / features som er knyttet til en sak har, og når det er forventet klar til testing og produksjonssetting.
2.4.5	Løsningsdesign, utvikling, testing og prodsetting.	Entur utfører detaljert løsningsdesign, utvikling, testing og prodsetting av prioriterte krav / features. i tett samhandling med TOGOPERATØR. Dette arbeidet starter ved at Entur tar kontakt med innmelder av saken og avtaler: - finansiering, - videre håndtering av endringssaken og avtale grad av involvering som er nødvendig fra TOGOPERATØR for samhandling underveis i detaljering av løsning, og i testing og gjennomgang av løsning etter hvert som løsning detaljeres, først skisser som er enkle å utarbeide, via litt mer avanserte skisser og/eller klikkbare prototyper, og helt til en kjørbar løsning som kan gjøres tilgjengelig for en avgrenset gruppe brukere, samt - avklaring av tidsfrister, og ønsket måldato for når de ulike grupper av krav (features) skal utføres og være klar til bruk i produksjon

3 Operatørspesifikke endringer (valgfrie tjenester)

Dette avsnittet beskriver hvilke muligheter TOGOPERATØR har for direkte leveranse av endringer og ny funksjonalitet (operatørspesifikke endringer) innenfor det kompetanse- og funksjonsområde som Entur til enhver tid tilbyr og som TOGOPERATØR dekker alle kostnader for, både selve endringen og forvaltning og drift av den. Bestilling av operatørspesifikke endringer innebærer bestilling av valgfrie tjenester som beskrevet i bilag 1.

Denne avtale danner grunnlaget for bestilling av operatørspesifikke endringer mellom Entur og TOGOPERATØR, og prisen for dette er regulert i bilag 8. Entur vil sørge for at en ved endringer av kapasitet har en personellsammensetting som er i stand til å levere avtalte fagområder som bestilt.

For alle endringer og ny funksjonalitet som TOGOPERATØR finansierer i sin helhet, vil TOGOPERATØR ha enerett til bruk av endringene eller den nye funksjonaliteten i tre år etter at det er tilgjengelig i produksjon. Etter 3 år står Entur fritt til å tilby det også til andre uten TOGOPERATØRs samtykke. Entur har eierskap til det som utvikles og/eller anskaffes, men kan ikke la andre bruke det i treårsperioden uten TOGOPERATØRs samtykke.

Operatørspesifikke endringer skal gjennomføres i tråd med Hovedavtalens punkt 6. Systemendringer som berører felles løsningskomponenter må godkjennes av Entur, og Entur har rett til å utforme ønskede endringer slik at de passer inn i porteføljens veikart.

Ved bestilling av operatørspesifikke endringer kan TOGOPERATØR velge mellom; 1) bestilling av konkrete og spesifiserte utviklingsoppgaver som prises eller 2) uttak av kapasitet som TOGOPERATØR styrer.

3.1 Spesifiserte oppdrag

For denne typen endringer har TOGOPERATØR utarbeidet spesifikasjon på ønsket utviklingsoppdrag. Entur priser oppdraget i samråd med underleverandører. Arbeid knyttet til utredning og estimering/prisfastsetting bekostes av TOGOPERATØR, og vil i mange tilfeller kreve involvering av TOGOPERATØR for å sikre korrekt forståelse av oppdraget. Endringene som bestilles skal ikke negativt påvirke andre oppdragsgivere eller medføre uheldig fragmentering av systemporteføljen.

For større oppdrag skal partene utarbeide felles planverk inkludert egen regulering av partenes ansvar og forpliktelser. Ved store oppdrag kan det inngås særskilt avtale mellom partene, ref. Bilag 10, punkt 7.

3.2 Styring av kapasitet

For denne typen endringer er det TOGOPERATØR selv som bestemmer ønsket kapasitet, og derav selv styrer hva som skal gjøres og velger innbyrdes prioritering mellom egne saker, behov eller krav som ønskes løst så fremt det ligger innenfor det som naturlig hører innenfor Enturs portefølje og kompetanse. Endringene som gjennomføres skal ikke negativt påvirke andre oppdragsgivere eller medføre uheldig fragmentering av systemporteføljen.

3.3 Innmelding av bestillinger for endringer og ny funksjonalitet

Servicedesk er førstelinje for alle saker om endringsbehov. Innmelding av saker som gjelder feilrettinger håndteres i hendelsesprosessen.

Krav	Område	Beskrivelse
3.3.1	Innmelding av endringer til support@entur.org	- Åpningstid alle virkedager 08:00 -16:00 - Behandling av saken startes og behandlingsstatus etableres. Behandlingsstatus omfatter informasjon om at saken er tildelt en saksbehandler. - Entur skal gi tilbakemelding om behandlingsstatus til innmelder innen 5 virkedager etter at sak er tildelt en saksbehandler.
3.3.2	Prioritering av endringer	- Innenfor den avtalte kapasitet (som beskrevet i punkt 3.2) bestemmer TOGOPERATØR til enhver tid hva som skal leveres. Der det meldes inn flere saker enn tilgjengelig kapasitet bestemmer TOGOPERATØR hvilke av bestillingene som ønskes levert før andre bestillinger (prioritet). - For spesifiserte utviklingsoppgaver (som beskrevet i punkt 3.1) styres leveranseprioritet av Entur i samråd med TOGOPERATØR.

3.4 Utførelse av utredninger og endringer

Dette avsnitt beskriver utførelse av endringer og ny funksjonalitet. Prioriterte saker påbegynnes med å avdekke behov og krav i samhandling med interessenter (for eksempel ansatte hos TOGOPERATØR som bruker løsningene som blir berørt, den reisende, spesialister på området hos TOGOPERATØR osv.).

Krav	Område	Beskrivelse
3.4.1	Forberede kravprosess	Gjennomføre kravprosess i tett samhandling med TOGOPERATØR. Fremdriften påvirkes av tilgang på relevant personell hos TOGOPERATØR. - Entur skal innen 5 virkedager foreslå en plan for kravprosessen med et forslag til interessenter som foreslås som deltagere i kravarbeidet (gjelder ikke ved bestilling av spesifiserte oppdrag). - Når det er kommet til en enighet til plan og deltagere mellom TOGOPERATØR og Entur, skal Entur gjennomføre kravprosessen i henhold til plan Med krav menes skisser, figurer, illustrasjoner, brukerhistorier etc. som viser/beskriver hva som ønskes.

3.4.2	Gjennomføring av kravprosess for å avklare løsninger i samarbeid med kunde (Bestilling av utredning).	Avhengig av ledig kapasitet hos relevant personell hos partene vil oppstart av behandling for sak med høyest prioritet påbegynnes normalt innen 20 virkedager etter bestilling av utredning. Entur vil ved oppstart av behandling ta kontakt med innmelder av saken og avtale: - finansiering, - videre håndtering av endringssaken og avtale grad av involvering som er nødvendig fra TOGOPERATØR for samhandling underveis i detaljering av løsning og i testing av løsning etter hvert som løsning detaljeres, først skisser som er enkle å utarbeide, via litt mer avanserte skisser og/eller klikkbare prototyper, og helt til en kjørbar løsning som kan gjøres tilgjengelig for en avgrenset gruppe brukere, samt - avklaring av tidsfrister, og ønsket måldato for når de ulike grupper av krav (features) skal utføres og være - klar til bruk i produksjon Fremdrift i henhold til plan forutsetter tilgang på personell fra TOGOPERATØR til deltagelse i kravarbeidet.
3.4.3	Løsningsdesign, utvikling, testing og prodsetting basert på omforente krav	Ved uttak av kapasitet velger TOGOPERATØR til enhver tid hvilke krav eller features som ønskes levert før andre. Hvor mange krav eller features som til enhver tid leveres i løpet av en periode på 2-4 uker er styrt av til enhver tid avtalt kapasitet. Optimal leveransehastighet forutsetter at TOGOPERATØR stiller de ressurser som til enhver tid er avtalt, til rådighet for Entur.

3.5 Forvaltning og support

Dette avsnitt beskriver det ansvar Entur tar for endringer og ny funksjonalitet som bestilles av TOGOPERATØR etter at endringen er produksjonssatt og godkjent av TOGOPERATØR. Vederlag knyttet til dette er regulert i bilag 8.

Krav	Område	Område
3.5.1	Drift, forvaltning og support.	Entur tar ansvar for drift, forvaltning og support (2. og 3. linje) av operatørspesifikke endringer og funksjonalitet. Dette godtgjøres særskilt etter avtale basert på endringens kompleksitet. Når de operatørspesifikke endringer blir tilgjengelige for øvrige oppdragsgivere blir drift, forvaltning og support inkludert i det generelle vederlaget.

4 Avvikshåndtering og eskalering

Dette avsnittet beskriver hvilken gjensidig avviksrutine og eskalering som skal legges til grunn hvis kravene i denne avtale ikke blir overholdt av en av partene.

Dersom det oppstår saker som ikke kan løses/lar seg løse, skal saken eskaleres slik som vist i matrisen nedenfor. Dette omfatter blant annet der en part ikke svarer på henvendelser, dersom hendelser og feil ikke påbegynnes eller lukkes i henhold til avtalens frister, eller for øvrig ikke overholder avtalens frister.

Det samme gjelder hvis det må antas ytterligere forsinkelser etter at første varsel er gitt.

Nivå	Billettselskap	Kunde	Kriterier
Nivå 3	Tjenesteansvarlig	Hendelsesansvarlig	Hendelser der responstid eller løsningstid går utover det som er definert. Situasjoner der leveranser ikke er tilfredsstillende (kvalitet, ytelse, etc)
Nivå 2	Teknologidirektør	<Rolle TOGOPERATØR>	Opplevelse av manglende respons eller prioritet etter eskalering til nivå 3
Nivå 1	Administrerende direktør	<Rolle TOGOPERATØR>	Opplevelse av manglende respons eller prioritet etter eskalering til nivå 2 og sannsynlighet for skade på omdømme eller økonomi

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

BILAG 8

Pris og prisbestemmelser

10

Innhold

1 Vederlag 3

1.1 Før trafikkstart 3

1.2 Ordinær drift 3

1.3 Øvrige prismekanismer 3

1.3.1 Betaling 4

1.3.2 Mobil Terminal 4

1.3.3 Salgsoppgjør – Mobil Terminal 4

1.3.4 Timerater 4

1.3.5 Operatørspesifikk utvikling og forvaltning 5

1.3.6 Opplæring 5

1.4 Reise 5

1.5 Viderefakturering 5

1.6 Prisjusteringer 5

1.7 Tilbakebetalinger 6

1.8 Merverdiavgift 6

2 Avregning, fakturering og betalingsbetingelser 7

10

1 Vederlag

Vederlaget gjelder Enturs leveranser og produkter under Østlandet 1.
Alle priser er oppgitt i NOK og eks. mva.

En stor del av de obligatoriske tjenestene prises som én samlet leveranse. Enkelte obligatoriske tjenester vil ha en volumdrevet prismekanisme og tilleggstjenester prises etter forbruk (tid medgått).

Det legges opp til en utvikling av prismodellen over tid. Målet er at TOGOPERATØR skal få økt rom til å kunne påvirke sine kostnader.

1.1 Før trafikkstart

Formidlingshonorar dekker ikke TOGOPERATØRs oppstartskostnader knyttet til å tilpasse Enturs systemer med TOGOPERATØRs data (produkter, priser, betingelser, profil etc.).

Slike oppstartskostnader faktureres etter medgått tid i henhold til punkt 1.3.4, 1.3.5 og 1.5.

1.2 Ordinær drift

Fra dato for TOGOPERATØRs trafikkstart betales Formidlingshonorar for dekning av følgende tjenester:

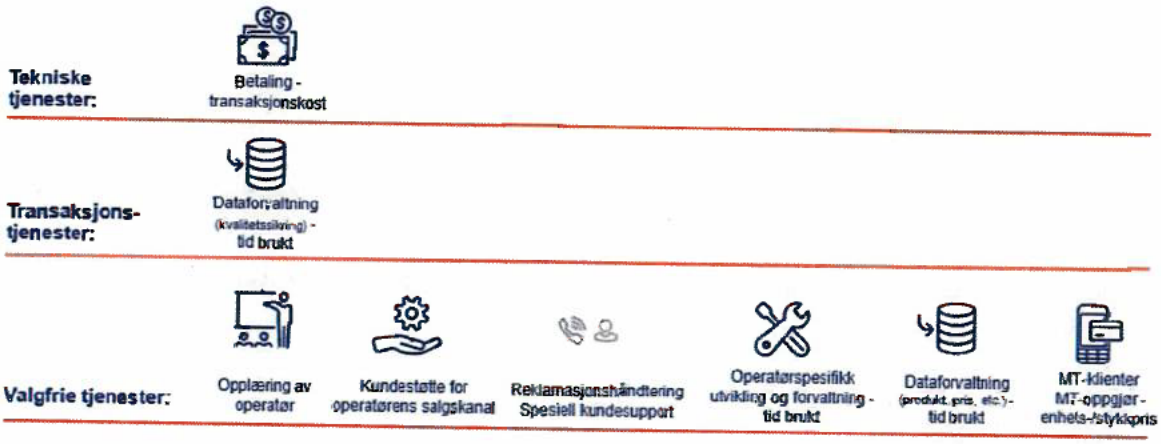


Ukentlig Formidlingshonorar utgjør 2.736.915 NOK ved oppstart.

Ved oppstart/avslutning av kontrakt belastes Formidlingshonorar for antall operative dager i aktuell uke. Alle prisene er oppgitt i 2022-tall, og alle priselementer prisjusteres hvert årsskifte. Prisjustering skjer i henhold til beskrivelse under punkt 1.6 i dette bilaget.

1.3 Øvrige prismekanismer

Følgende ytelser er ikke inkludert i formidlingshonorar og faktureres henhold til andre prismekanismer:



1.3.1 Betaling

Betalingsformidling medfører utgifter i form av transaksjonsavgifter. Disse transaksjonsavgiftene blir fakturert TOGOPERATØR basert på andel av faktisk kostnad. Andel beregnes basert på TOGOPERATØRS omsetning uavhengig av salgskanal og faktisk benyttede betalingsmidler for denne omsetningen. Grunnlaget for beregning av andel skal korrigeres med den omsetning som TOGOPERATØR eventuelt håndterer via egne betalingsavtaler, og dermed selv dekker kostnadene for direkte.

1.3.2 Mobil Terminal

TOGOPERATØR leier Mobil Terminal av Entur for NOK 9.886 pr år pr sett.

Leieprisen inkluderer:
- maskin- og programvare (inkludert ett batteri pr enhet og eventuelle lisenser)
- standard bæreutrustning
- service og mindre reparasjoner

Leieprisen inkluderer ikke forbruksmateriell (som papir), bytte av batteri og reparasjon som følge av feil bruk og tap (ref. Bilag 4).

Tapte/ødelagte enheter blir fakturert med NOK 8.836 for håndholdt enhet og NOK 5.523 for betalingsterminal.

1.3.3 Salgsoppgjør – Mobil Terminal

Salgsoppgjør faktureres per oppgjør. Oppgjør differensieres mht. om de omfatter «høy» eller «lav» retting. Lav retting er et standard oppgjør og høy retting er definert som oppgjør som oppfyller et eller flere av følgende kriterier:

- Rekvisisjon
- Kontantutlegg f.eks. konduktøren refunderer kontanter til den reisende pga. feil kaffeautomat
- Manuelt annullert billett
- Manuelt lagt inn differanse på MT
- Kontrollgebyr oppgjør

Oppgjør med lav retting faktureres med NOK 27,61
Oppgjør med høy retting faktureres med NOK 81,74

1.3.4 Timerater

Ytelser som faktureres etter medgått tid godtgjøres etter følgende timerater:

Personellkategori/tjenestekategori	Timepris
Brukerstøtte	740
Dataforvaltning	596
Kundekommunikasjon og service	596
Arkitektur og løsningsutvikling	1138
Spesialist	1364

Timeratene dekker kun direkte lønnskostnader innenfor normal arbeidstid. Øvrige personalrelaterte kostnader er dekket av Formidlingshonoraret. Timeratene benyttes ved ytelser av mindre omfang og/eller varighet. Ved ytelser av større omfang og/eller varighet vil prisene justeres i henhold til faktisk ressursforbruk.

1.3.5 Operatørspesifikk utvikling og forvaltning

Operatørspesifikk utvikling, forvaltning og support bestilt av TOGOPERATØR skal bekostes TOGOPERATØR i sin helhet inntil løsningene blir tilgjengelig for øvrige oppdragsgivere. Vederlaget for utvikling og forvaltning, en nærmere spesifikasjon av de operatørspesifikke ytelsene, samt eventuelle særlige avtalevilkår som avviker fra Avtalens øvrige bestemmelser begrunnet i de aktuelle ytelsenes innhold og karakter skal avtales særskilt ved hver bestilling om utvikling og fremgå av avtalens punkt 6.4 og bilag 10, punkt 7. Se også bilag 7.

1.3.6 Opplæring

Kurs inkludert forberedelse og materiell i TOGOPERATØRs lokaler koster;
Halv dag – 8.836 NOK
Hel dag – 16.568 NOK

1.4 Reise

Reise utenfor Oslo godtgjøres. Reise- og diettkostnader dekkes i henhold til Statens gjeldende satser.

Reisetid faktureres 50 % av ordinær timerate.

1.5 Viderefakturering

Operatørspesifikk utvikling kan innebære bruk av underleverandører og 3. parter. Slike utgifter blir viderefakturert uten påslag til TOGOPERATØR. TOGOPERATØR får informasjon om underleverandørs timepriser før utvikling som skal viderefaktureres igangsettes.

Viderefakturering kan også gjøres gjeldende for betaling for avtalte utgifter knyttet til tilpasninger i systemene, jf. punkt 1.3.5 og punkt 1.3.6.

1.6 Prisjusteringer

Alle priselementer prisjusteres hvert årsskifte, og første tidspunkt for regulering vil være 1.1.2023. Prisindeksen består av 50 prosent indeks for KPI-JAE pr. 15. oktober i foregående år, og 50 prosent av SSBs indeks for totale arbeidskraftkostnader for samferdselssektoren (Transport og lagring) pr. 15. oktober i foregående år. Ordinær

prisjustering beregnes med utgangspunkt i indeksene pr. 15. oktober 2021.

1.7 Tilbakebetalinger

Ved reklamasjoner fra reisende skal TOGOPERATØREN uten hensyn til hva årsaken er dekke alle utbetalinger Entur gjør til kunden i tråd med vilkårene for reisen.

Gebyr for sniking som utstedes på Enturs system vil utbetales sammen med avregning til TOGOPERATØREN. For utstedt gebyr hvor det senere viser seg at gebyret ikke kan inndrives skal TOGOPERATØREN tilbakebetale til Entur ikke inndrevet beløp.

1.8 Merverdiavgift

Merverdiavgift tilkommer med den til enhver tid gjeldende sats. Formidling av persontransport til utlandet er fritatt fra merverdiavgift.

Valgfrie tjenester faktureres i henhold til merverdiavgiftssats for den enkelte tjeneste.

I den grad formidlingen skjer i utlandet, vil mva oppkreves i henhold til det enkelte lands regelverk.

2 Avregning, fakturering og betalingsbetingelser

Entur utferdiger avregninger til TOGOPERATØREN for formidlingen av billetter, jf. bokføringsforskriftens § 5-2-1a (2). Avregningen utstedes ukentlig i elektronisk standardformat. Tilgodebeløp utbetales senest [7] virkedager etter avregning.

Reklamasjonsutbetalinger og andre utbetalinger Entur har hatt til kunder, samt gebyr for sniking som ikke lar seg innkreve, jf pkt. 1.8 kreves særskilt dekket av TOGOPERATØREN. Det utstedes eget salgsdokument for dette i elektronisk standardformat.

Entur fakturerer sine formidlingstjenester ukentlig. Øvrige valgfrie tjenester faktureres månedlig. Frist for betaling av tjenester settes til 7 dager etter fakturadato.

Avregningen og annen dokumentasjon skal oppfylle de krav som oppstilles til salgsdokumentasjon i bokføringsforskriften. Ved mislighold av betalingsforpliktelser etter denne avtalen har partene rett til å motregne mot andre krav etter denne avtalen.

Entur skal bidra til en mest mulig kostnadseffektiv håndtering av fakturering, og skal bidra til reduksjon av antall fakturaer.

Faktura skal merkes tydelig med ansvarssted: [Ansvarssted]

Fakturaadresse:
[Adresse]

Vederlag og utlegg faktureres og gjøres opp sammenfallende med oppgjør og utbetaling for billettomsetning til TOGOPERATØR.

ID

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

BILAG 9

Etiske krav

ID

a

Innhold

1. Formålet med etiske krav 2
2. Generelle menneskerettigheter 2
3. Barnearbeid 2
4. Tvangsarbeid/slavearbeid 2
5. Diskriminering mv. 2
6. Arbeidstakeres rettigheter, lønns- og arbeidsvilkår 2
7. Miljø 3
8. Forretningsetikk 3
9. Inspeksjoner og rapporter 3
10. Konsekvenser av brudd 3

1. Formålet med etiske krav

Formålet med Etiske Krav til er å sikre at Partene i alle ledd har ett bevisst og forpliktende forhold til de Etiske Krav og verdier. Med Partene menes her Partene og Partenes underleverandører. Kravene beskrevet nedenfor er en del av kontrakten.

2. Generelle menneskerettigheter

Partene skal sikre at egen virksomhet ikke direkte eller indirekte bryter grunnleggende menneskerettigheter, som nedfelt i FNs menneskerettighetserklæring. Partene skal arbeide for å forhindre at egen virksomhet kan medføre eller bidra til slike brudd.

3. Barnearbeid

Partene skal respektere og etterleve bestemmelsene om barnearbeid i FNs barnekonvensjon art. 32 samt ILO konvensjonene nr. 138 om minstealder og 182 om barnearbeid. Som en del av dette skal Partene ikke i strid med konvensjonen benytte arbeidere

- i skolepliktig alder eller som er under 15 år, eller
- under 18 år til nattarbeid eller arbeid som er fysisk farlig, og/eller helsefarlig.

4. Tvangsarbeid/slavearbeid

Partene skal overholde ILO konvensjonene nr 29 om tvangsarbeid og 105 om slavearbeid, bl.a. ved å sørge for at de ikke bidrar til tvangsarbeid, slavearbeid eller ufrivillig arbeid. Som en del av dette skal alle arbeidstakere være fri til å avslutte sitt arbeidsforhold hos Partene med rimelig oppsigelsestid.

5. Diskriminering mv.

Partene skal overholde ILO konvensjonene nr. 100 om likelønn og 111 om diskriminering, og FNs Kvinnediskrimineringskonvensjon, bl.a. ved å sørge for at det ikke forekommer usaklig eller ulovlig forskjellsbehandling på grunnlag av kjønn, rase, seksuell legning, politisk oppfatning eller annet grunnlag.

6. Arbeidstakeres rettigheter, lønns- og arbeidsvilkår

Partene skal overholde ILO konvensjonene nr. 87 om foreningsfrihet og 98 om kollektive forhandlinger og rett til kollektive forhandlinger. Som en del av dette skal Partene

sikre og respektere nasjonale lover om arbeidstakeres rettigheter
sikre og respektere lover om minstelønn
sikre at hans ansatte eller innleide arbeidstakeres rettigheter oppfylles

Partene skal sikre og respektere regler om arbeidsvilkår, herunder

krav til arbeidstid og arbeidsmiljø
regler om akseptabelt lønnsnivå
skal sikre at arbeidsmiljøet oppfyller lovpålagte krav med henblikk på bl.a.
informasjon om helserisiko for arbeidere
krav om tilgang til sikkerhetsutstyr

Partene skal respektere arbeidstakere og tredjeparters personvern, og skal herunder ikke registrere eller overvåke disse uten at det er i overensstemmelse med det aktuelle lands lover.

10

EA

7. Miljø

Der Partene driver potensielt miljøskadelig virksomhet, eller der en Part ellers krever det, skal Partene ha en offentlig tilgjengelig miljøpolicy.

Partene skal arbeide for å oppnå minst mulig negativ miljøpåvirkning av Partenes virksomhet, herunder kontinuerlig etterstrebe

- redusert energi- og ressursbruk
- reduksjon av eventuelle utslipp, eksempelvis ved deltagelse i relevante ordninger for resirkulering, pant etc. av leverandørens varer og innsatsfaktorer
- utvikling av mer miljøvennlige løsninger

8. Forretningsetikk

Partene skal overholde relevante regler og forskrifter på alle relevante områder, herunder innenfor områdene skatte- og avgiftsrett og konkurranselovgivning.

Partene skal aktivt og løpende arbeide mot utpresning, korrupsjon og hvitvasking. Som en del av dette skal hver av Partene

- dersom han mer enn 30 ansatte, og ellers der Leietaker krever det, ha en offentlig tilgjengelig policy mot korrupsjon, og sørge for undersøkelser av forhold der det er rimelig å anta at korrupsjon kan ha funnet sted
- ha utarbeidet regler om gaver til ansatte forretningsforbindelser etc. å etterleve disse
- overholde generelle krav til god forretningsskikk, ryddighet og etterrettelighet i gjennomføringen av Partens virksomhet
- overholde krav til habilitet, og rapportere om tilfeller av mulig inhabilitet, jf. punkt. 9.

9. Inspeksjoner og rapporter

Hver av Partene skal ha rett til å gjennomføre de inspeksjoner hos den annen Part og dennes underleverandører som er nødvendig for å sikre at Etiske Krav gjennomføres.

Hver av Partene er pliktig til umiddelbart å rapportere til den annen Part brudd på Etiske Krav som de oppdager i egen virksomhet eller hos underleverandører. Parten skal umiddelbart iverksette nødvendige aksjoner for å avhjelpe de aktuelle brudd i egen eller underleverandørers virksomhet.

10. Konsekvenser av brudd

En Parts brudd på Etiske Krav vil anses som vesentlig mislighold, og vil kunne gi den annen Part rett til å heve Avtalen, jf. også kontraktens bestemmelser.

10

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

BILAG 10

Etablering til trafikkstart og større leveranser til togoperatør etter trafikkstart

ID

EA

Innhold

1 Bakgrunn 3
2 Omfang og kostnader 3
3 TOGOPERATØRs plikter 3
4 Enturs plikter 3
5 Tidsplan og milepæler 4
6 Oppfølging og rapportering 5
7 Større leveranser på bestilling fra togoperatør 7
Vedlegg A – Produktblad (eksempel) 8

1 Bakgrunn

Dette bilaget beskriver og regulerer prosessen med innfasing av TOGOPERATØR i Enturs tekniske plattform og betjente kundebehandling. Bilaget tydeliggjør innfasingens omfang, partenes plikter, planverk og oppfølging.

2 Omfang og kostnader

Enturs innfasing av TOGOPERATØR gjelder teknisk konfigurasjon og oppsett for å gjøre TOGOPERATØRS togprodukter salgbare i Enturs salgskanaler, og sikre at Enturs betjente kundebehandling kan håndtere henvendelser på vegne av TOGOPERATØR.

Innfasingen er avgrenset i omfang til å gjelde;

1) de produkter, funksjoner, mekanismer og forretningsregler mv som var aktive for det aktuelle virksomhetsområde når konkurransegrunnlaget ble publisert samt
2) det som Trafikkavtalen tilsier at Entur er forpliktet til å understøtte.
3) de produkter, funksjoner, mekanismer og forretningsregler mv som partene er omforent om i forkant og som er avtalt skriftlig.

Elementer i TOGOPERATØRs tilbud som går utover Jernbanedirektoratets krav i konkurransegrunnlaget er ikke en del av innfasingen og ikke forpliktende for Entur, med mindre det er spesifikt avtalt.

Omfanget av innfasingen er ikke avgrenset i tid til TOGOPERATØRs salgs- og kjørestart.

Enturs arbeid med innfasing av TOGOPERATØR (begrenset til omfanget beskrevet over i punkt 1) og 2) gjøres uten ekstra vederlag.

3 TOGOPERATØRs plikter

Vellykket innfasing krever betydelig bidrag fra TOGOPERATØR. TOGOPERATØR er ansvarlig for å implementere leveranse av elementer beskrevet i Bilag 2 – TOGOPERATØRS plikter, på fastsatte standarder og metoder der det er definert. Dette inkluderer utarbeidelse av produktblad for alle produkter (se Vedlegg A).

TOGOPERATØR er ansvarlig for å verifisere at Enturs leveranse er i henhold til det som blir spesifisert i de ulike milepælene, samt bistå i testing av egne data i Enturs nettbutikk.

TOGOPERATØR utarbeider leveranseplan for sine leveranser, avstemmer denne med Entur på tid og innhold.

TOGOPERATØR må stille med kompetente ressurser med tilstrekkelig mandat til å ta løpende avklaringer og beslutninger.

4 Enturs plikter

Som del av etableringen skal Entur etablere sine leveranser som beskrevet i Bilag 1.

Entur utarbeider leveranseplan som er transparent og som avstemmes med TOGOPERATØR på tid og innhold. Planen tydeliggjør og tidfester leveranser fra TOGOPERATØR og Entur.

Entur forvalter en felles plattform for dokumentasjon, registrerte saker og løpende status på leveranser mv.

Entur skal teste sine leveranser før de overleveres TOGOPERATØR for verifisering.

1D

EA

5 Tidsplan og milepæler

Innfasingen deles inn i leveranser til salgsstart (90 dager før kjørestart) og kjørestart, med underliggende milepæler. Ved oppstart av innfasingsarbeidet utarbeider Entur tidssatte milepæler. Partene jobber smidig gjennom innfasingen, og innholdet i og tidspunktene for milepælene kan derfor være gjenstand for endringer gjennom innfasingsprosessen.

Implementeringen deles opp i følgende fagområder/strømmer:

- Digital
- Økonomi/avregning
- Kommunikasjon og service
- Annet: Avtale/markedsføring/kommersielle forhold

Eksempel på milepæler til salgsstart:

Milepæl	**Ansvarlig**
MP1 – produktdefinisjoner (antall uker før salgsstart avtales)	
Alle produktblad er utarbeidet og godkjent	TOGOPERATØR
Rutedata med tilhørende materielldata	TOGOPERATØR
Takstsamarbeidsavtaler er definert	TOGOPERATØR
MP2 - refunderbare produkter er implementert (7 uker før salgsstart)	
Grunndata: Pristabeller Profiler og sosiale rabatter definert Kodespace for takstmyndighet	TOGOPERATØR
Grunndata lagt inn	Entur
Tilganger til miljøer gitt	Entur
Rutedata lest inn og verifisert	Entur
Betalingsmåter konfigurert	Entur
Fleksibelt refunderbart produkt konfigurert	Entur
Premium refunderbart produkt er konfigurert	Entur
Enkeltbillett er konfigurert	Entur
MP3 - ikke-refunderbare produkter er konfigurert (5 uker før salgsstart)	
Premium produkt	Entur
Dynamisk priset produkt	Entur
Togoperatør kan legge inn kvoter i varelager	Entur
Setekart	TOGOPERATØR
MP4 - gjennomgående produkter er implementert (3 uker før salgsstart)	
Gjennomgående prising mellom Togoperatørs produkter konfigurert	Entur
Fleksibel fellesbillett konfigurert	Entur
MP5 - tilleggsprodukter er konfigurert (3 uker før salgsstart)	Entur
Sykkel	
Hund > 40cm	
Hund < 40cm	
Barnevogn	
Dyrefri	
Setereservasjon er aktivert	Entur

Materielldata er tatt i bruk	Entur
Setekart er aktivert	Entur

Eksempel på milepæler til kjørestart:

Milepæl	**Ansvarlig**
MP 6 - billettautomat er klar for salg av enkeltbilletter (5 uker før kjørestart)	**Entur**
MP7 - Periodebilletter er konfigurert (6 uker før kjørestart)	
Periodebillett 30 dager	Entur
Periodebillett 7 dager	Entur
Periodebillett 365 dager	Entur
MP8 - Takstsamarbeid og avvikshåndtering (3 uker før kjørestart)	
Takstsamarbeid aktør 1	Entur
Takstsamarbeid aktør 2	Entur
Erstatningsbillett	Entur
Nullbillett	Entur
MP 9 - MT klar for salg (2 uker før kjørestart)	
Federering av brukere for pålogging	TOGOPERATØR
Opplæring	TOGOPERATØR

6 Oppfølging og rapportering

Partenes ledelse møtes hver 4.- 6. uke gjennom etableringsfasen. Møtepunktet skal:

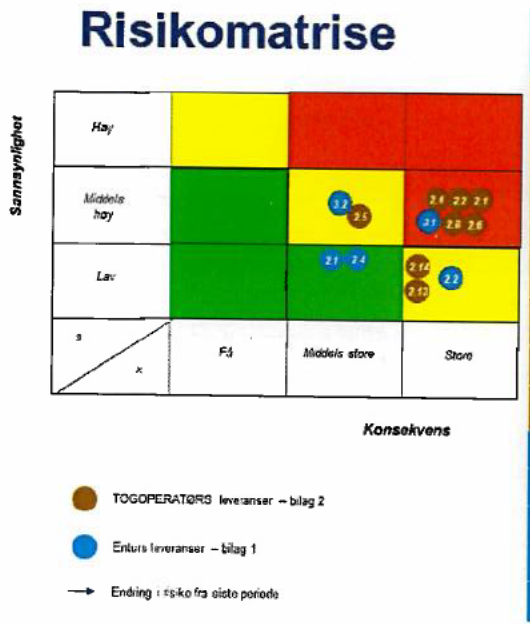
- Gi retningslinjer for samarbeidet mellom de to selskapene og (hvordan samarbeide både formelt og uformelt)
- Gi hovedprioriteringer av leveransene
- Komme med eventuelle korrigeringer for arbeidet underveis
- Håndtere innmeldt uenighet som eventuelt oppstår underveis som ikke blir løst i linjene til de respektive selskap
- Etterlyse og motta rapportering leveranseplaner, risikovurdering – gi tilbakemeldinger og eventuelt komme med korrigeringer
- Støtte arbeidet med nødvendige ressurser i de respektive strømmene

Møtet har følgende faste agenda:

1. Referat fra sist MM møte (beslutning)
2. Status onboardingaktiviteter TOGOPERATØR, inkludert statusrapport leveranseplan (orientering)
3. Status onboardingaktiviteter Entur, inkludert statusrapport leveranseplan (orientering)
4. Risikovurdering - Behov for endring av risikobilde? (beslutning)
5. Eventuelle korrektive tiltak, endringer i tidspunkt, status eller innhold i leveranseplan (beslutning)
6. Eventuelle punkter til Avvikslogg og Uenighetslogg (beslutning)
7. Tilleggsbestillinger (beslutning)
8. Eventuelt og neste møte

Partenes leveranseansvarlige gjennomfører statusmøter ukentlig, og sørger omforent milepælsplan og rapportering av status på denne. Operativ dialog gjøres løpende og etter behov.

Partene utarbeider og oppdaterer en felles risikomatrise (eksempel under).



ID	Leveranser	Kommentarer og tiltak
2.1	Ruteplan og tilhørende materiell og togsammensetting for inneværende ruteplanperiode	
2.2	Ruteplan og tilhørende materiell og togsammensetting neste ruteplanperiode	
2.4	Detaljert oversikt over hel- eller delinnstillinger av de enkeltavganger som blir berørt av planlagte arbeider	
2.5	Meldinger som ønskes lagt på tog, stasjon eller strekninger for å gi viktig informasjon til Kunde	
2.6	Alternativ transport som ønskes tilbudt til de reisende for hel eller delinnstilte avganger.	
2.8	Endring i rutetider i ordinær ruteplan og ruteplan for alternativ transport	
2.13	Produkt	
2.14	Billettyper	
2.1	Selvbetjent stasjonssalg med Vy-produkter	
2.2	Enturs app og web med Vy -produkter	
2.4	Betjent salgskanal inneholder Vy-produkter	
3.1	Teknisk plattform klargjort for Vy	
3.2	Tabeller klargjort for Vy-input (pris, produkt og varelager)	

ID

7 Større leveranser på bestilling fra togoperatør

Partene i samarbeid kan inngå en særskilt avtale for særlige tilleggsleveranser som bestilles av TOGOPERATØR.

Dette kan blant annet være leveranser med stort omfang, nye tjenester innen mobilitet og service, større eller spesielle utviklingsoppgaver mv. For større oppdrag skal partene uansett utarbeide avstemte planverk inkludert egen regulering av partenes ansvar og forpliktelser. Mekanismer som ikke eksisterer i denne avtale (Avtale om formidling av billetter og leveranse av salgs- og billetteringsløsninger), kan reguleres inn i særskilt avtale, eksempelvis mekanismer ved forsinkelser i en omforent leveranseplan.

En slik særskilt avtale kan inngås hvis en slik type bestilling kommer fra TOGOPERATØR.

Utgangspunktet er at herværende avtale av begge parter ikke anses som egnet til å regulere en eventuell leveranse av nevnte typer.

LD

Vedlegg A – Produktblad (eksempel)

I forbindelse med innfasing skal TOGOPERATØR definere produktblad for alle sine produkter. Disse produktbladene danner grunnlaget fra operatør for modellering av produktet fra Entur.

Videre følger en guide til hvordan produktbladene kan leses og fylles ut, eksemplifisert ved et standard fleksibelt refunderbart produkt.

Skjema leses og fylles ut fra venstre til høyre for hver seksjon. Produktbladene er gjenstand for revidering og forbedring og vil endres over tid. Dette er et eksempel på innhold som skal defineres for TOGOPERATØRs produkter.

PRODUKT- EGENSKAPER	SPESIFIKASJON		
NetExID (fylles ut av Entur)	TOG:PreassignedFareProduct:FlexRefundable		
Dette feltet definerer det aktuelle produktets NetExID, og fylles ut av Entur. Denne IDen avledes fra en strulturert navngivning definert av både NetEx-standarden og Enturs implementering av denne standarden.			
Markedsnavn	Fleksibel Refunderbar		
Her skal produktets markedsnavn defineres, altså hva produktet skal vises som for bruker. Entur anbefaler konsekvent navngivning på alle produkter fra samme operatør, samt noe som er enkelt for en bruker å forstå. Dersom engelsk markedsnavn ikke fylles ut fra operatør så vil Entur oversette dette etter beste forståelse.			
Tariffkode/ProductIDTemplate (fylles ut av Entur)	NEI JA	ProductIDTemplate: Tariffkode:	ADULT: CHILD 6-17 år: INFANT 0-5 år: SENIOR: STUDENT: MILITARY:

Dette feltet fylles ut av Entur.			
Brukerprofiler	✓ ADULT	✓ Sosial rabatt: 0%	✗ Minstepris:
	✓ CHILD 6-17 år	✓ Sosial rabatt: 50%	✗ Minstepris:
	✓ INFANT 0-5 år	✓ Sosial rabatt: 100%	✗ Minstepris:
	✓ SENIOR	✓ Sosial rabatt: 50%	✗ Minstepris:
	✓ STUDENT	✓ Sosial rabatt: 25%	✗ Minstepris:
	✓ MILITARY	✓ Sosial rabatt: 90%	✓ Minstepris: **40 kr**
Her defineres hvilke standardiserte brukerprofiler produktet skal gjelde for. Legg merke til at skjema skal fylles inn horisontalt; først aktiveres brukerprofil, deretter hvilken rabatt som eventuelt skal gjelde for denne profilen og til slutt om det skal være en egen minstepris for brukerprofilen. Vær obs på at minstepris på brukerprofiler må oppdateres hvert år. Dette er ikke en felles minstepris på produktet, men på hver enkelt brukerprofil. **MERK**: *Fyll kun ut minstepris dersom denne avviker fra laveste mulige TEN-sats (for 1 TEN). I eksempelet ovenfor er det satt en minstepris på* MILITARY *fordi denne ellers ville blitt veldig lav på laveste TEN-sats med 90% rabatt.*			
Linjer/Submode	✓ Malbanen	✓ TOG: Line: xxxx ✓ TOG: Line: xxxx linjer for alternativ transport	✓ transportSubmode: regionalRail ✓ transportSubmode: nightRail ✓ transportSubmode: railReplacementBus
	✗ Lokalbanen		
	✗ Lokaltog stasjon A-Stasjon B		

Dette feltet er en nøkkel inn til rutedata, og da hvor/hvilke ruter produktet skal være gyldig for. Det er derfor veldig viktig at dette feltet fylles ut av personell som har kompetanse på rutedata. Fyll inn linje ID og ID for alternativ transport (f.eks. linjenummer på buss for tog). Uten at denne dataen er korrekt vil ikke produktet dukke opp i reisesøk på riktig måte.			
Klassifisering (FareClass)	✓ STANDARD ✗ PREMIUM		
Her defineres det hvorvidt produktet er et standard- eller premiumprodukt.			
Gjennomgående Vy tog	NEI ✓ JA	✗ Samme produkt gjennomgående ved togbytte/på tvers av strekninger	
		✓ Forskjellig produkt på tvers	✓ Produkt: Enkeltbillett
Her kan operatør definere om produktet skal være gjennomgående med andre linjer trafikkert av samme operatør. Deretter må det defineres om det skal være samme produkt på tvers av strekninger, eller om det skal være forskjellig produkt. Til slutt må det fylles inn hvilket produkt som eventuelt skal knyttes opp ved reiser på tvers av linjer.			
Gjennomgående andre operatører	NEI ✓ JA	✓ Vy (Øst)	✓ Produkt: Enkeltbillett
		✓ GJB	✓ Produkt: Enkeltbillett
		✓ GOA	✓ Produkt: Standard fleks
		✓ SJ	✓ Produkt: Standard fleks
Her skal operatør fylle ut hvorvidt produktet skal være gjennomgående med andre operatører. Legg merke til at skjema fylles ut horisontalt, slik at man først definerer operatør og deretter hvilket produkt dette skal kunne kombineres med ved gjennomgående reiser.			
Endringsregler	NEI ✓ JA	✓ Endre avgang ✓ Endre sete	

		✗ Oppgradere sete ✓ Endre til spesifikt prod. ✗ Endre til valgfritt produkt	✓ Produkt: Pluss Refunderbar ✓ Produkt: Sove Refunderbar
Dette feltet definerer hvilke endringsregler som skal gjelde for produktet. Legg merke til at skjema fylles ut horisontalt, hvor en avkrysning på "Ja" medfører at man må fylle ut de andre feltene også.			
Refusjons-regler	✓ Full refusjon uten gebyr inntil 4 timer etter bestilling ✗ Full refusjon uten gebyr inntil 24 timer før avgang ✗ Refusjon med gebyr fra 24 timer før avgang ✓ Full refusjon uten gebyr inntil avgang ved selvbetjent endring ✓ Servicegebyr inntil avgang ved betjent endring **kr 50**		
Dette feltet definerer hvilke refusjonsregler som skal gjelde for produktet.			
Plass-reservasjon	✗ Lokaltog		
	✗ Korte regiontog		
	✓ Lange regiontog	✓ Obligatorisk plassreservasjon	✓ Tilgang til setekart

10

Her defineres det om plassreservasjon skal gjelde for produktet, noe som defineres per transporttype. Her fylles skjema ut horisontalt og man definerer hvorvidt plassreservasjon skal være obligatorisk på lange regiontog. Tilleggssats for plassreservasjon defineres ikke her.

Prismodell

❌ `Fastpris`: (oppgi pris)

✅ `TEN-basert`: (oppgi prisliste)

❌ `Sone-basert`: (oppgi prisliste)

❌ `Punkt-til-Punkt-basert`: (oppgi prisliste)

Avrundingsmetode:

✅ `Ingen avrunding`

❌ `Nærmeste hele`

❌ `Opp`

❌ `Ned`

Hvis avrunding skal brukes, så skal det avrundes til:

✅ `til hel krone` (default)

❌ `til tallet ___` f.eks. 9, 49, 100. Eksempel: velg 'Opp' og 'til tallet' 9 for å avrunde alle tall mellom 220-229 opp til 229.

Minstepris/maxpris:

✅ `Ingen minstepris/makspris` (default)

❌ `Minstepris ___`kr. Prisen på produktet justeres opp til minstepris

❌ `Max pris ___`kr. Prisen på produktet justeres ned til max pris

Minstegrense-pris:

	✅ `Ingen minstegrense-pris` (default) ❌ `Minstegrense-pris` ___kr. Produktet tilbys ikke dersom prisen beregnes til et beløp lavere enn spesifisert grensepris		
Her skal operatør definere hvordan produktet skal prises. I tillegg kan det defineres hvordan avledede priser skal avrundes, og eventuelt om det skal settes opp grenser for justering av pris på produktet og grenser for når produktet skal tilbys.			
Prispunkter	❌ `NEI`		
	✅ `JA` Standard og sesongpris	Prispunkt A1, X% påslag Prispunkt A2, 0% rabatt ... Prispunkt An, Y% rabatt	NetExId prispunkt (fylles inn av Entur) TOG:FareQuotaFactor:A1 TOG:FareQuotaFactor:A2 ... TOG:FareQuotaFactor:An
Her skal det fylles ut om det skal brukes prispunkter på produktet og eventuelt hvilke prispunkter som skal benyttes. Skjema fylles ut horisontalt, hvor en avkrysning på "Ja" medfører at man må fylle ut de andre feltene også. Hvis det skal benyttes prispunkter må hvert prispunkt beskrives med et navn og hvordan pris skal justeres med % i positiv eller negativ retning. Navn på prispunkt brukes til kommunikasjon mellom Entur og operatør.			

Jernbane-
direktoratet

Trafikkavtale Østlandet 1

- Lokaltog (L1) Spikkestad/Asker – Lillestrøm
- Lokaltog (L2) Stabekk/Skøyen – Ski
- Lokaltog (L3) Oslo S – Jaren
- Lokaltog (L21) Stabekk – Moss
- Lokaltog (L22) Skøyen – Mysen/Rakkestad
- Regiontog (R20) Oslo S – Halden
- Regiontog (R30) Oslo S – Gjøvik

Vedlegg E-3 Avtale om ressurser og kjøretøy til gjennomføring av lokomotivførerutdanningen ved Norsk fagskole for lokomotivførere

[redacted]

[redacted]

10

Endringslogg

Versjon	Hva	Dato
1.0	Avtale om ressurser og kjøretøy til gjennomføring av lokomotivførerutdanningen ved Norsk fagskole for lokomotivførere	28.06.2023

10

Innhold

1 Innledning 4
1.1 Bakgrunn 4
1.2 Roller og ansvar 4
1.3 Nærmere om undervisningen 5

2 Leverandørens rettigheter og plikter 5
2.1 Instruktører og sensorer 5
2.2 Kjørelærere 6
2.3 Gjennomføring av praksisperiode 6
2.4 Kjøretøy til skifteopplæring 7
2.5 Befaring av trekkraftkjøretøy 7
2.6 Studentenes sikkerhet 7

3 Oppdragsgivers rettigheter og plikter 7
3.1 Utarbeidelse av kursplan og tildeling av opplæring 7
3.2 Gjennomføring av pedagogisk grunnutdanning 8

4 Sikkerhet 8

5 Mislighold 9
5.1 Informasjonsplikt 9
5.2 Utbedring 9
5.3 Erstatning 9

6 Fakturering og betaling 9

7 Lojalitetsplikt, personopplysninger og taushetsplikt 10

8 Rettigheter til opplæringsmidler mv. 10

9 Forsikring 10

10 Tvisteløsning 10
10.1 Forhandlinger 10
10.2 Verneting 11
10.3 Lovvalg 11

11 Ikrafttredelse, varighet og reforhandling mv. 11

12 Kontraktseksemplarer 11

Vedlegg 1 - Liste over godkjente instruktører og sensorer 12

Vedlegg 2 - Skifteopplæring 13

Vedlegg 3 - Liste over godkjente kjørelærere 14

Vedlegg 4 – Økonomisk kompensasjon 15

10

1 Innledning

1.1 Bakgrunn

Denne avtalen («Avtalen») er inngått mellom Jernbanedirektoratet ved Lokomotivførerutdanningen ved Norsk fagskole for lokomotivførere (Oppdragsgiver) og [LEVERANDØREN] (Leverandøren). Avtalepartene betegnes i denne avtalen samlet som «Partene».

Avtalen består av følgende dokumenter (Avtaledokumentene):

Dette avtaledokumentet med kontraktsvilkår

- Vedlegg 1 Liste over godkjente instruktører og sensorer
- Vedlegg 2 Skifteopplæring
- Vedlegg 3 Liste over godkjente kjørelærere
- Vedlegg 4 Økonomisk kompensasjon

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

Denne avtalen gjelder leie av instruktører, sensorer og kjørelærere for undervisning som Oppdragsgiver er ansvarlig for. Avtalen gjelder også tilgang til togmateriell i undervisningen.

1.2 Roller og ansvar

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

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

Oppdragsgiver fastsetter opplæringens innhold i henhold til gjeldende studieplan.

Opplæring i henhold til denne avtalen skal utføres under ledelse av rektor av Norsk fagskole for lokomotivførere og/eller den aktuelle fagansvarlig ved Norsk fagskole for lokomotivførere.

Leverandøren skal ivareta de oppgaver som er beskrevet i Avtalen, i tråd med gjeldende mål og forutsetninger slik disse fremgår av Avtalen og Vedlegg til avtalen.

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

Leverandøren har ansvar for at gjeldende lover og forskrifter vedrørende HMS er oppfylt for Leverandørens ansatte bortsett for i lokaler som faller innunder bestemmelsen nedenfor.

Oppdragsgiver er ansvarlig for at arbeidsforholdene ved Oppdragsgivers lokaler på Grorud er i overensstemmelse med arbeidsmiljølovens bestemmelser og at personellet sikres et fullt forsvarlig arbeidsmiljø. Oppdragsgiver er videre ansvarlig for at forholdene er lagt til rette for at personellet får utført sitt arbeid.

Partene skal samarbeide for å sikre et fullt forsvarlig arbeidsmiljø.

Leverandøren er forpliktet til å holde Oppdragsgiver orientert om endringer (adresser, kontaktpersoner mv.) som har innvirkning på gjennomføringen av Avtalen.

Leverandøren skal sikre at personell som leies ut oppfyller kravene i Statsansatteloven § 12.

Leverandøren plikter å tegne yrkesskadeforsikring for personell som leies ut.

1.3 Nærmere om undervisningen

Undervisningen finner sted ved Oppdragsgivers lokaler på Grorud i Oslo, i og ved spor på aktuelle driftsbanegårder og stasjoner og i ordinær togtrafikk.

Undervisningstiden er normalt 6 klokketimer pr dag. I tillegg legger undervisningen til grunn 1 time for- eller etterarbeid til hver undervisningsdag slik at hver ordinær undervisningsdag er 7 timer. Noen undervisningsøkter vil kunne overstige normal undervisningstid.

Arbeidet vil bestå i:

- Klasseromsundervisning
- Forberedelser, retting, vurdering og sensorvirksomhet
- Praktisk opplæring
- Læremiddelutvikling etter avtale
- Veiledning av nye instruktører etter avtale
- Undervisning i og ved kjøretøy

2 Leverandørens rettigheter og plikter

2.1 Instruktører og sensorer

Leverandøren skal leie ut godkjente instruktører og sensorer til Oppdragsgiver. Instruktører og sensorer er personell som oppfyller skolens kompetansekrav. Krav til faglig godkjente instruktører og sensorer fremgår av Norsk fagskole for lokomotivføreres til enhver tid gjeldende regelverk og kvalitetssikringssystem.

Leverandøren skal stille med førere som instruktører ved Lokomotivførerutdanningen, Norsk fagskole for lokomotivførere. Forpliktelsen gjelder 5 % av Leverandørens totale antall godkjente førere. Instruktør skal også kunne være sensor innen sitt fagområde.

Leverandøren skal bidra med inntil 50 dager undervisning for hver instruktør. Fordeling av undervisningsdager for instruktører og sensorer avtales per år med Oppdragsgiver. Leverandøren plikter å stille med instruktører og sensorer til avtalte kurs. Leverandøren har ansvar for å ha tilstrekkelig kvalifisert personell tilgjengelig for å oppfylle denne avtale.

Instruktører skal i regi av Oppdragsgiver gjennomføre opplæring, delta på fagoppdateringer og samlinger som er nødvendige for å planlegge, gjennomføre og evaluere opplæringen.

Leverandøren dekker lønn- og personalkostnader for ansatte knyttet til opplæring, fagoppdateringer og samlinger hos Oppdragsgiver.

Partene skal ha en årlig felles gjennomgang av hvilket personell hos Leverandøren som 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 Norsk fagskole for lokomotivføreres til hver tid gjeldene regelverk og kravspesifikasjon for undervisningspersonell.

Leverandøren skal minimum levere 24 % av totalt antall praksisdagsverk per år som skolen har behov for per år. (I 2020 tilsvarer det 2400 praksisdagsverk.) Et praksisdagsverk er 1 student per 1 dagstursnus med 1 godkjent kjørelærer. En praksisperiode består av minimum 20 dager. Studenten skal ha kjørelærer gjennom hele praksisperioden. Leverandøren skal så langt som det er mulig, stille med samme kjørelærer for studenten i hele praksisperioden. Kjørelærer skal i regi av Oppdragsgiver gjennomføre opplæring, delta på fagoppdateringer og samlinger som er nødvendige for å planlegge, gjennomføre og evaluere opplæringen.

Totalt skal Leverandøren ha minimum 15 % av sine totale antall førere som godkjente kjørelærere for Norsk fagskole for lokomotivførere. Leverandøren skal bidra med minimum en praksisperiode for hver kjørelærer de stiller til disposisjon etter gjeldende studieplan.

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 kjørelærere samt at disse har de nødvendige godkjenninger og sertifikater. Hvis Leverandøren er forhindret fra å levere i henhold til denne avtale, utløses en dagsmulkt lik NOK 2.000,-. Krav om dagmulkt utelukker bruk av andre misligholdsbeføyelser som f.eks. erstatning og prisavslag. Oversikt over kvalifisert personell skal fremgå av et oppdatert «Vedlegg 3».

2.3 Gjennomføring av praksisperiode

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

Gjennomføring av praksisperioden hos Leverandøren skal tilfredsstille Norsk fagskole for lokomotivføreres til enhver tid gjeldende studieplan og opplæringsplan, og skal være av en slik varierende art at studenten gis best mulig læringsutbytte i forhold til kriterier beskrevet i studie- og opplæringsplan.

Leverandøren plikter å gjennomføre praktisk opplæring med studentene på eget kjøretøy i ordinær trafikk og innenfor kjørelærers turnus.

Undervisningstiden er i henhold til kjørelærerens turnus. I tillegg legges til grunn en halv time for- og etterarbeid til hver undervisningsdag. Leverandøren skal ved behov å gi Oppdragsgivers fagpersonell for oppfølging og veiledning tilgang til førerrom og andre undervisningsarenaer hos Leverandøren under gjennomføring av opplæring på Leverandørens kjøretøy.

Leverandøren skal gjøre kjørelærers turnus tilgengelig for Oppdragsgiver senest 14 dager før den praktiske opplæringen starter, med angivelse av tidspunkt for den praktiske opplæringen.

1D

2.4 Kjøretøy til skifteopplæring

Skifteopplæring skal gjennomføres i henhold til «Vedlegg 2». Til den praktiske opplæringen har Oppdragsgiver behov for tilgjengelighet til togmateriell. Oppdragsgiver og Leverandør inngår særskilt avtale om årlig materiellbehov gjennom «Vedlegg 2».

For den praktiske skifteopplæringen plikter Leverandøren å stille avtalt togmateriell med fører til disposisjon i henhold til gyldig studieplan. Dersom en Leverandør har påtatt seg å stille kjøretøy og fører til praktisk skifteopplæring og ikke kan levere etter avtale, er Leverandøren ansvarlig for å håndtere avviket jamfør punkt 5.

Praktisk skifteopplæring gjennomføres som gruppeundervisning. Oppdragsgiver stiller med en faglærer/instruktør som skal følge opplæring som lærer og koordinator. Faglærer er pedagogisk ansvarlig.

2.5 Befaring av trekkraftkjøretøy

Befaring av trekkraftkjøretøy er en del av Lokomotivførerutdanningen. Befaring på trekkraftkjøretøy er å inspisere kjøretøyet ved å gjennomføre prosedyrer for uttak og innsett, uten flytting. Oppdragsgiver og Leverandør inngår særskilt avtale om årlig bestilling av trekkraftkjøretøybehov til opplæring. Leverandøren plikter å stille avtalt trekkraftkjøretøy disponibelt til Norsk fagskole for lokomotivførere. Befaring av trekkraftkjøretøy skal kun skje på tidspunkter hvor trekkraftkjøretøyet ikke er i bruk.

Det avtales i hver enkelt bestilling, hvilken resurs som følger med typekurs, og som kan gjennomføre 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 jamfør punkt 5.

Befaringen gjennomføres som gruppeundervisning. Oppdragsgiver stiller med en faglærer/instruktør som skal følge opplæring som lærer og koordinator. Faglærer/instruktør er pedagogisk ansvarlig.

2.6 Studentenes sikkerhet

Leverandøren plikter å ivareta studentenes sikkerhet på forsvarlig måte under øvelseskjøring. Skulle det under opplæringen inntreffe en ulykke eller annen alvorlig hendelse, skal studentene umiddelbart etter hendelsen bli tatt hånd om og få oppfølging av Leverandørens støtteapparat. En student som er innblandet i en hendelse skal bli ivaretatt av foretaket i første instans. Foretakets HMS-apparat skal gjelde fram til skolen kan overta ansvaret for studenten..

Oppdragsgiver skal legge til rette for at en student som har vært vitne til en hendelse som nevnt i første ledd gjøres tilgjengelig for Leverandøren ved en eventuell intern granskning av den uønskede hendelsen hos Leverandøren.

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

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.

ID

Innsigelser mot forslaget fremmes av Partene innen 14 dager etter at dette ble mottatt. Ved eventuelle innsigelser, skal Partene i fellesskap komme frem til en omforent plan for gjennomføring. Ved eventuell fortsatt uenighet skal Oppdragsgivers plan følges.

Ved utarbeidelse av årsplan kommer Partene til enighet om hvilke instruktører, sensorer og kjørelærere som er aktuelle for kommende år, samt type kjøretøy og hvilken periode dette skal være tilgjengelig.

Ved utarbeidelse av årsplanene skal Oppdragsgiver tilse at det er et rimelig forhold mellom det opplæringsbehovet for eget personell som Leverandøren har meldt inn, og de ytelser som Leverandøren pålegges. Således vil ytelsene etter avtalen variere mellom de enkelte år.

3.2 Gjennomføring av pedagogisk grunnutdanning

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

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

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

4 Sikkerhet

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

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

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

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

5 Mislighold

5.1 Informasjonsplikt

Dersom Leverandøren eller Oppdragsgiver er forhindret, eller har grunn til å tro at han vil bli forhindret, fra å oppfylle sine forpliktelser etter Avtalen og gjeldende Årsplan, skal parten straks varsle den annen part. Varslet skal angi årsak til hindringen og skal så vidt mulig angi når ytelsen kan gjennomføres samt opplysninger om hvordan alternativ løsning kan gjennomføres.

5.2 Utbedring

Leverandøren skal på eget initiativ rette en mangel han oppdager, selv om mangelen ikke er oppdaget eller påpekt av Oppdragsgiver. Leverandøren har rett og plikt til å utbedre mangler som er påpekt av Oppdragsgiver slik at Leverandørens ytelse til enhver tid er i samsvar med Avtalens krav. Leverandøren skal gi Oppdragsgiver melding om de utbedringer han tar sikte på å utføre, samt tidspunktet for utbedringen.

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

5.3 Erstatning

Dersom avtalte årsplaner må endres, og slik endring er forårsaket av Leverandøren, skal Leverandøren dekke eventuelle ekstra kostnadene som Oppdragsgiver blir påført.

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

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

6 Fakturering og betaling

Vederlaget er angitt i «Vedlegg 4». Eventuelle øvrige utgifter som ikke er omtalt i «Vedlegg 4» og som Leverandøren måtte ha dekkes av Leverandøren selv.

Oppdragsgiver vil kunne være nødt til å avlyse kurs helt eller delvis, eller flytte på oppsatte kurstidspunkter. Ved avlysning av kurs vil Oppdragsgivers betalingsforpliktelse bortfalle forutsatt at avlysning er varslet senest 4 uker før planlagt kursstart.

Det legges til grunn en fast timepris for utleie av fagpersonell mellom Partene. Grunnprisen gjelder uavhengig av type fagpersonell og kompetanse, og gjelder alt utleie av personell mellom Partene. Grunnprisen følger av «Vedlegg 4» til avtalen.

Reisekostnader dekkes etter bestemmelser som angitt i «Vedlegg 4».

Fakturering skjer etterskuddsvis hver måned. Betaling skjer i henhold til faktura senest 30 dager etter fakturadato.

Timelister og vedlegg skal følge som underbilag til faktura. Timelister skal inneholde oversikt over antall timer undervist per måned.

7 Lojalitetsplikt, personopplysninger og taushetsplikt

Det påligger begge parter en gjensidig lojalitetsplikt ved gjennomføring av avtalen.

Begge parter har taushetsplikt mht. opplysninger om noens personlige forhold, om drifts- eller forretningsforhold som det vil være av konkurransemessig betydning å hemmeligholde og andre opplysninger som er underlagt taushetsplikt i eller i medhold av lov som erverves i forbindelse med gjennomføringen av avtalen.

Ellers gjelder punkt 18 i Trafikkavtalen.

8 Rettigheter til opplæringsmidler mv.

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

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

9 Forsikring

Leverandøren skal til enhver tid ha gyldig forsikringsdekning for det ansvar som kan oppstå som følge av dennes leveranse inn i opplæringsvirksomheten/togfremføringen.

10 Tvisteløsning

10.1 Forhandlinger

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

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

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

10.2 Verneting

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

10.3 Lovvalg

Avtalen, inkludert dette pkt. 9.3, og enhver tvist som oppstår i forbindelse med Trafikkavtalen, eller andre avtaler som følger av denne, skal være underlagt norsk rett.

11 Ikrafttredelse, varighet og reforhandling mv

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

Avtalens varighet er til Trafikkavtalen avsluttes.

12 Kontraktseksemplarer

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

Oslo, 11.11.2019.

Kai Erik Jensen Rektor Norsk fagskole for lokomotivførere, Jernbanedirektoratet	Navn Selskap

ID

Vedlegg 1 - Liste over godkjente instruktører og sensorer

Vedlegget skal inneholde årlig gyldig liste over godkjente instruktører og sensorer. Innholdet i dette vedlegg kan være likelydende med innholdet i tilsvarende vedlegg til Østlandet 2.

Etternavn	Fornavn	Selskap	Telefon	E-post	Annen kontaktinfo/ kommentarer

Vil ettersendes Norsk fagskole for lokomotivførere av [LEVERANDØR]. Senest [DATO].

10

Vedlegg 2 - Skifteopplæring

Vedlegget skal oppdateres årlig og dekke plan for tjenestefordeling samt avtalt togmateriell anvendt i undervisningen. Innholdet i dette vedlegg kan være likelydende med innholdet i tilsvarende vedlegg til Østlandet 2.

Tjenestene skal utføres til de tidsplaner skolen bestemmer mellom kl. 0800 og 2000.

Praktisk skifteopplæring blir gjennomført like mange ganger som utdanningen har kull per år.

Oppdragsgiver stiller med en faglærer/instruktør som skal følge opplæring som lærer og koordinator. Faglærer er pedagogisk ansvarlig.

Innen 1. november gjennomføres møte mellom Oppdragsgiver og Leverandør for å fordele behovet for kjøretøy og kjørelærer til praktisk skifteopplæring.

Leverandøren plikter å stille med avtalte kjøretøy og kjørelærer. Dersom Leverandøren ikke kan levere etter avtale, er Leverandøren ansvarlig for å håndtere det oppståtte avviket.

Gjennomføring av praktisk skifteopplæring foregår ved en stasjon med flere spor og andre fasiliteter som skal brukes i opplæringen.

Vedlegg 3 - Liste over godkjente kjørelærere

Vedlegget skal inneholde årlig gyldig liste over godkjente kjørelærere. Innholdet i dette vedlegg kan være likelydende med innholdet i tilsvarende vedlegg til Østlandet 2.

Etternavn	Fornavn	Selskap	Telefon	E-post	Annen kontaktinfo/ kommentarer

Vil ettersendes Norsk fagskole for lokomotivførere av [LEVERANDØR]. Senest [DATO].

Vedlegg 4 – Økonomisk kompensasjon

Leveranser etter denne Avtalen kompenseres etter følgende bestemmelser.

Instruktør og sensor

- Timepris NOK 1051,- eks mva. (2022).
- 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 1051,- eks mva. (2022) per kjørelærer dagsverk.

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

Kjøretøy og vogner

- Lokomotivleie er NOK 2312,- eks mva. (2022) per time (inkluderer lokomotiv, drivstoff/energi, fører, reise til og fra for fører).
- Dobbelt motorvognsett er NOK 6306,- eks mva. (2022) per time (inkluderer drivstoff/energi, fører, reise til og fra for fører).
- Enkelt motorvognsett er NOK 3679,- eks. mva. (2022) per time (inkluderer drivstoff/energi, fører, reise til og fra for fører).
- Vognleie er NOK 1524,- eks mva. (2022) per vogn per dag, vogn levert på undervisningsområdet. Vogner leies kun i hele dager.

Dersom Leverandøren ikke leverer fører sammen med kjøretøyene reduseres dagsprisen med NOK 2628,- (2022).

Årlig Prisjustering

Hver av partene kan kreve at prisen justeres årlig pr. 1. januar tilsvarende endringen i lønnsvekst i henhold til SSBs tabell for lønnsutviklingen i samferdselssektoren med basis i 12 måneders endring fra oktober foregående år. Leverandøren kan også kreve endringer i prisen basert på dokumenterte kostnadsøkninger i perioden.

https://www.ssb.no/arbeid-og-lonn/statistikker/lonnansatt/aar (Tabell 2, Næring: 52 Transporttjenester og lagring)

10

Jernbane-
direktoratet

Trafikkavtale Østlandet 1

- Lokaltog (L-tog) Spikkestad/Asker – Lillestrøm
- Lokaltog (L-tog) Stabekk/Oslo S – Ski
- Regiontog (R-tog) Oslo S – Ski
- Regiontog (R-tog) Stabekk – Moss
- Regiontog (R-tog) Oslo S – Mysen/Rakkestad
- Regiontog (R-tog) Oslo S – Hakadal/Jaren
- Regionekspresstog (RE-tog) Oslo S – Halden
- Regionekspresstog (RE-tog) Oslo S – Gjøvik

Vedlegg E-4 Rute-, pris- og billettsamarbeidsavtale BØR

1D

Endringslogg

Versjon	Hva	Dato
1.0	Vedlegg E-4.	28.06.2023

ID

Avtale om rute-, pris- og billettsamarbeid

inngått mellom

Jernbanedirektoratet (org.nr. 916 810 962),
Brakar as (org.nr. 995 082 454),
Østfold kollektivtrafikk (org.nr. 984 582 021) og
Ruter As (org.nr. 991 609 407)

[redacted]

[redacted]

Dato: 05.03.2021

10

Innhold

1 Innledning **3**
1.1 Bakgrunn 3
1.2 Sentrale begreper 3
1.3 Partene 4
1.4 Avtaleområdet 4
1.5 Roller og ansvar 4
1.6 Avtalestruktur 6

2 Mål **7**

3 Pris- og billettsamarbeid **7**
3.1 Interoperabilitet 7
3.2 Utredning av ny pris- og betalingsmodell i Oslo og Viken 7
3.3 Salg og distribusjon 8
3.4 Billetter, priser og/eller forretningsregler 8
3.5 Økonomi 8

4 Markedssamarbeid **9**

5 Rutesamarbeid **9**
5.1 Prinsipper i rutesamarbeidet 9
5.2 Utvikling av rutetilbudet 9

6 Deling av data **9**

7 Endringer **10**

8 Varighet **10**

9 Konfidensialitet **11**

10 Tvister **11**

11 Avtaleoppfølging **11**

12 Kontaktpersoner **11**

13 Kontrakteksemplarer **12**

14 Vedlegg **12**
14.1 Vedlegg 1: Indikatorer/nøkkelresultater 12
14.2 Vedlegg 2: Økonomi 12
14.3 Vedlegg 3: Utkast Samarbeidsavtale mellom BØR-selskap (Ruter) og Togoperatør 12
14.4 Vedlegg 4: Endringslogg 12

10

1 Innledning

1.1 Bakgrunn

Organiseringen av kollektivtransporten i Norge gir staten ansvaret for jernbane, mens fylkeskommunene har ansvaret for øvrig kollektivtrafikk med buss, båt, metro, trikk og bybane.

Meld. St. 27 (2014-2015) På Rett spor – Reform av jernbanesektoren (Jernbanereformen) inneholder både organisatoriske endringer for jernbanesektoren, samt en føring om å konkurranseutsette togtjenestene i Norge. Målet med Jernbanereformen er å gjøre jernbanen mer attraktiv og spille en enda viktigere rolle for å løse transport-, miljø- og klimautfordringene.

Meld. St. 6 (2018–2019) Oppgaver til nye regioner (Regionreformen) inneholder føringer for hvordan fylkeskommunenes rolle som samfunnsutviklere skal styrkes. Bedre koordinering mellom fylkeskommunene og stat på jernbaneområdet skal bidra til at begge parter når målsettingene innenfor kollektivområdet.

Både Jernbanereformen og Regionreformen har som overordnet mål å forbedre tjenestene til innbyggerne. Ved å ta utgangspunkt i kundens behov skal det samlede kollektivtilbudet gjøres mer attraktivt for å styrke konkurransekraften til grønn mobilitet.

For å sikre at togtilbudet utgjør en integrert del av det lokale kollektivtilbudet, inngår staten ved Jernbanedirektoratet rute-, pris- og billettsamarbeidsavtaler med fylkeskommunene og/eller deres administrasjonsselskaper. De reisende skal tilbys et mest mulig sammenhengende transporttilbud, helhetlig reiseinformasjon og gjennomgående billetter der det er behov for det.

1.2 Sentrale begreper

Under listes begreper og forkortelser som har følgende betydning/forståelse i denne avtalen og vedlegg:

Begrep/forkortelse	Forståelse
APC	APC = «Automatic Passenger Counting». Automatisk telleutstyr for registrering av på- og avstigende passasjerer.
Avtaleområdet	Det geografiske området Hovedavtalen gjelder for.
Billett	Reiserett/reisehjemmel.
BØR	Brakar as, Østfold kollektivtrafikk og Ruter AS.
BØR-PKM	Passasjerkilometer/PKM som er generert av reisende på tog med BØR-billett/til BØR-fastsatte priser.
Direktoratet	Jernbanedirektoratet.
Helintegrert pris- og billettsamarbeid	Fylkeskommunale billetter og priser som gir rett til reise på all offentlig kollektivtransport, inklusive tog.
Hovedavtalen	Denne rute-, pris- og billettsamarbeidsavtalen mellom Direktoratet og BØR.
KTI	Kundetilfredshetsindeks.
Partene	Partene i Hovedavtalen: Direktoratet og BØR.
PKM	PKM = Passasjerkilometer. Et mål på transportarbeid.
Samarbeidsavtale	Samarbeidsavtale mellom det enkelte BØR-selskap og Togoperatør.

Samarbeidsområdet	Områder med helintegrert pris- og billettsamarbeid.
TEN	TEN = Takstenhet. Felles måleenhet for prisberegning mellom to togstasjoner. Tilnærmet kilometerbasert, og basis for prissettingen av togtjenestene.
Togoperatør	Togselskap som utfører persontogtransporttjenesten.
Trafikkavtale	Avtale mellom Direktoratet og Togoperatør om rett til persontogtransport på definerte linjer.

1.3 Partene

Denne avtalen om rute-, pris- og billettsamarbeid (Hovedavtalen) er inngått mellom Brakar as (Brakar), Østfold kollektivtrafikk (ØKT), Ruter As (Ruter) (BØR) og Jernbanedirektoratet (Direktoratet) (Partene).

1.4 Avtaleområdet

Hovedavtalen omfatter det geografiske området Oslo og Viken i henhold til administrative grenser på avtalesigneringstidspunktet (Avtaleområdet).

1.5 Roller og ansvar

Brakar, ØKT og Ruter er administrasjonsselskapene for kollektivtrafikken i Oslo og Viken. BØR planlegger, samordner, bestiller og markedsfører den fylkeskommunale kollektivtrafikken i Avtaleområdet. BØR eier ingen transportmidler selv, og all transport utføres av ulike operatørselskaper som kjører på kontrakt for BØR.

Oslo og Viken fylkeskommuner har, med unntak av jernbanen, prismyndighet for kollektivtrafikken i Avtaleområdet. Brakar og Ruter er delegert denne prismyndigheten for sine ansvarsområder innenfor rammen av prisindeksen for kommunale tjenester/ kommunal deflator fastsatt i statsbudsjettet. Styrene i selskapene bestemmer billettprisene innenfor denne rammen. Prisendringer utover dette, samt vesentlige strukturelle endringer i pris- og sonesystemet kan ikke gjennomføres uten generalforsamlingens samtykke, og krever politisk behandling. I ØKT-området fastsettes billettprisjusteringer innenfor rammen av kommunal deflator administrativt av fylkeskommunen. Prisendringer utover denne rammen besluttes gjennom politisk behandling i Viken.

Staten ved Direktoratet setter, gjennom trafikkavtaler med persontogoperatører, rammer for prisene for persontogreisene på jernbanen ved at det settes krav til maksimal pris for ordinære enkelt- og periodebilletter, den årlige prisjusteringen av disse samt bruk av sosiale rabatter.

Samferdselsdepartementet har det overordnede ansvaret for transportsektoren.

Direktoratets oppgave er å samordne og styre jernbanesektoren, og å utvikle jernbanen som del av det samlede transportsystemet. Gjennom trafikkavtaler med Direktoratet basert på konkurranse, tildeles forskjellige togoperatører ansvaret for persontrafikken på bestemte strekninger og linjer. På strekninger og linjer som ennå ikke har vært konkurranseutsatte har Direktoratet en direktekjøpsavtale med Vygruppen AS og Vy Gjøvikbanen AS.

Konkurranseutsettingen av de siste trafikkpakkene skjer innenfor Avtaleområdet i Trafikkpakke 4 (TP 4), som består av linjene på Østfoldbanen, Gjøvikbanen samt lokaltogene Spikkestad–Lillestrøm med planlagt trafikkstart i desember 2023, og i

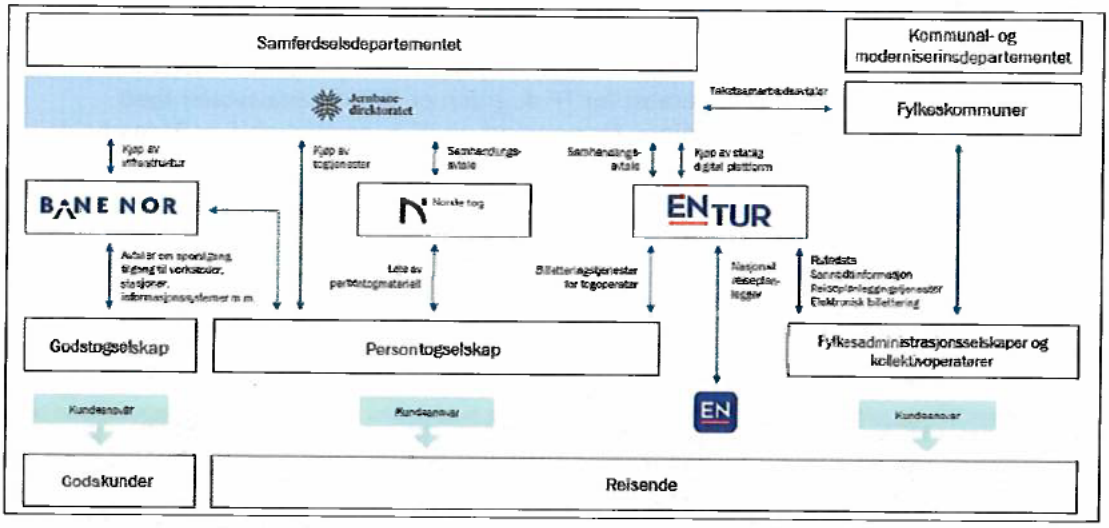
ID

EA

Trafikkpakke 5 (TP 5), som er linjene som i dag trafikkerer 10-minutters systemet i Oslokorridoren med planlagt trafikkstart i desember 2024.

Oversikt over toglinjene i TP 4 og TP 5:

Trafikkpakke 4 – oppstart 2023	Trafikkpakke 5 – oppstart 2024
• Lokaltog Spikkestad/Asker–Lillestrøm • Lokaltog Stabekk/Oslo S–Ski • Regiontog Oslo S–Ski • Regiontog Stabekk–Moss • Regiontog Oslo S–Hakadal/Jaren • Regionekspresstog Oslo S–Halden • Regionekspresstog Oslo S–Gjøvik	• Regiontog Kongsberg–Eidsvoll • Regiontog Drammen–Dal • Regiontog Asker–Kongsvinger • Regiontog Porsgrunn–Notodden • Regionekspresstog Skien–Eidsvoll • Regionekspresstog Drammen–Lillehammer



Statsforetaket Bane NOR har det operative ansvaret for trafikkstyring, drift, vedlikehold og utbygging av jernbanen samt for togstasjonene. Bane NORs formål er å sørge for en tilgjengelig, effektiv og sikker jernbaneinfrastruktur og brukervennlige tjenester, inkludert utvikling av knutepunkter og godsterminaler.

Direktoratet kjøper tjenester av Bane NOR ut fra effektmål. Gjennom avtale med Direktoratet, er Bane NOR ansvarlig for tilrettelegging av avvikshåndtering for togtrafikken. Dette omfatter:

- å koordinere samarbeid mellom Statens Vegvesen Vegdirektoratet, regionale myndigheter, kollektivselskaper, togselskaper og Bane NOR
- å lede fora for berørte parter for å identifisere behov for tiltak, og gjøre tiltak der det pågår flere aktiviteter samtidig
- nøytral skilting ved avvikssituasjoner

Statseide Entur er et virkemiddelselskap som skal gjøre det enkelt for de reisende å planlegge og kjøpe billett til en kollektivreise på tvers av ulike reiseformer, transportselskaper og fylker. Selskapet samler inn reisedata for all kollektivtransport i

Norge og er en nasjonal salgskanal for togbilletter. Direktoratet kjøper tjenester av Entur på vegne av staten og kollektivaktørene i Norge.

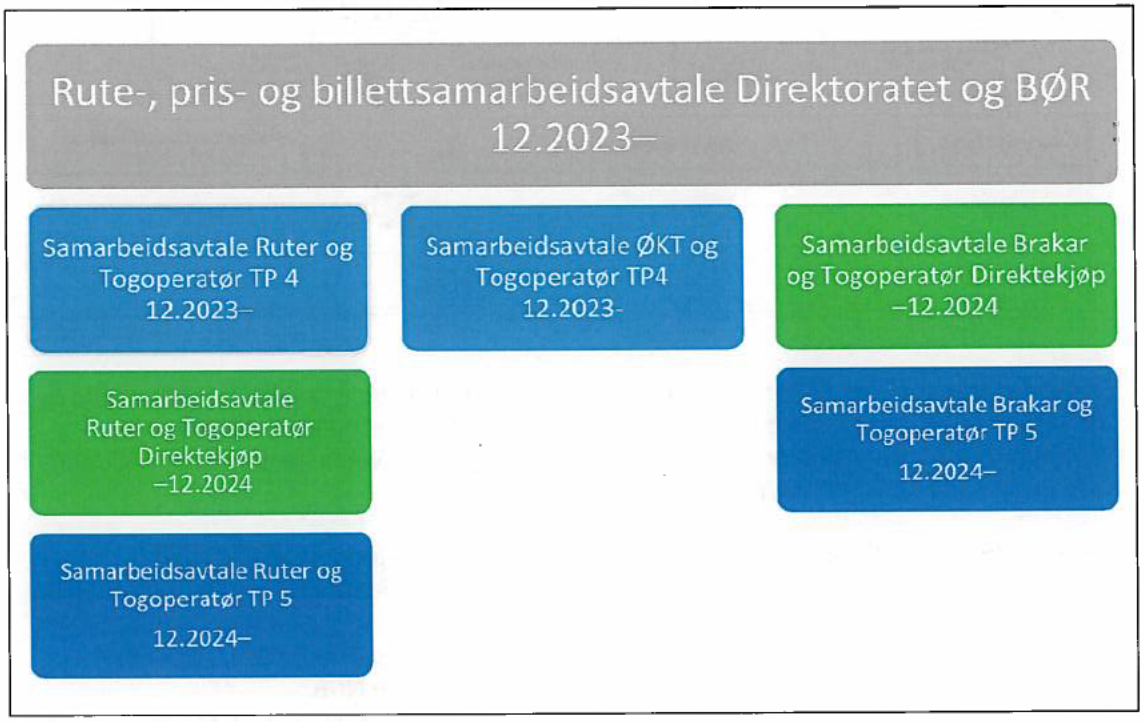
1.6 Avtalestruktur

Med basis i Hovedavtalen inngår det enkelte BØR-selskap en samarbeidsavtale med persontogoperatørene (Togoperatør) i sitt område (Samarbeidsavtalen). Samarbeidsavtalen regulerer det operative samarbeidet mellom det enkelte BØR-selskap og Togoperatør.

I vedlegg 3 ligger utkast til Samarbeidsavtale mellom BØR-selskap og Togoperatør med Ruter som eksempel. Utkastet er å anse som minimumsvilkår og hindrer ikke at BØR-selskap og Togoperatør avtaler et utvidet samarbeid eller regulerer andre forhold. Samarbeidsavtalen med eventuelle utvidelser/endringer skal godkjennes skriftlig av Partene.

Direktoratet vil pålegge Togoperatør å inngå Samarbeidsavtalen gjennom trafikkavtalen mellom Direktoratet og Togoperatør (Trafikkavtalen).

Avtalestrukturen er oppsummert i følgende figur, der lyseblå er Samarbeidsavtaler mellom det enkelte BØR-selskap og Togoperatør for TP 4, grønn er Samarbeidsavtaler med Togoperatør Direktekjøp for TP 5-linjene før oppstart av TP 5, og mørkeblå er Samarbeids-avtaler med Togoperatør for TP 5:



ID

2 Mål

Målene for Hovedavtalen baserer seg på nasjonale mål for transportpolitikken i Norge, Nasjonal transportplan og Jernbanereformens og Regionreformens intensjoner.

Det skal være enkelt og attraktivt å velge grønne mobilitetsløsninger. For å oppnå dette, vil Partene samarbeide om å utvikle et helhetlig mobilitetstilbud i Avtaleområdet gjennom

- å legge til rette for et kundeopplevd sømløst reisetilbud
- å bidra til effektiv bruk av samlet transport- og infrastrukturkapasitet ved å utnytte de enkelte transportmidlenes fortrinn i samspill
- å sikre bærekraftige og forutsigbare rammevilkår for Partene

I et sømløst reisetilbud skal de reisende enkelt kunne planlegge, betale og gjennomføre en mest mulig friksjonsfri reise, på tvers av transportformer, operatører og administrative grenser.

Partene har valgt et sett av indikatorer/nøkkelresultater for å følge opp målene i Hovedavtalen. Se vedlegg 1.

3 Pris- og billettsamarbeid

Ved avtalesigneringstidspunktet eksisterer det et helintegrert pris- og billettsamarbeid i Ruters administrasjonsområde, hvor Ruters ordinære billetter og priser gjelder på tog. Tilsvarende gjelder Brakars ungdomsbillett, prissatt av Brakar, på regiontog i Buskerud. For reiser inn til/ut av områder med et helintegrert pris- og billettsamarbeid, tilbys de togreisende et 7- og 30-dagers tilvalg på togprisen, prissatt av BØR, som gir overgang til det fylkeskommunale nettverket (Overgangsbillett).

Partene har intensjon om en utvidelse av det helintegrerte pris- og billettsamarbeidet, med fylkeskommunal prissetting av persontogtransporten, for hele Avtaleområdet. Områder med helintegrert pris- og billettsamarbeid vil heretter omtales som Samarbeidsområdet.

Utvidelse av Samarbeidsområdet, helt eller delvis, forutsetter at nødvendig offentlig finansiering er avklart og vedtatt. Utvidelsen pålegges Togoperatør gjennom endringsordre i Trafikkavtalen.

Partene vil årlig evaluere pris- og billettsamarbeidet opp mot målene i Hovedavtalen.

3.1 Interoperabilitet

For å sikre interoperabiliteten i pris- og billettsamarbeidet, skal Partene sørge for at krav og føringer i til enhver tid gjeldende versjon av Håndbok V821 følges.

3.2 Utredning av ny pris- og betalingsmodell i Oslo og Viken

BØR fikk høsten 2020 bestilling fra sine eiere om å utrede og anbefale en ny modell for pris og betaling av kollektiv- og mobilitetstilbudet i Oslo og Viken. Togreiser skal være inkludert i anbefalt modell, og Direktoratet inviteres inn i utredningsarbeidet.

Utredningen skal være ferdig i 2021, med potensiell innføring av ny modell i 2024.

Dagens billettinntekter utgjør en vesentlig del av finansieringen av kollektivtrafikken i Avtaleområdet, og det vil legges til grunn at dagens økonomiske rammer videreføres. Utredningen vil ha en bred innfallsvinkel, og eventuell ny innretning på brukerbetalingen er ikke kjent ved avtalesigneringstidspunktet.

En ny pris- og betalingsmodell skal i henhold til utredningsmandatet blant annet «sikre inntekter, være rettferdig og motivere til at reiseatferden utvikles i en mer bærekraftig retning».

3.3 Salg og distribusjon

Fylkeskommunale billetter/reisehjemler som gjelder på tog, skal være tilgjengelig for kjøp i minst én av både BØRs og Togoperatørs salgskanaler. Entur inngår i Togoperatørs salgskanaler.

Der fylkeskommunal prissetting gjelder for persontogtransporten, skal Direktoratet sikre at Togoperatør ikke gis anledning til å tilby billetter/reisehjemler kun gyldige på tog innenfor Samarbeidsområdet.

Togoperatør og BØR kan tilby tilleggstjenester-/produkter innenfor Samarbeidsområdet, og ta betalt for disse.

Direktoratet vil legge til rette for at BØR og Togoperatør gis mulighet til å selge hverandres billetter i kombinasjon med egne billetter, slik at kunden kan kjøpe den kollektive helreisen i samme operasjon. Direktoratet vil søke å legge til rette for tilsvarende løsning i allerede inngåtte Trafikkavtaler.

3.4 Billetter, priser og/eller forretningsregler

BØR melder skriftlig til Togoperatør og Entur om endringer i billetter/reisehjemler, priser og forretningsregler i Samarbeidsområdet i de formater og til fastsatte frister i henhold Håndbok V821.

3.5 Økonomi

Som grunnprinsipp skal det selskapet som frakter betalende reisende ha betalt for transporten av disse.

Ved utvidelser av pris- og billettsamarbeidet, endring i økonomimodell, innføring av ny pris- og betalingsmodell og lignende, skal balansen mellom fylkeskommunal- og statlig finansiering ikke forskyves i vesentlig grad.

Pris- og billettsamarbeidet innebærer et økonomisk oppgjør mellom BØR og Togoperatør. Prinsippene for dette er nærmere beskrevet i vedlegg 2 «Økonomi».

10

4 Markedssamarbeid

Det samlede kollektivtilbudet i Avtaleområdet utgjør en helhet.

Partene vil legge til rette for at BØR og Togoperatør samarbeider om å tilby en sømløs kundeopplevelse gjennom:

- at kundekontakten bygger opp under en helhetlig kundeopplevelse
- å koordinere reise- og avviksinformasjonen
- å gjensidig oppdatere hverandre om planlagt markedsføring og markedsaktiviteter

5 Rutesamarbeid

5.1 Prinsipper i rutesamarbeidet
Partene skal samarbeide om:

- å utvikle et koordinert og helhetlig rutetilbud, basert på nettverkstankegang
- å legge til rette for at grønne mobilitetsløsninger enkelt kan brukes i samspill
- å utvikle effektive knutepunkter og overgangsløsninger
- å utnytte de ulike transportmidlenes egenskaper og kvaliteter for et best mulig totaltilbud for kundene

5.2 Utvikling av rutetilbudet
Partene skal hver vår gjennomføre dialog om ønskede endringer i togtilbudet for ruteteendringen med oppstart i desember året etter, slik at eventuell finansiering kan sikres gjennom den ordinære statsbudsjettprosessen[1].

Rutetilpasninger for å sikre korrespondanser mellom tog og annen kollektivtrafikk («minuttjusteringer»), og som ikke krever statlig finansiering, avklares direkte i den løpende dialogen mellom BØR og Togoperatør.

Togoperatør plikter, gjennom Trafikkavtalen med Direktoratet, å samarbeide med berørte fylkeskommuner og administrasjonsselskaper om koordinering av rutetilbudet for å bidra til at samlet kollektivtilbud fremstår mest mulig sømløst for de reisende.

6 Deling av data

Partene skal i henhold til Samferdselsdepartementets «Strategi for tilgjengeliggjøring av offentlig data – samferdselssektoren» legge til grunn følgende grunnprinsipp for deling av data i samarbeidet: «Data skal være så åpne som mulig og så lukket som nødvendig». Strategien fremhever at «økt viderebruk av data fra sektoren er grunnleggende for å oppnå effektivisering, innovasjon og næringsutvikling». «Når data blir delt mellom virksomhetene får vi bedre samhandling, mer rasjonell tjenesteutvikling og bedre offentlige tjenester».

---

[1] Se punkt 7 «Endringer» for frister i forbindelse med endringer som kan generere økt offentlig finansiering.

For blant annet å oppnå effektiv utnyttelse av kapasiteten i det samlede kollektivsystemet i Avtaleområdet, skal Partene legge til rette for åpen informasjonsutveksling og deling av data.

Direktoratet sikrer gjennom nye Trafikkavtaler BØR-selskapene tilgang til data relatert til persontogproduksjonen i Avtaleområdet som er nødvendig for at BØR-selskapene skal kunne planlegge en rutemodell som støtter opp under et godt og helhetlig kollektivtilbud.

Direktoratet sikrer dessuten BØR-selskapene tilgang til data på det detaljeringsnivå og av den datakvalitet som er nødvendig for forsvarlig forvaltning og bruk av økonomimodell som skal benyttes i oppgjøret mellom Togoperatør og BØR-selskapene, dette er nærmere beskrevet i vedlegg 2 «Økonomi».

7 Endringer

Hovedavtalen er fremforhandlet under koronapandemien i 2020/2021, noe som innebærer stor usikkerhet til fremtidig trafikkvolum, reiseadferd og økonomisk situasjon for aktørene som berøres av Hovedavtalen.

Partene kan ved behov ta initiativ til endring av Hovedavtalen og vedleggene. Vesentlige endringer i kollektivtilbudet i regionen, nye teknologiske muligheter, soneendringer, forbedringer i infrastruktur som reduserer reisetiden, større pris- og/eller billettendringer og endrede reisevaner er eksempler på forhold som kan utløse behov for endringer. Endringer kan også være drevet av økonomiske og/eller organisatoriske forhold ut fra lov, forskrift eller pålegg fra myndighet eller eiere.

Ved endringer som kan utløse økt finansiering, skal som hovedregel frister i Partenes respektive budsjettprosesser følges. Den statlige budsjettprosessen har lengst ledetider, og avklaringer av endringer som vil kunne utløse økt statlig finansiering må normalt skje senest 1. juni året før fremlegging av statsbudsjettet for året endringen skal gjelde fra. Budsjettfremlegget må være klart innen medio september året før rutetermin for endringen.

Endringer i Hovedavtalen og/eller vedleggene forutsetter enighet mellom Partene, og skal gjennomføres ved bruk av endringsbilag. Endringsbilaget skal være skriftlig, betegnet «Endringsbilag–nummer–år–tema», og inneholde en beskrivelse av hva som er bakgrunnen til endringen, hva endringen går ut på og hva som er relevante effekter av endringen.

Endringer i Hovedavtalen som påvirker Samarbeidsavtalene med Togoperatørene vil Direktoratet pålegge Togoperatør gjennom endringsordre til Trafikkavtalen.

8 Varighet

Hovedavtalen starter senest ved trafikkstart av Trafikkpakke 4 i desember 2023, og gjelder inntil en av Partene sier den opp med minimum tolv måneders varsel. Oppsigelsen skal skje skriftlig.

Samarbeidsavtalene mellom hvert enkelt av BØR-selskapene og Togoperatør har varighet tilsvarende Trafikkavtalen mellom Direktoratet og Togoperatør.

ID

EA

9 Konfidensialitet

Partene følger lov om behandlingsmåten i forvaltningssaker (forvaltningsloven) og lov om rett til innsyn i dokument i offentlig verksemd (offentleglova).

Partenes forpliktelser begrenses av lovregler om taushetsplikt, herunder reglene i forvaltningslovens § 13. Informasjon som er offentlig anses ikke som konfidensiell. Partene skal informere hverandre skriftlig i forkant av eventuell utlevering av informasjon.

10 Tvister

Tvister mellom Partene 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 alle Parters ledelse deltar.

Dersom en av Partene har bedt om et tvisteløsningsmøte, kan tvisten ikke bringes inn for domstolene før møtet er avholdt, med mindre et 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. Oslo tingrett vedtas som verneting for enhver tvist i anledning Hovedavtalen.

11 Avtaleoppfølging

Det skal avholdes tertialvise møter for oppfølging av Hovedavtalen. Direktoratet har ansvar for å kalle inn til møtene.

12 Kontaktpersoner

Kontaktperson i Direktoratet	: Erik Kolbjørnsen
Kontaktperson i Brakar	: Kjersti Danielsen Nordgård
Kontaktperson i ØKT	: Bengt Aarum
Kontaktperson i Ruter	: Gøran Eriksen

10

EA

13 Kontrakteksemplarer

Hovedavtalen er utferdighet i 4 – fire – eksemplarer, ett til hver av Partene.

Oslo og Viken, 5.3.2021

Marit Rønning
Fungerende direktør
Jernbanedirektoratet

Hanne Bertnes Norli
Direktør marked og samfunn
Jernbanedirektoratet

Terje Sundfjord
Administrerende direktør
Brakar as

Kjersti Danielsen Nordgård
Markedssjef
Brakar as

Børre Johnsen
Direktør Østfold kollektivtrafikk
Viken fylkeskommune

Bernt Reitan Jenssen
Administrerende direktør
Ruter As

Ellen M. Rogde
Markedsdirektør
Ruter As

14 Vedlegg

14.1 Vedlegg 1: Indikatorer/nøkkelresultater
14.2 Vedlegg 2: Økonomi
14.3 Vedlegg 3: Utkast Samarbeidsavtale mellom BØR-selskap (Ruter) og Togoperatør
14.4 Vedlegg 4: Endringslogg

10

EA

Ruter#

Logo Togoperatør

Avtale om rute-, pris- og billettsamarbeid mellom Jernbanedirektoratet, Brakar as, Østfold kollektivtrafikk og Ruter As

Vedlegg 3:

Samarbeidsavtale

mellom
Ruter As (org.nr. 991 609 407) og
Togoperatør for Trafikkpakke 4 (org.nr. 999 999 999)

[redacted]

[redacted]

Dato: 05.03.2021

ID

FA

Innhold

1 Partene **3**
1.1 Sentrale begreper 3

2 Avtaleområdet **3**

3 Formål **4**

4 Pris- og billettsamarbeid **4**
4.1 Interoperabilitet 4
4.2 Salg og distribusjon 4
4.3 Billetter, priser og/eller forretningsregler 5
4.4 Økonomi 5
4.5 Behandling av personopplysninger 5

5 Markedssamarbeid **5**

6 Rutesamarbeid **5**
6.1 Prinsipper i rutesamarbeidet 5
6.2 Samhandling 5

7 Deling av data **6**

8 Endringer **6**

9 Varighet **7**

10 Konfidensialitet **7**

11 Tvister **7**

12 Avtaleoppfølging **7**
12.1 Felles samarbeidsforum 7
12.2 Dialogmøter om rutetilbudet 7
12.3 Avviksforum 8

13 Kontaktpersoner **8**

14 Kontrakteksemplarer **8**

15 Vedlegg **8**
15.1 Vedlegg 1: Økonomi (Hovedavtalens vedlegg 2) 8
15.2 Vedlegg 2: Markedssamarbeid 8
15.3 Vedlegg 3: Rute-, pris- og billettsamarbeidsavtalen mellom Direktoratet og BØR 8
15.4 Vedlegg 4: Endringslogg 8

10

EA

1 Partene

Denne avtalen (Samarbeidsavtalen) er inngått mellom Ruter As (Ruter) og Togoperatør for Trafikkpakke 4 (Togoperatør) (Partene).

Samarbeidsavtalen setter rammene for det operative samarbeidet mellom Ruter og Togoperatør, og er et resultat av rute-, pris- og billettsamarbeidsavtalen mellom Brakar AS, Østfold kollektivtrafikk, Ruter (BØR) og Jernbanedirektoratet (Direktoratet) (Hovedavtalen).

Togoperatør er forpliktet til å inngå Samarbeidsavtalen gjennom sin Trafikkavtale med Direktoratet.

1.1 Sentrale begreper

Under listes begreper og forkortelser som har følgende betydning/forståelse i denne avtalen og vedlegg:

Begrep/forkortelse	Forståelse
APC	APC = «Automatic Passenger Counting». Automatisk telleutstyr for registrering av på- og avstigende passasjerer.
Avtaleområdet	Det geografiske området Samarbeidsavtalen gjelder for.
Billett	Reiserett/reisehjemmel.
BØR	Brakar as, Østfold kollektivtrafikk og Ruter AS.
BØR-PKM	Passasjerkilometer/PKM som er generert av reisende på tog med BØR-billett/til BØR-fastsatte priser.
Direktoratet	Jernbanedirektoratet.
Helintegrert pris- og billettsamarbeid	Fylkeskommunale billetter og priser som gir rett til reise på all offentlig kollektivtransport, inklusive tog.
Hovedavtalen	Rute-, pris- og billettsamarbeidsavtalen mellom Direktoratet og BØR med vedlegg.
Partene	Partene i Samarbeidsavtalen: Ruter og Togoperatør.
PKM	PKM = Passasjerkilometer. Et mål på transportarbeid.
Samarbeidsavtale	Denne samarbeidsavtalen: Samarbeidsavtalen mellom Ruter og Togoperatør.
Samarbeidsområdet	Områder med helintegrert pris- og billettsamarbeid.
TEN	TEN = Takstenhet. Felles måleenhet for prisberegning mellom to togstasjoner. Tilnærmet kilometerbasert, og basis for prissettingen av togtjenestene.
Togoperatør	Togselskap som utfører persontogtransporttjenesten.
Trafikkavtale	Avtale mellom Direktoratet og Togoperatør om rett til persontogtransport på definerte linjer.

2 Avtaleområdet

Samarbeidsavtalen omfatter det geografiske området i Oslo og Viken som ligger under Ruters ansvarsområde (Avtaleområdet).

3 Formål

Persontransport med tog skal være en koordinert del av et helhetlig transportsystem i Avtaleområdet.

Formålet med Samarbeidsavtalen er å gi kollektivkundene mulighet til å reise sømløst på alle transportmidler, sikre helhetlige og kundevennlige løsninger knyttet til billetter, priser, markedsinformasjon og rutetilbud, i tråd med målene i Hovedavtalen. Jf. vedlegg 3, Hovedavtalens punkt 2 «Mål».

I et sømløst reisetilbud skal de reisende enkelt kunne planlegge, betale og gjennomføre en mest mulig friksjonsfri reise, på tvers av transportformer, operatører og administrative grenser.

Partene vil ved avtalestart velge et sett av indikatorer/nøkkelresultater for å følge opp formålet i Samarbeidsavtalen, tilsvarende som er gjort for Hovedavtalen. Jf. vedlegg 3, Hovedavtalens vedlegg 1 «Indikatorer».

4 Pris- og billettsamarbeid

I hele Avtaleområdet gjelder et helintegrert pris- og billettsamarbeid, hvor Ruters ordinære billetter og priser gjelder på tog, dersom ikke annet er avtalt (Samarbeidsområdet).

4.1 Interoperabilitet
For å sikre interoperabiliteten i pris- og billettsamarbeidet skal Partene sørge for at krav og føringer i til enhver tid gjeldende versjon av Håndbok V821 følges.

4.2 Salg og distribusjon
Ruters billetter/reisehjemler som gjelder på tog, skal være tilgjengelig for kjøp i minst én av både Ruters og Togoperatørs salgskanaler. Entur inngår i Togoperatørs salgskanaler.

Ved eventuelle endringer av salgskanaler og/eller salgs- og valideringsutstyr som påvirker kundeopplevelsen og kundenes reise, skal Partene varsle hverandre minimum 3 måneder før iverksettelse.

Partene er hver for seg ansvarlige for egne kostnader forbundet med teknisk tilrettelegging og utvikling av sine salgssystemer, med mindre annet er avtalt. Togoperatør vil sørge for nødvendige systemer for validering av Ruters billetter i Samarbeidsområdet.

Billetter/reiserett i Samarbeidsområdet selges til Ruters til enhver tid gjeldende priser og forretningsregler. Togoperatør kan dermed ikke tilby billetter/reiserett kun gyldige på tog innenfor Samarbeidsområdet.

Partene kan tilby tilleggstjenester-/produkter innenfor Samarbeidsområdet, og ta betalt for disse.

Utenfor Samarbeidsområdet skal Partene gis mulighet til å selge hverandres billetter i kombinasjon med egne billetter, slik at kunder som kan kjøpe hele kollektivreisen i samme operasjon, i den salgskanalen kunden måtte ønske.

ID EA

4.3 Billetter, priser og/eller forretningsregler
Ruter melder skriftlig til Togoperatør om endringer i billetter/reisehjemler, priser og forretningsregler i Samarbeidsområdet slik at Togoperatør til enhver tid kan tilby korrekte priser og forretningsregler til kundene.

4.4 Økonomi
Pris- og billettsamarbeidet innebærer et økonomisk oppgjør mellom Partene. Økonomien vil følge prinsippene i Hovedavtalens økonomivedlegg, se vedlegg 1 «Økonomi (Hovedavtalens vedlegg 2)».

Frem mot avtalestart utarbeider Partene et nytt vedlegg 1 «Økonomi» til Samarbeidsavtalen som detaljerer rutiner for fakturering, betaling og eventuelt andre praktiske forhold knyttet til det økonomiske oppgjøret.

4.5 Behandling av personopplysninger
Eventuell bruk av personopplysninger skal behandles i henhold til norsk lovgiving.

5 Markedssamarbeid

Det samlede kollektivtilbudet i Avtaleområdet utgjør en helhet. Partene vil i størst mulig utstrekning koordinere sine markedsaktiviteter for å sikre enhetlig kunde- og trafikantkommunikasjon/-informasjon ved ordinær rutedrift og ved avvikssituasjoner.

Markedssamarbeidet omfatter:
- Kundekontakt som bygger opp under en helhetlig kundeopplevelse
- Koordinert reise- og avviksinformasjon
- Gjensidig oppdatering om planlagt markedsføring og markedsaktiviteter

Ruter og Togoperatør skal følge felles prinsipper i markedsarbeidet for å sikre sømløs kundeopplevelse, helhetlig reise- og avviksinformasjon, markedsføring og kundestøtte som beskrevet i vedlegg 2 «Markedssamarbeid».

6 Rutesamarbeid

6.1 Prinsipper i rutesamarbeidet
For å sikre at de reisende enkelt kan gjennomføre en friksjonsfri reise, på tvers av transportformer, operatører og administrative grenser skal Partene samarbeide om:
- å utvikle et koordinert og helhetlig rutetilbud, basert på nettverkstankegang
- å legge til rette for at grønne mobilitetsløsninger enkelt kan brukes i samspill
- å utvikle effektive knutepunkter og overgangsløsninger
- å utnytte de ulike transportmidlenes egenskaper og kvaliteter for et best mulig totaltilbud for kundene

6.2 Samhandling
Partene har løpende dialog om rutetilbudet i Avtaleområdet med fokus på forbedringer i tråd med formålet i Samarbeidsavtalen, jf. punkt 3 «Formål».

Justeringer for å sikre korrespondanser mellom tog og annen kollektivtrafikk («minuttjusteringer»), og som ikke krever statlig finansiering, avklares direkte mellom Partene.

For andre ruteendringer skal Partene senest tre måneder før frist for Togoperatørs rute- og sportilgangssøknad til Bane NOR, gjennomføre dialog om mulige endringer i togtilbudet og hvilke påvirkninger disse har på det samlede kollektivtilbudet i Avtaleområdet. Togoperatør inviterer Ruter til å komme med en skriftlig uttalelse til Togoperatørs rutebestilling når denne sendes på høring til Direktoratet. Uttalelsen og en beskrivelse av hvordan denne er hensyntatt, oversendes Direktoratet i høringen.

For at Ruter tidlig kan planlegge sitt rutetilbud i sammenheng med toget, skal Togoperatør oversende Ruter kopi av Togoperatørs årlige ruteleiesøknad til Bane NOR.

7 Deling av data

Partene skal legge til rette for åpen informasjonsutveksling og dele data ut fra følgende grunnprinsipp: «Data skal være så åpne som mulig og så lukket som nødvendig».

Togoperatør og Ruter skal gjensidig gi hverandre tilgang til data relatert til henholdsvis persontog- og den fylkeskommunale kollektivtrafikkproduksjonen i Avtaleområdet som er nødvendig for at Partene skal kunne planlegge en rutemodell som støtter opp under et godt og helhetlig kollektivtilbud. For Togoperatør inkluderer dette fra avtalestart blant annet (og ikke begrenset til):

- Billettsalg per passasjerkategori og salgskanal
- Reiseaktivitetsdata/relasjonstall på alle togstasjonspar i Avtaleområdet

Togoperatør gir Ruter tilgang til data på det detaljeringsnivå og av den datakvalitet som er nødvendig for forsvarlig forvaltning og bruk av økonomimodell som skal benyttes i oppgjøret mellom Togoperatør og Ruter, dette beskrevet i vedlegg 1 «Økonomi».

For delte data mellom Partene som ikke er offentlige, se punkt 10 «Konfidensialitet».

8 Endringer

Endringer i denne avtalen og vedlegg forutsetter enighet mellom Partene eller at Togoperatør er pålagt endring gjennom endringsordre til Trafikkavtalen med Direktoratet.

Endringer som kan utløse økt statlig finansiering på kort eller lengre sikt skal pålegges Togoperatør gjennom endringsordre til Trafikkavtalen med Direktoratet. Endringer utover dette kan avtales mellom Partene.

Endringer skal gjennomføres ved bruk av endringsbilag. Det skal fremgå av endringsbilaget om endringen er pålagt av Direktoratet eller ikke. Et endringsbilag skal være skriftlig, betegnet «Endringsbilag–nummer–år–tema», og inneholde en beskrivelse av hva endringen går ut på, hva som har forårsaket den samt relevante effekter av endringen. Endringsbilag

10

EA

skal signeres av Partene.

9 Varighet

Denne avtalen gjelder fra oppstart av Trafikkpakke 4 i desember 2023, og følger Hovedavtalens varighet og oppsigelsesbetingelser.

10 Konfidensialitet

Ruter er underlagt lov om rett til innsyn i dokument i offentlig verksemd (offentleglova).

Delte data mellom Partene, som ikke allerede er offentlige i henhold til offentleglova, skal behandles konfidensielt, brukes i henhold til hensikten med delingen, og ikke videreformidles eksternt uten samtykke.

Partene skal informere hverandre skriftlig i forkant av eventuell utlevering av informasjon.

11 Tvister

Tvister mellom Partene 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 begge Parters ledelse og Direktoratet deltar.

Dersom en av Partene har bedt om et tvisteløsningsmøte, 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. Oslo tingrett vedtas som verneting for enhver tvist i anledning denne avtalen.

12 Avtaleoppfølging

For å følge opp Samarbeidsavtalen avholdes jevnlige planleggings- og samordningsmøter.

12.1 Felles samarbeidsforum
Partene skal hvert kvartal gjennomføre felles samarbeidsforum for blant annet å sikre god informasjonsdeling og at formålet med Samarbeidsavtalen oppnås, jf. punkt 3 «Formål».

Representanter fra Partenes markedsside deltar hvert halvår for deling av overordnede markedsplaner, innsikt og læring fra aktiviteter og kampanjer.

12.2 Dialogmøter om rutetilbudet
For å sikre den operative dialogen i ruteplanleggingen, møtes representanter fra Partenes ruteplanmiljøer jevnlig gjennom året, jf. punkt 6 «Rutesamarbeid».

12.3 Avviksforum
Partene deltar i avviksforum ledet av Bane NOR. Avviksforum skal sikre koordinert avvikshåndtering mellom Statens Vegvesen Vegdirektoratet, regionale myndigheter, kollektivselskaper, togselskaper og Bane NOR og inkluderer blant annet å identifisere behov for tiltak, og gjøre tiltak der det pågår flere aktiviteter samtidig.

13 Kontaktpersoner

Kontaktperson for Ruter : Gøran Eriksen
Kontaktperson for Togoperatør : [Navn]

14 Kontrakteksemplarer

Avtalen er utferdighet i to – 2 – eksemplarer, ett til hver av Partene.

_____
Sted, dato

Bernt Reitan Jenssen Administrerende direktør Ruter As	Ellen M. Rogde Markedsdirektør Ruter As
[Navn] [Stilling] Togoperatør	[Navn] [Stilling] Togoperatør

15 Vedlegg

15.1 Vedlegg 1: Økonomi (Hovedavtalens vedlegg 2)
15.2 Vedlegg 2: Markedssamarbeid
15.3 Vedlegg 3: Rute-, pris- og billettsamarbeidsavtalen mellom Direktoratet og BØR
15.4 Vedlegg 4: Endringslogg

UTKAST

Vedlegg 1: Indikatorer/nøkkelresultater

Partene har valgt et sett av indikatorer/nøkkelresultater for å følge opp målsettingene i Hovedavtalen.

Fra avtalestart gjelder følgende indikatorer/nøkkelresultater:

- KTI: Tilfredshet/Opplevelse av reisen dør til dør
- KTI: Tilfredshet/Opplevelsen av billett- og betalingsløsningen
- Utvikling i markedsandeler kollektiv, sykkel, gange og personbil
- Passasjerutvikling tog og øvrig kollektiv

Indikatorene/nøkkelresultatene er i stor grad de samme som gjelder for kollektivtrafikken totalt i Oslo og Viken i dag, og finnes offentlig tilgjengelige blant annet i Direktoratets sømløshetsmålinger.

Revisjonshistorikk

Siste revisjon erstatter tidligere vedlegg.

Revisjonsdato	Endringsbilagsnummer/Beskrivelse	Signaturer/initialer Partene
05.03.2021	Originaldokument.	

10

Vedlegg 2: Økonomi

Innhold

1 Sentrale begreper 2
2 Økonomisk oppgjør 2
2.1 Indeksregulering 2
2.2 Reduksjonsfaktor 3
2.3 Reisende uten gyldig BØR-billett/-reiserett 3
2.4 Fakturering og betaling 3
2.4.1 Samarbeidsområdet 3
2.4.2 Overgangsbilletter 3
2.4.3 Pris + pris 3
2.4.4 Revisjon 3
3 Datatilgang og -deling 4
4 Økonomimodellen 4
4.1 Overordnet beskrivelse 4
4.2 Etablering 5
4.3 Evaluering 6
5 Revisjonshistorikk 6

ID
EA

1 Sentrale begreper

Under listes sentrale begreper og forkortelser som har følgende betydning/forståelse i dette vedlegget:

Begrep	Forståelse
APC	APC = «Automatic Passenger Counting». Automatisk telleutstyr for registrering av på- og avstigende passasjerer.
BØR-PKM	Passasjerkilometer (PKM) som genereres av reisende på tog med BØR-billett/til BØR-fastsatte priser og forretningsregler.
BØR-nøkkel	Andel av togreisende med BØR-billett.
BØR-sats	Godtgjørelsen/sats i kroner per BØR-PKM til Togoperatør fra BØR for togtransportarbeidet av reisende med BØR-billett.
Københavnmetode	Dagens modell for inntektsfordelingen mellom Ruter og Vy og Ruter og Vy Gjøvikbanen i Oslo og Akershus, inklusive Spikkestadlinjen.
Overgangsbillett	7- og 30-dagers tilvalg på togprisen, prissatt av BØR, som gir overgang til det fylkeskommunale nettverket.
PKM	PKM = Passasjerkilometer. Et mål på transportarbeidet. Om et tog transporterer 2 reisende 2 kilometer, vil den ha samlet 2 x 2 = 4 PKM.
Statistisk modell	Modell som estimere på- og avstigninger for togavganger det helt eller delvis mangler APC-tall.
TEN	TEN = Takstenhet. Felles måleenhet for prisberegning mellom to togstasjoner. Tilnærmet kilometerbasert, og basis for prissettingen av togtjenestene.

Se også Hovedavtalens punkt 1.2 «Sentrale begreper».

2 Økonomisk oppgjør

I Samarbeidsområdet skal BØR godtgjøre Togoperatør for persontogtransporten av reisende med gyldig BØR-billett/-reiserett med et avtalt kronebeløp (BØR-sats) per passasjerkilometer (BØR-PKM).

Verdien på persontogtransportarbeidet som BØR skal betale til Togoperatør fremkommer slik: BØR-satsen multiplisert med antall BØR-PKM.

Der Togoperatør og BØR-selskap selger hverandres billetter i kombinasjon med egne billetter slik at kunden får kjøpt helreisen i samme operasjon, gjelder «pris + pris»-prinsippet hvor kunden betaler togpris + BØR-pris. Brukerbetalingen går til Togoperatør for delreisen med tog og BØR for delreisen med BØRs transportmidler.

2.1 Indeksregulering

BØR-satsen justeres i Avtaleperioden årlig den 1. januar med kjerneinflasjon (KPI-JAE for varer og tjenester)[1] pluss 1 prosentpoeng.

[1] SSBs prognose for kjerneinflasjon (KPI-JAE for varer og tjenester) for gjeldende år, publisert i rapport per juni foregående år, hentet fra SSBs nettsider

2.2 Reduksjonsfaktor

BØR-satsen reduseres med 10 % for det BØR-PKM-volumet som utgjør økningen i forhold til BØR-PKM-volumet i referanseåret[2], tidligst 2023.

2.3 Reisende uten gyldig BØR-billett/-reiserett

Togreisende som sniker, som reiser med personalbillett, eller av andre årsaker reiser uten gyldig BØR-billett/-reiserett i Samarbeidsområdet, skal trekkes fra de totale passasjertallene slik at disse ikke inngår i BØR-PKM-volumet.

Partene er enige om at reell snikandel ved avtalestarttidspunkt best avdekkes gjennom lukkede kontroller i form av punktmålinger på toget, utført av en nøytral tredjepart. Direktoratet vil sikre utførelse av kontroll på en måte som gir den reelle snikandelen, og gjennom Trafikkavtalen sikre at Togoperatør bidrar til/legger til rette for gjennomføringen av disse kontrollene. Frem mot oppstart for Hovedavtalen vil Partene i samarbeid med Togoperatør konkretisere det praktiske opplegget for slike kontroller. Snikandelen som avdekkes i disse kontrollene vil ligge til grunn for betalingen til Togoperatør.

2.4 Fakturering og betaling

Frem mot oppstart av Hovedavtalen vil Partene i samarbeid med Togoperatør, om nødvendig, ytterligere konkretisere rutiner for fakturering, betaling og eventuelt andre praktiske forhold knyttet til det økonomiske oppgjøret.

2.4.1 Samarbeidsområdet

Med mindre annet er avtalt mellom BØR og Togoperatør skjer fakturering gjennom månedlige akontobetalinger til Togoperatør med endelig avregning/sluttfaktura etter kalenderårets slutt.

Mer detaljert beskrivelse reguleres i økonomivedlegget til Samarbeidsavtalen mellom Togoperatør og det enkelte BØR-selskap.

2.4.2 Overgangsbilletter

Inntekter for salg av Overgangsbilletter skal i sin helhet gå til BØR. Basert på månedlig innrapportert salg i Togoperatørs salgskanaler, faktureres Togoperatør fra det enkelte BØR-selskap månedlig for Overgangsbillettene.

2.4.3 Pris + pris

Der Togoperatør og BØR-selskap selger hverandres billetter i kombinasjon med egne billetter slik at kunden får kjøpt helreisen i samme operasjon, skal prisen for delreisen med tog tilfalle Togoperatør og prisen for delreisen med BØRs transportmidler det enkelte BØR-selskap. Basert på innrapportert salg av hverandres billetter i henholdsvis Togoperatørs og BØR-selskaps kanaler, skjer en månedlig avregning.

2.4.4 Revisjon

BØR og Togoperatør gjennomfører årlig revisjon av godtgjørelsen mellom Partene. Revisjonen gjennomføres av selskapenes revisorer.

[2] Jf. dette vedleggets punkt 4.2 «Etablering»

110

EA

3 Datatilgang og -deling

Direktoratet vil gjennom Trafikkavtalen sørge for at Togoperatør/Entur gir BØR tilgang til alle relevante data på et detaljeringsnivå og med en datakvalitet slik at fakturering og forvaltning av økonomimodell er transparent, etterprøvbar og pålitelig. Se også Hovedavtalens punkt 6 «Deling av data».

Fra avtalestart inkluderer dette innsyn og åpenhet om blant annet (og ikke begrenset til):

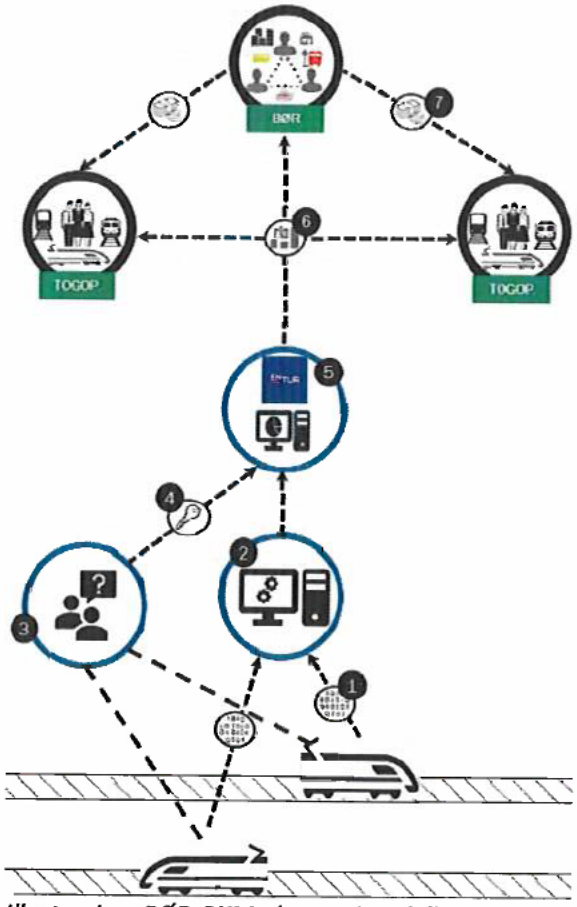
- Reiseaktivitetsdata/relasjonstall på alle togstasjonspar i Samarbeidsområdet
- Billettundersøkelsesdata, punktmålingsdata eller tilsvarende som angir andelen PKM med gyldig BØR-billett i Samarbeidsområdet
- Salgsstatistikk i Samarbeidsområdet

4 Økonomimodellen

Økonomimodellen fastsetter Togoperatørs godtgjørelse for utført persontogtransportarbeid i Samarbeidsområdet. Modellen tar høyde for ulike prismodeller mellom stat og fylkeskommune, på avtalesigneringstidspunktet henholdsvis TEN og sone, og inkluderer prisdifferansen.

4.1 Overordnet beskrivelse

Økonomimodellen i hovedtrekk:



Illustrasjon: BØR-PKM økonomimodell

1. **Automatiske passasjertellinger**
   APC-utstyr på toget teller på- og avstigninger. APC-dataene sendes til statistisk modell for kvalitetssikring og estimering av manglende telledata. Ansvarlig: Direktoratet ved Togoperatør.
2. **Statistisk modell**
   I den statistiske modellen kvalitetssikres mottatte APC-data. Modellen estimerer på- og avstigninger for togavganger der APC-data mangler helt eller delvis, og gir grunnlaget for totale passasjertall på tog. Ansvarlig: Direktoratet.
3. **Billettundersøkelse og lukkede kontroller**
   Billettundersøkelser gjennomføres løpende for å bestemme andelen av de reisende på tog innenfor Samarbeidsområdet som reiser med gyldig BØR-billett. Det gjennomføres lukkede kontroller for å avdekke reell snikandel. Ansvarlig: Direktoratet og BØR.

4. **BØR-nøkkel**
   BØR-nøkkelen settes basert på resultatene fra billettundersøkelsen, og angir gjennomsnittlig andel av de reisende som reiser med gyldig BØR-billett på en toglinje/togstrekningen mellom to stasjoner. Ansvarlig: Direktoratet ved Entur.
5. **Beregning av BØR-PKM**
   BØR-nøkkel sammen med passasjertall gir volumet av reiseaktivitet på tog målt i passasjerkilometer som kommer fra reisende med gyldig BØR-billett. BØR-PKM-volumet beregnes i Enturs systemer, og danner grunnlaget for faktureringen fra Togoperatør til det enkelte BØR-selskap. Ansvarlig: Direktoratet ved Entur.
6. **Fakturering**
   Antall BØR-PKM multiplisert med avtalt BØR-sats faktureres fra Togoperatør til det enkelte BØR-selskap. Til fratrekk kommer Togoperatørs og Enturs salg av BØR-billetter. Ansvarlig: Togoperatør.
7. **Betaling**
   Det enkelte BØR-selskap betaler Togoperatør for transporttjenesten i henhold til faktura. Ansvarlig: Det enkelte BØR-selskap.

Partene vil gi hverandre innsyn i de ulike fasene i økonomimodellen, for å sikre transparens, etterprøvbarhet og forutsigbarhet.

4.2 Etablering

Partene vil legge til grunn et tallgrunnlag som i størst mulig grad reflekterer aktørenes reelle transportarbeid og inntekter på etableringstidspunktet ved oppstart av Hovedavtalen i desember 2023.

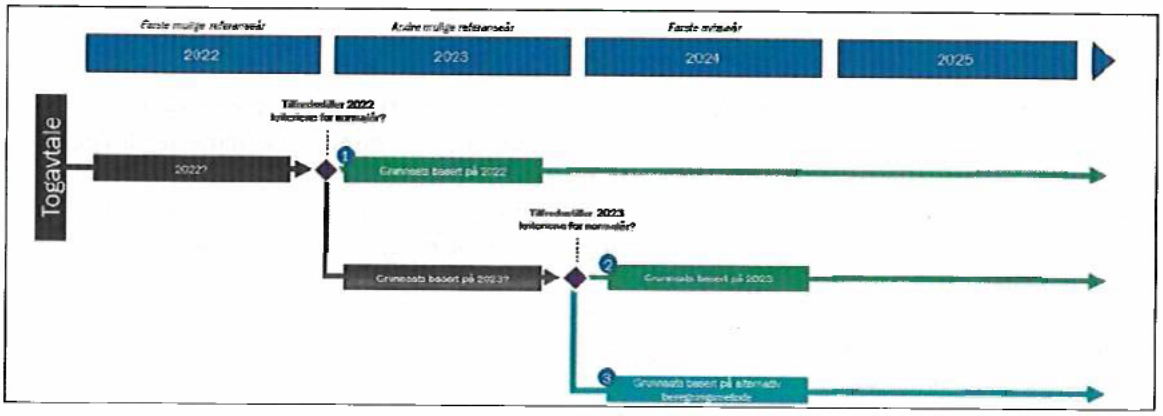
BØR-PKM settes ved å bruke data fra salgstransaksjoner, passasjertellinger og billettundersøkelse. Modellene som registrerer passasjerkilometer, vil utvikles ferdig i slutten av 2021.

Partene ønsker å minimere risiko for at BØR-satsen representerer et skjevt forhold mellom inntekter og PKM, samtidig som man skal ta høyde for muligheten for en ny normal etter koronapandemien.

Partene er enige om kriterier som må være oppfylt for at et år skal representere en normaltilstand. Kriteriene er basert på at sesongvariasjonen per tertial i billettinntekter og transportarbeid på toget følger samme mønster som før pandemien inntraff.

For å bestemme BØR-satsen er intensjonen å bruke togets billettinntekter i Samarbeidsområdet for 2022. Når 2022-resultatene fra Københavnmetoden etter planen er klare 1. halvår 2023, fastsettes BØR-satsen ved å dividere de totale toginntektene i Samarbeidsområdet på antall BØR-PKM.

Dersom 2022 ikke oppfyller kravet for en ny normal, forkastes året som referanseår, og man går videre til neste alternativ for etablering av BØR-sats, jf. figueen under:



Partene kan likevel bli enige om BØR-sats, selv om kriteriene for normalitet ikke er oppfylt.

4.3 Evaluering

Partene vil evaluere økonomimodellen i starten av 2025. Hensikten med evalueringen er å se på hvordan økonomimodellen har fungert i praksis sett opp mot de overordnede målene med Hovedavtalen, samt å avdekke eventuelle uheldige utslag/forskyvninger forårsaket av modellen.

Dersom evalueringen avdekker behov for endring, skal slik endring håndteres i tråd med Hovedavtalens punkt 7 «Endringer».

5 Revisjonshistorikk

Siste revisjon erstatter tidligere vedlegg.

Revisjonsdato	Beskrivelse	Signaturer/initialer Partene
05.03.2021	Originaldokument.	

Vedlegg 2: Markedssamarbeid

1 Hovedprinsipper for sømløs kundeopplevelse

Partene er enige i følgende hovedprinsipper for å sikre en helhetlig sømløs kundeopplevelse:

- Vi tenker kundereise, og ikke vår egen reise. Kunden har en reise for å komme seg fra dør til dør, selv om den gjennomføres med en kombinasjon av flere aktører.
- Hvis vi lager egne digitale tjenester sikrer vi at informasjonen vi henter fra andre aktører fremstår riktig og konsistent, selv om struktur og utforming på tjenestene våre kan variere ut fra den enkeltes merkevares retningslinjer.
- Vi tar ansvar for kunden selv om saken kunden kommer med, tilhører den annen Part. Vi sørger da for at kunden blir sendt til riktig Part for saken sin, uten å føle å være til bry eller å måtte gå lange omveier.
- Vi etterstreber å dele informasjon med hverandre ved endringer i tjenester eller tilbud. Dette er spesielt viktig for at personalet i førstelinje til enhver tid er oppdatert slik at de kan yte god service til kunden.
- Vi tilrettelegger for at kunden kan få kjøpt gjennomgående reise og blir gjort kjent med muligheten.

2 Reise- og avviksinformasjon

Partene vil etterstrebe at reise- og avviksinformasjonen skal være:

- Konsistent: Uavhengig av hvilken aktør som formidler informasjonen og i hvilken kanal den formidles skal informasjonen være den samme, selv om strukturen og presentasjon kan variere noe på tvers av flater og tjenester.
- Svare på kundens behov: Mengde informasjon og hvilke informasjonselementer som må benyttes skal baseres på hva kunden trenger for å kunne løse sine oppgaver.
- Av god kvalitet: Informasjonen som formidles skal være riktig og oppdatert til enhver tid.
- Tilgjengelig: Informasjonen skal være tilgjengelig der kunden er, når kunden trenger det. Informasjonen skal være forståelig og tilgjengelig uansett hvilke forutsetninger kunden har.
- Helhetlig: Langs viktige dimensjoner bør informasjon merkes på tilsvarende måte for samme type informasjon, på tvers av transportform og leverandør av tjenesten. Eksempler er: Planinformasjon, bytteinformasjon, informasjon om avvik av forskjellige typer og erstatningstrafikk eller alternativer.

3 Markedsføring

Partene er enige om at hver enkelt står fritt til å promotere sitt reisetilbud og profilere seg som aktør på den måten man ønsker, innenfor formålet i Samarbeidsavtalens punkt 3 «Formål».

4 Kundestøtte

Med kundestøtte menes kontakten mellom Partene og kunde med sikte på å veilede eller hjelpe kunden, og å ta imot informasjon og tilbakemeldinger fra kundene.

ID

EA

Partene er ansvarlig overfor kunden for at tjenesten leveres til riktig tid og kvalitet, og står ansvarlig for reisegaranti, tilhørende erstatning ved skader med mer. Kundehenvendelser knyttet til transporttjenesten og kundens opplevelse på reisen besvares av Partenes kundestøtte.

Den av Partene kunden har løst billett hos står ansvarlig for kundestøtte, for spørsmål og bistand med billetten, billettbærer, billettrefusjon og betaling.

For at kunden skal oppleve en så sømløs reiseopplevelse som mulig må Partene etterstrebe at kundene så raskt og enkelt som mulig overføres til kundestøtte hos ansvarlig aktør, ut fra hva kundens henvendelse gjelder. For enkel ruteopplysning skal Partene fortrinnsvis løse kundens behov ved første kontakt med kundestøtte, uavhengig av selskap.

5 Revisjonshistorikk

Siste revisjon erstatter tidligere vedlegg.

Revisjonsdato	Beskrivelse	Signaturer/initialer Partene
05.03.2021	Originaldokument.	

UTKAST

ID

PA

Vedlegg 4: Endringslogg

Endringer i Hovedavtalen og/eller vedleggene forutsetter enighet mellom Partene, og skal gjennomføres ved bruk av endringsbilag.

Endringsbilaget skal være skriftlig, betegnet «Endringsbilag–nummer–år–tema», og inneholde en beskrivelse av hva som er bakgrunnen til endringen, hva endringen går ut på og hva som er relevante effekter av endringen. Jf. Hovedavtalens punkt 7 «Endringer».

Endringsbilags-nummer/Dato	Beskrivelse	Signaturer/initialer Partene
0/05.03.2021	Originaldokument.	

Revisjonshistorikk

Siste revisjon erstatter tidligere vedlegg.

Revisjonsdato	Beskrivelse	Signaturer/initialer Partene
05.03.2021	Originaldokument.	

10

EA

Jernbane-
direktoratet

Trafikkavtale Østlandet 1

- Lokaltog (L-tog) Spikkestad/Asker – Lillestrøm
- Lokaltog (L-tog) Stabekk/Oslo S – Ski
- Regiontog (R-tog) Oslo S – Ski
- Regiontog (R-tog) Stabekk – Moss
- Regiontog (R-tog) Oslo S – Mysen/Rakkestad
- Regiontog (R-tog) Oslo S – Hakadal/Jaren
- Regionekspresstog (RE-tog) Oslo S – Halden
- Regionekspresstog (RE-tog) Oslo S – Gjøvik

Vedlegg E-5 Rute-, takst- og billettsamarbeidsavtale Innlandet

Endringslogg

Versjon	Hva	Dato
1.0	Vedlegg E-5.	28.06.2023

1D
AA

Jernbane-
direktoratet

Innlandet
fylkeskommune

Avtale om rute-, takst- og billettsamarbeid

inngått mellom
Jernbanedirektoratet (org.nr. 916 810 962)
og Innlandet fylkeskommune (org.nr. 920 717 152)

Dato: 05.03.2021

10
EA

Innhold

1 Innledning **3**
1.1 Bakgrunn 3
1.2 Partene 3
1.3 Avtaleområdet 3
1.4 Roller og ansvar 3
1.5 Avtalestruktur 4

2 Formål **4**

3 Samarbeid om ruter og produkttilbud **5**
3.1 Samspill mellom buss og tog 5
3.1.1 TogBuss 5

4 Takst- og billettsamarbeid **5**
4.1 Billettsamarbeidet 6
4.2 Salg og distribusjon 6
4.3 Endringer i billetter, priser og/eller forretningsregler 6
4.4 Økonomi 6

5 Samarbeid om markedsføring **6**

6 Samarbeid om reiseplanlegger og ruteinformasjon **6**

7 Endringer **6**

8 Varighet **7**

9 Konfidensialitet **7**

10 Tvister **7**

11 Avtaleoppfølging **8**

12 Kontaktpersoner **8**

13 Kontrakteksemplarer **8**

14 Vedlegg **8**
14.1 Vedlegg 1: Samarbeidsbillettene 8
14.2 Vedlegg 2: Økonomi 8
14.3 Vedlegg 3: Driftsavtale SJ 8
14.4 Vedlegg 4: Billettsamarbeidsavtale Gjøvikbanen 8

10

1 Innledning

1.1 Bakgrunn

Organiseringen av kollektivtransporten i Norge gir staten ansvaret for jernbane, mens fylkeskommunene har ansvaret for øvrig kollektivtrafikk med buss, båt, metro, trikk og bybane.

Meld. St. 27 (2014-2015) På Rett spor – Reform av jernbanesektoren (Jernbanereformen) omstrukturerer jernbanesektoren for å legge til rette for konkurranseutsetting av togtjenestene i Norge. Meld. St. 6 (2018–2019) Oppgaver til nye regioner (Regionreformen) gir føringer for hvordan fylkeskommunenes rolle som samfunnsutviklere skal styrkes. Bedre koordinering mellom fylkeskommunene og stat på jernbaneområdet skal bidra til at begge parter når målsettingene innenfor kollektivområdet.

For å sikre at togtilbudet utgjør en integrert del av det lokale kollektivtilbudet, inngår staten ved Jernbanedirektoratet rute-, takst- og billettsamarbeidsavtaler med fylkeskommunene og/eller deres administrasjonsselskaper. De reisende skal tilbys et mest mulig sammenhengende transporttilbud, helhetlig reiseinformasjon og gjennomgående billetter der det er behov for det.

1.2 Partene

Denne avtalen om rute-, takst og billettsamarbeid (Avtalen) er inngått mellom Innlandet fylkeskommune (Fylkeskommunen) og Jernbanedirektoratet (Direktoratet) (Partene).

1.3 Avtaleområdet

Avtalen omfatter det geografiske området Innlandet og Lunner kommune i Viken i henhold til administrative grenser på avtalesigneringstidspunktet (Avtaleområdet).

1.4 Roller og ansvar

Fylkeskommunen planlegger, samordner, bestiller og markedsfører kollektivtrafikken med buss i Avtaleområdet under merkenavnet Innlandstrafikk. Fylkeskommunen eier ingen transportmidler selv, og all transport utføres av operatørselskaper som kjører på kontrakt for Fylkeskommunen.

Fylkeskommunen har takstmyndighet for kollektivtrafikken i Avtaleområdet, utenom jernbanen. Staten ved Direktoratet setter rammer for høyeste prisnivå, inklusive krav til sosiale rabatter, for persontogreisene på jernbanen.

Samferdselsdepartementet har det overordnede ansvaret for transportsektoren. Direktoratets oppgave er å samordne og styre jernbanesektoren og å utvikle jernbanen som del av det samlede transportsystemet.

Gjennom trafikkavtaler med Direktoratet basert på konkurranse (Trafikkavtalen/-e), har forskjellige togoperatører ansvaret for persontrafikken på bestemte strekninger og linjer (Togoperatøren/-e).

Fjerntogene på Dovrebanen og Rørosbanen inngår i Trafikkpakke 2 Nord (TP 2) og opereres fra juni 2020 av SJ Norge AS (SJ). På strekninger og linjer som ennå ikke har vært konkurranseutsatte har Direktoratet direktekjøpsavtaler med henholdsvis Vygruppen AS (Vy) og Vy Gjøvikbanen AS (Vy GB).

11)
EA

Konkurranseutsettingen av de siste trafikkpakkene innenfor Avtaleområdet skjer gjennom Trafikkpakke 4 (TP 4) med planlagt trafikkstart desember 2023 og Trafikkpakke 5 (TP 5) med planlagt oppstart desember 2024. Gjøvikbanen inngår i TP 4 mens lokaltogene Asker–Kongsvinger (L14) og regiontogene Drammen–Lillehammer (R10) er inkludert i TP 5.

Statsforetaket Bane NOR har det operative ansvaret for trafikkstyring, drift, vedlikehold og utbygging av jernbanen samt for togstasjonene. Bane NORs formål er å sørge for en tilgjengelig, effektiv og sikker jernbaneinfrastruktur og brukervennlige tjenester, inkludert utvikling av knutepunkter og godsterminaler. Direktoratet kjøper tjenester av Bane NOR ut fra effektmål.

Gjennom avtale med Direktoratet, er Bane NOR ansvarlig for tilrettelegging av avvikshåndtering for jernbanen. Dette omfatter blant annet:

- å koordinere samarbeid mellom Statens Vegvesen Vegdirektoratet, regionale myndigheter, kollektivselskaper, togselskaper og Bane NOR
- å lede fora for berørte parter for å identifisere behov for tiltak, og gjøre tiltak der det pågår flere aktiviteter samtidig
- nøytral skilting ved avvikssituasjoner

Statseide Entur er et virkemiddelselskap som skal gjøre det enkelt for de reisende å planlegge og kjøpe billett til en kollektivreise på tvers av ulike reiseformer, transportselskaper og fylker. Selskapet samler inn reisedata for all kollektivtransport i Norge og er en nasjonal salgskanal for togbilletter. Direktoratet kjøper tjenester av Entur på vegne av staten og kollektivaktørene i Norge.

1.5 Avtalestruktur

Avtalen regulerer rute-, takst- og billettsamarbeidet mellom Partene, og erstatter tidligere rute-, takst- og billettsamarbeidsavtaler mellom Direktoratet og henholdsvis Hedmark Trafikk FKF og Oppland fylkeskommune før fylkessammenslåingen 1.1.2020.

Avtalen trekker opp rammene for det operative samarbeidet mellom Fylkeskommunen og Togoperatørene i Avtaleområdet. Fylkeskommunen formaliserer dette samarbeidet i egne driftsavtaler med den enkelte Togoperatør (Driftsavtalen/-e). Driftsavtalen med SJ ble inngått før trafikkstart i juni 2020, se vedlegg 3.

Fylkeskommunen og Vy GB har på eget initiativ inngått en billettsamarbeidsavtale som regulerer ungdomsbilletten på Gjøvikbanen, se vedlegg 4.

Ut fra Avtalen skal det inngås nye Driftsavtaler mellom Fylkeskommunen og Togoperatør for TP 4 og TP 5. Direktoratet vil stille krav til Togoperatørene om å inngå Driftsavtalene med Fylkeskommunen.

2 Formål

Partene har som målsetting å øke kollektivtransportens andel av persontransporten i Innlandet, spesielt på strekningene Hamar–Rena i Østerdalen og Lillehammer–Dombås i Gudbrandsdalen.

ID FA

Partene har som ambisjon å styrke og videreutvikle TogBuss som tilbud og konsept for de viktigste relasjonene der det er et korrespondansebehov mellom buss og tog.

3 Samarbeid om ruter og produkttilbud

Partene vil tilstrebe et best mulig samordnet kollektivtilbud der de ulike transportmidlenes egenarter og kvaliteter utnyttes.

Trafikkavtalene fastsetter Togoperatørenes togproduksjon i Avtaleområdet.

Den årlige endringen av rutetilbudet på jernbanen skjer i desember. Fylkeskommunens innspill til den årlige ruteendringen gjøres i faste dialogmøter mellom Direktoratet og Fylkeskommunen hver vår. Innspillene samles og prioriteres i august/september året før ruteendringen i desember året etter, slik at eventuell finansiering kan sikres gjennom den ordinære statsbudsjettprosessen.

Småendringer/tilpasninger for å sikre korrespondanser mellom tog og øvrig kollektivtrafikk («minuttjusteringer»), og som ikke krever statlig finansiering, avklares direkte i den løpende dialogen mellom Fylkeskommunen og Togoperatørene.

3.1 Samspill mellom buss og tog

Partene er enige om at valgfri reise med buss og tog på samme billett er et sentralt virkemiddel i videreutviklingen av kollektivtilbudet i Avtaleområdet, spesielt på strekningene Rena–Hamar og Dombås–Lillehammer.

3.1.1 TogBuss

Partene har en ambisjon om å videreutvikle samspillet mellom tog og buss i form av TogBuss, der det finnes et spesielt korrespondansebehov, slik at rutetilbudet danner et best mulig og sammenhengende transporttilbud.

TogBuss-strekninger som omfattes av Avtalen vil, når disse er etablert, oppgis i vedlegg 1 «Samarbeidsbillettene».

Med TogBuss menes en høyere grad av sømløshet enn andre korrespondanser, og bør inneholde:

- Busskorrespondanse til alle togavganger
- Gjennomgående billettering
- Transportvilkår som garanterer overgangen

4 Takst- og billettsamarbeid

Det skal være enkelt for kunden å kjøpe billett på tvers av kollektive transportmidler. Fylkeskommunen deltar i nasjonal løsning for gjennomgående billettering i regi av Entur, forutsatt enighet om de forretningsmessige betingelsene.

4.1 Billettsamarbeidet
Billettene som omfattes av takst- og billettsamarbeidet (Samarbeidsbillettene) er oppgitt i vedlegg 1 «Samarbeidsbillettene».

For å sikre interoperabilitet skal Partene sørge for at minimum Samarbeidsbillettene tilfredsstiller de krav som følger av til enhver tid gjeldende versjon av Håndbok V821.

Partene vil minimum årlig evaluere Samarbeidsbillettene opp mot formålet i Avtalen.

4.2 Salg og distribusjon
Samarbeidsbillettene skal være tilgjengelig for kjøp i minst én eller flere av både Fylkeskommunens og Togoperatørs salgskanaler. Entur inngår i Partenes salgskanaler.

4.3 Endringer i billetter, priser og/eller forretningsregler
Ved ordinære prisendringer melder kollektivaktørene skriftlig til hverandre og Entur i henhold til de til enhver tid fastsatte krav og frister i Håndbok V821 og Driftsavtalen/-e.

For håndtering av endringer utover ordinære, se punkt 7 «Endringer».

4.4 Økonomi
Takst- og billettsamarbeidet innebærer et økonomisk oppgjør mellom Fylkeskommunen og Togoperatør. Dette er nærmere beskrevet i vedlegg 2.

5 Samarbeid om markedsføring

Det samlede kollektivtilbudet med buss og tog i Avtaleområdet utgjør en helhet. Partene legger opp til at Fylkeskommunen og Togoperatørene koordinerer sine markedsaktiviteter for å sikre enhetlig kunde- og trafikantkommunikasjon.

6 Samarbeid om reiseplanlegger og ruteinformasjon

Fylkeskommunen (gjennom Håndbok N801) og Togoperatør (gjennom Trafikkavtalen) forplikter seg til å legge rutetilbudene sine inn i Enturs nasjonale reiseplanlegger etter de regler som til enhver tid gjelder.

Dersom Fylkeskommunen har egne løsninger for reiseplanlegger og reisepublikasjoner, skal Togoperatørs lokale rutetilbud inkluderes.

7 Endringer

Partene kan ved behov ta initiativ til endring av Avtalen og vedlegg. Vesentlige endringer i kollektivtilbudet i Avtaleområdet, nye teknologiske muligheter, soneendringer, større pris-

ID

og/eller billettendringer og identifisert potensial for endrede reisevaner er eksempler på forhold som kan utløse behov for endringer.

Ved endringer som kan utløse økt finansiering, skal frister i Partenes respektive budsjettprosesser følges. Den statlige budsjettprosessen har lengst ledetider, og avklaringer av endringer som vil kunne utløse økt statlig finansiering må normalt skje senest 1. juni året før fremlegging av statsbudsjettet for året endringen skal gjelde fra.

Endringer i Avtalen og vedlegg forutsetter enighet mellom Partene, og skal gjennomføres ved bruk av endringsbilag. Endringsbilaget skal være skriftlig, betegnet «Endringsbilag–nummer–år–tema», og inneholde en beskrivelse av hva endringen går ut på og hva som har forårsaket den samt relevante effekter av endringen.

Endringer i Avtalen som påvirker Driftsavtalene vil Direktoratet pålegge Togoperatør gjennom endringsordre til Trafikkavtalen. Dersom Fylkeskommunen og Togoperatør ønsker endringer i Driftsavtalen, skal dette forhåndsgodkjennes skriftlig av Direktoratet.

8 Varighet

Avtalen gjelder fra signeringsdato inntil en av Partene sier den opp med minimum seks måneders varsel. Oppsigelse skal skje skriftlig.

Driftsavtalene mellom Fylkeskommunen og Togoperatørene har varighet tilsvarende Trafikkavtalen mellom Direktoratet og Togoperatørene. Dersom Direktoratet forlenger Trafikkavtalen, vil Fylkeskommunen forlenge Driftsavtalen tilsvarende.

9 Konfidensialitet

Partene er underlagt lov om rett til innsyn i dokument i offentlig verksemd (offentleglova). Informasjon som er offentlig anses ikke som konfidensiell. Partene skal informere hverandre i forkant av eventuell utlevering av informasjon.

10 Tvister

Tvister mellom Partene 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 begge Parters ledelse deltar.

Dersom en av Partene har bedt om et tvisteløsningsmøte, kan tvisten ikke bringes inn for domstolene før møtet er avholdt, med mindre et 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.

Hedmarken tingrett vedtas som eksklusivt verneting for enhver tvist i anledning Samarbeidsavtalen.

11 Avtaleoppfølging

Det skal avholdes halvårlige møter for oppfølging av Avtalen. Direktoratet har ansvar for å kalle inn til møtene.

12 Kontaktpersoner

Kontaktperson i Direktoratet:	Erik Kolbjørnsen
Kontaktperson i Fylkeskommunen:	Kari Dyvesveen

13 Kontrakteksemplarer

Avtalen er utferdighet i to – 2 – eksemplarer, ett til hver av Partene.

Oslo og Innlandet, 5.3.2021

Hanne Bertnes Norli Direktør marked og samfunn Jernbanedirektoratet	Lars Egil Baukhol Seksjonssjef kollektivtransport Innlandet fylkeskommune

14 Vedlegg

14.1 Vedlegg 1: Samarbeidsbillettene
14.2 Vedlegg 2: Økonomi
14.3 Vedlegg 3: Driftsavtale SJ
14.4 Vedlegg 4: Billettsamarbeidsavtale Gjøvikbanen

1 D

Vedlegg 1: Samarbeidsbillettene

1 Rørosbanen

Følgende billettprodukter skal gi reisehjemmel ombord på buss og tog på strekningen Rena–Hamar og vice versa:

Billettprodukt	Passasjerkategori	Billettbærer
Innlandstrafikks Periodebillett 30 dager	V, UV	Mobil-app, reisekort

Ordforklaring: V = voksen, UV = ung voksen 20–29 år

2 Dovrebanen

Følgende billettprodukter skal gi reisehjemmel ombord på buss og tog på strekningen Lillehammer–Dombås og vice versa:

Billettprodukt	Passasjerkategori	Billettbærer
Kombinasjonsbillett tog/buss 30 dager	V	Mobil-app

Ordforklaring: V = voksen

3 Gjøvikbanen

Følgende billettprodukter skal gi reisehjemmel ombord på buss og tog på strekningen Gjøvik–Harestua og vice versa:

Billettprodukt	Passasjerkategori	Billettbærer
Innlandstrafikks Ungdom buss/Gjøvikbanen 30 dager	U	Mobil-app

Ordforklaring: U = ungdom 15–19 år

4 Busstilvalg/Tilleggsbillett Buss

For områder uten billettsamarbeid som allerede inkluderer buss og tog, tilbys de togreisende et 30-dagers tilvalg på togprisen, prissatt av Fylkeskommunen, som gir overgang til det fylkeskommunale busstilbudet:

BILLETTPRODUKT	PASSASJERKATEGORI	BILLETTBÆRER
Tilleggsbillett Buss Innlandstrafikk 30 dager	V	Mobil-app

Ordforklaring: V = voksen

5 Revisjonshistorikk

Siste revisjon erstatter tidligere vedlegg 1.

Revisjonsdato	Beskrivelse	Signaturer/initialer Partene
05.03.2021	Originaldokument.	

LD AA

Vedlegg 2 Økonomi

1 Rørosbanen

Samarbeidsbillettene, jf. vedlegg 1, gir rett til reise på tog på togstrekningen Rena–Hamar. Togoperatør selger Samarbeidsbillettene etter Fylkeskommunens til enhver tid gjeldende priser og regler, fra og med startsone til og med målsone.

Togoperatør godtgjøres av Fylkeskommunen med en fast sum per reise ut fra reiselengde for bruk av toget på hele eller deler av strekningen Rena–Hamar med Samarbeidsbillettene etter følgende tabell:

Reiselengde	Godtgjørelse per reise (2018-kroner)
1 og 2 soner (eksempelvis Løten–Hamar)	23,70 kroner (inklusive merverdiavgift)
3 og 4 soner (eksempelvis Elverum–Hamar)	33,90 kroner (inklusive merverdiavgift)
5 soner (eksempelvis Rena–Hamar)	51,00 kroner (inklusive merverdiavgift)

Til å bestemme godtgjørelsen per reise ble salgsstatistikk for togreiser på strekningen Rena–Hamar i 2017 brukt. Inkludert i godtgjørelsen er takstdifferansen mellom Hedmark Trafikks og Togoperatørs priser. Takstdifferansen utgjorde i snitt 15,7 % (2018-priser).

Godtgjørelsen per reise justeres årlig den 1. februar med SSBs prognose for kjerneinflasjon (KPI-JAE) for gjeldende år, publisert i rapport per juni foregående år, hentet fra SSBs nettsider, pluss ett prosentpoeng. Dette gjøres uavhengig av Fylkeskommunens prisendringer.

Avregningen mellom Fylkeskommunen og Togoperatør skjer etterskuddsvis, minimum årlig, og utføres når underlag for bruk av Samarbeidsbilletten på tog fra Togoperatør foreligger.

Etter evaluering og ut fra erfaringstall har Partene en intensjon om å utvide takst- og billettsamarbeidet til nye billettprodukter og markedsområder.

2 Dovrebanen

Samarbeidsbillettene, jf. vedlegg 1, på valgt relasjon innenfor togstrekningen Lillehammer–Dombås gjelder på alle togavganger samt på Fylkeskommunens bussruter på hele eller deler av samme reisestrekning.

Samarbeidsbillettene utstedes med utgangspunkt i togstrekningen, fra stasjon til stasjon, og gis gyldighet på buss basert på Fylkeskommunens sonesystem fra og med startsone til og med målsone.

Prisen for Samarbeidsbilletten settes lik Togoperatørs ordinære 30-dagersbillettpris på valgt togstrekning, og kan i henhold til Trafikkavtalen justeres årlig den 1. februar med SSBs prognose for kjerneinflasjon (KPI-JAE) for gjeldende år, publisert i rapport per juni foregående år, hentet fra SSBs nettsider, pluss ett prosentpoeng.

Partene er enige om at Togoperatør ikke skal tilby en egen 30-dagersbillett kun gyldig på tog til lavere pris enn Samarbeidsbilletten på samarbeidsstrekningen. Dette nedfelles i Driftsavtalen.

ID

Fylkeskommunen godtgjøres av Togoperatør for bruk av Samarbeidsbillettene på buss. Godtgjørelsen er begrenset til sonekryssende bussreiser som går parallelt med togstrekningen. Tilslutningsreiser i startsonen og/eller i målsonen inngår dermed ikke i avregningen.

Til å bestemme godtgjørelsen per reise ble Fylkeskommunens salgsstatistikk for sonekryssende bussreiser med linje 142 på strekningen Lillehammer–Otta i 2017 brukt. Gjennomsnittlig sonekryssende reise på buss med 30-dagersbillett på strekningen gikk over 6 soner i 2017, og Fylkeskommunen godtgjøres per reise med en sum lik bussens 30-dagersbillettpris i 2018 for valgt passasjerkategori for 6 soner delt på 40.

Fylkeskommunens 6-soners 30-dagersbillett for voksen kostet 1660 kroner i 2018. Togoperatør godtgjør dermed Fylkeskommunen med en fast sum per reise på 41,50 kroner for voksen (2018-kroner). Alle priser er inklusive merverdiavgift.

Godtgjørelsen per reise justeres årlig den 1. februar med SSBs prognose for kjerneinflasjon (KPI-JAE) for gjeldende år, publisert i rapport per juni foregående år, hentet fra SSBs nettsider, pluss ett prosentpoeng. Dette gjøres uavhengig av Fylkeskommunens prisendringer.

Samarbeidsbillettens omsetning fratrukket godtgjørelsen til Fylkeskommunen for reiser med buss, tilfaller Togoperatør. Avregningen mellom Fylkeskommunen og Togoperatør skjer etterskuddsvis, minimum årlig, og utføres når underlag for bruk av Samarbeidsbillettene på buss fra Fylkeskommunen foreligger.

3 Gjøvikbanen

Samarbeidsbillettene, jf. vedlegg 1, gir rett til reise på tog på togstrekningen Gjøvik–Harestua. Billetten selges kun i Innlandstrafikks mobil-app til priser satt av Fylkeskommunen.

Fylkeskommunen godtgjør Togoperatør 50 % av billettinntektene for Samarbeidsbillettene.

4 Busstilvalg/Tilleggsbillett Buss

Inntektene fra busstilvalget/Tilleggsbillett Buss går uavkortet til Fylkeskommunen, mens Togoperatør skal ha inntektene fra togbilletten.

5 Revisjonshistorikk

Siste revisjon erstatter tidligere vedlegg 2.

Revisjonsdato	Beskrivelse	Signaturer/initialer Partene
05.03.2021	Originaldokument.	

10 AA

Innlandet fylkeskommune

NORD

Driftsavtale om rute-, takst- og billettsamarbeid

inngått mellom
Innlandet fylkeskommune (org.nr. 920 717 152)
og SJ Norge AS (org.nr. 917 587 728)
(Partene)

[redacted]

[redacted]

Dokument nr.: 1
Dato: 06.02.2020

EA

Innhold

1 Innledning **3**
1.1 Bakgrunn 3
1.2 Partene 3

2 Formål **3**

3 Samarbeid om ruter og produkttilbud **3**

4 Takst- og billettsamarbeid **4**
4.1 Rena - Hamar 4
4.2 Dombås - Lillehammer 4
4.3 Takstjustering 4

5 Økonomisk kompensasjon og avregning **5**
5.1 Rena - Hamar 5
5.2 Dombås - Lillehammer 5
5.3 Årlig justering 5

6 Samarbeid om markedsføring **5**

7 Samarbeid om reiseplanlegger og ruteinformasjon **6**

8 Varighet **6**

9 Tvister **6**

10 Kontaktpersoner **7**

11 Kontrakteksemplarer **7**

12 Vedlegg 7
12.1 Vedlegg 1: «Samarbeidsavtalen mellom Hedmark Trafikk FKF og Jernbanedirektoratet» 7
12.2 Vedlegg 2: «Samarbeidsavtalen mellom Oppland fylkeskommune og Jernbanedirektoratet» 7
12.3 Vedlegg 3: Samarbeidsavtalens «Krav og forutsetninger til billettekniske løsninger» 7
12.4 Vedlegg 4: Samarbeidsavtalens «Billettprodukter som omfattes av samarbeidet» .. 7
11.5 Vedlegg 5: Økonomisk kompensasjon – oppdatert godtgjørelse 7

LB
ID FA

1 Innledning

1.1 Bakgrunn
Jernbanedirektoratet legger gjennom Trafikkpakke 2 blant annet persontrafikk med fjerntog på Dovrebanen og Rørosbanen ut på konkurranse, og nye samarbeidsrelasjoner som følge av konkurranseutsettingen må etableres.

1.2 Partene
Denne driftsavtalen om rute-, takst- og billettsamarbeid (Driftsavtalen) er inngått mellom Innlandet fylkeskommune og SJ Norge AS (partene).

Driftsavtalen er inngått på bakgrunn av samarbeidsavtalen mellom Jernbanedirektoratet og Hedmark fylkeskommune av 17.12.2018 (Samarbeidsavtalen J/H) se vedlegg 2 og mellom Jernbanedirektoratet og Oppland fylkeskommune av 01.11.2018 (Samarbeidsavtalen J/O), se vedlegg 2.

Innlandstrafikk er en seksjon i fylkeskommunen, og ivaretar Innlandet fylkeskommunes oppgaver innen kollektivtransport.

SJ Norge AS (SJ Norge) opererer trafikkpakke 2 på vegne av Jernbanedirektoratet.

2 Formål

Partene har som målsetting å øke kollektivtransportens andel av persontransporten i Innlandet, spesielt på strekningen Rena–Hamar og Dombås-Lillehammer samt i samtrafikken mellom buss og tog i fylket.

3 Samarbeid om ruter og produkttilbud

Partene er enige om sammen å utvikle kollektivtilbudet slik at Innlandstrafikks og SJ Norges rutetilbud danner et best mulig og sammenhengende transporttilbud.

- Buss skal som hovedregel ikke gå parallelt med tog, men gi et supplerende tilbud i de korridorene der det er tog.
- Der togets tilbud er begrenset kan det tilbys buss i tillegg. Da spres frekvensen mellom buss og tog, slik at kundenes opplevde samlede frekvens blir så god som mulig.
- Buss korresponderer med togtidene så godt som mulig.

Partene møtes 2 ganger årlig for å utvikle tilbudet. Dette gjøres i forkant av togets hovedruteendringer i desember og juni.

4 Takst- og billettsamarbeid

Billetter som omfattes av billettsamarbeidet er spesifisert i Samarbeidsavtalens vedlegg 3, se vedlegg 3.

For å sikre interoperabilitet skal Partene oppfylle tekniske krav og forutsetninger i henhold til Samarbeidsavtalens vedlegg 2, se vedlegg 2.

4.1 Rena - Hamar

Fra avtalestart skal Innlandstrafikks 30-dagers periodebillett for voksen og ung voksen (Samarbeidsbillettene) gi rett til reise på tog på togstrekningen Rena–Hamar. SJ Norge selger Samarbeidsbilletten etter Innlandstrafikks til enhver tid gjeldende priser og regler, fra og med startsone til og med målsone.

4.2 Dombås - Lillehammer

Fra avtalestart er Partene enige om å tilby en 30-dagers periodebillett for buss og tog (Kombinasjonsbilletten) for voksen på valgt relasjon innenfor togstrekningen Dombås - Lillehammer som gjelder på alle togavganger samt på Fylkeskommunens bussruter på hele eller deler av samme strekning.

Prisen for Kombinasjonsbilletten settes lik Togoperatørs ordinære 30-dagersbillettpris på valgt togstrekning, og kan i henhold til trafikkavtalen mellom Direktoratet og SJ Norge justeres årlig den 1. februar med SSBs prognose for kjerneinflasjon (KPI-JAE) for gjeldende år, publisert i rapport per juni foregående år, hentet fra nettsiden http://www.ssb.no/kt/arkiv/, pluss ett prosentpoeng.

Kombinasjonsbilletten utstedes med utgangspunkt i togstrekningen, fra stasjon til stasjon, og gis gyldighet på buss basert på Fylkeskommunens sonesystem fra og med startsone til og med målsone. Togoperatør skal ikke tilby en egen 30-dagersbillett kun gyldig på tog til lavere pris enn Kombinasjonsbilletten på samarbeidsstrekningen.

4.3 Takstjustering

Ved takstjusteringer plikter Partene å melde inn sine nye priser til Entur AS (Entur) i de formater og innenfor de til enhver tid fastsatte frister av Entur og Håndbok V821.

LB

10 CA

5 Økonomisk kompensasjon og avregning

Avregningen mellom Innlandstrafikk og Togoperatør skjer etterskuddsvis, minimum årlig, og utføres når underlag for bruk av Samarbeidsbilletten på tog fra SJ Norge og bruk av Kombinasjonsbilletten på buss fra fylkeskommunen foreligger.

5.1 Rena - Hamar

SJ Norge godtgjøres av Innlandstrafikk med en fast sum per reise ut fra reiselengde for bruk av toget på hele eller deler av strekningen Rena–Hamar med Samarbeidsbillettene fra avtalestart. Kompensasjonen følger av samarbeidsavtalen:

Reiselengde	Godtgjørelse per reise (2018-kroner)
1 og 2 soner (eksempelvis Løten–Hamar)	23,70 kroner (inklusive merverdiavgift)
3 og 4 soner (eksempelvis Elverum–Hamar)	33,90 kroner (inklusive merverdiavgift)
5 soner (eksempelvis Rena–Hamar)	51,00 kroner (inklusive merverdiavgift)

Bruk av Samarbeidsbilletten registreres av SJ konduktør i tog.

5.2 Dombås - Lillehammer

Fylkeskommunen godtgjøres av SJ Norge for bruk av Kombinasjonsbilletten på buss. Godtgjørelsen er begrenset til sonekryssende bussreiser som går parallelt med togstrekningen. Tilslutningsreiser i startsonen og/eller i målsonen inngår dermed ikke i avregningen. Kompensasjonen følger av samarbeidsavtalen:

Passasjerkategori	Godtgjørelse per reise (2018-kroner)
Voksen	41,50 (inklusive merverdiavgift)

Bruken av kombinasjonsbilletten registreres ved påstigning av Innlandstrafikks bussjåfører via bussens billettmaskin.

5.3 Årlig justering

Godtgjørelsen per reise justeres årlig den 1. februar med SSBs prognose for kjerneinflasjon (KPI-JAE) for gjeldende år, publisert i rapport per juni foregående år, hentet fra nettsiden http://www.ssb.no/kt/arkiv/, pluss ett prosentpoeng. Dette gjøres uavhengig av Innlandstrafikks prisendringer.

6 Samarbeid om markedsføring

Det samlede kollektivtilbudet på strekningene Rena–Hamar og Dombås - Lillehammer utgjør en helhet. Innlandstrafikk og SJ Norge utarbeider en årlig markedsplan med koordinerte markedsaktiviteter. Det foretas to årlige felles markedskampanjer for å fremme bruk av samarbeidsproduktene.

7 Samarbeid om reiseplanlegger og ruteinformasjon

Partene forplikter seg til å legge rutetilbudene sine inn i Enturs nasjonale reiseplanlegger etter de regler som til enhver tid gjelder.

Dersom Innlandstrafikk har egne løsninger for reiseplanlegger og reisepublikasjoner, skal Togoperatørs lokale rutetilbud inkluderes.

8 Varighet

Driftsavtalen følger varigheten til Samarbeidsavtalene.

9 Tvister

Tvister mellom Partene i forbindelse med denne avtalen 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 begge Parters ledelse deltar.

Hver av Partene kan kreve at det holdes et tvisteløsningsmøte hvor representanter fra begge Parters ledelse og Jernbanedirektoratet deltar.

Dersom en av Partene har bedt om et tvisteløsningsmøte, 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.

Sør-Gudbrandsdal tingrett vedtas som eksklusivt verneting for enhver tvist i anledning Driftsavtalen.

10 Kontaktpersoner

Innlandet fylkeskommune:

Stine Fredriksen; Fagleder Salg og Marked, Innlandstrafikk

Tor Haugstulen; Fagleder drift og forvaltning, Innlandstrafikk

SJ Norge AS:

Lena Angela Nesteby; Kommersiell direktør SJ Norge AS

11 Kontrakteksemplarer

Avtalen er utferdighet i to - 2 - eksemplarer, ett til hver av Partene.

Lillehammer 06.02.2020	Lillehammer 06.02.2020
Sted, dato	Sted, dato
Lars Egil Baukhol Seksjonssjef Innlandstrafikk Innlandet fylkeskommune	Sverre Høven Administrerende direktør SJ Norge AS

12 Vedlegg

12.1 Vedlegg 1: «Samarbeidsavtalen mellom Hedmark Trafikk FKF og Jernbanedirektoratet»
12.2 Vedlegg 2: «Samarbeidsavtalen mellom Oppland fylkeskommune og Jernbanedirektoratet»
12.3 Vedlegg 3: Samarbeidsavtalens «Krav og forutsetninger til billetttekniske løsninger»
12.4 Vedlegg 4: Samarbeidsavtalens «Billettprodukter som omfattes av samarbeidet»
11.5 Vedlegg 5: Økonomisk kompensasjon – oppdatert godtgjørelse

10

Jernbane-
direktoratet

hedmark trafikk

Vedlegg 1
Avtale om rute-, takst- og billettsamarbeid

inngått mellom
Jernbanedirektoratet (org.nr. 916 810 962)
og Hedmark Trafikk FKF (org.nr 981 522 427)
(Partene)

[redacted]

[redacted]

[Dokumentnr]
Dato: 17.12.2018

1D

Innhold

1 Innledning 3
1.1 Bakgrunn 3
1.2 Partene 3

2 Formål 3

3 Avtalestruktur 3

4 Samarbeid om ruter og produkttilbud 3
4.1 Samspill mellom buss og tog 4
4.2 TogBuss 4

5 Takst- og billettsamarbeid 4

6 Samarbeid om markedsføring 5

7 Samarbeid om reiseplanlegger og ruteinformasjon 5

8 Samarbeid om salg og distribusjon 5

9 Hedmark Trafikks øvrige plikter 5

10 Direktoratets øvrige plikter 6

11 Reforhandling 6

12 Varighet 6

13 Tvister 6

14 Kontrakteksemplarer 7

15 Vedlegg 7
15.1 Vedlegg 1: «Utkast til driftsavtale mellom Hedmark Trafikk og Togoperatør» 7
15.2 Vedlegg 2: «Krav og forutsetninger til billettekniske løsninger» 7
15.3 Vedlegg 3: «Billettprodukter som omfattes av samarbeidet» 7

10

AA

1 Innledning

1.1 Bakgrunn
Jernbanedirektoratet legger gjennom Trafikkpakke 2 blant annet persontrafikk med regiontog på Rørosbanen ut på konkurranse, og nye samarbeidsrelasjoner som følge av konkurranseutsettingen må etableres.

1.2 Partene
Denne avtalen om rute-, takst og billettsamarbeid (Samarbeidsavtalen) er inngått mellom Hedmark Trafikk FKF (Hedmark Trafikk) og Jernbanedirektoratet (Direktoratet) (Partene).

Samarbeidsavtalen trekker opp rammene for det operative samarbeidet mellom Hedmark Trafikk og togoperatør for Trafikkpakke 2 (Togoperatør).

Hedmark Trafikk er et fylkeskommunalt foretak, og ivaretar Hedmark fylkeskommunes oppgaver innen kollektivtransport.

2 Formål

Partene har som målsetting å øke kollektivtransportens andel av persontransporten i Hedmark, spesielt på strekningen Rena–Hamar samt i samtrafikken mellom buss og tog i fylket.

Partene har som ambisjon å styrke og videreutvikle TogBuss som tilbud og konsept for de viktigste relasjonene der det er et korrespondansebehov mellom buss og tog.

3 Avtalestruktur

Ut fra Samarbeidsavtalen skal det inngås en driftsavtale mellom Hedmark Trafikk og Togoperatør (Driftsavtalen).

Direktoratet inngår en trafikkavtale med Togoperatør (Trafikkavtalen), og vil i Trafikkavtalen stille krav til Togoperatør om å inngå Driftsavtalen med Hedmark Trafikk.

Hedmark og Oppland fylkeskommuner slås sammen i 2020. Partene er enige om at Samarbeidsavtalen videreføres i den nye strukturen til fylkeskommunene, og vil om det er hensiktsmessig omredigere de to samarbeidsavtalene til én avtale.

4 Samarbeid om ruter og produkttilbud

Partene er enige om sammen å utvikle kollektivtilbudet slik at Hedmark Trafikks og Togoperatørs rutetilbud danner et best mulig og sammenhengende transporttilbud.

4.1 Samspill mellom buss og tog

Partene er enige om at valgfri reise med buss og tog vil være et sentralt virkemiddel i videreutviklingen av kollektivtilbudet på strekningen Rena–Hamar.

4.2 TogBuss

Direktoratet har en intensjon om å videreutvikle samspillet mellom tog og buss i form av et nasjonalt og standardisert TogBuss-konsept i fellesskap med Kollektivtrafikkforeningen. Som medlem i Kollektivtrafikkforeningen er Hedmark Trafikk innstilt på å bidra i dette utviklingsarbeidet.

Partene vil komme tilbake til eventuell etablering av TogBuss-avtaler når, og dersom, et omforent avtalegrunnlag foreligger.

5 Takst- og billettsamarbeid

Hedmark fylkeskommune/Hedmark Trafikk bestemmer takstene for kollektivtrafikken i Hedmark. Staten ved Direktoratet setter tilsvarende rammer for takstene for persontogreiser på jernbanen gjennom Trafikkavtalen med Togoperatør.

Oversikt over billetter som omfattes av billettsamarbeidet er spesifisert i vedlegg 3.

Fra avtalestart skal Hedmark Trafikks 30-dagers periodebillett for voksen og ung voksen (Samarbeidsbillettene) gi rett til reise på tog på togstrekningen Rena–Hamar. Togoperatør selger Samarbeidsbillettene etter Hedmark Trafikks til enhver tid gjeldende priser og regler, fra og med startsone til og med målsone.

Togoperatør godtgjøres av Hedmark Trafikk med en fast sum per reise ut fra reiselengde for bruk av toget på hele eller deler av strekningen Rena–Hamar med Samarbeidsbillettene etter følgende tabell:

Reiselengde	Godtgjørelse per reise (2018-kroner)
1 og 2 soner (eksempelvis Løten–Hamar)	23,70 kroner (inklusive merverdiavgift)
3 og 4 soner (eksempelvis Elverum–Hamar)	33,90 kroner (inklusive merverdiavgift)
5 soner (eksempelvis Rena–Hamar)	51,00 kroner (inklusive merverdiavgift)

Til å bestemme godtgjørelsen per reise er salgsstatistikk for togreiser på strekningen Rena–Hamar i 2017 brukt. Inkludert i godtgjørelsen er takstdifferansen mellom Hedmark Trafikks og Togoperatørs priser. Takstdifferansen utgjør i snitt 15,7 % (2018-priser).

Godtgjørelsen per reise justeres årlig den 1. februar med SSBs prognose for kjerneinflasjon (KPI-JAE) for gjeldende år, publisert i rapport per juni foregående år, hentet fra nettsiden http://www.ssb.no/kt/arkiv/, pluss ett prosentpoeng. Dette gjøres uavhengig av Hedmark Trafikks prisendringer.

Avregningen mellom Hedmark Trafikk og Togoperatør skjer etterskuddsvis, minimum årlig, og utføres når underlag for bruk av Samarbeidsbilletten på tog fra Togoperatør foreligger.

Ved prisjusteringer plikter Partene å melde inn sine nye billettpriser til Entur AS (Entur) i de formater og innenfor de til enhver tid fastsatte frister av Entur og Håndbok V821.

ID

EA

Etter evaluering og ut fra erfaringstall har Partene en intensjon om å utvide takst- og billettsamarbeidet til nye billettprodukter og markedsområder.

6 Samarbeid om markedsføring

Det samlede kollektivtilbudet på strekningen Rena–Hamar utgjør en helhet. Hedmark Trafikk og Togoperatør utarbeider en årlig markedsplan med koordinerte markedsaktiviteter.

7 Samarbeid om reiseplanlegger og ruteinformasjon

Hedmark Trafikk og Togoperatør gjennom Trafikkavtalen, forplikter seg til å legge rutetilbudene sine inn i Enturs nasjonale reiseplanlegger etter de regler som til enhver tid gjelder.

Dersom Hedmark Trafikk har egne løsninger for reiseplanlegger og reisepublikasjoner, skal Togoperatørs lokale rutetilbud inkluderes.

8 Samarbeid om salg og distribusjon

Hedmark Trafikk vil delta i nasjonal løsning for gjennomgående billetter forutsatt enighet om de forretningsmessige betingelsene. Direktoratet stiller tilsvarende krav til Togoperatør gjennom Trafikkavtalen.

9 Hedmark Trafikks øvrige plikter

Hedmark Trafikk plikter å inngå Driftsavtalen med Togoperatør.

I vedlegg 1 ligger et utkast til Driftsavtalen. Utkastet er minimumsvilkår som ikke hindrer at Hedmark Trafikk og Togoperatør avtaler et utvidet samarbeid eller regulerer andre forhold i Driftsavtalen.

Driftsavtalen og eventuelle utvidelser skal godkjennes av Direktoratet.

Dersom Direktoratet forlenger Trafikkavtalen, skal Hedmark Trafikk forlenge Driftsavtalen tilsvarende.

For å sikre interoperabilitet skal Hedmark Trafikk oppfylle tekniske krav og forutsetninger i henhold til vedlegg 2. Ved eventuell anskaffelse av nytt billetteringssystem skal den versjon av Håndbok V821 som gjelder på anskaffelsestidspunktet legges til grunn.

10

10 Direktoratets øvrige plikter

Direktoratet forplikter seg til å stille krav i Trafikkavtalen om at Togoperatør skal inngå Driftsavtalen med Hedmark Trafikk.

11 Reforhandling

Samarbeidsavtalen skal bidra til å styrke kollektivtrafikken i Hedmark, og kan reforhandles når det oppstår behov for det.

Vesentlige endringer i kollektivtilbudet i regionen, nye teknologiske muligheter, større prisendringer og identifisert potensial for endrede reisevaner er eksempler på forhold som kan utløse behov for reforhandling.

Endringer i Samarbeidsavtalen forutsetter enighet mellom Partene.

12 Varighet

Samarbeidsavtalen gjelder fra oppstart av Trafikkpakke 2 inntil en av Partene sier den opp med minimum seks måneders varsel. Oppsigelse skal skje skriftlig.

Driftsavtalen mellom Hedmark Trafikk og Togoperatør følger Samarbeidsavtalens varighet, og iverksettes fra samme tidspunkt.

Partene kan ved behov ta initiativ til endring av vedleggene som følger Samarbeidsavtalen. Ved enighet vil nye vedlegg erstatte tidligere vedlegg.

13 Tvister

Tvister mellom Partene 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 begge Parters ledelse deltar.

Dersom en av Partene har bedt om et tvisteløsningsmøte, 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.

Hedemarken tingrett vedtas som eksklusivt verneting for enhver tvist i anledning Samarbeidsavtalen.

10

14 Kontrakteksemplarer

Avtalen er utferdighet i to - 2 - eksemplarer, ett til hver av Partene.

Sted, dato	Sted, dato
Hanne Bertnes Norli Direktør marked og samfunn Jernbanedirektoratet	Arne Fredheim Administrerende direktør Hedmark Trafikk FKF

15 Vedlegg

15.1 Vedlegg 1: «Utkast til driftsavtale mellom Hedmark Trafikk og Togoperatør»
15.2 Vedlegg 2: «Krav og forutsetninger til billettekniske løsninger»
15.3 Vedlegg 3: «Billettprodukter som omfattes av samarbeidet»

1D

Jernbane-direktoratet

OPPLAND fylkeskommune

Vedlegg 2
Avtale om rute-, takst- og billettsamarbeid

inngått mellom
Jernbanedirektoratet (org.nr. 916 810 962)
og Oppland fylkeskommune (org.nr. 961 382 335)
(Partene)

[Dokumentnr]
Dato: 01.11.2018

10

Innhold

1 Innledning 3
1.1 Bakgrunn 3
1.2 Partene 3

2 Formål 3

3 Avtalestruktur 3

4 Samarbeid om ruter og produkttilbud 3
4.1 Samspill mellom buss og tog 4
4.2 TogBuss 4

5 Takst- og billettsamarbeid 4

6 Samarbeid om markedsføring 5

7 Samarbeid om reiseplanlegger og ruteinformasjon 5

8 Samarbeid om salg og distribusjon 5

9 Fylkeskommunens øvrige plikter 6

10 Direktoratets øvrige plikter 6

11 Reforhandling 6

12 Varighet 6

13 Tvister 7

14 Kontrakteksemplarer 7

15 Vedlegg 7
15.1 Vedlegg 1: «Utkast til driftsavtale mellom Oppland fylkeskommune og Togoperatør» 7
15.2 Vedlegg 2: «Krav og forutsetninger til billettekniske løsninger» 7
15.3 Vedlegg 3: «Billettprodukter som omfattes av samarbeidet» 7

10 AA

1 Innledning

1.1 Bakgrunn
Jernbanedirektoratet legger gjennom Trafikkpakke 2 blant annet persontrafikk med fjerntog på Dovrebanen ut på konkurranse, og nye samarbeidsrelasjoner som følge av konkurranseutsettingen må etableres.

1.2 Partene
Denne avtalen om rute-, takst- og billettsamarbeid (Samarbeidsavtalen) er inngått mellom Oppland fylkeskommune (Fylkeskommunen) og Jernbanedirektoratet (Direktoratet) (Partene).

Samarbeidsavtalen trekker opp rammene for det operative samarbeidet mellom Fylkeskommunen og togoperatør for Trafikkpakke 2 (Togoperatør).

Opplandstrafikk er en del av sentraladministrasjonen i Fylkeskommunen, og ivaretar Fylkeskommunens oppgaver innen kollektivtransport.

2 Formål

Partene har som målsetting å øke kollektivtransportens andel av persontransporten i Oppland, spesielt på strekningen Lillehammer–Dombås i Gudbrandsdalen samt i samtrafikken mellom buss og tog i fylket.

Partene har som ambisjon å styrke og videreutvikle TogBuss som tilbud og konsept for de viktigste relasjonene der det er et korrespondansebehov mellom buss og tog.

3 Avtalestruktur

Ut fra Samarbeidsavtalen skal det inngås en driftsavtale mellom Fylkeskommunen og Togoperatør (Driftsavtalen).

Direktoratet inngår en trafikkavtale med Togoperatør (Trafikkavtalen), og vil i Trafikkavtalen stille krav til Togoperatør om å inngå Driftsavtalen med Fylkeskommunen.

Oppland og Hedmark fylkeskommuner slås sammen i 2020. Partene er enige om at Samarbeidsavtalen videreføres i den nye strukturen til fylkeskommunene, og vil om det er hensiktsmessig omredigere de to samarbeidsavtalene til én avtale.

4 Samarbeid om ruter og produkttilbud

Partene er enige om sammen å utvikle kollektivtilbudet slik at Fylkeskommunens og Togoperatørs rutetilbud danner et best mulig og sammenhengende transporttilbud.

4.1 Samspill mellom buss og tog

På strekningen Lillehammer–Dombås er det i dag et togtilbud primært innrettet på lengre reiser. Buss og tog utfyller hverandre slik at kollektivtilbudet samlet dekker det lokale og regionale behovet.

Partene er enige om at valgfri reise med buss og tog vil være et sentralt virkemiddel i videreutviklingen av kollektivtilbudet i området.

4.2 TogBuss

Direktoratet har en intensjon om å videreutvikle samspillet mellom tog og buss i form av et nasjonalt og standardisert TogBuss-konsept i fellesskap med Kollektivtrafikkforeningen. Som medlem i Kollektivtrafikkforeningen er Fylkeskommunen innstilt på å bidra i dette utviklingsarbeidet.

Partene vil komme tilbake til eventuell etablering av TogBuss-avtaler når, og dersom, et omforent avtalegrunnlag foreligger.

5 Takst- og billettsamarbeid

Fylkeskommunen bestemmer takstene for kollektivtrafikken i Oppland. Staten ved Direktoratet setter tilsvarende rammer for takstene for persontogreiser på jernbanen gjennom Trafikkavtalen med Togoperatør.

Oversikt over billetter som omfattes av billettsamarbeidet er spesifisert i vedlegg 3.

Fra avtalestart er Partene enige om å tilby 30-dagers periodebillett for buss og tog (Kombinasjonsbilletten) for voksen på valgt relasjon innenfor togstrekningen Lillehammer–Dombås som gjelder på alle togavganger samt på Fylkeskommunens bussruter på hele eller deler av samme reisestrekning.

Kombinasjonsbilletten utstedes med utgangspunkt i togstrekningen, fra stasjon til stasjon, og gis gyldighet på buss basert på Fylkeskommunens sonesystem fra og med startsone til og med målsone.

Prisen for Kombinasjonsbilletten settes lik Togoperatørs ordinære 30-dagersbillettpris på valgt togstrekning, og kan i henhold til Trafikkavtalen justeres årlig den 1. februar med SSBs prognose for kjerneinflasjon (KPI-JAE) for gjeldende år, publisert i rapport per juni foregående år, hentet fra nettsiden http://www.ssb.no/kt/arkiv/, pluss ett prosentpoeng.

Togoperatør skal ikke tilby en egen 30-dagersbillett kun gyldig på tog til lavere pris enn Kombinasjonsbilletten på samarbeidsstrekningen.

Kombinasjonsbilletten tilbys fra avtalestart kun på mobil.

Fylkeskommunen godtgjøres av Togoperatør for bruk av Kombinasjonsbilletten på buss. Godtgjørelsen er begrenset til sonekryssende bussreiser som går parallelt med togstrekningen. Tilslutningsreiser i startsonen og/eller i målsonen inngår dermed ikke i avregningen.

Til å bestemme godtgjørelsen per reise brukes Fylkeskommunens salgsstatistikk for

10

sonekryssende bussreiser med linje 142 på strekningen Lillehammer–Otta i 2017. Gjennomsnittlig sonekryssende reise på buss med 30-dagersbillett på strekningen gikk over 6 soner i 2017, og Fylkeskommunen godtgjøres per reise med en sum lik bussens 30-dagersbillettpris i 2018 for valgt passasjerkategori for 6 soner delt på 40.

Fylkeskommunens 6-soners 30-dagersbillett for voksen koster i dag 1660 kroner. Togoperatør godtgjør dermed Fylkeskommunen med en fast sum per reise på 41,50 kroner for voksen (2018-kroner). Alle priser er inklusive merverdiavgift.

Godtgjørelsen per reise justeres årlig den 1. februar med SSBs prognose for kjerneinflasjon (KPI-JAE) for gjeldende år, publisert i rapport per juni foregående år, hentet fra nettsiden http://www.ssb.no/kt/arkiv/, pluss ett prosentpoeng. Dette gjøres uavhengig av Fylkeskommunens prisendringer.

Kombinasjonsbillettens omsetning fratrukket godtgjørelsen til Fylkeskommunen for reiser med buss, tilfaller Togoperatør. Avregningen mellom Fylkeskommunen og Togoperatør skjer etterskuddsvis, minimum årlig, og utføres når underlag for bruk av Kombinasjonsbilletten på buss fra Fylkeskommunen foreligger.

6 Samarbeid om markedsføring

Fylkeskommunen og Togoperatør utarbeider en årlig markedsplan med koordinerte markedsaktiviteter.

Det samlede kollektivtilbudet på strekningen Lillehammer–Dombås utgjør en helhet, og Kombinasjonsbilletten markedsføres som et samarbeidsprodukt mellom Fylkeskommunen og Togoperatør.

7 Samarbeid om reiseplanlegger og ruteinformasjon

Fylkeskommunen og Togoperatør gjennom Trafikkavtalen, forplikter seg til å legge rutetilbudene sine inn i Enturs nasjonale reiseplanlegger etter de regler som til enhver tid gjelder.

Dersom Fylkeskommunen har egne løsninger for reiseplanlegger og reisepublikasjoner, skal Togoperatørs lokale rutetilbud inkluderes.

8 Samarbeid om salg og distribusjon

Fylkeskommunen vil delta i nasjonal løsning for gjennomgående billetter, forutsatt enighet om de forretningsmessige betingelsene. Direktoratet stiller tilsvarende krav til Togoperatør gjennom Trafikkavtalen.

10

FA

9 Fylkeskommunens øvrige plikter

Fylkeskommunen plikter å inngå Driftsavtalen med Togoperatør.

I vedlegg 1 ligger et utkast til Driftsavtalen. Utkastet er minimumsvilkår som ikke hindrer at Fylkeskommunen og Togoperatør avtaler et utvidet samarbeid eller regulerer andre forhold i Driftsavtalen.

Driftsavtalen og eventuelle utvidelser skal godkjennes av Direktoratet.

Dersom Direktoratet forlenger Trafikkavtalen, skal Fylkeskommunen forlenge Driftsavtalen tilsvarende.

For å sikre interoperabilitet skal Fylkeskommunen oppfylle tekniske krav og forutsetninger i henhold til vedlegg 2. Ved eventuell anskaffelse av nytt billetteringssystem skal den versjon av Håndbok V821 som gjelder på anskaffelsestidspunktet legges til grunn.

10 Direktoratets øvrige plikter

Direktoratet forplikter seg til å stille krav i Trafikkavtalen om at Togoperatør skal inngå Driftsavtalen med Fylkeskommunen.

11 Reforhandling

Samarbeidsavtalen skal bidra til å styrke kollektivtrafikken i Oppland, og kan reforhandles når det oppstår behov for det.

Vesentlige endringer i kollektivtilbudet i regionen, nye teknologiske muligheter, større prisendringer og identifisert potensial for endrede reisevaner er eksempler på forhold som kan utløse behov for reforhandling.

Endringer i Samarbeidsavtalen forutsetter enighet mellom Partene.

12 Varighet

Samarbeidsavtalen gjelder fra oppstart av Trafikkpakke 2 inntil en av Partene sier den opp med minimum seks måneders varsel. Oppsigelse skal skje skriftlig.

Driftsavtalen mellom Fylkeskommunen og Togoperatør følger Samarbeidsavtalens varighet, og iverksettes fra samme tidspunkt.

Partene kan ved behov ta initiativ til endring av vedleggene som følger Samarbeidsavtalen. Ved enighet vil nye vedlegg erstatte tidligere vedlegg.

10

13 Tvister

Tvister mellom Partene 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 begge Parters ledelse deltar.

Dersom en av Partene har bedt om et tvisteløsningsmøte, 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.

Sør-Gudbrandsdal tingrett vedtas som eksklusivt verneting for enhver tvist i anledning Samarbeidsavtalen.

14 Kontrakteksemplarer

Avtalen er utferdighet i to - 2 - eksemplarer, ett til hver av Partene.

Sted, dato	Sted, dato
Hanne Bertnes Norli Direktør marked og samfunn Jernbanedirektoratet	Eirik Strand Leder Opplandstrafikk Oppland fylkeskommune

15 Vedlegg

15.1 Vedlegg 1: «Utkast til driftsavtale mellom Oppland fylkeskommune og Togoperatør»
15.2 Vedlegg 2: «Krav og forutsetninger til billettekniske løsninger»
15.3 Vedlegg 3: «Billettprodukter som omfattes av samarbeidet»

ID

~~EA~~

Vedlegg 3

KRAV OG FORUTSETNINGER TIL BILLETTEKNISKE LØSNINGER FOR INTEROPERABILITET

a. **Rutedata og sanntidsdata**
   Utveksling av rutedata og sanntidsdata skal skje i henhold til Håndbok N801.

b. **Billettering**
   Billettering skal skje i henhold til Håndbok V821 i nye prosjekter for elektronisk billettering. Samarbeidsavtalen omfatter fra start kun mobil som billettbærer i henhold til dagens Håndbok V821, del 25. Kryptonøkler og animasjon hentes fra Entur slik at billettprodukter som inngår i samarbeidet vil kunne registreres på Togoperatørs og Fylkeskommunens billettutstyr.

c. **Produktinformasjon**
   Partene skal utveksle relevant produktinformasjon på format i henhold til Håndbok V821 (krav tas inn ved revisjon).

d. **Refusjon**
   Refusjon av Fylkeskommunens billetter skal skje hos den aktøren som har gjennomført salget, eller på annen måte Partene blir enige om, for å sikre refusjon til opprinnelig betalingsmiddel, og dermed redusere risikoen for svindel. Fylkeskommunens regler for refusjon skal gjelde.

e. **Dagens billettmedier**
   I. For mobilbilletter skal interoperabilitetsnivå A som beskrevet i Håndbok V821 del 18 benyttes.

   II. *Kontroll av mobilbilletter*
   Ved kontroll av mobilbilletter skal informasjon om avlesning utveksles så snart dette er teknisk mulig, slik at forfalskning av billetter kan avdekkes i etterkant. Format for dette vil reguleres av Håndbok V821 innen Samarbeidsavtalens start.

f. **Endringer i håndbøker innenfor reiseplanlegging og elektronisk billettering**
   Dersom Håndbok V821 innen Samarbeidsavtalens start er revidert med hensyn på konsepter og billettbærere, for eksempel kontobasert billettering, kan de nye spesifikasjonene legges til grunn for avtalen i stedet for dagens spesifikasjoner.

10 FA

Vedlegg 4 Billettprodukter som omfattes av billettsamarbeidet

Følgende billettprodukter er omfattet av avtalen og skal gi reisehjemmel ombord på buss og tog på strekningen Rena–Hamar og vice versa:

BILLETTPRODUKT	PASSASJERKATEGORI	BILLETTBÆRER
30-dagersbillett	V, UV	Mobil-app, reisekort

Ordforklaring: V, B, H, S og UV= voksen, barn, honnør, student og ung voksen

Følgende billettprodukter er omfattet av avtalen og skal gi reisehjemmel ombord på buss og tog på strekningen Lillehammer–Dombås og vice versa:

BILLETTPRODUKT	PASSASJERKATEGORI	BILLETTBÆRER
30-dagers kombinasjonsbillett	V	Mobil-app

Ordforklaring: V, B, H, S og UV= voksen, barn, honnør, student og ung voksen

Vedlegg 5: Økonomisk kompensasjon – oppdatert godtgjørelse

Godtgjørelsen per reise justeres årlig den 1. februar med SSBs prognose for kjerneinflasjon (KPI-JAE) for gjeldende år, publisert i rapport per juni foregående år, hentet fra nettsiden http://www.ssb.no/kt/arkiv/, pluss ett prosentpoeng. Dette gjøres uavhengig av Innlandstrafikks prisendringer.

Oppdatert godtgjørelse for 2020

1.1 Rena - Hamar

Reiselengde	Godtgjørelse per reise (2020-kroner)
1 og 2 soner (eksempelvis Løten–Hamar)	25,29 kroner (inklusive merverdiavgift)
3 og 4 soner (eksempelvis Elverum–Hamar)	36,17 kroner (inklusive merverdiavgift)
5 soner (eksempelvis Rena–Hamar)	54,42 kroner (inklusive merverdiavgift)

1.2 Dombås - Lillehammer

Passasjerkategori	Godtgjørelse per reise (2020-kroner)
Voksen	44,28 (inklusive merverdiavgift)

ID EA

15/84
332 (1)

AVTALE OM
BILLETTSAMARBEID

mellom

Oppland fylkeskommune

og

NSB Gjøvikbanen AS

ID

EA

Innhold

1. Parter 3
2. Gyldighetsperiode 3
3. Formål 3
4. Omfang 3
5. Billettering 3
6. Informasjon og opplæring 3
7. Markedsføring 4
8. Avregning 4
9. Oppsigelse 4
10. Kontaktpersoner 4
11. Tvister 4
12. Undertegning 4

10 EA

1. Parter

Oppland fylkeskommune v/Opplandstrafikk, org nr 961 382 335.
NSB Gjøvikbanen AS, org nr 987 831 278.

2. Gyldighetsperiode

Avtalen gjelder fra 1.1.2015 – 31.12.2015, med opsjon om forlengelse med 1 år.

3. Formål

Formålet med avtalen er å gi reisende mulighet til å benytte en gjennomgående periodebillett på Opplandstrafikk sine bussruter i Oppland og på NSB Gjøvikbanen sine togruter.

4. Omfang

Avtalen gjelder i første omgang følgende produkt: Ungdomskort buss/tog.

Beskrivelse:

Ungdomskort buss/tog er en gjennomgående periodebillett på Opplandstrafikk sine bussruter i Oppland og på NSB Gjøvikbanen sine togruter på strekningen Gjøvik – Harestua, og gjelder for ungdom til og med 19 år. Periodebilletten er ikke personlig. Legitimasjon må vises på oppfordring.

Betingelser:

- Periodebilletten kan kun kjøpes gjennom Opplandstrafikk sin Mobilett-app
- Mobiltelefonen er billettbærer
- Kan ikke brukes på bestillingsruter og nattbusser
- Tapt eller ikke benyttet periodebillett erstattes ikke
- Gjelder i 30 dager fra første gangs bruk
- Billetten må kjøpes/aktiveres før ombordstigning for å være gyldig

Pris:

- Kr. 300,- inkl. mva. til kunde.

Fordeling av inntekter:

- Billettinntektene fordeles med 50 % til hver av partene.

5. Billettering

Ungdomskort buss/tog selges kun gjennom Opplandstrafikk sin Mobilett-app. Mobiltelefonen er billettbærer.

6. Informasjon og opplæring

Partene er hver for seg ansvarlig for informasjon og opplæring internt.

ID
AA

7. Markedsføring

Partene er hver for seg ansvarlig for kostnader til markedsføring av tilbudet i sine egne kanaler.

Partene dekker 50 % hver av kostnadene til markedsføring ved gjennomføring av spesielle kampanjer og aktiviteter. Rammer og budsjetter skal avtales i hvert enkelt tilfelle.

8. Avregning

Opplandstrafikk er selger og distributør. Antall solgte billetter av Ungdomskort buss/tog pr. måned danner grunnlaget for avregning. Fordeling av inntekter er regulert gjennom betingelser for hvert produkt i egne vedlegg. Opplandstrafikk sender grunnlag for avregning til NSB Gjøvikbanen innen 10. hver måned som utsteder faktura med 14 dagers betalingsfrist til Opplandstrafikk.

Fakturagrunnlag til NSB Gjøvikbanen AS sendes på mail til: erik.storhaug@nsb.no.

Alternativt pr post til: NSB Gjøvikbanen AS
Att. Erik Storhaug
Postboks 1800 Sentrum
0048 Oslo

9. Oppsigelse

Dersom en av partene ikke oppfyller sine forpliktelser i henhold til denne avtalen og forsømmelsene er vesentlige, har den andre part anledning til å si opp avtalen med øyeblikkelig virkning.

10. Kontaktpersoner

Oppland fylkeskommune v/Opplandstrafikk:	NSB Gjøvikbanen:
Lars Baukhol	Erik Storhaug
Rådgiver	Daglig leder
Mobil 971 28 630	Mobil 913 31 741
Epost lars.baukhol@oppland.org	Epost erik.storhaug@nsb.no

11. Tvister

Eventuelle tvister mellom partene skal først søkes løst mellom partene. Fører ikke dette frem skal tvister og tolkning avgjøres endelig av Oslo Tingrett. At en tvist bringes inn for avgjørelse ved Oslo Tingrett, gir ikke partene rett til å unnlate å oppfylle sine avtaleforpliktelser.

12. Undertegning

Dette avtaledokumentet er utstedt i 2 eksemplarer, hvorav partene beholder hvert sitt.

Sted / Dato Hillehammer 5/1-15

ID EA

EIRIK STRAND
For Oppland fylkeskommune v/Opplandstrafikk

ERIK STORHAUG
For NSB Gjøvikbanen AS

10
EA

Jernbane-
direktoratet

Trafikkavtale Østlandet 1

- Lokaltog (L-tog) Spikkestad/Asker – Lillestrøm
- Lokaltog (L-tog) Stabekk/Oslo S – Ski
- Regiontog (R-tog) Oslo S – Ski
- Regiontog (R-tog) Stabekk – Moss
- Regiontog (R-tog) Oslo S – Mysen/Rakkestad
- Regiontog (R-tog) Oslo S – Hakadal/Jaren
- Regionekspresstog (RE-tog) Oslo S – Halden
- Regionekspresstog (RE-tog) Oslo S – Gjøvik

Vedlegg F Ibruktagelse av ny infrastruktur og nye Kjøretøy

[redacted]

[redacted]

ID

EA

Endringslogg

Versjon	Hva	Dato
1.0	Vedlegg F.	28.06.2023

ID

EA

Innhold

1 Større investeringer i infrastruktur og Kjøretøy **4**
1.1 Innledning 4
1.2 Investeringer som kan danne grunnlag for endringsordre 4
1.3 Redusert infrastrukturkapasitet i byggeperioden 4
1.4 Vesentlig endrede vedlikeholds- og/eller energikostnader for nye lokaltog (type N05) 4

2 Prosessuelle regler **5**
2.1 Oppdragsgivers plikter 5
2.2 Leverandørens plikter 5

1D

1 Større investeringer i infrastruktur og Kjøretøy

1.1 Innledning

I løpet av avtaleperioden kan det bli aktuelt å gjennomføre flere større investeringer i infrastruktur samt anskaffelse av ytterligere Kjøretøy (utover 30 nye lokaltog) til deler av Trafikkpakken.

1.2 Investeringer som kan danne grunnlag for endringsordre

Ibruktagelse av ny infrastruktur og/eller nye Kjøretøy kan danne grunnlag for endringsordre til Trafikkavtalen, forutsatt at dette medfører vesentlig endrede kostnader og/eller inntekter for Leverandøren, jf. «Trafikkavtalens avtalebestemmelser» punkt 14.2 e).

Eksempel på dette vil være:

- Ibruktagelse av Ringeriksbanen med mulig forlengelse av R-tog Stabekk – Moss fra Stabekk til Hønefoss
- Ibruktagelse av dobbeltspor/ny/forbedret infrastruktur Seut – Sarpsborg og som muliggjør tilbudsforbedringer for RE-tog Oslo S-Halden
- Ibruktagelse av dobbeltspor/ny/forbedret infrastruktur Sarpsborg – Halden og som muliggjør tilbudsforbedringer for RE-tog Oslo S-Halden
- Ibruktagelse av ett eller flere av tiltakene som inngår i Brynsbakkenpakken, hensetting Ski og/eller avgreining Østre linje og som muliggjør en eller flere av følgende tilbudsforbedringer:
    - En ekstra avgang for RE-tog Oslo S-Moss-Halden pr time i rush (kun rushretning) med redusert stoppmønster
    - Lokaltog hvert 10. minutt lokaltog fra Lillestrøm, Asker og Ski til Oslo S
- Implementering av ytterligere nye lokaltog utover de 30 Kjøretøyene som ble lagt til grunn ved avtaleinngåelse. Endret behov for tilgang til verkstedanlegg og/eller hensetting som følge ytterligere lokaltog, skal inngå i beregningen av Leverandørens nettokostnader som følge av endringen.

Listen er ikke uttømmende.

Dersom Leverandøren legger til grunn forutsetninger om ibruktagelse av andre infrastrukturtiltak ellerinvesteringer i sin leveranseforpliktelse, jf. «Vedlegg J-1» utover de som fremgår av dette punkt, bærer Leverandøren selv risikoen dersom slike tiltak blir forsinket/uteblir.

1.3 Redusert infrastrukturkapasitet i byggeperioden

Konsekvenser for Leverandøren som følge av redusert infrastrukturkapasitet i byggeperioden for infrastrukturtiltak gir ikke grunnlag for endringsordre etter «Trafikkavtalens avtalebestemmelser» punkt 14.2. Redusert infrastrukturkapasitet håndteres i henhold til Banetekniske Planforutsetninger i Infrastrukturforvalterens kapasitetsfordelingsprosess og kompensasjonsordningen i «Avtale om alternativ transport», dersom Leverandøren velger å inngå slik avtale med Infrastrukturforvalter.

1.4 Vesentlig endrede vedlikeholds- og/eller energikostnader for nye lokaltog (type N05)

Leverandøren har lagt til grunn vedlikeholdsinformasjon for type 75 ved beregning av vedlikeholds- og energikostnader for type N05, jf. «Vedlegg B-2». Dersom faktisk vedlikeholdsinformasjon for nye lokaltog (type N05) avviker fra forutsatt vedlikeholdsinformasjon for type 75, kan en slik endring

10

EA

danne grunnlag for endringsordre til Trafikkavtalen. En slik endringsordre vil gjelde for de 30 første enkeltindividene av type N05, og forutsetter at avvik i vedlikeholdsinformasjon mellom type 75 og type No5 medfører vesentlig endrede kostnader og/eller inntekter for Leverandøren, jf. «Trafikkavtalens avtalebestemmelser» punkt 14.2 e).»

Leverandør skal innen seks måneder etter at faktisk vedlikeholdsinformasjon for type N05 foreligger, oversende en redegjørelse av hvordan ny vedlikeholdsinformasjon påvirker vedlikeholdskostnader og energikostnader. «Vedlegg B-2», herunder arkene TN05_B-2 2024 til og med TN05_B-2 2035, danner grunnlaget for å vurdere en ev. vederlagsjustering som følge av ny vedlikeholdsinformasjon for type N05.

Leverandøren kan ikke påberope grunnlag for endring i vedlikeholds- eller energikostnader senere enn 12 måneder etter at første enkeltindivid av type N05 er tatt i bruk. For øvrig legges til grunn de bestemmelser for endringsordre som fremgår av «Trafikkavtalens avtalebestemmelser» punkt 14.

2 Prosessuelle regler

2.1 Oppdragsgivers plikter

Oppdragsgiver skal så snart som mulig, varsle Leverandøren om eventuelle investeringsbeslutninger, endring i effektmål og/eller fremdrift.

Tilsvarende skal Oppdragsgiver så snart som mulig varsle Leverandøren etter beslutning om anskaffelse av ytterligere Kjøretøy.

2.2 Leverandørens plikter

Leverandøren skal med bakgrunn i varsel, eller på eget initiativ dersom Leverandøren mener å være berettiget til endringsordre, sende anmodning om endringsordre etter bestemmelsene i «Trafikkavtalens avtalebestemmelser» punkt 14.4.2, og etter mal gitt i «Vedlegg D-1».

Ved endring i kostnader skal enhetspriser som definert i «Vedlegg B-1» legges til grunn.

1D EA

Jernbane-
direktoratet

Trafikkavtale Østlandet 1

- Lokaltog (L-tog) Spikkestad/Asker – Lillestrøm
- Lokaltog (L-tog) Stabekk/Oslo S – Ski
- Regiontog (R-tog) Oslo S – Ski
- Regiontog (R-tog) Stabekk – Moss
- Regiontog (R-tog) Oslo S – Mysen/Rakkestad
- Regiontog (R-tog) Oslo S – Hakadal/Jaren
- Regionekspresstog (RE-tog) Oslo S – Halden
- Regionekspresstog (RE-tog) Oslo S – Gjøvik

Vedlegg G Underleverandører

[redacted]

[redacted]

Endringslogg

Versjon	Hva	Dato
1.0	Vedlegg G.	28.06.2023

Innhold

1 Leverandørens underleverandører **4**

ID AL

1 Leverandørens underleverandører

Leverandøren har rett til å engasjere de underleverandører til de formål som fremgår av dette Vedlegget. Eventuelt bytte av underleverandør eller underleveranser skal følge de regler som fremgår av Trafikkavtalen.

Nr.	Navn	Org.nr.	Adresse	Leverings- og arbeidsomfang	Ca. andel av arbeidet i %	Under-vedlegg nr.
1	Vy Tog AS	917 374 988	Schweigaards gate 21 0191 Oslo	Transportledelse	[redacted]	Erfaring: 1 Firmaattest: 2 Skatteattest: 3
2	Stadler Rail AS	920 234 984	Dyvekes vei 2 0192 Oslo	Vedlikehold og driftstjenester kjøretøy		Erfaring: 4 Firmaattest: 5 Skatteattest: 6
3	Mantena AS	984 040 849	Jernbanetorget 1 0154 Oslo	Vedlikehold og driftstjenester kjøretøy		Erfaring: 7 Firmaattest: 8 Skatteattest: 9
4	[redacted]					
5						
6						

Firmaattester samt oppdaterte skatteattester for skatt og mva. for de angitte underleverandørene er vedlagt dette «Vedlegg G».

Jernbane-
direktoratet

Trafikkavtale Østlandet 1

- Lokaltog (L-tog) Spikkestad/Asker – Lillestrøm
- Lokaltog (L-tog) Stabekk/Oslo S – Ski
- Regiontog (R-tog) Oslo S – Ski
- Regiontog (R-tog) Stabekk – Moss
- Regiontog (R-tog) Oslo S – Mysen/Rakkestad
- Regiontog (R-tog) Oslo S – Hakadal/Jaren
- Regionekspresstog (RE-tog) Oslo S – Halden
- Regionekspresstog (RE-tog) Oslo S – Gjøvik

Vedlegg H Forsikringer

[redacted]

[redacted]

ID EA

Endringslogg

Versjon	Hva	Dato
1.0	Vedlegg H.	28.06.2023

ID EA

Innhold

1 Leverandørens forsikringer **4**

1 Leverandørens forsikringer

Leverandøren har etablert de forsikringer som fremgår av dette Vedlegg. Leverandøren er forpliktet til enhver tid å inneha slike forsikringer og slik forsikringsdekning som er påbudt etter norsk lov, jf. «Trafikkavtalens avtalebestemmelser» punkt 17. Eventuelle endringer i oppgitte forsikringer skal følge de regler som fremgår av Trafikkavtalen.

Nr.	Polise nr.	Forsikringsselskap	Forsikringen omfatter
1	K-00516	Tryg Forsikring	Ting- og avbrudd
2	K-00516	Tryg Forsikring	Bedrifts- og produktansvar
3	K-00516	Tryg Forsikring	Motorvogn
4	K-00516	Tryg Forsikring	Yrkesskade
5	K-00516	Tryg Forsikring	Tjenestereise
6	K-00517	AIG	Styreansvar
7	K-00535	Storebrand	Gruppeliv
8	K-00516	Tryg Forsikring	Tap av helsegodkjenning

ID EN

Jernbane-
direktoratet

Trafikkavtale Østlandet 1

- Lokaltog (L-tog) Spikkestad/Asker – Lillestrøm
- Lokaltog (L-tog) Stabekk/Oslo S – Ski
- Regiontog (R-tog) Oslo S – Ski
- Regiontog (R-tog) Stabekk – Moss
- Regiontog (R-tog) Oslo S – Mysen/Rakkestad
- Regiontog (R-tog) Oslo S – Hakadal/Jaren
- Regionekspresstog (RE-tog) Oslo S – Halden
- Regionekspresstog (RE-tog) Oslo S – Gjøvik

Vedlegg J Leverandørens leveransebekreftelse

[redacted]

[redacted]

10 EH

Endringslogg

Versjon	Hva	Dato
1.0	Vedlegg J.	28.06.2023

Innhold

1 Leverandørens aksept av krav til Leveransen som skal bekreftes 4
1.1 Krav i «Vedlegg A» 4
1.2 Krav i «Vedlegg A-1» 5
1.3 Krav i «Vedlegg A-2» 5
1.4 Krav i «Vedlegg A-3» 5
1.5 Krav i «Vedlegg B» 6
1.6 Krav i «Vedlegg C» 6

2 Leverandørens vederlag og andre priser 7

3 Leverandørens utfyllende leveranseforpliktelse 7

4 Avvik og forbehold til Trafikkavtalen 8

5 Underleverandører, forsikringer, garantier og etisk regelverk 9

1 Leverandørens aksept av krav til Leveransen som skal bekreftes

1.1 Krav i «Vedlegg A»

Leverandørens aksept av krav i «Vedlegg A» og/eller forbehold til disse fremgår av Tabell 1.

Krav nr.	Krav nr.	Krav nr.	Krav nr.
A 1.3.1	A 3.4.3	A 5.3.3	A 6.2.3
A 1.4.1	A 4.1.2	A 5.4.1	A 6.3.1
A 1.5.1	A 4.2.1	A 5.4.2	A 6.3.2
A 1.6.1	A 4.2.2	A 5.4.4	A 6.4.1
A 1.6.2	A 4.3.2	A 5.4.5	A 6.4.2
A 1.6.3	A 4.3.3	A 5.4.7	A 6.4.3
A 1.6.4	A 4.4.1	A 5.5.1	A 6.5.1
A 1.6.5	A 4.5.1	A 5.6.2	A 6.6.1
A 1.6.6	A 4.5.2	A 5.7.1	A 7.2.2
A 1.7.1	A 5.1.1	A 5.8.1	A 8.1
A 2.2.1.1	A 5.1.3	A 5.8.2	A 8.2
A 2.2.2.1	A 5.1.4	A 6.1.1	A 8.3
A 2.2.3.1	A 5.1.5	A 6.1.2	A 9.1.1
A 2.2.3.2	A 5.1.6	A 6.1.3	A 9.2.1
A 2.3.1	A 5.1.7	A 6.1.4	A 9.4.2
A 3.1.1	A 5.1.8	A 6.1.5	A 9.4.3
A 3.2.1	A.5.1.9	A 6.1.6	A 9.5.1
A 3.3.1	A.5.1.10	A 6.1.7	A 1.4.2
A 3.4.1	A 5.2.1	A 6.2.1	A 1.4.3
A 3.4.2	A 5.3.2	A 6.2.2	
Leverandøren bekrefter at de angitte kravene er forstått og akseptert		**Ja**	**Nei**
		X	
Hvis nei, angi kravnummer det er tatt forbehold mot, samt referanse til tabellpunkt i punkt 4			

Tabell 1 - Krav i «Vedlegg A»

ID EA

1.2 Krav i «Vedlegg A-1»

Leverandørens aksept av krav i «Vedlegg A-1» og/eller forbehold til disse fremgår av Tabell 2.

Krav nr.	Krav nr.	Krav nr.	Krav nr.
A-1 2.2.1	A-1 2.3.1	A-1 5.1.1	
A-1 2.2.2	A-1 4.2.1	A-1 5.2.1	
Leverandøren bekrefter at de angitte kravene er forstått og akseptert		Ja	Nei
		X	
Hvis nei, angi kravnummer det er tatt forbehold mot, samt referanse til tabellpunkt i punkt 4			

Tabell 2 - Krav i «Vedlegg A-1»

1.3 Krav i «Vedlegg A-2»

Leverandørens aksept av krav i «Vedlegg A-2» og/eller forbehold til disse fremgår av Tabell 3.

Krav nr.	Krav nr.	Krav nr.	Krav nr.
A-2 2.2.1	A-2 2.2.4	A-2 2.3.1	A-2 5.2.1
A-2 2.2.2	A-2 2.2.5	A-2 4.2.1	
A-2 2.2.3	A-2 2.2.6	A-2 5.1.1	
Leverandøren bekrefter at de angitte kravene er forstått og akseptert		Ja	Nei
		X	
Hvis nei, angi kravnummer det er tatt forbehold mot, samt referanse til tabellpunkt i punkt 4			

Tabell 3 - Krav i «Vedlegg A-2»

1.4 Krav i «Vedlegg A-3»

Leverandørens aksept av krav i «Vedlegg A-3» og/eller forbehold til disse fremgår av Tabell 4.

Krav nr.	Krav nr.	Krav nr.	Krav nr.
A-3 2.2.1	A-3 2.2.4	A-3 3.1	A-3 6.2.1
A-3 2.2.2	A-3 2.2.5	A-3 5.2.1	
A-3 2.2.3	A-3 2.3.1	A-3 6.1.1	
Leverandøren bekrefter at de angitte kravene er forstått og akseptert		Ja	Nei
		X	
Hvis nei, angi kravnummer det er tatt forbehold mot, samt referanse til tabellpunkt i punkt 4			

Tabell 4 - Krav i «Vedlegg A-3»

1.5 Krav i «Vedlegg B»

Leverandørens aksept av krav i «Vedlegg B» og/eller forbehold til disse fremgår av Tabell 5.

Krav nr.	Krav nr.	Krav nr.	Krav nr.
B 2.1.1	B 2.4.1	B 6.1.1	B 6.1.5
B 2.1.2	B 2.7.1	B 6.1.2	B 6.2.1
B 2.1.3	B 2.7.2	B 6.1.3	
B 2.3.1	B 2.9.1	B 6.1.4	
Leverandøren bekrefter at de angitte kravene er forstått og akseptert		**Ja**	**Nei**
		X	
Hvis nei, angi kravnummer det er tatt forbehold mot, samt referanse til tabellpunkt i punkt 4			

Tabell 5 - Krav i «Vedlegg B»

1.6 Krav i «Vedlegg C»

Leverandørens aksept av krav i «Vedlegg C» og/eller forbehold til disse fremgår av Tabell 6.

Krav nr.	Krav nr.	Krav nr.	Krav nr.
C 2.1	C 4.1	C 6.2	C 6.8
C 2.2	C 5.1	C 6.3	C 7.1
C 2.3	C 5.2	C 6.4	C 8.1
C.2.4	C 5.3	C 6.5	C 8.2
C 3.1	C 5.4	C 6.6	C 8.3
C 3.2	C 6.1	C 6.7	C 8.4
Leverandøren bekrefter at de angitte kravene er forstått og akseptert		**Ja**	**Nei**
		X	
Hvis nei, angi kravnummer det er tatt forbehold mot, samt referanse til tabellpunkt i punkt 4			

Tabell 6 - Krav i "Vedlegg C"

10

2 Leverandørens vederlag og andre priser

Leverandørens vederlag og øvrige priser fremgår av «Vedlegg B-1 og B-2».

3 Leverandørens utfyllende leveranseforpliktelse

Leverandørens utfyllende leveranseforpliktelse fremgår av «Vedlegg J-1».

10 AA

4 Avvik og forbehold til Trafikkavtalen

For hvert avvik, forbehold eller reservasjon er følgende angitt og beskrevet i Tabell 7:

- Avvik nr. (angitt som #)
- Hvilken bestemmelse det reserveres mot eller tas forbehold om (eventuelt hvilken del av bestemmelsen).
- Begrunnelse for forbeholdet/reservasjonen.
- Konkret forslag til endret ordlyd for den bestemmelsen avviket eller forbeholdet angår.
- Vurdering av eventuell priskonsekvens av avviket/forbeholdet med begrunnelse (Oppdragsgiver står fritt til å overprøve Leverandørens vurdering).

#	Referanse til avsnitt samt bestemmelse eller kravnummer	Begrunnelse	Forslag til endret bestemmelse	Vurdering av eventuell priskonsekvens av avviket/forbeholdet
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
n				

Tabell 7 - Leverandørens avvik og forbehold

5 Underleverandører, forsikringer og etisk regelverk

«Vedleggene G, H og K» er fylt ut av og/eller signert av Leverandøren som angitt i det enkelte Vedlegg.

Jernbane-
direktoratet

Trafikkavtale Østlandet 1

- Lokaltog (L-tog) Spikkestad/Asker – Lillestrøm
- Lokaltog (L-tog) Stabekk/Oslo S – Ski
- Regiontog (R-tog) Oslo S – Ski
- Regiontog (R-tog) Stabekk – Moss
- Regiontog (R-tog) Oslo S – Mysen/Rakkestad
- Regiontog (R-tog) Oslo S – Hakadal/Jaren
- Regionekspresstog (RE-tog) Oslo S – Halden
- Regionekspresstog (RE-tog) Oslo S – Gjøvik

Vedlegg J-1 Leverandørens utfyllende leveranseforpliktelse

[redacted]

[redacted]

10 EA

Endringslogg

Versjon	Hva	Dato
1.0	Vedlegg J-1.	28.06.2023

Innhold

1 Leverandørens utfyllende leveranseforpliktelse 4

2 Mer fornøyde kunder og flere reisende velger toget 4
2.1 Ikke i bruk 4
2.2 Robust drift 4
2.3 Kundeservice 5
2.4 Reiseopplevelse 5
2.5 Avvikshåndtering 6

3 En koordinert del av et helhetlig transportsystem 7
3.1 Videreutvikling av transporttilbudet 7

ID EA

1 Leverandørens utfyllende leveranseforpliktelse

Dette Vedlegget inneholder Leverandørens utfyllende leveranseforpliktelse for refererte krav i «Vedlegg A» med tilhørende undervedlegg.

2 Mer fornøyde kunder og flere reisende velger toget

2.1 Ikke i bruk

2.2 Robust drift

Krav nr.	Krav	Referanse til utfyllende leveranseforpliktelse (*kursiv* tekst er veiledning til Tilbyder og strykes til avtaleinngåelse)
A 4.1.1	Leverandørens tentative Materiellturnering for en virkedag for rutetermin R24 fremgår av «Vedlegg J-1».	Se A 4.1.1 i Vedlegg J-1-1, side 3
A 4.3.1	Leverandøren skal arbeide systematisk med vedlikehold, for å opprettholde Kjøretøyenes verdi og levetid samt sikre en god kundeopplevelse for de reisende. Leverandørens overordnede målsetninger, strategier, organisering og rutiner for vedlikehold av Kjøretøy følger av «Vedlegg J-1».	Se A 4.3.1 i Vedlegg J-1-1, side 11
A 9.2.2	Leverandøren skal ha en operativ transportledelsesfunksjon for styring og ledelse av trafikken, Kjøretøy, vedlikehold og kjørende personell. Leverandørens transportledelsesfunksjon skal samarbeide med Infrastrukturforvalters togledelse ved avvik i trafikken. Leverandørens overordnede beskrivelse av egen transportledelsesfunksjon fremgår av «Vedlegg J-1».	Se A 9.2.2 i Vedlegg J-1-1, side 20
A 9.3.1	Leverandøren skal legge til rette for å tiltrekke seg og beholde kompetente medarbeidere. Leverandørens overordnede beskrivelse av virkemidler for å tiltrekke og beholde kompetente medarbeidere fremgår av «Vedlegg J-1».	Se A 9.3.1 i Vedlegg J-1-1, side 27

1P EA

Krav nr.	Krav	Referanse til utfyllende leveranseforpliktelse (*kursiv* tekst er veiledning til Tilbyder og strykes til avtaleinngåelse)
A 9.4.1	Leverandøren skal etablere og implementere en bemanningsplan, som følger Leverandørens overordnede retningslinjer. Disse fremgår av «Vedlegg J-1».	Se A 9.4.1 i Vedlegg J-1-1, side 34

2.3 Kundeservice

Krav nr.	Krav	Referanse til utfyllende leveranseforpliktelse (*kursiv* tekst er veiledning til Tilbyder og strykes til avtaleinngåelse)
A 5.4.3	Leverandøren skal sørge for at kundeservice er en del av opplæringsplan for ombordpersonalet og at denne opplæringen gjennomføres. Leverandørens utfyllende opplæringsplan følger av «Vedlegg J-1».	Se A 5.4.3 i Vedlegg J-1-1, side 40
A 5.4.6	Leverandørens tilbud skal tilrettelegges på en slik måte at det dekker et servicetilbud tilpasset kundenes etterspørsel slik at flest mulig kan benytte togtilbudet på en ordinær og likeverdig måte i tråd med likestillings- og diskrimineringsloven. Dette inkluderer bistand om bord i toget og ved på- og avstigning. Leverandørens overordnede rutiner for ivaretagelse av alle reisende fremgår av «Vedlegg J-1».	Se A 5.4.6 i Vedlegg J-1-1, side 45
A 5.7.2	Leverandøren skal ha en funksjon for kundehenvendelser, knyttet til reklamasjon og klager. Dette gjelder henvendelser som rettes direkte til Leverandøren, samt henvendelser som mottas fra Entur og andre togoperatører. Leverandørens overordnede beskrivelse av funksjonen samt målsettinger for denne fremgår av «Vedlegg J-1».	Se A 5.7.2 i Vedlegg J-1-1, side 51

2.4 Reiseopplevelse

Krav nr.	Krav	Referanse til utfyllende leveranseforpliktelse (*kursiv* tekst er veiledning til Tilbyder og strykes til avtaleinngåelse)
A 5.3.1	Leverandøren skal sørge for at alle reisende får tilstrekkelig og relevant informasjon gjennom hele kundereisen i egne kanaler, og samhandle med øvrige aktører for å sikre at reiseinformasjonen blir enhetlig i alle kanaler. Leverandørens utfyllende leveranseforpliktelse følger av «Vedlegg J-1».	Se A 5.3.1 i Vedlegg J-1-1, side 57

ID EA

Krav nr.	Krav	Referanse til utfyllende leveranseforpliktelse (*kursiv* tekst er veiledning til Tilbyder og strykes til avtaleinngåelse)
A 5.5.2	Leverandørens rutiner for å sikre at komfortnivåene ivaretas i størst mulig grad for de reisende, samt overordnet system for oppfølging, fremgår av «Vedlegg J-1».	Se A 5.5.2 i Vedlegg J-1-1, side 64
A.5.6.1	Leverandøren skal sørge for innvendig renhold, og bør tilstrebe å oppnå en score på minimum 80 poeng på spørsmål om renhold i kundetilfredshetsundersøkelsen. Leverandørens mål, systemer og rutiner for arbeid med renhold og oppfølging av komfortelementer i Kjøretøyene fremgår av «Vedlegg J-1».	Se A 5.6.1 i Vedlegg J-1-1, side 70
A 7.1.1 A-1 5.1.1 A-2 5.1.1 A-3 6.1.1	Leverandøren skal arbeide systematisk for å oppnå så høy grad av Pålitelighet som mulig. Leverandørens overordnede retningslinjer for å oppnå høy Pålitelighet fremgår av «Vedlegg J-1».	Se A 7.1.1 i Vedlegg J-1-1, side 76
A 7.2.1 A-1 5.2.1 A-2 5.2.1 A-3 6.2.1	Leverandøren skal arbeide systematisk for å oppnå en så høy grad av kundetilfredshet (KTI) som mulig og bidra til å oppnå de KTI-mål som er fastsatt av Oppdragsgiver for toglinjene i «Vedleggene A-1, A-2 og A-3». Leverandørens overordnede retningslinjer for sitt arbeid med oppfølging av kundetilfredshetsundersøkelser og forbedring av kundetilfredsheten, fremgår av «Vedlegg J-1».	Se A 7.2.1 i Vedlegg J-1-1, side 85

2.5 Avvikshåndtering

Krav nr.	Krav	Referanse til utfyllende leveranseforpliktelse (*kursiv* tekst er veiledning til Tilbyder og strykes til avtaleinngåelse)
A 5.1.2	Leverandøren skal etablere og implementere et konsept for kundehåndtering, som ivaretar alle reisendes transport- og informasjonsbehov ved planlagte og oppståtte driftsavvik. Leverandørens konsept for kundehåndtering ved oppståtte og planlagte driftsavvik følger av «Vedlegg J-1».	Se A 5.1.2 i Vedlegg J-1-1, side 93

12 ER

3 En koordinert del av et helhetlig transportsystem

3.1 Videreutvikling av transporttilbudet

Krav nr.	Krav	Referanse til utfyllende leveranseforpliktelse (*kursiv* tekst er veiledning til Tilbyder og strykes til avtaleinngåelse)
A 5.2.2	Leverandøren skal gjennom samarbeid med øvrige tog- og kollektivaktører legge til rette for et sammenhengende og sømløst reisetilbud som bidrar til å styrke kollektivtransportens samlede attraktivitet. Leverandørens beskrivelse følger av «Vedlegg J-1».	Se A 5.2.2 i Vedlegg J-1-1, side 107
A 5.9.1	Leverandøren skal utarbeide og implementere en plan for videreutvikling av rutetilbudet for R-tog Oslo S-Hakadal/Jaren og RE-tog Oslo S-Gjøvik. Leverandørens utfyllende leveranseforpliktelse følger av «Vedlegg J-1».	Se A 5.9.1 i Vedlegg J-1-1, side 115
A 5.9.2	Leverandøren skal utarbeide og implementere en plan for videreutvikling av rutetilbudet for L-tog Spikkestad/Asker-Lillestrøm og L-tog Stabekk/Oslo S-Ski. Leverandørens utfyllende leveranseforpliktelse følger av «Vedlegg J-1».	Se A 5.9.2 i Vedlegg J-1-1, side 120
A 5.9.3	Leverandøren skal utarbeide og implementere en plan for videreutvikling av rutetilbudet for R-tog Stabekk-Moss, R-tog Oslo S – Mysen/Rakkestad, R-tog Oslo S – Ski og RE-tog Oslo S – Halden. Leverandørens utfyllende leveranseforpliktelse følger av «Vedlegg J-1».	Se A 5.9.3 i Vedlegg J-1-1, side 126

ID



Flere og mer fornøyde kunder velger toget

VEDLEGG J-1-1, ØSTLANDET 1, VYGRUPPEN AS

INNHOLD

A 4.1.1 Vår materiellturnering for en virkedag i rutetermin R24 3
A 4.3.1 Slik arbeider vi systematisk med vedlikehold for å opprettholde kjøretøyenes verdi og levetid og sikre gode kundeopplevelser 11
A 9.2.2 Vår operative transportledelse 20
A 9.3.1 Slik tiltrekker og beholder vi kompetente medarbeidere 27
A 9.4.1 Vår bemanningsplan 34
A 5.4.3 Vår opplæringsplan for kundeservice 40
A 5.4.6 Slik tilpasser vi servicetilbudet til kundenes behov og etterspørsel 45
A 5.7.2 Vår funksjon for håndtering av kundehenvendelser, reklamasjoner og klager 51
A 5.3.1 Slik sikrer vi tilstrekkelig og relevant informasjon gjennom kundereisen i egne kanaler og i samhandling med øvrige aktører 57
A 5.5.2 Våre rutiner for å ivareta komfortnivåer og overordnede system for oppfølging 64
A 5.6.1 Slik sørger vi for et innvendig renhold som gir høy kundetilfredshet 70
A 7.1.1 Slik arbeider vi systematisk for en så pålitelig togtrafikk som mulig 76
A 7.2.1 Slik arbeider vi for så høy kundetilfredshet som mulig 85
A 5.1.2 Vårt konsept for kundehåndtering ved planlagte og oppståtte driftsavvik 93
A 5.2.2 Slik legger vi til rette for et sammenhengende og sømløst reisetilbud 107
A 5.9.1 Vår plan for videreutvikling av rutetilbudet for R-tog Oslo S-Hakadal/Jaren og RE-tog Oslo S-Gjøvik 115
A 5.9.2 Vår plan for videreutvikling av rutetilbudet for L-tog Spikkestad/Asker-Lillestrøm og L-tog Stabekk/Oslo S-Ski 120
A 5.9.3 Vår plan for videreutvikling av rutetilbudet for R-tog Stabekk-Moss, R-tog Oslo S-Mysen/Rakkestad, R-tog Oslo S- Ski og RE-tog Oslo S-Halden 126

A 4.1.1 VÅR MATERIELLTURNERING FOR EN VIRKEDAG I RUTETERMIN R24

Vår materiellturnering for rutetermin R24 sikrer kundene et pålitelig reisetilbud der komfortnivåer ivaretas, og en effektiv og robust utnyttelse av de tilgjengelige kjøretøyene. [redacted]

Den videre teksten beskriver forutsetninger for materiellturneringen som er tatt frem, samt konkret materiellturnering per kjøretøytype for en virkedag i R24.

1. UTARBEIDELSE AV MATERIELLTURNERINGSPLANEN

Hovedmålet med materiellturneringen er å dekke alle avganger med kapasitet tilpasset Trafikkavtalens definerte komfortnivåer og med riktig kjøretøytype, samtidig som alle kjøretøysrelaterte aktiviteter gjennomføres på en robust og kostnadseffektiv måte. [redacted]

1.1. Metode for utarbeidelse av materiellturnering

[redacted]

[redacted]

[redacted] Dette resulterer i en *endelig årsplan* som er grunnlag for rutebestillingen til Bane NOR.

[redacted]

Tidsmessig robusthet fra vedlikehold til retur av kjøretøy til trafikk

[redacted]

ID

TTL

[redacted]

1.2. Samarbeid med underleverandører

[redacted]

2. FORBEDRINGER AV MATERIELLTURNERING

[redacted]

HP TTL

3. TURNERINGSPLAN

Figur 3: Materiellturnering for type 69





Figurforklaring:

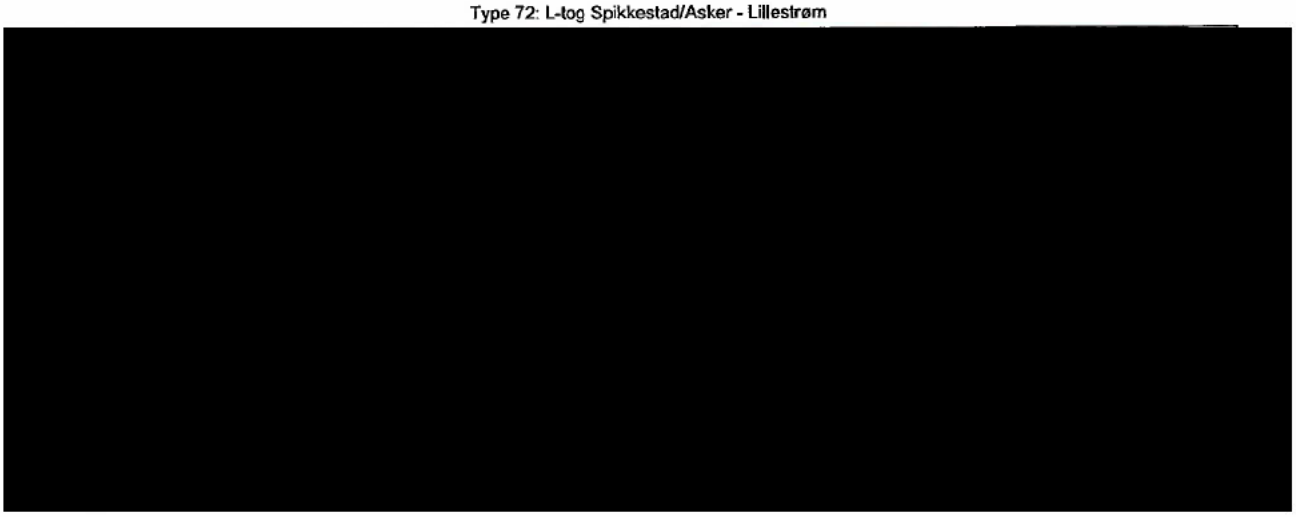


ID

TTL

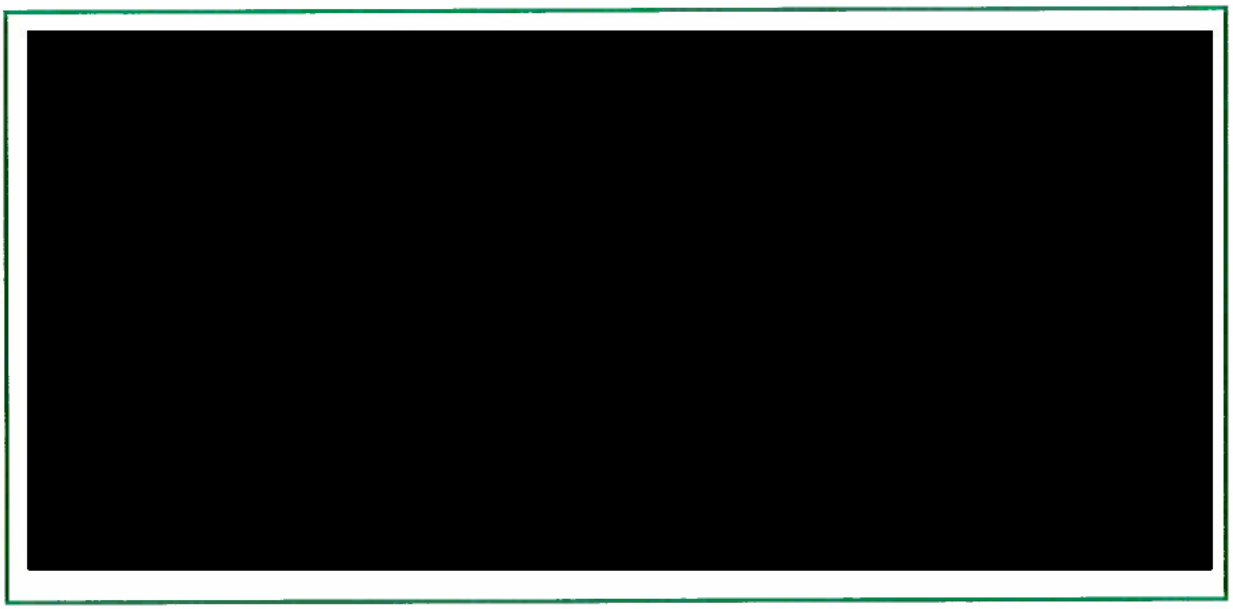
Figur 4: Materiellturnering for type 72

Type 72: L-tog Spikkestad/Asker - Lillestrøm



Type 72: L-tog Stabekk/Oslo S - Ski





ID TTL

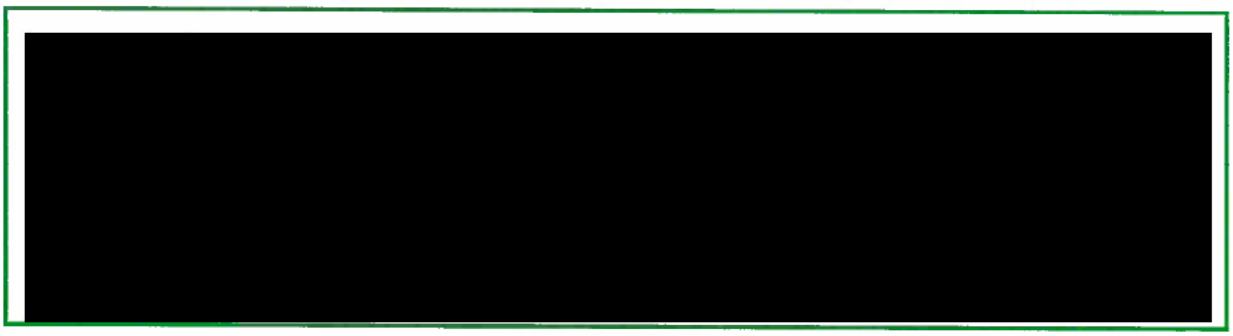
Figur 5: Materielltumering for type 75

[redacted]



Type 75: R-tog Stabekk-Moss og Oslo S- Ski





[redacted]

[redacted]

10

TTL

Figur 6: Materiellturnering for type 75-2

Type 75-2: R-tog Oslo S – Hakadal/Jaren og RE-tog Oslo S - Gjøvik

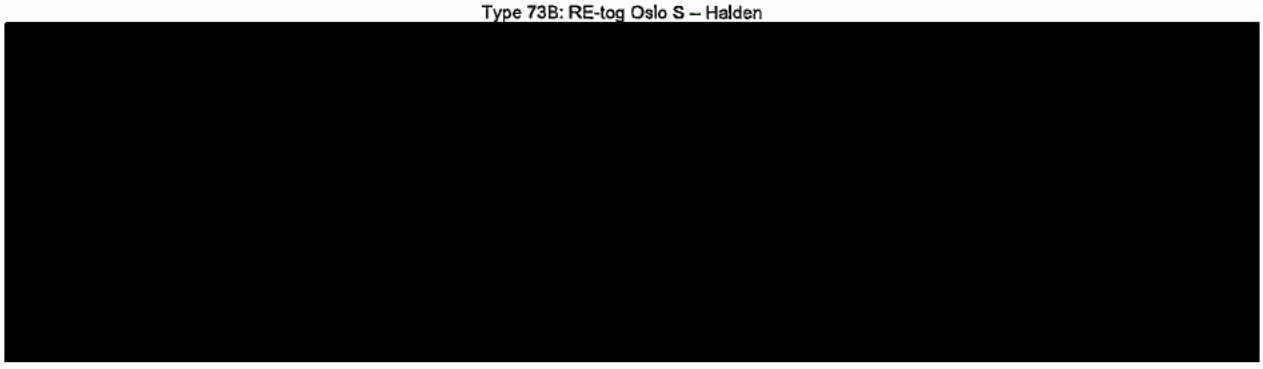


Figur 7: Materiellturnering type 74





Type 73B: RE-tog Oslo S – Halden





A 4.3.1 SLIK ARBEIDER VI SYSTEMATISK MED VEDLIKEHOLD FOR Å OPPRETTHOLDE KJØRETØYENES VERDI OG LEVETID OG SIKRE GODE KUNDEOPPLEVELSER

Resultatet av godt planlagt og grundig systematisk vedlikehold er pålitelige og sikre tog tilgjengelig til trafikk, der verdi og levetid opprettholdes og kundeopplevelsen sikres. Vi har lang erfaring med vedlikehold av kjøretøyene i Trafikkavtalen og oppnår dette gjennom å:

[redacted]

I det følgende beskrives hvordan vi arbeider systematisk med vedlikehold for å opprettholde kjøretøyenes verdi og levetid og sikre god kundeopplevelse.

1. VEDLIKEHOLDSKONSEPT OG VEDLIKEHOLDSSTYRING

Vedlikeholdsarbeidet legger grunnlaget for en sikker reise med god komfort for kundene [redacted]

Vedlikeholdet styres på strategisk, taktisk, operativt og teknisk nivå både mot Norske tog som kjøretøyeier, Bane NOR som verkstedeier og mot vedlikeholder. [redacted]

ID TTL

[redacted]

2. VÅRE PROSESSER FOR Å OPPRETTHOLDE KJØRETØYENES VERDI OG INTERAKSJON MED VEDLIKEHOLDSLEVERANDØR

[redacted] Prosessen og hvordan vi jobber sammen med vedlikeholdsleverandør beskrives i de to neste kapitlene.

2.1. Vår vedlikeholdsprosess

Vår prosess opprettholder verdi og levetid gjennom systematisk vedlikehold, i tillegg forbedrer vi verdien gjennom vårt kontinuerlige forbedringsarbeid, [redacted]

[redacted]

ID TTL

Planlegge vedlikehold

[redacted]

Utføre vedlikehold

Når all planleggingen er på plass, kan vedlikeholdet utføres. [redacted]

I verkstedet gjennomføres vedlikeholdet ved at tekniker utfører korrigerende og forebyggende vedlikehold som sikrer opprettholdelse av togets funksjoner og verdi. [redacted]

Rapportere og registrere

[redacted]

og deles med Norske tog i sanntid i henhold til Norske togs rapporteringskrav [redacted]

Analysere og forbedre

[redacted] Dersom det er behov for endringer i vedlikeholdsprogrammet eller modifikasjoner på kjøretøy eller systemer, iverksettes en endringsprosess mot Norske tog. [redacted]

[redacted]

ID TTL

2.2. Interaksjon med vedlikeholdsleverandør

[redacted]

3. KVANTITATIVE MÅLSETTINGER FOR FUNKSJON OG OPPETID

[redacted]

TTL ID

[redacted]

Målsettinger for MDBF er basert på primære funksjoner og gjelder svikt uten konsekvens for togfremføring. Vi har estimert [redacted] Måltall for MTTR er kontraktsfestet med leverandør av vedlikehold.

I tillegg til målsettinger i tabellen over måler vi MDBF spesifikt for stoppende feil. I tabell 4 nedenfor har vi satt mål for feil med teknisk årsak som skaper forsinkelse over 4 minutter eller innstilling.

[redacted]

4. VÅRT SYSTEM FOR OVERVÅKNING OG REGISTRERING AV TILSTAND FOR RENHOLD, SYSTEMER OG KOMFORTELEMENTER

[redacted]

ID TTL

[redacted]

Feilmeldinger blir registrert [redacted]

5. VÅRT SYSTEM OG VÅRE TILTAK VED AVVIK FRA MÅLSETTINGER

Vårt system for avvik fra målsettinger følges opp [redacted]

[redacted]

ID

TTL

[redacted]

For å forebygge avvik arbeider vi proaktivt for å unngå at feil på kjøretøy og systemer oppstår. Dette gjør vi gjennom å:

[redacted]

Dersom det oppstår avvik i målsettingene i kap. 2, er følgende tiltak aktuelle:

[redacted]

6. VÅRT SYSTEM FOR KONTINUERLIG FORBEDRING INNEN VEDLIKEHOLD OG RENHOLD AV KJØRETØY

[redacted]

ID TTL

Planlegge: [redacted]

Utføre: [redacted]

Kontrollere: [redacted]

Korrigere: [redacted]

[redacted]

7. OPPBYGGING, RESSURSER OG METODER I VÅRT RAMS-SYSTEM

Vi opprettholder kjøretøyets verdi og levetid gjennom god forvaltning av livssyklus, fra driftssetting til utfasing. Vårt vedlikehold av kjøretøyene bygger på lang erfaring, myndighetskrav og forutsetninger fra Norske tog og Oppdragsgiver. Vi baserer vår vedlikeholdsstyring på anerkjente standarder som [redacted]

7.1. Oppbygging av vårt RAMS-system

[redacted]

Oppgavene blir analysert og prioritert ut fra behov.

[redacted]

7.2. Ressurser som jobber med RAMS

[redacted]

TTL ID

[redacted]

7.3. Våre RAMS-metoder

RAMS i jernbane (EN 50126) er en overgripende metodikk fra anskaffelse til avhending [redacted]

Alle feilmeldinger fra drift med en potensiell konsekvens for trafikksikkerhet overføres [redacted]

ID TTL

A 9.2.2 VÅR OPERATIVE TRANSPORTLEDELSE

Vår operative transportledelsesfunksjon sikrer at togtrafikken avvikles etter fastsatt ruteplan, slik at målsatte kapasitets- og pålitelighetskrav oppnås. Flere og mer fornøyde kunder oppnås både ved å forebygge at avvik oppstår, og ved å sikre kort tid fra oppstått avvik til kundene får informasjon og en ny transportløsning.

[redacted]

1. ORGANISERING OG LOKALISERING AV VÅR TRANSPORTLEDELSE

Vår transportledelse er lokalisert i Oslo sammen med øvrig administrasjon i Østlandet 1.

1.1. Hovedoppgaver og funksjoner i transportledelsen

[redacted]

TTL 10

[redacted]

Vår transportledelse har høy kunnskap om infrastrukturen, kjøretøyene, strekningene og reisemønsteret i Østlandet 1. Kunnskap om lokale forhold i trafikkpakken bidrar effektiv samhandling med Bane

[redacted]

1.2. Målstyring av transportledelsen

I trafikkavtalen målstyrer vi den operative transportledelsesfunksjonen [redacted]

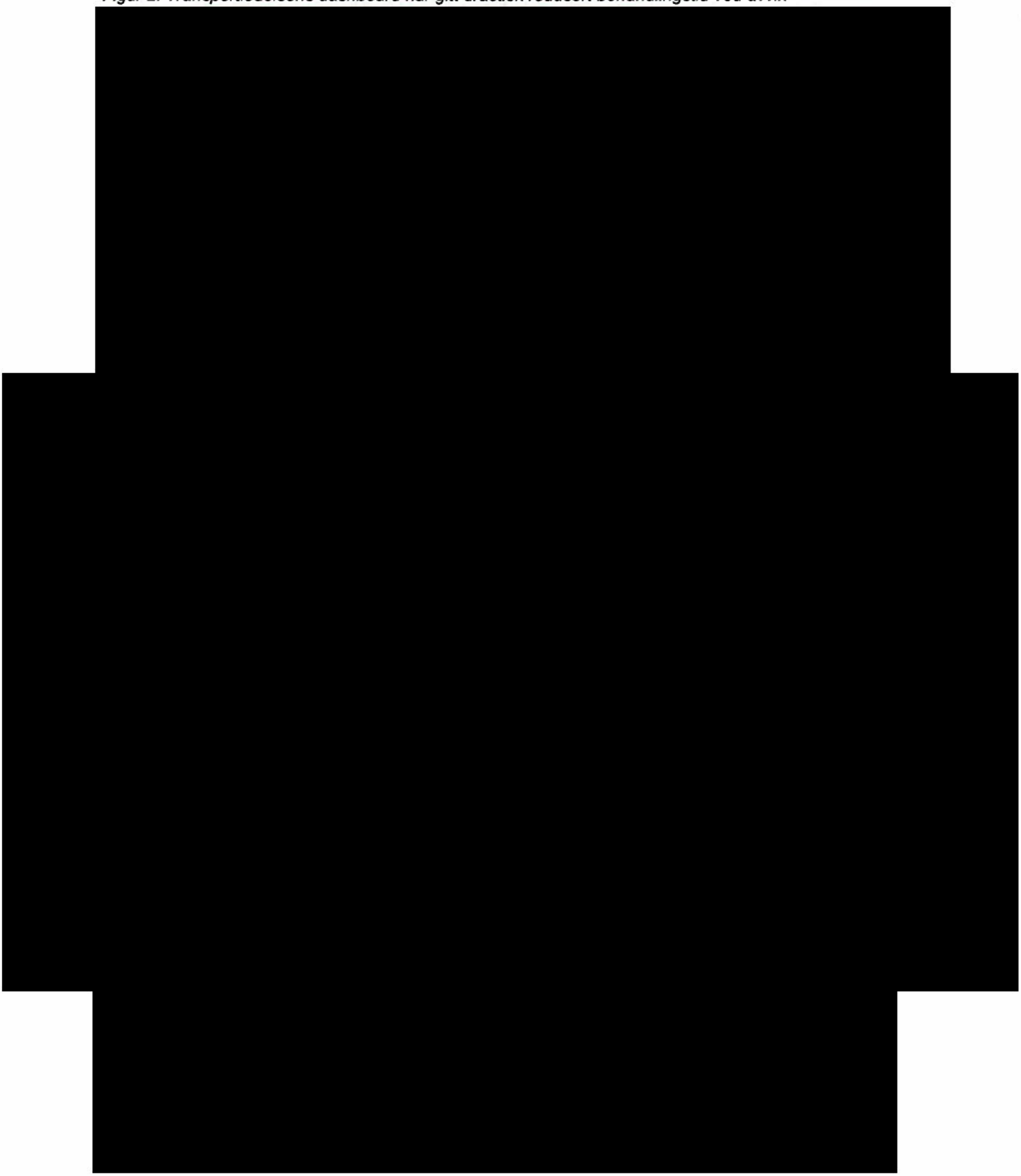
[redacted]

1.3. Intern samhandling

[redacted]

ID TTL

Figur 2: Transportledelsens dashboard har gitt drastisk redusert behandlingstid ved avvik



TTL 10

1.4. Kriseledelse

[redacted]

2. SLIK SAMARBEIDER VI MED BANE NORS TOGLEDELSE VED AVVIK

En god samhandling med infrastrukturforvalter er avgjørende for et pålitelig transporttilbud og god informasjon til kundene både i normal driftssituasjon og ved avvik. For å bistå infrastrukturforvalters togledelse best mulig ved avvik i trafikken [redacted]

Avtale om sportilgang (AST) stiller krav til informasjonsutveksling mellom partene. [redacted]

ID TTL

[redacted]

3. SLIK SAMHANDLER VI MED ANDRE EKSTERNE AKTØRER VED AVVIK

Vi bidrar i dag aktivt til en helhetlig håndtering av togfremføring, alternativ transport og informasjon, og dette arbeidet videreføres i Østlandet 1.

Buss- og taxiselskaper. [redacted]

Ruter, Østfold kollektivtrafikk og Innlandstrafikk. [redacted]

Flytoget. [redacted]

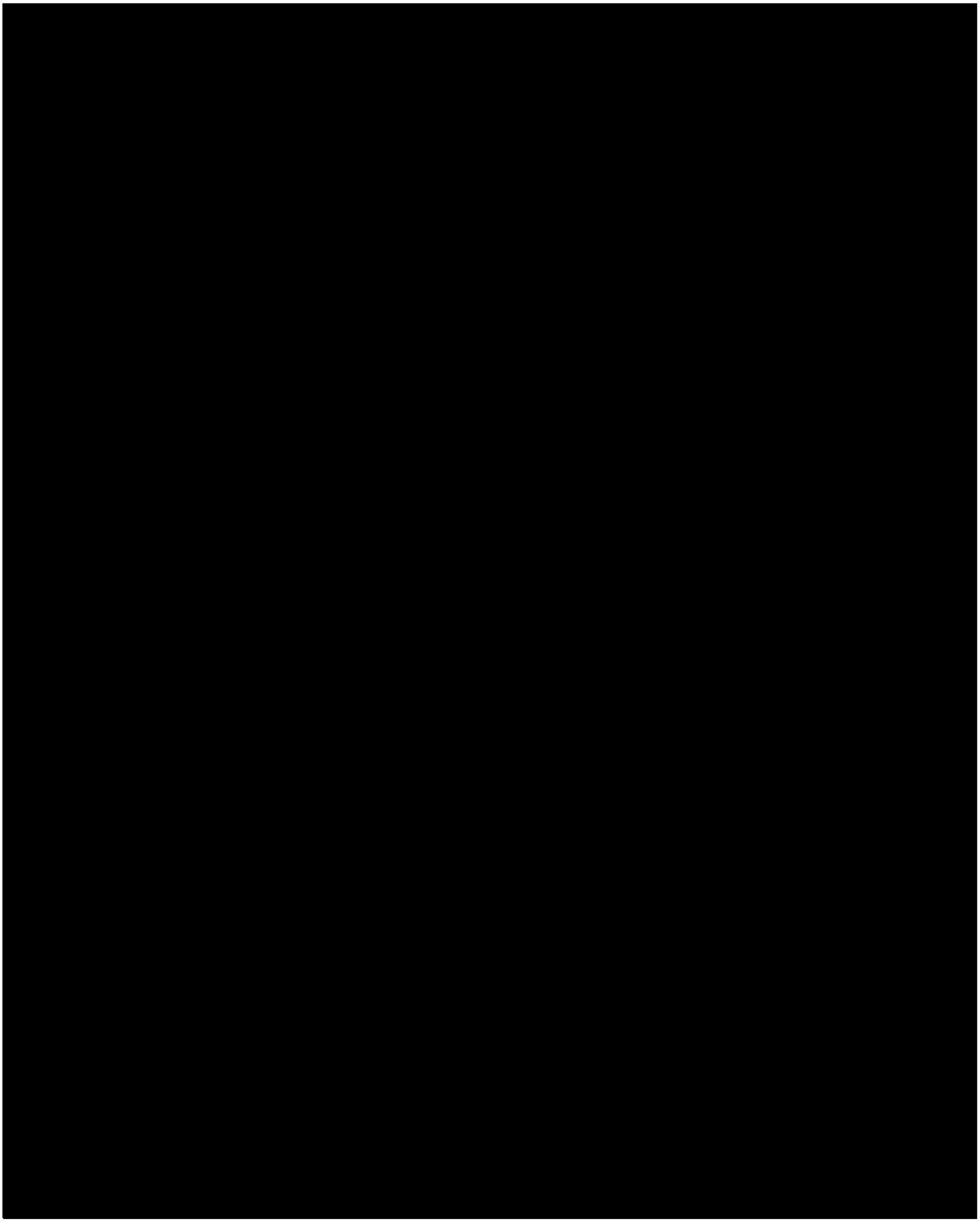
Vygruppen. [redacted]

Entur. [redacted]

4. OPERATIV STYRING AV KJØRETØY OG PERSONELL

[redacted]

TTL 10



10 TTL

[redacted]

A 9.3.1 SLIK TILTREKKER OG BEHOLDER VI KOMPETENTE MEDARBEIDERE

Kompetente og motiverte medarbeidere er en forutsetning for å levere en robust og pålitelig trafikk av høy kvalitet. Dette sikrer vi gjennom:

[redacted]

1. PERSONELLBEHOV I AVTALEPERIODEN

[redacted]

ID TTL

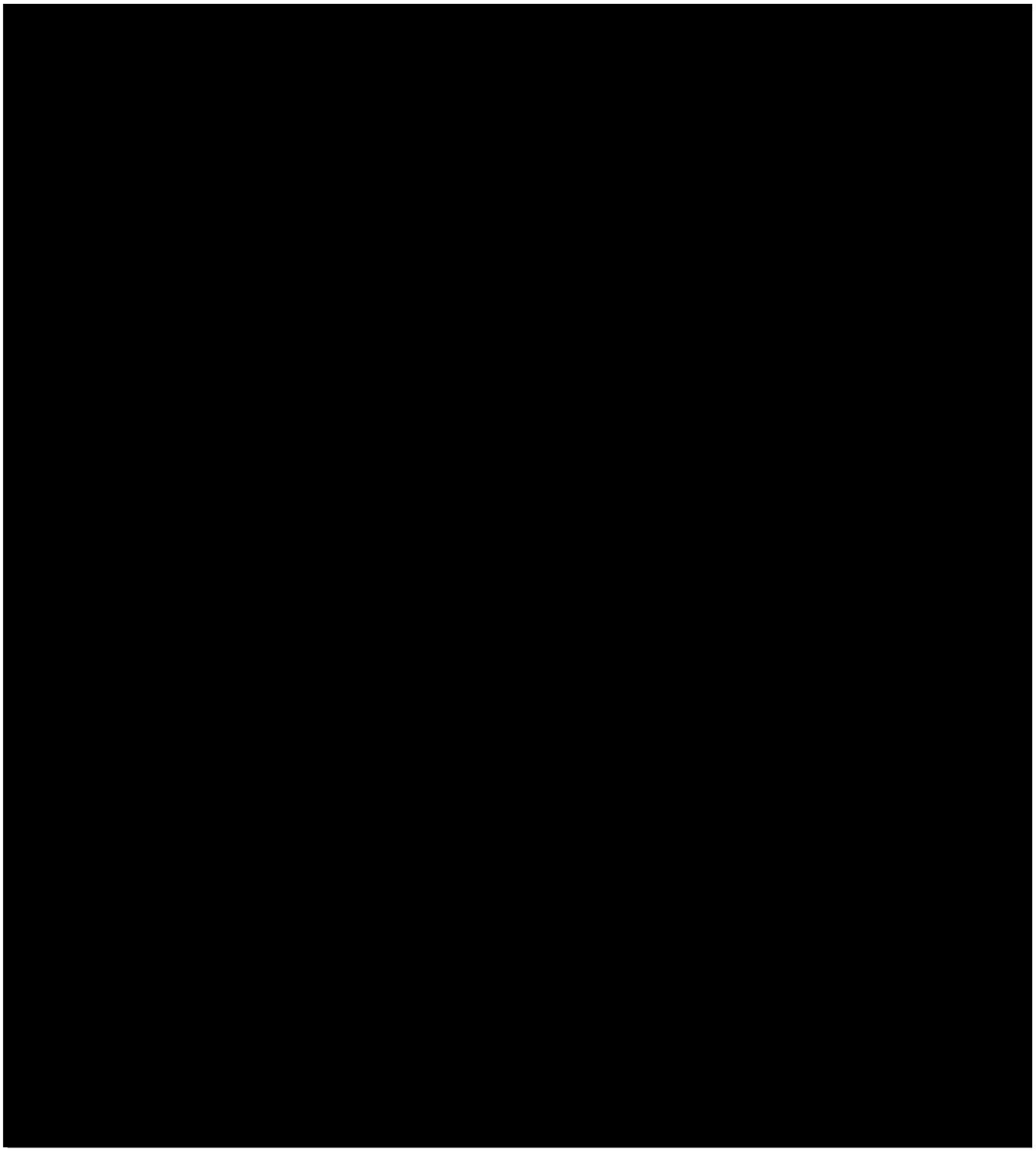
[redacted]

2. PROSESSER OG VIRKEMIDLER FOR Å TILTREKKE MEDARBEIDERE

[redacted]

ID

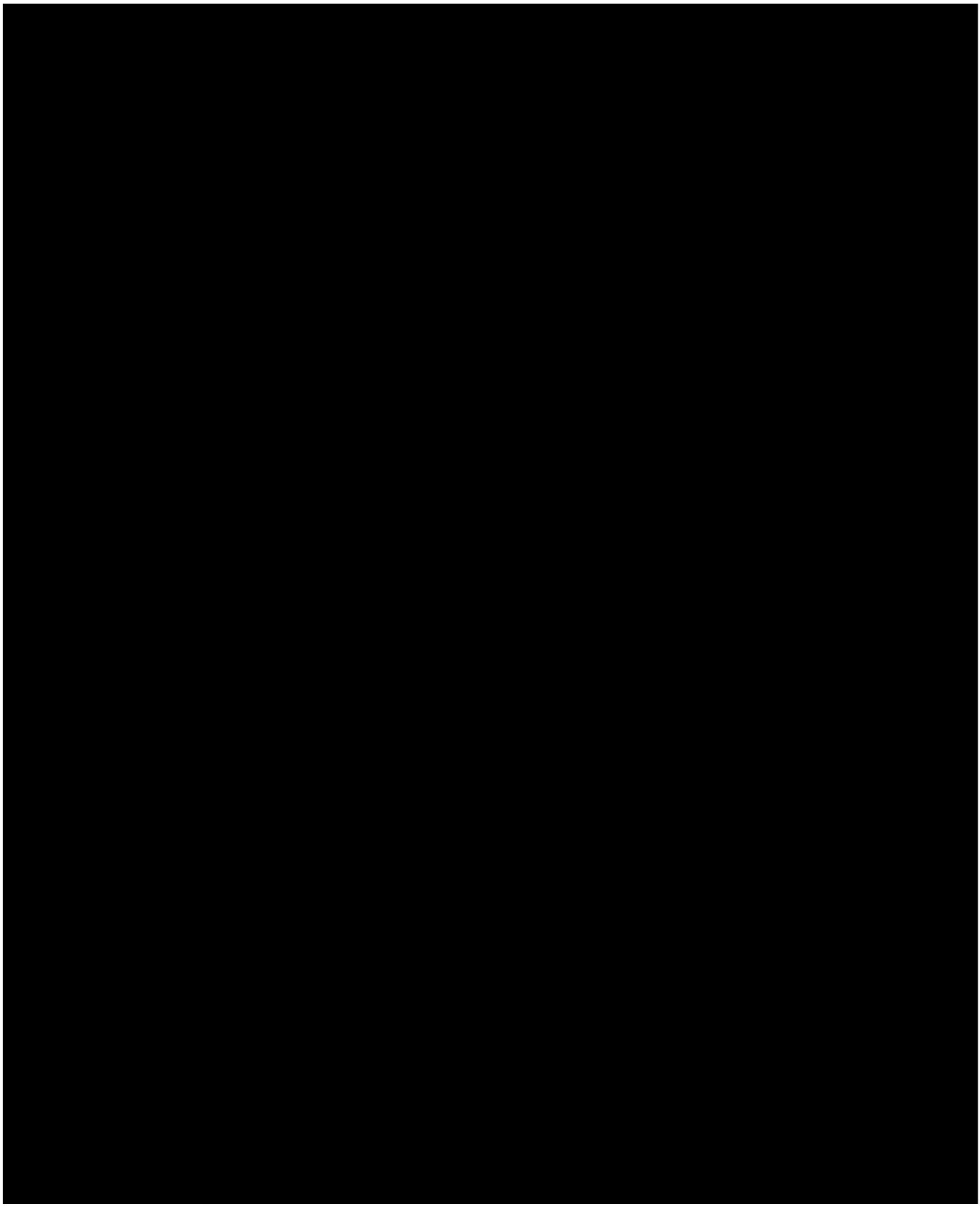
TTL



1D TTL

4. PROSESSER OG VIRKEMIDLER FOR Å BEHOLDE OG UTVIKLE MEDARBEIDERE

[redacted]



[redacted]

4.3. Utvikle medarbeidernes kompetanse

[redacted]

5. OPPFØLGING AV LEVERANDØRER

[redacted]

6. OPPFØLGING, EVALUERING OG FORBEDRING

[redacted]

IPTL

A 9.4.1 VÅR BEMANNINGSPLAN

Våre erfarne medarbeidere har høy kunnskap om togdrift på Østlandet og bidrar til gode kunde-leveranser. Bemanningsplanen støtter opp om målsettingen om flere og mer fornøyde kunder med:

[redacted]

I den følgende teksten beskrives vår bemanningsplan.

1. ORGANISERING

[redacted]

TTL 4

[redacted] Høy pålitelighet er kritisk for å nå målet om mer fornøyde kunder.

[redacted] arbeider målrettet mot stabil togdrift og gode kundeopplevelser for å nå målene innen trafikksikkerhet, punktlighet, regularitet og kundeservice.

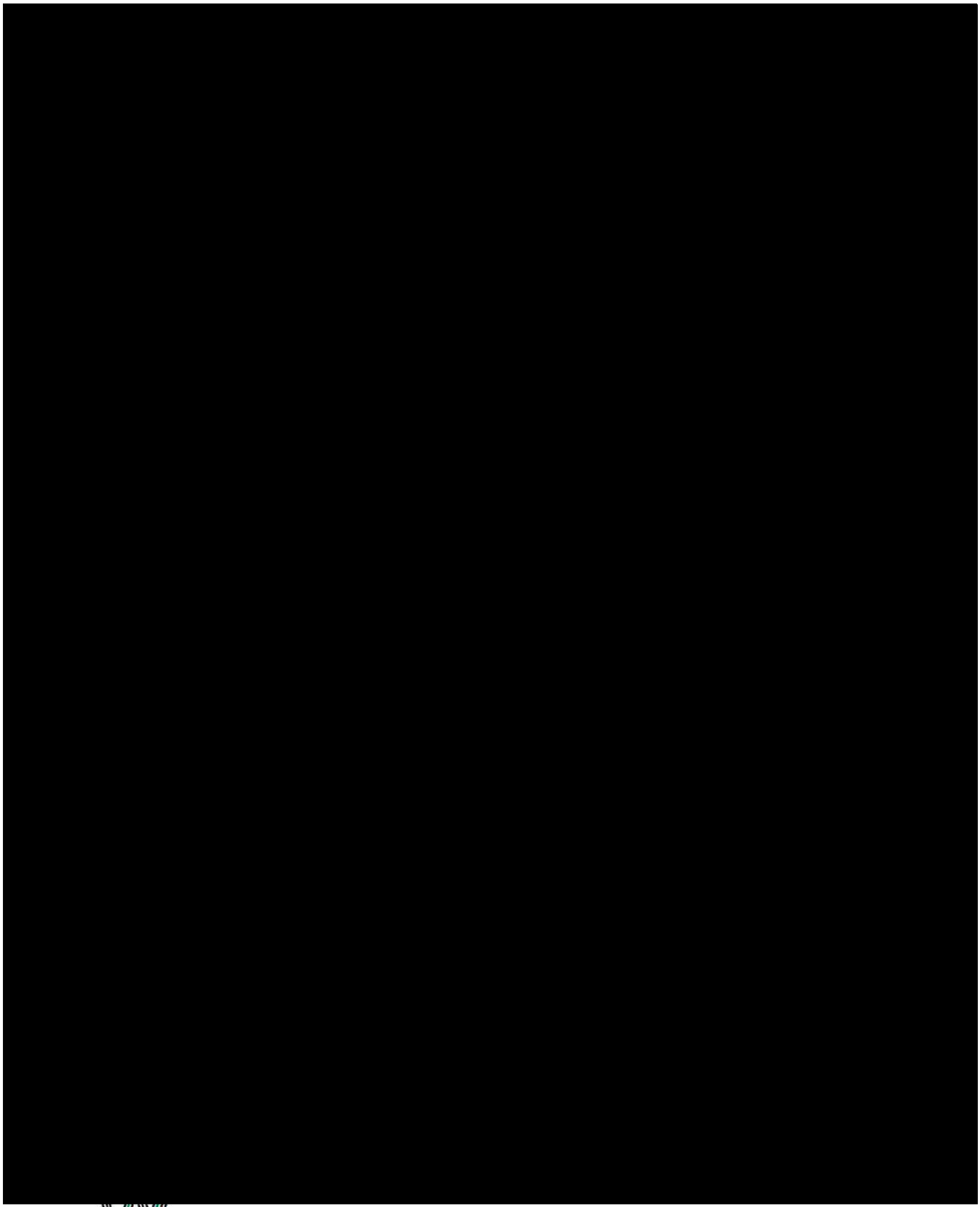
[redacted]

2. FUNKSJONSBESKRIVELSER

Tabell 1 nedenfor gir en oversikt over funksjonene i vår bemanningsplan og beskriver [redacted]

[redacted]

ID TTC



[redacted]

Samlet gir dette en lokal organisasjon med høy kompetanse tilpasset trafikkavtalens leveranser.

3. LEVERANSER OG TJENESTEKJØP

For å oppnå robusthet, stordriftsfordeler og tilgang til nødvendige systemer og spesialistkompetanse baserer vi oss på utvalgte leveranser fra fellesfunksjoner i Vygruppen og eksterne tjenester [redacted]

[redacted] Ved oppstart vil alle tjenestekjøp være formalisert i inngåtte avtaler.

[redacted]

TTL 10

[redacted]

4. KRITISKE TILTAK FOR Å SIKRE ROBUSTHET OG GJENNOMFØRINGS-EVNE

Kundene skal oppleve et stabilt og pålitelig togtilbud med velfungerende løsninger. Robusthet sikres ved valgt bemanningsløsning som tilrettelegger for pålitelig gjennomføring. Vår erfaring er at en robust organisering avhenger av god planlegging av ressursbehov, rekruttering, opplæring, oppfølging og tiltak for å beholde personell. Dette gjelder både vår egen organisasjon, og sentrale underleverandører for vedlikehold, renhold og øvrige driftstjenester.

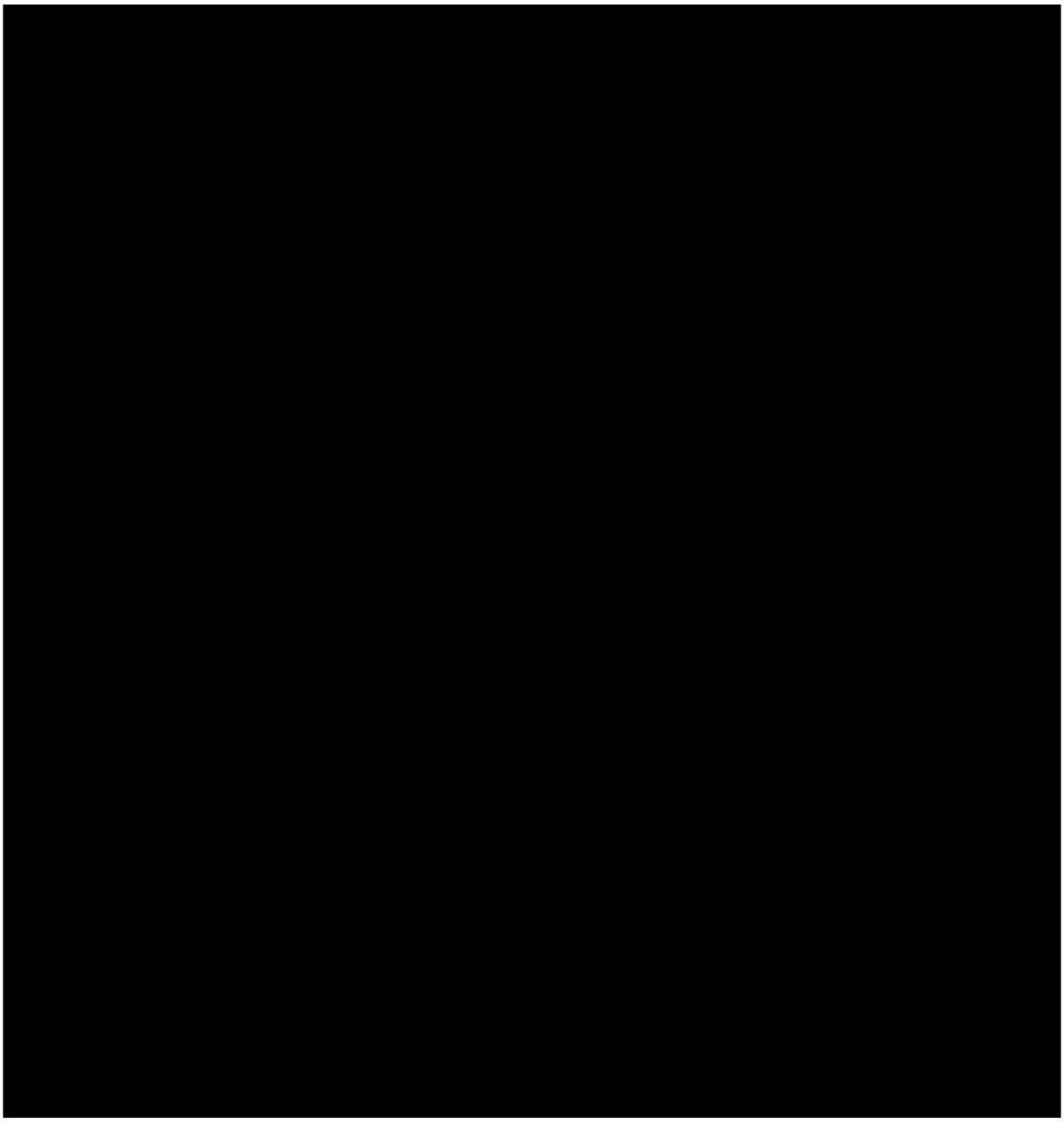
[redacted]

På bakgrunn av risikovurdering og øvrige analyser gjennomfører vi en rekke tiltak som er kritiske for å sikre robusthet og gjennomføringsevne, se tabell 6.

[redacted]

Bemanningsplanprosessen i figur 2 er kritisk for å sikre rett bemanning av alle togavganger, slik at kundene vil oppleve et forutsigbart og pålitelig rutetilbud.

10
TTL



ID TTL

A 5.4.3 VÅR OPPLÆRINGSPLAN FOR KUNDESERVICE

Gjennom systematisk opplæring sikrer vi trygge medarbeidere i toget, slik at de har nødvendig kompetanse til å yte høy kundeservice og gi et godt kundemøte. Dette gjør vi gjennom at:

[redacted]

Ombordpersonalet har stor påvirkning på kundens opplevelse i toget. [redacted]

1. SLIK INTEGRERER VI KUNDESERVICE I OPPLÆRINGSPLANENE

[redacted]

[redacted]

1.1. Engasjert og kompetent ledelse

Østlandet 1 omfatter mange strekninger og et stort antall medarbeidere, i en trafikk med høyt belegg. Dette stiller krav til effektiv og målrettet serviceledelse. [redacted]

[redacted]

2. SLIK GJENNOMFØRER VI OPPLÆRING INNEN KUNDESERVICE

Opplæringen har som mål å sikre kompetente, trygge og serviceinnstilte medarbeidere. Vi har veletablerte rutiner for å sikre togpersonalets kompetanse, og følger dette opp i det daglige arbeidet.

[redacted]

Grunnopplæring av konduktører

[redacted]

Internopplæring av lokførere

[redacted]

2.1. Overordnede opplæringsplaner innen kundeservice

[redacted]

TTL 10

[redacted]

Konduktørs og togkontrollørs serviceopplæring

[redacted]

Lokførers serviceopplæring

[redacted]

[redacted]

3. OPPFØLGING, EVALUERING OG FORBEDRING

[redacted]

A 5.4.6 SLIK TILPASSER VI SERVICETILBUDET TIL KUNDENES BEHOV OG ETTERSPØRSEL

God tilrettelegging for alle reisende og et servicetilbud tilpasset kundenes etterspørsel bygger opp om Trafikkavtalens mål om økt kundetilfredshet og flere reisende. Vi utvikler et togtilbud som er mest mulig tilgjengelig for alle gjennom at:

[redacted]

I den videre teksten beskriver vi hvordan vi ivaretar kundenes behov, servicetilbudet om bord, ivaretakelse av kunder ved begrensninger i infrastruktur og våre tilleggsprodukter.

1. SLIK IVARETAR VI ULIKE KUNDERS BEHOV, MED RUTINER FOR Å BISTÅ REISENDE VED PÅ- OG AVSTIGNING

[redacted]

TTL 1D

Servicetilbudet om bord beskrives i større detalj i kapittel 2, mens tilleggsprodukter tilpasset kundenes behov er beskrevet i kapittel 4.

1.1. Sentrale rutiner for å ivareta kunder med særskilte behov

Løsningene over ivaretar de mest sentrale kundegruppenes behov. Vårt utgangspunkter er at alle kunder skal kunne benytte togtilbudet på en ordinær og likeverdig måte i tråd med likestillings- og diskrimineringsloven. Vi tilbyr utvidet service og bistand fra personalet ut fra kundebehov, se tabell 2.

[redacted]

Assistanse før/etter reisen

Før reisen er informasjon om servicetilbud og billettkjøp sentrale elementer. Salgs- og informasjonskanaler er universelt utformet, slik at disse også fungerer for svaksynte, og vi tilstreber et enkelt språk i all vår kommunikasjon. [redacted]

Kunder med særskilte behov kan ha ekstra behov for assistanse på stasjon, før og etter togreisen. Vi skiller mellom to typer assistanse; assistanse til og fra togene og togoperatørs hjelp til på- og avstigning samt om bord på toget. Våre konduktører sørger for at alle passasjerer blir sett og hensyntatt på en god måte. [redacted]

Vi har et veletablert samarbeid med Bane NOR, som utfører assistansetjenesten på utvalgte stasjoner. [redacted] Vi samarbeider derfor tett med Bane NOR, blant annet i Oppdragsgivers samarbeidsforum «Toggruppen for universell utforming», for en videreutvikling av assistansetjenesten, og vi har identifisert flere stasjoner hvor det er behov for assistansetjeneste. [redacted]

[redacted]

[redacted]

Assistanse under reisen

Oppfølging av eldre og andre kunder med særskilte behov [redacted]

Konduktør, og lokfører der det er naturlig, vier ekstra oppmerksomhet til kunder med barnevogn eller andre særskilte behov, særlig ved på- og avstigning. Konduktør bistår rullestolbrukere med rullestol-heis eller rampe og til plass i toget der det er behov for dette. Synshemmede får også assistanse til å finne rett plass i toget og til hjelp ved på- og avstigning.

[redacted]

Assistanse ved avvik

I avviks- og nødssituasjoner følger konduktør opp den enkelte kunde med særskilte behov spesielt, både med informasjon og forflytning når det er nødvendig. [redacted]

2. VÅRT SERVICETILBUD OM BORD

Analysene av kundenes behov og overordnet beskrivelse av servicetilbudet vi tilbyr fra trafikkstart er oppsummert i figur 1 og så nærmere beskrevet i tabell 4.

[redacted]

TTL 10

[redacted]

3. VÅRE LØSNINGER FOR Å IVARETA ALLE KUNDER TROSS BEGRENSNINGER I INFRASTRUKTUREN

[redacted]

Vi har en tett dialog med Bane NOR og Toggruppen for universell utforming for å identifisere de viktigste tiltakene for å utbedre infrastruktur og fremme universell utforming. På initiativ fra Toggruppen, har Oppdragsgiver fått utarbeidet ombyggingsløsninger for å gjøre Oslo S, Asker, Skøyen og Nationaltheatret universelt utformet. Løsningene vil ved implementering innebære en stor forbedring for tilbudet til kunder med særskilte behov.

[redacted]

[redacted]

4. TILLEGGSPRODUKTER PÅ DE ENKELTE TOGLINJENE

Porteføljen av tilleggsprodukter vi tilbyr i trafikkpakken, vist i tabell 6, tar utgangspunkt i de største kundegruppene, analyser av deres behov (kap. 1), samt vurderinger av etterspørsel i markedet.

[redacted]

5. OPPFØLGING, EVALUERING OG FORBEDRING

Servicetilbudet vil være i kontinuerlig utvikling gjennom hele avtaleperioden [redacted] Vi involverer Oppdragsgiver og sentrale samarbeidsparter i arbeidet. Eksempelvis er Norske tog en sentral part hvis servicetilbudet krever endring på kjøretøy.

[redacted]

TTL 10

[redacted]

TTL ID

A 5.7.2 VÅR FUNKSJON FOR HÅNDTERING AV KUNDE-HENVENDELSER, REKLAMASJONER OG KLAGER

Rask håndtering og tilrettelegging av selvbetjente løsninger for kundehenvendelser, reklamasjoner og klager bidrar til høy kundetilfredshet. Synker svartiden, øker tilfredsheten. [redacted]

I det følgende beskrives funksjon for kundehenvendelser, hvordan vi samarbeider om reklamasjoner og klager med samarbeidspartnere, målsettinger om responstid og vårt forbedringsarbeid.

1. OVERORDNET BESKRIVELSE AV FUNKSJON FOR KUNDEHENVENDEL-SER

Kundehenvendelser definerer vi som alle henvendelser fra kunder til oss som operatør. Dette omfatter alt fra spørsmål om rutetabeller til behandling av reklamasjoner.

[redacted]

Personlig kundeservice [redacted]

TTL 10

[redacted]

Kundeveiledning og salg: Entur Kundesenter besvarer alle henvendelser fra kunder som kommer via telefon og chat angående ruteinformasjon, produktinformasjon, teknisk support på salgskanaler, salg og endring/refusjon av billetter og hittegods. Hittegodskontoret betjenes av Entur.

Behandling av reklamasjoner og klager: Reklamasjon, refusjon, klager og tilbakemeldinger for reiser kjøpt gjennom våre billettkanaler håndteres av Vy servicesenter i Vygruppen. [redacted]

Koordinering: I tråd med rute-, pris- og takstsamarbeidsavtaler, kommer en del av kundene til å kjøpe billetter gjennom Ruter, Østfold kollektivtrafikk og Innlandstrafikk. Vi etablerer en ansvarsfordeling med disse samarbeidspartnerne, slik at kunden i hovedsak får bistand fra aktøren som billetten er kjøpt fra. Ved refusjon, altså tilbakebetaling ved avbestilling eller avvik, håndteres dette av parten som har solgt billetten. [redacted]

Vy har eksisterende avtaler om praktisk håndtering av kundehenvendelser mellom Vy, Ruter, Østfold kollektivtrafikk og Innlandstrafikk. [redacted]

1.1. Selvbetjeningsløsninger

Kundeundersøkelser viser at kunden i stadig økt grad ønsker å være selvbetjent i digitale kanaler, for å få enkel og rask behandling av sin sak. Vi har derfor som mål at kunden [redacted] Vår selvbetjente løsning for prisavslag etter forsinkelser ble innført i 2018, og har blitt godt mottatt av våre kunder. Vi tilbyr løsningen med selvbetjening på «min side» hvor kunden kan endre og kansellere og refundere bestillinger. Vi utvikler de selvbetjente løsningene fortløpende. I forbindelse med Østlandet 1-avtalen innfører vi en ny, automatisk refusjon for alle refusjonskrav under 300 kroner, se tabell 2. Denne kundeorienterte løsningen gjør refusjonssøknaden sømløs og smidig for kunden.

Tabell 2: Beskrivelse av selvbetjente løsninger

Løsning	[redacted]
Selvbetjent refusjon for kunder som har kjøpt billett via Vy-appen eller Vy.no	
«Ris og ros»-løsning i Vy-appen og på Vy.no	

Billetter kjøpt via Entur vil også bli refundert via vår selvbetjeningsløsning ved at kunder logger inn på vy.no. [redacted]

2. BESKRIVELSE AV SAMHANDLING MED ENTUR OG ANDRE OM KUNDE-HENVENDELSER KNYTTET TIL REKLAMASJON OG KLAGER

Kunden kan bestille reisen fra mange ulike aktører. Det er derfor viktig å sikre en tett samhandling for kunden når de ikke er fornøyde med reiseopplevelsen eller ønsker penger tilbake før eller etter reisen.

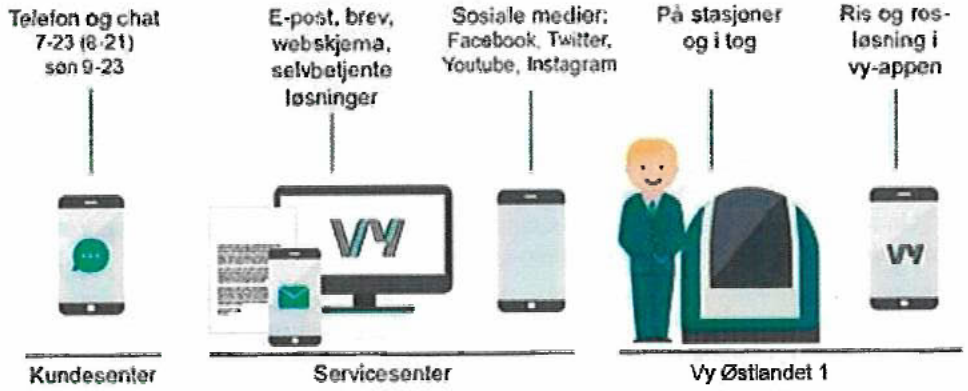
Samarbeidet om reklamasjon, refusjon og klager omfatter mange aktører: Entur, Bane NOR, Ruter, Østfold kollektivtrafikk, Innlandstrafikk og andre buss- og togoperatører. Vi har god erfaring med samarbeid om kundebehandling fra tidligere, [redacted]

Prosessen sørger for at vi gir god service til kunden som tar kontakt, i tråd med kundeløftet vårt. Prosessen avsluttes når saken er løst. [redacted]

2.1. Motta kundehenvendelse

Vi har i samarbeidet med Entur en tydelig fordeling av hvem som håndterer hvilke kanaler og hvilke henvendelser (se tabell 1), og kunden vil oppleve at de snakker med Vy og kun har ett kontaktpunkt uansett hvilken kanal de henvender seg gjennom. Kundene kan bruke en rekke ulike kanaler for dialog og kommunikasjon med oss, se figur 2.

Figur 2: Kanaler for dialog med kundene og tilhørende ansvarlig part



På vy.no/kundeservice kan kunden enkelt finne ut hvor de skal henvende seg for å få hjelpen de trenger og hvilken kanal de skal benytte (figur 3).

Dersom Entur mottar henvendelser på telefon, e-post eller chat som gjelder noen av Vy servicesenters ansvarsområder, [redacted]

Ruter, Østfold kollektivtrafikk og Innlandstrafikk håndterer egne kanaler [redacted]

2.2. Registrere sak

[redacted]



Figur 3: Faksimile Vy.no

Har du spørsmål om billetten din, eller har du glemt bagasjen om bord? Det skal være enkelt å reise med buss og tog, men likevel kan det være ting du lurer på eller vil kontakte oss om.

Hva kan vi hjelpe deg med?

Billetter og reiseinfo →

Erstatning og prisavslag →

Hjelp til å bruke app eller vy.no →

Kontrolgebyr på toget →

Mistet eller glemt noe underveis? →

Gi oss tilbakemelding →

2.3. Løse sak

[redacted]

2.4. Kommunikasjon mellom transportledelse og funksjon for kundehenvendelser

Ved oppståtte og planlagte avvik er det spesielt viktig å informere

[redacted]

ID

[redacted]

3. MÅLSETTING FOR RESPONSTID VED KUNDEHENVENDELSER

Rask svartid er viktig for kunden, som vi har erfart gjennom våre servicenivåmålinger. Med svartid mener vi tiden det tar før vi har løst saken. I de tilfeller der man må henvise til annen kanal er det svartiden for denne kanalen som gjelder.

[redacted]

Tabell 3: Oversikt over garanterte svartider

Kanal	[redacted]	Mål for svartid
Om bord og på stasjon		• Umiddelbart
Sosiale medier		• Innen én time
Telefon og chat		• 07.00-23.00: 55% av henvendelser innen 120 sekunder
Epost, brev og web-skjema		• Innen tre arbeidsdager
Selvbetjente løsninger		• Umiddelbart • 48 timer*

** I dag tar det maksimalt 48 timer før alle trafikkdata fra Bane NOR er 100 prosent oppdatert. Ved raskere tilgang på trafikkdata vil også saksbehandlingstiden reduseres*

3.1. Økt kundetilfredshet

Vi har klare målsettinger for hvordan kunden skal oppleve Vy ved henvendelser. [redacted]

4. SLIK ARBEIDER VI MED KONTINUERLIGE FORBEDRINGER

[redacted]

TFL 10



TTL ID

A 5.3.1 SLIK SIKRER VI TILSTREKKELIG OG RELEVANT INFORMASJON GJENNOM KUNDEREISEN I EGNE KANALER OG I SAMHANDLING MED ØVRIGE AKTØRER

Før, under og etter en reise har kunden behov for informasjon som sikrer en mest mulig smidig og forutsigbar reiseopplevelse. Vår jobb er å gi kundene relevant og nødvendig informasjon når kunden trenger det, både i normal drift og ved avvik. Vi sikrer dette gjennom kundereisen ved å:

[redacted]

Målene er understøttet av konkrete forbedringstiltak som vi har identifisert [redacted]

TTL 10

1. SLIK LEVERER VI GOD OG RIKTIG TRAFIKKINFORMASJON, SOM ER ENKEL Å FORSTÅ, I ULIKE KANALER

[redacted]

1.1. Prosess som sikrer god, riktig og forståelig trafikkinformasjon til kunde

For utarbeidelse av trafikkinformasjon benytter vi en standardisert prosess som gjelder i både normal drift og ved avvik, se figur 2.

[redacted]

Et informasjonsbehov kan oppstå i ulike deler av kundereisen eller som følge av et avvik i togtrafikken. Eksempelvis vil et informasjonsbehov oppstå for kunde når vi blir informert om et planlagt avvik av Bane NOR. [redacted]

[redacted]

1.2. Tiltak som sikrer god, riktig og forståelig trafikkinformasjon

En rekke tiltak bidrar til at vi leverer trafikkinformasjon som er god, riktig og forståelig [redacted]

TTL ID

[redacted]

2. RUTINER SOM SIKRER KVALITETEN I EGNE INFORMASJONSSYSTEMER

Å sikre kvalitet i egne informasjonssystemer er å sikre at informasjon til kunde er riktig og oppdatert.

[redacted]

Vi følger Bane NOR og Enturs standarder og formater, og bistår i arbeidet med å videreutvikle disse, blant annet gjennom prosjektet «Ny dataflyt for reiseinformasjon».

[redacted]

3. SLIK BRUKER VI ULIKE KANALER MED ULIKT BUDSKAP OG I ULIKE SITUASJONER

[redacted]

3.1. Kundekommunikasjon i normal drift

[redacted]

3.2. Kundekommunikasjon ved planlagte avvik

Kunden vil normalt få informasjon om et avvik før eller ved bestilling av reisen, se tabell 7. Vi publiserer informasjon om planlagte avvik i egne kanaler i god tid før avviket, opptil 42 dager. Slik får kunden

TTL 10

informasjon om hvor det aktuelle avviket finner sted, i hvilket tidsrom, hvordan det påvirker reisen tidsmessig og om man må belage seg på alternativ transport på hele eller deler av reisen. Denne informasjonen er tilgjengelig for andre aktørers salgskanaler, siden den går via Bane NOR og Entur.

[redacted]

Underveis på reisen vil kunden ha behov for informasjon gjennom personlig kundekontakt, skjermer, skilt eller høyttalere. Bane NOR har ansvar for skilting på stasjon, [redacted]

3.3. Kundekommunikasjon ved oppståtte avvik

Ved oppståtte avvik har kunden planlagt en reise, som enten før eller underveis blir endret i form av økt reisetid eller redusert kapasitet og/eller komfort [redacted]

[redacted]

4. VÅRE RUTINER FOR Å SØRGE FOR AT INFORMASJON OM VÅRT OMBORDTILBUD BLIR TILGJENGELIG I ULIKE KANALER

[redacted]

Ombordtilbudet skal øke komforten for den reisende. [redacted]

I dag er informasjon om reise med sykkel, rullestol, barnevogn og dyr tilgjengelig i reiseplanleggeren i Vy-appen og på vy.no [redacted]

Informasjon om ombordtilbudet kan bli endret som følge av at et eksisterende tilbud blir endret eller at en ny tjeneste blir innført.

TIL D

5. SLIK SIKRER VI UNIVERSELL UTFORMING OG AT INFORMASJON ER TILGJENGELIG FOR ALLE REISENDE

Våre salgs- og informasjonskanaler, Vy-app og vy.no, er universelt utformet, slik at disse skal fungere for alle kunder som ønsker å være selvbetjente. Vy-app og Vy.no er begge utformet i henhold til WCAG 2.0-standarden og forskrift om universell utforming av ikt-løsninger. All videreutvikling av både web og app følger denne standarden

[redacted]

For at den skriftlige informasjonen skal være enkel å lese og forstå

[redacted]

Både Vy-app og Vy.no har funksjonalitet som gjør at kunden kan få lest opp tekst

[redacted]

Før reisen er det viktig å gi tilgang til ulike informasjonskanaler, avhengig av kundens behov, som Vy-app, skjermer på stasjon/plattform, høyttaler, skilting, togpersonell og kundeveiledere ved avvik

[redacted]

Vi er i tett dialog med blant annet Bane NOR om universell utforming, blant annet i Toggruppen for universell utforming.

[redacted]

Gjennom å tilby en rekke ulike kanaler, når vi kunder uansett hvilke behov de har

[redacted]

Bruk av symboler med rullestol og barnevogn på skjerm på plattform hjelper kundene med å plassere seg riktig for enklest mulig påstigning. Skjermer på plattform har også informasjon om belegg i toget slik at kundene kan velge togsettet med best plass.

I Vy-appen kan kunden søke etter avganger fra en stasjon og få tilgang på samme informasjon – avganger, ankomster, tider, sporinformasjon og avvik – som vises på skjerm, på mobilen sin.

[redacted]

Under reisen

[redacted]

Etter reisen

[redacted]

TL ID

A 5.5.2 VÅRE RUTINER FOR Å IVARETA KOMFORTNIVÅER OG OVERORDNEDE SYSTEM FOR OPPFØLGING

Kunden skal oppleve togreisen som komfortabel. Vi vil systematisk arbeide for å opprettholde Trafikk-avtalens komfortnivåer og øke kundetilfredsheten gjennom at:

[redacted]

Tilgang på sitteplass er en sentral driver for kundetilfredshet i Østlandet 1. Vi vil gjennom etablerte prosesser og verktøy sikre at Trafikkavtalens krav til komfortnivåer overholdes.

1. SLIK ARBEIDER VI FOR Å SIKRE AT KOMFORTNIVÅER IVARETAS

[redacted]

TIL ID

[redacted]

2. SLIK IDENTIFISERER VI BEHOV FOR ENDRINGER

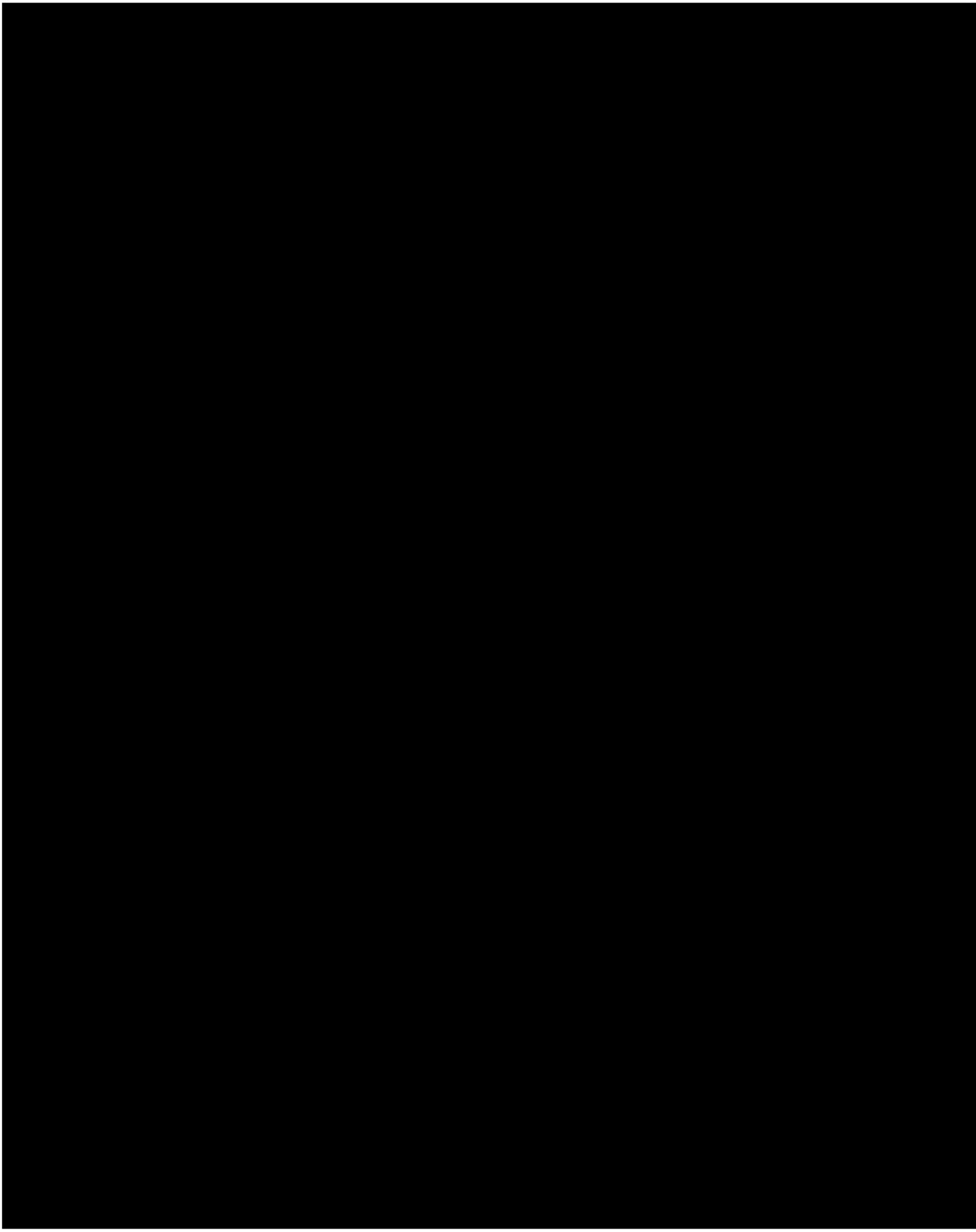
En sentral kilde for å overvåke og følge opp komfortnivåer, er Oppdragsgivers statistiske modell. [redacted]

For å fange kundenes behov og synspunkter, benytter vi en rekke kilder:

- **Oppdragsgivers KTI-undersøkelse:** [redacted]
- **Kundeundersøkelser etter reise:** [redacted]
- **Kundehenvendelser:** [redacted]
- [redacted]

[redacted]

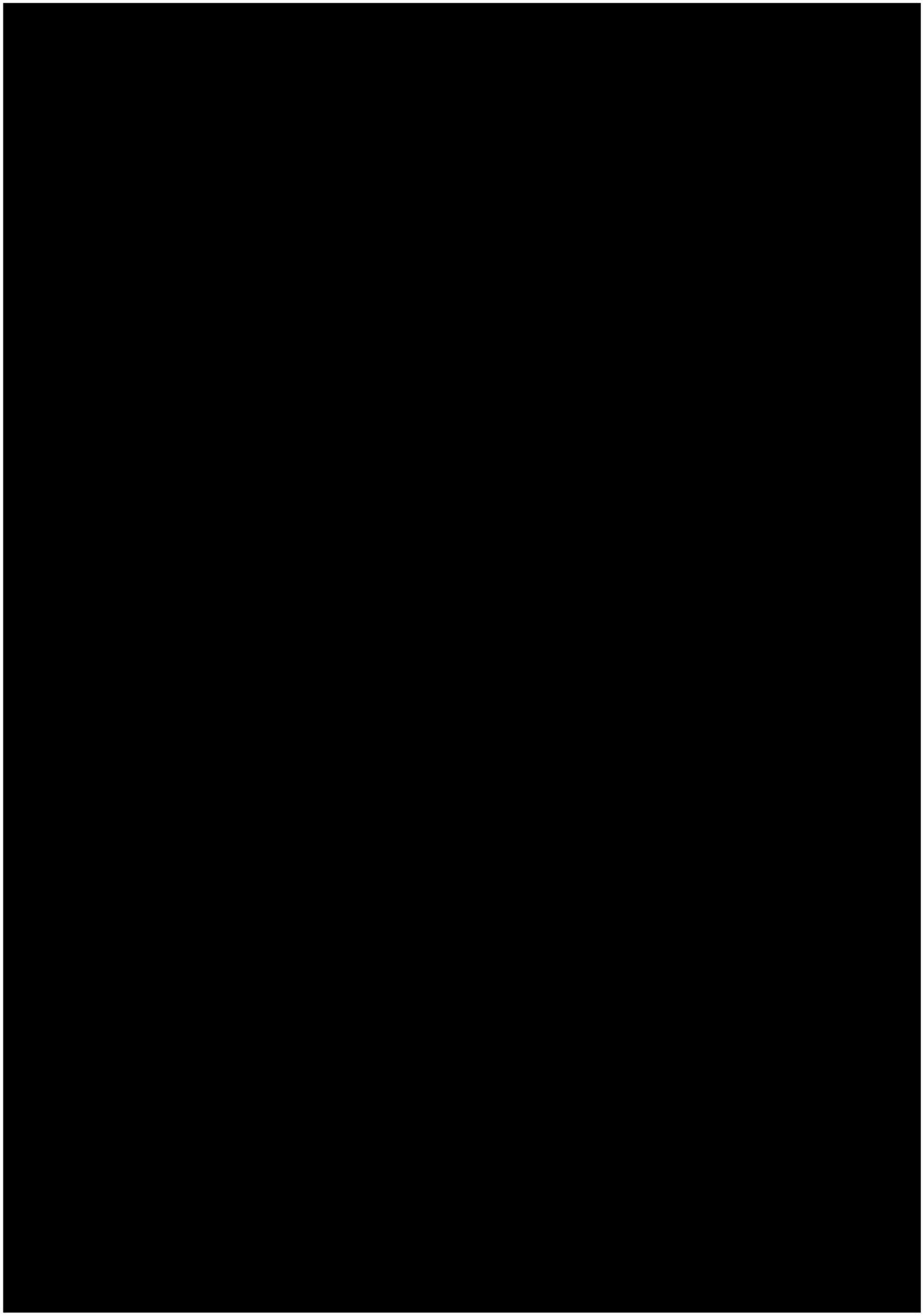
TL ID



[redacted]

3. SLIK REVIDERER VI OG OPPDATERER MATERIELLTURNERINGER

[redacted]



TL ID

[redacted]

A 5.6.1 SLIK SØRGER VI FOR ET INNVENDIG RENHOLD SOM GIR HØY KUNDETILFREDSHET

Kundene skal møte rene og innbydende tog hver gang de reiser. Dette er et viktig bidrag til økt kundetilfredshet. Vi sikrer godt innvendig renhold gjennom:

[redacted]

1. SLIK IVARETAR VI ET GODT INNVENDIG RENHOLD OG OPPNÅR FORNØYDE KUNDER

[redacted]

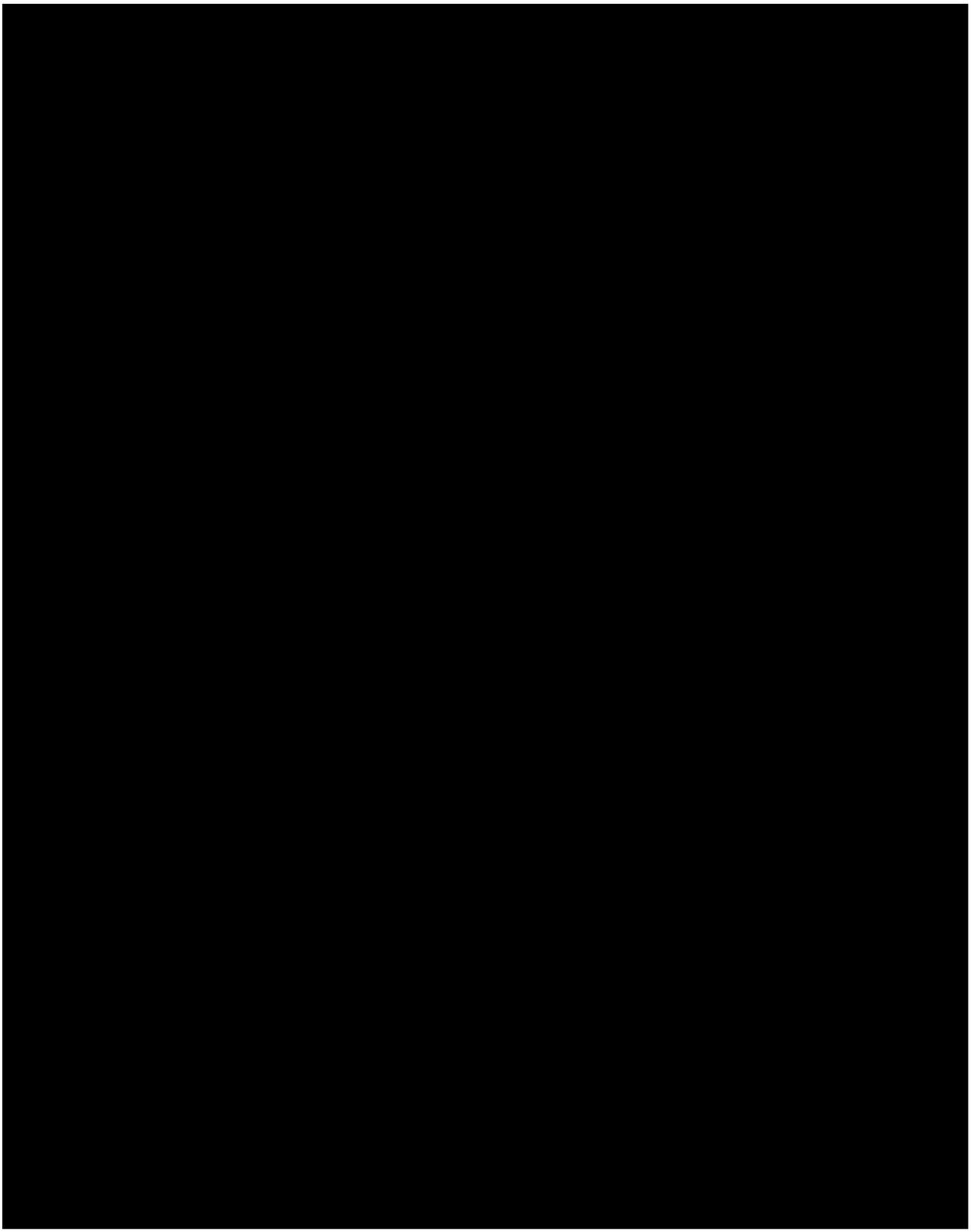
1.1. Mål for renholdsarbeidet

[redacted]

1.2. Organisering av renhold

[redacted]

TTL 10

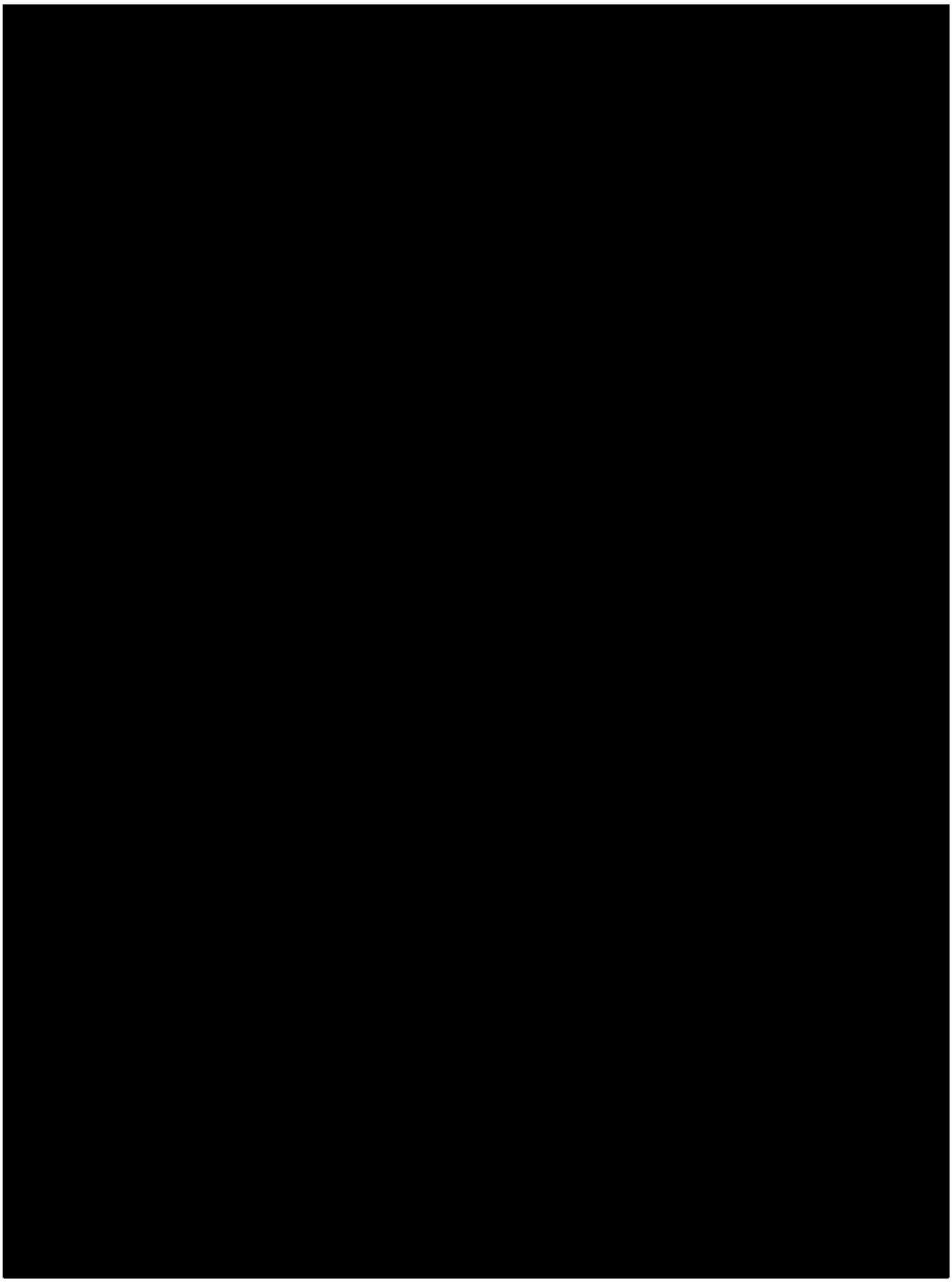


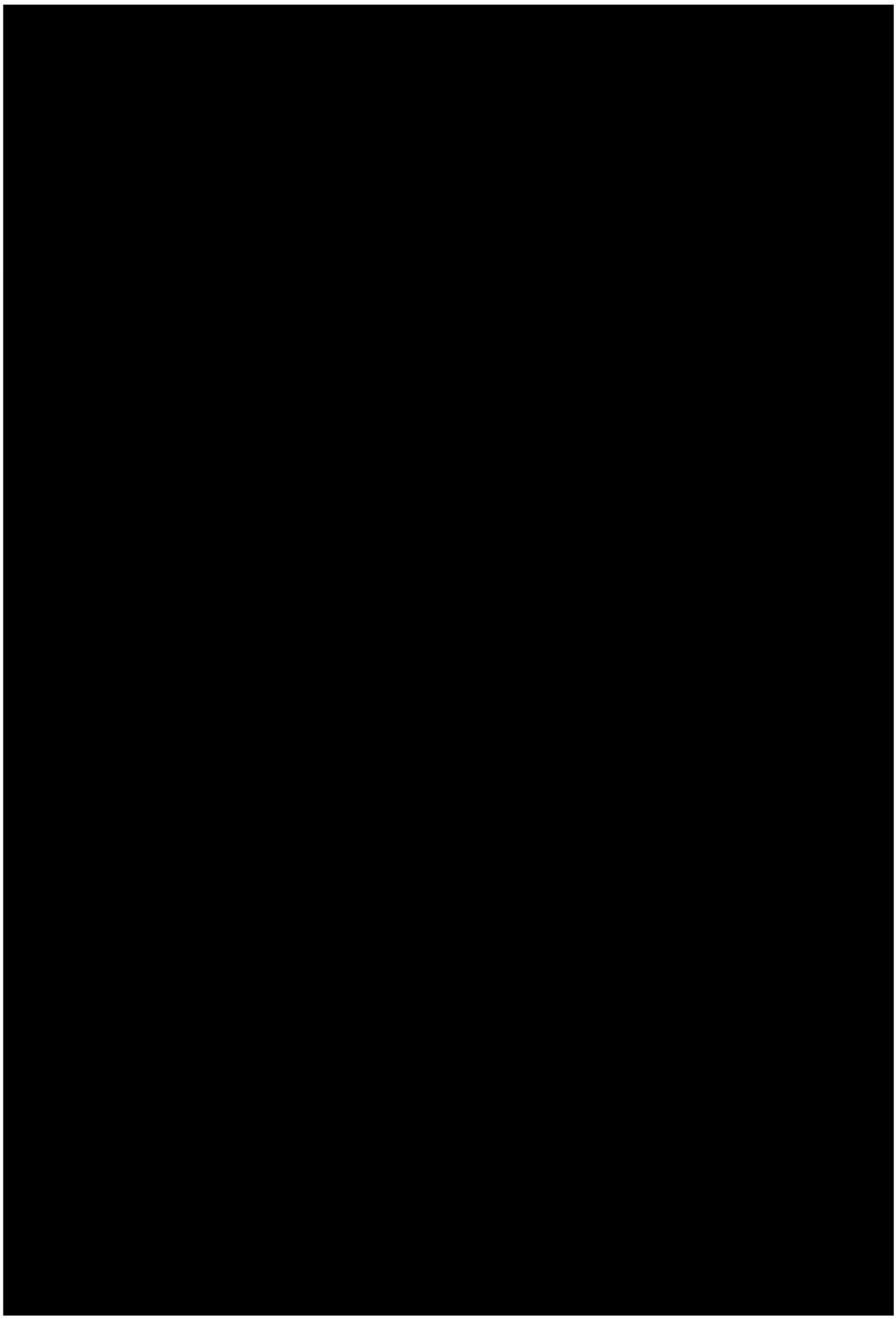
[redacted]

2. VÅRE SYSTEMER OG RUTINER FOR INNVENDIG RENHOLD

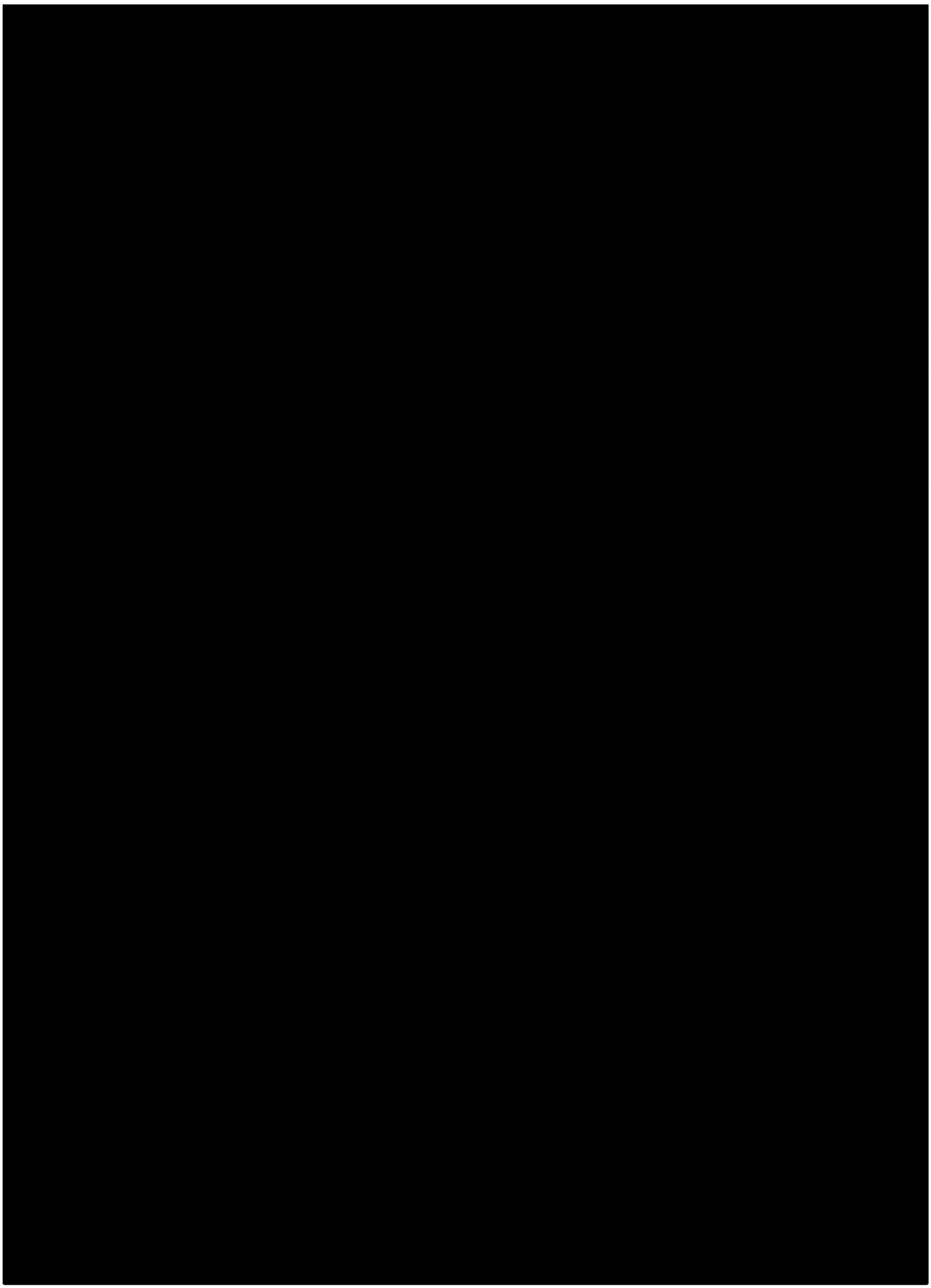
[redacted]

TTL 10





TIL ID



TTL IP

A 7.1.1 SLIK ARBEIDER VI SYSTEMATISK FOR EN SÅ PÅLITELIG TOGTRAFIKK SOM MULIG

Høy pålitelighet er avgjørende for å oppnå god kundetilfredshet og få flere kunder. [redacted]

1. MÅL FOR PÅLITELIGHETSARBEIDET

Vi legger til grunn trafikkavtalens krav til pålitelighet for den enkelte strekning. Vi har satt ambisiøse, men realistiske mål for total punktlighet og regularitet for hver av strekningene, se tabell 1.

[redacted]

Bane NORs årsakskoder til avvik viser bare rundt [redacted] av forsinkelser og innstillinger er direkte påvirkbare av operatør. For å oppnå de fastsatte målene for punktlighet og regularitet, er vi derfor helt avhengige av et tett partnerskap og målrettet, fordypet samarbeid med Bane NOR, for sammen å identifisere og gjennomføre forbedringstiltak. I tillegg vil pålitelighetsforbedringene kreve et forsterket samarbeid med Norske tog, Ruter, Østfold kollektivtrafikk og Innlandstrafikk.

2. ARBEIDSPROSESSER FOR HØY PÅLITELIGHET OG FORBEDRING

Pålitelighet er en sentral del av våre kjerneprosesser, ledelsesprosesser og støtteprosesser. [redacted]

[redacted]

TTL ID

[redacted]

Pålitelighetsarbeidet omfatter hele organisasjonen [redacted]

TL IP

[redacted]

2.1. Slik arbeider vi med kontinuerlig forbedring i alle prosesser

Et systematisk arbeid med kontinuerlig forbedring er essensielt for å oppnå en trafikk med høy pålitelighet, og slik flere og mer fornøyde kunder. [redacted]

TIL ID

[redacted]

[redacted]

3. TILTAK FOR Å SIKRE HØY REGULARITET OG HØY PUNKTLIGHET

I pålitelighetsarbeidet legger vi legge vekt på de faktorene som påvirker regulariteten mest og som sikrer at forsinkelser og innstilte avganger i størst mulig grad kan forebygges.

[redacted]

A. Infrastruktur

[redacted]

TTL ID

B. Ruteplan

[redacted]

C. Kjøretøy

[redacted]

TL 10

[redacted]

D. Personell

[redacted]

E. Kunder

[redacted]

TTL 10

F. Sesongtiltak

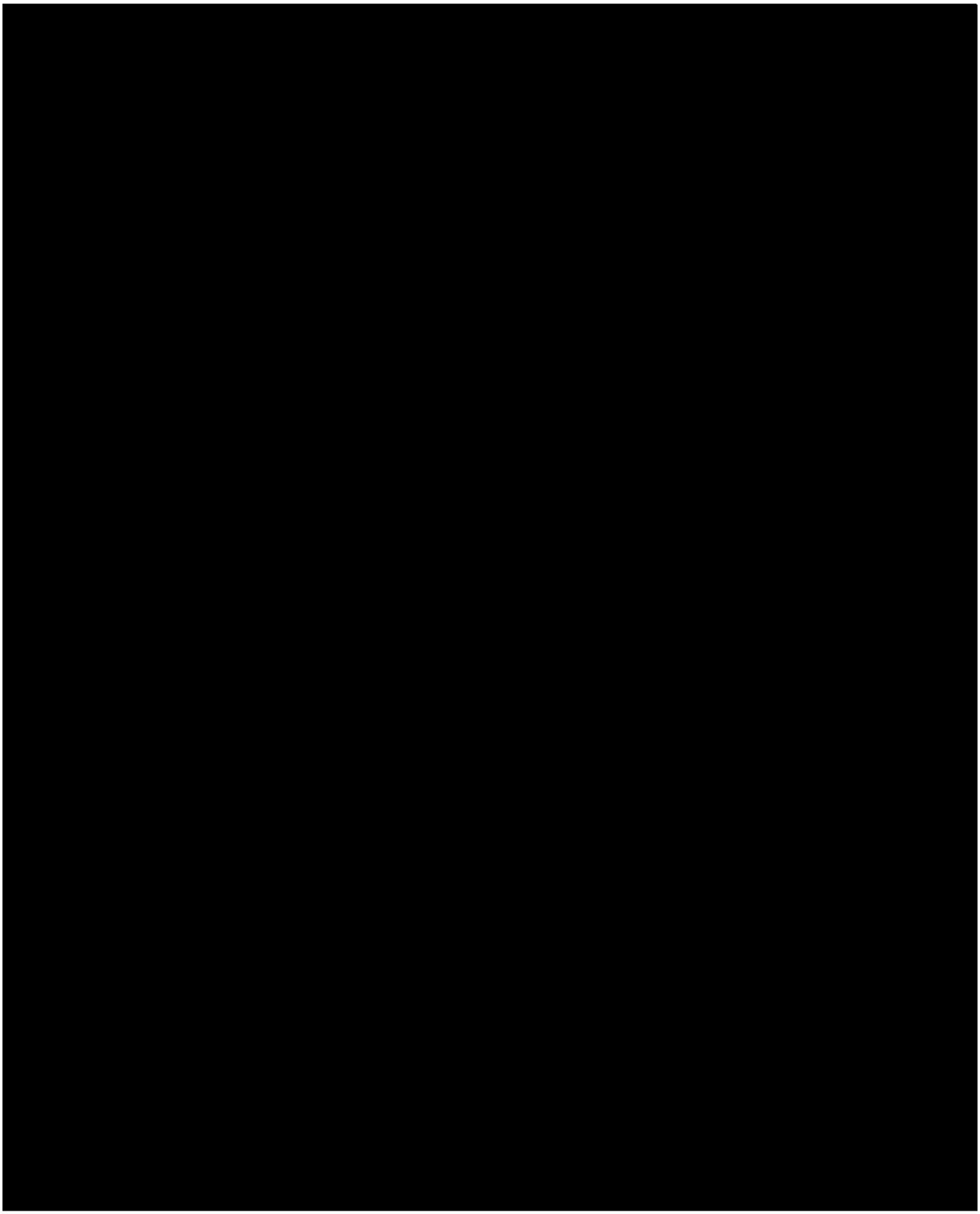
[redacted]

4. SAMARBEID MED ANDRE AKTØRER FOR SÅ HØY GRAD AV PÅLITELIGHET SOM MULIG FOR DE REISENDE

For å oppnå våre ambisiøse pålitelighetsmål, er det helt essensielt å jobbe aktivt med øvrige aktører som påvirker trafikkens pålitelighet. [redacted]

[redacted]

TIL 10



TIL ID

A 7.2.1 SLIK ARBEIDER VI FOR SÅ HØY KUNDETILFREDSHET SOM MULIG

Vi arbeider systematisk for økt kundetilfredshet og har satt oss [redacted]

I det følgende beskrives hvordan vi arbeider systematisk for å oppnå en så høy grad av kundetilfredshet (KTI) som mulig, hvordan vi arbeider med kunde-undersøkelser og forbedring av kundetilfredsheten.

1. NÅSITUASJON OG MÅLSETTINGER FOR KTI-ARBEIDET

[redacted]

TL ID

[redacted]

2. SLIK ARBEIDER VI MED RESULTATER AV KTI-UNDERSØKELSENE

[redacted]

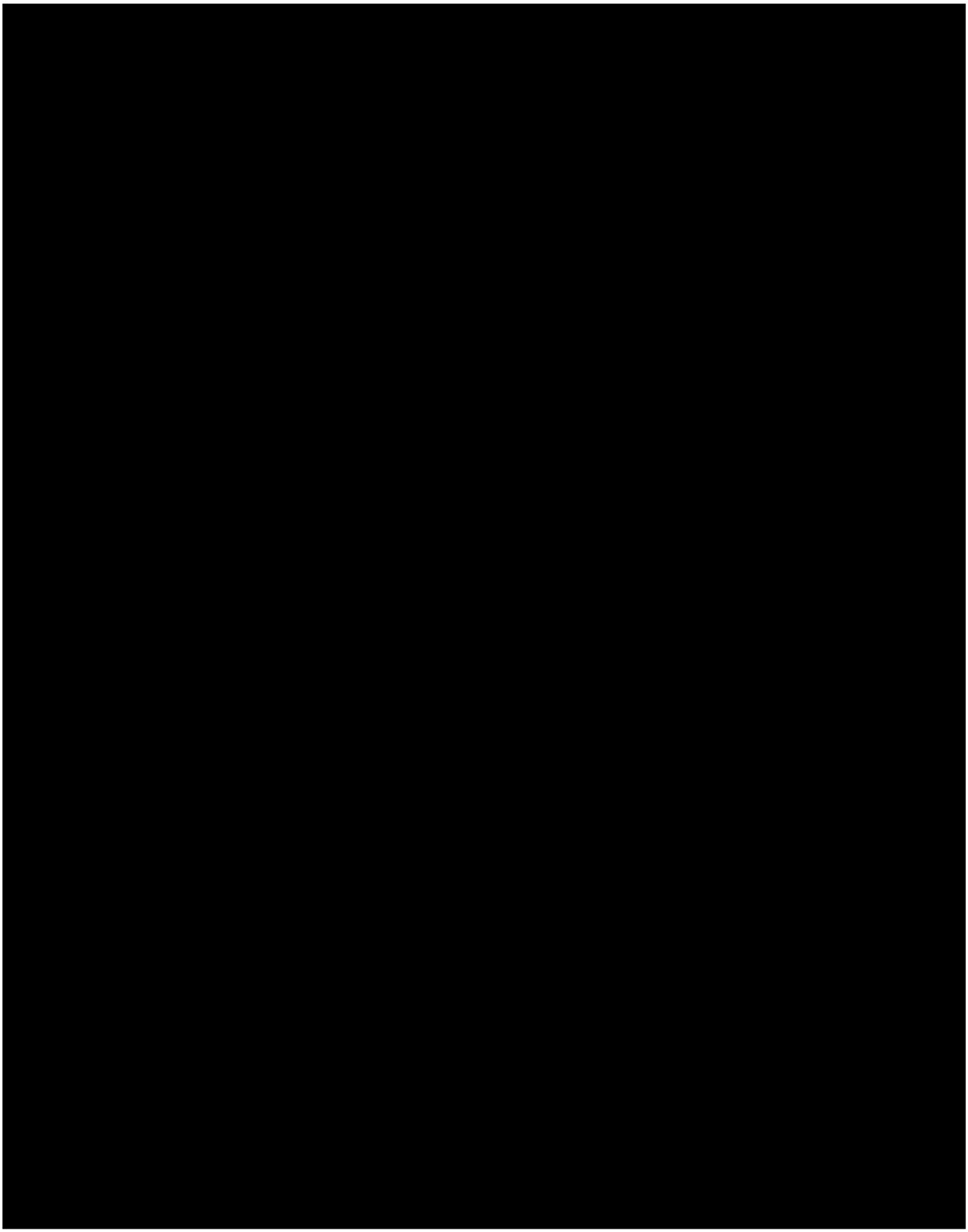
Kundetilfredshetsarbeidet er grunnleggende i alle våre arbeidsprosesser og er forankret i våre ledelsesprosesser. [redacted]

4. Oppdragsgiver gjennomfører KTI-undersøkelsen. [redacted]
5. Vy mottar resultater fra Oppdragsgiver [redacted]

2.1. Kundeundersøkelser ved driftsavvik

I henhold til Vedlegg A-4 gjennomfører vi kundeundersøkelser i etterkant av planlagte avvik og ved oppståtte avvik. [redacted]

TIL ID



TIL ID

[redacted]

3. SLIK ARBEIDER VI MED FORBEDRINGSTILTAK

[redacted]

TTL 10

[redacted]

3.1. Prioritering basert på fakta

[redacted]

TIL 10

[redacted]

skal iva-

retas på best mulig måte både i normal trafikk, ved avvik og i beredskapssituasjoner

3.2. Kommunikasjon og involvering

[redacted]

TTL ID

[redacted]

Kommunikasjon med Oppdragsgiver
I forbindelse med KTI-oppfølging i henhold til Trafikkavtalen, [redacted]

[redacted]

Kommunikasjon og involvering av samarbeidspartnere

[redacted]

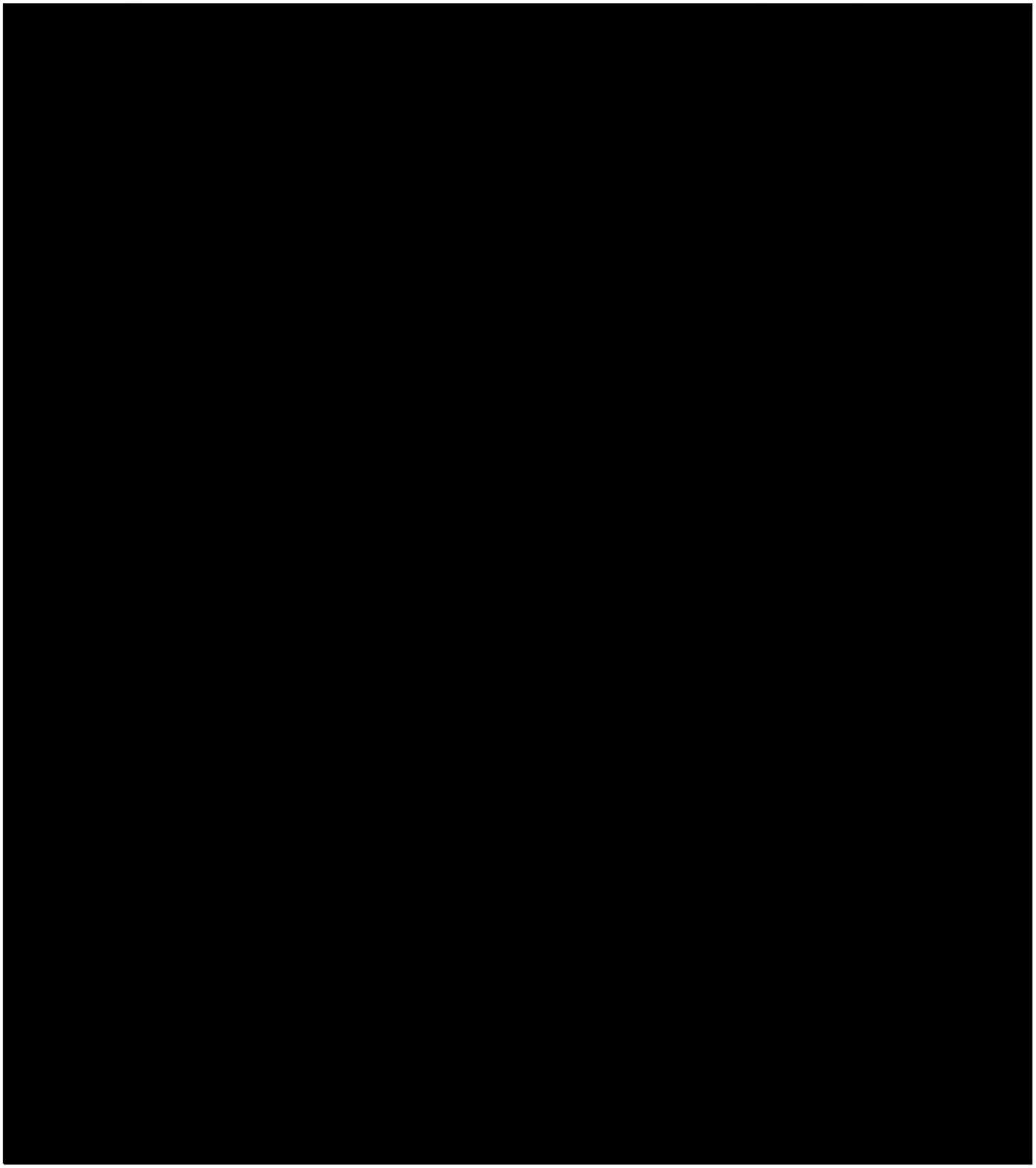
3.3. Forbedringsarbeid i praksis [redacted]

[redacted]

TTL 1P



A 5.1.2 VÅRT KONSEPT FOR KUNDEHÅNDTERING VED PLANLAGTE OG OPPSTÅTTE DRIFTSAVVIK



TL ID

[redacted]

4.3. Slik etablerer vi tiltak basert på infrastrukturforvalters aksjonskort

For å gi kundene den beste reisen også ved driftsavvik har Bane NOR i samarbeid med togoperatørene.

[redacted]

[redacted]

4.4. Forutsigbar alternativ reise ved oppståtte driftsavvik

[redacted]

[redacted]

Håndtere alternativ transport: [redacted]

Følge opp avvikssituasjonen: [redacted]

4.5. Forutsigbar alternativ reise ved planlagte driftsavvik

[redacted]

1. Forberede planlagte avvik: Vi samarbeider tett med Bane NOR gjennom hele prosessen frem til Banetekniske Planforutsetninger (BTP) med oversikt over planlagte avvik publiseres i oktober hvert år. Denne oversikten viser alle planlagte driftsavvik kommende år. [redacted]

TTR 10

[redacted]

Bane NOR publiserer alle planlagte avvik med beskrivelser i systemet Arbis.
[redacted]nformasjon om årets planlagte avvik går så ut til alle interessenter, herunder Ruter, Østfold kollektivtrafikk, Bymiljøetaten og kommunene.

[redacted]

2. Planlegge avvikshåndtering: [redacted]

3. Gjennomføre avvikshåndtering: [redacted]

4. Evaluere utført planlagt avvik: [redacted]

5. SLIK SØRGER VI FOR ET FORUTSIGBART REISETILBUD SOM DEKKER ALLE KUNDERS BEHOV VED AVVIK

Prosesser og arbeidsmetoder for å sikre kundene et forutsigbart reisetilbud ved driftsavvik er beskrevet i kapittel 1 over.

Alle kunder uavhengig av særskilte behov skal kunne benytte alternativ transport.

6. SLIK JOBBER VI MED FORBEDRINGER VED OPPSTÅTTE OG PLANLAGTE DRIFTSAVVIK FOR Å OPPNÅ BEST MULIG KUNDETILFREDSHET

Evaluering og forbedring står sentralt i vårt konsept for kundehåndtering ved planlagte og oppståtte avvik. Vi jobber tett med sentrale aktører Bane NOR, Entur, Ruter, Østfold kollektivtrafikk og Innlandstrafikk,

TL 1P

[redacted]

6.1. Slik informerer vi om avvik

Informasjon ved planlagte driftsavvik

[redacted]

Omfanget av informasjonstiltak avhenger av avvikets størrelse.

[redacted]

Endringer i togtilbudet kommuniseres på e-post til kundene i vår kundedatabase, via våre egne informasjonskanaler vy.no og vy-appen, i media, samt gjennom Entur og andre samarbeidspartneres salgs- og informasjonskanaler allerede tre måneder før avviket starter. Underveis i avviket oppdateres informasjonen fortløpende basert på utvikling og eventuelle endringer.

[redacted]

[redacted]

Informasjon ved oppståtte driftsavvik

[redacted]

Dette gjør at kundene får rask og konsistent informasjon uavhengig av hvilken informasjonskanal de benytter. Avviksmeldinger publiseres løpende i reiseplanlegger i Vy-appen og på vy.no for berørte tog, distribueres til Entur, Ruter og andre samarbeidspartnere, inkludert Bane NOR og deres system KARI som gir informasjon på skjermer og over høyttaler på stasjon. Informasjonen går også ut til togpersonaletet, kundeveiledere og bussjåfører

TTL 10

som informerer kundene direkte. Vi sender også melding til alle som abonnerer på trafikkinformasjon, inkludert media som NRK trafikk og P4.

[redacted]

6.2. Slik presenterer vi kundens reisealternativer ved avvik

Ved planlagte og oppståtte driftsavvik kan det være en utfordring for kunden å finne ut om reisen kan gjennomføres som ønsket, både tidsmessig og med tanke på reiserute.

[redacted]

Kundens reisealternativer presenteres for kundene gjennom reiseplanleggeren i vår app og på vy.no, hos Entur, Bane NOR, Ruter, Østfold kollektivtrafikk og Innlandstrafikk. I tillegg informerer vi om reisealternativer på vår hjemmeside og gjennom e-post til kundene. Vi legger planene inn i Bane NORs kundeinformasjonssystem KARI slik at skjermer og høyttalere på stasjon gir samme informasjon som i app og på web.

[redacted]

Ved **oppståtte driftsavvik** presenteres reisealternativer på samme måte som for planlagte avvik beskrevet ovenfor.

[redacted]

6.3. Slik sørger vi for tilstrekkelig og hurtig kapasitet ved driftsavvik

Ved driftsavvik er det viktig at det tilbys tilstrekkelig kapasitet til å ta unna kundemassene, og at kundene raskt får alternativ transport.

[redacted]

TL ID

[redacted]

6.4. Slik optimaliserer vi vårt driftsopplegg ved avvik

Det er viktig for kunden at den alternative transporten ved driftsavvik er så smidig som mulig, særlig med hensyn til samlet reisetid inkludert eventuelle bytter mellom transportmidler. [redacted]

[redacted]

TTL 10

[redacted]

6.5. Slik utfører vi personlig kundeveiledning ved driftsavvik

[redacted]

6.6. Slik samhandler vi med øvrige transportører om driftsavvik

Når en togpassasjer opplever et driftsavvik, enten planlagt eller oppstått, vil man gjerne kunne reise på enklest mulig måte, uavhengig av transportør. Vi inngår avtaler med Ruter, Østfold Kollektivtrafikk og Innlandstrafikk om å benytte deres kollektivtilbud ved driftsavvik, der dette er hensiktsmessig. Vi har også avtale med Ruter om tilgjengelige beredskapsbusser i rushtidsperiodene, og avtale med Flytoget om kundeutveksling, slik at våre kunder kan reise med flytoget og vice versa i avvikssituasjoner [redacted]

TL LD

[redacted]

6.7. Slik samarbeider vi med infrastrukturforvalter om driftsavvik

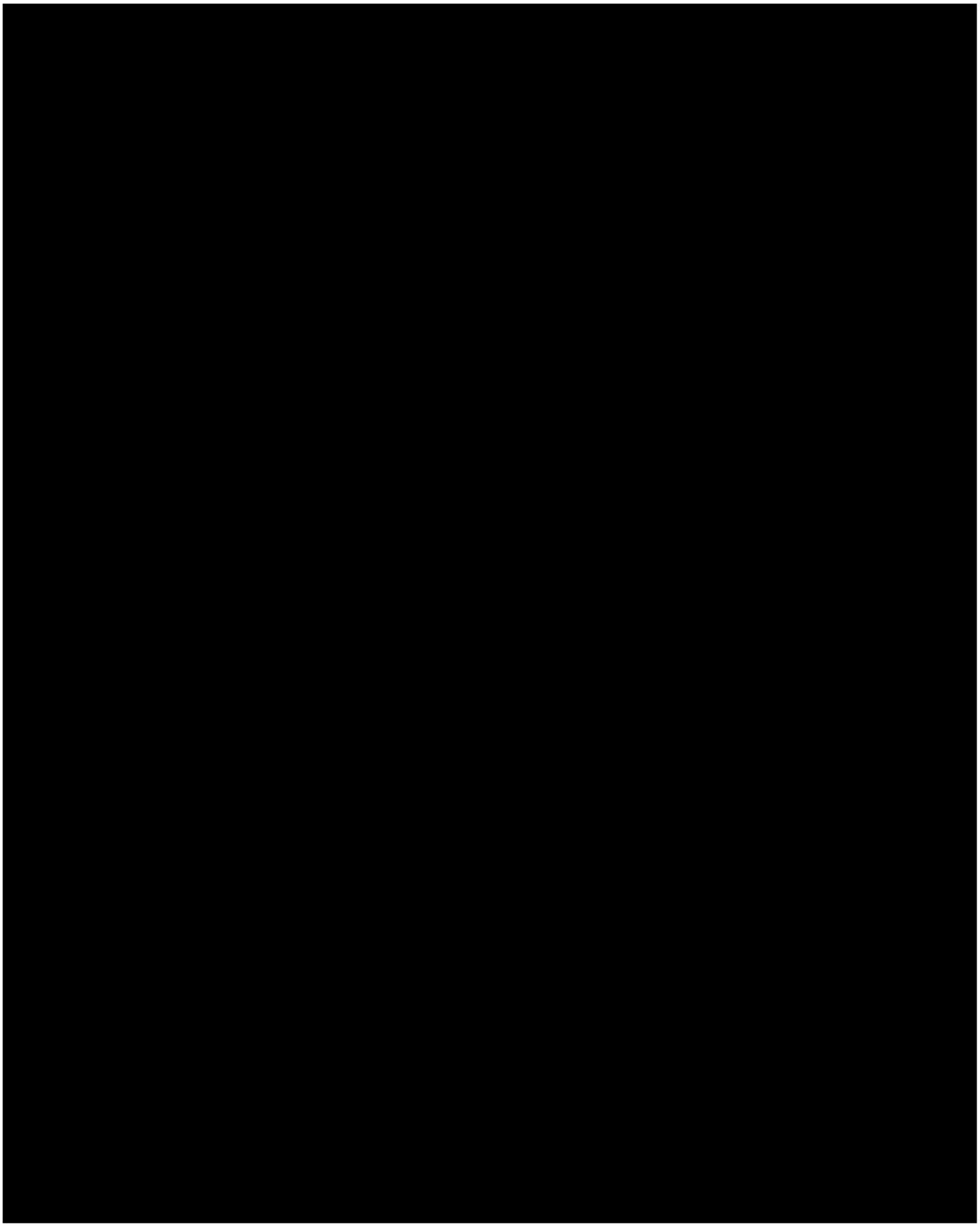
Vi har et godt samarbeid med Bane NOR [redacted]

[redacted]

Vi samarbeider med Bane NOR om felles kundeinformasjon som en del av planleggingen av avvik.

[redacted]

TTL 10



TL ID

[redacted]

TTL 10

A 5.2.2 SLIK LEGGER VI TIL RETTE FOR ET SAMMENHENGENDE OG SØMLØST REISETILBUD

For å nå Trafikkavtalens mål om flere og mer fornøyde kunder, forsterker vi vårt allerede utstrakte samarbeid med et bredt spekter av aktører, inkludert myndigheter, fylkeskommuner og kollektivselskaper, mobilitetsaktører og interesseorganisasjoner, med mål om at tog skal være en del av et helhetlig transportsystem for kunden. Dette oppnår vi gjennom at:

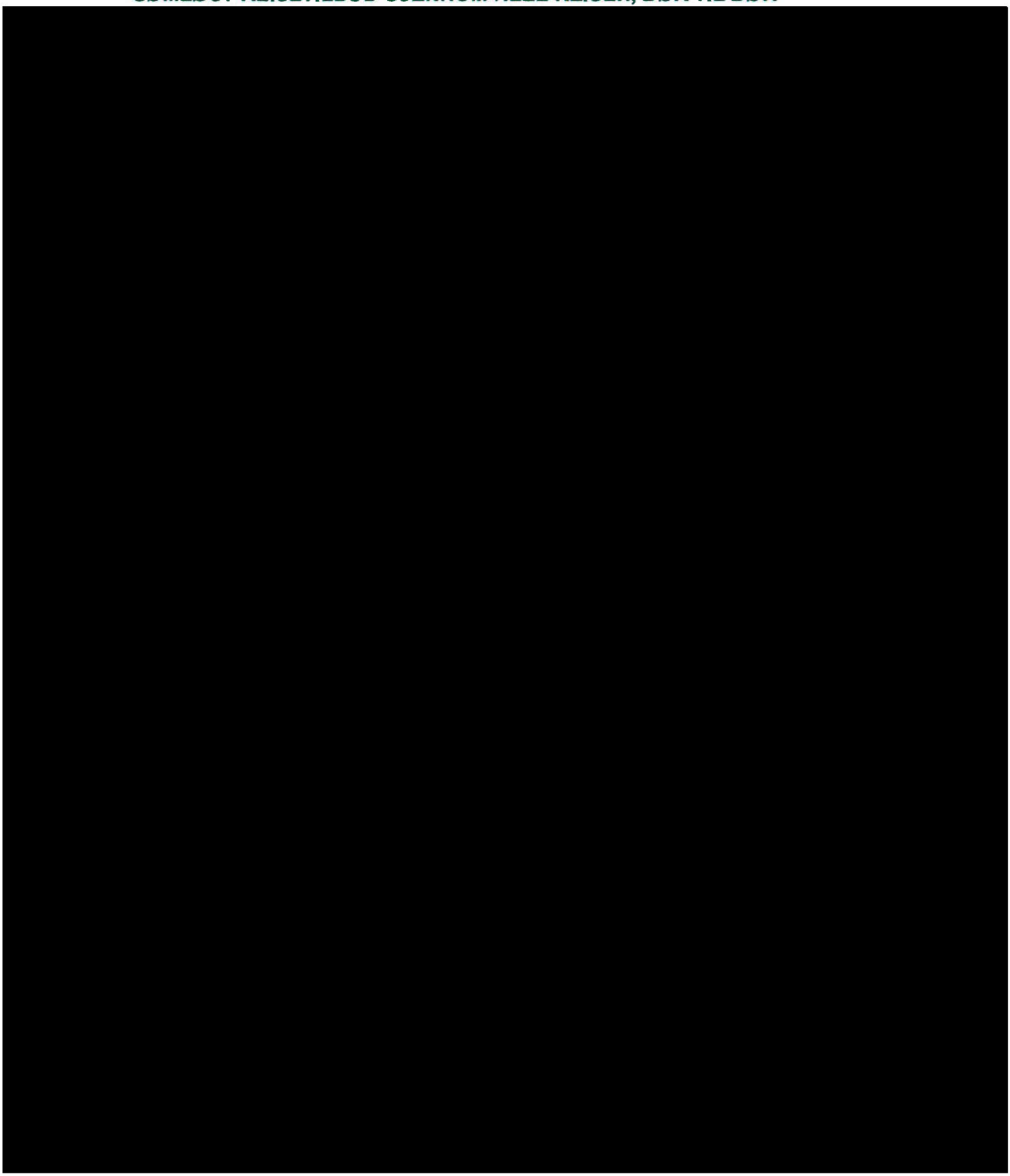
[redacted]

I den følgende teksten beskriver vi vår strategi for et sammenhengende og sømløst reisetilbud.

[redacted]

TL 10

2. SLIK LEGGER VI TIL RETTE FOR OG BIDRAR TIL ET KUNDEOPPLEVD SØMLØST REISETILBUD GJENNOM HELE REISEN, DØR TIL DØR



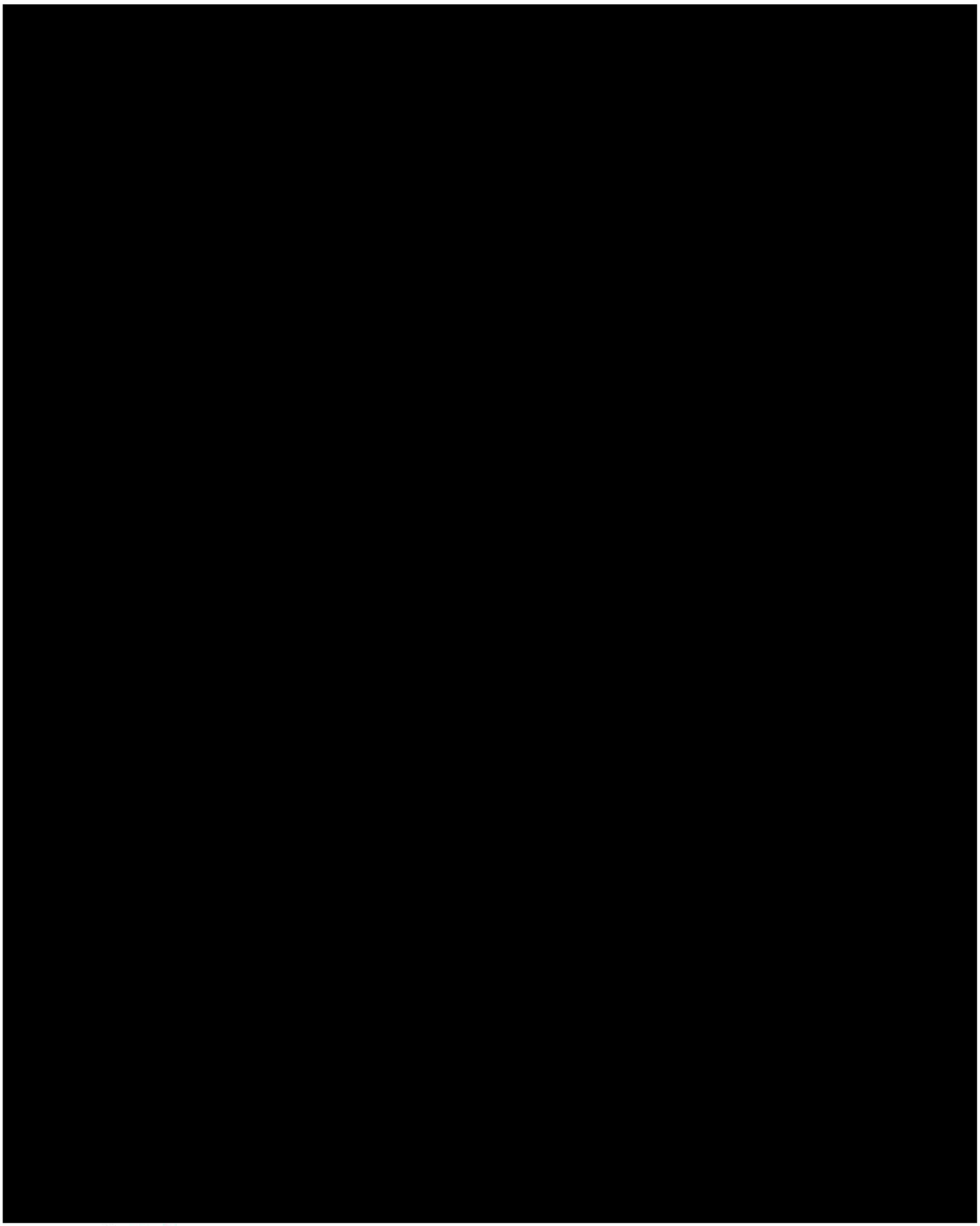
TL 1D

[redacted]

2.2. Relevant informasjon i kundens valgte kanaler

[redacted]

TTL ID



[redacted]

3. SLIK BIDRAR VI TIL ET GODT SAMARBEID PÅ TVERS AV ULIKE TRANSPORTFORMER FOR Å GJØRE DET ENKELT OG ATTRAKTIVT FOR DE REISENDE Å VELGE KOLLEKTIVE LØSNINGER

[redacted]

TL ID



4. SLIK FORSTERKER VI SAMARBEIDET MED AKTUELLE KOLLEKTIVAKTØRER FOR BEDRE Å OPPNÅ MÅLSETTINGENE SATT I TRAFIKKAVTALEN OG AVTALER SOM INNGÅS



TL 10

[redacted]

[redacted]

A 5.9.1 VÅR PLAN FOR VIDEREUTVIKLING AV RUTETILBUDET FOR R-TOG OSLO S-HAKADAL/JAREN OG RE-TOG OSLO S-GJØVIK

Videreutvikling av rutetilbudet for R-tog Oslo S-Hakadal/Jaren og RE-tog Oslo S-Gjøvik (Gjøvikbanen) bygger opp under Oppdragsgivers mål om flere og mer fornøyde kunder, [redacted]

- ✓ Vi styrker togtilbudet, spesielt for arbeidspendlere og studenter ved NTNU ved å etablere fast timesavgang til Gjøvik
- ✓ Vi styrker toget som transportmiddel også for kunder som ønsker tilgang til Nordmarka ved å øke frekvensen på togtilbudet på de mindre stasjonene i lavtrafikkperioder og på sommeren
- ✓ Vi etablerer et fast rutemønster som gjør togtilbudet enkelt å forstå for kundene [redacted]

1. PLAN OG EFFEKT

Vår plan for utvikling av rutetilbudet for R- og RE-tog Gjøvikbanen består av tiltak vi innfører fra 2025 [redacted]

[redacted]

2. UTVIKLING AV RUTETILBUDET OG MARKEDSVURDERINGER

[redacted]

2.1. Videreutvikling av rutetilbudet fra R25

[redacted] Økt rutefrekvens og stivere ruter innføres i desember 2023, mens utredningsarbeid innledes i første driftsår.

Tabell 1: Oversikt over tiltak for å videreutvikle rutetilbudet

#	Beskrivelse	Implementering
1	Stivere ruter i lavtrafikk og sommer	Desember 2024
2	Fast timesfrekvens til Gjøvik i lavtrafikk og sommer	Desember 2024
3	Økt frekvens på mindre stasjoner i lavtrafikk/sommer, med bedre tilgang til Nordmarka	Desember 2024
4	Fast rutetilbud til Stryken	Desember 2024
[redacted]		

Tiltak 1. Stivere ruter i lavtrafikk og i sommerperioden
På kvelden, i helgen og i sommerperioden, ser vi toglinjene i sammenheng og tilbyr en ruteløsning der RE-tog og R-tog vil gå på motsatt time, noe som er i tråd med Vedlegg A-1 kapittel 2.1 og vil gi en så jevn fordeling av avganger som mulig. [redacted]

Tiltak 2. Fast timesfrekvens til Gjøvik
Vi forlenger pendelen R-tog Oslo S-Hakadal/Jaren til Gjøvik i lavtrafikk og i sommerperioden. Dette gir en fast timesfrekvens til Gjøvik hele driftsdøgnet, noe som vil være en stor forbedring i tilbudet. Dette inkluderer også økt frekvens fra Gjøvik på ettermiddagen, noe som gir spesielt pendlere fra Gjøvik mot Oslo et mer attraktivt togtilbud.

Tiltak 3. Økt frekvens på mindre stasjoner i lavtrafikk/sommer, med bedre tilgang til Nordmarka
For å gi kundene et enklere og mer forutsigbart tilbud, gir vi i lavtrafikk og sommerperiode RE-tog et utvidet stoppmønster mellom Oslo S og Hakadal. [redacted]

Tiltak 4. Fast rutetilbud til Stryken
[redacted] legger til grunn stopp for avganger fra Oslo i perioden 07-12 som et helårstilbud alle dager. [redacted]

TTL ID

[redacted]

[redacted]

3. VURDERING AV KAPASITET OG GJENNOMFØRBARHET

Vi har et tett samarbeid med Bane NOR om utvikling av rutetilbudet, og har også hatt en innledende dialog rundt tilbudsforbedringene som er beskrevet i kapittel 2.1.

[redacted]

4. ENDRINGER I STÅ- OG SITTEPLASSER SOM FØLGE AV TILPASNINGER PÅ KJØRETØYENE

[redacted]

5. ENDREDE BEHOV FOR KJØRETØY SOM FØLGE AV TILBUDSFORBED-RINGER ELLER FORVENTEDE ENDRINGER I ETTERSPØRSEL

[redacted]

6. VÅRT SAMARBEID MED ØVRIGE KOLLEKTIVAKTØRER FOR Å SIKRE ET HELHETLIG TRANSPORTTILBUD

[redacted]



A 5.9.2 VÅR PLAN FOR VIDEREUTVIKLING AV RUTETILBUDET FOR L-TOG SPIKKESTAD/ASKER-LILLESTRØM OG L-TOG STABEKK/OSLO S-SKI

Videreutvikling av rutetilbudet for L-tog Spikkestad/Asker-Lillestrøm og L-tog Stabekk/Oslo S-Ski bygger opp under Oppdragsgivers mål om flere og mer fornøyde kunder, [redacted]

- ✓ Vi sikrer god forutsigbarhet for kundene ved å forlenge alle avganger Ski-Oslo S til Stabekk
- ✓ Vi øker kundekomforten ved maksimal bruk av de enhver tid nyeste kjøretøyene – i første periode type 72 og i andre periode type 77
- ✓ Vi tilrettelegger for en raskere reise for kunder fra Spikkestad gjennom overgang på Asker stasjon

Videreutvikling og gjennomføring av de enkelte tiltakene baseres på markedsvurderinger (kap. 2.3), kundeundersøkelser og erfaringer. Rutetilbudet utvikles i tett samarbeid med Oppdragsgiver, Bane NOR, Ruter og Østfold kollektivtrafikk.

1. PLAN OG EFFEKT

[redacted]

TTL ID

[redacted]

2. UTVIKLING AV RUTETILBUDET OG MARKEDSVURDERINGER

[redacted]

2.1. Videreutvikling av rutetilbudet fra R24

[redacted] å forbedre kundekomfort gjennom økt bruk av nyere togtyper på begge strekningene. I tillegg sikrer vi at alle L-tog Ski mot Oslo forlenges til Stabekk, [redacted] Tiltakene i tabell 1 gir kundene et mer attraktivt rutetilbud, [redacted] Tiltak innføres i desember 2023 – og når nye tog innføres i 2026.

Tabell 1: Oversikt over tiltak for å videreutvikle rutetilbudet

#	Strekning	Beskrivelse	Implementering
1	L-tog Spikkestad/Asker-Lillestrøm	Mest mulig bruk av de nyeste kjøretøyene	Desember 2023
2	L-tog Stabekk/Oslo S-Ski	Mest mulig bruk av de nyeste kjøretøyene	Desember 2023
3	L-tog Spikkestad/Asker-Lillestrøm L-tog Stabekk/Oslo S-Ski	Bruk av type 77	2026
4	L-tog Spikkestad/Asker-Lillestrøm	Raskere reiser fra Spikkestad	Desember 2023
5	L-tog Stabekk/Oslo S-Ski	Økt frekvens på lørdager	Desember 2023

Tiltak 1 og 2. Mest mulig bruk av de nyeste kjøretøyene

[redacted]

Tiltak 3. Bruk av type 77 på både L-tog Spikkestad/Asker-Lillestrøm og L-tog Stabekk/Oslo-Ski

[redacted]

TIL 10

[redacted]

Tiltak 4. Raskere reiser fra Spikkestad

[redacted]

Tiltak 5. Økt frekvens på lørdager for L-tog Stabekk/Oslo-Ski

[redacted] tilbyr vi derfor kvartersfrekvens på lørdager mellom kl. 11 og kl. 18.

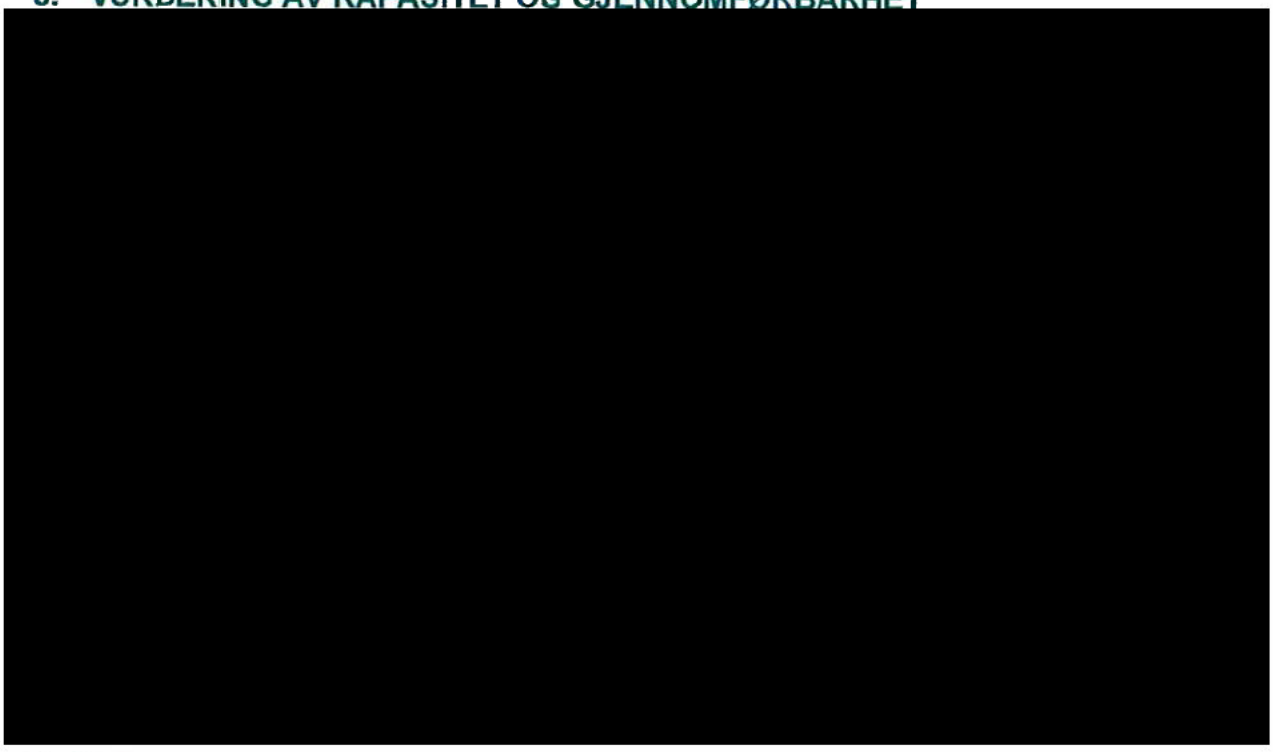
[redacted]

[redacted]

TL IP



3. VURDERING AV KAPASITET OG GJENNOMFØRBARHET



TRL ID

[redacted]

4. ENDRINGER I STÅ- OG SITTEPLASSER SOM FØLGE AV TILPASNINGER PÅ KJØRETØYENE

[redacted]

[redacted]

5. ENDREDE BEHOV FOR KJØRETØY SOM FØLGE AV TILBUDSFORBEDRINGER ELLER FORVENTEDE ENDRINGER I ETTERSPØRSEL

[redacted]

6. VÅRT SAMARBEID MED ØVRIGE KOLLEKTIVAKTØRER FOR Å SIKRE ET HELHETLIG TRANSPORTTILBUD

[redacted]

TR 10

A 5.9.3 VÅR PLAN FOR VIDEREUTVIKLING AV RUTETILBUDET FOR R-TOG STABEKK-MOSS, R-TOG OSLO S-MYSEN/RAKKESTAD, R-TOG OSLO S-SKI OG RE-TOG OSLO S-HALDEN

[redacted] økt frekvens for R-tog på strekningen Oslo-Ski

[redacted] innføre kvartersfrekvens i rush for R-tog Oslo-Moss

Videreutvikling og gjennomføring av de enkelte tiltakene baseres på egne markedsvurderinger (kap. 2.3), kundeundersøkelser og erfaringer. Rutetilbudet utvikles i tett samarbeid med Oppdragsgiver, Bane NOR, Ruter og Østfold kollektivtrafikk.

1. PLAN OG EFFEKT

[redacted]

[redacted]

TR 10

[redacted]

2. UTVIKLING AV RUTETILBUDET OG MARKEDSVURDERINGER

[redacted]

2.1. Videreutvikling av rutetilbudet fra R24

[redacted] Vi øker frekvensen på R-tog Oslo S - Ski, R-tog Stabekk – Moss og RE-tog Oslo S -Halden, se tabell 1. [redacted] Alle tiltak innføres allerede i desember 2023.

Tabell 1: Oversikt over tiltak for å videreutvikle rutetilbudet

#	Strekning	Beskrivelse	Implementering
1	R-tog Oslo S - Ski	Økt frekvens og jevn fordeling Oslo-Ski	Desember 2023
2	R-tog Stabekk - Moss	Kvartersfrekvens i rush	Desember 2023
3	R-tog Stabekk - Moss	Tilpasse skoletider til togavganger	Desember 2023

Tiltak 1. Økt frekvens og jevn fordeling for R-tog på strekningen Oslo-Ski
Vi utvider med én avgang per time for R-tog Oslo S – Ski på hverdager frem til klokken 19. Denne planlegges på motsatt halvtime av den andre avgangen Oslo S-Ski og vil, sammen med R-tog til Moss utgjøre en 15-minutters frekvens på strekningen. [redacted]

Tiltak 2. Kvartersfrekvens i rush for R-tog Oslo-Moss
Vi utvider tilbudet på R-tog Oslo-Moss til 15 minutters frekvens i begge retninger i rushperioden på både morgen og ettermiddagen. [redacted]

TTL 10

Tiltak 3. Tilpasse skoletider til togavganger
Med 15 minutters frekvens til Moss (tiltak 2) tilbyr vi økt frekvens og økt kapasitet også mot rushretningen.

[redacted]

[redacted]

3. VURDERING AV KAPASITET OG GJENNOMFØRBARHET

Vi har et tett samarbeid med Bane NOR om utvikling av rutetilbudet, og har også hatt en innledende dialog rundt tilbudsforbedringene som er beskrevet i kapittel 2.1.

[redacted]

[redacted]

4. ENDRINGER I STÅ- OG SITTEPLASSER SOM FØLGE AV TILPASNINGER PÅ KJØRETØYENE

[redacted]

TR ID

[redacted]

5. ENDREDE BEHOV FOR KJØRETØY SOM FØLGE AV TILBUDSFORBEDRINGER ELLER FORVENTEDE ENDRINGER I ETTERSPØRSEL

[redacted]

6. VÅRT SAMARBEID MED ØVRIGE KOLLEKTIVAKTØRER FOR Å SIKRE ET HELHETLIG TRANSPORTTILBUD

[redacted]

TL ID

Jernbane-
direktoratet

Trafikkavtale Østlandet 1

- Lokaltog (L-tog) Spikkestad/Asker – Lillestrøm
- Lokaltog (L-tog) Stabekk/Oslo S – Ski
- Regiontog (R-tog) Oslo S – Ski
- Regiontog (R-tog) Stabekk – Moss
- Regiontog (R-tog) Oslo S – Mysen/Rakkestad
- Regiontog (R-tog) Oslo S – Hakadal/Jaren
- Regionekspresstog (RE-tog) Oslo S – Halden
- Regionekspresstog (RE-tog) Oslo S – Gjøvik

Vedlegg K Etisk regelverk

Endringslogg

Versjon	Hva	Dato
1.0	Vedlegg K.	20.05.2022

Innhold

1 Kontraktsvilkår for ivaretakelse av grunnleggende menneskerettigheter i leverandørkjeden.....4

2 Overholdelse av internasjonale konvensjoner og arbeidsmiljø-lovgivningen i produksjonsland 4

3 Policys og rutiner for aktsomhets-vurderinger 5

4 Kontraktsoppfølging 5

5 Sanksjoner.....6

6 Signatur.....6

1 Kontraktsvilkår for ivaretakelse av grunnleggende menneskerettigheter i leverandørkjeden

Leverandøren skal under hele kontraktsperioden overholde punkt 1 – 4 i kontraktsvilkårene.

Kontraktsvilkårene bygger på FNs veiledende prinsipper for næringsliv og menneskerettigheter[1] med aktsomhetsvurderinger som metode. Aktsomhetsvurderinger er en internasjonalt anerkjent metode for å kartlegge, forebygge, begrense og gjøre rede for hvordan virksomheter håndterer eventuell negativ påvirkning på arbeidstaker- og menneskerettigheter i egen virksomhet og i leverandørkjeden.

Dersom Leverandøren bruker underleverandører for å oppfylle denne kontrakt, er Leverandøren forpliktet til å videreføre og bidra til etterlevelse av kravene i leverandørkjeden[2].

2 Overholdelse av internasjonale konvensjoner og arbeidsmiljø-lovgivningen i produksjonsland

Varene og tjenester som leveres i denne kontrakt skal være fremstilt under forhold som er i overenstemmelse med kravene angitt nedenfor. Kravene gjelder i Leverandørens egen virksomhet og i leverandørkjeden. Kravene omfatter:

- ILOs kjernekonvensjoner om tvangsarbeid, barnearbeid, diskriminering, fagforeningsrettigheter og retten til kollektive forhandlinger: nr. 29, 87, 98, 100, 105, 111, 138 og 182[3].
    - Der hvor konvensjon 87 og 98 er begrenset ved nasjonal lov skal arbeidsgiveren legge til rette for, og ikke hindre alternative mekanismer for fri og uavhengig organisering og forhandling.
- FNs barnekonvensjon, artikkel 32[4].
- Arbeidsmiljølovgivningen i produksjonsland[5]. Av særlige relevante forhold fremheves 1) lønns- og arbeidstidsbestemmelser, 2) helse, miljø og sikkerhet, 3) regulære

---

[1] https://www.ohchr.org/documents/publications/GuidingprinciplesBusinesshr_eN.pdf
[2] Kontraktsvilkåret er avgrenset til å omhandle menneske- og arbeidstakerrettigheter. Aktsomhetsvurderinger i kontraktsvilkåret er derfor avgrenset til å omhandle disse områdene. OECD har utarbeidet en veileder for aktsomhetsvurderinger for ansvarlig næringsliv. Denne omhandler også andre tema, som blant annet miljø, antikorrupsjon og forbrukerinteresser. Les mer om aktsomhetsvurderinger her: https://nettsteder.regjeringen.no/ansvarlignaringsliv2/files/2019/01/Aktsomhetsvurderinger-for-ansvarlig-n%C3%A6ringsliv-brosjyre.pdf
[3] https://www.ilo.org/global/standards/introduction-to-international-labour-standards/conventions-and-recommendations/lang--en/index.htm
[4] https://www.ohchr.org/EN/ProfessionalInterest/Pages/CRC.aspx
[5] Her menes alle produksjonsland i leverandørkjeden der utvinning og produksjon av råvare og/eller komponent/halvfabrikata og/eller ferdigvare, inklusive distribusjon og transport, skjer.

10

ansettelsesforhold, inklusive arbeidskontrakter, samt 4) lovfestede forsikringer og sosiale ordninger.

Der hvor internasjonale konvensjoner og nasjonal lovgivning omhandler samme tema, skal den høyeste standarden alltid gjelde.

3 Policys og rutiner for aktsomhets-vurderinger

For å oppfylle kravene i punkt 2, samt for å forebygge og håndtere eventuelle avvik fra kravene, skal Leverandøren ved trafikkstart, eller senest innen 6 måneder etter trafikkstart, ha:

1. En eller flere offentlig tilgjengelige policys, vedtatt av styret. Innholdet skal som minimum omfatte en forpliktelse om å etterleve kravene i punkt 1, i egen virksomhet og i leverandørkjeden. En eller flere ansatte på ledelsesnivå skal ha ansvar for etterlevelse.
2. Rutiner for formidling og regelmessig oppfølgning av slik policy i egen virksomhet og i leverandørkjeden.
3. Rutiner for å utføre regelmessige risikoanalyser i egen virksomhet og i leverandørkjeden. Det innebærer å identifisere og prioritere risiko for brudd på kravene i punkt 1. Rutinen(e) skal også beskrive hvilke tiltak Leverandøren vil iverksette for å forebygge, stanse og/eller redusere konsekvensene av brudd på kravene. I tråd med metoden for aktsomhetsvurderinger skal alvorligst risiko, uavhengig av hvor i leverandørkjeden risikoen er, prioriteres først.

4 Kontraktsoppfølging

Leverandøren skal sikre at kravene i punkt 2 og 3 etterleves i egen virksomhet og i leverandørkjeden. Oppdragsgiver kan kreve at etterlevelse dokumenteres ved en eller flere av følgende tiltak[6]:

1. Dokumentere vedtatte policys og rutiner, jf. punkt 3.
2. Gi en oversikt over produksjonsenheter i leverandørkjeden for utvalgte risikoprodukter, og/eller -komponenter og/eller -råvarer og/eller tjenester, bestemt av Oppdragsgiver.
3. Besvare egenrapportering senest seks uker etter utsendelse fra Oppdragsgiver, med mindre Oppdragsgiver har satt en annen frist.
4. Dokumentere gjennomført risikoanalyse, og rapportere om oppfølging og håndtering av funnene.
5. Delta i oppfølgingssamtale(r) med Oppdragsgiver, og eventuelt andre relevante interessenter.
6. Fremvise rapport(er) relevant for kravene i punkt 2. Rapport(ene) skal komme fra uavhengig part.

[6] Tiltakene kan gjennomføres av Oppdragsgiver, den Oppdragsgiver bemyndiger eller av en offentlig enhet som Oppdragsgiver samarbeider med.

Dersom Leverandøren blir klar over forhold i strid med punkt 2 og 3 i leverandørkjeden, skal Leverandøren rapportere dette til Oppdragsgiver uten ugrunnet opphold.

5 Sanksjoner

Ved brudd på punkt 1 – 3, eller om det foreligger mangler i dokumentasjonen, gjelder sanksjonsbestemmelser i hovedkontrakten med følgende tillegg og presiseringer. Oppdragsgiver kan:

1. Kreve retting: Leverandøren skal fremlegge en tiltaksplan for når og hvordan bruddene skal rettes. Tiltakene skal være rimelige sett i forhold til bruddenes art og omfang. Tiltaksplanen skal fremlegges innen fire uker. Ved vesentlige brudd kan Oppdragsgiver sette en kortere frist. Oppdragsgiver skal godkjenne tiltaksplanen, og dokumentasjon av rettelser.
2. Iverksette midlertidig stans i hele eller deler av leveransen når:
   2.1. Leverandøren ikke oppfyller kravet om å fremlegge tiltaksplan.
   2.2. Tiltaksplanen ikke blir overholdt.
   Under stans vil ikke erstatningskjøp som foretas hos annen leverandør anses som kontraktsbrudd.
3. Kreve at Leverandøren bytter underleverandør: Ved vesentlige kontraktsbrudd, gjentakende alvorlige brudd eller hvis tiltaksplanen ikke blir overholdt. Dette skal skje uten kostnad for Oppdragsgiver.
4. Brudd på punkt 1 – 4 innebærer mislighold. Ved mislighold plikter Leverandøren å rette forholdene uten unødig opphold. Rettelsene skal dokumenteres skriftlig og på den måten Oppdragsgiver bestemmer. Vesentlig mislighold av avtaleforpliktelsene kan påberopes av Oppdragsgiver som grunnlag for heving, selv om Leverandør retter forholdene. Dersom bruddet har skjedd hos underleverandør kan Oppdragsgiver kreve at Leverandøren skifter ut underleverandøren. Dette skal skje uten kostnad for Oppdragsgiver.
5. Dersom Leverandøren blir klar over forhold i strid med kontraktsvilkårene, skal Leverandøren rapportere dette til Oppdragsgiver uten ugrunnet opphold.

Det bekreftes at Leverandøren har lest og forstått dette Etiske regelverk som en del av kontraktsvilkårene, som gjelder for denne kontrakt, og forplikter seg til å innlevere egenrapportering innen en måned etter trafikkstart:

6 Signatur

Gro Bakstad

Konsernsjef, Vygruppen AS 06.02.2023

.....

Underskrift

Reglene er utviklet i samarbeid mellom Direktoratet for forvaltning og IKT (Difi) og Initiativ for etisk handel (IEH) og tilpasset til denne kontrakt.

Jernbane-
direktoratet

Trafikkavtale Østlandet 1

- Lokaltog (L-tog) Spikkestad/Asker – Lillestrøm
- Lokaltog (L-tog) Stabekk/Oslo S – Ski
- Regiontog (R-tog) Oslo S – Ski
- Regiontog (R-tog) Stabekk – Moss
- Regiontog (R-tog) Oslo S – Mysen/Rakkestad
- Regiontog (R-tog) Oslo S – Hakadal/Jaren
- Regionekspresstog (RE-tog) Oslo S – Halden
- Regionekspresstog (RE-tog) Oslo S – Gjøvik

Vedlegg L Vilkår ved konvertering av Trafikkavtalen

[redacted]

[redacted]

1P

Endringslogg

Versjon	Hva	Dato
1.0	Vedlegg L.	28.06.2023

ID

Innhold

1 Konvertering av Trafikkavtalen ved langvarig nedgang i etterspørsel etter togreiser **4**
1.1 Opsjonens innhold 4

2 Leverandørens varslingsplikt og -frist **5**

ID EA

1 Konvertering av Trafikkavtalen ved langvarig nedgang i etterspørsel etter togreiser

1.1 Opsjonens innhold

Dersom Leverandørens trafikkinntekter i en sammenhengende periode på tre hele Vederlagsår er lavere enn 2.700 MNOK, og antall reiser med Lokal-, Region- og Regionekspress tog på Østlandet 1[1] som helhet er lavere enn 73 millioner[2] i samme periode, og dette ikke skyldes forhold hos Leverandøren selv, kan Oppdragsgiver utøve opsjon om å konvertere Trafikkavtalen fra en tilnærmet nettokontrakt til en tilnærmet bruttokontrakt, jf. «Trafikkavtalens avtalebestemmelser» punkt 14.

Ved utøving av opsjon om konvertering av Trafikkavtalen erstattes enkelte av avtaledokumentene med de vilkår som fremgår av «Vedleggene L-1, L-2, L-3 og L-4», jf. Tabell 1. Øvrige vilkår gjelder fullt ut som tidligere.

I tillegg erstattes Vedlegg B-1 med en oppdatert versjon hvor Vederlag per linje per år endres til enten 1) det laveste av Sum kostnader per linje i Vedlegg B-2 eller 2) gjennomsnitt av faktiske kostnader i de to siste årene før konvertering av trafikkavtalen, begge alternativene justert for evt. utøvelse av opsjoner.

Opprinnelig avtaledokument i Trafikkavtalen	**Erstattes med følgende avtaledokument (ved utøving av opsjon om konvertering)**	**Dokumentnavn etter konvertering (versjon oppdateres pr dato for utøving av opsjon)**
Trafikkavtalens signaturdokument	Vedlegg L-1 Trafikkavtalens signaturdokument	Trafikkavtalens signaturdokument
Trafikkavtalens avtalebestemmelser	Vedlegg L-2 Trafikkavtalens avtalebestemmelser	Trafikkavtalens avtalebestemmelser
Vedlegg B Vederlag og andre økonomiske bestemmelser	Vedlegg L-3 Vederlag og andre økonomiske bestemmelser	Vedlegg B Vederlag og andre økonomiske bestemmelser
Vedlegg C Oppstartsfasen	Vedlegg L-4 Vedlegg C Ikke i bruk	Vedlegg C Ikke i bruk
Opprinnelig dokument i Trafikkavtalen	**Endring ved utøving av opsjon om å konvertere Trafikkavtalen**	
Vedlegg B-1 Prisliste	Gjeldende versjon før tidspunkt for utøving av opsjon om å konvertere Trafikkavtalen oppdateres til en versjon hvor Vederlag per linje per år endres til enten 1) det laveste av Sum kostnader per linje i Vedlegg B-2 eller 2) gjennomsnitt av faktiske kostnader i de to siste årene før konvertering av trafikkavtalen, justert for evt. utøvelse av opsjoner.	

Tabell 1 - Avtaledokumenter som erstattes og/eller oppdateres ved utøving av opsjon om konvertering av Trafikkavtalen

[1] Med Lokal-, Region- og Regionekspress tog på Østlandet menes de togproduktene som inngår i denne Trafikkavtalen, og som var omfattet av trafikkavtalene med Vygruppen AS og Vy Gjøvikbanen AS 1.1.2021.

[2] Basert på statistikk fra 2019. Dersom innføring av statistisk modell fører til et nivåskifte justeres antall reiser tilsvarende

1D EA

2 Leverandørens varslingsplikt og -frist

Oppdragsgiver har behov for tidlig informasjon om behovet for bruk av opsjon om å konvertere Trafikkavtalen med hensyn til statsbudsjettprosessen. Leverandør har derfor plikt til å varsle Oppdragsgiver innen 14 hverdager dersom en av følgende hendelser inntreffer:

a) Leverandør har et vederlagsår hvor inntektene er lavere enn beløpet i kriteriet over
b) Leverandør har to sammenhengende vederlagsår hvor inntektene er lavere enn beløpet i kriteriet over
c) Leverandør finner at det er sannsynlig at det er tre sammenhengende vederlagsår hvor inntektene er lavere enn beløpet i kriteriet over

Dersom hendelse a) har inntruffet, skal Leverandør, i tillegg til varslingsplikt som følger over, minimum ved hver tertialrapportering iht. Vedlegg D punkt 10.4 oppgi sine estimater for inntekter for inneværende og neste år. Denne utvidede rapporteringsplikten gjelder inntil et vederlagsår har hatt høyere inntekt enn beløpet i kriteriet over.

Dersom hendelse b) har inntruffet, skal Leverandør, i tillegg til varslingsplikt som følger over, minimum hver måned oppgi sine estimater for inntekter for inneværende og neste år. Denne utvidede rapporteringsplikten gjelder inntil et vederlagsår har hatt høyere inntekt enn beløpet i kriteriet over.

ID

Jernbane-
direktoratet

Trafikkavtale Østlandet 1

Mellom Jernbanedirektoratet (org.nr. 916 810 962), heretter Oppdragsgiver og Vygruppen AS (org.nr. 984 661 177), heretter Leverandøren.

- Lokaltog (L-tog) Spikkestad/Asker – Lillestrøm
- Lokaltog (L-tog) Stabekk/Oslo S – Ski
- Regiontog (R-tog) Oslo S – Ski
- Regiontog (R-tog) Stabekk – Moss
- Regiontog (R-tog) Oslo S – Mysen/Rakkestad
- Regiontog (R-tog) Oslo S – Hakadal/Jaren
- Regionekspresstog (RE-tog) Oslo S – Halden
- Regionekspresstog (RE-tog) Oslo S – Gjøvik

Vedlegg L-1 Trafikkavtalens signaturdokument

[redacted]

[redacted]

10 +A

Endringslogg

Versjon	Hva	Dato
1.0	Vedlegg L-1.	28.06.2023

Innhold

1 Trafikkavtalens bakgrunn 4
1.1 Trafikkavtalens bakgrunn 4
1.2 Trafikkavtalens formål 4

2 Avtaledokumenter 4

3 Forbehold 6

4 Underskrift og dato 6

ID

1 Trafikkavtalens bakgrunn

1.1 Trafikkavtalens bakgrunn

Regjeringen har besluttet at det skal inngås direktetildelte trafikkavtaler for persontrafikken på Østlandet.

Direktetildelingen av Østlandet 1 (Trafikkpakken) ble kunngjort på TED, jf. Services - 190935-2022 - TED Tenders Electronic Daily (europa.eu), av 11.4.2022 av Jernbanedirektoratet.

Etter gjennomført forhandlingsprosess er det inngått Trafikkavtale mellom Leverandør og Oppdragsgiver om utførelse av offentlig persontransport med tog som inngår i Trafikkpakken.

1.2 Trafikkavtalens formål

Trafikkavtalen skal sikre utførelse av persontransport med tog på linjene som inngår i Trafikkpakken. Målet med den offentlige tjenesteforpliktelsen som omfattes av Trafikkavtalen er å utnytte togets egenskaper i samspill med andre transportformer for å dekke befolkningens og næringslivets transportbehov. Et godt togtilbud til kundene skal bidra til mer fornøyde kunder og at flere reisende velger toget. Et attraktivt togtilbud skal også bidra til å nå nullvekstmålet for personbiltransporten i og rundt de store byene, og lokale mål om reduksjon i personbiltransporten.

Et godt togtilbud innebærer som minimum at de reisende får et minst like godt togtilbud som før Trafikkstart, dette inkluderer;

- høy sikkerhet og pålitelighet i togtilbudet,
- helhetlig og behovstilpasset rutetilbud som gjenspeiler kundenes etterspørsel og drives kostnadseffektiv, og
- høy grad av koordinering, åpenhet og samarbeid med relevante aktører i transportsystemet.

Leverandøren skal opptre lojalt for å oppfylle formålet med Trafikkavtalen og prioritere løsninger som kommer kunden og samfunnet til gode.

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

2 Avtaledokumenter

Trafikkavtalen består av følgende dokumenter:

Trafikkavtalens signaturdokument (dette dokumentet)	
Trafikkavtalens avtalebestemmelser	
Vedlegg A Leveransebeskrivelse, fellesbestemmelser.	
	Vedlegg A-1 Leveransebeskrivelse RE-tog Oslo S – Gjøvik og R-Tog Oslo S - Jaren
	Vedlegg A-2 Leveransebeskrivelse L-togene Spikkestad - Lillestrøm og Stabekk - Ski

10

	Vedlegg A-3 Leveransebeskrivelse R-tog Stabekk- Moss, Oslo S-Mysen/Rakkestad og RE-tog Oslo S-Halden
	Vedlegg A-4 Personalbillettordningen
	Vedlegg A-5 Standard transportvilkår
	Vedlegg A-6 Kontroller for kartlegging av snik
	Vedlegg A-7 Metodikk kundetilfredshetsundersøkelser under driftsavvik
	Vedlegg A-8 Metodikk kundetilfredshetsundersøkelse
Vedlegg B Vederlag og andre økonomiske forhold	
	Vedlegg B-1 Prisliste
	Vedlegg B-2 Kalkyleskjema
	Vedlegg B-3 TEN-matrise
	Vedlegg B-4 Taksttabell
	Vedlegg B-5 Nøkkel for utregning av passasjerkm
	Vedlegg B-6 Statistisk modell
	Vedlegg B-7 Inntektsfordelingsmodell Vedlegg B-7-1 Toglegmaster for FEN
	Vedlegg B-8 Ex-post
	Vedlegg B-9 Økonomiske forutsetninger
Vedlegg C Ikke i bruk	
Vedlegg D Administrative bestemmelser og rapportering	
	Vedlegg D-1 Anmodning om Endringsordre
	Vedlegg D-2 Endringsordre
	Vedlegg D-3 Detaljering av rapporteringskrav
Vedlegg E Obligatoriske Avtaler	
	Vedlegg E-1 Avtale om leie av Kjøretøy
	Vedlegg E-2 Avtale om formidling av billetter og leveranse av salgs- og billetteringsløsninger
	Vedlegg E-3 Avtale om ressurser og kjøretøy til gjennomføring av lokomotivførerutdanningen ved Norsk fagskole for lokomotivførere
	Vedlegg E-4 Rute,- pris- og billettsamarbeidsavtale BØR
	Vedlegg E-5 Rute,- takst- og billettsamarbeidsavtale Innlandet
Vedlegg F Ibruktagelse av ny infrastruktur og nye Kjøretøy	
Vedlegg G Underleverandører	
Vedlegg H Forsikringer	
Vedlegg I Ikke i bruk	
Vedlegg J Leverandørens utfyllende leveransebekreftelse	
	Vedlegg J-1 Leverandørens utfyllende leveranseforpliktelse Vedlegg J-1-1 Leverandørens leveranseforpliktelse etter Vedlegg J-1
	Vedlegg J-2 Ikke i bruk
Vedlegg K Etisk regelverk	

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

ID

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

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

3 Forbehold

Avtalen inngås med forbehold om Stortingets samtykke.

4 Underskrift og dato

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

Oslo, xx.xx.20xx	Oslo, xx.xx.20xx
[Navn Mellomnavn Etternavn] [Stillingstittel] Jernbanedirektoratet	[Navn Mellomnavn Etternavn] [Stillingstittel] Vygruppen AS

ID EA

Jernbane-
direktoratet

Trafikkavtale Østlandet 1

- Lokaltog (L-tog) Spikkestad/Asker – Lillestrøm
- Lokaltog (L-tog) Stabekk/Oslo S – Ski
- Regiontog (R-tog) Oslo S – Ski
- Regiontog (R-tog) Stabekk – Moss
- Regiontog (R-tog) Oslo S – Mysen/Rakkestad
- Regiontog (R-tog) Oslo S – Hakadal/Jaren
- Regionekspresstog (RE-tog) Oslo S – Halden
- Regionekspresstog (RE-tog) Oslo S – Gjøvik

Vedlegg L-2 Trafikkavtalens avtalebestemmelser

TS 10

Endringslogg

Versjon	Hva	Dato
1.0	Vedlegg L-2	28.06.2023

ID TS

Innhold

1 Definisjoner og begreper **5**

2 Partenes representanter **9**

3 Enerett og kompensasjon **10**
3.1 Enerett til offentlig kjøpt persontransport med tog 10

4 Risikoplassering **10**

5 Varighet **11**

6 Leverandørens plikter **11**
6.1 Plikt til å utføre persontransport med tog 11
6.2 Samarbeidsplikt overfor Oppdragsgiver og andre påvirkede 11
6.3 Plikt til å følge lover og forskrifter 11
6.4 Plikt til å inngå avtaler 12
6.5 Krav til å stille kvalifisert personell til disposisjon for Oppdragsgiver 12
6.6 Rettigheter ved overføring av arbeidsforhold fra tidligere togoperatør 12
6.6.1 Særskilt om pensjon 12
6.7 Levering og bruk av Telledata og Annen rådata 13
6.8 Rapporterings- og informasjonsplikt 14
6.8.1 Tilgang til data relatert til billett,- etterspørsels- og produksjonsstatistikk 14
6.8.2 Bruk av data relatert til billett-, etterspørsels- og produksjonsstatistikk 15
6.8.3 Deling av data relatert til billett-, etterspørsels- og produksjonsstatistikk 15
6.9 Plikter ved gjennomgående billettering 15
6.10 Plikter ved opphør 15
6.10.1 Plikter ved Driftsopphør 15
6.10.2 Plikter ved opphør forut for Driftsopphør 16

7 Oppdragsgivers plikter **16**

8 Immaterielle rettigheter mv. **17**

9 Leverandørens inntekter mv **17**
9.1 Leverandørens inntekter 17
9.2 Leverandørens vederlag 18
9.3 Betaling av vederlag 18
9.4 Ex-post justering av vederlaget 18

10 Ikke i bruk **19**

11 Drifts- og Avviklingsfasen **19**
11.1 Tidspunkt for Trafikkstart 19
11.2 Tidspunkt for Driftsopphør 19

12 Underleveranser **19**

13 Opsjon på tilbudsforbedring **20**

14 Endringer **20**
14.1.1 Oppdragsgivers rett til å pålegge endringer 20
14.1.2 Leverandørens rett og plikt til å foreslå endringer 21
14.2 Grunnlaget for endring 21
14.3 Prinsipper for justering av vederlaget 22
14.4 Prosessuelle regler 22

TS 10

14.4.1 Leverandørens plikt til å varsle endringsanmodning 22
14.4.2 Oppdragsgivers svarplikt 22
14.4.3 Overslag eller tilbud forut for endringsordre 22
14.4.4 Oppdragsgivers innsynsrett 22
14.4.5 Endringsordre 23
14.4.6 Revisjon 23
14.4.7 Tvist om oppfyllelse av varselplikt og svarplikt 23
14.4.8 Plikt til å utføre endringsarbeid 23
14.5 Leverandørens forslag til investeringer med lang økonomisk levetid 23

15 Ikke i bruk 24

16 Misligholdt 24
16.1 Oppdragsgivers mislighold 24
16.2 Leverandørens mislighold 24
16.3 Informasjonsplikt 24
16.4 Misligholdsbeføyelser 24
16.4.1 Leverandørens utbedringsplikt 24
16.4.2 Prisavslag 25
16.4.3 Dagbøter i Drifts- og Avviklingsfasen og i forbindelse med opphør 25
16.4.4 Malus 25
16.4.5 Heving 25
16.4.6 Erstatning 26
16.5 Ansvarsbegrensning 26

17 Force majeure 26
17.1 Virkning av Force Majeure 26
17.2 Avhjelpstiltak 27

18 Forsikringer 27

19 Overdragelse av rettigheter og plikter 27

20 Konfidensialitet 28

21 Tvister 28
21.1 Forhandlinger 28
21.2 Verneting 28
21.3 Lovvalg 28

IDTS

1 Definisjoner og begreper

Nedenfor listes ord, begrep og forkortelser som har følgende betydning i denne Trafikkavtalen med Vedlegg og undervedlegg (listen gjelder ikke for undervedleggene til «Vedlegg E» hvor det fremkommer egne oversikter over definisjoner og begreper).

Ord/begrep/forkortelse	Forståelse
Annen rådata	- Individnummer (eks: 69040) - Latitude - Longitude - Ankomsttidspunkt - Avgangstidspunkt - Kjøretøytype (Eks: 69, 74,76) Feilkoder på dørnivå fra APC-utstyret om bord
APC/APC-utstyr	«Automatic Passenger Counting» som er automatisert tellesystem som er innmontert om bord i noen av togene, teller av- og påstigende via sensorer fastmontert over dørene på togmateriellet. APC-utstyr beskriver de automatiske telleapparatene som er plassert i en overvekt av togene.
Avtalt Fast Vederlag	Avtalt fast vederlag for avtaleåret
AST	«Avtale om Sportilgang og bruk av tjenester» med Infrastrukturforvalter.
Avstigende	Antallet personer som går av et tog, på et gitt stopp på togets reise.
Avvik som oppstår	Oppståtte feil som medfører forsinkelse, redusert transportkapasitet, frafall av ombordprodukter eller innstilling av tog.
Avviklingsfasen	Tidsperioden fra Ruteterminskifte som faller ca. 12 måneder før Driftsopphør, til Driftsopphør.
Bane NOR SF/Bane NOR	Statens foretak med ansvar for nasjonal jernbaneinfrastruktur, statens Infrastrukturforvalter.
Basispris	Pris for en billett for en reise som tilsvarer et gitt antall takstenheter gitt av Oppdragsgiver i «Vedlegg B-4».
Billett-PKM	PKM som kommer fra reisende som har avgangsbaserte enkeltbilletter til tog.
Driftsdøgn	Andel av døgnet med avganger i kundedrift
Driftsfasen	Perioden fra Trafikkstart til Driftsopphør.
Drifts- og Avviklingsfasen	Perioden som omfatter Driftsfasen og Avviklingsfasen.
Driftsopphør	Tidspunktet for Leverandørens opphør av drift av persontransport i Trafikkpakken, nærmere definert i punkt 10.2.
Entur AS/Entur	Statens selskap for leveranse av salgs- og billetteringsløsninger, benevnes også som Entur.
FEN	Fordelingsenhet. Basert på TEN, men ligger nærmere den fysiske avstanden mellom 2 togstopp.
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.
Grunnrute	Det rutetilbudet som gjelder størstedelen av døgnet, i timene hvor det er normal trafikk, dvs. verken Rush- eller Lavtrafikk.

TS

Ord/begrep/forkortelse	Forståelse
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. Se Bane NOR.
Innstilt avgang	En togavgang som ikke blir kjørt på hele den planlagte strekningen benevnes innstilt avgang. Tog som kun kjører deler av planlagt strekning benevnes "delvis innstilt avgang". Lokal-, region- og regionekspresstogavganger som er mer enn 30 minutter forsinket til endestasjon likestilles med innstilt avgang i forhold til malus.
Kalibrering	Kalibrering er en metode for å sikre at statistisk modell, jf. «Vedlegg B/L-3-6», har best mulig presisjon uten at modellen Retrenes, f.eks. gjennom endring av algoritmer og regler i statistisk modell hvis nivået ikke er presist nok, selv om [reise]mønsteret] ikke er endret.
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.
Kjøretøyeier	Se Norske tog.
Kjøreveisavgift	Sum sporavgift + påslag + kapasitetsavgift (eks. ytelsesordning).
Lavtrafikk	Perioder på døgnet og i uken hvor det kjøres færre avganger enn i grunnrute. Dette gjelder normalt perioder med lav etterspørsel.
Leveransen	Alt som Leverandøren skal utføre eller besørge utført i henhold til Trafikkavtalen, selv om det ikke uttrykkelig er nevnt, herunder produksjonskrav og kvalitetskrav.
Leverandøren	Den juridiske person er angitt som Leverandør på Trafikkavtalens signaturside.
Lokaltog (L-tog)	Lokaltog dekker transport mellom sentrum og forsteder i storbyområder. Toget stopper ved alle stasjoner og de har ideelt sett så høy avgangsfrekvens at reisende ikke må planlegge tidspunktet for reisen sin på forhånd.
Materiellturnering	En materiellturnering er en tidfestet kjøreplan for hver individuell kjøretøyenhet i en gitt ruteplan.
Meddelelse	Formell skriftlig kommunikasjon mellom Partene som har kontraktsmessig betydning.
Modelldokumentasjon	Dokumentasjon til statistisk modell, jf. «Vedlegg B-6», består av dokumentet Metodebeskrivelse statistisk modell (Statistical documentation v3.0).
Network Statement	Den til enhver tid gjeldende Network Statement utgitt av Infrastrukturforvalter.
Normaluke	Uke med normalproduksjon uten særlig forhold som vedlikehold av infrastruktur, skoleferie eller andre årsaker som fører til lengre brudd i togtrafikken. Dette kan være et ulikt ukenummer avhengig av hva det gjelder og år det rapporteres for.

ID TS

Ord/begrep/forkortelse	Forståelse
	Ifm. vurdering av etterspørsel vil en normaluke i tillegg til ovennevnte ha en typisk dimensjonerende etterspørsel.
Norsk fagskole for lokomotivførere	Oppdragsgiver, ved Norsk fagskole for lokomotivførere, gjennomfører opplæring for å utdanne lokomotivførerkandidater.
Norske tog AS/Norske tog	Statens selskap for utleie av Kjøretøy.
NPKM	Netto passasjerkilometer (NPKM) er differansen mellom Brutto-PKM og billett-PKM
Obligatoriske Avtaler	De avtaler som er inntatt som «Vedlegg E» med undervedlegg, og som Leverandøren plikter å inngå etter punkt 5.4 i denne Trafikkavtalen.
OD-matrise	En OD-matrise består av start- og endepunkter. Data for alle mulige relasjoner (stasjon A til B, A til C osv.) i Trafikkavtalen skal rapporteres.
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.
Oppdragsgiver	Jernbanedirektoratet, et direktorat underlagt Samferdselsdepartementet (SD).
Oppstartsfasen	Perioden fra undertegning av Trafikkavtalen til Trafikkstart.
Ordinær pris	Fullprisen for en reise som tilsvarer et gitt antall takstenheter i henhold til Leverandørens takstsystem.
Passasjerer/PAX	Passasjerer omfatter personene som reiser med tog utenom de som er ansatt på toget (F.eks. lokførere eller konduktører). PAX: En forkortelse som særlig benyttes i utregning av antall (f.eks. 'ombord på toget var det 20 pax). Benyttes i modellsammenhenger og henviser her til antall passasjerer ombord på et tog, på et gitt tidspunkt jf. «Vedlegg B-6».
Part/Partene	Oppdragsgiver og Leverandøren, enkeltvis eller samlet.
Passasjertall	Paraplybegrep som dekker både PAX, Påstigende og Avstigende.
Planlagte driftsavvik	Planlagte driftsavvik oppstår når Infrastruktureier har behov for å gjennomføre vedlikehold på toglinjer. For planlagte avvik utarbeider Infrastrukturforvalter planer for arbeid med infrastruktur. Informasjon om dette gis i forbindelse med Infrastrukturforvalters årlige kapasitetsfordelingsprosess.
Planlagt produksjon	Tildelt kapasitet gjennom Infrastrukturforvalters kapasitetsfordelingsprosess. Begrepet benyttes ifm. rapportering av planlagt togkm, settkm, togtimer med mer.
Produksjonsdata	Produksjonsdata inneholder opplysninger om faktisk kjørte avganger, informasjon om toget (toginformasjon) og ruter (ruteplaner), jf. «Vedlegg B-6».
Punktlighet	Mål på i hvor stor grad togene kjøres etter oppsatte rutetider i rutetabellen. Togene er punktlige når de ankommer til endestasjon innenfor en margin på 5:59 minutter for FJ-tog og 3:59 minutter for L-tog, R-tog og RE-tog i forhold til ruteplan. *Punktlighet* måler den prosentvise andelen tog som er punktlige uavhengig av årsak.
Pålitelighet	Samlebetegnelse for kombinasjonen av Punktlighet og Regularitet.

TS ID

Ord/begrep/forkortelse	Forståelse
Regionekspresstog (RE-tog)	Regionekspresstog omfatter togtilbud som har som hovedoppgave å transportere personer mellom stasjoner i storbyens ytre omland og storbysentrum. Transportavstanden er lengre enn for regiontog (R-tog) og stoppmønsteret i forhold til de regiontogene som betjener hele eller deler av den samme strekningen kan være redusert for kortere fremføringstid eller etterspørselsstyring.
Regiontog (R-tog)	Regiontog dekker transport mellom sentrum i storby og regionalt omland. Hovedoppgaven er transport mellom stasjoner i storbyens omland (innenfor ca. 100 km / ca. 1,5 time) og stasjoner innenfor storbyområdet, med vekt på pendling til og fra storbyen. Toget stopper ved alle stasjoner utenfor forstadsgrensen. Innenfor forstadsgrensen stopper toget ved de største stasjonene.
Regularitet	Mål på i hvor stor grad planlagt produksjon gjennomføres; angir i prosent antall kjørte avganger i forhold til antall planlagte avganger i henhold til fastsatt ruteplan. Tog som i Infrastrukturforvalters kapasitetsfordelingsprosess er planlagt innstilt som følge av sporarbeider, inkluderes ikke.
Retrening	Innlesing og bruk av nye data for å øke presisjonsnivå i statistisk modell, jf. «Vedlegg B-6».
RMSE	Root Mean Square Error er en statistisk metode for å måle presisjonen i statistiske estimater, jf. «Vedlegg B-6».
Rush	Tid på døgnet når etterspørselen etter (kollektiv)transport er høyest. For persontransport tilsvarer dette som regel tiden av døgnet da pendlertrafikken til og fra arbeid om morgenen og ettermiddagen er høyest rundt et sentralt område. For Oslo-området utgjør det sentrale området strekningen Lysaker - Oslo S. Rushperioden i persontrafikken defineres normalt som 06.00-09.00 og 15.00-18.00 på virkedager.
Rushretning	Om morgenen er rushretningen inn mot Oslo sentrum, og om ettermiddagen ut av Oslo sentrum.
Ruter-PKM	PKM som kommer fra reisende med tog som har Ruter-billetter.
Ruteterminskifte	Det tidspunkt ruteplan skiftes av Infrastrukturforvalter etter jernbaneforskriften § 8-5.
Sekundærdata	Data som ikke er Telledata eller Produksjonsdata og som benyttes for å forbedre presisjon, jf. «Vedlegg B-6».
Sommerperioden	Perioden 15. juni – 20. august.
Sosiale rabatter	Rabattordning der Samferdselsdepartementet fastsetter hvem den skal gjelde for og rabattnivå, slik som barnerabatt, honnørrabatt og ledsagerrabatt samt regelverk knyttet til disse.
Sømløshet	Sømløshet måles ut fra tre indikatorer: 1) Opplevelse av den kollektive reisen (dør-til-dør) 2) Opplevelsen av digital reiseplanlegging 3) Opplevelse av billett og betalingsløsningen
Taktsenheter (TEN)	Felles måleenhet for takstberegning mellom to stasjoner. En matrise for antall takstenheter mellom alle stasjonspar i Norge er gitt av Oppdragsgiver i «Vedlegg B-3».
Telledata	Ikke behandlede data produsert av APC-utstyret ombord på togene, der dette finnes (på- og avstigende, per dør, per togsett, per stasjon, per tognummer).

ID TS

Ord/begrep/forkortelse	Forståelse
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.
Tog-leg	Strekningen mellom to stopp (stasjoner) som ligger etter hverandre.
Togkategori	Kategoriserer linje etter formål, som angitt i «Vedlegg A-1 til A-3».
Toglinje	Fellesbetegnelse for tog som kjører med samme stoppmønster og som vanligvis har samme fremføringstid mellom felles start- og endestasjon. Linjebetegnelsen angir start- og endepunkt og togkategori. F.eks.: L1 Spikkestad/Asker – Lillestrøm, der L står for lokaltog, 1 er linjenummeret og «Spikkestad/Asker - Lillestrøm» beskriver start- og endestasjon.
Togsett	Den minste enhet av Kjøretøyet som kan fremføres alene, og hvor de reisende kan bevege seg fritt innenfor enheten.
Trafikkavtalen	Trafikkavtalens signaturdokument, dette dokumentet samt «Vedleggene A – L» med tilhørende undervedlegg.
Trafikkinformasjon	Informasjon rettet mot kunder og passasjerer om status i forhold til og eventuelle avvik fra publisert rutetabell og planlagt produksjon, så som midlertidige rutetider, aktuelle forsinkelser og innstillinger, busskjøring for tog, erstatningsmateriell og lignende.
Trafikkpakken	Trafikkpakke Østlandet 1 slik den er beskrevet i denne Trafikkavtalen. Se også Østlandet 1.
Trafikkstart	Tidspunkt for Leverandørens oppstart av ordinær drift av persontransport i Trafikkpakken, jf. punkt 10.1.
Transportvilkår	Leverandørens vilkår overfor kunde ved kjøp av reise.
Vederlagsår	Vederlaget fordeles på Vederlagsår. Hvert Vederlagsår er 365 dager. Antall helgedager i Vederlagsåret normaliseres til 104. Antall helligdager som faller på hverdager normaliseres til 9. Hvert Vederlagsår starter ved et Ruteterminskifte og varer til neste Ruteterminskifte
Østlandet 1	Denne Trafikkpakken

Tabell 1 - Definisjoner og begreper i Trafikkavtalen

2 Partenes representanter

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

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

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

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

TSID

3 Enerett og kompensasjon

3.1 Enerett til offentlig kjøpt persontransport med tog

Leverandøren gis en strekningsbasert enerett til offentlig kjøpt persontogtransport på strekningene i Trafikkpakken i perioden fra Trafikkstart til Driftsopphør, med de unntak som følger av 2. avsnitt i dette punkt 3.1. Dette er ikke til hinder for at andre offentlige myndigheter som for eksempel markedsovervåkningsorgan gir en annen togoperatør rett til å gjennomføre annen persontransport med tog på hele eller deler av strekningene.

Mellom knutepunktstasjoner[1] på fellesstrekningen Asker - Lillestrøm, skal Leverandøren trafikkere strekningen i samtrafikk med andre togoperatører. Den strekningsbaserte eneretten gjelder ikke for reiser som både starter og slutter på knutepunktstasjoner på fellesstrekningen.

Leverandørens rett til å få foreta passasjerutveksling på denne strekningen er fastsatt i «Vedlegg A» med undervedlegg. Inntektsfordeling skjer etter de prinsipper som er fastsatt i «Vedlegg B-7». Verken Oppdragsgiver eller Leverandør kan kreve kompensasjon for Leverandørens inntektsendringer som følge av endrede konkurranseforhold eller trafikkbelastning på denne strekningen.

4 Risikoplassering

Leverandøren beholder 7 prosent av inntektene fra virksomheten. Oppdragsgiver betaler eller mottar et fast vederlag, som fremgår av «Vedlegg B/L-3» med tilhørende undervedlegg. Leverandøren har gjort egne kalkyler og beregninger av antatt kostnadsnivå. En annen faktisk utvikling i disse forutsetningene gir ikke grunnlag for justering av vederlaget, med mindre noe annet eksplisitt fremgår i Trafikkavtalen.

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

a) Endringer i inntektsnivå
b) Endringer som skyldes økt konkurranse med andre transportmidler enn tog, uansett om konkurrerende trafikk er gjenstand for offentlig kjøp eller ikke, jf. punkt 3
c) Endringer i jernbaneinfrastrukturen, med de unntak som følger av punkt 14.2,
d) Endringer i AST mellom Infrastrukturforvalter og Leverandøren, med de unntak som følger av «Vedlegg B/L-3» punkt 1.3.3, samt
e) Endringer i annen infrastruktur.

[1] Asker, Sandvika, Lysaker, Skøyen, Nationaltheatret, Oslo S og Lillestrøm

ID TS

5 Varighet

Trafikkavtalen gjelder fra signeringsdato og regulerer trafikken fra [dato nye vilkår gjelder fra] til Ruteterminskiftet i desember 2031. Oppdragsgiver har rett til forlengelse med ett + ett (1 + 1) år. Varsel om forlengelse må skje senest 12 måneder før iverksettelse.

Trafikkavtalen er inngått basert på samlet drift av Østlandet 1 og 2 med samme Leverandør i alle år, inklusive opsjonsårene 2032 og 2033. Dersom Oppdragsgiver kun utløser opsjon for forlengelse av enten Østlandet 1 eller Østlandet 2, håndteres dette gjennom endringsordre etter punkt 14.2 bokstav m) for den trafikkavtalen som forlenges.

Trafikkstart for Regionekspresstog Oslo S – Gjøvik og Regiontog Oslo S – Hakadal/Jaren, jf. «Vedlegg A-1», er Ruteterminskiftet i desember 2024.

Trafikkavtalen kan ikke sies opp av noen av Partene, men kan heves i medhold av punkt 16.4.5.

6 Leverandørens plikter

6.1 Plikt til å utføre persontransport med tog

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

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

6.2 Samarbeidsplikt overfor Oppdragsgiver og andre påvirkede

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

6.3 Plikt til å følge lover og forskrifter

Leverandøren skal holde seg informert om og overholde de til enhver tid gjeldende lover, forskrifter, krav, pålegg og instrukser 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 instrukser fra offentlige myndigheter.

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

TS ID

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

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

Leverandøren skal overholde punkt 1 – 4 i «Vedlegg K». Leverandøren er i henhold til «Vedlegg K» forpliktet til å videreføre og bidra til etterlevelse av kravene av sine underleverandører.

6.4 Plikt til å inngå avtaler

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

Leverandøren plikter å inngå Obligatoriske Avtaler i henhold til «Vedleggene E-1, E-2, E-3, E-4 og E-5» og øvrige avtaler nevnt i «Vedlegg C» punkt 4.

Oppdragsgiver kan med skriftlig varsel pålegge Leverandøren å signere nye tilgangsavtaler med Entur AS (E-1) og Norske tog AS (E-2). Leverandøren må signere avtalene innen 12 måneder fra varsel er mottatt. Eventuelle konsekvenser for Leverandøren eller Oppdragsgiver som følge av nye eller endrede avtalevilkår skal håndteres som endringsordre i punkt 14 Endringer.

Oppdragsgiver er ikke part i «Vedleggene E-1 og E-2» og er dermed heller ikke ansvarlig for at partene oppfyller sine forpliktelser etter disse avtalene.

6.5 Krav til å stille kvalifisert personell til disposisjon for Oppdragsgiver

Leverandøren plikter å stille kvalifisert personell til disposisjon for Oppdragsgiver og avtaleparter som fremgår av «Vedlegg A» punkt A 1.7.1, «Vedlegg E-1» og «Vedlegg E-3».

Kostnader forbundet med dette dekkes etter bestemmelsene i «Vedlegg B/L-3» og/eller «Vedlegg E-1».

6.6 Rettigheter ved overføring av arbeidsforhold fra tidligere togoperatør

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

6.6.1 Særskilt om pensjon

NSB AS (Vygruppen fra 24.04.19), som er et statlig eid togselskap, var til utgangen av 2018 tilknyttet en ytelsesbasert pensjonsordning i Statens pensjonskasse (SPK). En omlegging av pensjonsordningen fra dagens ytelsesbaserte ordning med medlemskap i SPK til en privat tjenestepensjonsordning ble gjennomført for å legge bedre til rette for at NSB AS kunne konkurrere på like vilkår når persontogtransporten konkurranseutsettes.

10 TS

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

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

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

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

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

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

6.7 Levering og bruk av Telledata og Annen rådata

Leverandør, eller tredjepart godkjent av Oppdragsgiver, skal levere Telledata og Annen rådata til Oppdragsgiver. Leverandørens plikter er nærmere beskrevet i «Vedlegg A» punkt 6.5. Informasjonen fra Leverandøren skal benyttes i statistisk modell, samt sikre best mulig dekning og begrense behov for estimering av Telledata, jf. «Vedlegg A» punkt A 4.12, og punkt A 4.3.3.

Oppdragsgiver har utarbeidet en statistisk modell for å beregne antall reisende om bord i togene som skal benyttes som grunnlag for inntektsfordelingen, jf. «Vedlegg B-7».

Oppdragsgiver eier Statistisk modell og er ansvarlig for drift og vedlikehold av modellen. Oppdragsgiver kan benytte underleverandører.

Oppdragsgiver, og dennes underleverandør, har rett til å bruke Telledata og Annen rådata fra Leverandøren i statistisk modell. Oppdragsgiver skal innta tilsvarende regulering av bruksretten i avtale med Oppdragsgivers underleverandør.

Oppdragsgiver kan benytte Telledata og Annen rådata og resultatene fra behandlingen av nevnte data til andre formål i sin egen virksomhet uten begrensninger.

Oppdragsgiver kan dele Telledata og Annen rådata mottatt fra Leverandøren, informasjon og resultater fra statistisk modell med andre tredjeparter uten begrensninger med unntak av spesifikke opplysninger om Leverandørens togsammensetning, materielltype og fordeling mellom faktisk og estimert passasjertall.

TS 11D

Statistisk modell er beskrevet i «Vedlegg B-6».

Den statistiske modellen benytter maskinlæring som grunnlag for justeringer av statistisk modell og en database med Telledata og andre data som benyttes i statistisk modell.

For å oppnå bedre presisjon i beregningene av faktisk trafikk som benyttes som grunnlag for inntektsfordeling skal Oppdragsgiver med jevne mellomrom vurdere om det er nødvendig med Retrening eller Kalibrering av statistisk modell, herunder endringer i algoritmer, beregningsmetoder og modellens regler. Dersom Oppdragsgiver finner at slike endringer i statistisk modell gir bedre presisjon og riktigere inntektsfordeling skal Oppdragsgiver gjennomføre endringene. Prosedyrene for Oppdragsgivers endringer i statistisk modell er beskrevet i «Vedlegg B-6».

Endringer i statistisk modell som skjer i samsvar med beskrivelsen i «Vedlegg B-6» er ikke gjenstand for endringsordre. Endringer av «Vedlegg B-6» håndteres etter endringsordrebestemmelsene i punkt 14.2.

Oppdragsgiver skal informere om vesentlige endringer som foretas i statistisk modell.

Endring i inntektsfordeling og utbetaling til Leverandøren som følge av endringer som er beskrevet i «Vedlegg B-6» fastsettes ensidig av Oppdragsgiver.

6.8 Rapporterings- og informasjonsplikt

Leverandøren plikter å utlevere eller gi tilgang til informasjon som nærmere angitt i «Vedlegg D» punkt 10 og «Vedlegg D-3».

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

Leverandørens kostnader til fast rapportering etter Trafikkavtalen skal være inkludert i Avtalt Fast Vederlag, med mindre annet fremgår av det enkelte rapporteringskrav i «Vedlegg D» og «Vedlegg D-3».

Dersom Leverandøren ikke overholder krav til rapportering gjennom enten mangelfull rapportering eller for sen rapportering i henhold til Trafikkavtalens frister, påløper dagbøter i samsvar med punkt 16.4.3 og «Vedlegg B/L-3» punkt 6.1.

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

6.8.1 Tilgang til data relatert til billett,- etterspørsels- og produksjonsstatistikk

Leverandøren skal gi Oppdragsgiver tilgang til billett-, etterspørsels- og produksjonsstatistikk som Entur eller andre tredjeparter besitter i forbindelse med Leveransen. Denne tilgangen skal omfatte alt datagrunnlag som er nødvendig for å beregne trafikk mellom stasjoner betjent av Leverandør selv, samt til og fra stasjoner betjent av andre togoperatører som har trafikkavtale med Oppdragsgiver.

10 TS

6.8.2 Bruk av data relatert til billett-, etterspørsels- og produksjonsstatistikk

Oppdragsgiver har rett til å benytte informasjonen i forbindelse med strategisk styring av jernbanesektoren, herunder (men ikke begrenset til):

a) Planlegging av rutemodeller
b) Analyse av markedsutvikling
c) Generering av statistikk og analyser med hensyn til takstsamarbeid og regional samhandling, samt
d) Kartlegging av transportbehov og etterspørsel, inkl. relasjonsmatriser, i forbindelse med beslutninger relatert til utbygging og forbedring av kapasitet.

Oppdragsgiver er ansvarlig for å sikre at det etableres en prosess som sikrer god informasjonssikkerhet.

6.8.3 Deling av data relatert til billett-, etterspørsels- og produksjonsstatistikk

I avtaleperioden kan ikke Oppdragsgiver dele informasjon og data som nevnt i punkt 6.8 med tredjeparter uten Leverandørens samtykke. Samtykke kan ikke nektes uten saklig grunn.

Oppdragsgiver har likevel rett til å dele relasjons-/OD-matriser over totalt antall reisende per relasjon per linje og Togkategori med tredjeparter, og kan fritt bruke og utlevere denne type statistikk uten samtykke fra Leverandøren.

Oppdragsgiver kan også – uten varsel til og samtykke fra Leverandøren – fritt bruke og utlevere informasjon nevnt i dette punkt 6.8 med tilhørende underpunkter i forbindelse med direktetildeling eller konkurranseutsetting av persontogtrafikk og i mellomperioden fra tildeling av kontrakt til ny togoperatør og frem til trafikkstart for ny togoperatør.

Konfidensialitetsbestemmelsene i punkt 20 er ikke til hinder for deling av informasjon iht. dette punkt 6.8.3, jf. også punkt 20 andre ledd bokstav d.

6.9 Plikter ved gjennomgående billettering

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

6.10 Plikter ved opphør

6.10.1 Plikter ved Driftsopphør

Ved opphør av Trafikkavtalen plikter Leverandøren, uansett årsak for opphøret, å levere informasjon, samarbeide og avslutte sin virksomhet på en slik måte at Oppdragsgiver settes i stand til å overlate persontransport med tog i Trafikkpakken til en annen togoperatør. Leverandøren skal herunder rapportere til Oppdragsgiver i samsvar med punkt 6.8 og utføre de plikter som angitt i «Vedlegg A» punkt 1.6.

Leverandøren skal ved opphør vederlagsfritt vederlagsfritt søke å overføre alle kundedata knyttet til Leverandørens salgskanaler for Trafikkavtalen til Oppdragsgiver. Plikten til å overføre kundedata

TS HP

innebærer at Leverandøren aktivt må bidra til å sikre et tilstrekkelig rettslig grunnlag for overføringen av kundedata til Oppdragsgiver og ny togoperatør så langt dette er mulig etter gjeldende personopplysningslovgivning. Dersom behandlingsgrunnlaget for behandling av personopplysninger er samtykke, skal Leverandøren aktivt bidra til å få samtykke fra kundene til overføring av personopplysninger fra Leverandøren til ny togoperatør. Leverandøren må etablere og bekoste et system som gjør dette mulig.

6.10.2 Plikter ved opphør forut for Driftsopphør
Dersom Leverandøren i avtaleperioden inngår avtaler om vedlikehold av Kjøretøy som benyttes på linjene som inngår i Trafikkavtalen, plikter Leverandøren, uten ekstra kostnad, å innta bestemmelser i avtalene om rett for Oppdragsgiver eller evt. ny togoperatør til å tre inn i avtalene dersom Trafikkavtalen opphører forut for Driftsopphør.

7 Oppdragsgivers plikter

Oppdragsgiver plikter å betale vederlag til Leverandøren i samsvar med punkt 9.3.

Oppdragsgiver har et spesielt ansvar for å sikre et hensiktsmessig samspill mellom aktørene i jernbanesektoren, inkludert ansvar for koordinering på tvers av trafikkpakker/avtaler og togoperatører, samt mellom togoperatører og kollektivtransporten for øvrig. Oppdragsgiver skal som et ledd i dette, sikre at det finnes ressurser for slik samordning og utviklingen av jernbanesektoren, samt gjennomføre felles sektormøter, jf. «Vedlegg D» punkt 5.3.

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

I Oppdragsgivers arbeid med strategisk utvikling av sektoren, kan Oppdragsgiver rette forespørsel til Leverandøren om innspill til arbeidet, jf. «Vedlegg A» punkt 1.7.1. Oppdragsgiver skal varsle Leverandøren i rimelig tid ved behov for slike innspill.

Hvis ny togoperatør skal overta persontransport med tog i hele eller deler av Trafikkpakken, enten etter Driftsopphør eller av andre årsaker, skal Oppdragsgiver stille krav om gjensidig samarbeidsplikt tilsvarende de plikter Leverandøren har i dette henseendet etter Trafikkavtalen, slik at operatørbyttet skjer mest mulig sømløst for alle berørte parter. Oppdragsgivers plikter å følge togoperatørenes leveranser tett i denne prosessen.

Videre skal Oppdragsgiver, ved behov, veilede Leverandøren i Infrastrukturforvalters kapasitetsfordelingsprosess for å sikre bestilling av nødvendige ruteleier for R24. Slik veiledning skjer etter Leverandørens initiativ. Leverandøren bærer den fulle risikoen for de tidsfrister som er gitt i kapasitetsfordelingsprosessen. Forsinket tildeling av ruteleier vil ikke utgjøre mislighold med mindre forsinkelsen skyldes forhold som Leverandøren selv er ansvarlig for. Dersom Leverandøren ikke får tildelt ruteleier som oppfyller kravene til rutetilbudet i Trafikkavtalen, vil ikke dette utgjøre mislighold, med mindre dette skyldes forhold som Leverandøren selv er ansvarlig for. Oppdragsgiver har et ansvar for å revurdere kravene til rutetilbudet i Trafikkavtalen dersom Infrastrukturforvalter setter i gang prosesser som i vesentlig grad kan påvirke totalkapasiteten i infrastrukturen. Eventuelle endringer av kravene til rutetilbudet i Trafikkavtalen håndteres ved bruk av endringsordre jf. punkt 14.2 a).

10 15

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

Oppdragsgiver skal gjennomføre den nye kundetilfredshetsundersøkelsen, jf. «Vedlegg A» punkt 7.2, med en jevn frekvens og resultatene skal deles med Leverandøren på egnet måte.

Oppdragsgiver skal varsle Leverandøren uten ugrunnet opphold etter at det er inngått avtale med ny leverandør om kjøp av persontransport fra tidspunktet for Driftsopphør.

8 Immaterielle rettigheter mv.

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

Alle immaterielle rettigheter som utvikles i forbindelse med Trafikkavtalen skal tilfalle Oppdragsgiver vederlagsfritt, med mindre annet avtales særskilt.

Med immaterielle rettigheter menes registrerte og uregistrerte rettigheter til åndsverk (herunder kildekode til programvare og applikasjoner), fotografier, slagord, logoer, varemerker, design, patenter, domenenavn og liknede knyttet til markedsføringen av Trafikkpakken. Immaterielle rettigheter som registreres skal registreres på Oppdragsgiver, med mindre annet avtales særskilt. Dette omfatter, men er ikke begrenset til, immaterielle rettigheter som utvikles i forbindelse med Leverandørens leveranseforpliktelse i «Vedlegg J-1».

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

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

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

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 «Vedlegg B/L-3». Leverandøren overfører 93 prosent av billettinntektene til Oppdragsgiver.

Eventuelle andre inntekter fra persontransport med tog i Trafikkpakken, eksempelvis ekstra trafikk på strekninger hvor Leverandøren har en strekningsbasert enerett for offentlig kjøpt persontogtrafikk eller reklame, deles også med 93 prosent til Oppdragsgiver og 7 prosent til Leverandør.

TS ID

9.2 Leverandørens vederlag

Oppdragsgiver yter Leverandøren, eller mottar fra Leverandøren, et vederlag for utførte tjenester fra Trafikkstart til Driftsopphør i samsvar med det som er fastsatt i «Vedlegg B/L-3» (for perioden før konvertering) og «Vedlegg L-3» (for perioden fra konvertering).

Vederlaget består av en fast del og en variabel del som nærmere angitt i «Vedlegg B/L-3».

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

9.3 Betaling av vederlag

Avtalt Fast Vederlag utbetales iht. «Vedlegg B/L-3» punkt 1.2. Akkumulert bonus, malus og dagbøter, beregnes og fratrekkes oppgjøret for Avtalt Faste Vederlaget iht. «Vedlegg B/L-3» punkt 1.2.

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 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 oppebærer ved å utføre Leveransen.

Rimelig fortjeneste er i denne kontrakten definert som et spenn mellom gulv og tak for Leverandørens resultat for Leveransen som helhet beregnet på samme måte som i «Vedlegg B-2». Det innrømmes ikke endringer i ex-post justeringen der endringsordre kun påvirker omsetning.

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

Taket for overskuddsdeling fastsetter grensen for det resultat som Leverandøren kan beholde en andel av. Mellom gulv og tak for overskuddsdeling deles resultatet etter prinsippene i «Vedlegg B-8». Den del av resultatet som overstiger taket for overskuddsdeling tilfaller Oppdragsgiver.

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

ID TS

samlet resultat for Leveransen som helhet for avtaleperioden som skal legges til grunn ved anvendelse av ex-post justeringsmekanismen.

Det skal likevel foretas årlige vurderinger av hvorvidt nivåene for overskuddsdeling er nådd. Dersom gulv for overskuddsdeling 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 gulv for overskuddsdeling, skal differansen mellom resultatet og gulv for overskuddsdeling, utbetales til Leverandøren. Dersom Leverandøren i et år oppnår et resultat under gulv for overskuddsdeling 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 gulv og tak for overskuddsdeling er nådd, skal foretas på bakgrunn av Leverandørens segmentregnskap for Leveransen som er attestert av statsautorisert revisor, innen 3 måneder etter at Leverandør har levert slikt regnskap for året jamfør «Vedlegg D-3».

10 Ikke i bruk

11 Drifts- og Avviklingsfasen

11.1 Tidspunkt for Trafikkstart

Leverandøren skal utføre persontogtransport i overensstemmelse med kravene og beskrivelsene i Trafikkavtalen fra og med [dato for utøving av opsjon om konvertering].

11.2 Tidspunkt for Driftsopphør

Driftsopphør skjer uten oppsigelse ved Ruteterminskiftet i desember 2031. Trafikkavtalen kan ikke sies opp av Oppdragsgiver eller Leverandøren.

Hvis Oppdragsgiver utløser en av eller begge opsjonene om avtaleforlengelse etter punkt 5, forskyves Driftsopphør til Ruteterminskiftet i henholdsvis desember 2032 eller desember 2033.

12 Underleveranser

Leverandøren har rett til å engasjere underleverandører som er navngitt i «Vedlegg G» til de formål som er angitt i «Vedlegg G». Forutsatt at det er innhentet forutgående skriftlig samtykke fra Oppdragsgiver, kan Leverandøren inngå avtaler om underleveranser med leverandører og/eller til formål, som ikke fremgår av «Vedlegg G». Samtykke kan ikke nektes uten saklig grunn. Leverandøren skal bruke egen lisens og sikkerhetssertifikat til fremføring av tog omfattet av Trafikkavtalen.

TS ID

Endring i bruk av underleverandører skal godkjennes skriftlig av Oppdragsgiver. Oppdragsgivers samtykke kan ikke nektes uten saklig grunn. Ved skifte av underleverandør, skal Leverandøren uten ugrunnet opphold oppdatere oversikten i «Vedlegg G» og oversende denne.

Leverandøren skal sikre at underleverandører, gjennom hele kontraktperioden, besitter de nødvendige kvalifikasjoner og den nødvendige kompetanse til å utføre den delen av Leveransen som avtale om underleveranser omfatter. Leverandøren skal sikre at en bestemmelse tilsvarende punkt 6.3 inntas i alle avtaler om underleveranser. Oppdragsgiver kan videre kreve at Leverandøren, for egen regning og risiko, skifter ut underleverandører, dersom underleverandøren ikke oppfyller kravene til underleverandører etter Trafikkavtalen punkt 6.3, herunder kravene i «Vedlegg K».

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

Leverandøren skal gi Oppdragsgiver tilsvarende inspeksjonsrettigheter overfor underleverandører som Oppdragsgiver etter Trafikkavtalen har overfor Leverandøren, jf. «Vedlegg D» punkt 6. Avtaler om underleveranser skal kunne overdras til Oppdragsgiver på Oppdragsgivers anmodning, dersom Trafikkavtalen opphører forut for Driftsopphør.

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

Leverandøren er fullt ansvarlig for utførelsen av deler av Leveransen som utføres av underleverandører på samme måte som om han selv stod for utførelsen. Dette gjelder også for leveranser og ytelser utført av kontraktsmotparter i avtaler Leverandøren plikter å inngå (jf. «Vedleggene E-1, E-2, E-3, E-4 og E-5»).

13 Opsjon på tilbudsforbedring

Oppdragsgiver har, i hele avtaleperioden, rett til å utøve opsjon 1, slik denne er definert i «Vedlegg A-3» punkt 3.

Oppdragsgivers varsel om utøving av opsjon 1 skal skje senest 12 måneder før iverksettelse. Dersom varsel blir sendt med forbehold om Stortingets godkjennelse, skal endelig bekreftelse på bestillingen skje senest 11 måneder før iverksettelse. Iverksettelse skal skje ved et Ruteterminskifte. Ved utøving av opsjon 1 etter avtaleinngåelse, prisjusteres opsjon 1 etter bestemmelsene i «Vedlegg B/L-3» punkt 1.3.1.

14 Endringer

14.1.1 Oppdragsgivers rett til å pålegge endringer
Oppdragsgiver har rett til å pålegge endringer av Leveransen.

10 B

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

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

14.1.2 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 instrukser fra offentlige myndigheter, for å avverge skade eller fare for skade, eller for å bidra til en mer kundeorientert, rasjonell eller effektiv utførelse av Leveransen.

Oppdragsgiver avgjør om Leverandørens forslag skal pålegges som en endring i henhold til punkt 14.2.

14.2 Grunnlaget for endring

Følgende forhold kan danne grunnlag for endringsordre:

a) Oppdragsgivers krav om endring i ytelsen, jf. punkt 14.1.1.
b) Endring i lover og forskrifter etter undertegning av Trafikkavtalen som påvirker Leveransen.
c) Oppdragsgivers mislighold av sine forpliktelser under Trafikkavtalen.
d) Endring i avtale inngått med Norske tog AS om leie av Kjøretøy, jf. «Vedlegg E-1», forutsatt at slik endring er pålagt av Norske tog AS og godkjent av Oppdragsgiver.
e) Ibruktagelse av ny infrastruktur og/eller Kjøretøy, i den grad dette medfører vesentlig endrede kostnader og/eller inntekter for Leverandøren, jf. «Vedlegg F».
f) Revidert og/eller endelig pris- og billettsamarbeidsavtale med Oslo og/eller Viken med tilhørende driftsavtale(r), inklusiv fastsettelse av BØR-sats.
g) Endring i «Vedlegg B-6».
h) Endring i satser i kompensasjonsordning for planlagte avvik mellom Infrastrukturforvalter og togoperatørene.
i) Endringer i eneretten, jf. punkt 3.1
j) Endring i «Vedlegg B-7», med unntak av punkt 2.12 i vedlegget.
k) Oppdragsgivers pålegg om inngåelse av nye avtaler med Norske tog AS eller Entur AS jf. punkt 6.4.
l) Ved avvik som oppstår i infrastruktur som har negative økonomiske konsekvenser for Leverandør vil Oppdragsgiver dekke dokumenterbare og relevante tapte trafikkinntekter og økte merkostnader over 7 mill. kroner per slik hendelse. Kompensasjon fra Bane NOR gjennom Ytelsesordningen i AST skal hensyntas i beregning av Leverandørens økonomiske konsekvenser.
m) Oppdragsgivers utløsning av opsjon på forlengelse iht. punkt 5 andre avsnitt.
n) Dersom innføring av nye R-tog Drammen/Stabekk/Oslo S – Oslo lufthavn medfører vesentlig endring i trafikkvolum/inntekter, skal BØR-PKM, grunninntekt og marginalsat justeres forholdsmessig jf. «Vedlegg B-9».

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.

TS 10

Følgende forhold vil danne grunnlag for endringsordre:

o) Utøving av opsjonene A, A-2, B, C eller D i Trafikkavtale for Østlandet 2 mellom Vygruppen AS og Jernbanedirektoratet.

14.3 Prinsipper for justering av vederlaget

Oppdragsgiver skal kompensere Leverandørens merkostnader eller bortfall av inntekter som er en følge av de forholdene som gir grunnlag for endringsordre, eller fastslå de endringer i Leveransen eller andre ytelser som disse forholdene nødvendiggjør. Avtalt Fast Vederlag skal ved endringer justeres i tråd med prinsippet om at Leverandøren verken skal tjene eller tape på endringen. Dersom endringen medfører bortfall av kostnader eller økte inntekter, skal endringen redusere kjøpet med disse beløp. Alle økonomiske konsekvenser skal beregnes netto, med fradrag for Leverandørens besparelser eller økte inntekter. Der det i «Vedlegg B-1» er angitt enhetspriser, skal disse benyttes.

14.4 Prosessuelle regler

14.4.1 Leverandørens plikt til å varsle endringsanmodning

Dersom Leverandøren mener å være berettiget til endringsordre etter punkt 14.2 b) – o), skal Leverandøren utarbeide en anmodning om endringsordre (AOE). Konsekvensene skal sammenfattes ved bruk av «Vedlegg D-1» og oversendes Oppdragsgiver uten ugrunnet opphold etter at Leverandøren ble kjent med de forholdene som gir grunnlag for anmodningen om endringsordre. Varsel skal gis iht. bestemmelser i «Vedlegg D» punkt 3.1.

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

14.4.2 Oppdragsgivers svarplikt

Når Oppdragsgiver mottar endringsanmodning fra Leverandøren iht. punkt 14.4.1, skal Oppdragsgiver uten ugrunnet opphold, og senest innen 30 virkedager, enten utstede endringsordre eller skriftlig avslå Leverandørens anmodning, dersom Partene ikke avtaler en lengre frist for Oppdragsgivers respons. Dersom anmodningen avslås, skal Oppdragsgiver enten samtidig eller uten ugrunnet opphold, skriftlig begrunne hvorfor forholdet etter hans oppfatning ikke utgjør en endring. Dersom Oppdragsgiver ikke besvarer Leverandørens varsel innen 30 virkedager skal Leverandørens anmodning om endringsordre anses akseptert, med mindre det er avtalt en særskilt svarfrist mellom Partene. I perioden mellom 15. juni og 15. august er svarfristen 45 dager.

14.4.3 Overslag eller tilbud forut for endringsordre

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

14.4.4 Oppdragsgivers innsynsrett

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

10 TS

14.4.5 Endringsordre

En endringsordre skal være skriftlig, betegnet «Endringsordre», og angi at det kreves en endring. Endringsordre skal gis iht. bestemmelser i «Vedlegg D» punkt 9. Endringsordre skal inneholde en beskrivelse av hva endringen går ut på og hva som har forårsaket den. Ved utstedelse av endringsordre vil Oppdragsgiver benytte et skjema som vist i «Vedlegg D-2». En endringsordre er ikke godkjent før den er signert av begge Parter.

Leverandøren skal uten ugrunnet opphold etter at endringsordren er mottatt, sende Oppdragsgiver en bekreftelse på overslaget eller pristilbudet som er gitt i henhold til punkt 14.4.1 eller 14.4.3, og eventuelt utarbeide en oversikt over hvilke virkninger endringen vil ha for vederlaget og Leveransen for øvrig, dersom Oppdragsgiver ikke tidligere har bedt om overslag eller pristilbud. De virkningene som ikke er fastsatt i endringsordren skal fastsettes skriftlig i et tillegg til endringsordren og gis som Meddelelse i henhold til «Vedlegg D» punkt 3. For øvrig gjelder Leverandørens forpliktelser i henhold til Trafikkavtalen også for endringer, med mindre annet er særskilt avtalt.

Dersom Partene ikke blir enige om en pris for endringsarbeidet, skal endringen kompenseres etter prinsippet i punkt 14.3.

14.4.6 Revisjon

Dersom en Endringsordre helt eller delvis skal kompenseres i henhold til faktisk fremtidig utviklingen i trafikk, inntekter og/eller kostnader, skal Oppdragsgiver ha rett til innsyn i de dokumenter som er beskrevet i punkt. 14.4.4. og til å gjennomføre en revisjon av grunnlaget for slik kompensasjon.

14.4.7 Tvist om oppfyllelse av varselplikt og svarplikt

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

14.4.8 Plikt til å utføre endringsarbeid

Selv om Oppdragsgiver avslår Leverandørens anmodning om endringsordre i henhold til punkt 14.4.2, eller Partene ikke blir enige om konsekvensene av endringen, plikter Leverandøren å utføre det omtvistede endringsarbeidet med mindre Oppdragsgiver pålegger Leverandøren å utsette dette inntil det er avklart om det foreligger en endring eller ikke, samt eventuelle økonomiske konsekvenser.

14.5 Leverandørens forslag til investeringer med lang økonomisk levetid

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

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

TS ID

Oppdragsgiver står fritt til å akseptere eller avslå slike forslag. Ved aksept vil Oppdragsgiver utstede endringsordre, jf. punkt 14.4.5.

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

15 Ikke i bruk

16 Mislighold

16.1 Oppdragsgivers mislighold

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

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

16.2 Leverandørens mislighold

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

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

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

16.3 Informasjonsplikt

Dersom en Part er forhindret, eller har grunn til å tro at han vil bli forhindret, fra å oppfylle sine forpliktelser etter Trafikkavtalen, skal Parten straks varsle den annen Part. Varslet skal angi årsak til hindringen og skal så vidt mulig angi når ytelsen kan gjennomføres samt opplysninger om hvordan hindringen skal utbedres, jf. punkt 16.4.1. Tilsvarende gjelder dersom det må antas å påløpe ytterligere mislighold etter at første varsel er gitt. Varselet skal gis som Meddelelse i henhold til «Vedlegg D» punkt 3.

16.4 Misligholdsbeføyelser

16.4.1 Leverandørens utbedringsplikt

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

10 TS

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

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

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

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

16.4.2 Prisavslag

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

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

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

Dersom Leverandøren ikke oppfyller sine forpliktelser i Drifts- og Avviklingsfasen eller i forbindelse med opphør av Trafikkavtalen, kan Oppdragsgiver kreve dagbot som angitt i «Vedlegg B/L-3» så lenge Leverandøren er i mislighold. Dagboten løper fra misligholdet inntreffer og frem til misligholdet opphører eller avtalen heves.

16.4.4 Malus

Dersom Leverandøren helt eller delvis innstiller en togavgang påløper malus som beskrevet i «Vedlegg B/L-3» punkt 6.2. Malus påløper alle innstillinger som skyldes forhold som Leverandøren er ansvarlig for. Leverandørens ansvar er begrenset til innstillinger som Infrastrukturforvalter har påført årsakskode 81-85 («Jernbaneforetak»). Endringer i Infrastrukturforvalterts årsakskoder som fører til at flere eller færre avganger blir omfattet av malusordningen, gir hver av partene krav på endringsordre jf. punkt 14. Partene skal ved slike anledninger lojalt søke å beholde den tiltenkte balansen i ordningen.

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

16.4.5 Heving

Oppdragsgiver har rett til å heve Trafikkavtalen dersom:

TSID

a) det foreligger vesentlig mislighold fra Leverandørens side og dette ikke er rettet innen 30 dager etter skriftlig varsel om heving fra Oppdragsgiver, eller
b) det er klart at vesentlig mislighold vil inntre, eller
c) Leverandøren, eller endelig morselskap i Leverandørens konsern hvis Leverandøren inngår i konsern, blir insolvent, insuffisient, illikvid, anmoder om frivillige gjeldsforhandlinger eller lignende frivillige eller tvungne ordninger, innleder forhandlinger med sine långivere med henblikk på restrukturering av gjeld, innstiller sine betalinger generelt eller til en bestemt gruppe kreditorer, det tas tvangsmessig utlegg eller beslag i ikke-uvesentlige verdier som eies av Leverandøren eller det fattes beslutning om at Leverandøren skal likvideres eller begjære oppbud, eller
d) Leverandøren mangler eller mister lisens eller sikkerhetssertifikat jf. i punkt 6.3 annet ledd, eller
e) det i Driftsfasen eller Avviklingsfasen påløper dagbot for 100 eller flere påbegynte kalenderdager innenfor en periode på 12 kalendermåneder,
f) det foreligger vesentlige avvik fra HMS kravene i «Vedlegg K». Det samme gjelder ved gjentatte avvik fra HMS kravene i «Vedlegg K», dersom Leverandøren har unnlatt å iverksette nødvendige korrigerende tiltak umiddelbart etter å ha mottatt varsel fra Oppdragsgiver,
g) Leverandøren ikke retter et brudd på reglene i «Vedlegg K» innen 30 Dager etter skriftlig varsel fra Oppdragsgiver, eller hvis slikt brudd ikke er mulig å rette.

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

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

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

En Part er ikke erstatningsansvarlig for indirekte tap, med mindre slikt tap skyldes grov uaktsomhet eller forsett hos en Part eller noen han er ansvarlig for. Som indirekte tap regnes blant annet tap som følge av minsket eller bortfalt produksjon eller omsetning (driftsavbrudd), annet konsekvenstap og rimelige avbøtende tiltak.

16.5 Ansvarsbegrensning
Dersom misligholdet er forårsaket av Infrastrukturforvalter, Norske tog AS eller Entur AS, kan Oppdragsgiver kun gjøre gjeldende krav etter punkt 16.4 Misligholdsbeføyelser i den grad Leverandøren kan kreve økonomisk kompensasjon i det underliggende forholdet.

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

17 Force majeure

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

10 TS

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. Dette omfatter samtlige av Oppdragsgivers betalingsforpliktelser.

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.

17.2 Avhjelpstiltak

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

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

18 Forsikringer

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

Bekreftelser på Leverandørens forsikringer framgår av «Vedlegg H».

19 Overdragelse av rettigheter og plikter

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

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

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

TSID

20 Konfidensialitet

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

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

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

d) Partene etter denne Trafikkavtalen har rett til å bruke og/eller dele.

21 Tvister

21.1 Forhandlinger

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

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

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

21.2 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.

21.3 Lovvalg

Trafikkavtalen, inkludert dette punkt 21.3, og enhver tvist som oppstår i forbindelse med Trafikkavtalen, eller andre avtaler som følger av denne, skal være underlagt norsk rett.

ID TS

Jernbane-
direktoratet

Trafikkavtale Østlandet 1

- Lokaltog (L-tog) Spikkestad/Asker – Lillestrøm
- Lokaltog (L-tog) Stabekk/Oslo S – Ski
- Regiontog (R-tog) Oslo S – Ski
- Regiontog (R-tog) Stabekk – Moss
- Regiontog (R-tog) Oslo S – Mysen/Rakkestad
- Regiontog (R-tog) Oslo S – Hakadal/Jaren
- Regionekspresstog (RE-tog) Oslo S – Halden
- Regionekspresstog (RE-tog) Oslo S – Gjøvik

Vedlegg L-3 Vederlag og andre økonomiske forhold

[redacted]

[redacted]

Endringslogg

Versjon	Hva	Dato
1.0	Vedlegg L-3.	28.06.2023

10 EP

Innhold

1 Vederlag for Leveransen 5
1.1 Innledning 5
1.2 Avtalt Fast Vederlag i avtaleåret 5
1.2.1 Justering av vederlaget dersom faktisk strømpris fra Bane NOR Energi avviker fra trafikkavtalens estimerte strømpris 5
1.2.2 Oppdragsgivers adgang til å føre kontroll med kompensasjon gitt etter punkt 1.2.1 6
1.2.3 Oppdragsgivers adgang til å føre kontroll med etterlevelse statsstøtteregelverket 6
1.2.3.1 Innsynsretten og rett til å føre kontroll 6
1.2.3.2 Konsekvenser av brudd på pliktene i 1.2.3 7
1.3 Prisjustering av Avtalt Fast Vederlag 7
1.3.1 Ordinær prisjustering av vederlaget 8
1.3.2 Særskilt prisjustering for Avtale om leie av Kjøretøy 8
1.3.3 Særskilt prisjustering for Avtale om sportilgang og bruk av tjenester (AST) 8
1.4 Ekstraordinære prisendringer i Avtale om formidling av billetter og leveranse av salgs- og billetteringsløsninger 9
1.5 Endring av andre gebyrer og avgifter 9

2 Takster 9
2.0 Takstmyndighet 9
2.1 Takster og billettkategorier 10
2.1.1 Særbestemmelser for rute-, pris og billettsamarbeidsavtaler 10
2.2 Ombordtillegg 11
2.3 Sosiale rabatter 11
2.4 Andre påkrevde rabatter 11
2.5 Ordinær takstregulering 11
2.5.1 Leverandørs forslagsrett for endringer av antall takstenheter 12
2.6 Takstreduksjon og rabatter 12
2.7 Rettigheter og plikter ved takstreduksjon på andre enn Leverandørs egne strekninger 12
2.8 Leverandørens rett til å prise Tilleggsprodukter 13
2.9 Oppdragsgivers rett til å pålegge endringer i takster 13
2.10 Leverandørs rett til å foreslå endringer i takster 13
2.11 Prising og inntektsavregning når en reise skjer med flere togoperatører 13

3 Inntektsavregning 14
3.1 Avregning av inntekter fra salg av togbilletter 14
3.1.1 Direktefordelt inntekt 15
3.1.2 Inntekt fra rute-, pris- og billettsamarbeidsavtaler 15
3.1.3 Inntekt fra tilleggsprodukter 15
3.1.4 Inntektsfordeling på fellesstrekning med fjerntog 15
3.2 Fordeling av kontantstrøm fra billettsalg 16

4 Bonus 16
4.1 Punkt ikke i bruk 16
4.2 Bonus for økt totalpunktlighet 16
4.3 Bonus for økt totalregularitet 18
4.4 Bonus for økt kundetilfredshet 19
4.5 Bonus for økt kundetilfredshet i driftsavvik 20
4.6 Revisjon av bonusterskler ved Større Oppgraderingsprosjekter 21
4.7 Bonus ved opphør av avtalen og avtaleforlengelse 21

5 Andre oppdrag 21

ID AA

6 Dagbøter, Malus og andre sanksjoner **22**
6.1 Manglende eller forsinket rapportering 22
6.2 Spesielt for Drifts- og Avviklingsfasen 22

ID EA

1 Vederlag for Leveransen

1.1 Innledning

Leverandøren har markeds- og inntektsansvaret og beholder 7 prosent av trafikkinntekter fra reiser på Leverandørs avganger. 7 prosent av andre inntekter fra trafikkutøvelsen, slik som inntekter fra ekstra trafikk på strekninger hvor Leverandøren har en strekningsbasert enerett for offentlig kjøpt persontogtrafikk eller reklame, tilfaller også Leverandør, jf. «Trafikkavtalens avtalebestemmelser» punkt 9.1.

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

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

1.2 Avtalt Fast Vederlag i avtaleåret

Avtalt Fast Vederlag for det enkelte avtaleåret fremgår av «Vedlegg B-1» i faste 2022-priser. Avtalt Fast Vederlag justeres kun som følge av eventuelle endringer i Leveransen jf. «Trafikkavtalens Avtalebestemmelser» punkt 14 eller avtaleforlengelse.

Hvert Vederlagsår starter ved et Ruteterminskifte og varer til neste Ruteterminskifte. Første utbetaling hvert Vederlagsår skjer 10. januar. Hver månedlig utbetaling tilsvarer en 1/12 av Avtalt Fast Vederlag.

Akkumulert bonus, malus og dagbøter, jf. punkt 4 og 6, beregnes etterskuddsvis for hele året og fratrekkes eller legges til vederlaget i den tredje måneden i det påfølgende kalenderår. For siste avtaleår motregnes akkumulert malus og dagbøter, jf. punkt 6, i akkumulert bonus (jf. punkt 4). Dersom akkumulert malus overstiger akkumulert bonus skal Leverandøren betale det overstigende til Oppdragsgiver.

Ved inngåelse av endringsordre prises dette slik at endringens første år prises fra endringens første dag til utløpet av gjeldende Rutetermin. Pris for de neste årene følger Vederlagsår.

1.2.1 Justering av vederlaget dersom faktisk strømpris fra Bane NOR Energi avviker fra trafikkavtalens estimerte strømpris

For det strømforbruket som leveres av Bane NOR Energi tar Oppdragsgiver risikoen for utvikling i strømprisen i avtaleperioden. I beregning av energikostnader togfremføring, skal prisbane strøm oppgitt i «Vedlegg B-9» punkt 2.3 legges til grunn. Faktisk strømforbruk inkluderer overføringstap og tilbakemating av strøm. Opprinnelsesgarantier og administrasjonskostnader krafthandel er ikke inkludert i strømpris.

Dette gjennomføres slik:

a) Leverandøren betaler Bane NOR Energi løpende for forbrukt strøm etter den pris som til enhver tid gjelder i det året strømmen brukes (heretter kalt forbruksåret).

b) Senest året etter forbruksåret gjøres en beregning av faktisk realisert gjennomsnittspris for strøm levert fra Bane NOR Energi. Beregningen utføres av Leverandøren, og skal dokumenteres med faktiske avregninger/fakturaer fra Bane NOR Energi.

c) Dersom faktisk realisert strømpris i forbruksåret (etter pkt. b)) er høyere enn den prisen som er lagt til grunn for forbruksåret i kalkylen kommer et beløp tilsvarende denne differansen, multiplisert med faktisk strømforbruk, i tillegg til vederlaget i året etter forbruksåret. Eventuell strømstøtte Leverandøren mottar skal trekkes fra i beregningen av faktisk realisert strømpris.

d) Dersom faktisk realisert strømpris i forbruksåret (etter pkt. b)) er lavere enn den prisen som er lagt til grunn i kalkylen for forbruksåret kommer et beløp tilsvarende denne differansen, multiplisert med faktisk strømforbruk, til fradrag til vederlaget for det påfølgende år, justert for oppgjør underveis i forbruksåret. Kompensasjon for økte strømpriser i denne avtalen reduseres tilsvarende, dvs. med samme beløp, dersom Leverandøren på annen måte – for samme periode - mottar annen kompensasjon for økt strømpris. Leverandøren er pliktig til å søke annen ordning dersom dette innføres og Leverandøren er kvalifisert for å søke på ordningen. Leverandøren er pliktig til å dokumentere omfang fra andre kompensasjonsordninger.

e) Avregning og oppgjør i tråd med ovennevnte beskrivelse skal foretas årlig når produktregnskapet, jf. «Vedlegg D-3», for det enkelte forbruksår foreligger, og dokumenteres med fakturaer fra Bane NOR Energi. Ved avvik fra «Vedlegg B-2» på +/- 20% kan en part kreve at avregning og oppgjør foretas oftere, med mindre den andre part har saklig grunn til å nekte.

1.2.2 Oppdragsgivers adgang til å føre kontroll med kompensasjon gitt etter punkt 1.2.1

Oppdragsgiver kan gjennom Meddelelse etter Avtalebestemmelsene punkt 2 kreve at Leverandøren skal gi Oppdragsgiver, eller den Oppdragsgiver bemyndiger, innsyn i de deler av Leverandørens regnskapssystemer og andre styringssystemer som kan ha betydning for fastsettelse av endelig kompensasjon etter punkt 1.2.1. Innsynsretten omfatter blant annet revisjon og verifikasjon, inklusive intervjuer, kontroll og dokumentgjennomgåelse. Leverandøren skal vederlagsfritt yte rimelig assistanse, eksempelvis tilgang til økonomi- og/eller regnskapsressurs, ved slikt innsyn. Innsynsretten er begrenset til tre år etter at Trafikkavtalen opphører.

Dersom Leverandør ikke gir Oppdragsgiver innsyn etter dette punkt innen 30 dager etter mottak av Meddelelse etter Avtalebestemmelsene punkt 2, kan Oppdragsgiver redusere vederlaget eller kreve tilbakebetalt vederlag tilsvarende det som Leverandøren ikke har entydig dokumentert at skal inngå i kompensasjonen eller ikke.

Informasjon Oppdragsgiver mottar etter dette punkt kan ikke benyttes i andre sammenhenger enn til kontroll av kompensasjon etter pkt. 1.2.1.

1.2.3 Oppdragsgivers adgang til å føre kontroll med etterlevelse statsstøtteregelverket

1.2.3.1 Innsynsretten og rett til å føre kontroll

Oppdragsgiver har gjennom å gi Leverandøren Meddelelse etter Avtalebestemmelsene punkt 2, rett til informasjon i forbindelse med undersøkelse om mulig brudd på statsstøtteregelverket. Dette omfatter informasjon om kostnader og inntekter, samt eiendeler, gjeld og egenkapital, samt fordelinger og fordelingsnøkler av disse mellom enheter i konsernet og Leverandøren. Retten begrenser seg til informasjon som er relevant for å kontrollere at det ikke skjer overkompensasjon eller kryssubsidiering i strid med statsstøtteregelverket. Informasjon Oppdragsgiver mottar etter dette punkt kan ikke benyttes i andre sammenhenger enn til kontroll av mulige brudd på statsstøtteregelverket.

Dersom det fremkommer opplysninger eller omstendigheter som innenfor rammen i første avsnitt tilsier behov for kontroll kan Oppdragsgiver om nødvendig gjennom Meddelelse etter Avtalebestemmelsene punkt 2 kreve at Leverandøren gir Oppdragsgiver, eller den Oppdragsgiver bemyndiger, innsyn i de deler av Leverandørens regnskapssystemer og andre styringssystemer som kan ha betydning for vurderingen av mulig brudd på statsstøtteregelverket. Dette blant annet gjennom revisjon og verifikasjon, intervjuer, kontroll og dokumentgjennomgang. Leverandøren skal vederlagsfritt yte rimelig assistanse, eksempelvis tilgang til økonomi- og/eller regnskapsressurs, ved slikt innsyn.

Innsyns- og kontrollretten etter dette punkt er begrenset til tre år etter at Trafikkavtalen opphører.

1.2.3.2 Konsekvenser av brudd på pliktene i 1.2.3.

Dersom Leverandør ikke gir Oppdragsgiver innsyn etter punkt 1.2.3.1 innen 45 dager, påløper det dagbot som angitt i punkt 6.1 - B 6.1.1 og B 6.1.2. Fristen regnes fra Leverandøren har mottatt Meddelelse fra Oppdragsgiver.

Dersom det foreligger rettskraftig avgjørelse om at Leverandøren må tilbakeføre ulovlig statsstøtte, og det fremdeles gjenstår tid av avtaleperioden, skal partene forhandle i god tro om en justering av vederlaget som gjør det lovlig for den resterende perioden.

1.3 Prisjustering av Avtalt Fast Vederlag

Avtalt fast vederlag prisjusteres 1. januar hvert år.

Oppdragsgiver kompenserer for risiko i generell prisutvikling gjennom ordinær prisjustering som nærmere fastsatt i punkt 1.3.1. Denne prisjusteringen inkluderer også ordinær prisutvikling i «Vedlegg E-2». Endringer utover ordinær prisutvikling for disse avtalene dekkes etter punkt 1.4.

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

Samlet prisjustering av Avtalt Fast Vederlag utgjøres av:

- Ordinær prisjustering, jf. punkt 1.3.1
- Særskilt prisjustering for «Vedlegg E-1» mellom Leverandøren og Kjøretøyeier, jf. punkt 1.3.2
- Særskilt prisjustering for «Avtale om sportilgang og bruk av tjenester (AST)» mellom Leverandøren og Infrastrukturforvalter, jf. punkt 1.3.3

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

$$OPV^{t}_{2022kr} = AFV^{t}_{2022kr} - KL^{t}_{2022kr} - IA^{t}_{2022kr}$$

Hvor: *OPV = ordinært prisjustert vederlag*

t = avtaleåret det skal prisjusteres for

AFV = Avtalt Fast Vederlag

KL = kostnader omfattet av «Vedlegg E-1»

IA = kostnader omfattet av «Avtale om sportilgang og bruk av tjenester»

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

$$AFV^{t}_{tkr} = I_{pt} \times OPV^{t}_{2022kr} + KL^{t}_{tkr} + IA^{t}_{tkr}$$

Hvor: *AFV = Avtalt Fast Vederlag*

t = avtaleåret det skal prisjusteres for

I_P = Indeks for prisjustering

OPV = ordinært prisjustert vederlag

KL = kostnader omfattet av «Vedlegg E-1»

IA = kostnader omfattet av «Avtale om sportilgang og bruk av tjenester»

Ved særskilt prisjustering av vederlag i henhold til punkt 1.3.2 eller 1.3.3 eller ekstraordinære prisendringer i andre tilgangsavtaler i henhold til punkt 1.4, justeres utbetaling av vederlaget. Månedlig vederlag skal senest justeres første utbetalingsdag etter 45 dager etter at Oppdragsgiver har mottatt krav om særskilt prisjustering. I juni og juli måned beregnes ytterligere 30 dager. Leverandør har ikke krav på forsinkelsesrenter der forsinket betaling skyldes mangelfulle opplysninger fra Leverandøren.

1.3.1 Ordinær prisjustering av vederlaget

Ordinært prisjustert vederlag for det enkelte avtaleår justeres i henhold til en vektet prisindeks. Prisindeksen består av 50 prosent indeks for KPI-JAE foregående år, og 50 prosent av SSBs indeks for totale arbeidskraftkostnader for «transport og lagring» i foregående år.

Ordinær prisjustering beregnes med utgangspunkt i indeksene for KPI-JAE i 2021 og totale arbeidskraftkostnader for «transport og lagring». Indeksverdiene 2021 gir I_{p2022}:

$$I_{pt} = 0{,}5 \times \left(\frac{indeks\ KPI - JAE_{t-1}}{indeks\ KPI - JAE_{2021}}\right) + 0{,}5 \times \left(\frac{indeks\ akr_{t-1}}{indeks\ akr_{2021}}\right)$$

Hvor: *t = avtaleåret det skal prisjusteres for*

Indeks KPI-JAE = Konsumprisindeksen justert for avgiftsendringer og uten energivarer M09[1]*,*

(Kjerneinflasjon.)

t-1 = foregående avtaleår

I_P = Indeks for prisjustering

Indeks akr = Indeks for totale arbeidskraftkostnader for «transport og lagring» 2. kvartal[2]*.*

1.3.2 Særskilt prisjustering for Avtale om leie av Kjøretøy

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

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

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

Endringer i Leverandørs ytelsesnivå iht. Bane NORs ytelsesordning som definert i AST vil ikke gi grunnlag for endret kostnadsdekning etter dette punkt.

---

[1] SSB tabell: 05327 (https://www.ssb.no/statbank/sq/10080455)

[2] SSB tabell: 07251, næring: 49-53b (https://www.ssb.no/statbank/sq/10079676)

10 AA

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

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

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

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

1.5 Endring av andre gebyrer og avgifter

Dersom det skjer endringer i offentlige gebyrer og avgifter som Leverandøren skal betale, og som får direkte betydning for Leverandørens kostnader og inntekter ved oppfyllelse av Trafikkavtalen, skal Avtalt Fast Vederlag justeres tilsvarende. Endringer i det generelle i skattenivået gir ikke rett til justering av Avtalt Fast Vederlag.

Avtalt Fast Vederlag skal justeres for både økninger og reduksjoner i offentlige gebyrer og avgifter.

Avtalt Fast Vederlag justeres ikke for endringer i offentlige gebyrer og avgifter som har en effekt på mindre enn fem (5) millioner kroner i året. Beløpsgrensen gjelder for hver enkeltstående endring i offentlige gebyrer og avgifter. Ved vurdering av om den økonomiske effekten av endringen er over beløpsgrensen, skal det ikke gjøres fradrag for eventuell effekt som den aktuelle endringen i offentlige gebyrer og avgifter har på prisjusteringsmekanismene i vedlegg B. Beløpsgrensen gjelder ikke for en eventuell reduksjon av den forhøyede arbeidsgiveravgiften for lønn over 750 000 kroner, som partene tidligere er omforent om behandlingen av.

Dersom effekten av endringen er over beløpsgrensen, skal det, så langt praktisk mulig, ved beregning av kravet på vederlagsjustering etter dette punkt 1.5, gjøres fradrag for den effekten den aktuelle endringen har på prisjusteringsmekanismene i Vedlegg B.

Partene har en gjensidig plikt til å varsel hverandre om endringer i offentlige gebyrer og avgifter som kan ha betydning for den annen parts mulighet til å kreve vederlagsjustering etter denne bestemmelsen.

Vederlaget skal justeres uten tillagt merverdiavgift eller påslag for indirekte kostnader, risiko og fortjeneste.

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

2 Takster

2.0 Takstmyndighet

Leverandør skal gjennomføre sin takstmyndighet iht. punkt 2 med tilhørende underpunkter i dette vedlegget på vegne av Oppdragsgiver. Leverandør har plikt til å følge opp dette ansvaret til Oppdragsgivers økonomiske fordel.

Leverandør skal lojalt rette seg etter føringer og pålegg fra Oppdragsgiver om hvordan takstmyndigheten skal utføres. Slike føringer og pålegg kan overstyre bestemmelsene i dette kapitlet. Det kan ikke kreves endringsordre etter punkt 2.10 for slike føringer og pålegg, så lenge trafikkinntektene ikke endres med mer enn 20 prosent av gjennomsnittet for de to siste årene før konvertering.

Leverandør skal gi Oppdragsgiver, eller den Oppdragsgiver bemyndiger, innsyn i Leverandørens utførelse av takstmyndigheten. Innsynsretten omfatter blant annet revisjon og verifikasjon, inklusive intervjuer, kontroll og dokumentgjennomgåelse. Leverandøren skal vederlagsfritt yte rimelig assistanse, eksempelvis tilgang til økonomi- og/eller regnskapsressurs, ved slikt innsyn.

Oppdragsgiver kan endre punktene 2.2, 2.6 og 2.8 slik at etablert praksis i tilbudet omfattet av Trafikkavtalen videreføres.

2.1 Takster og billettkategorier

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

- enkeltbillett,
- 30-dagersbillett

inntil takstregulering kan foretas etter punkt 2.5.

Ordinær pris på strekningen Asker – Lillestrøm (og mellomliggende stasjoner) baseres på den taksttabell fastsatt av den togoperatør som har trafikkavtale for det knutepunktstoppende togtilbudet på strekningen.

Billetter solgt til Ordinær pris på strekningen Asker-Lillestrøm skal være gyldige for alle togoperatører som trafikkerer strekningen, jf. «Vedlegg A» punkt 2.2.

Krav nr.	Krav
B 2.1.1	Leverandøren skal tilby billetter til Ordinær priser på alle avganger så lenge det er ledige plasser i toget som ikke selges som tilleggsprodukter, jf. «Vedlegg A» krav 5.4.7. Dette er ikke til hinder for at en plass kan selges til rabattert pris, jf. punkt 2.6 og 2.7.
B 2.1.2	Leverandøren skal følge norm beskrevet i Jernbanedirektoratets HÅNDBOK V821 ELEKTRONISK BILLETTERING www.jernbanedirektoratet.no/handbok for aldersgrenser som brukes i Leverandørens transportvilkår og takstbestemmelser samt for definisjon av kundekategorier, med de unntak som følger av punkt 2.1.1.
B 2.1.3	Leverandøren skal inntil avreisetidspunktet gi reisende mulighet for kansellering og refusjon av billetter solgt til Ordinær pris, samt billetter med sosiale og andre påkrevde rabatter.

2.1.1 Særbestemmelser for rute-, pris og billettsamarbeidsavtaler

Der Oppdragsgiver pålegger Leverandør å tre inn i driftsavtale om rute-, pris- og billettsamarbeid, jf. «Vedlegg A» 6.2, følger bestemmelser for takst og økonomimodell av disse avtalene. Oppdragsgivers rett til å pålegge slike endringer fremgår av punkt 2.9.

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

10

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 utstedelse av flere enn en billett per reisende.

2.3 Sosiale rabatter

Krav nr.	Krav
B 2.3.1	Leverandøren skal tilby de sosiale rabatter som Oppdragsgiver til enhver tid krever, med de unntak som følger av 2.1.1. Sosiale rabatter omfattet av Trafikkavtalen skal være en funksjon av Ordinær pris. Leverandøren skal tilby følgende sosiale rabatter: • Barn under 6 år (frem til og med dagen før barnet fyller 6 år) skal få reise gratis. • Barn mellom 6 år og 18 år (fra og med fylte 6 år til og med dagen før barnet fyller 18 år) skal gis 50 prosent rabatt av ordinære enkeltbillettpriser. • Honnørrabatt på 50 prosent av Ordinære enkeltbillettpriser skal gis til: o Personer over 67 år o Personer som mottar uførepensjon etter folketrygdloven med uføregrad 50 prosent eller mer, samt EØS-borgere med tilsvarende uføretrygd fra et annet EØS-land o Personer som er blinde o Ektefelle eller partner (registrert i henhold til Partnerskapsloven) som reiser i følge med person med honnørbillett • Studenter og skolelever opp til og med 30 år som har studier på fagskole-, høyskole- og universitetsnivå skal gis 40 prosent rabatt av Ordinære priser på periodebillett. • Vernepliktige i førstegangstjeneste skal gis 50 prosent rabatt. Leverandøren kan imidlertid avtale en minstepris for vernepliktige med Forsvarets logistikkorganisasjon (FLO) i avtale iht. punkt 2.4.

2.4 Andre påkrevde rabatter

Krav nr.	Krav
B 2.4.1	Leverandøren skal tilby ytterligere rabatter på Ordinære enkeltbillettpriser til militært personell etter avtale mellom Oppdragsgiver og Forsvarets Logistikkorganisasjon (FLO), på strekninger eller reiser der det ikke er et helintegrert pris- og billettsamarbeid.

2.5 Ordinær takstregulering

Leverandøren kan foreta takstøkninger 1. februar hvert år.

Reguleringen av takstene kan ikke overstige SSBs prognose for KPI-JAE avtaleåret i rapporten «Konjunkturtendensene»[3] per juni foregående år +1 prosentpoeng i gjennomsnitt. Ved beregning av

[3] https://www.ssb.no/nasjonalregnskap-og-konjunkturer/konjunkturer/statistikk/konjunkturtendensene/artikler

gjennomsnittlig prisøkning legges gjennomsnittet av takstenhetene 1 til 600 for ordinær pris enkeltbillett, og gjennomsnittet av takstenhetene 1 til 300 for ordinær pris 30-dagersbillett til grunn.

Unntaksvis kan taksten for enkelte relasjoner økes med noe mer enn gjennomsnittet. Maksimal prisøkning for en enkelt relasjon kan ikke være mer enn 6 prosentpoeng utover gjennomsnittlig endring for en enkelt ordinær takstregulering. Samlet endring for enhver relasjon over en periode som omfatter tre ordinære takstreguleringer, kan ikke overstige 10 prosentpoeng utover gjennomsnittlig økning i KPI-JAE.

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

2.5.1 Leverandørs forslagsrett for endringer av antall takstenheter

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

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

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

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

2.6 Takstreduksjon og rabatter

Leverandøren står fritt til å tilby priser som er lavere enn Ordinær pris, rabatter og spesialpriser innenfor de forretningsregler som er fastsatt i «Vedlegg E-2» på strekninger eller reiser hvor det ikke er et helintegrert pris- og billettsamarbeid, jf. punkt 2.1.1.

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

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

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

ID EM

2.8 Leverandørens rett til å prise Tilleggsprodukter

Leverandøren kan for Tilleggsprodukter (eksempelvis 1. klasse) sette prisene fritt. Leverandørens rett til å tilby Tilleggsprodukter fremgår av «Vedlegg A» punkt A 5.4.7.

For Tilleggsprodukter hvor hele inntekten ikke kan direktefordeles, jf. punkt 3.1.1, skal inntekt tilsvarende ordinær pris for produktet fordeles mellom togoperatøren gjennom inntektsfordelingsmodellen iht. punkt 3.

Punktene 2.3 og 2.4 får ikke anvendelse på Tilleggsprodukter.

2.9 Oppdragsgivers rett til å pålegge endringer i takster

Oppdragsgiver kan pålegge endringer i takster, takstbestemmelser og rabatter. Krav om endring av takster, takstbestemmelser eller rabatter fremsettes som krav om endring etter «Trafikkavtalens avtalebestemmelser» punkt 14.

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

Krav nr.	Krav
B 2.9.1	Leverandøren skal endre takster og takstbestemmelser og innføre sosiale rabatter dersom Oppdragsgiver krever det.

2.10 Leverandørs rett til å foreslå endringer i takster

Leverandøren kan foreslå endringer som avviker fra bestemmelsene i punkt 2, herunder endringer i prinsippet for takstfastsettelse, jf. «Trafikkavtalens avtalebestemmelser» punkt 14.1.2. Oppdragsgiver kan fritt velge om anmodningen skal tas til følge som en endringsordre, jf. «Trafikkavtalens avtalebestemmelser» punkt 14.4.2.

2.11 Prising og inntektsavregning når en reise skjer med flere togoperatører

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

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

$$Ordinær\ pris\ for\ reisen$$

$$=$$

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

$$+$$

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

Er det flere enn en togoperatør og taksttabeller på en eller flere delstrekninger av reisen, og det ikke er gjort plassreservasjoner, antas det at den reisende velger å reise med den kombinasjonen av togoperatører som gir færrest antall bytter. Dernest den kombinasjon som har flest mulig ankomsttidspunkter. Leverandør vil få godtgjort sin andel av samlet ordinær pris:

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

Den del av Leverandørs andel av samlet ordinær pris for periodebilletter som skyldes transportarbeid omfattet av inntektsfordelingsmodellen, jf. punkt 3, skal inngå i inntektene som skal fordeles gjennom denne modellen.

Eksempel[4]:

Passasjeren skal kjøpe periodebillett fra Geilo til Bryn. Denne relasjonen er på 280 takstenheter. Av disse er 276 i Trafikkpakke Vests takstområde (Oslo S – Bergen), da byttet skjer på Oslo S, og 4 takstenheter innenfor området omfattet av inntektsfordelingsmodellen. Trafikkpakke Vests ordinære pris for en periodebillett på 280 takstenheter er kr 6100, mens ordinær pris for en periodebillett på 280 takstenheter i gjeldende takstabell for strekningen Asker – Lillestrøm er kr 5900, Ordinær pris for passasjerens periodebillett blir da:

$$Kr\ 6100\ x\frac{276\ TEN}{280\ TEN} + Kr\ 5900\ x\frac{4\ TEN}{280\ TEN}$$

$$Kr 6100\ x\ 0{,}9857\ + Kr\ 5900\ x\ 0{,}0143 =$$

$$Kr\ 6012{,}85 + Kr\ 84{,}29 = Kr\ 6097{,}14$$

Gjennomgående pris avrundes til nærmeste hele krone, slik at passasjeren betaler 6097 kr. Avrunding fordeles forholdsmessig mellom togoperatørene, og håndteres av Entur (jf. «Vedlegg E-2»).

Andelen på kr 84,29 som tilskrives strekningen Oslo – Bryn inngår i inntektsfordelingsmodellen, jf. «Vedlegg B-7». Leverandør får sin andel av denne inntekten gjennom inntektsfordelingsmodellen.

3 Inntektsavregning

3.1 Avregning av inntekter fra salg av togbilletter

Entur er ansvarlig for inntektsavregning mellom togoperatører, jf. «Vedlegg E-2». Med mindre annet fremkommer i punkt 2 og 3, avregnes inntekter fra salg av togbilletter basert på antall passasjerkm i henhold til «Vedlegg B-7». Antall passasjerkm som benyttes til avregning av inntekter, gjøres i henhold til «Vedlegg B-6» med undervedlegg. Leverandør plikter å oppfylle fordringer mot andre togoperatører gitt underlag fra inntektsoppgjør, jf. «Vedlegg E-2».

[4] Forutsetter togbytte på Oslo S. Prisene er tenkte eksempler.

10

3.1.1 Direktefordelt inntekt

Direktefordelt inntekt er inntekter fra salg av billetter hvor det er en direkte kobling mellom reisearbeidet og inntekten for reisearbeidet i den tilgjengelige billettinformasjonen. Dette innebærer at følgende informasjon må være tilgjengelig:

- Hvor den reisende har reist/skal reise
- Hvilken dato den reisende har reist/skal reise
- Hvilket tognummer den reisende har reist med/skal reise med
- Hvilken andel av total inntekt fra billetten som kan knyttes til den enkelte reise

Informasjonen i punktene over brukes til å beregne reisearbeidet fra billetten og hvem som har utført det. Om minst ett av punktene over er utilgjengelig, vil det ikke være mulig å beregne inntekten tilstrekkelig presist, noe som vil innebære at inntekten ikke kan direktefordeles, og inntekten vil avregnes basert på antall passasjerkm i henhold til «Vedlegg B-7» med undervedlegg.

3.1.2 Inntekt fra rute-, pris- og billettsamarbeidsavtaler

Inntekt fra rute, pris og billettsamarbeidsavtaler iht. til «Vedlegg A» punkt 6.2 kan fordeles på tre måter:

- I henhold til bestemmelser hjemlet i den aktuelle rute-, pris- og bilettsamarbeidsavtalen. Inntektsfordelingsmodellen, jf. «Vedlegg B-7», kan brukes til å skille ut reiseaktivitet fra reisende med billetter omfattet av den aktuelle rute-, pris- og bilettsamarbeidsavtalen for dette formålet.
- I henhold til punkt 3.1.1, dersom billettene oppfyller kravene til informasjon for dette.
- Iht. «Vedlegg B-7» gitt at inntektene fra slik avtale ikke fordeles i den aktuelle rute-, pris- og billettsamarbeidsavtale eller iht. punkt 3.1.1.

3.1.3 Inntekt fra tilleggsprodukter

Leverandørens inntekter fra salg av Tilleggsprodukter på linjene operert av Leverandør, tilfaller i sin helhet Leverandør, og skal som andre inntekter deles med Oppdragsgiver iht. punkt 1.1.

Salg av Tilleggsprodukter vil ikke direkte medføre en endring av antall passasjerer på toget. Dette innebærer at et kjøp av produktet eller tjenesten ikke alene vi gi en passasjer rettighet til transport på tog.

3.1.4 Inntektsfordeling på fellesstrekning med fjerntog

En fellesstrekning er en strekning som betjenes av en eller flere togoperatører i tillegg til Leverandøren. Fjerntogoperatør er en togoperatør som betjener fjerntog, i denne avtalen omfatter dette (ved Trafikkstart) Go-Ahead Norge AS, SJ Norge AS og Vy Tog AS. Fjerntogoperatør som betjener fellesstrekninger på det sentrale Østlandet skal få godtgjort inntekter på følgende omsatte billetter:

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

ID EA

Fjerntogoperatøren er ansvarlig for å fakturere Leverandør for Leverandørens billetter som er avlest på fjerntog. Inntekter og reisearbeid vil justeres basert på fakturagrunnlaget fra fjerntogoperatør som rapporteres til Entur i henhold til «Vedlegg E-2».

3.2 Fordeling av kontantstrøm fra billettsalg

Leverandør skal i samarbeid med andre togoperatører med Trafikkavtale med Oppdragsgiver fordele kontantstrøm fra salg av billetter så snart som mulig etter at togoperatøren har mottatt pengene fra kunden. Fordelingen skal skje etter beste estimat for faktisk inntektsfordeling.

4 Bonus

4.1 Punkt ikke i bruk

4.2 Bonus for økt totalpunktlighet

Totalpunktlighet er definert i formel under. Bonus for økt totalpunktlighet for Vederlagsåret avhenger av oppnådd totalpunktlighet i prosent for de ulike linjene over minimumskravene som spesifisert og gjengitt sammen med historiske tall i Tabell 1.

Totalpunktlighet Ø1	Oslo S - Hakadal/Jaren - Gjøvik	Spikkestad /Asker – Lillestrøm	Stabekk/Oslo S – Ski	Stabekk – Moss	Oslo S – Mysen/Rakkestad	Oslo S – Halden
2018	78,0	91,4	85,9	86,8	90,0	81,3
2019	88,6	89,5	87,9	85,7	91,9	87,6
2020	92,2	94,0	92,6	90,9	93,9	92,0
2021	87,5	90,4	91,4	90,3	91,5	90,6
Bonuskrav pr år i avtaleperioden	90,0	90,0	90,0	90,0	90,0	90,0

Tabell 1 - Historiske tall for totalpunktlighet og minimumskravene for bonus for totalpunktlighet

$$\text{Totalpunktlighet} = 100 * \frac{Tellende\ ankomster\ - Forsinkede\ ankomster}{Tellende\ ankomster}$$

Totalpunktlighet er et mål på hvor stor andel av togene som har ankommet endestasjon innen punktlighetsgrensen, målt i %. Tellende ankomster er summen av antall tog som har ankommet endestasjon innen punktlighetsgrensen, målt i %. Tellende ankomster er summen av antall tog som har ankommet sin endestasjon, og tog som har ankommet Oslo S. Forsinkede ankomster Persontog måles også på Oslo S, i tillegg til endestasjon. Lokal-, Intercity- og Flytog må være mindre enn 4 minutter forsinket for å regnes som punktlig. Langdistanse, utenlands- og godstog må være mindre enn 6 minutter forsinket for å regnes som punktlig. Tog som er innstilt slik at de ikke får en tellende ankomst blir ikke tatt med i beregningen av totalpunktlighet. Datagrunnlaget ligger i Bane NOR TIOS-database, og hentes ut via DRAGE-datavarehuset.

ID AVA

Bonus utbetales hvis gjennomsnittlig årlig totalpunktlighet oppgitt av Infrastrukturforvalter overstiger minimumskrav for de ulike linjene, i tråd med de ulike bonustrinnene gjengitt i Tabell 2. Bonustrinnene er alternative og Leverandøren får kun utbetaling iht. ett enkelt bonustrinn.

Punktlighet forbedring	Oslo S - Hakadal/ Jaren – Gjøvik	Spikkestad /Asker – Lillestrøm	Stabekk/Oslo S – Ski	Stabekk – Moss	Oslo S – Mysen/ Rakke-stad	Oslo S – Halden
Bonus trinn 1	90,1	90,1	90,1	90,1	90,1	90,1
Bonus trinn 2	91,0	91,0	91,0	91,0	91,0	91,0
Bonus trinn 3	91,6	91,6	91,6	91,6	91,6	91,6
Bonus trinn 4	92,4	92,4	92,4	92,4	92,4	92,4
Bonus trinn 5	93,3	93,3	93,3	93,3	93,3	93,3
Bonus trinn 6	94,4	94,4	94,4	94,4	94,4	94,4
Bonus trinn 7	95,6	95,6	95,6	95,6	95,6	95,6
Bonus trinn 8	96,9	96,9	96,9	96,9	96,9	96,9
Bonus trinn 9	98,4	98,4	98,4	98,4	98,4	98,4
Bonus trinn 10	>=98,5	>=98,5	>=98,5	>=98,5	>=98,5	>=98,5

Tabell 2 – Bonustrinn for totalpunktlighet

Det er avsatt totalt inntil 255 millioner kroner til bonus for bedret totalpunktlighet i perioden fra ruteterminskiftet i desember 2023 til Driftsopphør. Dette inkluderer også bonus for opsjonsårene 2032 og 2033. Maksimalt utbetalt bonus per linje per bonustrinn per år fremgår av Tabell 3.

Punktlighet forbedring– Tall i kroner	Oslo S - Hakadal/Jaren - Gjøvik	Spikkestad/Asker – Lillestrøm	Stabekk/Oslo S – Ski	Stabekk – Moss	Oslo S – Mysen/Rakkestad	Oslo S – Halden
Bonus trinn 1	kr 91 979	kr 490 556	kr 306 598	kr 173 739	kr 91 979	kr 122 639
Bonus trinn 2	kr 173 739	kr 991 332	kr 613 195	kr 347 477	kr 194 178	kr 235 058
Bonus trinn 3	kr 275 938	kr 1 584 087	kr 981 112	kr 551 876	kr 306 598	kr 378 137
Bonus trinn 4	kr 419 017	kr 2 371 021	kr 1 461 448	kr 827 813	kr 470 116	kr 572 315

Bonus trinn 5	kr 582 535	kr 3 270 374	kr 2 013 324	kr 1 144 631	kr 643 855	kr 786 934
Bonus trinn 6	kr 766 494	kr 4 353 685	kr 2 687 839	kr 1 522 768	kr 858 473	kr 1 052 652
Bonus trinn 7	kr 981 112	kr 5 539 196	kr 3 423 673	kr 1 941 785	kr 1 083 311	kr 1 338 809
Bonus trinn 8	kr 1 205 950	kr 6 826 906	kr 4 210 606	kr 2 391 461	kr 1 338 809	kr 1 655 627
Bonus trinn 9	kr 1 471 668	kr 8 319 014	kr 5 130 399	kr 2 902 457	kr 1 624 967	kr 2 013 324
Bonus trinn 10	kr 1 757 826	kr 9 903 101	kr 6 101 291	kr 3 454 333	kr 1 941 785	kr 2 391 461

Tabell 3 - Maksimalt utbetalt bonus for totalpunktlighet per linje per bonustrinn

For linje R-tog Oslo S – Ski, vil bonuspott bestå av en forholdsmessig andel av oppgitt bonuspott for RE-tog Oslo S-Halden. Andelene vil være basert på en vekting av antall reiser for R-tog Oslo S – Ski og RE-tog Oslo S – Halden.

Bonus oppnås kun for år der totalpunktlighet er over minimumskravene. Oppnås totalpunktlighet bedre enn Bonus trinn 10, utbetales det ikke ytterligere bonus utover maksimal bonus.

4.3 Bonus for økt totalregularitet

Totalregularitet er definert i formel under. Bonus for økt totalregularitet for Vederlagsåret avhenger av oppnådd totalregularitet i prosent for de ulike linjene over minimumskravene som spesifisert og gjengitt sammen med historiske tall i Tabell 4.

Totalregularitet	Oslo S - Hakadal/ Jaren - Gjøvik	Spikkestad /Asker – Lillestrøm	Stabekk/ Oslo S – Ski	Stabekk – Moss	Oslo S – Mysen/ Rakkestad	Oslo S – Halden
2018	97,3	95,4	94,8	96,2	96,5	97,1
2019	98,7	94,7	93,2	94,9	97,0	97,6
2020	98,5	94,9	90,2	90,8	92,0	91,4
2021	97,8	95,6	93,0	94,7	95,8	95,9
Bonuskrav pr år i avtaleperioden	**97,0**	**95,0**	**95,0**	**95,0**	**95,0**	**95,0**

Tabell 4 - Historiske tall for totalregularitet og minimumskravene for bonus for totalregularitet

$$\text{Totalregularitet} = 100 * \frac{Planlagte\ avganger\ - Innstillinger}{Planlagte\ avganger}$$

Totalregularitet er et mål på forholdet mellom antall planlagte tog og antall innstillinger, målt i %. Antall planlagte avganger defineres ut fra det antallet tog med togslaget «persontog» som bestilles minus eventuelle avbestillinger. Innstillinger inkluderer både del- og hel-innstillinger. Man ser videre bort fra innstillinger med årsakskode 5 "Planlagt vedlikehold infrastruktur". Et innstilt tog registrert med kode 5 telles fremdeles som en planlagt avgang. Datagrunnlaget ligger i Bane NOR TIOS-database, og hentes ut via DRAGE-datavarehuset.

Bonus utbetales hvis gjennomsnittlig årlig totalregularitet oppgitt av Infrastrukturforvalter overstiger minimumskrav for de ulike linjene, i tråd med de ulike bonustrinnene gjengitt i Tabell 5.

Regularitet forbedring	Oslo S - Hakadal/Jaren - Gjøvik	Spikkestad/ Asker – Lillestrøm	Stabekk/Oslo S – Ski	Stabekk – Moss	Oslo S – Mysen/ Rakkestad	Oslo S – Halden
Bonus trinn 1	97,1	95,1	95,1	95,1	95,1	95,1
Bonus trinn 2	97,3	95,5	95,5	95,5	95,5	95,5
Bonus trinn 3	97,5	95,8	95,8	95,8	95,8	95,8
Bonus trinn 4	97,7	96,2	96,2	96,2	96,2	96,2
Bonus trinn 5	98,0	96,7	96,7	96,7	96,7	96,7

10 AA

Bonus trinn 6	98,3	97,2	97,2	97,2	97,2	97,2
Bonus trinn 7	98,7	97,8	97,8	97,8	97,8	97,8
Bonus trinn 8	99,1	98,5	98,5	98,5	98,5	98,5
Bonus trinn 9	99,5	99,2	99,2	99,2	99,2	99,2
Bonus trinn 10	>=99,6	>=99,3	>=99,3	>=99,3	>=99,3	>=99,3

Tabell 5 - Bonustrinn for totalregularitet

Det er avsatt totalt inntil 72 millioner kroner til bonus for bedret totalregularitet i perioden fra ruteterminskiftet i desember 2023 til Driftsopphør. Dette inkluderer også bonus for opsjonsårene 2032 og 2033. Maksimal utbetalt bonus per linje per bonustrinn per år fremgår av Tabell 6. Bonustrinnene er alternative, og Leverandøren får kun utbetaling iht. ett enkelt bonustrinn.

Regularitet forbedring – Tall i kroner	Oslo S - Hakadal/Jaren - Gjøvik	Spikkestad/Asker – Lillestrøm	Stabekk/Oslo S – Ski	Stabekk – Moss	Oslo S – Mysen/Rakkestad	Oslo S – Halden
Bonus trinn 1	kr 61 320	kr 61 320	kr 61 320	kr 61 320	kr 61 320	kr 61 320
Bonus trinn 2	kr 122 639	kr 122 639	kr 122 639	kr 122 639	kr 122 639	kr 122 639
Bonus trinn 3	kr 194 178	kr 194 178	kr 194 178	kr 194 178	kr 194 178	kr 194 178
Bonus trinn 4	kr 286 158	kr 286 158	kr 286 158	kr 286 158	kr 286 158	kr 286 158
Bonus trinn 5	kr 398 577	kr 398 577	kr 398 577	kr 398 577	kr 398 577	kr 398 577
Bonus trinn 6	kr 521 216	kr 521 216	kr 521 216	kr 521 216	kr 521 216	kr 521 216
Bonus trinn 7	kr 664 295	kr 664 295	kr 664 295	kr 664 295	kr 664 295	kr 664 295
Bonus trinn 8	kr 827 813	kr 827 813	kr 827 813	kr 827 813	kr 827 813	kr 827 813
Bonus trinn 9	kr 1 001 552	kr 1 001 552	kr 1 001 552	kr 1 001 552	kr 1 001 552	kr 1 001 552
Bonus trinn 10	kr 1 195 730	kr 1 195 730	kr 1 195 730	kr 1 195 730	kr 1 195 730	kr 1 195 730

Tabell 6 - Maksimal utbetalt bonus for totalregularitet per linje per bonustrinn

For linje R-tog Oslo S – Ski, vil bonuspott bestå av en forholdsmessig andel av oppgitt bonuspott for RE-tog Oslo S-Halden. Andelene vil være basert på en vekting av antall reiser for R-tog Oslo S – Ski og RE-tog Oslo S – Halden.

Bonus oppnås kun for år der totalregularitet er over minimumskravene. Oppnås totalregularitet bedre enn bonustrinn 10, utbetales det ikke ytterligere bonus utover maksimal bonus.

4.4 Bonus for økt kundetilfredshet

Bonus for økt kundetilfredshet avhenger av oppnådd kundetilfredshetsindeks (KTI) for de ulike linjene over minimumskrav.

Der det gjennomføres kundetilfredshetsundersøkelser mer enn en gang i året brukes et uvektet gjennomsnitt mellom de ulike undersøkelsene.

Det er avsatt totalt inntil 251 millioner kroner til bonus for økt kundetilfredshet (KTI) i perioden fra ruteterminskiftet i desember 2023 til Driftsopphør. Dette inkluderer også bonus for opsjonsårene 2032 og 2033. Maksimal utbetalt bonus per linje per hele økning per år i KTI fremgår av Tabell 7.

10 EH

KTI forbedring – Tall i kroner	Oslo S - Hakadal/Jaren - Gjøvik	Spikkestad/Asker – Lillestrøm	Stabekk/ Oslo S – Ski	Stabekk – Moss	Oslo S – Mysen/ Rakkestad	Oslo S – Halden
Økning KTI+1	kr 204 398	kr 919 793	kr 613 195	kr 306 598	kr 204 398	kr 204 398
Økning KTI+2	kr 306 598	kr 1 941 785	kr 1 226 390	kr 715 394	kr 408 797	kr 510 996
Økning KTI+3	kr 510 996	kr 2 861 577	kr 1 839 585	kr 1 021 992	kr 613 195	kr 715 394
Økning KTI+4	kr 715 394	kr 3 883 569	kr 2 350 581	kr 1 328 589	kr 715 394	kr 919 793
Økning KTI+5	kr 817 593	kr 4 803 362	kr 2 963 776	kr 1 737 386	kr 919 793	kr 1 124 191
Økning KTI+6	kr 1 021 992	kr 5 825 354	kr 3 576 972	kr 2 043 984	kr 1 124 191	kr 1 430 789
Økning KTI+7	kr 1 226 390	kr 6 745 146	kr 4 190 167	kr 2 350 581	kr 1 328 589	kr 1 635 187
Økning KTI+8	kr 1 328 589	kr 7 767 138	kr 4 803 362	kr 2 759 378	kr 1 532 988	kr 1 839 585
Økning KTI+9	kr 1 532 988	kr 8 686 931	kr 5 416 557	kr 3 065 976	kr 1 737 386	kr 2 146 183
Økning KTI >=+10	kr 1 737 386	kr 9 708 923	kr 6 029 752	kr 3 372 573	kr 1 941 785	kr 2 350 581

Tabell 7 - Maksimal utbetalt bonus for økt kundetilfredshet (KTI) per linje per hele økning i KTI

For linje R-tog Oslo S – Ski, vil bonuspott bestå av en forholdsmessig andel av oppgitt bonuspott for RE-tog Oslo S-Halden. Andelene vil være basert på en vekting av antall reiser for R-tog Oslo S – Ski og RE-tog Oslo S – Halden.

Bonus oppnås kun for år der kundetilfredsheten er over minimumskravene, jf. «Vedlegg A» punkt 7.2. Oppnås KTI bedre enn minimumskrav + 10 poeng utbetales det ikke ytterligere bonus utover maksimal bonus.

4.5 Bonus for økt kundetilfredshet i driftsavvik

Bonus for økt kundetilfredshet ved driftsavvik avhenger av oppnådd kundetilfredshetsindeks avvik (KTI avvik) for de ulike linjene over gitte minimumskrav. Der det gjennomføres kundetilfredshets-undersøkelser, jf. «Vedlegg A-7», etter driftsavvik mer enn en gang i året brukes et uvektet gjennomsnitt mellom de ulike undersøkelsene.

Det er avsatt totalt inntil 141 millioner kroner til bonus for økt kundetilfredshet i driftsavvik (KTI avvik) i perioden fra ruteterminskiftet i desember 2023 til Driftsopphør. Dette inkluderer også bonus for opsjonsårene 2032 og 2033. Maksimal utbetalt bonus per linje per hele økning i KTI i avvik fremgår av Tabell 8.

KTI forbedring – Tall i kroner	Oslo S - Hakadal/Jaren - Gjøvik	Spikkestad/Asker – Lillestrøm	Stabekk/ Oslo S – Ski	Stabekk – Moss	Oslo S – Mysen/ Rakkestad	Oslo S – Halden
Økning KTI+1	kr 204 398	kr 204 398	kr 204 398	kr 204 398	kr 204 398	kr 204 398
Økning KTI+2	kr 510 996	kr 510 996	kr 510 996	kr 510 996	kr 510 996	kr 510 996
Økning KTI+3	kr 715 394	kr 715 394	kr 715 394	kr 715 394	kr 715 394	kr 715 394
Økning KTI+4	kr 919 793	kr 919 793	kr 919 793	kr 919 793	kr 919 793	kr 919 793
Økning KTI+5	kr 1 226 390	kr 1 226 390	kr 1 226 390	kr 1 226 390	kr 1 226 390	kr 1 226 390
Økning KTI+6	kr 1 430 789	kr 1 430 789	kr 1 430 789	kr 1 430 789	kr 1 430 789	kr 1 430 789
Økning KTI+7	kr 1 635 187	kr 1 635 187	kr 1 635 187	kr 1 635 187	kr 1 635 187	kr 1 635 187
Økning KTI+8	kr 1 941 785	kr 1 941 785	kr 1 941 785	kr 1 941 785	kr 1 941 785	kr 1 941 785
Økning KTI+9	kr 2 146 183	kr 2 146 183	kr 2 146 183	kr 2 146 183	kr 2 146 183	kr 2 146 183
Økning KTI >=+10	kr 2 350 581	kr 2 350 581	kr 2 350 581	kr 2 350 581	kr 2 350 581	kr 2 350 581

Tabell 8 - Maksimal utbetalt bonus for økt kundetilfredshet i driftsavvik per linje per hele økning i KTI avvik pr år

10 AA

For linje R-tog Oslo S – Ski, vil bonuspott bestå av en forholdsmessig andel av oppgitt bonuspott for RE-tog Oslo S-Halden. Andelene vil være basert på en vekting av antall reiser for R-tog Oslo S – Ski og RE-tog Oslo S – Halden.

Bonus oppnås kun for år der kundetilfredsheten er over minimumskravene. Oppnås KTI bedre enn minimumskrav + 10 poeng utbetales det ikke ytterligere bonus utover maksimal bonus. Minimumskravene til KTI avvik, jf. «Vedlegg A-7», er under utarbeidelse.

4.6 Revisjon av bonusterskler ved Større Oppgraderingsprosjekter

Hvis Oppdragsgiver utsteder endringsordre som følge av større endringer i infrastruktur og/eller Kjøretøy, jf. «Vedlegg F», skal Partene i fellesskap vurdere om tersklene for innslag av bonus for økt kundetilfredshet på de relevante strekninger bør justeres gjennom endringsordre. Det skal tas hensyn til negative konsekvenser i perioden hvor det relevante prosjektet gjennomføres, og positive konsekvenser av oppgradert infrastruktur i perioden etter oppgraderingen. Målet med justeringen skal være at bonusordningen så langt som mulig har de samme incentivvirkninger og forventede utbetaling som før utstedelse av endringsordren. Den samlede bonuspotten skal verken økes eller reduseres.

4.7 Bonus ved opphør av avtalen og avtaleforlengelse

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

Ved utøvelse av avtaleforlengelse i henhold til «Trafikkavtalens avtalebestemmelser» punkt 4, er bonus for ytterligere år lik den for 2031. Maksimal bonus prisjusteres årlig fra og med 2024 i henhold til punkt 1.3.1.

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

5 Andre oppdrag

Leverandørens priser for andre oppdrag fra Oppdragsgiver som definert i «Vedlegg A» punkt A 1.7.1 samt «Vedlegg E-3» dekkes ikke av Avtalt Fast Vederlag og faktureres etter medgått tid etter satser som angitt i «Vedlegg B-1» og «Vedlegg E-3».

Pris for godtgjørelse av rapportering ved behov, jf. «Vedlegg D» punkt 10.5, godtgjøres etter pris angitt i «Vedlegg B-1».

Leverandørens pris for ev. bistand til Kjøretøyeier ved behov, som definert i «Vedlegg E-1», punkt 6.5 i leieavtalen, prises særskilt etter avtale mellom Leverandøren og Kjøretøyeier.

6 Dagbøter, Malus og andre sanksjoner

I henhold til «Trafikkavtalens avtalebestemmelser» punkt. 16.4.3 kan Oppdragsgiver ilegge Leverandøren dagbøter og andre sanksjoner for de mislighold som er angitt i påfølgende punkt 6.1 – 6.2.

Alle dagbøter, malus og andre sanksjoner er oppgitt i 2022-kroner og prisjusteres den 1. januar hvert år, i henhold til indeks for prisjustering i punkt 1.2. Satsene gjelder for vederlagsår.

6.1 Manglende eller forsinket rapportering

Ved forsinket tertialrapportering skal Leverandøren betale dagbot som angitt i B 6.1.1 per påbegynte kalenderdag. Dersom Leverandøren selv ber om en fristforlengelse i rimelig tid før rapporteringsfristen, reduseres dagboten til sats som angitt i B 6.1.2 per påbegynte kalenderdag.

Krav nr.	Krav	Dagbotsats
B 6.1.1	Forsinket tertialrapportering uten fristforlengelse	Kr 10 000,-
B 6.1.2	Forsinket tertialrapportering med fristforlengelse	Kr 5 000,-

Dagbotsats angitt i B 6.1.1 og B 6.1.2 kommer også til anvendelse dersom Leverandør ikke rapporterer i henhold til «Vedlegg A» A 6.2.2.

Oppdager Oppdragsgiver en vesentlig feil i rapporteringen og Leverandør ikke retter opp dette umiddelbart etter å ha blitt gjort oppmerksom på det, skal Leverandøren betale en malus som angitt i B 6.1.3.

Krav nr.	Krav	Malussats
B 6.1.3	Oppdragsgiver oppdager vesentlig feil i rapportering og manglende oppretting	Kr 50 000,-

Ved ufullstendig egenrapportering i henhold til «Trafikkavtalens avtalebestemmelser» punkt 6.8 og rapportering ved opphør i henhold til «Trafikkavtalens avtalebestemmelser» punkt 6.10 påløper en dagbot som angitt i B 6.1.4 pr. kalenderdag inntil full rapport er oversendt Oppdragsgiver.

Dersom Oppdragsgiver anser oversendt rapport som ufullstendig, påløper dagboten igjen fra den dag Oppdragsgiver melder dette til Leverandøren og inntil oppdatert rapport er oversendt. Dersom Leverandøren selv ber om en fristforlengelse i rimelig tid før rapporteringsfristen reduseres dagboten til sats som angitt i B 6.1.5 per påbegynte kalenderdag, fristforlengelsen gjelder ikke for «Trafikkavtalens avtalebestemmelser» punkt 6.3.

Krav nr.	Krav	Dagbotsats
B 6.1.4	Ufullstendig rapportering og egenrapportering ved kontraktsslutt uten fristforlengelse	Kr 20 000,-
B 6.1.5	Ufullstendig rapportering og egenrapportering ved kontraktsslutt med fristforlengelse	Kr 10 000,-

6.2 Spesielt for Drifts- og Avviklingsfasen

Dersom Leverandøren innstiller en togavgang i henhold til «Trafikkavtalens avtalebestemmelser» punkt 16.4.4 og den operatøravhengige regulariteten for den enkelte linje viser et resultat under det som er angitt i Vedlegg A-1 og A-2 punkt 5.1 og A-3 punkt 6.1 kan Oppdragsgiver kreve malus for innstilte

10

avganger på linjen i henhold til satsene i punkt B 6.2.1. Ved manglende alternativ transport tredobles beløpet. Der togtilbudet omfatter halvtimesintervall eller hyppigere i avviksperioden, kan Leverandøren henvise kundene til neste avgang, under forutsetning om tilstrekkelig transportkapasitet (sitte- og ståplasser) med en slik løsning. Dersom Leverandør henviser kundene til neste avgang og det er 30 minutter eller mindre til denne, vil ikke beløp for malus tredobles. Delinnstillinger er ikke gjenstand for malus dersom alternativ transport tilbys.

Dersom Leverandør har betalt Infrastrukturforvalter for samme forhold gjennom en ytelsesordning gir dette rett på fradrag lik denne betalingen, begrenset oppad til Oppdragsgivers sats for malus.

Oppdragsgiver kan ikke kreve malus i den grad det er gitt prisavslag for misligholdet.

Krav nr.	Krav	Dagbotsats
B 6.2.1.	Malussats per innstilt avgang per linje	Kr. 20 000,- for alle linjer.