

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

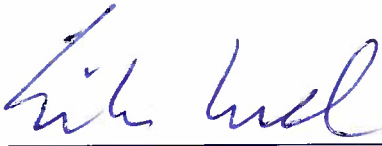

E0-Ø1-02 2024 Linje R21 Stabekk - Moss - Utvidelse av driftsdøgn

Endringslogg

Versjon	Hva	Dato
1.0	EO-Ø1-02 2024 Linje R21 Stabekk - Moss - Utvidelse av driftsdøgn	05.02.2024

ENDRINGSORDRE

Avtalenr.: Ø1	Endringsordre nr.: 02 2024	Antall vedlegg: 1
Ref. Anmodning om endringsordre (AOE) nr.:		
<p>Beskrivelse av endring (inklusive referanse til alle aktuelle vedlegg):</p> <p>For linje R21 Stabekk - Moss utvides driftsdøgnet til å oppstart kl. 05.00-05:59 istedenfor 06.00-06:59.</p> <p>Første avgang fra Stabekk/Oslo S - Moss skal kjøres fra Oslo S før kl. 06:00 i samme rute som tog 1103 i rutetermin R23. Avgangen kan starte på Oslo S.</p> <p>Endringen i avgang fremgår av EO vedlegg A-3 Leveransebeskrivelse for R-tog Stabekk - Moss, Oslo S - Mysen/Rakkestad og Oslo S - Ski, og RE-tog Oslo S - Halden (versjon 2.0). Den nye avgangen kjøres f.o.m. 4. mars 2024, og inngår i trafikkavtalen fra samme dato.</p>		
Kostnader av endring.		
Beskrivelse.		
Betalingsform for endring.		
N/A		
Endring av tidsplan/milepæler (dersom endringen ikke har konsekvenser for tidsplan, skriv "ingen"):		
Ingen.		
Oppstarttidspunkt for endring:	Ferdigstillelse av endring:	
Tog 1103 kjøres f.o.m. 4. mars 2024		

<p>Leverandøren instrueres herved om omgående å igangsette Endring av Arbeidet som beskrevet ovenfor. I den utstrekning denne Endringsordre ikke bestemmer annet, gjelder bestemmelsene i Trafikkavtalen og tidligere Endringsordre.</p>	
<p>Ordre utstedt dato: 13/3-24</p>	<p>Ordre akseptert dato: 14/3-24</p>
<p>Navn. Erik Lund</p>	<p>Navn. MARGARETT NORDBY KEINÅLL</p>
<p>Tittel: Direktør avdeling for kjøp og avtalestyring</p>	<p>Tittel: REGION DIREKTØR</p>
<p>Signatur: </p>	<p>Signatur: </p>
<p>Jernbanedirektoratet</p>	<p>Leverandøren</p>

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
- Regionekspressstog (RE-tog) Oslo S – Halden
- Regionekspressstog (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

Endringslogg

Versjon	Hva	Dato
1.0	Vedlegg A-3.	28.06.2023
2.0	Tabell 1 – «Krav til minimum antall avganger mandag-fredag, fordelt over driftsdøgnet» strekning Stabekk – Moss i tidsrom 5:00-5:59 endret jfr. EO-Ø1 02 2024 Linje R21 Stabekk - Moss - Utvidelse av driftsdøgn	05.02.2024

Innhold

1	Regiontog og regionekspress tog 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

1 Regiontog og regioneक्सpresstog 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 gj tilnærmet 10-minuttersintervall i Rush og Grunnrute¹. 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 regioneक्सpresstog 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.

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 driftsdøgnet 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.

Minimum antall avganger fordelt over driftsdøgnet (MANDAG – FREDAG)		Tidsrom for ankomst/avgang Oslo S																					
Togkategori	Strekning	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	3 ³	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	Moss – Stabekk	-	1	2	2	3 ⁴	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1
	Oslo S – Mysen ⁵	-	-	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2 ⁶	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	Mysen ⁵ – Oslo S	-	1	1	1	2 ⁶	1	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	1	-
Region-ekspress	Ski – Oslo S	-	-	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	-
	Oslo S - Halden	-	-	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	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	1	-

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

² Avgangen kan kjøres fra Oslo S

³ Inntil en avgang kan startes fra Oslo S

⁴ Inntil en avgang kan termineres på Oslo S

⁵ Enkelte avganger skal forlenges til/startes fra Rakkestad

⁶ Minst en avgang skal forlenges til/startes fra Rakkestad

Kef AOL

Minimum antall avganger fordelt over driftsdøgnet (LØRDAG)		Tidsrom for ankomst/avgang Oslo S																					
Togkategori	Strekning	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	2	2	1
	Moss – Stabekk	-	2	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	1
	Mysen – Oslo S	-	-	1	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	1
	Halden – Oslo S	-	-	1	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

Kat
AOL

Minimum antall avganger fordelt over driftsdøgnet (SØNDAG)		Tidsrom for ankomst/avgang Oslo S																					
Togkategori	Strekning	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	2
	Moss - Stabekk	-	-	-	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	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	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	1

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

Ket doc

2.3 Stoppmønster

Krav nr.	Krav
A-3 2.3.1	<p>Krav til stoppmønster for avganger som inngår i minimumskrav til rutetilbudet i punkt 2.2, er angitt i Tabell 7.</p> <p>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.</p>

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 ⁷	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 ⁸	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

⁷ Enkelte avganger i rush skal forlenges til/startes fra Rakkestad, iht. kravene i Tabell 2.

⁸ 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

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 i bruktagelse 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.

Minimum antall avganger fordelt over driftsdøgnet (MANDAG – FREDAG)		Tidsrom for ankomst/avgang Oslo S																					
Togkategori	Strekning	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	4 ¹⁰	4 ¹⁰	2	2	2	2	2	2	2	4 ⁹	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	Moss – Stabekk	-	1	2	4 ¹⁰	4 ¹⁰	2	2	2	2	2	2	2	4 ⁹	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	Oslo S – Mysen ¹¹	-	-	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2 ¹²	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	Mysen ¹³ – Oslo S	-	1	1	2 ¹²	2 ¹²	1	1	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	1	1
Region-ekspress	Ski – Oslo S	-	-	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	Oslo S - Halden	-	-	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	Halden – Oslo S	-	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1

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

⁹ Inntil to avganger kan startes fra Oslo S

¹⁰ Inntil to avganger kan termineres på Oslo S

¹¹ Enkelte avganger skal forlenges til/ startes fra Rakkestad

¹² Minst en avgang skal forlenges til/ startes fra Rakkestad

¹³ Enkelte avganger skal forlenges til/ startes fra Rakkestad

Kest 402

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 ¹⁴	Oslo S – Ski	Sitteplasser og ståplasser
		Ski – Tomter	Sitteplasser
		Tomter – Mysen ¹⁴	Sitteplasser uten klappseter
Oslo S – Ski	Oslo S – Ski	Sitteplasser og ståplasser	
Regionekspres	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
- Høytaleranlegg og visuelle informasjonsbærere
- Plass til bagasje, rullestoler, barnevogner, sykler, dyr mv.
- Tilgjengelighet for kunder med særskilte behov.
- Kildesortering

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

¹⁴ Enkelte avganger forlenges til/startes fra Rakkestad

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 Operatørvhengig 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	Leverandøren skal oppnå en Operatørvhengig 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.
 (Malus)	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	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.
 (Bonus)	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».