

ENDRINGSORDRE

Avtalenr.: 19/00665	Endringsordre nr.: JDIR/SJNTP2-EO-0023	Antall vedlegg: 1
Endret metodikk for gjennomføring av kundetilfredshetsundersøkelse.		
Det vises til Jernbanedirektoratets beslutning medio 2021 om endringer i kundetilfredsundersøkelsene (KTU), herunder metodikk, gjennomføring og rapportering.		
Beskrivelse av endring (inklusive referanse til alle aktuelle vedlegg):		
Jernbanedirektoratet viser til forutgående dialog det siste året ifm. direktoratets arbeid med å videreutvikle en ny og mindre omfattende KTU, som gjennomføres på tvers av de ulike togoperatørene og hvor direktoratet er ansvarlig for metode, gjennomføring og rapportering.		
Videre viser vi til Trafikkavtalens (2019-2027) avtalebestemmelser punkt. 13 Endringer, samt Vedlegg A-7 Metodikk Kundetilfredshetsundersøkelser.		
Frem til juli/august 2021 gjennomførte Leverandøren KTI-undersøkelsen i tråd med Vedlegg A-7. Jernbanedirektoratet besluttet at direktoratet skulle overta gjennomføringen av KTU'en fra samme tidspunkt.		
Vedlegg A-7 vil bli erstattet med et nytt Vedlegg A - 7 (vedlagt), hvor endret metodikk for KTU-undersøkelsen fremgår.		
Leverandøren skal gi Jernbanedirektoratet, samt tredjepart utpekt av Jernbanedirektoratet, tilgang til å gjennomføre KTU-undersøkelser om bord i togene ved Togprodukt som inngår i Trafikkavtalen, etter metodikk som fremgår av Vedlegg A - 7.		
Endringen består bl.a. av:		
<ul style="list-style-type: none">- Jernbanedirektoratet overtar ansvaret for undersøkelsen- 4 undersøkelser per år- Undersøkelsen skal også gjennomføres i perioder med planlagte avvik- Nytt spørreskjema- Nytt rapporteringsverktøy		
Jernbanedirektoratet bekoster reisevaneundersøkelser som Jernbanedirektoratet tar initiativ til, og vil fra 2022 dekke kostnadene til én driverundersøkelse per år per selskap.		
Endret bonusmodell med nye mål for kundetilfredshet er ikke en del av denne endringsordre.		
Kostnader av endring		
Vederlaget endres med [redacted] kroner for 2021, og [redacted] kroner i 2022. Deretter med [redacted] kroner per avtaleår fra og med 2023.		
Betalingsform for endring.		

[redacted] kroner for 3.-part som skulle gjennomføre KTI-undersøkelsene og interne kostnader for Leverandøren [redacted] kr/timen, 25 timer 2 ganger i året.

Vederlaget for oktober måned korrigeres for ovennevnte endring for 2021 og 2022. Vederlaget på årsbasis fra og med 2023 endres tilsvarende.	
Endring av tidsplan/milepæler: N.A.	
Oppstarttidspunkt for endring: Endringen er iverksatt.	Ferdigstillelse av endring: N.A.
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: 6.9.2022 Erik Lund Direktør Avtaler og kjøp (fung.)  Oppdragsgiver	Ordre akseptert dato: 6.9.2022 Rikke Lind Administrerende direktør  <u>Rikke Lind</u> Rikke Lind (10 okt 2022 14:14 GMT+2) Leverandøren

1. 01_EO #20 JDIR_SJNTP2_endret metodikk KTU (1)

Slutgiltig revideringsrapport

2022-10-10

Skapad:	2022-10-10
Av:	Philip Brannstrom (philip.brannstrom@sj.no)
Status:	Signerat
Transaktions-ID:	CBJCHBCAABAA_oNXGz1Va6de2GsB-QWb_240ZgYrREWC

"1. 01_EO #20 JDIR_SJNTP2_endret metodikk KTU (1)" – historik

-  Dokumentet skapades av Philip Brannstrom (philip.brannstrom@sj.no)
2022-10-10 - 12:13:39 GMT
-  Dokumentet skickades med e-post till Rikke Lind (rikke.lind@sj.no) för signering
2022-10-10 - 12:14:06 GMT
-  E-postmeddelandet har visats av Rikke Lind (rikke.lind@sj.no)
2022-10-10 - 12:14:36 GMT
-  Dokumentet har e-signerats av Rikke Lind (rikke.lind@sj.no)
Signaturdatum: 2022-10-10 - 12:14:58 GMT – Tidskälla: server
-  Avtal har slutförts.
2022-10-10 - 12:14:58 GMT



Powered by
Adobe
Acrobat Sign