

EO-Ø1-01 2024 KTU avvik

Dokumentet er signert digitalt av følgende undertegnere:

- MARGARETH NORDBY-KRINGLI, signert 20.12.2024 med ID-Porten: BankID
- ERIK LUND, signert 20.12.2024 med ID-Porten: BankID



Det signerte dokumentet inneholder

- En forside med informasjon om signaturene
- Alle originaldokumenter med signaturer på hver side
- Digitale signaturer



Dokumentet er forseglet av Posten Norge

Signeringen er gjort med digital signering levert av Posten Norge AS. Posten garanterer for autentisiteten og forseglingen av dette dokumentet.



Slik ser du at signaturene er gyldig

Hvis du åpner dette dokumentet i Adobe Reader, skal det stå øverst at dokumentet er sertifisert av Posten Norge AS. Dette garanterer at innholdet i dokumentet ikke er endret etter signering.

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

EO-Ø1-01 2024 KTU avvik



Dokumentet er signert digitalt av:

- MARGARETH NORDBY-KRINGLI, 20.12.2024
- ERIK LUND, 20.12.2024

Forseglet av



Posten Norge

Endringslogg

Versjon	Hva	Dato
1.0	EO-Ø1-01 2024 KTU avvik	05.11.2024

- MARGARETH NORDBY-KRINGLI, 20.12.2024
- ERIK LUND, 20.12.2024



ENDRINGSORDRE

Avtalnr.: Ø1	Endringsordre nr.: 01	Antall vedlegg:
Ref. Anmodning om endringsordre (AOE) nr.:		
Beskrivelse av endring (inklusive referanse til alle aktuelle vedlegg): Krav om at Leverandøren skal gjennomføre egne kundetilfredshetsundersøkelser etter avvik som oppstår frafaller, og relevante spørsmål knyttet til avvik inkluderes i kundetilfredshetsundersøkelse som gjennomføres av Oppdragsgiver. Som følge av dette endres følgende dokumenter i Trafikkavtalen (endringene fremgår av vedlegg): • Trafikkavtalens signaturdokument • Trafikkavtalens avtalebestemmelser • Vedlegg A Leveransebeskrivelse fellesbestemmelser • Vedlegg A-7 Metodikk kundetilfredshetsundersøkelse under driftsavvik - Utgår • Vedlegg A-8 Metodikk kundetilfredshetsundersøkelse • Vedlegg B Vederlag og andre økonomiske forhold • Vedlegg D Administrative bestemmelser I tillegg utgår rapporteringskravet i punkt 2.4.2 i «Vedlegg D-3»: 2.4.2 – Resultater fra evt. gjennomført kundetilfredshetsundersøkelse driftsavvik Detaljeringsnivå: se «Vedlegg A-4» punkt 4. Rapport fra evt. gjennomført kundetilfredshetsundersøkelse under driftsavvik utført i tertiale, jf. «Vedlegg A» punkt 5.1 med resultater per linje. Endringen til «Vedlegg D-3» innarbeides i dokumentet på et senere tidspunkt og i forbindelse med øvrige endringer til rapporteringskrav.		
Kostnader av endring. Ingen endring.		
Betalingsform for endring. N/A		
Endring av tidsplan/milepæler (dersom endringen ikke har konsekvenser for tidsplan, skriv "ingen"): N/A		
Oppstarttidspunkt for endring:		Ferdigstillelse av endring:



Leverandøren instrueres herved om omgående å igangsette Endring av Arbeidet som beskrevet ovenfor. I den utstrekning denne Endringsordre ikke bestemmer annet, gjelder bestemmelsene i Trafikkavtalen og tidligere Endringsordre.			
Ordre utstedt dato: Navn. Erik Lund Tittel: Direktør avdeling for kjøp og avtalestyring Signatur: Jernbanedirektoratet		Ordre akseptert dato: Navn. Margareth Nordby-Kringli Tittel: Regiondirektør Signatur: Leverandøren	



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 2.0



Dokumentet er signert digitalt av:

- MARGARETH NORDBY-KRINGLI, 20.12.2024
- ERIK LUND, 20.12.2024

Forseglet av



Posten Norge

Endringslogg

Versjon	Hva	Dato
1.0	Trafikkavtalens signatordokument.	28.06.2023
2.0	Punkt 2 tabell: Vedlegg A-7 Navn endret til «Vedlegg A-7 Ikke i bruk»	05.11.2024

Dokumentet er signert digitalt av:

- MARGARETH NORDBY-KRINGLI, 20.12.2024
- ERIK LUND, 20.12.2024

Forseglet av



Posten Norge

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



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 **Error! Hyperlink reference not valid.**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



	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 Ikke i bruk.
	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 Ibruktageelse 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



--	--

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

Oslo, 29.06.2023

Knut Sletta
Jernbanedirektør
Jernbanedirektoratet

Gro Bakstad
Konsernsjef
Vygruppen AS

- MARGARETH NORDBY-KRINGLI, 20.12.2024
- ERIK LUND, 20.12.2024



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 2.0



Dokumentet er signert digitalt av:

- MARGARETH NORDBY-KRINGLI, 20.12.2024
- ERIK LUND, 20.12.2024

Forseglet av



Posten Norge

Endringslogg

Versjon	Hva	Dato
1.0	Trafikkavtalens avtalebestemmelser.	28.06.2023
2.0	Punkt 7, avsnitt 8, referanse til Vedlegg A supplert med punkt 5.1: Oppdragsgiver skal gjennomføre den nye kundetilfredshetsundersøkelsen, jf. «Vedlegg A» punkt 5.1 og 7.2, med en jevn frekvens og resultatene skal deles med Leverandøren på egnet måte	05.11.2024

- MARGARETH NORDBY-KRINGLI, 20.12.2024
- ERIK LUND, 20.12.2024



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



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 Vernetting	30
21.3 Lovvalg.....	30



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.



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 lokomotivfører kandidater.
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.
Operatørvhengig 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 punktlig 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. <i>Punktlighet</i> måler den prosentvise andelen tog som er punktlig 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 taktsenheter 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).



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 delement 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 nødvendig 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 knutepunktstasjoner¹ 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 fratrasket 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



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 driftsdøgnet 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 overensstemmelse 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 instruksjoner fra offentlige myndigheter som er av betydning for Leveransen og for Leverandørens virksomhet. Leverandøren skal uten ugrunnet opphold skriftlig varsle Oppdragsgiver dersom han mener at Trafikkavtalen er i strid med lover, forskrifter, krav, pålegg eller instruksjoner fra offentlige myndigheter.

Leverandøren skal inneha de tillatelser og godkjenninger som 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 godkjenninger 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.



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 tjenstepensjonsordning 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».



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.



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.



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 togoperatørens 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 5.1 og 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, domenenaavn 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».

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.



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».



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.



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 godkjenning, 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.



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

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



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 **Error! Reference source not found.**, 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.

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.

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.



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.

Prisavslaget 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 oppfylle 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 Infrastrukturforvalters 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.



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».



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.



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 Vernetting

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

21.3 Lowalg

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.

- MARGARETH NORDBY-KRINGLI, 20.12.2024
- ERIK LUND, 20.12.2024



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 2.0



Dokumentet er signert digitalt av:

- MARGARETH NORDBY-KRINGLI, 20.12.2024
- ERIK LUND, 20.12.2024

Forseglet av



Posten Norge

Endringslogg

Versjon	Hva	Dato						
1.0	Vedlegg A.	28.06.2023						
2.0	Punkt 1.1: Samtlige referanser til Vedlegg A-7 er slettet. Punkt 5.1, siste avsnitt før tabell endret som følger: 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 fra Oppdragsgivers kundetilfredshetsundersøkelse, jf. «Vedlegg A-8», benyttes blant annet 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 A 5.1.1 endret som følger: <table><tr><th>Krav nr.</th><th>Krav</th></tr><tr><td>A 5.1.1</td><td>Fre og med Trafikketart skal Leverandøren gjennomføre kundeundersøkelser etter planlagte og oppståtte driftsavvik, som angitt i «Vedlegg A-7».</td></tr><tr><td> (Bonus)</td><td>Kundetilfredshet under driftsavvik gir mulighet for bonus, jf. «Vedlegg B» punkt 4.5. Ikke i bruk.</td></tr></table>	Krav nr.	Krav	A 5.1.1	Fre og med Trafikketart skal Leverandøren gjennomføre kundeundersøkelser etter planlagte og oppståtte driftsavvik, som angitt i «Vedlegg A-7».	 (Bonus)	Kundetilfredshet under driftsavvik gir mulighet for bonus, jf. «Vedlegg B» punkt 4.5. Ikke i bruk.	
Krav nr.	Krav							
A 5.1.1	Fre og med Trafikketart skal Leverandøren gjennomføre kundeundersøkelser etter planlagte og oppståtte driftsavvik, som angitt i «Vedlegg A-7».							
 (Bonus)	Kundetilfredshet under driftsavvik gir mulighet for bonus, jf. «Vedlegg B» punkt 4.5. Ikke i bruk.							

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 Profilerings av Kjøretøy	11
4.3 Verksted og vedlikehold	12
4.4 Nye Kjøretøy type N05	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 krav23

9.2 Leverandørens ledelsesfunksjoner23

9.3 Personalpolitikk.....24

9.4 Bemanning og kompetanse24

9.5 Instruktørressurser til lokføreropplæring24

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, 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-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 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. - Samarbeid om nødvendige praktiske og operative forhold knyttet til overtagelsen, skal etableres senest seks (6) måneder før Trafikkstart for ny togoperatør.



Krav nr.	Krav
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 inneklemt 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 Infrastrukturforvaltners kapasitetsfordelingsprosess, samt for bestilling av ruter innen gjeldende frister i Infrastrukturforvaltners 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».

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.



Krav nr.	Krav
	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 Göteborg.

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.



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.



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 (inkludert 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.



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 kundefølgende, 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



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

Resultatene fra Oppdragsgivers kundetilfredshetsundersøkelse, jf. «Vedlegg A-8», benyttes blant annet for å måle at Leverandøren oppnår målene om kundetilfredshet under avvikshåndtering. Resultatene utløser bonus som vist i «Vedlegg B».

Krav nr.	Krav
A 5.1.1	Ikke i bruk.
A 5.1.2	Leverandøren skal etablere og implementere et konsept for kundefølgende, som ivaretar alle reisendes transport- og informasjonsbehov ved planlagte og oppståtte driftsavvik. Leverandørens konsept for kundefølgende 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 salgssystemer, 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.
A.5.1.10	Leverandøren er forpliktet til å delta i Infrastrukturforvalters 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.
A 5.3.3	Leverandøren skal i hele avtaleperioden benytte Oppdragsgivers konsept for linjenummer, linjekart og produktbenevnelse 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 servicelaterte 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».
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.



Krav nr.	Krav
	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 forhåndsdefinert 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 innvendig 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 kundeserviser, 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 høytaleranlegg 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 trafikkkpakken 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 (inkludert tilleggsprodukter) og kategorier som Leverandøren tilbyr. Leverandør er kjent med at tilbudte kanaler og godkjente agenter kan endre seg i løpet av Trafikkavtalens varighet.
A 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 billetesamarbeid 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».



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 Trafikpakken.

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 Trafikpakken 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».



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 Operatørvhengig 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 etablere 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 Oppstartfasen 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 Trafikpakken.



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 godkjenninger 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 trafiksikkerhet, 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.



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 Ikke i bruk.



Endringslogg

Versjon	Hva	Dato
1.0	Vedlegg A-7.	28.06.2023
2.0	Krav/dokument utgår, navn endret til «Vedlegg A-7 Ikke i bruk».	05.11.2024

Dokumentet er signert digitalt av:

- MARGARETH NORDBY-KRINGLI, 20.12.2024
- ERIK LUND, 20.12.2024

Forseglet av



Posten Norge

Dokumentet er signert digitalt av:

- MARGARETH NORDBY-KRINGLI, 20.12.2024
- ERIK LUND, 20.12.2024

Forseglet av



Posten Norge

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 2.0



Dokumentet er signert digitalt av:

- MARGARETH NORDBY-KRINGLI, 20.12.2024
- ERIK LUND, 20.12.2024

Forseglet av



Posten Norge

Endringslogg

Versjon	Hva	Dato
1.0	Vedlegg A-8	28.06.2023
2.0	Pkt. 2.3 Spørreskjema er endret herunder; - Under spørsmål 22 er det lagt til tre påstander. - Spørsmål knyttet til KTI avvik lagt til (Det er gjort noen mindre endringer i spørsmålene knyttet til avvik) Pkt. 3.4 Beregning av kundetilfredshetsindeks (KTI avvik) er nytt.	05.11.2024



Innhold

1 Innledning	4
2 Undersøkelsesopplegg	4
2.1 Omfang/målgruppe	4
2.2 Utvalg	4
2.3 Spørreskjema	5
2.4 Datainnsamling	22
2.5 Insentiver	23
2.6 Kvalitetssikring av data	23
3 Beregningsmetodikk	23
3.1 Beregning av kundetilfredshetsindeks (KTI)	23
3.2 Beregning av tilfredshet på leveranseområdene	24
3.3 Vekting av kundetilfredshetsindeksen	25
3.1 Beregning av kundetilfredshetsindeks (KTI avvik)	25
4 Rapportering	26
4.1 Rapportens innhold	26
5 Datasett	26
6 Annet	27



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.

Undersøkelsen danner også grunnlag for kundetilfredshet under avvik (KTI avvik) basert på spørsmål stilt til de reisende som har opplevd en forsinkelse på over 15 min og eller en innstilling på dagens reise, samt på en reise gjennomført for inntil to uker siden.

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
- Informasjon ved avvik
- 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.



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 (misfornøyd) på skalaen vil de motta utdypende spørsmål, hvor de bes angi hvorfor de ikke er fornøyd 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 (_3) Fritidsreise hvor du reiser tur/retur samme dag



	Spørsmål
	(_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
5	Kjenner du til noen apper hvor du kunne kjøpt din billett til denne reisen, hvilke? (_1) Entur appen



	Spørsmål
	(_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 (_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:



	Spørsmål
	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 underveis 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.
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



	Spørsmål
	(_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)
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



	Spørsmål
	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 (_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



	Spørsmål
	(_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> (_10) Lyset i kupeen var ikke behagelig (for mørkt/for lyst) (_11) Det var mye støy fra toget i kupeen (_12) Det var dårlig luft i kupeen
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? 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



	Spørsmål
	(_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> (_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)



	Spørsmål
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 (_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)



	Spørsmål
	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 har vært innstilt på deler av strekningen (_2) Nei (_3) Vet ikke
38	Har du opplevd at toget har vært innstilt eller forsinket (15 minutter eller mer) på deler av denne strekningen i løpet av de siste to ukene? (_1) Ja, jeg har opplevd en reise hvor toget har vært innstilt i løpet av de siste to ukene (_2) Nei (_3) Vet ikke (_4) Ja, jeg har opplevd en reise hvor toget har vært forsinket mer enn 15 min. eller mer i løpet av de siste to ukene
	Spørsmål knyttet til forsinkelse og eller innstilling på denne reisen
39	Visste du om forsinkelsen og/eller innstillingen av toget før du gikk ombord? (_1) Ja (_2) Nei (_3) Vet ikke
40	Visste du om det var en planlagt eller uforutsett forsinkelse / innstilling? (_1) Ja, det var en planlagt/varslet forsinkelse/innstilling (f.eks. i forbindelse med arbeid på sporene, signalanlegg eller stasjoner) (_2) a, det var en uforutsett forsinkelse/innstilling (f.eks. som følge av problemer med sporene, togene, signalanlegg og liknende) (_3) Nei, jeg visste det ikke
41	Fikk du informasjon om forsinkelsen/innstillingen før reisen?



	Spørsmål
	(_1) Ja (_2) Nei, fordi forsinkelsen/innstillingen skjedde underveis
42	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med den informasjonen du fikk via: (_1) Entur sin appen (_2) NÅ appen (_3) Vy appen (_4) Go-Ahead-appen (_5) Ruter-appen (_6) Vy sine nettsider (_7) Go-Ahead sine nettsider (_8) SJ sine nettsider (_9) E-post fra Vy (_10) E-post fra Go-Ahead (_11) E-post fra SJ (_12) Høytaler på stasjon (_13) Skjermer på stasjon (_14) Høytaler om bord i toget (_15) Skjermer om bord i toget (_16) Media (_17) Sosiale medier (_18) Annet<ob></ob> Svarskala (fornøydhet)
43	Alt i alt hvor fornøyd eller misfornøyd er du med informasjonen du har fått om forsinkelsen eller innstillingen på denne reisen? Svarskala (fornøydhet)
44	Opplevde du å få lik informasjon de forskjellige stedene du oppsøkte informasjon? (_1) Ja (_2) Nei



	Spørsmål
	(_3) Vet ikke
45	Hvor enig eller uenig er du i følgende påstanden om informasjonen du fikk om forsinkelsen/innstillingen om bord på toget: (_1) Alt i alt er jeg fornøyd med den informasjonen jeg fikk om forsinkelsen/innstillingen om bord på toget. Svarskala (enighet)
46	Hvor enig eller uenig er du i følgende påstander om informasjonen du fikk om forsinkelsen / innstillingen på stasjonen: (_1) Det var lett å få med seg informasjon om hvordan jeg alternativt kunne reise. (_2) Informasjonen som ble gitt på stasjonene var enkel å forstå.
47	Benyttet du tog på hele eller deler av strekningen du reiste på? (Altså fra din start-destinasjon til din slutt-destinasjon, benyttet du kun tog eller benyttet du også andre (alternative) transportmidler) (_1) Ja, jeg benyttet tog på hele strekningen (_2) Ja, jeg benyttet tog på deler av strekningen og alternativ transport på resten (f.eks. buss for tog) (_3) Nei, jeg benyttet kun alternativ transport som var satt opp (f.eks. buss for tog) (_4) Nei, jeg ble henvist til å bruke annen kollektivtransport (f.eks. rutebusser, T-bane e.l.) (_5) Annet (_6) Vet ikke
48	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)
49	Hvor enig eller uenig er du i følgende påstander om skiltingen til alternativ transport? (_1) Jeg fant raskt informasjon om hvordan jeg skulle komme til den alternative transporten. (_2) Det var godt skiltet på området og lett å finne frem til den alternative transporten.
50	Alt i alt hvor fornøyd eller misfornøyd er du med... (_1) Håndteringen av forsinkelsen/innstillingen Svarskala (fornøydhet)



	Spørsmål
51	Hvorfor er du ikke fornøyd med håndteringen av forsinkelsen/innstillingen i dag? Du kan svare flere ting. Marker den viktigste årsaken 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> (_16) Vet ikke<Exclusive>
	Spørsmål knyttet til forsinkelse og eller innstilling på en reise for inntil to uker siden
52	Reiste du med samme togselskap under forsinkelsen/innstillingen som du reiser med på denne reisen? (_1) Ja (_2) Nei (_3) Vet ikke
53	Du har svart at du benyttet et annet togselskap under forsinkelsen/innstillingen. Hvilket togselskap reiste du med under forsinkelsen / innstillingen? - Vy - SJ - Go-Ahead
54	Reiste du på samme strekning på den reisen som du gjør nå?



	Spørsmål
	(_1) Ja (_2) Nei (_3) Vet ikke
	Info: I denne del av undersøkelsen vil vi stille deg noen spørsmål om hvordan du opplevde håndteringen av i forsinkelsen / innstillingen innfor de siste to ukene på deler av denne strekningen.
55	Visste du om det var en planlagt eller uforutsett forsinkelse / innstilling? (_1) Ja, det var en planlagt/varslet forsinkelse/innstilling (f.eks. i forbindelse med arbeid på sporene, signalanlegg eller stasjoner) (_2) Ja, det var en uforutsett forsinkelse/innstilling (f.eks. som følge av problemer med sporene, togene, signalanlegg og liknende) (_3) Nei, jeg visste det ikke
56	Benyttet du tog på hele eller deler av strekningen du reiste på? (Altså fra din start-destinasjon til din slutt-destinasjon, benyttet du kun tog eller benyttet du også andre (alternative) transportmidler) (_1) Ja, jeg benyttet tog på hele strekningen (_2) Ja, jeg benyttet tog på deler av strekningen og alternativ transport på resten (f.eks. buss for tog) (_3) Nei, jeg benyttet kun alternativ transport som var satt opp (f.eks. buss for tog) (_4) Nei, jeg ble henvist til å bruke annen kollektivtransport (f.eks. rutebusser, T-bane e.l.) (_5) Annet (_6) Vet ikke
57	Hvor enig eller uenig er du i følgende påstander (_1) Informasjon via app om busstider var nyttig for meg (_2) Informasjon via skjermer om busstider var nyttig for meg Svarskala (enighet)
58	Fikk du informasjon om forsinkelsen/innstillingen før reisen? (_1) Ja (_2) Nei, fordi forsinkelsen/innstillingen skjedde underveis
59	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med den informasjonen du fikk via: (_1) Entur sin app



	Spørsmål
	(_2) Nå-appen (_3) Vy-appen (_4) Go-Ahead-appen (_5) Ruter appen (_6) Vy sine nettsider (_7) Go-Ahead sine nettsider (_8) SJ sine nettsider (_9) E-post fra Vy (_10) E-post fra Go- Ahead (_11) E-post fra SJ (_12) Høytaler på stasjon (_13) Skjerm på stasjon (_14) Høytaler om bord i toget (_15) Skjermer om bord i toget (_16) Media (_17) Sosiale medier (_18) Annet<ob></ob> Svarskala (fornøydhet)
60	Alt i alt hvor fornøyd eller misfornøyd er med informasjonen du har fått om forsinkelsen eller innstillingen (i løpet av de siste 2 uker)? Svarskala (fornøydhet)
61	Opplevde du å få lik informasjon de forskjellige stedene du oppsøkte informasjon? (_1) Ja (_2) Nei – hvorfor? (_3) Vet ikke
62	Hvor enig eller uenig er du i følgende påstander om informasjonen du fikk om forsinkelsen/innstillingen om bord på toget: (_1) Alt i alt er jeg fornøyd med den informasjonen jeg fikk om forsinkelsen/innstillingen om bord på toget.



	Spørsmål
	(_2) Det var lett for meg og forstå hvordan jeg skulle reise Svarskala (fornøydhet)
63	Hvor enig eller uenig er du i følgende påstand om det tilbudet du benyttet som erstatning for tog? (_1) Alt i alt er jeg fornøyd med reisen med de transportmidlene jeg ble henvist til. Svarskala (enighet)
64	Hvor enig eller uenig er du i følgende påstander om informasjonen du fikk om forsinkelsen / innstillingen på stasjonen: (_1) Det var lett å få med seg informasjon om hvordan jeg alternativt kunne/skulle reise. (_3) Informasjonen som ble gitt på stasjonene var enkel å forstå Svarskala (enighet)
65	Hvor enig eller uenig er du i følgende påstander om skiltingen til alternativ transport? (_1) Jeg fant raskt informasjon om hvordan jeg skulle komme til den alternative transporten. (_2) Det var godt skiltet på området og lett å finne frem til den alternative transporten. Svarskala (enighet)
66	Hvor enig eller uenig er du i følgende påstander om håndteringen av alternativ transport? (_1) Det var lett å finne riktig buss. (_2) Reisetiden stemte med det jeg fikk informasjon om da forsinkelsen/innstillingen oppsto. (_3) Det var tilstrekkelig med busser. Svarskala (enighet)
67	Alt i alt, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med... (_1) Håndteringen av forsinkelsen/innstillingen Svarskala (fornøydhet)
68	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



	Spørsmål
	(_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 ({#train_company.Response.Label}) 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 (_16) Vet ikke
69	Hvilket togselskap reiser du med på denne reisen? (_1) Vy (_2) SJ (_3) Go-Ahead
70	Tenk deg en ideell leverandør innen persontransport. Hvor nært opp til dette er Vy på denne reisen? (Med ideell leverandør mener vi et transportselskap som leverer litt over det du forventer) Skala fra 1 - 10
71	Hvor attraktiv opplever du at Vy på denne reisen er i forhold til andre transportører? Skala fra 1-10
72	Hvilken stasjon er din endestasjon? Med endestasjon mener vi den stasjonen du går av når du har kommet helt frem til destinasjonen din. Det kan altså godt være på en annen linje enn den du reiser med på nåværende tidspunkt (_1) Åpen tekst (_2) Vet ikke
	Er du mann eller kvinne? (_1) Mann (_2) Kvinne



Spørsmål
(_3) Annet (_4) Ønsker ikke å oppgi dette
Hvor ofte reiser du med tog? (_1) Daglig (_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.

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.

$$KTI (0 - 100) = ((\text{Genomsnitt på skalaen } 1 - 5) - 1) \times 25$$

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?
Billett kjøp	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
Informasjon på toget	Alt i alt er jeg fornøyd med informasjonen som gis om bord i toget på denne reisen



Leveranseområdet	Utsagn/spørsmål
	+ 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 - 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.

3.1 Beregning av kundetilfredshetsindeks (KTI avvik)

KTI avvik 1: Alt i alt hvor fornøyd eller misfornøyd er du med informasjonen du har fått om forsinkelsen eller innstillingen

KTI avvik 2: Alt i alt er jeg fornøyd med den informasjonen jeg fikk om forsinkelsen eller innstillingen om bord i togene

KTI avvik 3: Hvor enig eller uenig er du i at det var godt skiltet på området og lett å finne frem til den alternative transporten

KTI avvik 4: Alt i alt, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med håndteringen av forsinkelsen eller innstillingen?

Svarene omregnes til en kundetilfredshetsindeks (KTI avvik) 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.



$KTI (0 - 100) = ((\text{Gjennomsnitt på skalaen } 1 - 5) - 1) \times 25$

KTI avvik beregnes per strekning, samt totalt for Leverandørene.

Bonus for KTI avvik i trafikkavtalen for Ø2 beregnes som et gjennomsnitt av fem spørsmål, det er de fire over samt dette spørsmålet:

KTI avvik 2: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med den informasjonen du fikk under avviket via Vy -appen

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 vektning.

4.1 Rapportens innhold

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

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.

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.

- MARGARETH NORDBY-KRINGLI, 20.12.2024
- ERIK LUND, 20.12.2024



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 2.0



Dokumentet er signert digitalt av:

- MARGARETH NORDBY-KRINGLI, 20.12.2024
- ERIK LUND, 20.12.2024

Forseglet av



Posten Norge

Endringslogg

Versjon	Hva	Dato
1.0	Vedlegg B.	28.06.2023
2.0	Punkt 4.5 oppdatert som følger: «Minimumskrav» endret til «nullpunkt», flere steder. Referanse til «Vedlegg A-7» erstattet med referanse til «Vedlegg A-8». I tabell 8 B Bonus på kundetilfredshet ved driftsavvik inkluderes R23 Oslo S – Ski og RE 20 Oslo S – Halden bonusnivå justeres.	05.11.2024

- MARGARETH NORDBY-KRINGLI, 20.12.2024
- ERIK LUND, 20.12.2024



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 billett kategorier	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 Leverandørs 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 Operatørvhengig 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	22
4.7 Bonus ved opphør av avtalen og avtaleforlengelse	23
5 Andre oppdrag.....	23
6 Dagbøter, Malus og andre sanksjoner	23



6.1 Manglende eller forsinket rapportering.....	23
6.2 Spesielt for Drifts- og Avviklingsfasen	24



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.



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 vektet 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 vektet 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



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



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:

$$OPV_{2022kr}^t = AFV_{2022kr}^t - KL_{2022kr}^t - IA_{2022kr}^t$$

Hvor: OPV = ordinært prisjustert vederlag

t = avtaleåret det skal prisjusteres for

AFV = Avtalt Fast Vederlag

KL = kostnader omfattet av «Vedlegg E-1»

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

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

$$AFV_{tkr}^t = I_{pt} \times OPV_{2022kr}^t + KL_{tkr}^t + IA_{tkr}^t$$

Hvor: AFV = Avtalt Fast Vederlag

t = avtaleåret det skal prisjusteres for

I_p = Indeks for prisjustering

OPV = ordinært prisjustert vederlag

KL = kostnader omfattet av «Vedlegg E-1»

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

Ved særskilt prisjustering av vederlag i henhold til punkt 1.3.2 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} :

$$I_{pt} = 0,5 \times \left(\frac{\text{indeks KPI} - JAE_{t-1}}{\text{indeks KPI} - JAE_{2021}} \right) + 0,5 \times \left(\frac{\text{indeks akr}_{t-1}}{\text{indeks akr}_{2021}} \right)$$

Hvor: t = avtaleåret det skal prisjusteres for



Indeks KPI-JAE = Konsumprisindeksen justert for avgiftsendringer og uten energivarer M09²,

(Kjerneinflasjon.)

t-1 = foregående avtaleår

I_p = Indeks for prisjustering

Indeks akr = Indeks for totale arbeidskraftkostnader for «transport og lagring» 2. kvartal³.

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.



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: ○ Personer over 67 år ○ Personer som mottar uførepensjon etter folketrygdloven med uføregrad 50 prosent eller mer, samt EØS-borgere med tilsvarende uføretrygd fra et annet EØS-land ○ Personer som er blinde ○ 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»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>



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:

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

Er det flere enn en togoperatør og taksttabeller på en eller flere 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:

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

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.

Eksempel⁵:

Passasjerer 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:

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

$$Kr6100 \times 0,9857 + Kr\ 5900 \times 0,0143 =$$

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

Gjennomgående pris avrundes til nærmeste hele krone, slik at passasjerer 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 direktefordes, 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 billettsamarbeidsavtalen. Inntektsfordelingsmodellen, jf. «Vedlegg B-7», kan brukes til å skille ut reiseaktivitet fra reisende med billetter omfattet av den aktuelle rute-, pris- og billettsamarbeidsavtalen 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.



4.2 Bonus for økt totalpunktligthet

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

Totalpunktligthet 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 totalpunktligthet og minimumskravene for bonus for totalpunktligthet

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

Totalpunktligthet er et mål på hvor stor andel av togene som har ankommet endestasjon innen punktligthetsgrensen, 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. Langdistance, 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 totalpunktligthet. Datagrunnlaget ligger i Bane NOR TIOS-database, og hentes ut via DRAGE-datavarehuset.

Bonus utbetales hvis gjennomsnittlig årlig totalpunktligthet 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.

Punktligthet 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	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.

Punktighet forbedring– Tall i kroner	Oslo S - Hakadal/Jaren - Gjøvik	Spikkestad/Ask er – Lillestrøm	Stabekk/Oslo S – Ski	Stabekk – Moss	Oslo S – Mysen/Rakke stad	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

$$\text{Totalregularitet} = 100 * \frac{\text{Planlagte avganger} - \text{Innstillinger}}{\text{Planlagte avganger}}$$

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 vektning 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.

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 nullpunkt. Der det gjennomføres kundetilfredshets-undersøkelser, jf. «Vedlegg A-8», 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	RE30/R31 Oslo S - Hakadal/ Jaren - Gjøvik	L1 Spikkestad/ Asker – Lillestrøm	L2 Stabekk/ Oslo S – Ski	R21 Stabekk – Moss	R22 Oslo S – Mysen/ Rakkestad	R23 Oslo S - Ski	RE20 Oslo S – Halden
Økning KTI+1	kr 204 398	kr 204 398	kr 204 398	kr 204 398	kr 204 398	kr 37 305	kr 167 093
Økning KTI+2	kr 510 996	kr 510 996	kr 510 996	kr 510 996	kr 510 996	kr 93 263	kr 417 733
Økning KTI+3	kr 715 394	kr 715 394	kr 715 394	kr 715 394	kr 715 394	kr 130 568	kr 584 826
Økning KTI+4	kr 919 793	kr 919 793	kr 919 793	kr 919 793	kr 919 793	kr 167 873	kr 751 920
Økning KTI+5	kr 1 226 390	kr 1 226 390	kr 1 226 390	kr 1 226 390	kr 1 226 390	kr 223 830	kr 1 002 560
Økning KTI+6	kr 1 430 789	kr 1 430 789	kr 1 430 789	kr 1 430 789	kr 1 430 789	kr 261 136	kr 1 169 653
Økning KTI+7	kr 1 635 187	kr 1 635 187	kr 1 635 187	kr 1 635 187	kr 1 635 187	kr 298 441	kr 1 336 746
Økning KTI+8	kr 1 941 785	kr 1 941 785	kr 1 941 785	kr 1 941 785	kr 1 941 785	kr 354 398	kr 1 587 387
Økning KTI+9	kr 2 146 183	kr 2 146 183	kr 2 146 183	kr 2 146 183	kr 2 146 183	kr 391 703	kr 1 754 480
Økning KTI >=+10	kr 2 350 581	kr 2 350 581	kr 2 350 581	kr 2 350 581	kr 2 350 581	kr 429 008	kr 1 921 573

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 nullpunkt. Oppnås KTI bedre enn nullpunkt + 10 poeng utbetales det ikke ytterligere bonus utover maksimal bonus. Nullpunkt til KTI avvik, jf. «Vedlegg

Tabell 8 - Maksimal utbetalt bonus for økt kundetilfredshet i driftsavvik per linje per hele økning i KTI avvik pr år

A-8», er i R24 53 for L-tog, 57 for R- tog og 59 for RE-tog. Nullpunkt for påfølgende år 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, 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 operatørvhengige 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.

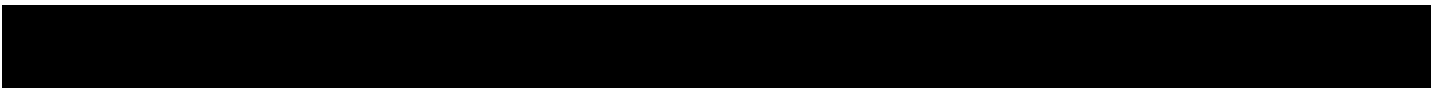
Krav nr.	Krav	Dagbotsats
B 6.2.1.	Malussats per innstilt avgang per linje	Kr. 20 000,- for alle linjer.



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 2.0



Dokumentet er signert digitalt av:

- MARGARETH NORDBY-KRINGLI, 20.12.2024
- ERIK LUND, 20.12.2024

Forseglet av



Posten Norge

Endringslogg

Versjon	Hva	Dato
1.0	Vedlegg D.	28.06.2023
2.0	Punkt 7.3, 3. avsnitt endret som følger: Gjennomføring av undersøkelse KTI driftsavvik og kKontroll av snik (jf. «Vedlegg A» 5.1.1 og A 6.2.5) inngår i Avtalt fast vederlag og godgjøres ikke særskilt. Punkt 10.4.2, kulepunkt 2.2 endret som følger: 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 tTiltak for forbedringer basert på resultater fra kundetilfredshetsundersøkelser, jf. «Vedlegg A-8».	05.11.2024

- MARGARETH NORDBY-KRINGLI, 20.12.2024
- ERIK LUND, 20.12.2024



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



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



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 / XXTØ1¹-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.



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 Særsilt 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.



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, fratrukker 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.

Kontroll av snik (jf. «Vedlegg A» A 6.2.2) inngår i Avtalt fast vederlag og godtgjøres 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
- 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.



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. Tiltak for forbedringer basert på resultater fra kundetilfredshetsundersøkelser, jf. «Vedlegg A-8».
 - 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.



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

EO-Ø1-01 2024 KTU avvik – Mellomark før versjon med sporendringer

Dokumentet er signert digitalt av:

- MARGARETH NORDBY-KRINGLI, 20.12.2024
- ERIK LUND, 20.12.2024

Forseglet av



Posten Norge

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

EO-Ø1-01 2024 KTU avvik – Mellomark før versjon med sporendringer

Dokumentet er signert digitalt av:

- MARGARETH NORDBY-KRINGLI, 20.12.2024
- ERIK LUND, 20.12.2024

Forseglet av



Posten Norge

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

EO-Ø1-01 2024 KTU avvik



Dokumentet er signert digitalt av:

- MARGARETH NORDBY-KRINGLI, 20.12.2024
- ERIK LUND, 20.12.2024

Forseglet av



Posten Norge

Endringslogg

Versjon	Hva	Dato
1.0	EO-Ø1-01 2024 KTU avvik	05.11.2024

- MARGARETH NORDBY-KRINGLI, 20.12.2024
- ERIK LUND, 20.12.2024



ENDRINGSORDRE

Avtalenr.: Ø1	Endringsordre nr.: 01	Antall vedlegg:
Ref. Anmodning om endringsordre (AOE) nr.:		
Beskrivelse av endring (inklusive referanse til alle aktuelle vedlegg): Krav om at Leverandøren skal gjennomføre egne kundetilfredshetsundersøkelser etter avvik som oppstår frafaller, og relevante spørsmål knyttet til avvik inkluderes i kundetilfredshetsundersøkelse som gjennomføres av Oppdragsgiver. Som følge av dette endres følgende dokumenter i Trafikkavtalen (endringene fremgår av vedlegg): • Trafikkavtalens signaturdokument • Trafikkavtalens avtalebestemmelser • Vedlegg A Leveransebeskrivelse fellesbestemmelser • Vedlegg A-7 Metodikk kundetilfredshetsundersøkelse under driftsavvik - Utgår • Vedlegg A-8 Metodikk kundetilfredshetsundersøkelse • Vedlegg B Vederlag og andre økonomiske forhold • Vedlegg D Administrative bestemmelser I tillegg utgår rapporteringskravet i punkt 2.4.2 i «Vedlegg D-3»: 2.4.2 Resultater fra evt. gjennomført kundetilfredshetsundersøkelse driftsavvik Detaljeringsnivå: se «Vedlegg A-4» punkt 4. Rapport fra evt. gjennomført kundetilfredshetsundersøkelse under driftsavvik utført i tertiale, jf. «Vedlegg A» punkt 5.1 med resultater per linje. Endringen til «Vedlegg D-3» innarbeides i dokumentet på et senere tidspunkt og i forbindelse med øvrige endringer til rapporteringskrav.		
Kostnader av endring. Ingen endring.		
Betalingsform for endring. N/A		
Endring av tidsplan/milepæler (dersom endringen ikke har konsekvenser for tidsplan, skriv "ingen"): N/A		



Oppstarttidspunkt for endring:	Ferdigstillelse av endring:
Leverandøren instrueres herved om omgående å igangsette Endring av Arbeidet som beskrevet ovenfor. I den utstrekning denne Endringsordre ikke bestemmer annet, gjelder bestemmelsene i Trafikkavtalen og tidligere Endringsordre.	
Ordre utstedt dato: Navn. Erik Lund Tittel: Direktør avdeling for kjøp og avtalestyring Signatur: _____ Jernbanedirektoratet	Ordre akseptert dato: Navn. Margareth Nordby-Kringli Tittel: Regiondirektør Signatur: _____ Leverandøren



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 [2.0](#)



Dokumentet er signert digitalt av:

- MARGARETH NORDBY-KRINGLI, 20.12.2024
- ERIK LUND, 20.12.2024

Forseglet av



Posten Norge

Endringslogg

Versjon	Hva	Dato
1.0	Trafikkavtalens signaturdokument.	28.06.2023
2.0	<u>Punkt 2 tabell: Vedlegg A-7 Navn endret til «Vedlegg A-7 Ikke i bruk»</u>	<u>05.11.2024</u>

Dokumentet er signert digitalt av:

- MARGARETH NORDBY-KRINGLI, 20.12.2024
- ERIK LUND, 20.12.2024

Forseglet av



Posten Norge

Innhold

1 Trafikkavtalens bakgrunn og formål.....4

1.1 Trafikkavtalens bakgrunn4

1.2 Trafikkavtalens formål4

2 Avtaledokumenter4

3 Forbehold6

4 Underskrift og dato6



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 **Error! Hyperlink reference not valid.**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



	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 Ikke i bruk.
	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 Ibruktageelse 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



--	--

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

Oslo, 29.06.2023

Knut Sletta
Jernbanedirektør
Jernbanedirektoratet

Gro Bakstad
Konsernsjef
Vygruppen AS

- MARGARETH NORDBY-KRINGLI, 20.12.2024
- ERIK LUND, 20.12.2024



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 [2.0](#)



Dokumentet er signert digitalt av:

- MARGARETH NORDBY-KRINGLI, 20.12.2024
- ERIK LUND, 20.12.2024

Forseglet av



Posten Norge

Endringslogg

Versjon	Hva	Dato
1.0	Trafikkavtalens avtalebestemmelser.	28.06.2023
2.0	Punkt 7, avsnitt 8, referanse til Vedlegg A supplert med punkt 5.1: Oppdragsgiver skal gjennomføre den nye kundetilfredshetsundersøkelsen, jf. «Vedlegg A» punkt 5.1 og 7.2, med en jevn frekvens og resultatene skal deles med Leverandøren på egnet måte	05.11.2024

- MARGARETH NORDBY-KRINGLI, 20.12.2024
- ERIK LUND, 20.12.2024



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



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 Vernetting	30
21.3 Lovvalg.....	30



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.



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 lokomotivfører kandidater.
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.
Operatørvhengig 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 punktlig 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. <i>Punktlighet</i> måler den prosentvise andelen tog som er punktlig 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 taktsenheter 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).



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 delement 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 nødvendig 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 knutepunktstasjoner¹ 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 fratrasket 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



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 driftsdøgnet 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 overensstemmelse 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 instruksjoner fra offentlige myndigheter som er av betydning for Leveransen og for Leverandørens virksomhet. Leverandøren skal uten ugrunnet opphold skriftlig varsle Oppdragsgiver dersom han mener at Trafikkavtalen er i strid med lover, forskrifter, krav, pålegg eller instruksjoner fra offentlige myndigheter.

Leverandøren skal inneha de tillatelser og godkjenninger som 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 godkjenninger 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.



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 tjenstepensjonsordning 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».



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.



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.



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 togoperatørens 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 5.1 og 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».

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.



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».



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.



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 godkjenning, 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.



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

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



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 **Error! Reference source not found.**, 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.

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.

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.



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.

Prisavslaget 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 oppfylle 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 Infrastrukturforvalters 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.



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».



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.



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 Vernetting

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

21.3 Lowalg

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.

- MARGARETH NORDBY-KRINGLI, 20.12.2024
- ERIK LUND, 20.12.2024



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 [2.0](#)



Dokumentet er signert digitalt av:

- MARGARETH NORDBY-KRINGLI, 20.12.2024
- ERIK LUND, 20.12.2024

Forseglet av



Posten Norge

Endringslogg

Versjon	Hva	Dato						
1.0	Vedlegg A.	28.06.2023						
2.0	Punkt 1.1: Samtlige referanser til Vedlegg A-7 er slettet. Punkt 5.1, siste avsnitt før tabell endret som følger: 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 fra Oppdragsgivers kundetilfredshetsundersøkelse, jf. «Vedlegg A-8», benyttes blant annet 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 A 5.1.1 endret som følger: <table><tr><th>Krav nr.</th><th>Krav</th></tr><tr><td>A 5.1.1</td><td>Fra og med Trafikkstart skal Leverandøren gjennomføre kundeundersøkelser etter planlagte og oppståtte driftsavvik, som angitt i «Vedlegg A-7».</td></tr><tr><td> (Bonus)</td><td>Kundetilfredshet under driftsavvik gir mulighet for bonus, jf. «Vedlegg B» punkt 4.5. Ikke i bruk.</td></tr></table>	Krav nr.	Krav	A 5.1.1	Fra og med Trafikkstart skal Leverandøren gjennomføre kundeundersøkelser etter planlagte og oppståtte driftsavvik, som angitt i «Vedlegg A-7».	 (Bonus)	Kundetilfredshet under driftsavvik gir mulighet for bonus, jf. «Vedlegg B» punkt 4.5. Ikke i bruk.	
Krav nr.	Krav							
A 5.1.1	Fra og med Trafikkstart skal Leverandøren gjennomføre kundeundersøkelser etter planlagte og oppståtte driftsavvik, som angitt i «Vedlegg A-7».							
 (Bonus)	Kundetilfredshet under driftsavvik gir mulighet for bonus, jf. «Vedlegg B» punkt 4.5. Ikke i bruk.							



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 Trafikkoppgdraget	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 Profilerings av Kjøretøy	11
4.3 Verksted og vedlikehold	12
4.4 Nye Kjøretøy type N05	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	22
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 krav23

9.2 Leverandørens ledelsesfunksjoner24

9.3 Personalpolitikk.....24

9.4 Bemanning og kompetanse24

9.5 Instruktørressurser til lokføreropplæring24



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 billett kategorier 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 inneklemt 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 Infrastrukturforvaltners kapasitetsfordelingsprosess, samt for bestilling av ruter innen gjeldende frister i Infrastrukturforvaltners 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».



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.



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.



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 (inkludert 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.



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 kundeføring, 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



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 fra Oppdragsgivers kundetilfredshetsundersøkelse, jf. «Vedlegg A-8», benyttes blant annet 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. Ikke i bruk.
A 5.1.2	Leverandøren skal etablere og implementere et konsept for kundefølgende, som ivaretar alle reisendes transport- og informasjonsbehov ved planlagte og oppståtte driftsavvik. Leverandørens konsept for kundefølgende 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 salgssystemer, 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.
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.
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 service relaterte 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».
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 forhåndsdefinert definert 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 kundeserviser, 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 monitører 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 høytaleranlegg 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 trafikkkpakken 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».
A 6.1.2	Gjennom Entur og eventuelle godkjente agenter, plikter Leverandøren å rapportere inn og distribuere samtlige av de produkter (inkludert tilleggsprodukter) og kategorier som Leverandøren tilbyr. Leverandør er kjent med at tilbudte kanaler og godkjente agenter kan endre seg i løpet av Trafikkavtalens varighet.
A 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 reisepass 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



	billettsamarbeid 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».
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».

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 Operatørvhengig 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 etablere 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 Oppstartfasen 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.
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 godkjenninger 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 trafiksikkerhet, 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.



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~~ikke i bruk.



Dokumentet er signert digitalt av:

- MARGARETH NORDBY-KRINGLI, 20.12.2024
- ERIK LUND, 20.12.2024

Forseglet av



Posten Norge

Endringslogg

Versjon	Hva	Dato
1.0	Vedlegg A-7.	28.06.2023
2.0	Krav/dokument utgår, navn endret til «Vedlegg A-7 Ikke i bruk».	05.11.2024

Dokumentet er signert digitalt av:

- MARGARETH NORDBY-KRINGLI, 20.12.2024
- ERIK LUND, 20.12.2024

Forseglet av



Posten Norge

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 Incentiver	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

Dokumentet er signert digitalt av:

- MARGARETH NORDBY-KRINGLI, 20.12.2024
- ERIK LUND, 20.12.2024

Forseglet av



Posten Norge

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.	*
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 <u>informasjonen du fikk fra togselskapet (Leverandørens navn) i forkant av reisen</u>: 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 <u>på stasjonene</u>	
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 <u>avviket på stasjonen</u>: ☐ 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	*
	Tekst: Vi vil nå stille deg noen spørsmål om hvordan du opplevde informasjonen som ble gitt om avviket <u>om bord på togene</u>	*
9	Hvordan fikk du informasjon om avviket <u>om bord på togene</u> i avviksperioden? Merk: Sett flere kryss ☐ Via skjermer ☐ Via høyttalere ☐ Var i kontakt med ombordpersonalet ☐ Annet, noter ... *Open *Fixed ☐ Ingen av disse *Fixed *Exclusive	*
10	Hvor enig eller uenig er du i følgende påstand: Ombordpersonalet var synlig og lett tilgjengelig i togene?	

Dokumentet er signert digitalt av:

- MARGARETH NORDBY-KRINGLI, 20.12.2024
- ERIK LUND, 20.12.2024

Forseglet av



Posten Norge

	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 <u>avviket om bord på togene</u>: • ☐ 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 forstå hvordan jeg skulle reise • ☐ Det var god informasjon om hvor lang tid reisen ville ta	

Dokumentet er signert digitalt av:

- MARGARETH NORDBY-KRINGLI, 20.12.2024
- ERIK LUND, 20.12.2024

Forseglet av



Posten Norge

	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 kundeveilederne 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 <u>samlet sett om avviket</u>: — 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]	✖
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	*



	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	*
26	Hva er din alder? Merk: Fyll inn • Ønsker ikke å oppgi	*
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	*
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	*



	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	*
30	Var det dager eller perioder i avviksperioden du valgte å reise annerledes <u>på grunn av avviket</u>? ☐ 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 instruksjoner om å rekruttere kunder uavhengig av alder, kjønn, reisemål og tilsvarende.

2.5 Insentiver

Oppdragsgiver legger ikke føringer om incentiver og Leverandøren kan selv bestemme om de ser behov for å dele ut incentiver 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 vektet 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	• Gjørde 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

Dokumentet er signert digitalt av:

- MARGARETH NORDBY-KRINGLI, 20.12.2024
- ERIK LUND, 20.12.2024

Forseglet av



Posten Norge

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.



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.

- MARGARETH NORDBY-KRINGLI, 20.12.2024
- ERIK LUND, 20.12.2024



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 [2.0](#)



Dokumentet er signert digitalt av:

- MARGARETH NORDBY-KRINGLI, 20.12.2024
- ERIK LUND, 20.12.2024

Forseglet av



Posten Norge

Endringslogg

Versjon	Hva	Dato
1.0	Vedlegg A-8	28.06.2023
<u>2.0</u>	<u>Pkt. 2.3 Spørreskjema er endret herunder:</u> <u>- Under spørsmål 22 er det lagt til tre påstander.</u> <u>- Spørsmål knyttet til KTI avvik lagt til (Det er gjort noen mindre endringer i spørsmålene knyttet til avvik)</u> <u>Pkt. 3.4 Beregning av kundetilfredshetsindeks (KTI avvik) er nytt.</u>	<u>05.11.2024</u>



Innhold

1 Innledning	4
2 Undersøkelsesopplegg	4
2.1 Omfang/målgruppe	4
2.2 Utvalg	4
2.3 Spørreskjema	5
2.4 Datainnsamling	24
2.5 Insentiver	25
2.6 Kvalitetssikring av data	25
3 Beregningsmetodikk	25
3.1 Beregning av kundetilfredshetsindeks (KTI)	25
3.2 Beregning av tilfredshet på leveranseområdene	26
3.3 Vekting av kundetilfredshetsindeksen	27
3.1 Beregning av kundetilfredshetsindeks (KTI avvik)	27
4 Rapportering	28
4.1 Rapportens innhold	28
5 Datasett	28
6 Annet	29



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.

Undersøkelsen danner også grunnlag for kundetilfredshet under avvik (KTI avvik) basert på spørsmål stilt til de reisende som har opplevd en forsinkelse på over 15 min og eller en innstilling på dagens reise, samt på en reise gjennomført for inntil to uker siden.

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
- Informasjon ved avvik
- Avvikshåndtering
- Buss for tog
- Kjøpekomfort
- 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.

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



	Spørsmål
	(_2) Forretningsreise/reise i jobbsammenheng (_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 billetttyper<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



	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



	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 underveis 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.



	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)



	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



	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> <u>(_10) Lyset i kupeen var ikke behagelig (for mørkt/for lyst)</u> <u>(_11) Det var mye støy fra toget i kupeen</u> <u>(_12) Det var dårlig luft i kupeen</u>
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



	Spørsmål
	Svarskala (enighet)
25	Hvor enig eller uenig er du i følgende påstand? 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



	Spørsmål
	(_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> (_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>



	Spørsmål
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 (_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 har vært innstilt på deler av strekningen (_2) Nei (_3) Vet ikke
38	Har du opplevd at toget har vært innstilt eller forsinket (15 minutter eller mer) på deler av denne strekningen i løpet av de siste to ukene? (_1) Ja, jeg har opplevd en reise hvor toget har vært innstilt i løpet av de siste to ukene (_2) Nei (_3) Vet ikke (_4) Ja, jeg har opplevd en reise hvor toget har vært forsinket mer enn 15 min. eller mer i løpet av de siste to ukene
	Spørsmål knyttet til forsinkelse og eller innstilling på denne reisen
383 9	Visste du om Kjente du til forsinkelsen og/eller innstillingen av toget før du gikk ombord? (_1) Ja (_2) Nei



	Spørsmål
	(_3) Vet ikke
394 0	Visste du om Fikk du vite om det var en planlagt eller uplanlagt uforutsett forsinkelse / innstilling? (_1) <u>Ja, det var en</u>En planlagt/varslet forsinkelse/innstilling (f.eks. i forbindelse med arbeid på sporene, signalanlegg eller stasjoner) (_2) <u>a, det var en</u>En uforutsett forsinkelse/innstilling (f.eks. som følge av problemer med sporene, togene, signalanlegg og liknende) (_3) <u>Nei, jeg visste det ikke</u>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 (_2) Nei — hvorfor? <Open Textbox> (_3) Vet ikke
41	Fikk du informasjon om forsinkelsen/innstillingen før reisen? (_1) Ja (_2) Nei, fordi forsinkelsen/innstillingen skjedde underveis
42	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med den informasjonen du har fått på denne reisenfikk via: (_1) Entur <u>sin</u> appen (_2) Nå appen (_3) <u>Vy appen</u> (_4) <u>Go-Ahead-appen</u> (_5) <u>Ruter-appen</u> (_6) <u>Vy sine nettsider</u> (_7) <u>Go-Ahead sine nettsider</u> (_8) <u>SJ sine nettsider</u> (_9) <u>E-post fra Vy</u> (_10) <u>E-post fra Go-Ahead</u> (_11) <u>E-post fra SJ</u>



Spørsmål	
	(12) Høytaler på stasjon (13) Skjermer på stasjon (14) Høytaler om bord i toget (15) Skjermer om bord i toget (16) Media (17) Sosiale medier (18) Annet<ob></ob> Operatørens app (Vy, , Go Ahead, Ruter) (-4) Operatørens nettside (Vy, , Go Ahead, Ruter) (-5) Høytaler på stasjon (-6) Skjermer på stasjon (-7) Høytaler i toget/om bord (-8) Skjermer i toget/om bord (-9) Annet Svarskala (fornøydhet)
43	Alt i alt hvor fornøyd eller misfornøyd er du med informasjonen du har fått om forsinkelsen eller innstillingen på denne reisen? Svarskala (fornøydhet)
44	Opplevde du å få lik informasjon de forskjellige stedene du oppsøkte informasjon? (1) Ja (2) Nei (3) Vet ikke
43	Hvilken app benyttet du? (-1) Vy appen (-2) Entur appen (-3) Go Ahead appen (-4) Ruter appen (-5) Andre trafikksekskapers app<Open-Textbox>



	Spørsmål
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 påstanden om informasjonen du fikk om forsinkelsen/innstillingen om bord på toget: (_1) Alt i alt er jeg fornøyd med den informasjonen jeg fikk om forsinkelsen/innstillingen om bord på toget. Svarskala (enighet)
46	Hvor enig eller uenig er du i følgende påstander om informasjonen du fikk om forsinkelsen / innstillingen på stasjonen: (_1) Det var lett å få med seg informasjon om hvordan jeg alternativt kunne reise. (_2) Informasjonen som ble gitt på stasjonene var enkel å forstå.
47	Benyttet du tog på hele eller deler av strekningen du reiste på? (Altså fra din start-destinasjon til din slutt-destinasjon, benyttet du kun tog eller benyttet du også andre (alternative) transportmidler) (_1) Ja, jeg benyttet tog på hele strekningen (_2) Ja, jeg benyttet tog på deler av strekningen og alternativ transport på resten (f.eks. buss for tog) (_3) Nei, jeg benyttet kun alternativ transport som var satt opp (f.eks. buss for tog) (_4) Nei, jeg ble henvist til å bruke annen kollektivtransport (f.eks. rutebusser, T-bane e.l.) (_5) Annet (_6) Vet ikke
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 Svarskala (enighet)
46	Benyttet du buss for tog grunnet forsinkelse / innstilling?



	Spørsmål
	(1) Ja (2) Nei (3) Vet ikke
474 8	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)
49	Hvor enig eller uenig er du i følgende påstander om skiltingen til alternativ transport? (1) Jeg fant raskt informasjon om hvordan jeg skulle komme til den alternative transporten. (2) Det var godt skiltet på området og lett å finne frem til den alternative transporten.
485 0	Hvor fornøyd eller misfornøyd var du med hvordan forsinkelsen ble håndtert i dag? Alt i alt hvor fornøyd eller misfornøyd er du med... (1) Håndteringen av forsinkelsen/innstillingen Svarskala (fornøydhet)
495 1	Hvorfor er du ikke fornøyd med håndteringen av forsinkelsen/innstillingen i dag? Du kan svare flere ting. Marker den viktigste årsaken først, 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



Spørsmål	
	(_13) Det var dårlig plass på bussen/t-banen (_14) Det var ulik informasjon de stedene jeg oppsøkte informasjon (_15) Annet<Open Textbox> (_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>
Spørsmål knyttet til forsinkelse og eller innstilling på en reise for inntil to uker siden	
52	Reiste du med samme togselskap under forsinkelsen/innstillingen som du reiser med på denne reisen? (_1) Ja (_2) Nei (_3) Vet ikke
53	Du har svart at du benyttet et annet togselskap under forsinkelsen/innstillingen. Hvilket togselskap reiste du med under forsinkelsen / innstillingen? - <u> Vy </u> - <u> SJ </u>



	Spørsmål
	- <u>Go-Ahead</u>
54	Reiste du på samme strekning på den reisen som du gjør nå? (<u>1</u>) Ja (<u>2</u>) Nei (<u>3</u>) Vet ikke
	Info: I denne del av undersøkelsen vil vi stille deg noen spørsmål om hvordan du opplevde håndteringen av i forsinkelsen / innstillingen innfor de siste to ukene på deler av denne strekningen.
55	Visste du om det var en planlagt eller uforutsett forsinkelse / innstilling? (<u>1</u>) Ja, det var en planlagt/varslet forsinkelse/innstilling (f.eks. i forbindelse med arbeid på sporene, signalanlegg eller stasjoner) (<u>2</u>) Ja, det var en uforutsett forsinkelse/innstilling (f.eks. som følge av problemer med sporene, togene, signalanlegg og liknende) (<u>3</u>) Nei, jeg visste det ikke
56	Benyttet du tog på hele eller deler av strekningen du reiste på? (Altså fra din start-destinasjon til din slutt-destinasjon, benyttet du kun tog eller benyttet du også andre (alternative) transportmidler) (<u>1</u>) Ja, jeg benyttet tog på hele strekningen (<u>2</u>) Ja, jeg benyttet tog på deler av strekningen og alternativ transport på resten (f.eks. buss for tog) (<u>3</u>) Nei, jeg benyttet kun alternativ transport som var satt opp (f.eks. buss for tog) (<u>4</u>) Nei, jeg ble henvist til å bruke annen kollektivtransport (f.eks. rutebusser, T-bane e.l.) (<u>5</u>) Annet (<u>6</u>) Vet ikke
57	Hvor enig eller uenig er du i følgende påstander (<u>1</u>) Informasjon via app om busstider var nyttig for meg (<u>2</u>) Informasjon via skjermer om busstider var nyttig for meg Svarskala (enighet)
58	Fikk du informasjon om forsinkelsen/innstillingen før reisen? (<u>1</u>) Ja (<u>2</u>) Nei, fordi forsinkelsen/innstillingen skjedde underveis



Spørsmål	
59	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med den informasjonen du fikk via: (1) Entur sin app (2) Nå-appen (3) Vy-appen (4) Go-Ahead-appen (5) Ruter appen (6) Vy sine nettsider (7) Go-Ahead sine nettsider (8) SJ sine nettsider (9) E-post fra Vy (10) E-post fra Go- Ahead (11) E-post fra SJ (12) Høytaler på stasjon (13) Skjerm på stasjon (14) Høytaler om bord i toget (15) Skjermer om bord i toget (16) Media (17) Sosiale medier (18) Annet<ob></ob> Svarskala (fornøydhet)
60	Alt i alt hvor fornøyd eller misfornøyd er med informasjonen du har fått om forsinkelsen eller innstillingen (i løpet av de siste 2 uker)? Svarskala (fornøydhet)
61	Opplevde du å få lik informasjon de forskjellige stedene du oppsøkte informasjon? (1) Ja (2) Nei – hvorfor? (3) Vet ikke



	Spørsmål
62	Hvor enig eller uenig er du i følgende påstander om informasjonen du fikk om forsinkelsen/innstillingen om bord på toget: (1) Alt i alt er jeg fornøyd med den informasjonen jeg fikk om forsinkelsen/innstillingen om bord på toget. (2) Det var lett for meg og forstå hvordan jeg skulle reise Svarskala (fornøydhet)
63	Hvor enig eller uenig er du i følgende påstand om det tilbudet du benyttet som erstatning for tog? (1) Alt i alt er jeg fornøyd med reisen med de transportmidlene jeg ble henvist til. Svarskala (enighet)
64	Hvor enig eller uenig er du i følgende påstander om informasjonen du fikk om forsinkelsen / innstillingen på stasjonen: (1) Det var lett å få med seg informasjon om hvordan jeg alternativt kunne/skulle reise. (3) Informasjonen som ble gitt på stasjonene var enkel å forstå Svarskala (enighet)
65	Hvor enig eller uenig er du i følgende påstander om skiltingen til alternativ transport? (1) Jeg fant raskt informasjon om hvordan jeg skulle komme til den alternative transporten. (2) Det var godt skiltet på området og lett å finne frem til den alternative transporten. Svarskala (enighet)
66	Hvor enig eller uenig er du i følgende påstander om håndteringen av alternativ transport? (1) Det var lett å finne riktig buss. (2) Reisetiden stemte med det jeg fikk informasjon om da forsinkelsen/innstillingen oppsto. (3) Det var tilstrekkelig med busser. Svarskala (enighet)
67	Alt i alt, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med... (1) Håndteringen av forsinkelsen/innstillingen Svarskala (fornøydhet)
68	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



Spørsmål	
	(_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 ({#train_company.Response.Label}) 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 (_16) Vet ikke
526 9	Hvilket togselskap reiser du med på denne reisen? (_1) Vy (_2) SJ (_3) Go-Ahead
70	Tenk deg en ideell leverandør innen persontransport. Hvor nært opp til dette er Vy på denne reisen? (Med ideell leverandør mener vi et transportselskap som leverer litt over det du forventer) Skala fra 1 - 10
71	Hvor attraktiv opplever du at Vy på denne reisen er i forhold til andre transportører? Skala fra 1-10
72	Hvilken stasjon er din endestasjon? Med endestasjon mener vi den stasjonen du går av når du har kommet helt frem til destinasjonen din. Det kan altså godt være på en annen linje enn den du reiser med på nåværende tidspunkt (_1) Åpen tekst (_2) Vet ikke



Spørsmål
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 (_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.

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.

$KTI (0 - 100) = ((\text{Genomsnitt på skalaen } 1 - 5) - 1) \times 25$

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?
Billett kjøp	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



Leveranseområdet	Utsagn/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 • 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.

3.1 Beregning av kundetilfredshetsindeks (KTI avvik)

KTI avvik 1: Alt i alt hvor fornøyd eller misfornøyd er du med informasjonen du har fått om forsinkelsen eller innstillingen

KTI avvik 2: Alt i alt er jeg fornøyd med den informasjonen jeg fikk om forsinkelsen eller innstillingen om bord i togene

KTI avvik 3: Hvor enig eller uenig er du i at det var godt skiltet på området og lett å finne frem til den alternative transporten



KTI avvik 4: Alt i alt, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med håndteringen av forsinkelsen eller innstillingen?

Svarene omregnes til en kundetilfredshetsindeks (KTI avvik) 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.

$KTI (0 - 100) = ((\text{Gjennomsnitt på skalaen } 1 - 5) - 1) \times 25$

KTI avvik beregnes per strekning, samt totalt for Leverandørene.

Bonus for KTI avvik i trafikkavtalen for Ø2 beregnes som et gjennomsnitt av fem spørsmål, det er de fire over samt dette spørsmålet:

KTI avvik 2: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med den informasjonen du fikk under avviket via Vy-appen

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 vektning.

4.1 Rapportens innhold

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

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.

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.



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 [2.0](#)



Dokumentet er signert digitalt av:

- MARGARETH NORDBY-KRINGLI, 20.12.2024
- ERIK LUND, 20.12.2024

Forseglet av



Posten Norge

Endringslogg

Versjon	Hva	Dato
1.0	Vedlegg B.	28.06.2023
<u>2.0</u>	<u>Punkt 4.5 oppdatert som følger:</u> <u>«Minimumskrav» endret til «nullpunkt», flere steder. Referanse til</u> <u>«Vedlegg A-7» erstattet med referanse til «Vedlegg A-8».</u> <u>I tabell 8 B Bonus på kundetilfredshet ved driftsavvik inkluderes</u> <u>R23 Oslo S – Ski og RE 20 Oslo S – Halden bonusnivå justeres.</u>	<u>05.11.2024</u>

- MARGARETH NORDBY-KRINGLI, 20.12.2024
- ERIK LUND, 20.12.2024



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 billett kategorier	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 Leverandørs 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 Operatørvhengig 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



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



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.



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 vektet 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 vektet 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



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



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:

$$OPV_{2022kr}^t = AFV_{2022kr}^t - KL_{2022kr}^t - IA_{2022kr}^t$$

Hvor: *OPV = ordinært prisjustert vederlag*

t = avtaleåret det skal prisjusteres for

AFV = Avtalt Fast Vederlag

KL = kostnader omfattet av «Vedlegg E-1»

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

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

$$AFV_{tkr}^t = I_{pt} \times OPV_{2022kr}^t + KL_{tkr}^t + IA_{tkr}^t$$

Hvor: *AFV = Avtalt Fast Vederlag*

t = avtaleåret det skal prisjusteres for

I_p = Indeks for prisjustering

OPV = ordinært prisjustert vederlag

KL = kostnader omfattet av «Vedlegg E-1»

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

Ved særskilt prisjustering av vederlag i henhold til punkt 1.3.2 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} :

$$I_{pt} = 0,5 \times \left(\frac{\text{indeks KPI} - JAE_{t-1}}{\text{indeks KPI} - JAE_{2021}} \right) + 0,5 \times \left(\frac{\text{indeks akr}_{t-1}}{\text{indeks akr}_{2021}} \right)$$

Hvor: *t = avtaleåret det skal prisjusteres for*



Indeks KPI-JAE = Konsumprisindeksen justert for avgiftsendringer og uten energivarer M09²,

(Kjerneinflasjon.)

t-1 = foregående avtaleår

I_p = Indeks for prisjustering

Indeks akr = Indeks for totale arbeidskraftkostnader for «transport og lagring» 2. kvartal³.

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 kjørestrom inngår i Ordinært prisjustert vederlag. Endringer i pris for kjørestrom 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.



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: ○ Personer over 67 år ○ Personer som mottar uførepensjon etter folketrygdloven med uføregrad 50 prosent eller mer, samt EØS-borgere med tilsvarende uføretrygd fra et annet EØS-land ○ Personer som er blinde ○ 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»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 helintegert pris- og billettsamarbeid, jf. punkt 2.1.1.

⁴ <https://www.ssb.no/nasjonalregnskap-og-konjunkturer/konjunkturer/statistikk/konjunkturtendensene/artikler>



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:

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

Er det flere enn en togoperatør og taksttabeller på en eller flere 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:

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

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.

Eksempel⁵:

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 takstabel for strekningen Asker – Lillestrøm er kr 5900. Ordinær pris for passasjerens periodebillett blir da:

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

$$Kr6100 \times 0,9857 + Kr\ 5900 \times 0,0143 =$$

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

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 direktefordes, 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 billettsamarbeidsavtalen. Inntektsfordelingsmodellen, jf. «Vedlegg B-7», kan brukes til å skille ut reiseaktivitet fra reisende med billetter omfattet av den aktuelle rute-, pris- og billettsamarbeidsavtalen 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.



4.2 Bonus for økt totalpunktligthet

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

Totalpunktligthet 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 totalpunktligthet og minimumskravene for bonus for totalpunktligthet

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

Totalpunktligthet er et mål på hvor stor andel av togene som har ankommet endestasjon innen punktligthetsgrensen, 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. Langdistance, 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 totalpunktligthet. Datagrunnlaget ligger i Bane NOR TIOS-database, og hentes ut via DRAGE-datavarehuset.

Bonus utbetales hvis gjennomsnittlig årlig totalpunktligthet 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.

Punktligthet 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	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 totalpunktligthet

Det er avsatt totalt inntil 255 millioner kroner til bonus for bedret totalpunktligthet 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.

Punktligthet forbedring– Tall i kroner	Oslo S - Hakadal/Jaren - Gjøvik	Spikkestad/Ask er – Lillestrøm	Stabekk/Oslo S – Ski	Stabekk – Moss	Oslo S – Mysen/Rakke stad	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 totalpunktligthet 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 totalpunktligthet er over minimumskravene. Oppnås totalpunktligthet 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

$$\text{Totalregularitet} = 100 * \frac{\text{Planlagte avganger} - \text{Innstillinger}}{\text{Planlagte avganger}}$$

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 vektning 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.

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 minimumskravnullpunkt. Der det gjennomføres kundetilfredshetsundersøkelser, jf. «Vedlegg A-78», 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	<u>RE30/R31</u> Oslo S - Hakadal/ Jaren - Gjøvik	<u>L1</u> Spikkestad/ Asker – Lillestrøm	<u>L2</u> Stabekk/ Oslo S – Ski	<u>R21</u> Stabekk – Moss	<u>R22</u> Oslo S – Mysen/ Rakkestad	<u>R23</u> Oslo S - Ski	<u>RE20</u> Oslo S – Halden
Økning KTI+1	kr 204 398	kr 204 398	kr 204 398	kr 204 398	kr 204 398	<u>kr 37 305</u>	kr 204 398 <u>167 093</u>
Økning KTI+2	kr 510 996	kr 510 996	kr 510 996	kr 510 996	kr 510 996	<u>kr 93 263</u>	kr 510 996 <u>417 733</u>
Økning KTI+3	kr 715 394	kr 715 394	kr 715 394	kr 715 394	kr 715 394	<u>kr 130 568</u>	kr 715 394 <u>584 826</u>
Økning KTI+4	kr 919 793	kr 919 793	kr 919 793	kr 919 793	kr 919 793	<u>kr 167 873</u>	kr 919 793 <u>751 920</u>
Økning KTI+5	kr 1 226 390	kr 1 226 390	kr 1 226 390	kr 1 226 390	kr 1 226 390	<u>kr 223 830</u>	kr 1 226 390 <u>1 002 560</u>
Økning KTI+6	kr 1 430 789	kr 1 430 789	kr 1 430 789	kr 1 430 789	kr 1 430 789	<u>kr 261 136</u>	kr 1 430 789 <u>1 169 653</u>
Økning KTI+7	kr 1 635 187	kr 1 635 187	kr 1 635 187	kr 1 635 187	kr 1 635 187	<u>kr 298 441</u>	kr 1 635 187 <u>1 336 746</u>
Økning KTI+8	kr 1 941 785	kr 1 941 785	kr 1 941 785	kr 1 941 785	kr 1 941 785	<u>kr 354 398</u>	kr 1 941 785 <u>1 587 387</u>
Økning KTI+9	kr 2 146 183	kr 2 146 183	kr 2 146 183	kr 2 146 183	kr 2 146 183	<u>kr 391 703</u>	kr 2 146 183 <u>1 754 480</u>
Økning KTI >=+10	kr 2 350 581	kr 2 350 581	kr 2 350 581	kr 2 350 581	kr 2 350 581	<u>Kr 429 008</u>	kr 2 350 581 <u>1 921 573</u>

Tabell 8 - Maksimal utbetalt bonus for økt kundetilfredshet i driftsavvik per linje per hele økning i KTI avvik pr år

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 minimumskravnenullpunkt. Oppnås KTI bedre enn minimumskrav nullpunkt + 10 poeng utbetales det ikke ytterligere bonus utover maksimal bonus. Minimumskravene-Nullpunkt til KTI avvik, jf. «Vedlegg A-78», er i R24 53 for L-tog, 57 for R-tog og 59 for RE-tog. Nullpunkt for påfølgende år 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 legge 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, 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 operatørvhengige 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.



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 2.0



Dokumentet er signert digitalt av:

- MARGARETH NORDBY-KRINGLI, 20.12.2024
- ERIK LUND, 20.12.2024

Forseglet av



Posten Norge

Endringslogg

Versjon	Hva	Dato
1.0	Vedlegg D.	28.06.2023
<u>2.0</u>	<u>Punkt 7.3. 3. avsnitt endret som følger:</u> <u>Gjennomføring av undersøkelse KTI driftsavvik og kKontroll av snik (jf. «Vedlegg A» 5.1.1 og A 6.2.5) inngår i Avtalt fast vederlag og godgjøres ikke særskilt.</u> <u>Punkt 10.4.2, kulepunkt 2.2 endret som følger:</u> <u>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 basert på resultater fra kundetilfredshetsundersøkelser, jf. «Vedlegg A-8».</u>	<u>05.11.2024</u>

- MARGARETH NORDBY-KRINGLI, 20.12.2024
- ERIK LUND, 20.12.2024



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



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

- MARGARETH NORDBY-KRINGLI, 20.12.2024
- ERIK LUND, 20.12.2024



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 / XXTØ1¹-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.



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 Trafikpakken, 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 Særsilt 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.



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 varslene 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 Kkontroll 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



- Reisehjemmel for ressurser som skal gjennomføre arbeid om bord
- Kontaktperson hos Oppdragsgiver for spørsmål fra Leverandør samt kundeenvendelser 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.



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 risikoreducerende 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 basert på resultater fra kundetilfredshetsundersøkelser, jf. «Vedlegg A-8».~~
 - 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 operatørvhengige innstillinger – K1.
 - 3.3.5. Operatørvhengig 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.

