



Jernbane-
direktoratet

Avtale om utførelse av persontransport med tog som offentlig tjeneste i 2018 «Trafikkavtalen»

Mellom Jernbanedirektoratet (org.nr. 916 810 962)
og NSB AS (org.nr. 984 661 177)

Innhold

1	Partene	5
2	Definisjoner	5
3	Bakgrunn	7
3.1	Formål med Trafikkavtalen	7
4	Trafikkavtalens varighet	8
4.1	Varighet	8
4.2	Jernbanereformen og endrede grensesnitt	8
4.3	Konkurransetsetting de kommende år	8
4.4	Ny trafikkavtale fra 1. januar 2019	8
4.5	Ny trafikkavtale fra ruteterminskiftet desember 2022	8
5	Trafikkavtalens dokumenter	9
6	Leveransen	9
6.1	Hva Leveransen omfatter	9
6.2	Generelle krav til Leveransen	10
6.2.1	Lover og forskrifter	10
6.2.2	Trafikksikkerhet	10
6.2.3	Beredskapsplaner	10
6.2.4	Deltakelse i ordning for personalbillett	10
6.2.5	Samarbeidsplikt overfor regionale myndigheter	10
6.2.6	Samarbeidsplikt ifm. avvikshåndtering	10
6.2.7	Prosjekt Alternativ Reise	11
6.2.8	Universell utforming og tilgjengelighet	11
6.2.9	Reklamasjoner og klager	11
6.2.10	Plikter ved gjennomgående billettering	11
6.3	Plikt og rett til å inngå avtaler	12
6.3.1	Kjøretøy	12
6.3.2	Tjenester for kundeinformasjon, salg og billettering	12
6.3.3	Leveranse av tjenester i forbindelse med lokomotivførerutdannelsen	12
6.4	Underleverandører	12
6.5	Rapportering	13
7	Rutetilbud og trafikkdrift	13
7.1	Generelle plikter og krav til rutetilbud og transportkapasitet	13
8	Kvalitet	14
8.1	Pålitelig kundetilbud	14
8.2	Punktlighet	14
8.3	Regularitet	14
8.4	Forsinkelsestimer	14
8.5	Kundetilfredshet	14
8.6	Kjøretøy	15
8.7	Trygghet	15
8.8	Driftsavvik	15
8.8.1	Avvik som oppstår uten forvarsel	15
8.8.2	Planlagte avvik	16
9	Leverandørens inntekter mv.	16
9.1	Leverandørens inntekter	16

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

19	Administrative bestemmelser	25
19.1	Partenes representanter	25
19.2	Meddelelser	25
19.3	Konfidensialitet.....	26
19.4	Kontraktseksemplarer.....	26
20	Signatur	26

TR
set

1 Partene

Den 28.02.2018 ble denne Trafikkavtalen inngått mellom Jernbanedirektoratet, org. nr. 916 810 962, i det følgende benevnt Oppdragsgiver, og NSB AS, org. nr. 984 661 177, i det følgende benevnt Leverandøren.

2 Definisjoner

Begrep	Forståelse
Bane NOR	Statens foretak med ansvar for nasjonal jernbaneinfrastruktur. Bane NOR er infrastrukturforvalter på det nasjonale jernbanenettet.
Enkeltbillett	Gjelder for én reise mellom a og b (retningsavhengig).
Entur AS	Statens selskap for leveranse av salgs- og billetteringsløsninger for jernbanen.
Fjerntog FJ-tog	Togtilbud som binder sammen regioner, landsdeler og storbyer. Togene stopper underveis i byer og større knutepunkter. I hovedstadsområdet har FJ-tog kun stopp i regionale knutepunkter. Nattavganger skal kjøres med sovevogner. Eksempel på FJ-tog er Oslo S - Bergen og Trondheim S - Bodø.
Force majeure	Forhold som skyldes hindring utenfor en parts kontroll og som parten ikke med rimelighet kunne ventes å ha tatt i betraktning ved avtaleinngåelsen eller å unngå eller overvinne følgene av.
Forsinkelsestimer infrastruktur	Det samlede antall forsinkelsestimer registrert på kode 1-7 og 92 i TIOS.
Forsinkelsestimer togselskap	Antall forsinkelsestimer registret på kode 81-85 i TIOS for Leverandørens tog.
Infrastrukturforvalter	Ethvert organ eller foretak som er ansvarlig for særlig å opprette og vedlikeholde jernbaneinfrastrukturen eller deler av denne som angitt i direktiv 91/440/EØF artikkel 3; dette kan også omfatte forvaltning av kontroll- og sikkerhetssystemer for jernbaneinfrastrukturen. Infrastrukturforvalters oppgaver på et nett eller en del av et nett kan tildeles forskjellige organer eller foretak.
InterCity-tog IC-tog	Togtilbud som binder sammen regioner og bidrar til tilgjengelighet til servicesentra i og utenfor rush. Det primære formålet med InterCity-tog er at toget skal være et konkurransedyktig alternativ for pendlere.
Kjøretøy	Jernbanekjøretøy som kjører på egne hjul på jernbanelinjer, med eller uten egen trekkraft. Et kjøretøy er sammensatt av ett eller flere strukturelle og funksjonelle delsystemer eller deler av slike delsystemer.
KTI	Kundetilfredshetsindeks

Begrep	Forståelse
Leveransen	Alt som Leverandøren skal utføre eller besørge utført i henhold til Trafikkavtalen.
Lokaltog L-tog	Lokaltogets oppgave er å transportere passasjerer fra de større byenes omland til sentrum, samt være tilbud for underveistrafikk. Togene stopper normalt ved alle stasjoner og har faste frekvenser (20 min, 30 min, 40 min eller 60 min), så vidt mulig med avgang på faste minuttall hver time og koordinert med lokalt busstilbud.
Norske tog AS	Statens selskap for utleie av Kjøretøy. I Avtale om leie av materiell og vedlegg til denne benevnt som Materiellselskapet.
Operatørvhengig regulartet	Antall gjennomførte avganger i forhold til antall planlagte avganger i henhold til fastsatt ruteplan, fratrukket det antall innstillinger som skyldes forhold som Leverandøren ikke har ansvar for. Leverandøren anses ansvarlig for alle helinnstillinger som Infrastrukturforvalter har påført årsakskode 81-85 i TIOS.
Ordinær pris	Fullpris voksen person, basert på reiseavstanden (i form av takstenheter) og en pristabell med prising i forhold til reiselengde, jmfør Bilag B. Ordinær pris reguleres for enkeltbillett og 30-dagersbillett.
Periodebillett	Ubegrenset antall reiser mellom a og b innenfor en klart definert tidsperiode (retningsuavhengig).
Prosjekt Alternativ Reise	Prosjektet omfatter: <ul style="list-style-type: none"> - Koordinere samarbeid mellom SVV, regionale myndigheter, kollektivselskaper, togselskaper og Bane NOR - Lede fora for berørte parter for å identifisere behov for tiltak, og gjøre tiltak der det pågår flere aktiviteter samtidig - Nøytral skilting ved avvikssituasjoner
Punktlighet	Mål på i hvor stor grad togene som kjøres gjør det etter oppsatte rutetider i rutetabellen. Et tog som ankommer mer enn 3.59 eller 5.59 minutter etter oppsatt ankomsttid til endestasjon eller angitt punkt for underveismåling, jmfør Bilag C er forsinket. For togproduktgruppene Intercity, Lokal og Region i storbyområder gjelder 3.59 minutter som grense for forsinkelse og for alle andre togtogproduktgruppene gjelder 5.59 minutter.
Regiontog R-tog	Regionalt togtilbud med stoppmønster tilpasset lokale behov og så vidt mulig koordinert med lokalt busstilbud. Eksempler på regionale toglinjer er Hamar-Røros, Røros-Trondheim S. og Bodø-Rognan.
Regularitet	Mål på i hvor stor grad planlagt produksjon gjennomføres, angir i prosent antallet gjennomførte avganger i forhold til antall planlagte avganger i henhold til fastsatt ruteplan.

Begrep	Forståelse
	Regularitet = $(\text{Ant. planlagte togavganger} - \text{Ant. innstilte togavganger}) * 100 / \text{ant. planlagte togavganger}$.
Sosial rabatt	Rabatt med sosialt formål, som gis til definert målgruppe.
Taktsenheter (TEN)	Felles måleenhet for takstberegning mellom to stasjoner. En matrise for antall taktsenheter mellom alle stasjonspar i Norge er gitt av Oppdragsgiver i Underbilag B-4.
Tilleggsprodukter	Produkter med høyere service- eller komfortnivå ombord. Disse trenger ikke å selges som produkttillegg. Omfatter ikke pakker hvor billett og/eller Tilleggsprodukt kun er et delement av pakken.
TIOS	Infrastrukturforvalters Trafikkinformasjon og Oppfølgingssystem for jernbanetrafikken.
Togprodukt	Strekningen som togene trafikkerer, som angitt i Bilag A nr. 1.
Togproduktgruppe	Grupperer togprodukt etter formål, som angitt i Bilag A nr. 1.
Trafikkavtalen	Dette dokumentet med Bilagene A - I med underbilag.
Universell utforming	Universell utforming betyr at alle produkter, byggverk og uteområder som er i alminnelig bruk, skal utformes på en slik måte at alle mennesker skal kunne bruke dem på en likestilt måte så langt det er mulig uten spesielle tilpasninger eller hjelpemidler.

3 Bakgrunn

3.1 Formål med Trafikkavtalen

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

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

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

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

4 Trafikkavtalens varighet

4.1 Varighet

Denne Trafikkavtalen er en videreføring av eksisterende avtaleforhold mellom Oppdragsgiver og Leverandøren, jmfør Trafikkavtalen 2012-2017 mellom partene signert 21.12.2011.

Trafikkavtalen gjelder for leveranser av persontogtjenester i perioden 1. januar 2018 til 31. desember 2018 (Avtaleperioden). Driftsopphør skjer uten oppsigelse 31. desember 2018. Trafikkavtalen kan ikke sies opp av Oppdragsgiver eller Leverandøren før driftsopphør.

4.2 Jernbanereformen og endrede grensesnitt

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

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

4.3 Konkurransetsetting de kommende år

Den første trafikkpakken som skal konkurransetsettes, Trafikkpakke 1 Sør, har trafikkstart 9. juni 2019. Den andre trafikkpakken, Trafikkpakke 2 Nord, har trafikkstart ved ruteterminkiftet i desember 2019. Den tredje trafikkpakken som skal konkurransetsettes, Trafikkpakke 3 Vest, har trafikkstart ved ruteterminkiftet i desember 2020.

4.4 Ny trafikkavtale fra 1. januar 2019

Det skal inngås en ny trafikkavtale gjeldende fra 1. januar 2019. Denne trafikkavtalen vil ha varighet fra 1. januar 2019 til ruteterminkiftet desember 2022. Denne trafikkavtalen skal legge til rette for gradvis konkurransetsetting av gjenværende trafikk.

4.5 Ny trafikkavtale fra ruteterminkiftet desember 2022

Det skal inngås en ny trafikkavtale som omfatter trafikk som ikke er konkurransetsett ved ruteterminkiftet i desember 2022. Denne trafikkavtalen vil ha en forventet varighet fra ruteterminkiftet i desember 2022 til ruteterminkiftet i desember 2027. Denne trafikkavtalen skal også legge til rette for gradvis konkurransetsetting av gjenværende trafikk. Arbeidet med denne trafikkavtalen skal påbegynnes senest ved ruteterminkiftet i desember 2021, og initieres av Oppdragsgiver.

5 Trafikkavtalens dokumenter

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

Trafikkavtalens dokumenter er denne avtale og følgende Bilag med Underbilag:

- Bilag A Ruteproduksjon
 - Underbilag A-1 Krav til setekapasitet
- Bilag B Vederlag og andre økonomiske forhold
 - Underbilag B-1 Avtalt vederlag
 - Underbilag B-2 Kalkyleskjema
 - Underbilag B-3 TEN matrise
 - Underbilag B-4 Takster 2018
 - Underbilag B-5 Prosedyre for utarbeidelse av endringsordre
 - Underbilag B-6 Mekanisme for ex-post justering
- Bilag C Rapportering
 - Underbilag C-1 Metodikk kundetilfredshetsundersøkelse
 - Underbilag C-2 Utvalg kundetilfredshetsundersøkelse
 - Underbilag C-3 Rapporteringsmal (ved behov)
 - Underbilag C-4 Rapporteringsmal (årlig)
 - Underbilag C-5 Rapporteringsmal (tertiel)
- Bilag D Infrastrukturtilgjengelighet
- Bilag E Leveranser av tjenester tilknyttet lokomotivførerutdanning
- Bilag F Avtale om leie av materiell
 - Underbilag F-1 Vedlegg materiellavtale
- Bilag G Avtale om salgs- og billetteringsløsninger
- Bilag H Personalbillettordning
- Bilag I Forsikringer

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

6 Leveransen

6.1 Hva Leveransen omfatter

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

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

Leveransen skal oppfylle de krav og spesifikasjoner som følger av Trafikkavtalen. Er ikke kvalitetskrav til utførelse angitt i Trafikkavtalen, gjelder minimum slike kvalitetskrav som er vanlige for tilsvarende arbeid.

Oppdragsgiver plikter å utlevere de opplysningene og spesifikasjoner som Oppdragsgiver besitter og som er nødvendige som grunnlag for Leverandørens oppfyllelse av Trafikkavtalen, med mindre opplysningene er omfattet av taushetsplikt.

6.2 Generelle krav til Leveransen

6.2.1 Lover og forskrifter

Leverandøren skal holde seg informert om og overholde de til enhver tid gjeldende lover, forskrifter, krav, pålegg og instruksjoner fra offentlige myndigheter som er av betydning for Leveransen og for Leverandørens virksomhet. Leverandøren skal uten ugrunnet opphold skriftlig varsle Oppdragsgiver dersom han mener at Trafikkavtalen er i strid med lover, forskrifter, krav, pålegg eller instruksjoner fra offentlige myndigheter.

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

6.2.2 Trafikksikkerhet

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

6.2.3 Beredskapsplaner

Leverandøren skal gjennom hele avtaleperioden ha oppdaterte planer for beredskap og krisehåndtering, inkludert oppfølging av personale, passasjerer og pårørende. Disse skal minimum oppfylle kravene i til enhver tid gjeldende Avtale om sportilgang og bruk av tjenester (AST).

6.2.4 Deltakelse i ordning for personalbillett

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

Leverandøren skal videreføre sitt medlemskap i FIP i 2018. Leverandøren skal ut 2018 akseptere FIP (personalbilletter for utenlandske jernbaneansatte) som reisehjemmel på sine strekninger etter til enhver tid gjeldende bestemmelser.

6.2.5 Samarbeidsplikt overfor regionale myndigheter

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

6.2.6 Samarbeidsplikt ifm. avvikshåndtering

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

Leverandøren plikter å delta i samarbeidsgrupper for Prosjekt Alternativ Reise når Bane NOR overtar ansvaret for dette.

6.2.7 Prosjekt Alternativ Reise

Leverandøren viderefører sitt ansvar for Prosjekt Alternativ Reise ved avtaleinngåelse. Fra ruteterminskiftet i desember 2018 overtar Bane NOR dette ansvaret. Leverandør plikter å stille seg til disposisjon for Bane NORs overtagelse av aktivitetene som omfattes av dette ansvaret slik at overføringen ikke påvirker de reisende negativt. Blant annet må Leverandøren koordinere design på eventuelle skilt som kjøpes inn med Bane NOR. Dersom Bane NORs overtagelse av dette ansvaret medfører at Leverandør må iverksette egne kompenserende tiltak for å opprettholde kundekvaliteten, og dette ikke skyldes Leverandøren, skal det håndteres gjennom endringsordre iht. Trafikkavtalen pkt. 13. Dersom Bane NOR likevel ikke overtar ansvaret skal Leverandøren varsles om dette innen juni 2018 og dette gir grunnlag for endringsordre etter Trafikkavtalen pkt. 13.

6.2.8 Universell utforming og tilgjengelighet

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

Infrastrukturforvalter har en oppdatert oversikt over stasjoner og holdeplasser med persontrafikk på egen nettside. Her gis blant annet informasjon om tilgjengelighet, servicetilbud og sanntidsinformasjon om togtrafikken for alle stasjoner. Infrastrukturforvalter har, og bekoster, assistansetjeneste på enkelte jernbanestasjoner. Denne omfatter blant annet assistanse på jernbanestasjon, også til/fra tog.

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

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

Leverandøren skal gi Entur AS informasjon om forhold knyttet til tilgjengelighet ved den enkelte avgang.

Leverandøren skal bistå Norske tog AS med utarbeidelse av en tilgjengelighetsanalyse ved modifikasjoner eller eventuelle nyanskaffelser av Kjøretøy.

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

6.2.9 Reklamasjoner og klager

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

6.2.10 Plikter ved gjennomgående billettering

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

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

SH T

6.3 Plikt og rett til å inngå avtaler

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

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

6.3.1 Kjøretøy

Leverandøren har inngått avtale om leie av Kjøretøy fra Norske tog AS, jmfør Bilag F.

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

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

6.3.2 Tjenester for kundeinformasjon, salg og billettering

Leverandøren har inngått avtale med Entur AS om leveranse av salgs- og billetteringstjenester, jmfør Bilag G.

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

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

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

6.3.3 Leveranse av tjenester i forbindelse med lokomotivførerutdannelsen

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

6.4 Underleverandører

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

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

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

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

TRSH

6.5 Rapportering

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

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

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

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

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

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

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

Leverandøren plikter å rapportere via Oppdragsgivers innrapporteringsløsning, der Oppdragsgiver finner det hensiktsmessig. Dersom løsningen påfører Leverandøren merutgifter skal dette håndteres gjennom endringsordre etter pkt. 13. Rapportering som ikke skal rapporteres via denne løsningen skal sendes til Oppdragsgivers e-post adresse: post@jernbanedirektoratet.no og merkes med «Trafikkavtalen NSB AS 2018» med kopi til kontaktperson oppgitt av Oppdragsgiver.

7 Rutetilbud og trafikkdrift

7.1 Generelle plikter og krav til rutetilbud og transportkapasitet

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

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

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

Krav til setekapasitet for Lokaltog på Jærbanen, Saltenpendelen og Lokaltog, Regiontog og InterCitytog i Osloområdet fremkommer av Underbilag A-1. Leverandøren skal ha operativ frihet til å disponere tilgjengelig Kjøretøy for høyest mulig transportkapasitet i trafikkintensive timer innenfor løsninger som kan gi tilfredsstillende punktlighet. Leverandøren skal rapportere utvikling i setekapasitet for disse togproduktene som angitt i Bilag C.

8 Kvalitet

8.1 Pålitelig kundetilbud

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

8.2 Punktlighet

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

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

År	Mål
2018	90

8.3 Regularitet

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

Operatørvhengig regularitet beregnes med bakgrunn i Infrastrukturforvalters årsakskoder.

8.4 Forsinkelsestimer

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

8.5 Kundetilfredshet

Leverandøren skal legge til rette for en god kundeopplevelse, arbeide for å beholde eksisterende reisende og tiltrekke seg flere nye reisende. Målet er at Leverandøren vil oppnå en KTI på minimum Fjerntog, IC-tog og Regiontog samt Lokaltog rundt storbyene i henhold til tabellen under. Oppdragsgiver er kjent med hvordan også forhold utenfor Leverandørens kontroll, slik som f. eks. avvik på infrastrukturen, påvirker KTI og vil ta hensyn til dette i vurderingen av denne.

	Fjerntog, IC-tog og Regiontog	Lokaltog rundt storbyene
2018	77	69

Lokaltog rundt storbyene måles for Lokaltog Bergen-Arna gjennom Regiontog Bergen-Voss-Myrdal.

8.6 Kjøretøy

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

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

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

8.7 Trygghet

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

8.8 Driftsavvik

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

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

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

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

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

8.8.1 Avvik som oppstår uten forvarsel

Ved avvik som oppstår uten forvarsel skal Leverandøren sørge for at de reisende raskt varsles og får informasjon om forventede konsekvenser av driftsavviket. Leverandøren kompenseres for innstilte avganger, i henhold til koder 1-4 i TIOS, gjennom Bane NORs AST og ytelsesordning. Ved avtaleinngåelse kompenseres Leverandøren ved følgende satser

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

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

8.8.2 Planlagte avvik

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

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

9 Leverandørens inntekter mv.

9.1 Leverandørens inntekter

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

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

9.2 Leverandørens vederlag

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

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

9.3 Betaling av vederlag

Årlig vederlag utbetales i like store deler månedlig på den tiende virkedagen i måneden. Akkumulert malus og dagbøter jamfør Bilag B beregnes etterskuddsvis for hele året og fratrekkes oppgjøret for det avtalte faste vederlaget den 10. i den tredje måneden i det påfølgende kalenderår. Ved avtaleslutt kan Oppdragsgiver holde tilbake del av siste månedlig utbetaling for slik avregning inntil dette er gjennomført.

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 øvrige plikter Oppdragsgiver å betale uomtvistede krav innen de fastsatte betalingsfrister.

Dersom Oppdragsgiver ikke betaler Leverandøren vederlag ved forfall, skal Oppdragsgiver betale forsinkelsesrente i henhold til lov av 17. desember 1976 nr. 100 om renter ved forsinket betaling.

9.4 Konsekvenser av endret konkurransesituasjon

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

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

Endret konkurranse mot andre transportmidler enn tog gir ikke grunnlag for å kreve kompensasjon, selv om konkurrerende trafikk er gjenstand for offentlig kjøp.

9.5 Ex-post justering av vederlaget

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

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

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

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

Det øvre taket for rimelig fortjeneste fastsetter grensen for det resultat Leverandøren kan beholde en andel av. Mellom nedre og øvre tak for rimelig fortjeneste deles resultatet etter prinsippene i Underbilag B-6. Den delen av resultatet som overstiger det øvre taket for rimelig fortjeneste tilfaller Oppdragsgiver.

Nedre tak for rimelig fortjeneste i 2018 er: 333 mill. kroner

Øvre tak for rimelig fortjeneste i 2018 er: 826 mill. kroner

Leverandørens fortjeneste ved oppnåelse av øvre tak vil være 580 mill. kroner.

Endelig og samlet avregning foretas på bakgrunn av Leverandørens revisorgodkjente offentlig kjøpsregnskap for Leveransen innen 3 måneder etter at Leverandør har levert slikt regnskap for 2018 jmfør Bilag C.

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

10 Samarbeidsavtaler med fylkeskommuner og administrasjonsselskaper

10.1 Ansvar og roller

Oppdragsgiver skal fremforhandle flerårige samarbeidsavtaler med lokale fylkeskommuner og deres administrasjonsselskaper om rutetilbud, billetter og takster i de områdene det er behov for slike avtaler. Slike samarbeidsavtaler skal utvikles i en retning som gir alle parter incentiv til samarbeid om sømløse reiser.

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

10.2 Eksisterende billett- og takstsamarbeidsavtaler

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

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

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

10.3 Nye samarbeidsavtaler

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

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

11 Videreutvikling av rutetilbudet

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

Leverandøren skal senest 1 måned før rutebestilling til Infrastrukturforvalter oversende til Oppdragsgiver sitt endelige forslag til nye rutetider, inkludert en redegjørelse for konsekvensene av endringen. Forslaget og redegjørelsen skal minimum inneholde og beskrive:

- Bakgrunnen for forslaget.
- Beskrivelse av Leverandørens endelige ruteplanforslag.
- Markedsvurderinger og økonomiske konsekvenser, inkludert utvikling i antall reisende, inntekter og beleggsprosent.
- Fylkeskommunenes uttalelser.
- Oversikt over hvordan fylkeskommunens høringsuttalelser er behandlet, inkludert økonomiske og andre konsekvenser av å oppfylle de ønsker som ikke er etterkommet.

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

Endringsordre skal godkjennes av Oppdragsgiver før rutebestilling iverksettes.

12 Infrastruktur og sportilgang

12.1 Avtale om sportilgang og bruk av tjenester (AST)

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

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

12.2 Reforhandling ved mangelfull tilgjengelighet på infrastruktur

Dersom antallet forsinkelsestimer infrastruktur i avtaleperioden overstiger 9 500 timer har Leverandøren rett til å kreve reforhandling av denne Trafikkavtalen. Dokumenterte merkostnader i perioden før rett til reforhandling inntreffer dekkes av Oppdragsgiver. Retten til å kreve reforhandling er begrenset til punkter i Trafikkavtalen der én av partenes kostnader, inntekter eller vederlagets størrelse påvirkes av en endring i kvaliteten på infrastrukturen. Partene plikter i så fall å forhandle lojalt for å søke å opprettholde Trafikkavtalens økonomiske balanse partene imellom. Krav om reforhandling må fremsettes uten ugrunnet opphold etter at Leverandøren blir eller burde ha blitt klar over forholdene som gir grunnlag for reforhandling. Dersom det ikke varsles i tråd med denne bestemmelsen, taper Leverandøren retten til å påberope seg reforhandling.

12.3 Justering av rutetilbud som konsekvens av ny infrastruktur

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

13 Endringer

13.1 Vilkår for endring

13.1.1 Oppdragsgivers rett til å pålegge endringer

Oppdragsgiver har rett til å pålegge endringer av Leveransen.

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

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

13.1.2 Leverandørens rett og plikt til å foreslå endringer

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

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

13.2 Grunnlaget for endring

Følgende forhold kan danne grunnlag for endringsordre:

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

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

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

13.3 Prinsipper for justering av vederlaget

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

Endringen skal kompensere merkostnader eller bortfall av inntekter som er en følge av de forholdene som gir grunnlag for endringsordren, eller fastslå de endringer i Leveransen eller andre ytelser som disse forholdene nødvendiggjør. Dersom endringen medfører bortfall av kostnader eller økte inntekter, skal endringen redusere kjøpet med disse beløp. Alle økonomiske konsekvenser skal beregnes netto, med fradrag for Leverandørens besparelser eller økte inntekter.

13.4 Prosessuelle regler

13.4.1 Overslag eller tilbud forut for endringsordre

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

13.4.2 Endringsordre

En endringsordre skal være skriftlig, betegnet «Endringsordre» og angi at det kreves en endring. Endringsordren skal gis som en Meddelelse etter pkt. 19.2. Endringsordren skal inneholde en beskrivelse av hva endringen går ut på og hva som har forårsaket den.

Leverandøren skal uten ugrunnet opphold etter at endringsordren er mottatt, sende Oppdragsgiver en bekreftelse på overslaget eller pristilbudet som er gitt i henhold til pkt. 13.3 eller eventuelt utarbeide en oversikt over hvilke virkninger endringen vil ha for vederlaget og Leveransen for øvrig, hvis Oppdragsgiver ikke tidligere har bedt om overslag eller pristilbud. De virkningene som ikke er fastsatt i endringsordren skal fastsettes skriftlig i et tillegg til endringsordren og gis som meddelelse. For øvrig gjelder Leverandørens forpliktelser i henhold til Trafikkavtalen også for endringer, med mindre annet er særskilt avtalt.

13.4.3 Leverandørens plikt til å varsle endringsanmodning

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

Varsel skal gis som en Meddelelse etter pkt. 19.2.

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

13.4.4 Oppdragsgivers svarplikt

Når Oppdragsgiver mottar varsel fra Leverandøren skal han uten ugrunnet opphold og senest innen 30 virkedager enten utstede endringsordre eller skriftlig avslå Leverandørens anmodning. Dersom anmodningen avslås skal Oppdragsgiver enten samtidig eller uten ugrunnet opphold skriftlig begrunne hvorfor arbeidspålegget etter hans oppfatning ikke utgjør en endring. Dersom Oppdragsgiver ikke besvarer Leverandørens varsel innen 30 virkedager skal pålegget anses som en endring gitt ved endringsordre.

13.4.5 Tvist om oppfyllelse av varselplikt og svarplikt

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

13.4.6 Plikt til å utføre endringsarbeid

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

14 Mislighold

14.1 Oppdragsgivers mislighold

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

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

14.2 Leverandørens mislighold

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

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

14.3 Informasjonsplikt

Dersom en part er forhindret, eller har grunn til å tro at han vil bli forhindret, fra å oppfylle sine forpliktelser etter Trafikkavtalen, skal parten straks varsle den annen part skriftlig. Varslet skal angi årsak til hindringen og skal så vidt mulig angi når ytelsen kan gjennomføres samt opplysninger om hvordan hindringen skal utbedres, jmfør pkt. 14.5. Tilsvarende gjelder dersom det må antas å påløpe ytterligere mislighold etter at første varsel er gitt. Varselet skal gis som meddelelse etter pkt. 19.2.

14.4 Mangel

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

14.5 Utbedring av mangel

14.5.1 Leverandørens plikt til å rette mangel

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

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

I særlige tilfeller kan Leverandøren etter nærmere avtale med Oppdragsgiver foreta utbedring med transportmiddel som fraviker kravene til Kjøretøy som fremgår av pkt. 6.2.8 og 8.6.

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

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

14.6 Misligholdsbeføyelser

14.6.1 Prisavslag ved mangel

Der Oppdragsgiver krever utbedring av mangel men hvor Leverandøren ikke foretar utbedring innen en rimelig frist eller bare foretar delvis utbedring, kan Oppdragsgiver kreve prisavslag. Oppdragsgiver kan også kreve prisavslag der mangelen etter sin art ikke lar seg utbedre.

Prisavslagets størrelse fastsettes på grunnlag av den reduksjon av Leveransens verdi som mangelen representerer. Oppdragsgiver kan minimum kreve forholdsmessig avslag dersom minimumskravet til rutetilbudet eller transportkapasitet er mindre enn avtalt. Prisavslaget skal minst svare til den besparelse Leverandøren har oppnådd som følge av at utførelsen ikke er i henhold til Trafikkavtalen.

14.6.2 Dagbøter

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

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

14.6.3 Malus

Dersom Leverandøren ikke oppfyller kravet til operatørvhengig regularitet i pkt. 8.3, påløper malus som beskrevet i Bilag B pkt. 3.1.

For at Oppdragsgiver skal kunne kreve malus kan ikke Forsinkelsestimer infrastruktur overstige 9 000 timer per år i hele Avtaleperioden.

14.6.4 Heving

Oppdragsgiver har rett til å heve Trafikkavtalen dersom:

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

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

14.6.5 Erstatning

Hver av partene kan kreve erstattet tap som kan tilbakeføres til misligholdet, med mindre den misligholdende part kan godtgjøre at misligholdet eller årsaken til misligholdet skyldes Force Majeure. Likt med tap regnes eventuell besparelse parten har hatt, samt fraleggelse av berikelse parten urettmessig har oppnådd ved misligholdet. Den part som krever erstatning kan kreve det høyeste av disse beløpene.

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

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

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

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

14.7 Ansvarsbegrensning

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

15 Force majeure

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

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

Hver av partene dekker sine kostnader forbundet med Force Majeure.

Partene plikter i tilfeller av Force Majeure uten ugrunnet opphold å informere om forhold som antas å være av betydning for den annen part. Partene plikter å medvirke til å begrense virkningen av Force Majeure.

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

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

16 Forsikringer

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

Bekreftelser på Leverandørens forsikringer framgår av Bilag I.

17 Overdragelse av rettigheter og plikter

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

Leverandøren kan bare overdra sine rettigheter og plikter etter Trafikkavtalen etter skriftlig samtykke fra Oppdragsgiver. Samtykke kan ikke nektes uten saklig grunn, dersom overdragelsen gjelder et annet norsk selskap innenfor samme konsern. Øvrige overdragelser kan nektes på fritt grunnlag.

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

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

18 Tvister

18.1 Forhandlinger

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

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

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

18.2 Verneting

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

18.3 Lovvalg

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

19 Administrative bestemmelser

19.1 Partenes representanter

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

19.2 Meddelelser

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

Oppdragsgivers adresse:

Jernbanedirektoratet

e-post: post@jernbanedirektoratet.no

Leverandørens adresse:

NSB AS

e-post: nsb@nsb.no

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



19.3 Konfidensialitet

Partene har rett til å offentliggjøre Trafikkavtalen helt eller delvis med de begrensninger som følger av regler om taushetsplikt gitt i lov eller i medhold av lov. Før offentliggjøring finner sted skal Leverandøren gis skriftlig varsel.

19.4 Kontraktseksemplarer

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

20 Signatur

<i>Oslo 28/2-18</i>	<i>Oslo 28/2-2018</i>
Sted, dato	Sted, dato
	
Christoffer Serck-Hanssen Fungerende Direktør Jernbanedirektoratet	Geir Isaksen Konsernsjef NSB AS



Avtale om utførelse av persontransport med tog som offentlig tjeneste i 2018 «Trafikkavtalen»

Bilag A - Ruteproduksjon

Strekninger hvor Leverandør har enerett

Strekning	Togprodukter	Unntak	Opphør
Stavanger - Kongsberg	Oslo - Stavanger Stavanger - Egersund	Lokaltog Nordagutu - Hjuksebø	09.jun.19
Notodden - Skien - Drammen	Notodden - Porsgrunn Skien - Eidsvoll	Fjerntog Nordagutu - Hjuksebø	
Bergen - Voss	Bergen - Arna Bergen - Voss - Myrdal	På- eller avstigning fjerntog	13.des.20
Hokksund - Drammen	Kongsberg - Eidsvoll	På- eller avstigning fjerntog	
Drammen - Stabekk/Lysaker	Drammen - Lillehammer Skien - Eidsvoll Kongsberg - Eidsvoll Drammen - Dal Asker - Kongsvinger Spikkestad - Asker - Lillestrøm	På- eller avstigning fjerntog og tilbringertjeneste Oslo Lufthavn*	
Oslo - Ski - Halden/Rakkestad	Stabekk - Ski Stabekk - Moss Skøyen - Mysen/Rakkestad		
Bryn - Sagdalen	Spikkestad - Asker - Lillestrøm		
Oslo - Lillestrøm	Drammen - Lillehammer Skien - Eidsvoll Kongsberg - Eidsvoll Drammen - Dal Asker - Kongsvinger	På- eller avstigning fjerntog og tilbringertjeneste Oslo Lufthavn	
Lillestrøm - Eidsvoll	Drammen - Lillehammer Skien - Eidsvoll Kongsberg - Eidsvoll	På- eller avstigning fjerntog og tilbringertjeneste Oslo Lufthavn, har OSL som siste stasjon ikke Eidsvoll	
Lillestrøm - Kongsvinger	Asker - Kongsvinger	På- eller avstigning fjerntog, fjerntog på- og avstigning Kongsvinger	
Lillestrøm - Dal	Drammen - Dal		
Eidsvoll - Hamar	Drammen - Lillehammer	På- eller avstigning fjerntog	
Hamar - Røros - Støren	Hamar - Røros Røros - Trondheim		15.des.19
Dombås - Åndalsnes	Dombås - Åndalsnes		15.des.19
Trondheim - Hell - Bodø/Storlien	Lundamo - Melhus - Steinkjer Heimdal - Storlien Trondheim - Bodø		15.des.19

På- eller avstigning betyr at annen togoperatør per togstopp kun kan la passasjerer stige på eller av.

[Togproduktgruppe] [stopnavn] betyr at annen togoperatør per togstopp kan la passasjerer både stige av og på.

*Ved avtaleinngåelse er tilbringertjenesten til/fra Oslo lufthavn drevet under merkenavnet Flytoget.

SH
TR

Togprodukt	Retning	Ma. - fr.	Lørdag	Søndag	Sommerinnstilling 2018 d)	Togprodukt-gruppe
Oslo - Bergen	Oslo Bergen	1	0	1	-	Fjerntog "EJ-tog"
Oslo - Stavanger	Oslo Stavanger - dag Krisiansand - dag Stavanger - dag Oslo - dag Krisiansand - dag Stavanger - natt Oslo - natt Stavanger	6 1 1 6 1 1 1 1	3 1 1 3 1 0 0	4 1 2 5 0 1 1	-	-
Oslo - Trondheim	Oslo Trondheim	1	0	1	-	-
Trondheim - Bodo	Trondheim Bodo Trondheim Bodo - natt Trondheim - natt Bodo Mosjøen Mo i Rana Trondheim Mo i Rana	1 1 1 1 1 2 2 1 1	0 1 1 1 1 - - 1 1	1 1 1 1 1 1 1 1 1	inntil 8 uker, inntil -50% togkm	-
Oslo-Halden	Oslo Halden	1	0	1	inntil 6 uker inntil -19% togkm g)	InterCity-tog "IC-tog"
Drammen-Lillehammer	Drammen Lillehammer	1	0	1	inntil 8 uker inntil -17% togkm g)	-
Eidsvoll-Sven	Eidsvoll Sven	1	0	1	inntil 8 uker inntil -17% togkm g)	-
Neløst-Arendal	Neløst Arendal	7	6	6	-	Regiontog "R-tog"
Stavanger-Egersund	Stavanger Egersund	7	6	6	se Bilag A nr. 2	-
Melhus-Stenlyer	Melhus Stenlyer	4a	2	3	se Bilag A nr. 4	inntil 8 uker, inntil -21,5% togkm
Dombås-Åndalsnes	Dombås Åndalsnes	4a	2	3	se Bilag A nr. 5	inntil 8 uker, inntil -36% togkm
Hamar-Roros	Hamar Roros	6	2	4	-	inntil 8 uker, inntil -28% togkm
Roros-Trondheim	Roros Trondheim	3	3	2	-	-
Roros-Trondheim	Roros Trondheim	3	1	3	inntil 8 uker, 100% togkm	-
Trondheim-Storlien	Trondheim Storlien	2	2	2	-	-
Bergen-Voss-Myrdal	Bergen Voss Bergen	15 14	9 9	9 9	-	-
Bergen-Voss-Myrdal	Vinterproduksjon: b) Voss Myrdal Mjølfeil Myrdal Mjølfeil	3c 3c 2c 2c	2 2 2 2	2 2 2 2	-	-
Bergen-Voss-Myrdal	Sommerproduksjon: Voss Mjølfeil Voss Mjølfeil Myrdal Mjølfeil	4c 4c 3e 3c	3 3 3 3	3 3 3 3	inntil 8 uker, inntil -20% togkm	-
Bodo-Rognan	Bodo Rognan	5 e)	1 f)	1 f)	inntil 8 uker inntil 3 avgreining m-f	-
Porsgrunn-Nolodden	Porsgrunn Nolodden	8	-	-	inntil 8 uker, inntil -50% togkm	-
Eidsvoll - Kongsberg	Eidsvoll Kongsberg	8	-	-	-	-
Drammen - Dal	Drammen Dal	1	-	-	-	-
Kongsvinger - Asker	Kongsvinger Asker	1	-	-	-	-
Rakkestad-Myken - Skøyen	Rakkestad Myken Skøyen	1	-	-	-	-
Moss - Skøyen/Stabekk	Moss Skøyen Stabekk	1	-	-	-	-
Lillestrøm - Asker/Spekkestad	Lillestrøm Asker Spekkestad	1	-	-	-	-
Stu - Slabekk	Stu Slabekk	1	-	-	-	-
Bergen-Arna	Bergen Arna	1	-	-	se Bilag A nr. 6	inntil 8 uker inntil -10% togkm g)
						Lokal tog "L-tog"

a) Hvorav en avgang kjøres til fra Lillehammer
b) Vinterproduksjon gjelder i perioden ultimo september - primo mai.
c) I tillegg kommer ett tog fredagene
d) % angr reduksjon i togkm sammenlignet med 8 uker normalproduksjon. Perioden kan konsentreres til færre uker med høyere andel
e) Hvorav 2 avganger kjøres kun mellom Bodo og Fauske
f) nattavgang
g) IC-tog, R-tog og L-tog i Oslo kan, etter avklaring med Oppdragsgiver, ses i sammenheng og reduksjoner kan foretas ut fra Leverandørens markedsbetraktninger.

SH TR

Fra ruteterminskiftet desember 2017

	Mandag - Fredag					Lørdager					Søndager						
	Første	Frekvens	Siste	Rush		Første	Frekvens	Siste/Første	Frekvens	Siste	Første	Frekvens	Siste/Første	Frekvens	Siste		
Halden - Oslo S (ank)	05:00	60	23:00	07:00	08:00	06:00	60	19:00	120	23:00	07:00	120	13:00	60	23:00		
Oslo S - Halden (avg)	06:00	60	00:00	15:00	16:00	07:00	60	18:00	120	00:00	08:00	120	14:00	60	00:00		
Lillehammer - Drammen (ank) *)	06:00	60	23:00	07:00a	08:00a	07:00	60	19:00	120	23:00	07:00	120	13:00	60	23:00		
Drammen - Lillehammer (avg) *)	06:00	60	23:00	15:00b	17:00b	07:00	60	17:00	120	23:00	07:00	120	13:00	60	23:00		
Skien - Eidsvoll (ank)	06:00	60	00:00	06:00de	07:00de	08:00de	07:00	08:00	60	20:00	120	00:00	08:00	120	12:00	60	00:00
Ekspressavgang				07:00cd	08:00cd												
Eidsvoll - Skien (avg)	05:00	60	23:00	14:00de	15:00de	16:00de	06:00	60	17:00	120	23:00	07:00	120	11:00	60	23:00	
Ekspressavgang				15:00cd	16:00cd												

Klokkeslettene representerer den perioden togene ankommer eller har avgang fra Oslo S, dvs. 06:00 tolkes som 06:00-06:59.

I perioden fram til ny bane åpner Larvik - Eidsanger snur en del avganger i Larvik. Det kjøres i de tilfelle buss Larvik - Skien og vv.

*) En avgang Drammen-Lillehammer forlenges til Dombås mandager-fredager + søndager og en avgang Lillehammer-Drammen forlenges fra Dombås mandager-lørdager. Avgangstid fra Lillehammer til Dombås kl. 20:00-21:00 og fra Dombås til Lillehammer kl. 05:00-06:00.

a) Hamar - Oslo S

b) Oslo S - Hamar og vv

c) Begrenset stoppmønstre

d) Tilt fra Oslo S

e) Avvikende stoppmønstre på enkeltavganger på grunn av infrastrukturkapasitet

Nr. 4 - Regiontog Stavanger - Egersund

Oppdatert 16.02.2018
Gjelder fra og med Rutetermin: R18

Fra ruteterminskiftet desember 2017

	Mandag - Fredag					Lørdager					Søndager								
	Første	Frekvens	Siste	Tilleggsavganger		Første			Frekvens	Siste	Første	Frekvens	Siste						
Stavanger - Egersund	04:00	60	23:00 a	(Forlengelse av Nærbø-avganger)		06:00				60	23:00 a	09:00	60	23:00					
Egersund - Stavanger	06:00	60	00:00 a	05:00	13:00	06:00	07:00	08:00	15:00	16:00	07:00				60	00:00 a	10:00	60	00:00
Stavanger - Nærbø	06:00	60	22:00								14:00	15:00	16:00						
Nærbø - Stavanger	09:00	60	00:00								16:00	17:00	18:00						
Stavanger - Sandnes	05:00	30	19:30								-								
Sandnes - Stavanger	06:00	30	20:30								-								

Klokkeslettene representerer den perioden togene ankommer eller har avgang fra Stavanger. For pendler med frekvens 60/120 skal 06:00 tolkes som 06:00-06:59 og for pendler med frekvens 30/15 skal 06:00 tolkes som 06:00-06:29 og 06:30 tolkes som 06:30-06:59.
a) I tillegg kommer to nattlokaler natt etter fredager og lørdager. Disse har egne priser.

Generelt

Tilbudet mellom Stavanger og Sandnes er summen av avganger til/fra Sandnes, Nærbø og Egersund i tabellen ovenfor.

Tilbudet mellom Stavanger og Nærbø er summen av avganger til/fra Nærbø og Egersund i tabellen ovenfor.

Totalt gir pendelstruktur og antall avganger

15-minutters frekvens mandag fredag

Stavanger - Sandnes i tidsrommet 05:00 - 19:30

Sandnes - Stavanger i tidsrommet 06:00 - 20:30

SH TP

Nr. 5 - Frekvens Regiontog Melhus/Lerkendal - Steinkjer

Oppdatert 16.02.2018
Gjelder fra og med Rutetermin: R18

Fra ruteterminskiftet desember 2017

	Mandag - Fredag						Lørdager			Søndager		
	Første	Frekvens	Siste/Første	Frekvens	Siste	Rush c)	Første	Frekvens	Siste	Første	Frekvens	Siste
Melhus - Steinkjer a)	05:00	60	19:00	120	23:00	14:00 15:00	07:00	120	23:00	09:00	120	23:00
Steinkjer - Melhus b)	06:00d	60			23:00	06:00 08:00	09:00	120	23:00	09:00	120	23:00

Klokkeslettene representerer den perioden togene ankommer eller har avgang fra Trondheim S. For pendler med frekvens 60/120 skal 06:00 tolkes som 06:00-06:59.

- a) 9 avganger starter på Lundamo ma - fre, 4 lø, 3 sø. I tillegg kjøres 4 avganger Lundamo - Trondheim ma - fre og 1 lø og sø, samt 1 avgang Rotvoll - Trondheim - Støren ma - fre.
- b) 11 avganger ender på Lundamo ma - fre, 4 lø, 4 sø. I tillegg kjøres 2 avganger Trondheim - Lundamo ma - fre og 1 lø, samt 1 avgang Tr.h.S - Heimdal ma - fre.
- c) Togene kjøres Lerkendal - Steinkjer / Steinkjer - Lerkendal
- d) Første avgang starter på Stjørdal

Nr. 6 - Frekvens Lokaltog Bergen - Arna

Oppdatert 16.02.2018

Gjelder fra og med Rutetermin: R18

Fra ruteterminskiftet desember 2017

	Driftsdøgn Mandag - Torsdag			Driftsdøgn Fredag			Driftsdøgn Lørdag			Driftsdøgn Søndag		
	Første avgang	Antall avganger	Siste avgang			Siste avgang	Første avgang	Antall avganger	Siste avgang	Første avgang	Antall avganger	Siste avgang
Bergen - Arna	06.00	17	23:00	06.00	19	01.00	06.00	21a)	02.00	11.00	4	20.00
Arna - Bergen	06.00	17	00:00	06.00	19	02:00	06.00	21a)	03.00	08.00	6	21.00

Klokkeslettene representerer den perioden togene ankommer eller har avgang fra Bergen, dvs. 06:00 defineres som 06:00 - 06:59

Tabellen omfatter bare tog som kjører Bergen – Arna – Bergen. Dvs. at tog øst for Arna er ikke inkludert.

a) Fra 01.09.2014 ble antallet avganger redusert til 18 avganger i døgnet grunnet Jernbaneverkets anleggsarbeider. Varighet av begrenset infrastrukturtilgjengelighet gjelder inntil nye planforutsetninger fra BaneNOR foreligger.

Nr. 7 - Stoppmønster Østlandet (Intercity-, Region- og Lokaltog)

Stasjoner/holdeplasser hvor begrenset stoppmønster kan legges til grunn

Oppdatert 16.12.2018

Gjelder fra og med Rutetermin: R18

IC-trafikk		Lokal- og storbytrafikk		Lokaltrafikk	
L20	R10/R11	Vestkorridoren	Østkorridoren	Nordkorridoren	Kongsvingerbanen
Halden	Skien	Kongsberg	Nordstrand	Oslo S	Tuen
Sarpsborg	Porsgrunn	Darbu	Ljan	Bryn	Nerdrum
Fredrikstad	Oklungen c)	Vestfossen	Hauketo	Alna	Fetsund
Råde	Eikenes c)	Hokksund	Holmlia	Nyland	Svingen
Rygge	Kjøse c)	Steinberg a)	Rosenholm	Grorud	Sørumsand
Moss	Larvik	Mjøndalen	Kolbotn	Haugenstua	Blaker
Ski	Sandefjord	Gulskogen	Solbråtan	Høybråten	Rånåsfoss
Oslo S	Torp	Drammen	Myrvoll	Lørenskog	Auli
	Stokke	Brakerøya	Greverud	Hanaborg	Haga
	Tønsberg	Lier	Oppegård	Fjellhamar	Bodung
	Skoppum	Spikkestad	Vevelstad	Strømmen	Arnes
	Holmestrand	Røyken	Langhus	Sagdalen	Skarnes
	Sande	Hallensskog b)	Ski	Lillestrøm	Kongsvinger
	Drammen	Heggedal	Ås	Leirsund	
	Asker	Gullhella	Vestby	Frogner	
	Sandvika	Bondivatn	Sonsveien	Lindeberg	
	Lysaker	Asker	Kambo	Kløfta	
	Skøyen	Høn	Moss	Gardermoen	
	Nationaltheatret	Vakås	Kråkstad	Eidsvoll Verk	
	Oslo S	Hvalstad	Skotbu	Jessheim	
	Lillestrøm	Billingsstad	Tomter	Nordby	
	Gardermoen	Slependen	Knapstad	Hauer seter	
	Eidsvoll verk	Sandvika	Spydeberg	Dal	
	Eidsvoll	Blommenholm	Askim	Eidsvoll	
	Tangen	Høvik	Slitu		
	Stange	Stabekk	Mysen		
	Hamar	Lysaker	Eidsberg		
	Brumunddal	Skøyen	Heia		
	Moelv	Nationaltheatret	Rakkestad		
	Lillehammer				

- a) *Steinberg stasjon betjenes av alle avganger på L12, og i tillegg av innsatstog, som fremføres som forlengelse av L13. Betjeningen er en prøveordning, som skal evalueres.
 b) Det kjøres maxitaxi mellom Hallensskog og Heggedal i rushitidene i påvente av at ny gang- og sykkelvei etableres.
 c) Stopp av enkelte tog inntil ny bane Larvik - Eidanger åpner.

Listen kan bli revidert som konsekvens av BaneNORs videreutvikling av struktur for stasjoner og holdeplasser. Stasjoner og holdeplasser som legges ned av BaneNOR vil som hovedregel ikke bli betjent.

Nr. 8 - Stoppmønster øvrige togprodukter

Oppdatert 16.02.2018
Gjelder fra og med Rutetermin: R18

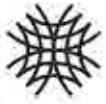
Stasjoner/holdeplasser hvor begrenset stoppmønster kan legges til grunn

Hamar - Trondheim	Lillehammer - Dombås - Åndalsnes	Bergen - Myrdal	Oslo - Kr.sand - Stavanger	Arendal - Nelaug	Trondheim - Bodo	Oslo - Trondheim (Nattog)	Oslo - Bergen (Nattog)	Oslo - Kr.sand - Stavanger (Nattog)	Stavanger - Egersund (Lokaltog)	Støren - Trondheim - Steinkjer (Lokaltog)	Notodden - Porsgrunn
Hamar	Lillehammer	Bergen	Oslo S	Arendal	Trondheim S	Oslo S	Oslo S	Oslo S	Stavanger S	Støren	Notodden
Ilseeng	Hunderfossen	Ama	Lysaker	Stoa	Værnes	Liljestrem	Sandvika	Lysaker	Paradis	Hovin	Nordagutu
Laten	Ringebu	Trøngered	Asker	Bråstad	Stjørdal	Gardenmoen	Asker	Asker	Mariero	Lundamo	Skien
Everum	Vinstra	Vaksdal	Drammen	Rise	Levanger	Hamar	Drammen	Drammen	Jättavågen	Ler	Porsgrunn
Rudstad	Kvam	Stanghelle	Kongsberg	Blakstad	Verdal	Brumunddal	Hokksund	Hokksund	Gausel	Kvål	
Rena	Otta	Dale	Nordagutu	Froland	Steinkjer	Moelv	Vikersund	Kongsberg	Sandnes Sentrum	Melhus	
Steinvik	Dovre	Bolstadøyri	Be	Bøyestad	Jarstad	Lillehammer	Hønefoss	Nordagutu	Sandnes	Heimdal	
Opphus	Dombås	Evanger	Lunde	Flaten	Snåsa	Hunderfossen	Få	Be	Ganddal	Seisbakk a)	
Evenstad	Lesja	Seimsgrønd	Drangedal	Nelaug	Gronn	Ringebu	Nesbyen	Lunde	Øksnavadporten	Lerkendal	
Stai	Lesjaverk	Bulken	Neslandsvatn		Haman	Vinstra	Gol	Drangedal	Klepp	Marienborg /St.Olavs hospital	
Koppang	Bjørli	Voss	Gjerstad		Lassemoen	Otta	Al	Neslandsvatn	Bryne	Skansen	
Atna	Åndalsnes	Gjerdåker	Vegårshei		Namsskogah	Dombås	Geilo	Gjerstad	Nærbø	Trondheim S	
Hanestad		Ygre	Nelaug		Majevåtn	Hierkinn	Ustassel	Vegårshei	Varhaug	Lademoen	
Bellingmo		Kløve	Vennesle		Trofors	Kongsvoll	Haugastøl	Nelaug	Vigrestad	Lilleby	
Alvdal		Urdland	Kristiansand		Mosjøen	Oppdal	Finse	Vennesla	Brusand	Leangen	
Auma		Øyefaten	Nodeland		Drevvatn	Berkåk	Myrdal	Kristiansand	Ogna	Rotvoll	
Tynset		Skjole	Breland		Bjerka	Støren	Voss	Mamardal	Sirevåg	Vikhammer	
Tolga		Remegrend	Mamardal		Mo i Rana	Heimdal	Dale	Audnedal	Helvik	Hottmevik	
Os		Mjølfjel	Audnedal		Skonseng	Trondheim	Arna	Snarlemo	Egersund	Hei	
Roros		Ljosanboth	Snarlemo		Dunderland		Bergen	Storskvin		Værnes	
Glåmos		Ørneberget	Storekvina		Lensdal			Gyland		Stjørdal	
Reitan		Vieren	Gyland		Røklund			Sira		Skatval	
Ålen		Upsete	Sira		Rognan			Moi		Åsen	
Halttdalen		Myrdal	Moi		Fauske			Egersund		Ronglan	
Langlete					Vaknefjord			Bryne		Skogn	
Singsås			Egersund		Øteråga b)			Sandnes Sentrum		Levanger	
Kotsøy			Bryne		Tverlandet			Stavanger		Røstad/HINT	
Rognes			Sandnes Sentrum		Merkved					Bergsgrav	
Støren			Jättavågen		Bodo					Verdal	
Melhus Skystasjon			Stavanger							Rora	
Heimdal										Sparbu	
Marienborg/St.Olavs hospital										Steinkjer	
Trondheim S											

- a) Kravet innfris ved at togene Hamar - Trondheim stopper
b) Stopp fra åpning våren 2018

Listen kan bli revidert som konsekvens av BaneNORs videreutvikling av struktur for stasjoner og holdeplasser.
Stasjoner og holdeplasser som legges ned av BaneNOR vil som hovedregel ikke bli betjent.
Eventuell betjening av nedlagte stasjoner skal følge bestemmelserne om endringer i Trafikkavtalen pkt. 13.

SH-TH
24



Avtale om utførelse av persontransport med tog som offentlig tjeneste i 2018 «Trafikkavtalen»

Underbilag A-1 - Krav til setekapasitet

Underbilag A-1 - Setekapasitet per normal virkedag (krav) fordelt på morgenrush, midt på dagen og ettermiddagsrush

Planlagt setekapasitet i dimensjonerende retning som grunnlag				
	Tidspunkt Oslo S:	Ankomst mellom 06:31 - 09:30	Ankomst mellom 12:01 - 13:00	Avgang mellom 14:31 - 17:30
Linje	Strekning *)	Morgenrush	Midt på dagen	Ettermiddagsrush
L1	Spikkestad/Asker - Lillestrøm	5500	1200	4800
	Lillestrøm - Asker/Spikkestad	5200	1200	5500
L13	Drammen - Dal	2900	590	2600
	Dal - Drammen	2600	590	2300
L12	Kongsberg - Eidsvoll	1700	295	1100
	Eidsvoll - Kongsberg	1100	295	1400
L14	Kongsvinger - Asker	1700	295	1100
	Asker - Kongsvinger	1100	295	1700
L2	Ski - Lysaker	7600	576	6000
L21	Moss - Lysaker	2800	295	2800
L22	Rakkestad/Mysen - Skøyen	1700	295	1700
	Sum nærtrafikk Oslo	33900	5926	13300
	Gjennomsnitt per time	11300	5926	4433
Krav til setekapasitet nærtrafikk Oslo, snitt		11300	5900	4400
R20	Halden - Oslo S	2300	233	2300
R10	Lillehammer - Drammen	1900	240	1400
	Drammen - Lillehammer	900	240	1900
R11	Skien - Eidsvoll	3000	240	1400
	Eidsvoll - Skien	1200	240	2800
	Sum InterCity-trafikk	9300	1200	9800
	Gjennomsnitt per time	3100	1200	3267
Krav til setekapasitet Intercity-trafikk, snitt		3100	1200	3200

*) Fordeling av setekapasitet mellom linjer ligger innenfor Leverandørens operasjonelle frihet og vil fortløpende bli vurdert ut fra erfarte behov.

Krav til setekapasitet i dimensjonerende retning				
	Tidspunkt Stavanger S:	Ankomst mellom 06:31 - 09:30	Ankomst mellom 12:01 - 13:00	Avgang mellom 14:31 - 17:30
Linje	Strekning	Morgenrush	Midt på dagen	Ettermiddagsrush
	Egersund/Nærbø/Sandnes - Stavanger	4200	1200	3600
	Stavanger - Sandes/Nærbø/Stavanger	3600	1200	4200

Ekstra kapasitet i rush i Bodø		
	Bodø - Rognan	Ett tog med dobbelt togsett mot Bodø om morgenen og i retur om ettermiddagen.

OH TR



Avtale om utførelse av persontransport med tog som offentlig tjeneste i 2018 «Trafikkavtalen»

Bilag B – Vederlag og andre økonomiske
forhold

Innhold

1 Vederlag for Leveransen.....	3
1.1 Prisjustering av vederlaget.....	3
1.1.1 Ordinær prisjustering av vederlaget.....	3
1.1.2 Særskilt prisjustering for Avtale om leie av materiell.....	3
1.1.3 Særskilt prisjustering for Avtale om sportilgang og bruk av tjenester (AST).....	3
1.2 Ekstraordinære prisendringer i andre tilgangsavtaler.....	3
1.3 Endring av andre gebyrer og avgifter.....	4
2 Takster.....	4
2.1 Takster og billettkategorier.....	4
2.2 Ombordtillegg.....	4
2.3 Oppdragsgivers rett til å pålegge endringer i takster.....	4
2.4 Rabattsatser.....	5
2.5 Takstregulering.....	5
2.6 Takstreduksjon og rabatter.....	5
2.7 Spesielt om relasjoner betjent av flere operatører.....	6
2.7.1 Ordinære priser på relasjoner betjent av flere operatører.....	6
2.7.2 Inntektsavregning på relasjoner betjent av flere togoperatører.....	6
2.7.3 Inntektsavregning i storbyområder hvor flere togprodukter betjener samme relasjon.....	6
2.8 Prising og inntektsavregning når reise skjer med flere togoperatører.....	6
2.9 Leverandørens rett til å tilby tilleggsprodukter.....	7
2.10 Sommertakster for strekningen Dombås – Åndalsnes.....	7
2.11 Særskilte takstjusteringer på Bratsbergbanen.....	8
3 Dagbøter, Malus og andre sanksjoner.....	8
3.1 Operatørvhengige innstilte avganger.....	8
3.2 Manglende eller forsinket rapportering.....	8
3.3 Spesielt for Avviklingsfasen.....	8
4 Beregning av pristilbud.....	8

1 Vederlag for Leveransen

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

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

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

1.1 Prisjustering av vederlaget

Vederlaget er fast for hele avtaleperioden. Oppdragsgiver kompenserer særskilt for prisutviklingen i «Avtale om leie av materiell» mellom Leverandøren og Norske tog AS, og «Avtale om sportilgang og bruk av tjenester (AST)» mellom Leverandøren og Infrastrukturforvalter, jamfør pkt. 1.1.2 og pkt. 1.1.3.

1.1.1 Ordinær prisjustering av vederlaget

I avtaleperioden vil det ikke være noen ordinær prisjustering av vederlag.

1.1.2 Særskilt prisjustering for Avtale om leie av materiell

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

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

Ved endringer i modell for økonomiske ytelser, priser eller andre økonomiske betingelser i «Avtale om sportilgang og bruk av tjenester (AST)», og slik endring ikke er forårsaket av forhold på Leverandørens side, justeres årlig vederlag opp eller ned for å kompensere for netto økonomisk effekt. Leverandør har etter dette punkt, også krav på justering av vederlag grunnet endrede økonomiske ytelser, priser eller andre betingelser for leie av verkstedkapasitet hos Bane NOR eller datterselskaper.

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

Endringer i pris for kjørestrom dekkes ikke etter dette punkt.

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

1.2 Ekstraordinære prisendringer i andre tilgangsavtaler

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

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

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

1.3 Endring av andre gebyrer og avgifter

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

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

2 Takster

2.1 Takster og billettkategorier

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

- enkeltbillett
- 30-dagersbillett

inntil takstregulering kan foretas etter dette bilagets pkt. 2.5.

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

2.2 Ombordtillegg

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

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

2.3 Oppdragsgivers rett til å pålegge endringer i takster

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

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

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

2.4 Rabattsatser

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

- Kundegruppene barn og honnør skal gis 50 prosent rabatt av ordinære enkeltbillettpriser.
- Kundegruppen studenter opp til og med 30 år skal gis 40 prosent rabatt av ordinære priser på periodebillett.

Ved endringer av kundekategoriene barn, honnør og studenter i Håndbok V821, kan Leverandøren kreve Endringsordre.

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

2.5 Takstregulering

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

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

Ved beregning av gjennomsnittlig prisøkning legges det til grunn gjennomsnittet av takstenhetene 1 til 600 for ordinær pris enkeltbillett og gjennomsnittet av takstenhetene 1 til 300 for ordinær pris 30-dagersbillett. Takster og takstendringer dokumenteres på samme format som gitt i Underbilag B-4.

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

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

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

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

2.6 Takstreduksjon og rabatter

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

2.7 Spesielt om relasjoner betjent av flere operatører

2.7.1 Ordinære priser på relasjoner betjent av flere operatører

Der Oppdragsgiver har trafikkavtale med flere enn én operatør som betjener en eller flere relasjoner sammen, skal Oppdragsgiver i Underbilag B-5 angi om det skal være felles ordinære priser og hvilken operatørs taksttabell som gjelder som ordinære priser for de relasjonene. Billetter solgt til ordinær pris uten å være knyttet til en spesifikk avgang gjelder på alle tog som trafikkerer slike fellesstrekninger.

For de relasjonene Oppdragsgiver har angitt etter dette pkt. plikter Leverandør å tilgjengeliggjøre billetter til felles ordinær pris og akseptere alle billetter solgt til felles ordinær pris. Dette påvirker ikke Leverandørens rett til å selge billetter til redusert pris etter pkt. 2.6.

Der Oppdragsgiver ønsker at annen operatørs takstregulativ skal benyttes for slike relasjoner, skal endringen foretas etter pkt. 2.3

2.7.2 Inntektsavregning på relasjoner betjent av flere togoperatører

For reiser på relasjoner hvor Oppdragsgiver har angitt at flere togoperatører har felles ordinære priser jamfør pkt. 2.7.1 er avlesningsgrunnlaget for inntektsavregning mellom to eller flere togoperatører, ansvaret til den eller de togoperatører som ikke fastsetter ordinær pris.

På relasjoner der Leverandør ikke fastsetter ordinære priser jamfør pkt. 2.7.1 vil Leverandør få godtgjort inntekter for følgende omsatte billetter:

- 1) De billetter som er knyttet til Leverandørens avgang: Leverandør får godtgjort faktisk omsatt pris.
- 2) Enkeltbilletter til ordinær pris som ikke er knyttet til spesifikk avgang, men som Leverandør kan godtgjøre er avlest om bord: Leverandør får godtgjort faktisk omsatt pris som tilfaller reisestrekningen.
- 3) Periodebilletter til ordinær pris som Leverandør kan godtgjøre er avlest ombord: Leverandør 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

Der Leverandør fastsetter ordinære priser, jamfør pkt. 2.7.1, kan Leverandør fordele trafikkinntekter mellom egne togprodukter etter egne inntektsfordelingsmodeller uten å avlese billetter. Leverandør plikter å opplyse Oppdragsgiver om signifikante endringer i slike modeller.

Togproduktene og relasjonene som omfattes av dette pkt. fremgår av Underbilag B-5.

2.7.3 Inntektsavregning i storbyområder hvor flere togprodukter betjener samme relasjon

Oppdragsgiver har ansvaret for å organisere en nøytral inntektsavregningsfunksjon i storbyområder hvor flere togprodukter betjener samme relasjon. Dersom dette arbeidet sluttføres innen avtaleperioden plikter Leverandør å ta i bruk denne. Dersom overgangen til nøytral inntektsfunksjon totalt sett ikke er inntektsnøytral for Leverandøren dekkes inntektseffekten gjennom endringsordre, jamfør Trafikkavtalen pkt. 13.

2.8 Prising og inntektsavregning når reise skjer med flere togoperatører

For reiser som skjer med Leverandør og en eller flere andre togoperatører som har trafikkavtale med Oppdragsgiver og benytter takstenheter for beregning av ordinære priser i henhold til pkt. 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 operatørens ordinære pris for antall takstenheter som dekker reisen, jmfør Underbilag 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 togoperatører og taksttabeller på en eller flere delstrekninger av reisen, og det ikke er gjort plassreservasjoner, antas det at den reisende velger å reise med den kombinasjonen av togoperatører som gir færrest antall bytter. Dernest den kombinasjon som har flest mulig ankomsttidspunkter.

Eksempel:

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

$$\begin{aligned} & Kr\ 970 \times \frac{352\ TEN}{594\ TEN} + Kr\ 995 \times \frac{242\ TEN}{594\ TEN} \\ & Kr\ 970 \times 0,5926 + Kr\ 995 \times 0,4074 = \\ & Kr\ 574,82 + Kr\ 405,37 = Kr\ 980,19 \end{aligned}$$

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

2.9 Leverandørens rett til å tilby tilleggsprodukter

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

Leverandørens rett til å tilby tilleggsprodukter er begrenset til:

- Maksimalt 50 pst. av plassene på hver avgang og 25 prosent av plassene over døgnet for hvert Fjerntogprodukt. Soveplasser kan tilbys utover dette.
- Maksimalt 30 pst. av plassene på hver avgang og 20 prosent av plassene over døgnet for hvert IC- og Regiontogprodukt.
- Maksimalt 20 pst. av plassene på hver avgang og 10 prosent av plassene over døgnet for hvert Lokaltogprodukt.

Punkt 2.4 får ikke anvendelse på slike produkter.

2.10 Sommertakster for strekningen Dombås – Åndalsnes

For strekningen Dombås – Åndalsnes kan Leverandør tilby sommertakster på hele toget for alle avganger i perioden medio mai - ultimo august. Sommertaksten er en videreføring av prisnivået og

rabattstrukturen for sommeren 2017. Ordningen med sesongkort til reduserte priser for lokale reisende skal også videreføres. Prisene kan justeres årlig som angitt i pkt. 2.5, første gang med virkning for sommeren 2018. Prisene gjelder for hele strekningen uavhengig av reiselengde. Dette begrenser ikke muligheten til å tilby tilleggsprodukter innenfor rammene i pkt. 2.9.

2.11 Særskilte takstjusteringer på Bratsbergbanen

Takstene på togproduktet Porsgrunn-Notodden, Bratsbergbanen, kan økes med KPI-JAE +5% hvert år den 1. februar inntil takstene på Bratsbergbanen er jamført med nivået til TEN-takstsystemet.

3 Dagbøter, Malus og andre sanksjoner

Alle dagbøter, malus og andre sanksjoner er oppgitt i 2018-kroner og prisjusteres den 1. januar hvert år, første gang 1. januar 2019, i henhold til indeks for prisjustering i pkt. 1.1.1.

3.1 Operatørvhengige innstilte avganger

Dersom Leverandøren innstiller en togavgang jamfør Trafikkavtalens pkt. 8.3 kan Oppdragsgiver kreve kr 15 000 i malus per innstilte avgang som skyldes Leverandør. Ved manglende alternativ transport tredobles beløpet.

Der togtilbudet omfatter halvtimesintervall eller hyppigere i avviksperioden, kan Leverandøren henvise kundene til neste avgang, under forutsetning om tilstrekkelig transportkapasitet med en slik løsning. Dette slik at det ikke påløper malus.

Dersom Leverandør har betalt Infrastrukturforvalter for samme forhold gjennom en ytelsesordning gir dette rett på fradrag lik denne betalingen, begrenset oppad til Oppdragsgivers sats for malus.

3.2 Manglende eller forsinket rapportering

Ved forsinket rapportering skal Leverandøren betale dagbot på kr 50 000 per påbegynte kalenderdag. Dersom Leverandøren selv ber om en fristforlengelse i rimelig tid før rapporteringsfristen, reduseres dagboten til kr 25 000 per påbegynte kalenderdag. Ved heving eller driftsopphør av Trafikkavtalen femdobles beløpene.

Oppdager Oppdragsgiver en vesentlig feil i rapporteringen og Leverandør ikke retter opp dette umiddelbart etter å ha blitt gjort oppmerksom på det, skal Leverandøren betale en malus på kr 50 000.

3.3 Spesielt for Avviklingsfasen

Dersom Leverandøren er forsinket i oppfyllelsen av sine forpliktelser i Avviklingsfasen jamfør Underbilag A-4 påløper dagbot på kr 50 000 for hver påbegynt kalenderdag Leverandøren er forsinket.

4 Beregning av pristilbud

Oppdragsgiver har behov for å kunne endre Leveransen i løpet av avtaleperioden, jamfør Trafikkavtalens pkt. 13. Underbilag B-6 definerer prosedyre for endringsordre, samt beregning av pristilbud ifm. endringsordre.

Avtale om utførelse av persontransport med tog som offentlig tjeneste i 2018 «Trafikkavtalen»

Underbilag B-1 - Avtalt vederlag

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

Produktkode	Produktnavn	2018
92203	Dagtog Trondheim - Bodø	kr 139 676
92205	Regiontog Oslo - Stavanger	kr 216 176
92302	Nattog Oslo - Bergen	kr 32 079
92305	Nattog Trondheim - Bodø	kr 75 380
92304	Nattog Oslo - Trondheim	kr 32 143
92308	Nattog Oslo - Stavanger	kr 52 303
91201	Regiontog Oslo - Halden	kr 137 600
91202	Regiontog Oslo - Lillehammer	kr 127 280
91203	Regiontog Oslo - Skien	kr 135 111
91402	Porsgrunn - Notodden	kr 36 623
92201	Dombås - Åndalsnes	kr 51 638
92202	Hamar - Røros	kr 65 137
92402	Bergen - Voss - Myrdal	kr 123 542
92405	Trondheim - Storlien	kr 20 579
92407	Trondheim - Røros	kr 31 864
92408	Bodø - Rognan	kr 38 117
91144	Drammen - Dal	kr 234 775
91145	Kongsberg - Eidsvoll	kr 100 583
91146	Asker - Kongsvinger	kr 121 871
91155	Skøyen - Moss	kr 151 573
91156	Skøyen - Mysen	kr 136 712
92101	Stavanger - Egersund	kr 191 058
92401	Bergen - Arna	kr 45 788
92406	Lerkendal - Stjørdal/Steinkjer	kr 130 468
92409	Nelaug - Arendal	kr 26 402
91140	Spikkestad - Lillestrøm	kr 370 077
91150	Skøyen - Ski	kr 348 347
	Sum vederlag	kr 3 172 900

SH TR

Avtale om utførelse av persontransport med tog som offentlig tjeneste i 2018 «Trafikkavtalen»

Underbilag B-5 - Prosedyre for utarbeidelse
av endringsordre

Innhold

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

1 Prosedyre for endringsordre etter Trafikkavtalens pkt. 13

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

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

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

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

1. Kontrollere gjennomførbarheten mht. ruter og infrastruktur

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

2. Avklaring med Oppdragsgiver

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

3. Utarbeiding av ruteendingsforslag

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

4. Beregning av trafikkinntekter og konsekvenser for de reisende

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

5. Beregning av materiellbinding og togsettkilometer

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

6. Risikovurdering

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

7. Andre konsekvenser av leveransen

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

8. Kalkulasjon

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

Prisen spesifiseres i prisskjema.

9. Presentasjon av tilbud

Leverandøren presenterer tilbud på produksjonsendring, inkludert

- Pris med forklaring av forutsetningene
- Eventuelle andre konsekvenser

10. Justeringer av spesifikasjon og overslag

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

11. Utforming av endringsordre

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

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

12. Rutebestilling

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

13. Bekreftelse fra Bane NOR

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

14. Rutepublikasjoner

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

15. Endringer forberedes

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

16. Endringen iverksettes

Ny ruteplan iverksettes.

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

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

2 Prosedyre for utarbeidelse av pristilbud til endringsordre

2.1 Aktivitet 0, spesifisering av endringen

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

2.1.1 Reduksjon av rutetilbud / kutt av avganger.

- Gjeldende fra og til.

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

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

2.1.2 Økning i ruteproduksjon / økning i antall avganger.

- Gjeldende fra og til.

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

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

2.1.3 Flytting av avganger

- Gjeldende fra og til

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

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

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

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

Beskrivelse av hvorfor endringen er foreslått: xxx

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

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

201 HS

2.4 Prisskjema

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



Avtale om utførelse av persontransport med tog som offentlig tjeneste i 2018 «Trafikkavtalen»

Underbilag B-6 – Mekanisme for ex-post
justering

Innhold

1 Mekanisme for overskuddsdeling	3
--	---

1 Mekanisme for overskuddsdeling

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

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

Beløp i mill. kr	2018
Nedre tak for rimelig fortjeneste	333
Leverandørs resultat ved nedre tak for rimelig fortjeneste	333
Innslagspunkt 1	498
Leverandørs resultat ved innslagspunkt 1	457
Innslagspunkt 2	662
Leverandørs resultat ved innslagspunkt 2	539
Innslagspunkt 3	826
Leverandørs resultat ved innslagspunkt 3	580

Eventuell ex-postjustering av vederlag skal gjøres basert på avlagt offentlig kjøpsregnskap fra Leverandør. Dersom det samlede rapporterte resultatet fra Leveransen i Trafikkavtalen 2018 ikke overstiger nedre tak for rimelig fortjeneste på 333 MNOK gjøres ingen justering.

Dersom det samlede rapporterte resultatet fra Leveransen i Trafikkavtalen 2018 overstiger nedre tak for rimelig fortjeneste på 333 MNOK med inntil 165 MNOK skal 25 % av resultat som overstiger 333 MNOK tilbakebetales fra Leverandør til Oppdragsgiver.

Dersom det samlede rapporterte resultatet fra Leveransen i Trafikkavtalen 2018 overstiger innslagspunkt 1 på 498 MNOK med inntil 164 MNOK skal 50 % av resultat som overstiger 498 MNOK tilbakebetales fra Leverandør til Oppdragsgiver.

Dersom det samlede rapporterte resultatet fra Leveransen i Trafikkavtalen 2018 overstiger innslagspunkt 2 på 662 MNOK med inntil 164 MNOK skal 75 % av resultat som overstiger 662 MNOK tilbakebetales fra Leverandør til Oppdragsgiver.

Dersom det samlede rapporterte driftsresultatet fra Leveransen i Trafikkavtalen 2018 overstiger innslagspunkt 3 på 826 MNOK skal 100 % av resultat som overstiger 826 MNOK tilbakebetales fra Leverandør til Oppdragsgiver.

Beregningen gjøres av oppdragsgiver som Informerer Leverandør om resultatet av beregningen i brev. Oppgjør skjer ved eventuelt fratrukk i vederlag 2019.



Avtale om utførelse av persontransport med tog som offentlig tjeneste i 2018 «Trafikkavtalen»

Bilag C – Rapportering



Innhold

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

1 Innledning

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

2 Fast rapportering

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

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

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

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

2.1.1 Markedsinformasjon

Tema	Indikator	Periodisering	Rapporterings- frekvens	Noter	Oppfølging
Passasjertall	Totalt antall reiser per togprodukt	Måned År	Tertial		X
	Antall reiser med Tilleggsprodukter unntatt soveplasser per togprodukt	Måned År	År		
	Antall reiser med soveplass per togprodukt	Måned År	År		X
	OD-matrise for totalt antall reiser per togprodukt	År	År	Frist 10. februar	
	OD-matrise for antall reiser med Tilleggsprodukt unntatt soveplasser	År	År	Frist 10. februar	
	OD-matrise for antall reiser med soveplass per togprodukt	År	År	Frist 10. februar	
	OD-matrise for antall enkeltreiser/periodebilletter med sosiale rabatter per togprodukt	År	År	Fordelt på enkeltbilletter og periodebilletter. Frist 10. februar	
Etterspørselsfordeling	Fordeling over uka per togprodukt unntatt togprodukter uten plassreservering eller APC	Døgn	År	Gjennomsnittlig belegg per ukedag i en normaluke. Baseres på APC og billettsalgstatistikk.	
	Belegg etter passasjerutveksling per tognummer per stasjon per dag for en normaluke for togprodukt Gjelder ikke togprodukter uten plassreservering eller APC.		År	Baseres på APC og billettstatistikk på avganger.	
	Ombordtelling for togprodukter uten plassreservering eller APC		År		
Transportarbeid	Passasjerkm basert på billetter solgt til NSB-takst per togprodukt	Måned År	Tertial	For Leverandørs egne takster rapporteres det på månedsnivå i hver tertialrapport.	X

	Totale passasjerkm per togprodukt	År	År		X
Trafikkinntekter	Per togprodukt per taksttype	Måned År	Tertial	Leverandørs egen eller fylkestakst	X
	OD-matrise per togprodukt	År	År	Fordelt på enkeltbilletter og periodebilletter til egen takst. Frist 10. februar	
	Evt. justeringer for periodefremmede inntekter (gjelder beløp over kroner 500 000)	Måned År	År	Angis når de kommer inn, samt når de stammer fra.	X
	Antall solgte enkeltbilletter til egne ordinære priser per togprodukt	Måned År	År	For FJ, IC og R-tog.	
Kundetilfredshet	Etter metodikk fastsatt av oppdragsgiver	Halvår	Halvår	Metodikk fremkommer av Underbilag C-1. Endelig metodikk fastsettes innen 1.6.2018.	X
Takstregulering	Oversikt over priser og prosentvise prisendringer for hver TEN	År	År	Leverandørs egne takster for enkeltbilletter og 30-dagers-billetter	X

2.1.2 Produksjon

Tema	Indikator	Periodisering	Rapporterings- frekvens	Noter	Oppfølging
Setekapasitet	Gjennomsnittlig antall seter for morgenrush, midt på dagen og ettermiddagsrush	Måned Tertial År	Tertial	Iht. Underbilag A-1	X
	Produserte setekm per togprodukt	Måned År	Tertial		X
	Planlagte setekm for Tilleggsprodukter unntatt soveplasser per togprodukt	Måned År	År	FJ-, IC- og R-tog der dette tilbys Ukeplaner i henhold til TIOS	X
	Planlagte sovekupekm per togprodukt	Måned År	År	FJ-tog der dette tilbys Ukeplaner i henhold til TIOS	X
Settkm	Planlagte per togprodukt	Måned År	År	Ukeplaner i henhold til TIOS	
	Produserte per togprodukt	Måned År	År		
Tog-timer	Planlagte per togprodukt	År	År	Basert på en normaluke	
Togkm	Planlagte per togprodukt	Måned År	Tertial	Ukeplaner i henhold til TIOS	X
	Produserte per togprodukt	Måned År	Tertial		X
Sommerproduksjon	Faktisk reduksjon i togtilbudet per togprodukt	År	År		X
Ressurseffektivitet	Beregnet energikonsum per togprodukt	År	År	Fordelt på liter diesel/GWh	
	Antall timer per togprodukt	År	År	Fordelt på lokførere, konduktør og andre. Basert på en uke med normalproduksjon	
	Personellutnyttelsesgrad	År	År	Antall arbeidstimer brukt i produksjon delt på total antall arbeidstimer	

	Materiellbinding per togprodukt	Rute-termin	Rute-termin	Er materiellet bundet til et eller flere togprodukt kun deler av året, beregnes bindingen forholdsmessig	
--	---------------------------------	-------------	-------------	--	--

2.1.3 Økonomi

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

2.1.4 Pålitelighet

Tema	Indikator	Periodisering	Rapporterings- frekvens	Noter	Oppfølging
Regularitet	Regularitet i prosent per togprodukt og togproduktgruppe fordelt på om operatør er ansvarlig eller ikke	Måned Tertial År	Tertial		X
	Antall annonserte avganger per togprodukt og togproduktgruppe	Måned År	Tertial		X
	Antall innstillinger leverandøren ikke har ansvar for per togprodukt og togproduktgruppe	Måned År	Tertial		X
	Antall mulig kjørte avganger per togprodukt og togproduktgruppe	Måned År	Tertial		X
	Antall innstillinger leverandøren har ansvar for med årsakskoder	Måned År	Tertial		X
	Netto antall kjørte avganger	Måned År	Tertial		X
	Antall avganger det ikke settes inn alternativ transport	Måned År	Tertial		X
	Antall innstilte avganger Oppdragsgiver har krav på stipulert prisavslag for	Måned År	Tertial		X
Punktlighet	Punktlighet i prosent per togprodukt	Måned År	Tertial		X
	Underveispunktlighet	År	År	For IC-, Region- og Lokaltog ved stasjonene: Asker Oslo S Lillestrøm Sandnes S Trondheim S	X
	Forsinkelsestimer per togprodukt fordelt på operatørvhengig, infrastrukturavhengig og utenforliggende årsaker	Måned År	Tertial		X

2.1.5 Avvikshåndtering

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

2.1.6 Ruteplan

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

3 Rapportering etter forespørsel

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

3.1 Antall solgte reiser

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

3.2 Inntekter

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

3.3 Tilbudsdata

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

4 Kundetilfredshetsundersøkelser

Leverandør skal to ganger i året (vår og høst) gjennomføre KTI-undersøkelser med den metodikk gitt av Oppdragsgiver, jmfør Underbilag C-1 og C-2. Undersøkelsene skal gjennomføres i uker som er representative for det totale trafikkbildet. Resultatene skal videreformidles Oppdragsgiver som en del av løpende rapportering, jmfør Underbilag C-1 og C-2.

5 Markedsundersøkelser

Oppdragsgiver har behov for et omfattende og sammenlignbart grunnlag for å vurdere utviklingen av persontrafikk tjenester betjent gjennom ulike trafikkavtaler. Leverandør plikter derfor å utføre markedsundersøkelser som følger metodikk og spesifikasjon gitt av Oppdragsgiver. Dette gjelder både reisevaneundersøkelser som angitt nedenfor, eller andre undersøkelser Oppdragsgiver ønsker å gjennomføre.

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

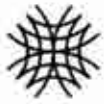
Det skal ved valg av tidspunkt og omfang av slike eventuelle undersøkelser tas hensyn til det totale antall henvendelser/undersøkelser til kundene, herunder Leverandørens egne undersøkelser. Dette for ikke å belaste Leverandørens kunder unødige og for å sikre god kvalitet på undersøkelsene.

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

5.1 Reisevaneundersøkelser

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

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



Avtale om utførelse av persontransport med tog som offentlig tjeneste i 2018 «Trafikkavtalen»

Underbilag C-1 - Metodikk
kundetilfredshetsundersøkelse

Innhold

1 Innledning	3
2 Undersøkellesopplegg	3
2.1 Omfang/målgruppe	3
2.2 Utvalg.....	3
2.2.1 Spesielt for Regiontog (R-tog) Nelaug – Arendal	4
2.3 Spørreskjema	4
2.4 Datainnsamling.....	13
2.5 Incentiver.....	13
2.6 Kontroll og revisjon.....	13
3 Beregningsmetodikk	13
3.1 Beregning av kundetilfredshetsindeks (KTI)	13
3.2 Beregning av tilfredshet på leveranseområdene.....	14
3.3 Vekting av kundetilfredshetsindeksen	16
4 Rapportering	16
4.1 Krav til rapportering.....	16
4.2 Rapportens innhold.....	16
4.3 Rapportering av usikkerhet i indeksverdier	17
5 Datasett	17
6 Annet	17

1 Innledning

Dette er en kravspesifikasjon for utarbeidelse av kundetilfredshetsundersøkelsen som skal gjennomføres av Leverandøren som en del av Trafikkavtalen. Det skal gjennomføres minst to kundetilfredshetsundersøkelser årlig. Undersøkelsene skal danne grunnlag for kundetilfredshetsindekser (KTI) for hver enkelt togstrekning, i tillegg til en total KTI for Leverandøren.

2 Undersøkelsesopplegg

2.1 Omfang/målgruppe

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

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

- Punktlighet
- Rutetilbud (antall avganger og kapasitet)
- Billettkjøp
- Reisen til stasjonen
- Stasjonsområdet
- Informasjon på stasjonsområdet
- Ombordpersonalet
- Togtype
- Informasjon på toget
- Informasjon ved avvik
- Buss for tog
- Kupékomfort
- Renhold
- Ombordstigning

Hvis det er relevant for strekningen, anbefales det at det også måles tilfredshet på følgende områder:

- Avdelingen
- Serveringstilbudet

2.2 Utvalg

For å sikre sammenlignbarhet med tidligere utførte undersøkelser er utvalget i denne undersøkelsen spesifisert i detalj for hver strekning¹, se Underbilag C-2. Utvalget består av et sett med togavganger og tilhørende antall spørreskjema som skal leveres ut til kundene på disse togavgangene. Det er ingen krav til stratifisering av kundegrupper, men feltmannskapet skal ha klare instruksjoner som definert i avsnitt 2.4 Datainnsamling.

¹ Det er ikke foretatt en trekning av et tilfeldig utvalg, men det er definert et sett med togavganger som skal inngå i undersøkelsen i hver periode. Undersøkelsen søker derfor ikke å gi et korrekt bilde av populasjonens sanne resultat, men vil være en god indikator for endringer i kundetilfredshet for det valgte utvalget fra periode til periode.

Utgangspunktet for utvalgsstørrelsene er å sikre at det kommer inn tilstrekkelig med skjema per strekning. Det er derfor designet et disproporsjonalt utvalg med mål om minimum 150 netto skjema per strekning. For noen av togavgangene er det spesifisert om undersøkelsen skal gjøres spesifikt på delstrekninger selv om toget kjører hele distansen.

2.2.1 Spesielt for Regiontog (R-tog) Nelaug – Arendal

Tabell 1 viser hvilken strekning undersøkelsen skal gjennomføres på, på hvilken ukedag, tidspunkt for togavgangen fra utgangsstasjon og antall skjema som skal leveres ut. Tidspunktene i tabellen er rundet av til nærmeste halvtime, og undersøkelsen skal gjøres på den togavgangen som har rutemessig avgangstid nærmest dette oppgitte tidspunktet.

Fra:	Til:	Dag	Tidspunkt avgang	Antall skjema
Arendal	Nelaug	Ons	05:00	10
Arendal	Nelaug	Lør	08:11	20
Arendal	Nelaug	Tor	10:00	30
Arendal	Nelaug	Man	12:00	15
Arendal	Nelaug	Fre	14:00	25
Arendal	Nelaug	Søn	16:00	30
Arendal	Nelaug	Lør	17:30	10
Arendal	Nelaug	Tirs	19:00	15
Arendal	Nelaug	Ons	10:00	30
Nelaug	Arendal	Ons	07:00	10
Nelaug	Arendal	Lør	11:00	15
Nelaug	Arendal	Tor	11:00	15
Nelaug	Arendal	Man	13:00	20
Nelaug	Arendal	Fre	15:00	30
Nelaug	Arendal	Søn	18:00	20
Nelaug	Arendal	Tir	20:30	30
Nelaug	Arendal	Søn	22:30	20
Totalsum				345

Tabell 1: Utvalg på Regiontog Nelaug-Arendal

2.3 Spørreskjema

Spørreskjema skal utvikles og tilpasses slik at respondenten skal kunne fylle ut skjemaet på egenhånd uten bistand fra intervjuer. Det skal legges til rette for maskinell scanning av skjemaet.

Tabell 2 inneholder spørsmålene som skal inngå i undersøkelsen. Tabellen viser også hvordan svaralternativer skal formuleres, samt hvilke spørsmål som er obligatoriske (obl.) og hvilke som er valgfrie for undersøkelsen. Det anbefales å gjennomføre de valgfrie spørsmålene på togstrekninger der dette er aktuelt. Legg merke til at det i spørsmål 10, 14, 26 og 42 stilles enkelte spørsmål om områder som kun er aktuelle for enten Fjerntog eller Lokaltog og Regiontog. Spørreskjemaene skal designes slik at respondentene kun svarer på spørsmål som er aktuelle for toget de reiser med på undersøkelsestidspunktet. Skjemaene for de enkelte strekningene skal derfor tilpasses slik at korrekt navn på leverandør og kun de spørsmål som er aktuelle for strekningen trykkes på skjemaene.

For en del av spørsmålene gjelder to kategorier av svaralternativer. Disse er definert slik:

Svarkategori A:

- Helt uenig
- Litt uenig

- Verken uenig eller enig
- Litt enig
- Helt enig
- Vet ikke/ikke relevant

Svarkategori B:

- Svært misfornøyd
- Ganske misfornøyd
- Verken eller
- Ganske fornøyd
- Svært fornøyd
- Vet ikke/ikke relevant

	Spørsmål	Obl.	Valg-fritt
	Tekst: Først ønsker vi å stille noen spørsmål om din togreise i dag:		
1	<p>Hva er formålet med reisen din på denne strekningen i dag?</p> <p>Merk: Sett ett kryss</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fritidsreise, det vil si reise uten overnatting i forbindelse med ulike fritidsaktiviteter og interesser • Feriereise, det vil si reise med en eller flere overnattinger i forbindelse med ferie • Skole-/studentreise, det vil si daglig reise til eller fra skole/studiested • Arbeidsreise, det vil si daglig reise mellom hjem og arbeidssted • Forretningsreise, det vil si reise i forbindelse med arbeid, møter, kurs el. 	x	
2	<p>Hvis du tenker på den siste måneden, hvor mange ganger har du reist med tog på denne strekningen?</p> <p>En reise regnes fra ett sted til et annet. Har du reist tur/retur regnes dette som to ganger.</p>	x	
3	<p>Hvilken billett reiser du med?</p> <p>Merk: Sett ett kryss</p> <p>[Liste med Enturs aktuelle alternativer for denne reisen.]</p>	x	
4	<p>Hvor kjøpte du billetten eller fornyet periodebilletten?</p> <p>Merk: Sett ett kryss.</p> <p>[Liste med aktuelle utsalgssteder.]</p>	x	
5	<p>Utsalgssted/billettautomat/mobilapp var lett tilgjengelig</p> <p>Merk: Sett ett kryss</p> <p>[Svarkategori A]</p>	x	
6	<p>Utsalgsstedet/billettautomaten/mobilappen var enkel å bruke</p> <p>Merk: Sett ett kryss</p> <p>[Svarkategori A]</p>	x	

7	<p>Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med ditt siste billettkjøp/fornyelse av periodebillett? Merk: Sett ett kryss</p> <p>[Svarkategori B]</p>	x	
8	<p>Jeg får mye for pengene på denne togreisen Merk: Sett ett kryss</p> <p>[Svarkategori A]</p>	x	
	<p>Tekst: Toget du nå sitter på opereres av togselskapet [leverandør]. Vi i [leverandøren] jobber for å ivareta kundene våre på best mulig måte. I den forbindelse har vi behov for dine tilbakemeldinger. Vi ønsker at du tar stilling til en rekke ulike påstander. Ved å si deg enig eller uenig i disse gir du oss nyttige innspill på hva som er bra og hva som må forbedres.</p>	x	
9	<p>Først ønsker vi din tilbakemelding på hvordan du kom deg til stasjonen, hvordan du opplevde selve stasjonsområdet og informasjonen du mottok der. Merk: Sett ett kryss på hver linje</p> <p>Alle påstander markeres med ett kryss i [Svarkategori A].</p> <p>Reisen til stasjonen:</p> <ul style="list-style-type: none"> Hvordan kom du deg til utgangsstasjonen for denne reisen? Velg et hovedreisemiddel fra listen under. <ul style="list-style-type: none"> Liste: Privatbil, buss, trikk, t-bane, drosje, sykkel, gange, tog, annet. Det var enkelt å komme seg til stasjonen Jeg hadde gode muligheter til å bruke kollektivtransport som korresponderer med denne togreisen Det var enkelt å få parkert bilen/sykkelen Det var rimelig ventetid før toget ankom Alt i alt er jeg fornøyd med reisen min til stasjonen <p>Stasjonsområdet:</p> <ul style="list-style-type: none"> Det var lett å finne fram på stasjonsområdet Stasjonsområdet fremstod som rent og godt vedlikeholdt, dvs. ryddig, ingen mangler, synlige skader, tagging eller annet hærverk Alt i alt er jeg fornøyd med stasjonsområdet <p>Informasjon på stasjonsområdet:</p> <ul style="list-style-type: none"> Det var lett å høre informasjonen som ble gitt over høyttaleranlegget Det var lett å lese informasjonen som ble vist på skjermene Informasjonen som ble gitt på stasjonen dekket mitt behov for informasjon Alt i alt er jeg fornøyd med informasjonen som ble gitt på stasjonen 	x	
10	<p>Nå ønsker vi din tilbakemelding på hvordan du opplever toget du reiser med og tiden du tilbringer om bord. Vi ønsker at du oppgir i hvilken grad du er enig eller uenig i påstandene nedenfor. Merk: Sett ett kryss på hver linje [Svarkategori A]</p> <p>Alle påstander markeres med ett kryss i [Svarkategori A].</p> <p>Ombordstigning:</p> <ul style="list-style-type: none"> Det var lett å finne riktig vogn på toget [Kun Inter-regionale tog] Jeg opplevde ingen praktiske problemer med å komme meg om bord i toget 	x	

	<ul style="list-style-type: none"> • Personalet om bord var tilgjengelig på perrongen for de som trengte hjelp • Det var lett å finne fram om bord i toget [Kun Inter-regionale tog] • Det var lett å få plassert bagasjen min • Det føles trygt å oppbevare bagasje om bord • Det var enkelt å finne fram til setet jeg hadde bestilt [Kun Inter-regionale tog] • Alt i alt er jeg fornøyd med ombordstigningen <p>Kupékomfort:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kupéen fremstår som godt vedlikeholdt • Temperaturen i kupéen er behagelig • Setene er behagelige å sitte i • Personalet yter god service om bord • Alt i alt er jeg fornøyd med komforten om bord i toget <p>Renhold:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kupeen fremstår som ren • Toalettet fremstår som rent • Det er gode systemer for kildesortering om bord i toget • Alt i alt er jeg fornøyd med renholdet om bord i toget <p>Informasjon om bord:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Det er lett å høre informasjonen som gis over høyttaleranlegget • Det er lett å lese informasjonen som vises på de elektroniske tavlene og skjermene • Det ble gitt god informasjon, slik at jeg ikke var i tvil om at jeg var kommet på riktig tog • Personalet kan svare på de fleste spørsmål jeg eller andre reisende stiller • Informasjonen som gis på toget, dekker mitt behov • Alt i alt er jeg fornøyd med informasjonen som gis om bord i toget 		
1	Toget har ulike avdelinger. Hvilken av disse benytter du? 1 Merk: Sett ett kryss [Liste med aktuelle avdelinger] <ul style="list-style-type: none"> • Vet ikke/ikke relevant 		x
1	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med avdelingen du benytter? 2 Merk: Sett ett kryss [Svarkategori B]		x
1	Har du benyttet deg av serveringstilbudet eller kioskautomatene om bord på dette toget i dag? 3 Merk: Sett ett kryss <ul style="list-style-type: none"> • Ja • Nei 		x
1	Nå ønsker vi å vite hvordan du opplever serveringstilbudet ombord på dette toget. Hvor enig eller uenig er du i at... 4 Merk: Sett ett kryss på hver linje Alle påstander markeres med ett kryss i [Svarkategori A]. Inter-regionale tog:		x

	<ul style="list-style-type: none"> • Jeg fikk god service i kafeen • Jeg synes det er et tilstrekkelig godt utvalg av mat om bord på dette toget • Det er et tilstrekkelig godt utvalg av drikke om bord på dette toget • Matvarene er av god kvalitet <p><u>Lokaltog og regionale tog:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Det er lett å finne frem til kioskautomaten om bord på dette toget • Kioskautomatene er enkle å bruke • Jeg synes det er tilstrekkelig godt utvalg av produkter i kioskautomatene • Kioskautomatene ser tiltalende ut og frister meg 		
1 5	<p>Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med mat- og drikketilbudet i dette toget? Merk: Sett ett kryss</p> <p>[Svarkategori B], pluss tilleggsalternativ: • Jeg kjente ikke til at det fantes et mat- eller drikketilbud</p>		x
1 6	<p>Alt i alt, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med å reise med denne togtypen, dvs. den togmodellen du reiser med i dag? Merk: Sett ett kryss</p> <p>[Svarkategori B]</p>	x	
1 7	<p>Har du forsøkt å komme i kontakt med personalet om bord for å få informasjon eller praktisk hjelp i løpet av denne reisen? Flere kryss mulig</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ja, for å få informasjon • Ja, for å få praktisk hjelp • Nei 	x	
1 8	<p>Fikk du kontakt med personalet om bord? Merk: Sett ett kryss</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ja • Nei • Vet ikke/ikke foreløpig 	x	
1 9	<p>Fikk du den hjelpen du trengte? Merk: Sett ett kryss</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ja • Ja, delvis • Nei • Vet ikke/ikke relevant 	x	
2 0	<p>Vi ønsker nå at du vurderer rutetilbudet på den strekningen du reiser på. Hvor enig eller uenig er du i følgende utsagn? Merk: Sett ett kryss på hver linje</p> <p>Alle påstander markeres med ett kryss i [Svarkategori A].</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ut fra mitt behov er det tilstrekkelig antall avganger på denne strekningen på hverdager • Ut fra mitt behov er det tilstrekkelig antall avganger på denne strekningen i helgene • Jeg får alltid sitteplass når jeg reiser med tog på denne strekningen 	x	
2 1	<p>Nå ønsker vi at du vurderer punktligheten på strekningen du reiser på. Hvor enig eller uenig er du i følgende utsagn? Merk: Sett ett kryss på hver linje</p> <p>Alle påstander markeres med ett kryss i [Svarkategori A].</p>	x	

	<ul style="list-style-type: none"> Jeg har sjelden problemer som skyldes forsinkelser på denne strekningen Toget er som regel i rute på denne strekningen 		
	<p>Tekst: Toget du nå sitter på opereres av togselskapet [leverandør]. Nå ønsker vi din tilbakemelding på hvordan det er å reise med [leverandøren].</p>		
2 2	<p>Totalt sett hvor fornøyd eller misfornøyd er du med [leverandøren] på denne strekningen? Merk: Sett ett kryss</p> <p>Skala fra 1-10 der 1 tilsvarer «Svært misfornøyd» og 10 tilsvarer «Svært fornøyd» og i tillegg et alternativ for «Vet ikke/ikke relevant»</p>	x	
2 3	<p>Tenk deg en ideell leverandør innen persontransport. Hvor nært opp til dette idealet er [leverandøren] på denne strekningen? Merk: Sett ett kryss</p> <p>Skala fra 1-10 der 1 tilsvarer «Svært fjernt» og 10 tilsvarer «Svært nært» og i tillegg et alternativ for «Vet ikke/ikke relevant»</p>	x	
2 4	<p>I hvilken grad innfrir [leverandøren] dine forventninger? Merk: Sett ett kryss</p> <p>Skala fra 1-10 der 1 tilsvarer «I svært liten grad» og 10 tilsvarer «I svært stor grad» og i tillegg et alternativ for «Vet ikke/ikke relevant»</p>	x	
2 5	<p>Hvor attraktiv opplever du at [leverandøren] er i forhold til andre transportører? Merk: Sett ett kryss</p> <p>Skala fra 1-10 der 1 tilsvarer «Mye mindre attraktiv» og 10 tilsvarer «Mye mer attraktiv» og i tillegg et alternativ for «Vet ikke/ikke relevant»</p>	x	
2 6	<p>Nå ønsker vi å vite hvordan du antar at du vil forholde deg til [leverandøren] på denne strekningen i fremtiden. Hvor enig eller uenig er du i følgende utsagn? Merk: Sett ett kryss på hver linje</p> <p>Alle påstander markeres med ett kryss i [Svarkategori A].</p> <ul style="list-style-type: none"> Jeg kommer til å anbefale andre å reise med tog på denne strekningen Jeg kommer til å fortsette å reise med tog på denne strekningen Jeg kommer til å bytte til buss eller bil neste gang jeg skal reise på denne strekningen Jeg kommer til å bytte til fly neste gang jeg skal reise på denne strekningen [Kun Inter-regionale tog] 	x	
Avvikshåndtering			
2 7	<p>Har du i løpet av de siste 3 månedene opplevd forsinkelser og/eller innstilling av det toget du skulle ta på denne strekningen? Merk: Sett ett kryss</p> <ul style="list-style-type: none"> Ja Nei 	x	

2 8	<p>Tenk på den siste gangen du opplevde forsinkelser eller innstillinger av tog på denne strekningen. Hvor fikk du informasjon om dette? Flere kryss mulig</p> <p>(Liste med alle relevante informasjonskanaler)</p>	x	
2 9	<p>Fikk du vite hva som var årsaken til forsinkelsen eller innstillingen? Merk: Sett ett kryss</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ja • Nei • Vet ikke 	x	
3 0	<p>Hva slags type avvik var det du opplevde? Merk: Sett ett kryss</p> <ul style="list-style-type: none"> • Et planlagt/varslet avvik i forbindelse med arbeider på sporene, signalanlegg eller stasjoner • Et uforutsett avvik, for eksempel som følge av problemer med sporene, togene, signalanlegg og liknende • Vet ikke 	x	
3 1	<p>Hvor enig eller uenig er du i følgende påstander: Ut fra informasjonen som ble gitt ... Merk: Sett ett kryss på hver linje</p> <p>Alle påstander markeres med ett kryss i [Svarkategori A].</p> <ul style="list-style-type: none"> • ... forstod jeg hvordan forsinkelsen eller innstillingen påvirket min planlagte reise • ... forstod jeg hvordan jeg alternativt kunne komme meg dit jeg skulle 	x	
3 2	<p>Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med informasjonen du fikk? Merk: Sett ett kryss</p> <p>[Svarkategori B]</p>	x	
3 3	<p>Har du i løpet av de siste 3 månedene opplevd at toget har blitt erstattet med buss eller annen alternativ transport på hele eller deler av denne strekningen? Merk: Sett ett kryss</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ja • Nei (Hvis nei, gå til spørsmål 35) 	x	
3 4	<p>Tenk på den siste gangen du måtte ta buss i stedet for tog på denne strekningen. Hvor enig eller uenig er du i følgende utsagn: Merk: Sett ett kryss på hver linje</p> <p>Alle påstander markeres med ett kryss i [Svarkategori A].</p> <ul style="list-style-type: none"> • Jeg fikk raskt informasjon om hvilken buss jeg skulle ta/hvor jeg skulle gå • Det var godt skiltet på området og lett å finne frem til bussen • Bussen var tydelig merket med hvor den skulle kjøre • Jeg syntes det tok kort tid før bussen begynte å kjøre • Jeg fikk justert ankomsttidspunkt underveis, slik at jeg visste sann omtrent når jeg kom frem til målpunktet. 	x	
3 5	<p>Hvor fornøyd eller misfornøyd var du med hvordan denne situasjonen ble håndtert? Merk: Sett ett kryss</p>	x	

	[Svarkategori B]		
	Bakgrunnsinformasjon		
3 6	Er du mann eller kvinne? Merk: Sett ett kryss <ul style="list-style-type: none"> Mann Kvinne 	X	
3 7	Hva er din alder? Merk: Sett ett kryss <ul style="list-style-type: none"> Under 20 år 20 - 29 år 30 - 39 år 40 - 49 år 50 - 59 år 60 - 69 år 70 år eller eldre 	X	
3 8	Er du ... Merk: Sett ett kryss <ul style="list-style-type: none"> Elev i grunnskolen eller videregående skole/folkehøgskole Student på universitet/høgskole I militæret/sivilarbeider I arbeid Hjemmeværende Pensjonist Trygdet Annet Ønsker ikke å oppgi dette 	X	
3 9	Hva er din høyeste fullførte utdanning? Merk: Sett ett kryss <ul style="list-style-type: none"> Barneskole/folkeskole Ungdomsskole/realskole Videregående skole/gymnas Universitet/høgskole (inntil 3 år) Universitet/høgskole (mer enn 3 år) Ønsker ikke å oppgi dette 	X	
4 0	Vurderte du å bruke et annet transportalternativ i dag? Merk: Sett ett kryss <ul style="list-style-type: none"> Ja, bil Ja, buss Ja, taxi/drosje Ja, fly Ja, annet Nei, vurderte ingen andre alternativer Nei, hadde ingen andre alternativer Vet ikke/ikke relevant 	X	

4 1	På hvilken dato foretar du denne reisen? Notér dato og måned.	x	
4 2	Hvor lang tid tar din togreise på denne strekningen (fra du går om bord til du går av toget)? Merk: Sett ett kryss <u>Inter-regionale tog:</u> <ul style="list-style-type: none"> • Under 10 minutter • 11-20 minutter • 21-40 minutter • 41-60 minutter • 1-2 timer • 2-4 timer • 4-6 timer • Over 6 timer • Vet ikke <u>Lokaltog og regionale tog:</u> <ul style="list-style-type: none"> • Under 10 minutter • 11-20 minutter • 21-30 minutter • 31-40 minutter • 41-60 minutter • 1-2 timer • Over 2 timer • Vet ikke 	x	
4 3	Hvem reiser du sammen med? Flere kryss mulig <ul style="list-style-type: none"> • Reiser alene • Ektefelle/partner • Barn under 12 år • Barn over 12 år • Venner/andre • En gruppe/reiseselskap 	x	
4 4	Hvor ofte reiser du kollektivt? <ul style="list-style-type: none"> • Daglig • 3-6 ganger i uka • 1-2 ganger i uka • 1-3 ganger i måneden • Annenhver måned • Sjeldnere Hvor ofte reiser du med bil (som sjåfør)? <ul style="list-style-type: none"> • Daglig • 3-6 ganger i uka • 1-2 ganger i uka • 1-3 ganger i måneden • Annenhver måned • Sjeldnere 		
4 5	Notér telefonnummer dersom du vil være med i trekningen av reisegavekort.	x	

4	Har du noen kommentarer du ønsker å tilføye? Bruk stikkord.	x	
6			

Tabell 2 · Spørsmål og svaralternativer.

2.4 Datainnsamling

Undersøkelsen skal gjennomføres to ganger i året, om våren og om høsten. Datainnsamlingen for vårundersøkelsen skal gjennomføres i løpet av perioden uke 9-uke 11, mens høstundersøkelsen skal gjennomføres i løpet av perioden uke 37-uke 39. Hvis det er særlige forhold i togtrafikken (slik som vedlikehold av infrastrukturen eller skoleferie) i løpet av 3-ukersperioden skal datainnsamlingen gjøres i den delen av perioden med normal trafikk. Dersom ekstraordinære forhold (f.eks. streik eller lengre brudd i togtrafikken) kan undersøkelsen gjennomføres i andre nærliggende perioder. Leverandør plikter å opplyse Oppdragsgiver snarest dersom dette er tilfelle.

Spørreskjemaer skal leveres ut til kundene og samles inn igjen om bord på togene innen en halvtime. For strekningene der tiden på toget er for kort til å bli ferdig med spørreskjemaet får kundene med seg en ferdig-adressert og frankert konvolutt slik at de kan fylle ut og sende inn skjemaet selv.

For å sikre anonymitet skal det ikke utføres personlig intervju, og skjema-innsamler skal ikke hjelpe til med utfylling av skjemaene. Spørsmålene i undersøkelsen er selvforklarende og det skal ikke være behov for bistand i utfyllingen. Kunden skal få utdelt penn til utfylling.

Det er ingen krav til stratifisering, men feltmannskapet skal ha klare instruksjoner om å dele ut skjema til alle som er på toget uavhengig av alder, kjønn, reisemål, plassering i toget og tilsvarende.

Hvis feltmannskapet ikke får levert ut alle skjemaene på den enkelte togavgang, så rapporteres dette som tomme skjema. Feltmannskapet skal ikke utvide utvalget ved å bruke tomme skjema på andre togavganger enn opprinnelig satt opp i utvalgspianen (punkt 2.2 Utvalg).

2.5 Incentiver

Kunder som deltar i undersøkelsen skal være med i trekningen av 4 reisegavekort, ett med verdi på Kr. 7 500,- og tre på Kr. 2 500,-. Informasjon om dette skal være synlig på spørreskjemaet.

2.6 Kontroll og revisjon

Innsamlede skjema skal scannes maskinelt. Skjema som ikke går gjennom maskinell scann skal sjekkes manuelt og punches for hånd. Det skal gjennomføres kontroll av svarkonsistens og kvalitet på utfyllingen for å unngå skjema med lav kvalitet.

Ved ufullstendige utfylte skjema forkastes ikke hele skjemaet, og spørsmål som er besvart benyttes i undersøkelsen. Tomme skjema, og skjemaer der kvaliteten på utfyllingen ikke er akseptabel, forkastes.

3 Beregningsmetodikk

Her følger metodikken som skal brukes for å produsere indekstall i undersøkelsen.

3.1 Beregning av kundetilfredshetsindeks (KTI)

KTI beregnes på bakgrunn av kundenes svar på følgende spørsmål (indikatorer) på en skala fra 1 til 10.

Spørsmål	Obl.	Valg-fritt
----------	------	------------

22	Totalt sett hvor fornøyd eller misfornøyd er du med [leverandøren] på denne strekningen?	x	
23	Tenk deg en ideell leverandør innen persontransport. Hvor nært opp til dette idealet er [leverandøren] på denne strekningen?	x	
24	I hvilken grad innfrir [leverandøren] dine forventninger?	x	
25	Hvor attraktiv opplever du at [leverandøren] er i forhold til andre transportører?	x	

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

Indeksverdier skal beregnes med følgende formel:

((Gjennomsnitt på skalaen 1-10) - 1) x 11,1111. (Eksempel: Snitt på 6,5 gir indeksverdien 61).

KTI skal beregnes per strekning, samt totalt for Leverandøren.

KTI totalt for Leverandøren skal beregnes både vektet og uvektet. Se punkt 3.3. for metode for vekting av indeksen.

3.2 Beregning av tilfredshet på leveranseområdene

Det skal ikke utarbeides KTI på leveranseområdene på samme måte som i punkt 3.1. I stedet skal det utarbeides skalagjennomsnitt basert på respondentenes svar på spørsmålene/utsagnene som er knyttet til leveranseområdene. Skalagjennomsnittet skal beregnes som en verdi mellom 0 og 100 basert på følgende regel:

- 1 «Svært misfornøyd» eller «Helt uenig» = 0
 - 2 «Litt misfornøyd» eller «Litt uenig» = 25
 - 3 «Verken eller» eller «Verken uenig eller enig» = 50
 - 4 «Litt fornøyd» eller «Litt enig» = 75
 - 5 «Svært fornøyd» eller «Helt enig» = 100
- Alle andre verdier (Vet ikke/ubesvart) holdes utenfor.

Der det er flere spørsmål er det det aritmetiske gjennomsnittet som benyttes.

Leveranseområdet	Utsagn/spørsmål
Opplevd punktlighet	21 <ul style="list-style-type: none"> • Jeg har sjelden problemer som skyldes forsinkelser på denne strekningen • Toget er som regel i rute på denne strekningen
Rutetilbud (antall avganger og kapasitet)	20 <ul style="list-style-type: none"> • Ut fra mitt behov er det tilstrekkelig antall avganger på denne strekningen på hverdager • Ut fra mitt behov er det tilstrekkelig antall avganger på denne strekningen i helgene
Sitteplasser	• Jeg får alltid sitteplass når jeg reiser med tog på denne strekningen
Billett kjøp	7 <ul style="list-style-type: none"> • Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med ditt siste billettkjøp/fornyelse av periodebillett?
Reisen til stasjonen	9 <ul style="list-style-type: none"> • Alt i alt er jeg fornøyd med reisen min til stasjonen
Stasjonsområdet	9 <ul style="list-style-type: none"> • Det var lett å finne fram på stasjonsområdet • Stasjonsområdet fremstod som rent og godt vedlikeholdt, dvs. ryddig, ingen mangler, synlige skader, tagging eller annet hærverk • Det var tilstrekkelig parkeringsmuligheter i tilknytning til stasjonen • Alt i alt er jeg fornøyd med stasjonsområdet

Informasjon på stasjonsområdet	9 <ul style="list-style-type: none"> • Det var lett å høre informasjonen som ble gitt over høyttalerne • Det var lett å lese informasjonen som ble vist på skjermene • Informasjonen som ble gitt på stasjonen dekket mitt behov for informasjon • Alt i alt er jeg fornøyd med informasjonen som ble gitt på stasjonen
Ombordstigning	10 <ul style="list-style-type: none"> • Det var lett å finne riktig vogn på toget (kun regiontog) • Jeg opplevde ingen praktiske problemer med å komme meg om bord i toget • Det var lett å finne fram om bord i toget (kun regiontog) • Det var lett å få plassert bagasjen min • Det er trygt å oppbevare bagasje og andre personlige eiendeler om bord • Det var enkelt å finne fram til setet jeg hadde bestilt (kun regiontog) • Alt i alt er jeg fornøyd med ombordstigningen (kun regiontog per v2017)
Ombordpersonalet	10 Ombordstigning <ul style="list-style-type: none"> • Personalet om bord var tilgjengelig på perrongen for de som trengte hjelp Kupékomfort <ul style="list-style-type: none"> • Personalet yter god service om bord Informasjon om bord <ul style="list-style-type: none"> • Personalet om bord kan svare på de fleste spørsmål jeg eller andre reisende stiller
Togtype	16 <ul style="list-style-type: none"> • Alt i alt, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med å reise med denne togtypen, dvs. den togmodellen du reiser med i dag?
Informasjon på toget	10 <ul style="list-style-type: none"> • Det er lett å høre informasjon som gis over høyttaleranlegget • Det er lett å lese informasjonen som vises på de elektroniske tavlene og skjermene • Det ble gitt god informasjon, slik at jeg ikke var i tvil om at jeg var kommet på riktig tog • Informasjonen som gis på toget, dekker mitt behov • Alt i alt er jeg fornøyd med informasjonen som gis om bord i toget
Avvikshåndtering	32 <ul style="list-style-type: none"> • Ut fra informasjonen som ble gitt forstod jeg hvordan forsinkelsen eller innstillingen påvirket min planlagte reise • 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?
Buss for tog	35 <ul style="list-style-type: none"> • Jeg fikk raskt informasjon om hvilken buss jeg skulle ta/hvor jeg skulle gå • Det var godt skiltet på området og lett å finne frem til bussen • Bussen var tydelig merket med hvor den skulle kjøre • Jeg synes det tok kort tid før bussen begynte å kjøre • Hvor fornøyd eller misfornøyd var du med [leverandøren] sin håndtering av denne situasjonen?
Kupékomfort	10 <ul style="list-style-type: none"> • Kupéen fremstår som ren og godt vedlikeholdt • Temperaturen i kupéen er behagelig • Setene er behagelige å sitte i • Alt i alt er jeg fornøyd med komforten om bord i toget
Renhold	10 <ul style="list-style-type: none"> • Alt i alt er jeg fornøyd med renholdet om bord i toget
Serveringstilbudet - Kafé	14+15 <ul style="list-style-type: none"> • Jeg fikk god service i kaféen • Jeg synes det er tilstrekkelig godt utvalg av mat om bord på dette toget • Jeg synes det er tilstrekkelig godt utvalg av drikke om bord på dette toget • Matvarene er av god kvalitet • Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med mat- og drikketilbudet i dette toget?
Serveringstilbudet - Automat	14+15 <ul style="list-style-type: none"> • Det er lett å finne frem til kioskautomaten om bord på dette toget • Kioskautomatene er enkle å bruke • Jeg synes det er tilstrekkelig godt utvalg av produkter i kioskautomaten • Kioskautomatene ser tiltalende ut og frister meg

Avdelingen	<ul style="list-style-type: none"> Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med mat- og drikketilbudet i dette toget?
	12
	<ul style="list-style-type: none"> Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med avdelingen du benytter?

Tabell 3 Oversikt over hvilke spørsmål som inngår i beregning av indeks for leveranseområdet.

3.3 Vekting av kundetilfredshetsindeksen

For å vekte KTI-verdiene fra de enkelte strekningene opp på leverandørnivå brukes tall på antall reiser for togstrekningene. Vektene for antall reiser skal oppdateres årlig så snart nye tall er tilgjengelige.

4 Rapportering

4.1 Krav til rapportering

En rapport fra hver kundetilfredshetsundersøkelse skal utarbeides. Rapporten skal brukes til å følge utviklingen i kundetilfredsheten totalt, per strekning og for de nevnte leveranseområdene.

Rapporten skal utarbeides i Microsoft Powerpoint eller tilsvarende egnet presentasjonsformat og skal inneholde informasjonen som spesifisert i punkt 4.2.

Rapporten skal leveres Oppdragsgiver i forbindelse med neste tertialrapportering i henhold til «Bilag C».

4.2 Rapportens innhold

Tabell 4 viser hva rapporten skal inneholde.

Område:	Beskrivelse av innhold	Format
Fakta om undersøkelsen	Kort forklaring til undersøkelsen om utvalg, datainnsamling, beregningsmetodikk, annen relevant informasjon	Tekst
Utvalg	Oversikt over antall innsamlede skjema fordelt på strekning og periode (med historikk)	Tabell
Vekting	Oversikt over hvordan strekningene er vektet i beregningen av KTI for gjeldende undersøkelse.	Tabell
Oppsummering	Beskrivelse av de viktigste funnene i undersøkelsen	Tekst
Utvikling i KTI totalt. Uvektet.	Historisk utvikling i KTI totalt for leverandøren. Uvektet.	Linjediagram
Utvikling i KTI fordelt på underliggende indikatorer totalt. Uvektet.	Historisk utvikling i beregnede KTI-verdier for de fire indikatorene (spørsmålene) som ligger til grunn for KTI. Uvektet.	Linjediagram og tabell med historiske verdier
Utvikling i KTI totalt. Vektet.	Historisk utvikling i KTI totalt for leverandøren. Vektet.	Linjediagram
Utvikling i KTI fordelt på underliggende indikatorer totalt. Vektet.	Historisk utvikling i beregnede KTI-verdier for de fire indikatorene (spørsmålene) som ligger til grunn for KTI. Vektet.	Linjediagram og tabell med historiske verdier
Tilfredshet på leveranseområdene. Uvektet.	Skalagjennomsnitt for leveranseområdene som inngår i undersøkelsen. Uvektet.	Linjediagram og tabell med historiske verdier

Tilfredshet på leveranseområdene. Vektet.	Skalagjennomsnitt for leveranseområdene som inngår i undersøkelsen. Vektet.	Linjediagram og tabell med historiske verdier
Utvikling i KTI per strekning	Historisk utvikling i KTI-verdier for strekningene.	Tabell
Utvikling i tilfredshet for alle leveransesområder og spørsmål for hver strekning	Detaljert oversikt over tilfredshet for alle leveranseområder og spørsmål i undersøkelsen for hver enkelt strekning. Valgfritt.	Tabell

Tabell 4 - Rapportspesifikasjon KTI-undersøkelse

4.3 Rapportering av usikkerhet i indeksverdier

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

5 Datasett

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

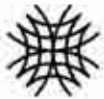
I tillegg til dette skal filen inneholde følgende variabler:

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

I tillegg skal det leveres en separat fil som viser utregnet KTI på alle leveranseområder på alle strekninger og totalt for leverandøren.

6 Annet

Hvis Leverandøren eller 3.-part ønsker endringer i undersøkelsesopplegget, beregningsmetodikken eller på andre områder som vil kunne påvirke resultatet av undersøkelsen, skal det sendes skriftlig søknad om dette til Oppdragsgiver. Hvis Oppdragsgiver innvilger en slik søknad, kan det pålegges at både ny og gammel metode brukes i en overgangsperiode og at indeksen kjedes for å sikre sammenlignbarhet over tid.



Avtale om utførelse av persontransport med tog som offentlig tjeneste i 2018 «Trafikkavtalen»

Bilag D - Infrastrukturetilgjengelighet

Innhold

1 Forutsetninger for infrastrukturtilgjengelighet under Trafikkavtalen 2018	3
---	---

TR
SH

1 Forutsetninger for infrastrukturtilgjengelighet under Trafikkavtalen 2018

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

Aktuelle kompensierende tiltak for manglende hensettingskapasitet vil være:

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

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

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

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

Nytt dobbeltspor Farriseidet – Porsgrunn er åpnet fra 24.09.18 2018.

Stopp ved Svingen og Kolbotn stasjon forutsettes videreført med særskilt tillatelse for individuell dørstyring inntil permanente tiltak er avklart.

2. Tiltak i infrastruktur som ligger til grunn for innfasing av inntil 30 nye togsett (Flirt anskaffelsesnummer 82-125).

Innfasing av nye togsett er basert på følgende forutsetninger:

Infrastruktur	Beskrivelse av tiltak	Krav til idriftsettelse
Bergen hensetting	Hensettingskapasitet for økte toglengder	01.06.2018
Voss hensetting	Hensettingskapasitet for økte toglengder	01.06.2018

Infrastruktur	Beskrivelse av tiltak	Krav til idriftsettelse
Verksted Bergen	Bergen verksted etableres med tilstrekkelig kapasitet til å ta imot Flirt type 75	01.06.2018
Plattformer Vossebanen	Plan for plattformforlengelser foreligger	01.06.2018
Skien hensetting	Ny driftsbanegård for økt antall togsett	01.12.2019
Hove hensetting	Ny driftsbanegård for økt antall togsett	01.12.2021

- Borgestad hensetting inkl. posisjonskjøring videreføres inntil Skien hensetting er ferdigstilt.
- Midlertidig hensetting på Hamar inkl. posisjonskjøring videreføres inntil Hove hensetting er ferdigstilt
- Midlertidig hensetting i togspor på det sentrale Østlandet inkl. posisjonskjøring videreføres inntil permanent økt kapasitet kan realiseres.

Avtale om utførelse av persontransport med tog som offentlig tjeneste i 2018 «Trafikkavtalen»

Bilag E – Leveranser av tjenester tilknyttet
lokomotivførerutdanning

Innhold

1 Innledning	3
1.1 Bakgrunn	3
1.2 Roller og ansvar	3
1.3 Nærmere om undervisningen	3
2 Leverandørens rettigheter og plikter	4
2.1 Instruktører og sensorer	4
2.2 Kjørelærere	4
2.3 Gjennomføring av praksisperiode	5
2.4 Kjøretøy til skifteopplæring	5
2.5 Befaring av trekkraftkjøretøy	5
2.6 Studentenes sikkerhet	6
3 Oppdragsgivers rettigheter og plikter	6
3.1 Utarbeidelse av kursplan og tildeling av opplæring	6
3.2 Gjennomføring av pedagogisk grunnutdanning	6
4 Sikkerhet	7
5 Mislighold	7
5.1 Informasjonsplikt	7
5.2 Utbedring	7
5.3 Erstatning	7
6 Fakturering og betaling	8
7 Rettigheter til opplæringsmidler mv.	8
8 Forsikring	8
Vedlegg 1 - Liste over godkjente instruktører og sensorer	9
Vedlegg 2 - Skifteopplæring	10
Vedlegg 3 - Liste over godkjente kjørelærere	11
Vedlegg 4 - Økonomisk kompensasjon	12

1 Innledning

1.1 Bakgrunn

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

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

1.2 Roller og ansvar

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

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

Oppdragsgiver fastsetter opplæringens innhold i henhold til gjeldende studieplan.

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

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

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

Leverandøren har ansvar for at gjeldende lover og forskrifter vedrørende HMS er oppfylt for Leverandørens ansatte, bortsett fra i lokaler som faller innunder bestemmelsen nedenfor.

Oppdragsgiver er ansvarlig for at arbeidsforholdene ved Oppdragsgivers lokaler på Grorud er i overensstemmelse med arbeidsmiljølovens bestemmelser og at personellet sikres et fullt forsvarlig arbeidsmiljø. Oppdragsgiver er videre ansvarlig for at forholdene er lagt til rette for at personellet får utført sitt arbeid.

Partene skal samarbeide for å sikre et fullt forsvarlig arbeidsmiljø.

Leverandøren er forpliktet til å holde Oppdragsgiver orientert om endringer (adresser, kontaktpersoner mv.) som har innvirkning på gjennomføringen av leveransen.

Leverandøren skal sikre at personell som leies ut oppfyller kravene i statsansattloven § 12.

Leverandøren plikter å tegne yrkesskadeforsikring for personell som leies ut.

1.3 Nærmere om undervisningen

Undervisningen finner sted ved Oppdragsgivers lokaler på Grorud i Oslo, i og ved spor på aktuelle driftsbanegårder og stasjoner og i ordinær togtrafikk.

Undervisningstiden er normalt 6 klokke timer pr dag. I tillegg legger undervisningen til grunn 1 time for- eller etterarbeid til hver undervisningsdag slik at hver ordinær undervisningsdag er 7 timer. Noen undervisningsøkter vil kunne overstige normal undervisningstid.

Arbeidet vil bestå i:

- Klasseromsundervisning
- Forberedelser, retting, vurdering og sensorvirksomhet
- Praktisk opplæring
- Læremiddelutvikling etter avtale
- Veiledning av nye instruktører etter avtale
- Undervisning i og ved kjøretøy

2 Leverandørens rettigheter og plikter

2.1 Instruktører og sensorer

Leverandøren skal leie ut godkjente instruktører, og sensorer dersom leverandøren har slike til Oppdragsgiver. Instruktører og sensorer er personell som oppfyller kompetansekrav for å kunne undervise. Krav til faglig godkjente instruktører og sensorer fremgår av Lokomotivførerutdanningens til enhver tid gjeldende regelverk og kvalitetssikringssystem.

Leverandøren skal stille med førere som instruktører ved Lokomotivførerutdanningen. Forpliktelsen gjelder for inntil 3 % av Leverandørens totale antall godkjente førere. Instruktør skal også kunne være sensor innen sitt fagområde.

Leverandøren skal bidra med inntil 50 dager undervisning for hver instruktør. Fordeling av undervisningsdager for instruktører og sensorer avtales per år med Oppdragsgiver. Leverandøren plikter å stille med instruktører og sensorer til avtalte kurs. Leverandøren har ansvar for å ha tilstrekkelig kvalifisert personell tilgjengelig for å oppfylle dette bilag.

Instruktører skal i regi av Oppdragsgiver gjennomføre opplæring, delta på fagoppdateringer og samlinger som er nødvendige for å planlegge, gjennomføre og evaluere opplæringen.

Leverandøren dekker lønn- og personalkostnader for ansatte knyttet til opplæring, fagoppdateringer og samlinger hos Oppdragsgiver.

Partene skal ha en årlig felles gjennomgang av hvilket personell hos Leverandøren som tilfredsstiller Oppdragsgivers krav til kompetanse for undervisningspersonell og sensurering samt at disse har de nødvendige godkjenninger og sertifikater. Hvis Leverandøren er forhindret fra å levere, utløses en dagsmulkt lik NOK 5.000,-. Krav om dagmulkt utelukker bruk av andre misligholdsbeføyelser som f.eks. erstatning og prisavslag. Oversikt over kvalifisert personell skal fremgå av «Vedlegg 1».

2.2 Kjørelærere

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

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

Kjørelærer skal i regi av Oppdragsgiver gjennomføre opplæring, delta på fagoppdateringer og samlinger som er nødvendige for å planlegge, gjennomføre og evaluere opplæringen.

Leverandøren dekker lønn- og personalkostnader for ansatte knyttet til opplæring, fagoppdateringer og samlinger hos Oppdragsgiver.

Partene skal ha en årlig felles gjennomgang av hvilket personell hos Leverandøren som tilfredsstiller Oppdragsgivers krav til kompetanse for kjørelærere samt at disse har de nødvendige godkjenninger og sertifikater. Hvis Leverandøren er forhindret fra å levere iht. dette bilag utløses en dagmulkt lik NOK 2.000,-. Krav om dagmulkt utelukker bruk av andre misligholdsbeføyelser som f.eks. erstatning og prisavslag. Oversikt over kvalifisert personell skal fremgå av et oppdatert «Vedlegg 3».

2.3 Gjennomføring av praksisperiode

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

Gjennomføring av praksisperioden hos Leverandøren skal tilfredsstille Lokomotivførerutdanningens til enhver tid gjeldende læreplan og opplæringsplan, og skal være av en slik varierende art at studenten gis best mulig læringsutbytte i forhold til kriterier beskrevet i lære- og opplæringsplan.

Leverandøren plikter å gjennomføre praktisk opplæring med studentene på eget kjøretøy innenfor kjørelærers turnus.

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

Leverandøren skal gjøre kjørelærers turnus tilgjengelig for Oppdragsgiver senest 14 dager før den praktiske opplæringen starter, med angivelse av tidspunkt for den praktiske opplæringen.

2.4 Kjøretøy til skifteopplæring

Skifteopplæring skal gjennomføres i henhold til «Vedlegg 2». Til den praktiske opplæringen har Oppdragsgiver behov for tilgjengelighet til togmateriell. Leveransen av skifteopplæring etter vedlegg 2 har varighet frem til og med 1.mars 2018. En eventuell forlengelse av leveransen av skifteopplæring skal skje gjennom endringsordre etter Trafikkavtalen kap. 13.

For den praktiske skifteopplæringen plikter Leverandøren å stille avtalt togmateriell med fører til disposisjon i henhold til gyldig studieplan. Dersom en Leverandør har påtatt seg å stille kjøretøy og fører til praktisk skifteopplæring og ikke kan levere, er Leverandøren ansvarlig for å håndtere avviket jmfør punkt 5.

Praktisk skifteopplæring gjennomføres som gruppeundervisning. Oppdragsgiver stiller med en faglærer/instruktør som skal følge opplæring som lærer og koordinator. Faglærer er pedagogisk ansvarlig. Personell fra Oppdragsgiver som deltar ved skifting med Leverandørens kjøretøy skal oppfylle de krav Leverandøren til enhver tid stiller.

2.5 Befaring av trekkraftkjøretøy

Befaring av trekkraftkjøretøy er en del av Lokomotivførerutdanningen. Befaring på trekkraftkjøretøy er å inspisere kjøretøyet ved å gjennomføre prosedyrer for uttak og innsett, uten flytting. Oppdragsgiver og Leverandør inngår særskilt avtale om årlig bestilling av trekkraftkjøretøybehov til opplæring. Leverandøren plikter å stille avtalt trekkraftkjøretøy disponibelt

til Lokomotivførerutdanningen. Befaring av trekkraftkjøretøy skal kun skje på tidspunkter hvor trekkraftkjøretøyet ikke er i bruk.

Det avtales i hver enkelt bestilling, hvilken resurs som følger med typekurs, og som kan gjennomføre befaringen etter Leverandørens krav. Dersom Leverandøren har påtatt seg å stille kjøretøy til befarings og ikke kan levere etter avtale, er Leverandøren ansvarlig for å håndtere avviket jmfør punkt 5.

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

2.6 Studentenes sikkerhet

Leverandøren plikter å ivareta studentenes sikkerhet på forsvarlig måte under øvelseskjøring. Skulle det under opplæringen inntreffe en ulykke eller annen alvorlig hendelse, skal studentene umiddelbart etter hendelsen bli tatt hånd om og få oppfølging av Leverandørens støtteapparat. Ansvar for etterfølgende oppfølging av studenter som har vært involvert i slike hendelser kan avtales mellom partene i hvert enkelt tilfelle.

Oppdragsgiver skal legge til rette for at en student som har vært vitne til en hendelse som nevnt i første ledd gjøres tilgjengelig for Leverandøren ved en eventuell intern granskning av den uønskede hendelsen hos Leverandøren.

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

3 Oppdragsgivers rettigheter og plikter

3.1 Utarbeidelse av kursplan og tildeling av opplæring

Oppdragsgiver skal innen 1. november hvert år, utarbeide en årsplan for kommende kalenderår. Det skal gjennomføres avklaringsmøte mellom Oppdragsgiver og Leverandøren innen 1. oktober hvert år. Ved behov kan planen for andre kalenderhalvår justeres, meddelt skriftlig fra Partene innen 30.april.

Innsigelser mot forslaget fremmes av Partene innen 14 dager etter at dette ble mottatt. Ved eventuelle innsigelser, skal Partene i fellesskap komme frem til en omforent plan for gjennomføring. Ved eventuell fortsatt uenighet skal Oppdragsgivers plan følges.

Ved utarbeidelse av årsplan kommer Partene til enighet om hvilke instruktører, sensorer og kjørelærere som er aktuelle for kommende år, samt type kjøretøy og hvilken periode dette skal være tilgjengelig.

Ved utarbeidelse av årsplanene skal Oppdragsgiver tilse at det er et rimelig forhold mellom det opplæringsbehovet for eget personell som Leverandøren har meldt inn, og de ytelser som Leverandøren pålegges. Således vil ytelsene etter avtalen variere mellom de enkelte år.

3.2 Gjennomføring av pedagogisk grunnutdanning

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

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

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

4 Sikkerhet

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

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

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

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

5 Mislighold

5.1 Informasjonsplikt

Dersom Leverandøren eller Oppdragsgiver er forhindret, eller har grunn til å tro at han vil bli forhindret, fra å oppfylle sine forpliktelser dette bilaget og gjeldende Årsplan, skal parten straks varsle den annen part. Varslet skal angi årsak til hindringen og skal så vidt mulig angi når ytelsen kan gjennomføres samt opplysninger om hvordan alternativ løsning kan gjennomføres.

5.2 Utbedring

Leverandøren skal på eget initiativ rette en mangel han oppdager, selv om mangelen ikke er oppdaget eller påpekt av Oppdragsgiver. Leverandøren har rett og plikt til å utbedre mangler som er påpekt av Oppdragsgiver slik at Leverandørens ytelse til enhver tid er i samsvar med kravene i dette bilaget. Leverandøren skal gi Oppdragsgiver melding om de utbedringer han tar sikte på å utføre, samt tidspunktet for utbedringen.

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

5.3 Erstatning

Dersom avtalte årsplaner må endres, og slik endring er forårsaket av Leverandøren, skal Leverandøren dekke eventuelle dokumenterte ekstra kostnadene som Oppdragsgiver blir påført.

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

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

6 Fakturering og betaling

Vederlaget er angitt i «Vedlegg 4». Eventuelle øvrige utgifter som ikke er omtalt i «Vedlegg 4» og som Leverandøren måtte ha dekket av Leverandøren selv.

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

Det legges til grunn en fast timepris for utleie av fagpersonell mellom Partene. Grunnprisen gjelder uavhengig av type fagpersonell og kompetanse, og gjelder alt utleie av personell mellom Partene. Grunnprisen følger av «Vedlegg 4».

Reisekostnader dekkes etter bestemmelser som angitt i «Vedlegg 4».

Fakturering skjer etterskuddsvis hver måned. Betaling skjer i henhold til faktura senest 30 dager etter fakturadato.

Timelister og vedlegg skal følge som underbilag til faktura. Timelister skal inneholde oversikt over antall timer undervist per måned.

7 Rettigheter til opplæringsmidler mv.

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

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

8 Forsikring

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

Vedlegg 1 - Liste over godkjente instruktører og sensorer

Vedlegget skal inneholde årlig gyldig liste over godkjente instruktører og sensorer.

Etternavn	Fornavn	Togoperatør	Telefon	E-post	Annen kontaktinfo/ kommentarer

Vedlegg 2 - Skifteopplæring

Leveranse av skifteopplæring etter dette vedlegget gjelder frem til 1. mars 2018.

Tjenestene skal utføres til de tidsplaner skolen bestemmer mellom kl. 0800 og 2000.

Oppdragsgiver stiller med en faglærer/instruktør som skal følge opplæring som lærer og koordinator. Faglærer er pedagogisk ansvarlig.

Leverandøren plikter å stille med avtalte kjøretøy og kjørelærer. Dersom Leverandøren ikke kan levere etter avtale, er Leverandøren ansvarlig for å håndtere det oppståtte avviket.

Motorvognsett til skifting

Praktisk skifteopplæring med motorvognsett blir gjennomført ved Lodalen driftsbanegård.

Vedlegg 3 - Liste over godkjente kjørelærere

Vedlegget skal inneholde årlig gyldig liste over godkjente kjørelærere.

Etternavn	Fornavn	Togoperatør	Telefon	E-post	Annen kontaktinfo/ kommentarer

Vedlegg 4 – Økonomisk kompensasjon

Leveranser etter dette bilag kompenseres etter følgende bestemmelser.

Instruktør og sensor

- Timepris NOK [redacted] eks mva. (2017).
- Overtid kompenseres 30 % per time av timeprisen på overskytende timer. Undervisning som overstiger 7 timer er overtid. Overtid skal avtales på forhånd og godkjennes av rektor/fagansvarlig.
- Lunsjpause inngår ikke i fakturerbar tid.
- Timeprisen gjelder også for arbeid utenom ordinær arbeidstid, for instruktører kl. 08.00 – 16.00, for sensorer kl. 08.00 – 22.00)
- Kontorplass, PC, kontorrekvisita, kopiering holdes av Oppdragsgiver.

Reiser på forhånd avtalt mellom oppdragsgiver og instruktør dekkes etter regning av oppdragsgiver. Reisekostnader dekkes etter statens satser.

Oppdragsgiver kompenserer likevel ikke utgifter til reiser uten overnatting i områdene mellom Grorud og Hamar, Gjøvik, Halden, Kongsvinger, Hønefoss, Larvik eller Kongsberg.

Praksisopplæring og kjørelærere

- Praksisopplæring i trafikk betales med NOK [redacted] eks mva. (2017) per kjørelærer dagsverk.

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

Motorvognsett til skifting frem til 1. mars 2018

- Dobbelt motorvognsett er NOK [redacted] eks mva. per dag (inkluderer drivstoff/energi, fører, reise til og fra for fører).

Trekraftkjøretøy (motorvognsett) for befaring

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

Prisjustering

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

Avtale om utførelse av
persontransport med tog som
offentlig tjeneste i 2018
«Trafikkavtalen»

Bilag H - Personalbillettordning



Innhold

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



1 Personalbillettordning i norsk jernbanesektor

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

Personalbillettordningen innføres med virkning fra 1. januar 2018.

2 Virksomhetenes rett og plikt til å tilby og akseptere personalbilletter

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

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

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

3 Ansattes rett til personalbillett

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

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

Medarbeiderens ektefelle med alminnelig inntekt under to ganger folketrygdens grunnbeløp (2G) mottar personalbillett av samme type som hjemmelshaver. Medarbeiderens ektefelle med alminnelig inntekt over to ganger folketrygdens grunnbeløp tilkommer 10 dagsbilletter. Samboer til ansatte/pensjonister får billettrettigheter når samboerforholdet har vart i minimum to år, eller er registrert etter lov om partnerskap. Når samboere har felles barn, bortfaller kravet om to års samboerforhold.

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

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

3.1 Krav til dokumentasjon vedørende ektefelle og familie

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

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

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

4 Billettyper

Det utstedes to kategorier personalbilletter.

Kategori A

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

Kategori B

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

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

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

Jul/Nyttår

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

Påske

Onsdag før skjærtorsdag
1. påskedag og 2. påskedag

Helgedager i mai/pinsen
Onsdag før Kristi Himmelfartsdag
2. pinsedag.

Strekningstilletter

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

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

5 Priser

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

For 2018 gjelder følgende priser:

Kategori A: kr 11 500

Kategori B: kr 8 500

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

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

5.1 Fordeling av inntekter

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

5.2 Virksomhetens rett til å innføre egenandel

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

5.3 Personalbillett og moderasjonsbevis internasjonalt

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

5.4 Administrative bestemmelser

5.4.1 Fakturering

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

5.4.2 Utstedelse av strekningsbilletter

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

Strekningsbilletter faktureres kvartalsvis.

5.4.3 Misbruk

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

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

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

5.4.4 Tap av rett til personalbillett

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

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

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

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

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

Avtale om utførelse av
persontransport med tog som
offentlig tjeneste i 2018
«Trafikkavtalen»

Bilag I - Forsikringer



Innhold

1 Forsikringer	3
----------------------	---



1 Forsikringer

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

Oslo 28/2 - 2018

Sted, dato

[Signature]

Geir Isaksen
Konsernsjef
NSB AS