 <b>FLYTOGET</b>		Dokumenttype <b>Kravspesifikasjon</b>	Ansvarlig enhet <b>Drift</b>	Dato <b>03.05.26</b>
Utgitt av <b>Odd Lynnebakken</b>	Godkjent av <b>Åge Pedersen</b>	Versjon <b>25</b>	Arkivnummer	Sider <b>9</b>
Tittel <b>Kravspesifikasjon avviksbusser</b>				

## Innhold

1. Innledning .....	2
2. Flytogets operasjon .....	2
2.1 Retning til Gardermoen .....	2
2.2 Retning fra Gardermoen .....	3
3. Reisegaranti .....	3
4. Alternativ transport med buss .....	4
5. Planlagte avvik .....	4
5.1 Beskrivelse .....	4
5.2 Kvalitetskrav .....	4
5.3 Leveringskrav .....	4
5.4 Krav til leveransen ved kjøring for Flytoget .....	4
5.4.1 Krav til bussjåfører .....	4
5.4.2 Krav til busstandard .....	5
5.4.3 Krav om busskoordinator og dens oppgaver .....	5
5.4.4 Krav til rapportering .....	6
5.4.5 Krav til leveranse av sanntidsdata .....	6
6. Ikke-planlagte avvik .....	7
6.1 Beskrivelse .....	7
6.2 Leverandørens organisasjon og kapasitet .....	7
6.3 Avvikskort .....	7
6.4 Antall busser .....	7
6.5 Krav til leveransen ved kjøring av ikke-planlagte avvik for Flytoget .....	8
7. Ansvarsfordeling .....	8
7.1 Overordnet ansvar (Flytoget) .....	8
7.2 Bagasjehjelpere (Flytoget) .....	8
7.3 Kundeveiledere (Flytoget) .....	8
7.4 Ansvarsfordeling mellom Bane NOR, Flytoget, bussoperatør (leverandør) og Oslo lufthavn under avvik .....	9

## 1. Innledning

Flytoget AS (Flytoget) har som mål å oppnå en høy standard når det gjelder serviceleveranse i avvikssituasjoner som beskrevet nedenfor ("Flytogstandard").

Kravspesifikasjonen angir alle krav til leveransen av avviksbusser for Flytoget 2027 tom. 2032 (opprinnelig kontraktperiode inkludert ev. opsjonstid).

Kravspesifikasjonen inneholder både minstekrav (M) og krav som skal evalueres under tildelingskriteriene (E) i konkurransegrunnlaget. For enkelte krav er det en kombinasjon av M og E hvor det gis tilleggspoeng i evalueringen under tildelingskriteriene Kvalitet og Miljø for meroppfyllelse av minstekrav.

Det bemerkes at begrepet avvik benyttes for avvikssituasjoner i Flytogets operasjon, også kalt driftsavvik. I en annen sammenheng benyttes begrepet for å beskrive mangler ved bussleverandørens leveranser.

## 2. Flytogets operasjon

Flytoget opererer 23 flytogsett som kjører i hastigheter opp til 210 km/t.  
Fra klokken 04:02 – 01:52 kjører Flytoget:

- Tre tog i timen mellom Drammen – Asker – Sandvika - Lillestrøm og Gardermoen
- To tog i timen mellom Stabekk og Gardermoen
- Fem tog i timen mellom Lysaker, Skøyen, Nationaltheatret og Gardermoen
- Seks tog i timen mellom Oslo S og Gardermoen

Unntatt lørdager hvor det kjøres tre tog i timen til/fra alle flytogstasjoner (med unntak av Stabekk, hvor det ikke går busser på lørdager).

I 2026 kjører Flytoget etter denne tidtabellen, som sannsynligvis vil gjelde også i 2027:

### 2.1 Retning til Gardermoen

DRM	ASKER	SANDVIKA	STABEKK	LYSAKER	SKØYEN	NATH.	OSLO S	LILLEST.	GAR
04:02	04:14	04:20	-	04:26	04:29	04:33	04:40	04:50	05:02
04:22	04:34	04:40	-	04:46	04:49	04:53	05:00	05:10	05:22
04:42	04:54	05:00	-	05:06	05:09	05:13	05:20	05:30	05:42
05:02	05:14	05:20	-	05:26	05:29	05:33	05:40	05:50	06:02
05:22	05:34	05:40	-	05:46	05:49	05:53	06:00	06:10	06:22
			05:53	05:57	06:00	06:04	06:10	-	06:29
05:42	05:54	06:00	-	06:06	06:09	06:13	06:20	06:30	06:42
							06:30	-	06:49
06:02	06:14	06:20	-	06:26	06:29	06:33	06:40	06:50	07:02
			06:33	06:37	06:40	06:44	06:50	-	07:09
Osv. frem til:									
23:22	23:34	23:40		23:46	23:49	23:53	00:00	00:10	00:22

## 2.2 Retning fra Gardermoen

GAR	LILLESTR.	OSLO S	NATH.	SKØYEN	LYSAKER	STABEKK	SANDVIKA	ASKER	DRM
05:30	05:42	05:52	05:56	06:00	06:04	-	06:09	06:15	06:28
05:50	06:02	06:12	06:16	06:20	06:24	-	06:29	06:35	06:48
06:10	06:22	06:32	06:36	06:40	06:44	-	06:49	06:55	07:08
06:30	06:42	06:52	06:56	07:00	07:04	-	07:09	07:15	07:28
06:40		06:59							
06:50	07:02	07:12	07:16	07:20	07:24	-	07:29	07:35	07:48
07:00		07:19	07:22	07:26	07:30	07:34			
07:10	07:22	07:32	07:36	07:40	07:44	-	07:49	07:55	08:08
07:20		07:39							
Osv frem til									
00:50	01:02	01:19	01:20	01:24	01:28	-	01:34	01:40	01:52

Hvert togsett har 240 seter. Enkelte avganger kjøres med to togsett, med til sammen 480 seter.

I seks uker i løpet av sommermånedene, samt jul og påske, kjøres kun 20 minutters frekvens alle dager.

Flytoget har et punktlighetsmål på 97 % og regularitetsmål på 99,5 %. Materiellets tilgjengelighet er på over 99,5 %.

Flytoget har en kundetilfredshet på 96 %. Flytoget er avhengig av det beste innen tjenester ved driftsavvik for å oppnå og vedlikeholde disse gode resultatene.

Flytogets forretningsidé er at Flytoget skal tilby det beste transporttilbudet til og fra Oslo lufthavn med vekt på sikkerhet, punktlighet og service.

Leverandør av alternativ transport med buss skal sikre at Flytogets ordinære reisegaranti mot passasjerene kan opprettholdes, jf. pkt. 3 nedenfor. Kundene vil være godt informert om at alternativ transport kan utgjøre en mertid på reisen opptil +20 min, men leverandøren skal tilstrebe at denne mertiden blir kortest mulig, jf. pkt. 5.2.

## 3. Reisegaranti

### Flytogets reisegaranti:

*«Flytogets viktigste kvalitetsområde er din garanti og sikkerhet for at du rekker flyet. Derfor anstrenger vi oss alltid for å bringe våre passasjerer presist til og fra Oslo lufthavn i henhold til tidtabellen.*

*Dersom det oppstår et avvik med forsinkelser, vil de gjeldende bestemmelsene i Flytogets transportvilkår komme til anvendelse. Flytoget vil normalt skaffe alternativ transport eller erstatte alle dokumenterte kostnader for hurtigst mulig transport frem til Oslo lufthavn.*

*Dersom forsinkelsen overstiger 30 minutter i forhold til Flytogets oppgitte ankomsttid, og du ikke rekker flyet, vil Flytoget dekke utgifter til ny flybillett. Vårt krav er at du har en flybillett som ikke er ombookingsbar og har tatt et tidlig nok flytog i henhold til flyselskapenes frammøtetider. Normalt vil våre passasjerer i situasjoner med reisegaranti få en rekvisisjon til flyselskapets billettkontor og betaling for billetten blir fakturert direkte til Flytoget. Husk at du som passasjer selv har ansvaret for å ta et tidlig nok flytog for fremmøte ifølge flyselskapenes oppgitte tider før flyavgang. Tiden du trenger varierer mellom 30 og 60 minutter og avhenger av destinasjon, flybillettklasse og om du skal sjekke inn bagasje. Seneste tid for boarding til fly er alltid tidligere enn flyavgangstid oppgitt i tidtabeller.»*

## 4. Alternativ transport med buss

Flytoget har to typer driftsavvik som skal dekkes med alternativ transportkapasitet. Driftsavvikene fordeler seg mellom:

- planlagt avvik (bestilles i forkant og legges i plan)
- ikke-planlagt avvik (iverksettes og varsles over telefon via operativsentral Flytoget)

Et driftsavvik betyr at ordinære togavganger ikke lenger kan kjøres med tog som planlagt på hele eller deler av strekningen Flytoget opererer til vanlig. Kapasiteten må i stedet dekkes med alternativ transport. Dette kan være Vy-tog, taxi eller buss. Denne kontrakten gjelder alternativ transport med buss.

## 5. Planlagte avvik

### 5.1 Beskrivelse

Planlagte driftsavvik er perioder hvor hele eller deler av rutenettet til Flytoget er stengt for vedlikehold eller utbygging planlagt og styrt av Bane NOR. Avvikene er som regel planlagte og varslet 6-12 måneder før iverksettelse. Det gir leverandøren av alternativ transport god tid til planlegging av kapasitet. Planlagte avvik fordeler seg hovedsakelig mellom ukeavvik (en eller flere uker) og helgeavvik (for eksempel lørdag kveld til søndag morgen, eller fredag til søndag). Ukeavvikene legges i hovedsak til de tidsrom på året hvor togene har lavest antall passasjer, eksempelvis i fellesferien eller i påsken.

### 5.2 Kvalitetskrav

Flytogpassasjerene skal få en like god opplevelse med alternativ transport som om de benyttet flytoget. Reisegarantien skal oppfylles også under disse avvikene. Behovet for alternativ transport vil variere ut ifra hvilken del av strekningen som er stengt. Flytoget er opptatt av at ruteopplegget er enkelt å kommunisere ovenfor passasjerene. Derfor er hovedregelen at ett alternativt driftsopplegg med buss mellom enkeltstasjoner ligger fast under hele tiden de enkelte avvik varer. Det tilstrebes å kjøre tog på en så lang strekning som mulig, og hovedregelen er kun én omstigning mellom buss og tog.

### 5.3 Leveringskrav

Ved planlagte avvik vil det være behov for å starte avvikstrafikken om lag én time før, og avslutte trafikken om lag én time etter, stengningen. Dette fordi en del tog må innstilles før stengningen, for å komme i en posisjon hvor de kan stå til togtrafikken åpner igjen, og tilsvarende etter stengning. Ved avvik som omfatter de første avgangene om morgenen, kjøres alltid en ekstra avgang fra Drammen, Asker, Sandvika, Lysaker, Skøyen og Oslo S, 20 minutter før ordinær rute (03:42 fra Drammen etter gjeldende ruteplan).

Muligheten til langsiktig planlegging, og den generelt oversiktlige trafikksituasjonen i periodene med planlagte avvik, er bakgrunnen for at Flytoget ikke aksepterer feil i leveransen av alternativ transport i forbindelse med planlagte avvik.

Kjøringen i forbindelse med de planlagte avvikene har historisk utgjort om lag 80 % av volumet i leveransen under denne kontrakten. Dette utgjør ikke noen forpliktelse eller garanti for fordelingen mellom planlagte og ikke-planlagte avvik fremover.

### 5.4 Krav til leveransen ved kjøring for Flytoget

Leverandøren setter kryss i kolonne «Sett kryss for å bekrefte» dersom tilbudet oppfyller minstekravene. Minstekravene gjelder både ved planlagte og ikke planlagte avvik. Når kravet er et minimumskrav og et evalueringskrav (M+E) skal eventuelle meroppfyllelsen (E) beskrives i tilbuds brevet. Utforming av tilbuds brevet er beskrevet i konkurransegrunnlagets punkt 4.2.

#### 5.4.1 Krav til bussjåfører

Krav nr.	Krav	Sett kryss for å bekrefte	Type krav, jf. punkt 1
K1	Skal være uniformert, Skjorte, slips mørke benklær (eller iht. leverandørens uniformsreglement)		M
K2	Skal bære flytogets refleksvest, lukket		M
K3	Skal informere om avgang og ankomst over høyttalere		M

K4	Skal være imøtekommende og yte service etter gitte retningslinjer		M
K5	Bistå ved på- og avstigning, samt bagasjehåndtering		M
K6	Skal stå klar i posisjon min. 10 min før sin avgang		M
K7	Skal kommunisere på norsk og engelsk		M
K8	Skal ivareta hittegods etter retningslinjer gitt av Flytoget		M
K9	Skal gi påkrevd informasjon til passasjerer ("buss talk")		M

#### 5.4.2 Krav til busstandard

Krav nr.	Krav	Sett kryss for å bekrefte.	Type krav, jf. punkt 1
K10	Alle busser skal minimum være av standard Euro 6		M+E
K11	Alle busser skal ha minimum to barneseter montert før oppdraget starter. Flere enn fire gir ikke uttelling i evalueringen.		M+E
K12	Alle busser skal ha synlig informasjonsskilt i frontrute eller elektronisk visning i front		M
K13	Alle busser skal være vasket og ryddet før oppdraget starter.		M
K14	Bussene skal ryddes mellom hver kjøretur.		M
K15	Alle busser skal ha fastmontert handsfree for sjåføren		M
K16	Alle busser skal ha godkjente og fastmonterte setebelter		M
K17	Alle busser skal minimum ha turbuss-standard		M+E

#### 5.4.3 Krav om busskoordinator og dens oppgaver

Krav nr.	Krav	Sett kryss for å bekrefte	Type krav, jf. punkt 1
K18	Alle bestillinger inkluderer busskoordinatorer som leder det operasjonelle oppdraget iht. avvikskortene.		M+E
K19	Busskoordinatoren skal sikre at alle avganger kjører i henhold til ruteplan.		M
K20	Busskoordinatoren skal s være til stede ved oppstart		M
K21	Busskoordinatoren skal påse at alle sjåførere overholder regler og retningslinjer		M
K22	Busskoordinatoren skal koordinere ekstra busser ved behov		M
K23	Busskoordinatoren skal være korrekt antrukket med leverandørens uniform		M
K24	Busskoordinatoren skal bære refleksvest fra Flytoget, lukket		M
K25	Busskoordinatoren skal kunne pålegge leverandøren å ikke benytte sjåførere som ikke overholder regler og retningslinjer i kontrakten med Flytoget		M
K26	Busskoordinatoren skal være kontaktpunktet mot operativ ledelse Flytoget (OPL)		M
K27	Busskoordinatoren skal være administrator for innleide vektere		M
K28	Busskoordinatoren skal være til stede på følgende stasjoner: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Drammen</li> <li>• Asker</li> <li>• Skøyen</li> <li>• Oslo S</li> <li>• Gardermoen</li> </ul>		M

#### 5.4.4 Krav til rapportering

Krav nr.	Krav	Sett kryss for å bekrefte	Type krav, jf. punkt 1
K29	Alle vognplaner oversendes Flytoget min. 48 timer før oppdragets start (gjelder kun planlagte avvik). Dette inkluderer liste over busskoordinatører med mobilnummer.		M
K30	Rapport etter endt oppdrag sendes flytoget senest 72 timer etter at oppdraget er avsluttet		M
K31	Leverandøren skal umiddelbart rapportere om hendelser som påvirker trafikken, som manglende stans ved stopp og manglende avgang med bussavvik		M
K32	Ut over ordinær avviksrapport jf. Krav K30 over, skal leverandøren rapportere om driftsrelaterte saker som kan påvirke Flytogets operasjon.		M
K33	Under sommeravviket (som regel varighet på seks uker) skal det være en underreisevaluering mellom leverandør og Flytoget en gang per uke		M
K34	Uønskede hendelser må rapporteres innen 24 timer		M
K35	Årlig rapportering om energiforbruk (el og fossilt), kjørte km, utslipp og avvik i leveransene.		M
K36	Leveranse av sanntidsdata fra buss. Se nærmere beskrivelse av krav i kapittel 5.4.5 «Krav til leveranse av sanntidsdata» nedenfor		M

#### 5.4.5 Krav til leveranse av sanntidsdata

Leverandør må levere sanntidsdata fra busser som erstatter flytog ved planlagte og oppståtte avvik i et API. Data i API-et skal være tilgjengelig for Flytogets driftsverktøy. Minimum krav for innhold i API:

payload example:

```
{
  "timestamp": "2023-11-30T07:21:06Z",
  "operatorRef": "XxxxXxxx",
  "vehicleMonitoring": [
    {
      "timestamp": "2023-11-30T07:21:05Z",
      "logOnTimestamp": "2023-11-30T07:20:05Z",
      "number": "3701",
      "trainNumberForReplace": 3701,
      "location": {
        "longitude": 10.759100,
        "latitude": 120.759100
      },
      "seatsCapacity": 100,
      "occupiedSeats": 20,
      "delay": "00:00:0",
      "driverPhoneNumber": "+47xxxxxxx",
      "StartStation": "SKØ",
      "EndStation": "DRM",
      "VehicleIdentification": "76"
    },
  ],
}
```

Deler av data spesifisert i API-et vil bli delt med nasjonal reiseplanlegger hos Entur.

## 6. Ikke-planlagte avvik

### 6.1 Beskrivelse

Ikke-planlagte avvik omfatter alle typer avvik som forårsakes av driftsstans og medfører at Flytoget ikke opererer rutenettet som forutsatt i rutetabellen. Driftsstans av denne typen er en krevende operasjon for Flytoget og bussoperatøren, siden slike avvik oppstår uventet og uten forvarsel.

Leverandørens responstid er den fremste suksessfaktoren i forbindelse med ikke-planlagte avvik. Det stilles derfor krav til responstid for ikke-planlagte avvik.

### 6.2 Leverandørens organisasjon og kapasitet

Kort responstid krever at leverandøren har en godt forberedt organisasjon, og det krever at leverandøren har god tilgang på kapasitet langs Flytogets rutenett, som kan varsles og settes inn raskt når ikke planlagte driftsavvik oppstår.

Leverandøren må selv legge frem en plan for responstiden, som både omfatter antall busser og hvor lang tid det vil ta å sette opp en full busspendel på bestemte strekninger. Se kravene i pkt. 0 nedenfor.

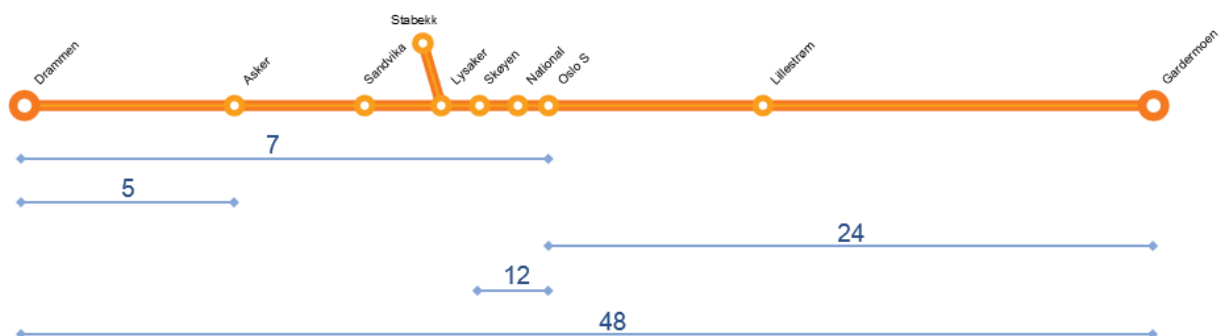
### 6.3 Avvikskort

Det benyttes avvikskort for å beskrive ulike oppståtte avvik på banestrekningene. Et avvikskort beskriver forhåndsbestemt avvikshåndtering med buss basert på en inntruffet hendelse på et bestemt punkt i jernbanenettet.

Leverandøren har selv ansvar for å lage sine egne avvikskort som speiler Flytogets avvikskort ved oppståtte avvik. Avvikskort skal beskrive i detalj antall busser som kreves for å opprettholde en minimum 20-minutters frekvens mellom steder der det kjøres alternativt transport. Dette er inkl. reservebuss kapasitet. Flytogets eksisterende avvikskort er en del av konkurransegrunnlaget (vedlegg 9).

### 6.4 Antall busser

Det kreves 48 busser for å kjøre avvikstransport på alle strekninger i pendel. Nedenfor der det inntatt en figur som viser eksempel på de fleste av Flytogets strekninger og angitt antall busser som kreves for å opprettholde alternativ transport i hver pendel. Mellom Drammen og Asker samt mellom Lillestrøm og Gardermoen kan det kjøres med minibuss. Øvrige strekninger må kjøres med stor buss.



Figur 1. Eksempel på Flytogets strekning med angitt antall busser for ulike pendler for å opprettholde alternativ transport. Det finnes andre og flere alternative strekninger.

## 6.5 Krav til leveransen ved kjøring av ikke-planlagte avvik for Flytoget

I tillegg til minstekravene som angitt i punkt 5.4 gjelder de følgende kravene i tillegg for ikke-planlagte avvik.

Krav nr.	Krav	Sett kryss for å bekrefte. Eventuell meroppfyllelse beskrives i tilbudsbrevet.	Type krav, jf. punkt 1
K37	Første avgang i pendel i hver retning skal etableres så raskt som mulig og ikke senere enn 40 minutter etter at Flytoget har varslet leverandør.		M+E
K38	Leverandøren må levere tilstrekkelig antall busser med tilstrekkelig setekapasitet, og opprettholde en minimum 20-minutters frekvens mellom steder der det kjøres alternativ transport, seneste etter én time.		M+E
K39	Leverandøren skal lage avvikskort/vognplan som skal leveres til Flytogets operative ledelse (OPL) når oversikt over oppståtte driftsavvik foreligger.		M

## 7. Ansvarsfordeling

### 7.1 Overordnet ansvar (Flytoget)

Operativ ledelse Flytoget (OPL) har det overordnede ansvaret for varsling og gjennomføringen av alternativ transport, og skal varsle leverandøren ved forlengelse av avvikene.

### 7.2 Bagasjehjelpere (Flytoget)

Flytoget har det primære ha ansvaret for all bagasjehjelp og inntektssikring.

### 7.3 Kundeveiledere (Flytoget)

Flytoget har det primære ansvaret for å veilede og informere flytogpassasjerer.



#### 7.4 Ansvarsfordeling mellom Bane NOR, Flytoget, bussoperatør (leverandør) og Oslo lufthavn under avvik

H = hovedansvar D = delansvar	Bane NOR	Flytoget	Bussoperatør	Oslo lufthavn
<b>HOLDEPLASS</b>				
Sikre avtaler/tilgang		H		
Reguleringsparkering		H		
Tildeling perrong OSL	H	D		
Skafe parkering OSL			D	H
Tilgang til terminal OSL			H	
<b>RUTETILBUD</b>				
Trasé og reservetrasé			H	
Frekvens og avgangstider		H		
<b>INFORMASJON</b>				
Høytaler (på stasjoner og plattform)	H			
Plakater ut/inn	H			
Kundeinfo på stasjon	H			
Kundeinfo i buss		D	H	
Kundeinfo i tog		H		
<b>BUSSKOORDINATOR</b>				
Kontroll av frammøte			H	
Tilpasse busskapasitet			H	
Kontroll av bussførere			H	
Iverksette endring fra operativ leder (OPL)			H	
<b>ANNET</b>				
Hittegods i busser			H	