



Transport-, Bygnings-  
og Boligministeriet

# Organisation, samarbejde og rapportering

Bilag 11

JFH  
[Signature]



JFH  
A

# Organisation, samarbejde og rapportering

JFH  
PA

# Indhold

1.	Indledning.....	6
2.	Organisation og kvalitetsstyring .....	7
	2.1. Operatørens organisation .....	7
	2.2. Generelle krav til kvalitetsstyring .....	7
3.	Samarbejde .....	9
	3.1. Samarbejde med Transport-, Bygnings- og Boligministeriet .....	9
	3.1.1. Sprogkrav .....	9
	3.2. Samarbejde med andre parter .....	10
	3.2.1. Det Landsdækkende Cykeltakstsystem .....	10
	3.2.2. Rejsekort A/S .....	10
	3.2.3. Landsdækkende rejseplanlægningssystemer .....	10
	3.2.4. Ankenævn for Bus, Tog og Metro .....	10
	3.2.5. Passagerpulsens kundetilfredshedsundersøgelser .....	10
	3.2.6. Bus & Tog samarbejdet .....	10
	3.2.7. Nahverkehr Schleswig-Holstein GmbH .....	10
	3.3. Samarbejde med passagerrepræsentanter .....	11
4.	Rapportering .....	12
	4.1. Generelle krav .....	12
	4.2. Udformning .....	13
	4.3. Option B (Tønder – Niebüll) .....	13
	4.4. Option C (Varde – Nørre Nebel) .....	13
	4.5. Dagbøder ved mangelfuld rapportering .....	13
	4.6. Oversigt over krav til rapportering .....	13
	4.6.1. Option C (Varde – Nørre Nebel).....	17
	4.7. Passagerstatistik .....	17
	4.7.1. OD-matrice .....	17
	4.7.2. Krav til database over den gennemførte togproduktion og passageroplysninger .....	18

# 1. Indledning

I Bilaget redegøres for krav til Operatørens oprettelse af en organisation og krav til samarbejde og kvalitetsstyring samt Operatørens rapporteringsforpligtelser i Kontraktperioden. For Operatørens rapporteringsforpligtelser i Forberedelsesperioden henvises til Bilag 10, pkt. 4.2.

Af pkt. 4.6 fremgår en oversigt over de skriftlige rapporteringer, som Operatøren er forpligtet til løbende at aflægge over for Transport-, Bygnings- og Boligministeriet, dels som dokumentation for Operatørens forvaltning af trafikopgaven, dels som information til Transport-, Bygnings- og Boligministeriet.

## 2. Organisation og kvalitetsstyring

### 2.1. Operatørens organisation

Operatøren skal etablere en organisation til styring og håndtering af alle opgaver, der skal løses i Forberedelsesperioden og Driftsperioden for at trafikopgaven udføres som fastlagt i Kontrakten, herunder styring af leverancer fra Underleverandører.

Operatørorganisationen skal omfatte alle nødvendige personaleressourcer til at opfylde samtlige af Kontraktens bestemmelser.

Operatørens organisation skal råde over en kompetent og erfaren ledelse, som skal sikre, at Kontrakten opfyldes, herunder blandt andet planlægge og gennemføre en sikker og pålidelig drift til de rejsendes fulde tilfredshed fra Driftsstart.

Organisationen skal være robust og sikre effektive arbejdsgange. Herunder skal der for samtlige driftsforhold indarbejdes klart definerede og entydige kommunikations- og kommandolinjer, som de berørte ansatte i Operatørens organisation skal gøres fortrolige med.

Operatøren skal til ethvert tidspunkt kunne dokumentere opdaterede *fall-back*-procedurer, herunder dokumentere den nødvendige backup for nøglepersoner i organisationen.

### 2.2. Generelle krav til kvalitetsstyring

Operatøren skal implementere et kvalitetsstyringssystem, der er certificeret i henhold til ISO 9001 eller lignende standard.

Operatøren skal på Transport-, Bygnings- og Boligministeriets forlangende udlevere dokumentation for kvalitetsstyringssystemet, herunder for, at kvalitetsstyringssystemets retningslinjer følges, at der løbende følges op på de resultater, som brugen af kvalitetsstyringssystemet viser, samt gennemførte kvalitetsstyringsaktiviteter.

Operatøren er i hele Kontraktperioden forpligtet til at udlevere sådan dokumentation inden for en frist på 7 kalenderdage fra Transport-, Bygnings- og Boligministeriets anmodning herom.

Transport-, Bygnings- og Boligministeriet har ret til at kræve kvalitetsstyringsaktiviteterne suppleret eller gentaget, hvis Transport-, Bygnings- og Boligministeriet finder dem utilstrækkelige.

JFH  
78

Transport→, Bygnings- og Boligministeriet har i hele Kontraktperioden til-  
lige ret til at sikre sig, at kvalitetsstyringsystemet er implementeret og fin-  
der tilfredsstillende anvendelse, ved for eksempel at gennemføre tilsyn hos  
Operatøren.

JFH  
PA



## 3. Samarbejde

### 3.1. Samarbejde med Transport-, Bygnings- og Boligministeriet

Operatøren skal til støtte for sin opgavestyring i forbindelse med Kontrakten samt til brug for Transport-, Bygnings- og Boligministeriets kontraktopfølgning indgå i et samarbejde med Transport-, Bygnings- og Boligministeriet.

Operatøren og Transport-, Bygnings- og Boligministeriet skal deltage i samarbejdet med en positiv, konstruktiv og ansvarlig holdning.

Transport-, Bygnings- og Boligministeriet indkalder straks efter Kontraktindgåelse Operatøren til det første møde i en række af kontaktmøder med henblik på løbende opfølgning på Operatørens opfyldelse af Kontrakten. Møderne foregår hos Transport-, Bygnings- og Boligministeriet, medmindre andet aftales.

Møderne afholdes en gang om måneden, medmindre Transport-, Bygnings- og Boligministeriet beslutter andet.

Transport-, Bygnings- og Boligministeriet fastlægger dagsorden, skriver referat fra kontaktmøderne og fører en aktivitetsliste over udestående sager.

Møderne planlægges, således at Operatørens månedlige afrapporteringer behandles. Herudover kan Transport-, Bygnings- og Boligministeriet og/eller Operatøren bringe ethvert emne op, som de måtte finde påkrævet.

Operatøren skal deltage med repræsentanter fra ledelsen med kompetence til at indgå de fornødne aftaler samt til at sikre, at de på kontaktmøderne afhandlede aktiviteter iværksættes i Operatørens organisation.

Operatøren skal redegøre for tiltag til imødegåelse af en negativ udvikling i et eller flere driftsmæssige forhold, som præsenteres i de månedlige afrapporteringer, jf. pkt. 4.6.

Operatøren skal i øvrigt besvare alle henvendelser fra Transport-, Bygnings- og Boligministeriet og transport-, bygnings- og boligministeren, herunder til brug for besvarelse af henvendelser fra Folketinget samt borgere, inden for de af Transport-, Bygnings- og Boligministeriet fastsatte frister.

#### 3.1.1. Sprogkrav

Arbejdssproget mellem Transport-, Bygnings- og Boligministeriet og Operatøren er dansk.

JFH  
AA

## 3.2. Samarbejde med andre parter

Operatøren afholder selv alle omkostninger forbundet med nedenstående samarbejder med andre parter, herunder for eksempel tilslutningsgebyrer.

### 3.2.1. Det Landsdækkende Cykeltakstsystem

Operatøren er forpligtet til at indgå aftale om deltagelse i Det Landsdækkende Cykeltakstsystem.

### 3.2.2. Rejsekort A/S

Operatøren skal indgå den nødvendige tilslutningsaftale med Rejsekort A/S.

### 3.2.3. Landsdækkende rejseplanlægningssystemer

Operatøren skal indgå aftale om tilslutning til det internetbaserede og landsdækkende rejseplanlægningssystem, som de øvrige samarbejdsparter på operatørområdet har valgt. Dette er på tidspunktet for Kontraktindgåelse "Rejseplanen", som drives og udvikles af Rejseplanen A/S. Operatøren er i den forbindelse blandt andet forpligtet til at levere data i korrekt format og med den nødvendige hyppighed, således at opdaterede oplysninger om trafikken på Operatørens strækninger er tilgængelige via "Rejseplanen".

Såfremt der i driftsperioden indføres andre landsdækkende rejseplanlægningssystemer, er Operatøren ligeledes forpligtet til at indgå aftale om tilslutning til disse.

### 3.2.4. Ankenævn for Bus, Tog og Metro

Operatøren er forpligtet til at tilslutte sig Ankenævn for Bus, Tog og Metro.

### 3.2.5. Passagerpulsens kundetilfredshedsundersøgelser

Operatøren skal indgå aftale med Passagerpulsens om deltagelse i Passagerpulsens kundetilfredshedsundersøgelser.

### 3.2.6. Bus & Tog samarbejdet

Operatøren skal deltage aktivt i Bus & Tog samarbejdet, herunder indgå i den fælles ledelse af samarbejdet (styregruppen) og de samarbejdsfora, hvor det er relevant at deltage med henblik på varetagelse af Operatørens interesser, eksempelvis på takst- og afregningsområdet. Såfremt Bus & Tog samarbejdet ophører, og dets aktiviteter, herunder eventuelle økonomiske forpligtelser og rettigheder, overføres til anden part, skal Operatøren indgå i et samarbejde med denne Tredjepart/disse Tredjeparter.

### 3.2.7. Nahverkehr Schleswig-Holstein GmbH

Operatøren skal indgå de nødvendige aftaler om takster i forhold til Schleswig-Holstein-Tarif, jf. Bilag 7, pkt. 2.2.4, med Nahverkehr Schleswig-Holstein GmbH (NSH).

JFH  
R

### 3.3. Samarbejde med passagerrepræsentanter

Operatøren skal samarbejde med repræsentanter for togpassagererne, for eksempel pendlergrupper eller pendlerrepræsentanter.

Samarbejdet skal indebære, at passagerrepræsentanter modtager relevant information fra Operatøren, og at Operatøren opsamler og inddrager disses synspunkter og forslag om service og togbetjening på de udbudte strækninger, blandt andet i forbindelse med udarbejdelse af Køreplan og ved større planlagte sporarbejder/Særkøreplaner.

Operatøren afholder selv alle omkostninger forbundet med samarbejdet.

## 4. Rapportering

### 4.1. Generelle krav

Operatøren skal til dokumentation for Kontraktens gennemførelse løbende rapportere til Transport-, Bygnings- og Boligministeriet om de i pkt. 4.6 beskrevne forhold med oplysninger om den producerede trafik og aktiviteter med relation til trafikkenes kunder mv. Krav til rapportering i Forberedelsesperioden fremgår af Bilag 10, pkt. 4.2.

Formålet med rapporteringen er at sikre dels, at Transport-, Bygnings- og Boligministeriets viden om alle væsentlige forhold er opdateret, dels at alle emner, som eventuelt måtte udløse behov for en korrigerende aktivitet, straks bringes til Transport-, Bygnings- og Boligministeriets kendskab.

Det er Operatørens ansvar at sikre, at de pålagte rapporteringer udarbejdes og er retvisende, og at de fremsendes i den aftalte form og kvalitet samt til de aftalte tidspunkter.

Såfremt Operatøren fremkommer med en besvarelse og/eller rapportering, som er ukorrekt og/eller mangelfuld, risikerer Operatøren at blive mødt med et erstatningskrav, såfremt Transport-, Bygnings- og Boligministeriet som følge af den ukorrekte og/eller mangelfulde besvarelse er blevet påført et økonomisk tab.

Er det ikke muligt for Operatøren at få data klar inden frist for rapportering af de pågældende oplysninger, skal Operatøren sende de foreløbige opgørelser til Transport-, Bygnings- og Boligministeriet ved fristens udløb.

Udover den i Kontrakten beskrevne rapportering er Operatøren forpligtiget til af egen drift og uden ugrundet ophold at oplyse Transport-, Bygnings- og Boligministeriet om ethvert forhold, der kan hindre, forstyrre eller true Operatørens opfyldelse af Kontrakten.

Transport-, Bygnings- og Boligministeriet kan udover den her beskrevne rapportering kræve ekstra rapportering om ethvert forhold vedrørende Kontrakten og Operatørens kontraktopfyldelse. I det omfang, en sådan ekstra rapportering medfører væsentlige ekstra udgifter for Operatøren, skal Transport-, Bygnings- og Boligministeriet betale for den ekstra rapportering til priser, der dækker Operatørens dokumenterede meromkostninger hertil (uden tillæg af fortjeneste eller lignende).

Oplysningerne fra rapporteringen indgår blandt andet i de løbende drøftelser på kontaktmøderne samt i Transport-, Bygnings- og Boligministeriets sagsbehandling. Som det fremgår af pkt. 4.6, vil visse af oplysningerne ikke blive offentliggjort, medmindre det sker efter nærmere aftale med Operatøren eller på en måde, hvor der ikke kan henføres direkte til de pågældende oplysninger.

JEH  
JA

## 4.2. Udformning

I Forberedelsesperioden skal Operatøren i samarbejde med Transport-, Bygnings- og Boligministeriet fastlægge den endelige udformning af rapporteringen.

Operatøren skal uden ekstra vederlag tilpasse rapporteringens udformning, så den modsvarer Transport-, Bygnings- og Boligministeriets ønsker.

Data af talmæssig karakter skal sendes til Transport-, Bygnings- og Boligministeriet i elektronisk form (MS Excel) med mindre Transport-, Bygnings- og Boligministeriet godkender andet format.

Operatøren kan vælge at etablere en online-adgang, der gør det muligt for Transport-, Bygnings- og Boligministeriet at udtrække data med henblik på videre bearbejdning af informationer fra Operatøren. Det skal i så fald også være muligt at give adgang til Trafik-, Bygge- og Boligstyrelsen eller anden relevant tredjepart efter Transport-, Bygnings- og Boligministeriets ønske. Operatøren kan kun efter aftale med Transport-, Bygnings- og Boligministeriet undlade rapportering af de oplysninger, som Transport-, Bygnings- og Boligministeriet får online-adgang til.

## 4.3. Option B (Tønder – Niebüll)

Såfremt Option B (Tønder – Niebüll) kaldes, gælder reglerne også for rapportering vedrørende denne.

## 4.4. Option C (Varde – Nørre Nebel)

Såfremt Option C (Varde – Nørre Nebel) kaldes, gælder reglerne også for rapportering herom med tillæg af det i afsnit 4.6.1 anførte.

## 4.5. Dagbøder ved mangelfuld rapportering

Ved mangelfuld eller for sen rapportering skal Operatøren betale dagbøder til Transport-, Bygnings- og Boligministeriet.

Mangelfuld eller for sen opfyldelse af et eller flere af de rapporteringskrav, der fremgår af pkt. 4.6, medfører en dagbøde på 600 DKK per manglende rapporteringskrav per dag udover 14 dage efter angivet leveringsfrist.

## 4.6. Oversigt over krav til rapportering

Medmindre andet er specifikt angivet, omhandler rapporteringskravene i Tabel 1 kun Operatørens virksomhed og den af Kontrakten omfattede trafik, inklusive kaldte optioner.

Medmindre andet er specifikt angivet, er leveringsfrister som følger:

JFH  
FA

- Data, der leveres månedligt: 10 arbejdsdage efter månedens afslutning.
- Data, der leveres årligt: 60 arbejdsdage efter årets afslutning

Nedenstående indikation af, om en information offentliggøres eller ej, angår offentliggørelse i umiddelbar tilknytning til rapporteringen og den generelle oplysning af offentligheden om togdriften. Hvorvidt Transport-, Bygnings- og Boligministeriet har ret til at offentliggøre informationen i forbindelse med et genudbud ved Kontraktophør, afgøres efter Bilag 12, pkt. 2.2, uden hensyntagen til, at informationen nedenfor er angivet til ikke at offentliggøres (dog således, at allerede offentliggjorte oplysninger ikke kan udgøre forretningsfølsomme oplysninger).

*Tabel 1 – Rapporteringskrav: Operatøren skal rapportere følgende til Transport-, Bygnings- og Boligministeriet*

ID	Krav	Henvisning	Offentliggøres, Ja/Nej	Hyppighed for rapportering
1	Statistik for Operatørens passagerindtægter, rejser og omsætning i den senest afsluttede måned opdelt på relevante billetkategorier		Nej	Månedlig
2	Udvikling i antal ansatte lokomotivførere og lokomotivførerelever		Ja	Månedlig
3	Redegørelse for og statistik over sygefravær og personaleomsætning opdelt på personalegrupper		Nej	Månedlig
4	Rapportering af den gennemsnitlige Belægningsgrad for hver Togafgang i Køreplanen på baggrund af registreringer i de seneste hele 3 måneder	Bilag 2, pkt. 5.2	Ja	Månedlig
5	Resultat af passagertællinger, opgjort per afgang på Stations-/trinbrætsniveau	Bilag 2, pkt. 5.1.1	Ja	Månedlig
6	Planlagte og realiserede Togkilometer	Bilag 2, pkt. 2	Nej	Månedlig

JFH  
RA

ID	Krav	Henvisning	Offentliggøres, Ja/Nej	Hypighed for rapportering
7	Opdatering af database over samtlige kørte tog	Bilag 11, pkt. 4.7.2	Nej	Månedlig
8	Alle oplysninger, der indgår i beregning af Punktlighed Operatør	Bilag 9, pkt. 2.5.2	Ja	Månedlig
9	Punktlighed Operatør	Bilag 9, pkt. 2.5.2	Ja (På Operatørens hjemmeside)	Månedlig
10	Liste over hændelser, som Operatøren er ansvarlig for, og som har ført til påvirkede tog. Listen skal indeholde antal Aflyste ankomster og antal Forsinkede ankomster, som er knyttet til den enkelte hændelse.	Bilag 9, pkt. 2.5.2	Ja	Månedlig
11	Gennemført og aflyst Erstatningstransport	Bilag 2, pkt. 4.6.1.3	Nej	Månedlig
12	Ventetid på Operatørens telefonservice i den for-gangne måned, herunder den gennemsnitlige ventetid og den procentdel af åbningstiden, hvor ventetiden har været under 60 sekunder	Bilag 8, pkt. 3.1.3	Ja	Månedlig
13	Antal billetkontroller på hver strækning og Togafgang	Bilag 7, pkt. 2.7	Nej	Månedlig
14	Database over den gennemførte Togproduktion og passageroplysninger	Bilag 11, pkt. 4.7.2	Nej	Månedlig
15	Handlingsplan for, hvordan og hvornår belægningskrav kan opfyldes, såfremt Operatøren ikke råder over det nødvendige materiel	Bilag 2, pkt. 5.1	Nej	Månedlig efter behov (Bemærk frist)

 JEH  
 JS

ID	Krav	Henvisning	Offentliggøres, Ja/Nej	Hyppighed for rapportering
16	Resultat af kundetilfredshedsundersøgelse	Bilag 9, pkt. 3.4	Ja	Halvårlig
17	Redegørelse for tiltag til forbedring af kundetilfredsheden i tilfælde af markant forværring	Bilag 9, pkt. 3.4 og 3.7	Nej	Halvårlig efter behov
18	Årsregnskab		Ja	Årlig
19	Årlig salgskanalstatistik med opgørelse af Operatørens omsætning og antal solgte rejser opdelt på salgskanaler		Ja	Årlig
20	Opgørelse over Operatørens årlige passagerindtægter, rejser og omsætning opdelt på relevante billetkategorier. Udarbejdes, når indtægterne for det pågældende år er endeligt fastlagt, dog senest 1 år efter udgangen af det år, opgørelsen omfatter.		Nej	Årlig
21	Årlige omkostninger til vedligeholdelse, klargøring samt energiforbrug fordelt på litra		Nej	Årlig
22	Årlige omkostninger til billetsalg, administration samt øvrige omkostninger		Nej	Årlig
23	Antal præsterede togminutter og togsætkilometer fordelt på litra.		Nej	Årlig
24	Status for Operatørens personalepolitik og dens udmøntning		Nej	Årlig
25	Påvisning af, at Operatøren i det forgangne år har overholdt kravet om beskæftigelse af elever og praktikanter	Hovedkontrakten, pkt. 2.5	Ja	Årlig (Bemærk frist)

JFH  
 JH



ID	Krav	Henvisning	Offentliggøres, Ja/Nej	Hyppighed for rapportering
26	Forslag til Køreplan for den kommende Køreplanperiode	Bilag 2, pkt. 4	Nej	Årlig (Bemærk frist)
27	Omløbsplan for trafikken i forbindelse med de årlige køreplansforslag	Bilag 2, pkt. 4.4	Nej	Årlig (Bemærk frist)
28	OD-matrice	Bilag 11, pkt. 4.7.1	Ja	Årlig

#### 4.6.1. Option C (Varde – Nørre Nebel)

Såfremt Option C (Varde – Nørre Nebel) kaldes, skal Operatørens rapportering herom (ud over det ovenfor anførte, jf. pkt. 4.4 og 4.6) desuden omfatte de i Tabel 2 angivne oplysninger.

*Tabel 2 – Rapporteringskrav: Operatøren skal rapportere følgende til Transport-, Bygnings- og Boligministeriet*

ID	Krav	Henvisning	Offentliggøres, Ja/Nej	Hyppighed for rapportering
29	Antal afgange med forsinkelse på mere end 20 minutter, herunder beskrivelse af årsag		Nej	Månedlig
30	Antal udstedte kontrolafgifter		Nej	Månedlig

## 4.7. Passagerstatistik

### 4.7.1. OD-matrice

Operatøren skal årligt levere en samlet statistik over rejseomfang og rejsemønster (antallet af rejser mellem afgangs- og ankomststationer i det forangne år) i form af en OD-matrice, der skal overholde nedenstående krav:

- OD-matricen skal omfatte den samlede rejse fra startstation til slutstation uanset eventuelt skift undervejs, og uanset om flere jernbanevirksomheder er involveret. For internationale rejser skal OD-matricen dog kun omfatte den del af rejsen, der foregår i Danmark, med angivelse af den benyttede grænseovergang.

JFK  


- I OD-matricen skal for hver rejse som minimum angives:
  - Datakilde
  - Jernbanevirksomhed(er)
  - Station, hvor rejsen starter og slutter
  - Operatørstation, hvor rejsen starter og slutter
  - Billettype
  - Antal personkilometer fordelt på jernbanevirksomheder
  - Indtægter fordelt på jernbanevirksomheder
- Operatørens metode til opstilling af OD-matricen skal indbefatte salgsstatistik samt passagertællinger og -undersøgelser og sikre overensstemmelse med den årlige rapportering af antal rejser, jf. pkt. 4.6.

OD-matricen skal leveres senest 1 år efter udgangen af det af OD-matricen omfattede år.

Metoden til opstilling af OD-matricen skal godkendes af Trafik-, Bygge- og Boligstyrelsen.

#### 4.7.2. Krav til database over den gennemførte togproduktion og passageroplysninger

Operatøren skal hver måned levere oplysninger til Transport- og Bygnings- og Boligministeriet om samtlige kørte tog på samtlige af månedens dage. Operatøren skal således levere en database over den realiserede køreplan, som i tilfælde af uregelmæssigheder kan afvige fra den planlagte Køreplan.

I databasen angives, hvilken materieltype afgang er kørt med. Det skal fremgå, hvilke strækninger der er kørt (på stationsniveau), og ligeledes skal antallet af kørte Togkilometer fremgå. Det skal være muligt at sortere data således, at strækningerne fremkommer i samme rækkefølge, som de er gennemkørt. Transport-, Bygnings- og Boligministeriet skal godkende formatet for databasen.

Passagertallene og dato og klokkeslæt (time:minut) for passagertællinger skal fremgå af databasen over Togproduktionen.

Tællinger gennemført på en Helligdag eller en anden dag, hvor der må forventes at være et for den pågældende måned afvigende passagertal, må ikke medregnes i de sædvanlige ugedagstællinger. Tællinger fra sådanne dage henregnes under Helligdage.

Antal afstigere og påstigere skal fremgå for hver Station.

Det skal være muligt at sortere data således, at Stationerne fremkommer i samme rækkefølge, som der er standset ved dem.

Dato og klokkeslæt (time:minut) skal fremgå ved hver standsning.

JFH  
A

Operatørens opgørelser af belægningsprocenter mv. skal kunne reproducere ud fra data i den leverede database.

JEH  
JA

Transport-, Bygnings- og Boligministeriet  
Frederiksholms Kanal 27F  
1220 København K  
Telefon 41 71 27 00  
trm@trm.dk  
www.trm.dk