

Liv Bergqvist

| | |
|---------------------------------|---|
| Emne: | Arbeidsmøte med Flytoget - servicetilbud. mv. |
| Plassering: | M OSL Posthuset 2003 Nordre Tomter (12) |
| Start: | man. 14.11.2022 14:00 |
| Slutt: | man. 14.11.2022 16:30 |
| Regelmessighet: | (ingen) |
| Møtestatus: | Møtearrangør |
| Arrangør: | Liv Bergqvist |
| Obligatoriske deltakere: | egil.smestad@gmail.com; Tom Roger Berg; Camilla Berntzen; Anne Camilla Maurud |
| Ressurser: | M OSL Posthuset 2003 Nordre Tomter (12) |

KTI blir også et tema i møtet, som er utvidet med 30 min

Arbeidsmøte med Flytoget for gjennomgang av løsningsbeskrivelsene, avdekke uklarheter og diskutere eventuelle svakheter for følgende krav:

Servicetilbud tilpasset ulike grupper (A 5.4.6), Kundehevninger (A 5.7.2), Reiseinformasjon (A 5.3.1) og Avvikshåndtering (A 5.1.2). I tillegg vil det være behov for dialog om salg og billettering i et slikt møte, selv om det ikke er et krav hvor direktoratet har bedt om løsningsbeskrivelse.

Deltagere fra Flytoget: Heidi L Hansen, Jarle Røssland, Erik Engan og Thomas Berntsen.

Liv Bergqvist

Fra: Thomas Berntsen <Thomas.Berntsen@flytoget.no>
Sendt: søndag 30. oktober 2022 11:21
Til: Liv Bergqvist
Emne: SV: Videre dialog knyttet til Flytogets kvalitetstilbud for Østlandet 2

Kategorier: Skal arkiveres

Hei Liv

Vårt forslag til datoer er som følger (også markert med gult lenger ned):

1. Vedlikehold. Tirsdag 15.11.2022, kl. 09:00-10:30. Deltakere – Erik Engan, Ylva Olsson Furu og Thomas Berntsen
2. Servicetilbud. Mandag 14.11.2022, kl. 14:00-10:00. Deltakere – Heidi L Hansen, Jarle Røssland, Erik Engan og Thomas Berntsen
3. Komfort og pålitelighet. Mandag 21.11.2022, kl. 14:00-15:20. Deltakere – Vetle Gundersen, Jarle Røssland, Erik Engan og Thomas Berntsen

Angående punkt 2, servicetilbud så lurer jeg på om dere kan si litt mer om tema innenfor salg og billettering. Er det ønskelig å gå i dybden på tekniske løsninger så vil vi vurdere å ta med en sentral IT-ressurs i tillegg til de som er listet opp.

Vi ser frem til den videre dialogen.

THOMAS BERNTSEN

direktør nye forretningsområder
Flytoget AS
Oslo Sentralstasjon, Jernbanetoget 1
Postboks 19 Sentrum, 0101 Oslo
+47 900 14 283
thomas.berntsen@flytoget.no



Fra: Liv Bergqvist <liv.bergqvist@jernbanedirektoratet.no>
Sendt: fredag 28. oktober 2022 12:21
Til: Thomas Berntsen <Thomas.Berntsen@flytoget.no>
Emne: Videre dialog knyttet til Flytogets kvalitetstilbud for Østlandet 2

Hei Thomas,

Vurderingen av Flytogets tilbud er godt i gang og vi ser at det er behov for dialog knyttet til flere av løsningsbeskrivelsene i kvalitetstilbudet. Med kvalitetstilbudet menes i denne sammenheng løsningsbeskrivelsene i Vedlegg I-1-1, og ikke forslag til håndtering av tilbringertjenesten.

Vi ønsker derfor å sette opp tre arbeidsmøter med relevante fagressurser for gjennomgang av løsningsbeskrivelsene, avdekke uklarheter og diskutere eventuelle svakheter for følgende krav:

1. Vedlikehold (A 4.3.1).

2. Servicetilbud tilpasset ulike grupper (A 5.4.6), Kundehevendelser (A 5.7.2), Reiseinformasjon (A 5.3.1) og Avvikshåndtering (A 5.1.2). I tillegg vil det være behov for dialog om salg og billettering i et slikt møte, selv om det ikke er et krav hvor direktoratet har bedt om løsningsbeskrivelse.
3. Komfort (A 5.5.2) og Pålitelighet (A 7.1.1).

I tillegg kan det bli aktuelt med et eget møte om kundetilfredshet (A 7.2.1), dette kommer vi så fall tilbake til.

Rammen for arbeidsmøtene vil være forbedringer og/eller tydeliggjøring av i kvalitetsbesvarelsen som ikke medfører økning i vederlaget, og formålet er primært en bedre gjensidig forståelse av tilbudet og direktoratets forventninger.

I løpet av direktetildelingsprosessen vil Flytoget inviteres til å levere et revidert tilbud. Vi ser imidlertid for oss at vi allerede etter de nevnte arbeidsmøtene ber om en oppdatering av løsningsbeskrivelsene for kvalitetskravene suksessivt, dersom slike endringer ikke medfører endring i pristilbudet. Direktoratet gjør så en endelig vurdering av løsningsbeskrivelsen før tilbakemelding og invitasjon til å levere revidert tilbud. Flytoget står selvsagt fritt til å endre alle sider ved tilbudet i et revidert tilbud, også tidligere oppdaterte løsningsbeskrivelser.

Tabellen nedenfor skisserer mulige tidspunkt for arbeidsmøtene:

| Møte | Alternativ 1 | Alternativ 2 | Alternativ 3 | Antall deltagere fra jdir |
|----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|---------------------------|
| 1. Vedlikehold | 11.11.2022, kl. 11:30-13:00 | 15.11.2022, kl. 09:00-10:30 | 17.11.2022, kl. 09:00-10:30 | 3-4 |
| 2. Servicetilbud mv. | 14.11.2022, kl. 14:00-16:00 | 16.11.2022, kl. 12:00-14:00 | | 4-5 |
| 3. Komfort og pålitelighet | 21.11.2022, kl. 14:00-15:30 | 28.11.2022, kl. 14:00-15:30 | 29.11.2022, kl.14:30-16:00 | 4-5 |

Ber i første omgang om en tilbakemelding på skissert prosess, og om noen av de alternative møtetidspunktene passer.

Med vennlig hilsen

Liv Bergqvist

Prosjektleder Østlandet 2
Mobil: +47 970 23 796

Besøksadresse: Posthuset, Biskop Gunnerus gate 14 A, Oslo

Postadresse: Postboks 16, 0101 Oslo

<http://jernbanedirektoratet.no>

<http://jernbanedirektoratet.no/no/togkonkurranse/>



Fra: [Liv Bergqvist](#)
Til: [Thomas Berntsen](#)
Emne: Referat fra avklaringsmøte vedr. servicetilbud mv. 14.11.2022
Dato: onsdag 16. november 2022 07:45:00
Vedlegg: [14.11.2022 Møtereferat avklaringsmøte servicetilbud.pdf](#)

Hei Thomas,

Vedlagt referat fra avklaringsmøte vedr. servicetilbud mv. 14.11.2022.

Med vennlig hilsen

Liv Bergqvist

Prosjektleder Østlandet 2
Mobil: +47 970 23 796

Besøksadresse: Posthuset, Biskop Gunnerus gate 14 A, Oslo

Postadresse: Postboks 16, 0101 Oslo

<http://jernbanedirektoratet.no>

<http://jernbanedirektoratet.no/no/togkonkurranse/>



Møtereferat avklaringsmøte 14. november

| | | | |
|-----------|---|----------|--------------------|
| Møte | Avklaringsmøte kvalitet, servicetilbud mv. - Østlandet 2 | Status | Oversendt Flytoget |
| Møteleder | Egil Smestad | Møte nr. | 4 |
| Referent | Egil Smestad | Møtedato | 14.11.2022 |
| Deltakere | Fra Flytoget: Thomas Berntsen, Heidi Hansen, Erik Engan og Jarle Røssland. Fra Jernbanedirektoratet: Camilla Maurud, Camilla Berntzen, Tom Roger Berg og Egil Smestad. | Sted | Posthuset, Oslo |
| Fravær | | Saksref. | 202200527 |
| Kopi til | | Sider | 1 |
| Vedlegg | Flytogets presentasjon | | |

| Sak nr. | Saker til behandling |
|---------|--|
| 1. | Velkommen Direktoratet ønsket velkommen og redegjorde for at hensikten med møtet er å fjerne uklarheter, tydeliggjøre hva som er leveranseforpliktelsen og avklare risikofaktorer og gjennomførbarhet. Dette er ikke et forhandlingsmøte. Det er det skriftlige tilbudet som vil evalueres av direktoratet. Det er opp til Flytoget hvordan og i hvilken grad de ønsker å gjøre endringer i det skriftlige basert på dette møtet. Av hensyn til tidsfaktoren er det ønskelig at Flytoget, dersom de ønsker å oppdatere kvalitetstilbudet for kravene behandlet i dette møtet gjør dette så raskt som mulig, og før det leveres et revidert tilbud. |
| 2. | Flytoget ga en overordnet, samlet presentasjon av kanalene for kundeforhold og informasjonen knyttet til kundeinformasjon og salg og billettering (vedlagt). |
| 3. | Avklaringer knyttet til kvalitetskravene A 5.4.6, A 5.7.2, A 5.3.1, A 7.2.1 og A 5.1.2 Flytogets besvarelse av de fem kvalitetskravene ble gjennomgått. Direktoratet pekte på enkelte uklarheter og det ble drøftet aktuelle risikoforhold knyttet til gjennomføringen. Flytoget ga foreløpige svar og avklaringer i møtet, og vil innarbeide disse i et oppdatert tilbud. |
| 4. | Oppsummering og veien videre Flytoget vurderer behovet for en oppdatering av kvalitetsbesvarelsen basert på dialogen i møtet. En ev. oppdatering skal ikke medføre økt vederlagsbehov. |



FLYTOGET

Til arbeidsmøte 14.11.22

