

Liv Bergqvist

Emne: Møte med Flytoget - tilbringertjenesten
Plassering: Møterom 2, 1. et. Posthuset

Start: ons. 02.11.2022 11:30
Slutt: ons. 02.11.2022 13:30

Regelmessighet: (ingen)

Møtestatus: Møtearrangør

Arrangør: Liv Bergqvist

Obligatoriske deltakere: Anne Camilla Maurud; egil.smestad@gmail.com; John Ove Svensli; Elin Reitan; Torgeir Dalene; Hans Henrik Kristensen

****Plassering oppdatert (vi har fått tilgang til et møterom i 1. et. i Posthuset (møterom 2) – husk å beregne litt ekstra tid til heiskø da møtet starter midt i lunsjrushet)****

Direktoratet ønsker, slik Flytoget også åpner for i tilbudet, en presentasjon av prosessen og de konseptene Flytoget ikke valgte å ta med videre for å skape en større forståelse for handlingsrommet og arbeidet som er utført.

Liv Bergqvist

Fra: Thomas Berntsen <Thomas.Berntsen@flytoget.no>
Sendt: tirsdag 1. november 2022 12:08
Til: Liv Bergqvist
Emne: SV: Videre dialog knyttet til Flytogets kvalitetstilbud for Østlandet 2

Kategorier: Skal arkiveres

Hei igjen,

Deltakere fra Flytoget onsdag 2/11 blir:

- Øyvind Brekke (analysesjef)
- Erik Engan (rådgiver)
- Thomas Berntsen

Thomas

Fra: Liv Bergqvist <liv.bergqvist@jernbanedirektoratet.no>
Sendt: mandag 31. oktober 2022 12:58
Til: Thomas Berntsen <Thomas.Berntsen@flytoget.no>
Emne: SV: Videre dialog knyttet til Flytogets kvalitetstilbud for Østlandet 2

Hei,

Se oppsummering i tabell nedenfor. Bare gi beskjed om dere har behov for å ha med ytterligere deltagere så legger jeg det inn i systemet.

Møte	Dato	Sted	Deltagere fra Flytoget	Deltagere fra Jernbanedirektoratet
Tilbringertjenesten	02.11.2022, kl. 11:30-13:30	OBS Posthuset, 1. et., Møterom 2. Jeg møter dere i resepsjonen nede når dere har sjekket inn.		Camilla Maurud, Egil Smestad, John Ove Svensli, Hans Kristensen, Elin Reitan og Liv Bergqvist
Vedlikehold	15.11.2022, kl. 09:00-10:30	Posthuset, 20. et.	Erik Engan, Ylva Olsson Furu og Thomas Berntsen.	Egil Smestad, Geir Vadseth og Dag Aarsland
Servicetilbud mv.	14.11.2022, kl. 14:00-16:00	Posthuset, 20. et.	Heidi L Hansen, Jarle Røssland, Erik Engan og Thomas Berntsen.	Egil Smestad, Tom Roger Berg, Camilla Berntzen og Anne Camilla Maurud
Komfort og pålitelighet	21.11.2022, kl. 14:00-15:30	Posthuset, 20. et.	Vetle Gundersen, Jarle Røssland, Erik Engan og Thomas Berntsen	Egil Smestad, Janne Møller, Elin Reitan og John Ove Svensli.

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
Sendt: mandag 31. oktober 2022 09:13
Til: Thomas Berntsen <Thomas.Berntsen@flytoget.no>
Emne: SV: Videre dialog knyttet til Flytogets kvalitetstilbud for Østlandet 2

Hei,

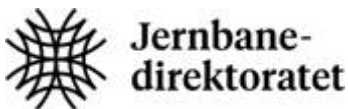
11:30 er flott! Sender deg informasjon om sted og deltagere fra direktoratet i løpet av dagen.

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: Thomas Berntsen <Thomas.Berntsen@flytoget.no>
Sendt: mandag 31. oktober 2022 09:09
Til: Liv Bergqvist <liv.bergqvist@jernbanedirektoratet.no>
Emne: SV: Videre dialog knyttet til Flytogets kvalitetstilbud for Østlandet 2

Hei Liv

Angående tilbringertjenesten kan vi klare et møte fra kl. 11:30 og utover på onsdag 2. november. Passer det?

Jeg jobber fortsatt med deltakerne og kommer tilbake så snart jeg har alt på plass. Vi blir 2-3 fra vår side.

Thomas

Fra: Liv Bergqvist <liv.bergqvist@jernbanedirektoratet.no>
Sendt: mandag 31. oktober 2022 07:59
Til: Thomas Berntsen <Thomas.Berntsen@flytoget.no>
Emne: SV: Videre dialog knyttet til Flytogets kvalitetstilbud for Østlandet 2

Hei,

Og takk for tilbakemeldinger. Jeg kommer tilbake med sted og deltagere fra direktoratet i løpet av dagen.

Når det gjelder temaer for salg og billettering er vi i første omgang ute etter å forstå både hvilken tilnærming Flytoget legger til grunn når det gjelder salgskanaler, forholdet til Flytogets etablerte løsninger for billettsalg og status og utfordringer når det gjelder [REDACTED]. Vi er ikke først og fremst opptatt av å gå i dybden på de tekniske løsningene, men det kan ikke helt utelukkes at det blir behov for noen avklaringer også på det området. Skulle det være en utfordring med tilgang på sentral IT-ressurs, kan vi ev. avtale et eget møte med vedkommende dersom vi ser behov for det.

Jeg fikk i tillegg en forespørsel om et møte knyttet til tilbringertjenesten fredag ettermiddag. Direktoratet ønsker, slik Flytoget også åpner for i tilbudet, en presentasjon av prosessen og de konseptene Flytoget ikke valgte å ta med videre for å skape en større forståelse for handlingsrommet og arbeidet som er utført. Møtetid ca. 2 timer. Ideelt sett ønsker vi et slikt møte før forhandlingsmøtet 10.11.2022, og jeg ser at aktuelle ressurser har en åpning allerede førstkommande onsdag etter klokken 11:00. Er det en mulighet for dere?

Med vennlig hilsen

Liv Bergqvist

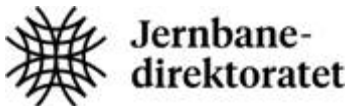
Prosjektleder Østlandet 2
Mobil: +47 970 23 796

Besøksadresse: Posthuset, Biskop Gunnerus gate 14 A, Oslo

Postadresse: Postboks 16, 0101 Oslo

<http://jernbanedirektoratet.no>

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



**Jernbane-
direktoratet**

Fra: Thomas Berntsen <Thomas.Berntsen@flytoget.no>

Sendt: søndag 30. oktober 2022 11:21

Til: Liv Bergqvist <liv.bergqvist@jernbanedirektoratet.no>

Emne: SV: Videre dialog knyttet til Flytogets kvalitetstilbud for Østlandet 2

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



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), 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.
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

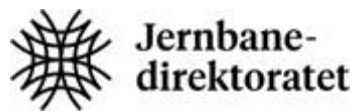
Liv Bergqvist
Prosjektleder Østlandet 2
Mobil: +47 970 23 796

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: Møtereferat 02.11.2022
Dato: fredag 4. november 2022 10:26:00
Vedlegg: [image001.png](#)

Hei Thomas,

Et kort og overordnet møtereferat fra gjennomgangen vedr. tilbringertjenesten er lastet opp  [her](#).

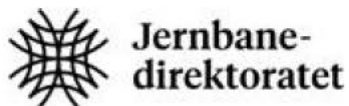
Vi kommer tilbake til våre foreløpige tilbakemeldinger og ev. videre arbeid i forhandlingsmøtet 10.11.2022.

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/>



Møterefereat

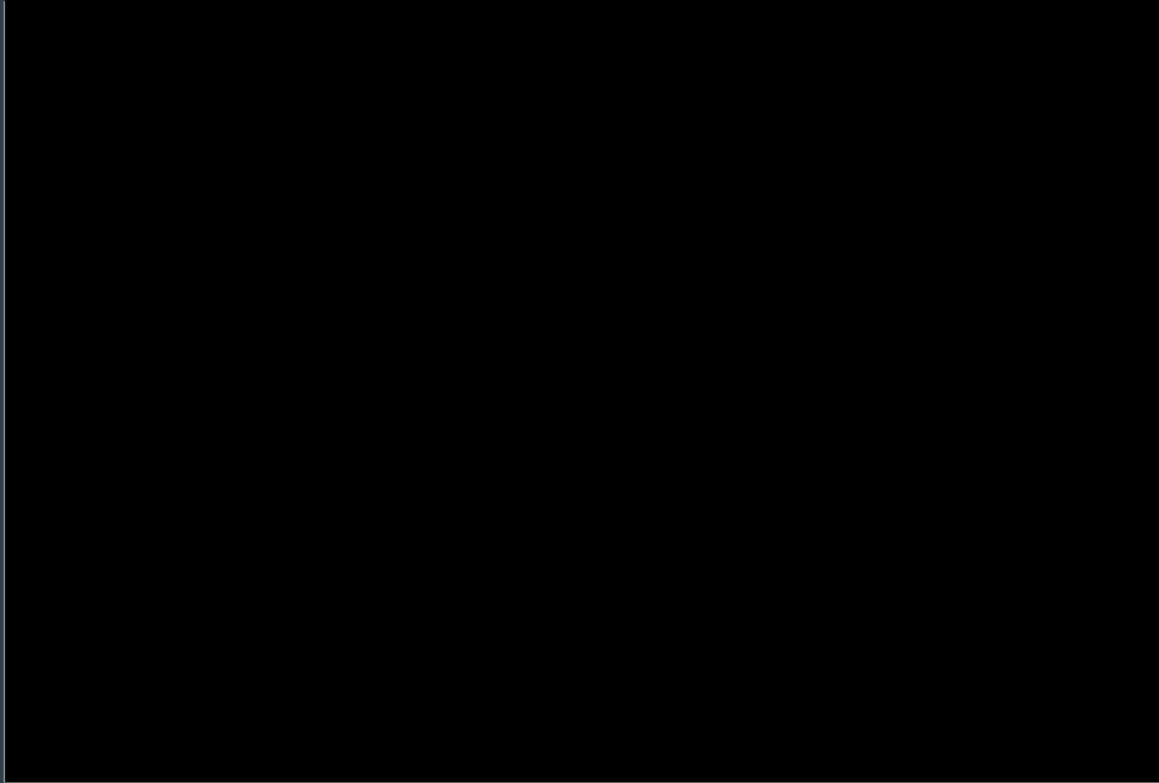
Møte	Informasjon om prosess og forkastede alternativer vedr. tilbringertjenesten	Status	Delt med Flytoget 04.11.2022
Møteleder	Liv Bergqvist	Møte nr.	2
Referent	Camilla Maurud	Møtedato	02.11.2022
Deltakere	Fra Flytoget: Øyvind Brekke, Thomas Berntsen og Erik Engan. Fra Jernbanedirektoratet: Liv Bergqvist, Elin Reitan, John Ove Svensli, Hans Henrik Kristensen, Egil Smestad og Camilla Maurud.	Sted	Posthuset, 1. et
Fravær	Torgeir Dalene	Saksref.	202200527
Kopi til		Sider	1 + vedlegg
Vedlegg	Flytogets presentasjon		

Sak nr.	Saker til behandling
1.	Velkommen Direktoratet ønsket velkommen, og vi tok en kort presentasjonsrunde rundt bordet før Flytoget fikk ordet.
2.	Presentasjon av tilbudet Flytoget presenterte prosessen de har hatt internt og konsepter de har jobbet med i tilbudsfasen. Flere punkter i presentasjonen ble diskutert i møte.
3.	Videre fremdrift Jernbanedirektoratet vil komme med sine første foreløpige tilbakemeldinger i forhandlingsmøte den 10. november 2022.



FLYTOGET

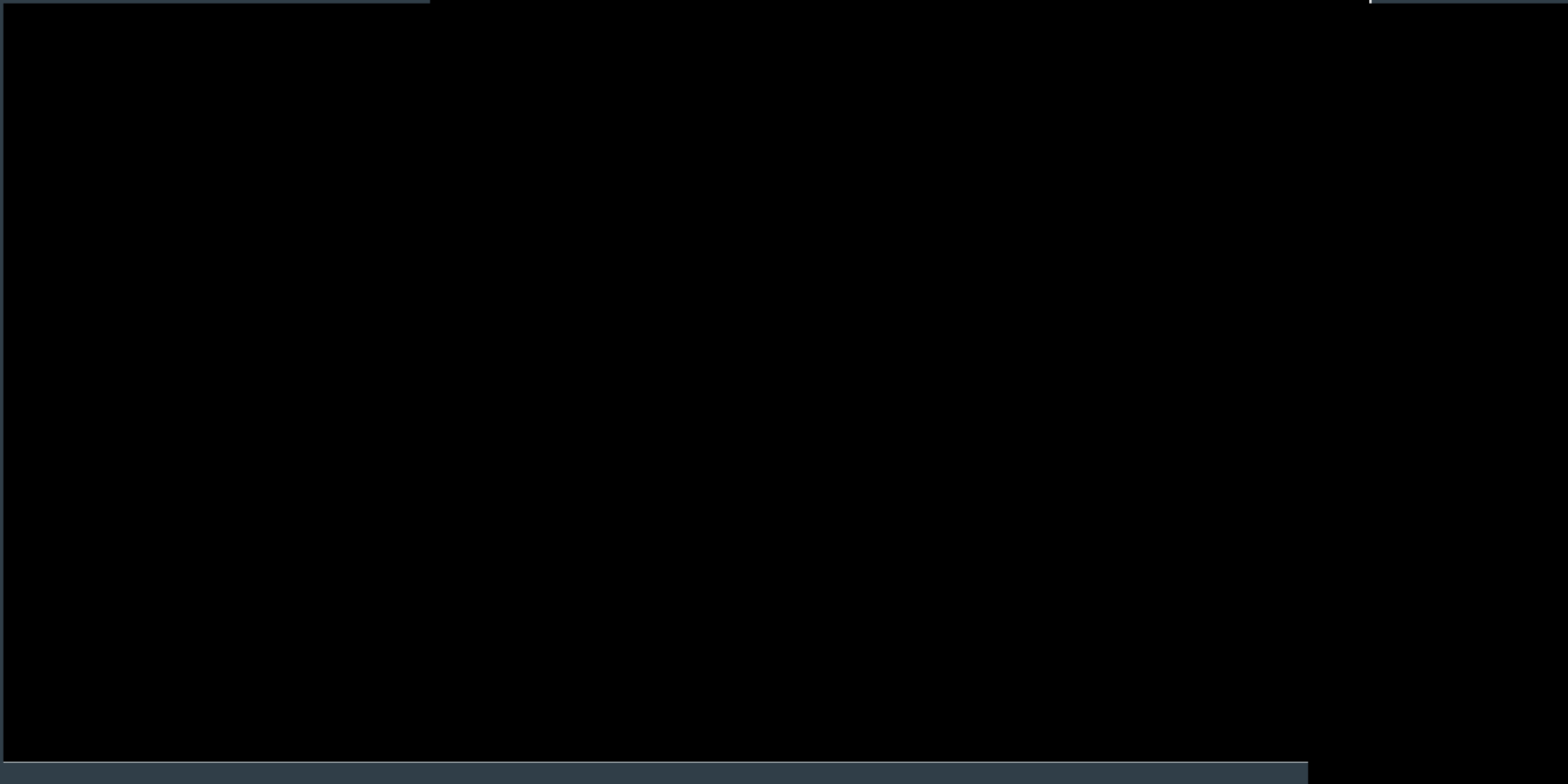




[Redacted]

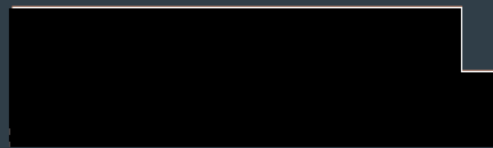
[Redacted]

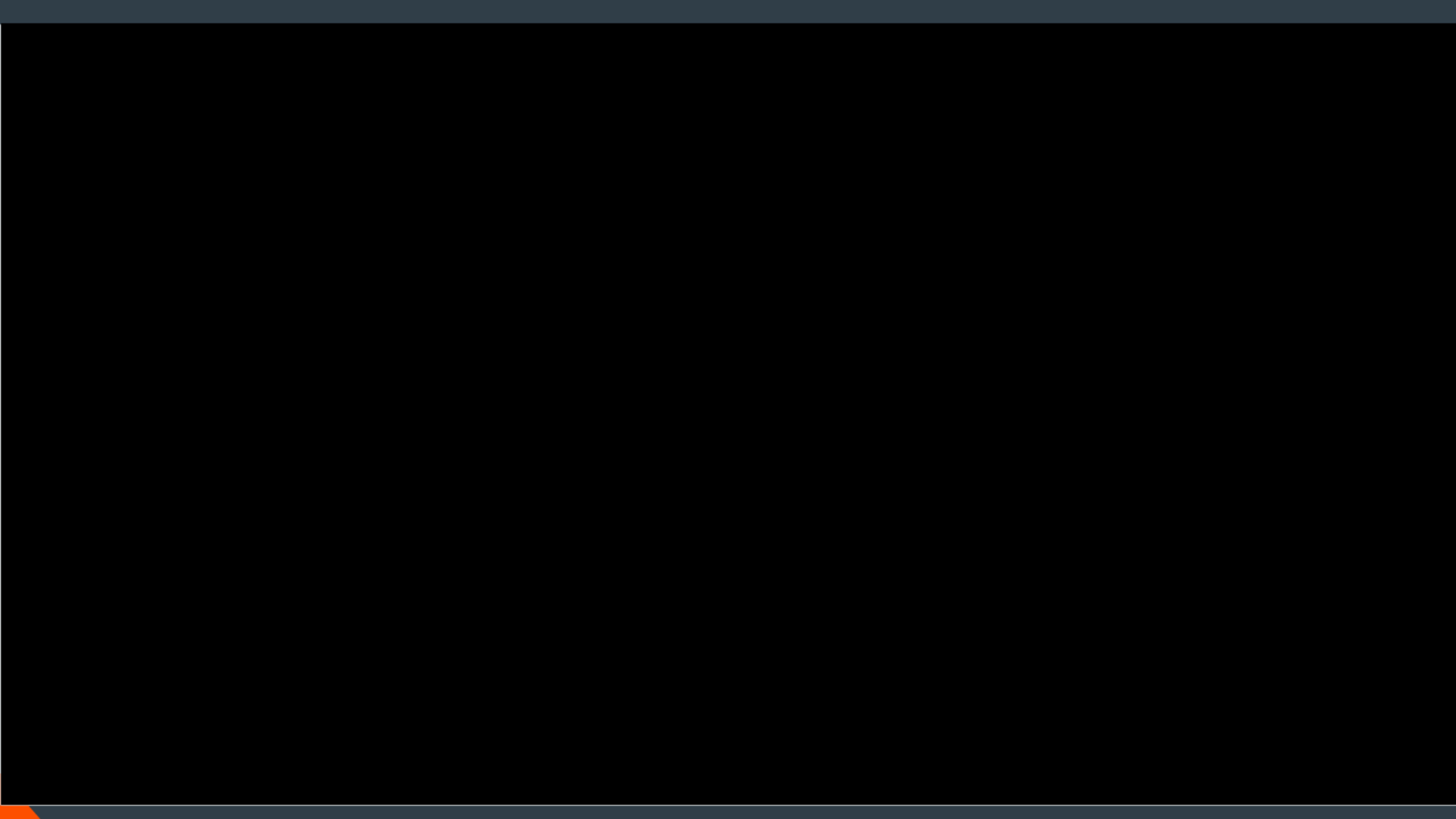
[Redacted]





FLYTOGET







FLYTOGET



