

Stationer

Operatøren skal stå for den passagermæssige kontakt – dvs. salg af billetter og information – på de stationer, hvor der alene kører udbudt trafik. Der skal opretholdes personlig betjening med eget personale eller agenter på de stationer, hvor der i dag er betjening.

Stationsbygninger og inventar ejes og vedligeholdes af DSB, som har udarbejdet en plan for vedligeholdelsesniveau og planlagte forbedringer på disse stationer.

Operatøren skal udstede billetter til egne strækninger samt til og fra DSB stationer, ligesom DSB i modsat retning skal sælge billetter til og fra de udbudte stationer.

ARRIVA opfatter stationerne som en vigtig del af kundens rejseoplevelse. ARRIVA finder at de fleste stationer har en høj standard, men at der endnu er plads til yderligere forbedringer, og har derfor i sit tilbud afsat 4 mio. kr. til mindre stationsforbedringer.

Størstedelen af stationspersonalet vil bestå af nuværende personale, som overgår med deres nuværende arbejdsbetingelser, men som også tilbydes efteruddannelse. Stationspersonalet suppleres med det allerede omtalte kundeservicepersonale, som primært skal arbejde i togene, med henblik på i højere grad at imødekomme passagerernes behov på effektiv vis. Fremgangsmåden skal sikre fleksibilitet i stationernes åbningstider samt flere personaletimer på den enkelte station og bedre tilbud om hjælp til handicappede og andre passagerer med særlige behov.

Listen over togafgange/-ankomster vil blive erstattet af køreplaner i plakattørrelse med fuld information om hvor, dvs. ved hvilke stationer, og hvornår togene standser. Endvidere vil Arriva i det omfang det er muligt annoncere i egne busser i området og udvide informationen til alle potentielle husstande om de tilgængelige transportmuligheder omkring de udbudte strækninger. Endvidere etableres en hjemmeside med specielt fokus på togtrafikken.

Via et display, som drives af et sporingssystem, der er forbundet med togene, tilbyde realtidsinformation på de stationer som er omfattet af udbuddet.

Leveringssikkerhed og incitament

Der er i udbudsbetingelserne gjort meget ud af at sikre leveringssikkerhed og kvaliteten i den udbudte trafik.

For det første har operatøren som nævnt selv et tydeligt forretningsmæssigt incitament til at levere et godt produkt, da man selv er afhængig af billetindtægterne.

For det andet er der i kontrakten indeholdt kraftige incitament i form af en bod-bonus ordning om kvalitet og driftspålidelighed. Operatøren betaler en bod på op til 5 pct. af kontraktbetalingen, såfremt kvaliteten og regulariteten ikke er tilfredsstillende, men kan omvendt modtage en bonus på op til 5 pct. af kontraktsummen, hvis operatøren leverer et højt niveau, hvad disse forhold angår. Der opstilles præcise regler for løbende kvalitetsmålinger og kundetilfredshed, og for hvornår bod hhv. bonus skal udbetales og i hvilket omfang.

Og for det tredje er der mulighed for helt at opsig kontrakten såfremt operatøren misligholder kontrakten. Trafikministeriet vil således kunne hæve kontrakten helt eller delvist såfremt:

- regularitets- og pålidelighedsfaktoren i 4 på hinanden følgende kvartaler har været mindre end 90% eller den i et enkelt kvartal har været mindre end 75%,
- kundetilfredsheden i 2 på hinanden følgende halvår har været mindre end 1,5,
- togkm. produktionen i en måned har ligget mere end 30% under det aftalte, eller i 3 måneder inden for et år har ligget mere end 10% under det aftalte, medmindre dette skyldes forhold for hvilke operatøren ikke er ansvarlig,
- operatøren i en periode på 3 måneder trods 3 skriftlige påkrav herom ikke har afhjulpet konstaterede mangler,
- at operatøren ikke opnår ret eller mister tilladelsen til at drive jernbanetrafik.

Operatøren skal udarbejde en plan for forbedrelse af driftsovertagelsen med milepæle for de væsentlige opgavefaser. Der skal hver måned afleveres en fremdriftsrapport.

Ved udvælgelsen af ARRIVA er der bl.a. lagt vægt på vurderingen af leveringssikkerheden. Det gælder blandt andet forberedelsen af trafik-overtagelsen, dimensioneringen af de indsatte ressourcer, rekruttering af personale og uddannelse af nyt.

ARRIVA har etableret et selskab (ARRIVA Tog A/S), som skal varetage driften af den udbudte trafik. Der er tale om en dansk virksomhed, karakteriseret af dansk ledelse og organisationskultur.