

Kontrakt mellem Trafikministeriet og DSB S-tog a/s om S-togstrafikken udført som offentlig service i perioden 2005-2014



Trafikministeriet

Titel Kontrakt mellem Trafikministeriet og DSB S-tog a/s om S-togstrafikken udført som offentlig service i perioden 2005-2014

Udgivet af: Trafikministeriet
Frederiksholms Kanal 27
1220 København K
e-mail: trm@trm.dk
www.trm.dk

Udarbejdet af:
Oplag: ekspl.
ISBN: 87-

Indholdsfortegnelse

1. Ydelse	5
1.1. Afgrænsning	5
1.2. Trafikydelsen	5
1.3. Siddepladskapacitet	6
1.4. Regularitet	7
1.5. Pålidelighed	8
1.6. Kundetilfredshed	9
1.7. Driftsforstyrrelser	10
1.8. Særlige forhold.....	10
2. Takster.....	12
2.1. Takster for rejser internt i Hovedstadsområdet	12
3. Stationsmoderniseringer	13
3.1. Ansvar og pligter	13
3.2. Stationsmodernisering.....	13
4. Forpligtelser	15
4.1. Offentlig service forpligtelser	15
4.2. Forpligtelser i øvrigt	15
5. Kontraktbetaling	16
6. Misligholdelse	18
6.1. Mangler ved DSB S-tog a/s ydelser	18
6.2. Trafikministeriets misligholdelsesbeføjelser	18
6.3. DSB S-tog a/s hæftelse for underleverandører.....	19
6.4. Trafikministeriets misligholdelse af betalingsforpligtelser.....	19
6.5. Anden misligholdelse fra Trafikministeriets side.....	19
6.6. Force majeure for Trafikministeriet	20
6.7. Fordringshavermora.....	20
7. Rapportering.....	21
7.1. Indledning	21
7.2. Månedsvis rapportering	21
7.3. Kvartalsvis rapportering	21
7.4. Halvårlig rapportering	22
7.5. Årlig rapportering	22
7.6. Øvrige oplysninger	23
8. Afsluttende juridiske bestemmelser.....	24
8.1. Myndighedskrav m.v.....	24
8.2. Inspektion	24
8.3. Tavshedspligt.....	24
8.4. Overdragelse	25
8.5. Genforhandling	25
8.6. Ændringer af kontrakten.....	25
8.7. Kontrakteksemplarer	25
8.8. Underskrift og datering	26
9. Bilag.....	27
9.1. Bilag 1: Trafikeringsplan.....	27
9.2. Bilag 2: Regularitet og pålidelighed.....	31
9.3. Bilag 3: Kundetilfredshed.....	33

Indledning

Denne kontrakt mellem Trafikministeriet og DSB S-tog a/s omfatter udførelse af offentlig servicetrafik på S-banenettet for perioden 1. januar 2005 til 31. december 2014.

Målet med kontrakten er at sætte nogle rammer for udførelse af opgaven på en måde, der for staten sikrer den bedst mulige udvikling af passagertrafikken med tog for de økonomiske midler, der er til rådighed for indkøb af togtrafik, og som for DSB S-tog a/s sikrer en sund økonomi.

Kontrakten sigter på at fastlægge trafikydelsen og de betingelser, hvorunder den skal produceres, samt den relevante afgrænsning i forhold til tredje part. I det omfang det måtte vise sig, at kontrakten ikke i en tilstrækkelig grad dækker alle relevante forhold og afgrænsninger, optager parterne forhandlinger, som i en konstruktiv ånd skal søge at løse de pågældende spørgsmål.

Kontrakten kan suppleres gennem indgåelse af tillægskontrakter.

Ved udarbejdelsen af nærværende kontrakt bestående af hovedkontrakt og bilag er der udfoldet store bestræbelser på at undgå modstrid mellem de enkelte bestemmelser, og kontrakten skal forstås og fortolkes ud fra en formodning om, at der ikke er modstrid. Såfremt der alligevel konstateres modstrid gælder hovedkontrakten forud for bilagene.

Kontraktens parter er bevidste om, at kontrakten ikke fritager parterne fra at overholde den generelle offentligretlige regulering, herunder den generelle konkurrenceretlige regulering.

1. Ydelse

1.1. Afgrænsning

- 1.1.1. Den forhandlede kontrakt omfatter udførelse af offentlig servicetrafik med tog på følgende banestrækninger:

København – Klampenborg
København – Køge
København – Høje Taastrup
København – Frederikssund
København – Farum
København – Hillerød
Hellerup – Flintholm (- Ny Ellebjerg)

Trafikforpligtelsen mellem Flintholm og Ny Ellebjerg indtræder i takt med ibrugtagningen af de forskellige faser af denne strækning.

1.2. Trafikydelsen

- 1.2.1. Den trafikydelse, som DSB S-tog a/s skal levere, defineres af en *trafikeringsplan*, der angiver antal tog, fordelt på delstrækninger og tidsintervaller og en *standsningsplan*, der angiver betjeningen af standsningssteder.

I tilfælde af justeringer af trafikydelsen afgøres eventuelle opståede fortolknings spørgsmål ved, at trafikeringsplanen har forrang for standsningsplanen.

- 1.2.2. Trafikforpligtelsen er defineret for 19 delstrækninger og tidsintervaller, som tilsammen dækker hele nettet og alle timer af ugen.

DSB S-tog a/s kan tilpasse de præcise starttidspunkter for de pågældende tidsintervaller i det omfang, det imødekommer flere passagerers behov. Længden af alle tidsintervaller skal efter den eventuelle justering på hver delstrækning svare til den i trafikeringsplanen forudsatte.

I perioden fra 1. januar til 8. januar 2005 udfører DSB S-tog a/s den trafikbetjening, som er indeholdt i den gældende køreplan for 2004.

Tabel 1, bilag 1, angiver den trafik, som DSB S-tog a/s skal udføre i perioden fra 9. januar 2005.

- 1.2.3. Det må forudses, at de trafikale behov løbende vil ændre sig gennem kontraktperioden, hvilket kan medføre ændringer i trafikeringsplanen. Trafikeringsplanen forventes derfor taget op til vurdering én gang årligt.

Ændringer fastsættes i en tillægskontrakt, der omfatter justeringer af den præcise trafikeringsplan. Ved justeringer forstås ændringer af den præcise sammensætning af trafikeringsplanen, som ikke påvirker det samlede tra-

fikomfang eller ændringer, som ikke medfører, at DSB S-tog a/s skal foretage nyinvesteringer. Justeringer af trafikeringsplanen medfører ingen ændringer i kontraktbetalingen. Ved større ændringer forhandles en tillægskontrakt.

1.2.4. DSB S-tog a/s skal udføre en trafikbetjening af alle de standsningssteder, som er omhandlet af trafikeringsplanen opgjort ved et antal afgang pr. time i de forskellige tidsintervaller, jf. tabel 2, bilag 1. Hvor antallet af afgang ikke er lige så stort som det antal tog, der ifølge trafikeringsplanen passerer standsningsstedet, kan DSB S-tog a/s vælge at lade flere tog standse ved standsningsstedet.

1.2.5. Tidsintervallerne for standsningsplanen kan justeres, så de svarer til de eventuelt justerede tidsintervaller i trafikeringsplanen.

DSB S-tog a/s kan fremkomme med forslag til oprettelse hhv. nedlæggelse af standsningssteder.

Beslutning træffes af Trafikministeriet og konsekvenserne for standsningsplanen reguleres gennem en tillægskontrakt.

1.2.6. Kun tog, som er optaget i en køreplan, og som er offentligt tilgængelig for alle passagerer i de relationer, som toget betjener, kan opfylde trafikforpligtelsen. DSB S-tog a/s kan ved særlige lejligheder indsætte ekstra tog i det omfang, der på forhånd vurderes at være et tilstrækkeligt grundlag til at dække de ekstra omkostninger ved togene. Togene skal kunne benyttes af alle passagerer med gyldig rejsehjemmel.

1.2.7. DSB S-tog a/s fastsætter den præcise køreplan inden for trafikeringsplanens rammer med udgangspunkt i den struktur, som vurderes at medføre den størst mulige passagerefterspørgsel målt i transportarbejde.

Bortset fra togene, der betjener Ringbanestrækningen, skal alle tog betjene Københavns Hovedbanegård.

DSB S-tog a/s forudsættes 3 gange i timen mellem kl. 7 og kl. 19 at tilbyde den hurtigst mulige forbindelse mellem København og Glostrup, Albertslund, Taastrup samt Høje Taastrup.

1.3. Siddepladskapacitet

1.3.1. DSB S-tog a/s er i forbindelse med trafikplanlægningen forpligtet til, så vidt det er muligt med det indkøbte rullende materiel og den eksisterende infrastruktur, at indsætte en kapacitet, målt i antal sæder, der sikrer, at der kan forventes siddeplads til alle passagerer.

- 1.3.2. I forbindelse med DSB S-tog a/s' kvartalsvise rapportering til Trafikministeriet opgør DSB S-tog a/s den indsatte kapacitet målt i antal siddepladser (inkl. klapsæder) i og uden for myldretiden sammenlignet med det forventede antal passagerer i det relevante tidsrum i henhold til seneste Østtælling og PTS, herunder med anvendelse af nye/supplerende tælle- og opgørelsesmetoder. Opgørelsen skal ske for følgende strækninger:

Hellerup-København H-Valby
 Hellerup-Klampenborg
 Svanemøllen-Ryparken-Farum
 Valby-Vanløse-Frederikssund
 Valby-Høje Taastrup
 Dybbølsbro-Køge
 Hellerup-Hillerød
 Ringbanen

1.4. Regularitet

- 1.4.1. Til brug for bestemmelsen af en eventuel bod over for DSB S-tog a/s, opgør DSB S-tog a/s kvartalsvis den opnåede regularitet for trafikken. DSB S-tog a/s er forpligtet til at overholde et minimumskrav for regulariteten vedrørende hele den af kontrakten omfattede trafik.
- 1.4.2. Trafikkens regularitet defineres som rettidighed af den faktisk gennemførte trafik og fokuserer således på forsinkelser i trafikken, jf. bestemmelserne i bilag 2. Regulariteten måles altid i forhold til den faktisk gennemførte trafik.
- 1.4.3. DSB S-tog a/s er forpligtet til at overholde et minimumskrav for regulariteten på 95 pct. rettidige tog. Kriteriet for rettidige tog er, at toget højst må være forsinket 2 minutter i forhold til gældende køreplan. Regulariteten beregnes med udgangspunkt i Banedanmarks RDS-system, jf. bilag 2.
- 1.4.4. Såfremt regulariteten for den samlede trafik opgøres til at være lavere end det stillede minimumskrav på 95 pct., vil DSB S-tog a/s skulle betale bod, som modregnes kvartalsvist i kontraktbetalingen. Den maksimale bod, som knytter sig til regularitet, vil på et kvartal ikke kunne overstige 1.666.000 kr. (PL 2004) jf. nedenstående tabel:

Regularitet	Bod
100,00 pct. til og med 95,00 pct.	Ingen regulering
94,99 pct. til og med 90,0 pct.	416.500 kr.
89,99 pct. til og med 85,0 pct.	833.000 kr.
84,99 pct. til og med 80,0 pct.	1.249.500 kr.
Mindre end 80,0 pct.	1.666.000 kr.

- 1.4.5. Bodden forudsættes opregnet årligt med den i finansloven forudsatte stigning i nettoprisindekset.

- 1.4.6. På grund af store investeringer i nyt rullende materiel samt Banedanmarks forøgede vedligeholdelsesindsats hæves regularitetskravet løbende i perioden således, at regularitetskravet i 2008 vil være 95,5 pct. stigende til 95,7 pct. i 2014. Regularitetsintervallerne for boden justeres tilsvarende.

1.5. Pålidelighed

- 1.5.1. Pålideligheden defineres ud fra størrelsen af den faktisk gennemførte trafik i forhold til det i køreplanen planlagte trafikomfang og fokuserer således på omfanget af aflysninger.
- 1.5.2. DSB S-tog a/s er forpligtet til at overholde et minimumskrav for driftens pålidelighed. Opgørelsen af driftens pålidelighed tager udgangspunkt i antallet af aflyste tog i forhold til den til enhver tid gældende offentliggjorte publikumskøreplan. Såfremt der i forbindelse med større sporarbejder udgives en særkøreplan, vil pålideligheden skulle måles i forhold til denne. Den præcise opgørelse af pålideligheden beskrives i bilag 2.
- 1.5.3. I det tilfælde, at aflyste tog erstattes af anden ikke skinebåren befordring (eksempelvis bus eller taxi), vil togene fortsat medregnes som aflyste tog i opgørelsen af regularitets- og pålidelighedsfaktoren.
- 1.5.4. Såfremt pålideligheden for den samlede trafik opgøres til at være lavere end det stillede minimumskrav på 97,50 pct., skal DSB S-tog a/s betale bod, som modregnes kvartalsvist i kontraktbetalingen. Den maksimale bod, som knytter sig til pålidelighed, vil ikke kunne overstige 1.666.000 kr. (PL 2004), jf. nedenstående tabel:

Pålidelighed	Bod
100,00 pct. til og med 97,50 pct.	Ingen regulering
97,49 pct. til og med 95,67 pct.	416.500 kr.
95,66 pct. til og med 93,84 pct.	833.000 kr.
93,83 pct. til og med 92,00 pct.	1.249.500 kr.
Mindre end 92,00 pct.	1.666.000 kr.

Boden forudsættes opregnet årligt med den i finansloven forudsatte stigning i nettoprisindekset.

Pålidelighedskravet øges løbende i perioden således, at kravet i 2008 vil være 98 pct. Regularitetsintervallerne for boden justeres tilsvarende.

- 1.5.5. DSB S-tog a/s er forpligtet til at udarbejde et system, der muliggør, at udtrykket for regularitet og pålidelighed, og hermed også reguleringen af kontraktbetalingen, vægtes med antallet af passagerer, der berøres af forsinkelser hhv. aflysninger af tog. Et sådant system skal udvikles i samarbejde med Trafikministeriet og skal også endelig godkendes af ministeriet.
- 1.5.6. Trafikministeriet og DSB S-tog a/s tilkendegiver, at parterne inden 1. januar 2005 vil arbejde på en tilpasning af regularitets- og pålidelighedsmålsætningerne med henblik på at præcisere et mål, der sikrer en mere hensigtsmæssig incitamentsstruktur til at minimere antallet af aflyste og forsinkede tog. Denne tilpasning vil ske ved indgåelse af en tillægskontrakt inden for de i kontrakten gældende økonomiske rammer.

1.6. Kundetilfredshed

- 1.6.1. Kundernes tilfredshed med kvaliteten af DSB S-tog a/s' ydelser tillægges stor betydning. De nærmere krav til målemetoder og stikprøver beskrives i bilag 3.
- 1.6.2. Det sammenvejede udtryk for passagerernes tilfredshed opregnes på en 1-10 skala, jf. nedenstående kategorier. Respondenterne stilles over for et positivt udsagn vedrørende et givent serviceforhold og skal angive hvor enige, de er i udsagnet. DSB S-tog a/s skal ud over disse kategorier give passagererne mulighed for at svare "ved ikke".

Helt uenig

Helt enig

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

- 1.6.3. En given vurdering (X) på 10-punktskalaen skal med henblik på DSB S-tog a/s' rapportering over for Trafikministeriet transformeres til en 5-punktskala ved følgende omregningsmetode:

$$\text{Værdi på 5 punktskala} = (4/9) * X + 5/9$$

- 1.6.4. Med udgangspunkt i det samlede sammenvejede udtryk for passagerernes tilfredshed i den halvårslige kundeundersøgelse kan DSB S-tog a/s ifalde en bodsbetaling. Den maksimale bodsbetaling, som knytter sig til kundetilfredsheden vil ikke kunne overstige 3.333.000 kr. (PL 2004), jf. nedenstående tabel:

Kundetilfredshed	Halvårlig reduktion af kontraktbetalingen
2,5 – 5,0	Ingen regulering
2,0 til og med 2,49	1.666.500 kr.
Mindre end 2,0	3.333.000 kr.

Boden forudsættes opregnet årligt med den i finansloven forudsatte stigning i nettoprisindekset.

- 1.6.5. Hvis en måling viser en markant forværring af kundetilfredsheden generelt i forhold til tidligere målinger, og hvis der konstateres utilfredshed på enkelte parametre, skal DSB S-tog a/s udarbejde en redegørelse til Trafikministeriet, der beskriver hvilke foranstaltninger, målingen giver anledning til at iværksætte.

En markant forværring af kundetilfredsheden generelt eller på specifikke punkter, som vil fordre en redegørelse fra DSB S-tog a/s' side, forudsættes at foreligge, dersom tilfredsheden falder med 1,0 point eller derover på den viste skala fra 1-5 fra én undersøgelse til den næst følgende. En redegørelse fordres også i tilfælde, hvor enkeltparametre opnår en tilfredshedsgrad på under 2,5.

- 1.6.6. Trafikministeriet har tilkendegivet, at provenuet af eventuel bodsbetalinger, jf. 1.4.4., 1.5.4. og 1.6.4. påregnes anvendt til foranstaltninger, der kan forbedre regularitet og kundebetjening.

1.7. Driftsforstyrrelser

- 1.7.1. DSB S-tog a/s skal bestræbe sig på at afbøde virkningerne for passagererne i tilfælde af forsinkelser og aflysninger af tog, herunder sikre fyldestgørende information til passagererne.
- 1.7.2. Planlagte aflysninger og forsinkelser af tog, bl.a. som følge af vedligeholdelse af infrastrukturen skal, hvis dette er muligt, varsles senest 72 timer, før aflysningerne finder sted gennem opslag eller anden form for annoncering på berørte stationer, via internettet og gennem minimum ét offentligt medium i øvrigt (avis eller radio/TV).
- 1.7.3. DSB S-tog a/s skal sikre erstatningstransport for passagererne i tilfælde af større planlagte eller uplanlagte driftsforstyrrelser.
- 1.7.4. Forpligtelsen gælder ikke, såfremt driftsforstyrrelsen skyldes forhold uden for DSB S-tog a/s' kontrol, såsom ekstraordinære vejrforhold, naturbegivenheder, påkørsler, offentlige myndigheders påbud, strejke eller andre tilsvarende forhold.

1.8. Særlige forhold

- 1.8.1. DSB S-tog a/s er forpligtet til at arbejde for at forbedre trygheden for de rejsende i tog og på stationer.

I kontraktperioden viderefører DSB S-tog a/s indsatsen for bekæmpelse af hærværk og graffiti på S-banen. Indsatsen omfatter blandt andet en hurtig udbedring af skader, samarbejde med politiet om registrering samt dokumentation og opklaring af hærværks- og graffiti-sager.

- 1.8.2. DSB S-tog a/s er forpligtet til at muliggøre cykelmedtagning i S-togene i mindst samme omfang som ved kontraktens indgåelse.

2. Takster

2.1. *Takster for rejser internt i Hovedstadsområdet*

- 2.1.1. Takster for rejser med S-banen internt i Hovedstadsområdet fastsættes i henhold til lov om kollektiv trafik i Hovedstadsområdet.
- 2.1.2. DSB S-tog a/s skal deltage i Øresundsbilletsamarbejdet og skal på alle stationer i Hovedstadsområdet, hvor der udføres betjent salg for DSB (ROSA) ,udstede billetter, der muliggør rejse til alle stationer i Skåne. Salg af billetter sker på et antal stationer via automatsalg.
- 2.1.3. DSB S-tog a/s skal fra stationer, hvor der udføres betjent salg for DSB (ROSA), sælge standardbilletter til alle indenlandske stationer. Salg af billetter sker på et antal stationer via automatsalg.

3. Stationsmoderniseringer

3.1. *Ansvar og pligter*

3.1.1. DSB S-tog a/s varetager ejerskabet af og ansvaret for løbende reinvesteringer i alle stationer på S-banenettet samt tilhørende installationer bortset fra stationer, som også benyttes af regional og fjerntog, og hvor ansvaret aftales mellem DSB og DSB S-tog a/s.

3.1.2. Stationerne skal indrettes, så de giver den bedst mulige trafikale funktion i forhold til togpassagererne. Ved den trafikale funktion forstås hensyn til bil- og cykelparkering, omstigning mellem tog og andre transportmidler, ophold på stationen, information og køb af billetter.

DSB S-tog a/s ansvar er begrænset til de dele af stationerne, som DSB S-tog a/s ejer, men DSB S-tog a/s forudsættes at medvirke til at sikre et vel-fungerende samspil med andre instanser, som har et ansvar for udvikling af perroner, forpladser og andre stationsforhold.

3.1.3. Der skal tages hensyn til sikring af tilgængeligheden for handicappede. Handicaptilgængeligheden på DSB S-tog a/s' stationer skal som minimum fastholdes på det nuværende niveau. Ved moderniseringsprojekter skal DS 3028 anvendes som retningslinje for udformning af forandringer på tilgængelighedsområdet.

3.1.4. DSB S-tog a/s er forpligtet til at stille stationer til rådighed for andre operatører mod betaling. Andre operatører har adgang til stationer, som DSB S-tog a/s ifølge lovgivningen er forpligtet til at stille til rådighed på de betingelser, der fremgår af Trafikministeriets bekendtgørelse om modtagepligt på stationer.

3.2. *Stationsmodernisering*

3.2.1. DSB S-tog a/s skal udarbejde planer for stationsmoderniseringen, som skal omfatte en opstilling af, hvilke stationer eller strækninger, der påtænkes at blive genstand for modernisering i en førstkommende periode, samt hvilke økonomiske midler, der påtænkes anvendt til hvilke formål. Herudover skal DSB S-tog a/s varsle hvilke stationer eller strækninger, der forventes at indgå i den efterfølgende planperiode. Planerne udarbejdes med 1-2 årlige intervaller afhængig af behovet.

Som grundlag for planlægningen vedrørende tilgængelighed indgår registrering af handicaptilgængeligheden på DSB's stationer udarbejdet sammen med De Samvirkende Invalideorganisationer (DSI), Dansk Center For Tilgængelighed og Banestyrelsen fra den 14. januar 2004.

Planen kan afstemmes med den tilsvarende plan, som DSB skal fremlægge.

Forud for udarbejdelse af den næste plan skal DSB S-tog a/s formulere sine forslag og i god tid indkalde ønsker fra operatører, som driver tilsluttende trafik i Hillerød, Køge og Jægersborg samt fra Trafikstyrelsen for så vidt angår stations- og terminalprojekter, hvortil der ydes særskilte statslige tilskud, eller hvor der via Banedanmarks budget planlægges større reinvesteringsprojekter.

Ved prioritering af forslag til sammensætning af planen kan følgende kriterier lægges til grund: afholdte investeringer på stationerne inden for et nærmere fastsat antal år, stationernes tilstand og særlige karakteristika, handicaptilgængeligheden, stationens betydning i form af persontransportarbejde og passagerer, samt geografisk sammenhæng. Endelig forudsættes nyttiggørelse af investeringer på eller ved stationer afholdt af andre parter at blive tillagt vægt.

DSB S-tog a/s redegør i planen for de kriterier, der er lagt til grund for prioritering af planen.

Stationsmoderniseringsplanen afhandles med andre operatører i det omfang, disse har afgivet ønsker om modernisering, samt Trafikstyrelsen for så vidt angår de stationsprojekter, hvori staten deltager med særskilt finansiering.

4. Forpligtelser

4.1. *Offentlig service forpligtelser*

- 4.1.1. Det skal i S-togene være muligt at benytte de frikort, som af DSB er udstedt i henhold til kontrakten med DSB.

4.2. *Forpligtelser i øvrigt*

4.2.1. Forretningsbetingelser

DSB S-tog a/s fastsætter sine forretningsbetingelser i henhold til lov nr. 289 af 18. maj 1998 om jernbanevirksomhed § 12. Forretningsbetingelserne skal som minimum indeholde bestemmelser om:

- DSB S-tog a/s's køreplaner samt regler for benyttelse af tog
- Billetter og kort
- Regler for kontrol af billetter og kort, herunder kontrolafgifter samt tillæg for passagerer, der rejser uden gyldig billet eller kort
- Tilbagebetaling af billetter eller kort
- Medbringning af håndbagage og dyr
- Ansvar for skade på passagerer eller bagage
- Beløbsstørrelse for erstatning for bagage
- Passageres retsstilling ved forsinkelser og mangler, herunder i forbindelse med skift til andre operatørers tog
- Reklamationer og klageadgang

4.2.2. Samarbejde med HUR

DSB S-tog a/s er forpligtet til at inddrage HUR i forbindelse med tilrettelæggelsen af fremtidige køreplaner og skal tilstræbe et konstruktivt samarbejde.

DSB S-tog a/s er endvidere forpligtet til at arbejde for, at køreplanen tilrettelægges således, at der i videst mulig udstrækning er korrespondance mellem tog og busser i Hovedstadsområdet.

5. Kontraktbetaling

- 5.1.1. For de i kontrakten definerede ydelser modtager DSB S-tog a/s en kontraktbetaling fra Trafikministeriet. Trafikindtægter fra billetsalg mv. tilfalder DSB S-tog a/s.

Kontraktbetalingen fremgår af nedenstående tabel:

Tabel 5.1.: Kontraktbetaling (mio. kr. 2004 PL)

År	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Betaling	1.340	1.370	1.265	1.160	1.077	1.021	965	918	876	831

- 5.1.2. Kontraktbetalingen er fast og skal således ikke være genstand for nogen automatisk regulering, medmindre andet udtrykkeligt er angivet i nærværende kontrakt.

Kontraktbetalingen reguleres årligt ved den i finansloven forudsatte stigning i nettoprisindekset.

- 5.1.3. Kontraktbetalingen dækker bl.a. afskrivning og forrentning af nye S-tog. Den beregnede årlige kontraktbetaling til afskrivning og forrentning af nye tog samt en leveringsplan for de årlige investeringer i nyt togmateriel fremgår af tabel 5.2 og tabel 5.3. Der reguleres i kontraktbetalingen for en eventuel forskydning i den årlige afskrivning og forrentning af nyt togmateriel som følge af eventuelle leveranceforsinkelser.

Tabel 5.2. Afskrivninger på nyt materiel i kontraktperioden (Mio. kr.)

År	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
4. G S-tog	475	525	533	530	525	523	519	513	509	509

Tabel 5.3. Leveringsplan for nye S-tog

Togsæt	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
8-vognssæt	9	8	4					
4-vognssæt	14	16						

- 5.1.4. Hvis togene leveres senere til DSB S-tog a/s end forudsat, sparer DSB S-tog a/s en udgift til forrentning og afskrivning af de pågældende tog, og kontraktbetalingen reguleres for sådanne eventuelle forsinkelser.

Reguleringen tager udgangspunkt i, at DSB S-tog a/s ved en forsinkelse af en togleverance på ét år sparer en udgift på 5,7 mio. kr. i afskrivning og forrentning for ét 8-vognssæt og 3,5 mio. kr. for ét 4-vognssæt opgjort i prisniveau 2004.

Besparelsen for en måned udgør 1/12 af besparelsen for et år.

Det forudsættes, at togleverancen i tabel 5.3 sker jævnt hen over årets måneder i de pågældende kalenderår. DSB S-tog a/s' beholdning af nye tog af en bestemt type opgøres i "materielmåneder" som summen af det antal tog, som DSB S-tog a/s har modtaget, og de måneder af året, som DSB S-tog a/s har rådet over dem.

- 5.1.5. En eventuel kontraktregulering opgøres årligt efter udgangen af hvert kalenderår og beregnes på grundlag af det antal materielmåneder i det pågældende år, som DSB S-tog a/s faktisk har rådet over, sammenholdt med de i henhold til leveringsplanen forudsatte antal materielmåneder. Eventuelle fremrykninger af togleverancer kan inden for det enkelte år modregnes i forsinkede togleverancer, men kontraktreguleringen kan dog ikke i noget år resultere i, at DSB S-tog a/s modtager en større kontraktbetaling end forudsat.

5.1.6. Betalingsbetingelser

Trafikministeriets årlige betaling til DSB S-tog a/s i henhold til tabel 5.1 udbetales til DSB S-tog a/s i 12 delrater hver den 21. i hver måned. Hvis den 21. falder en lørdag, søndag eller helligdag, udbetales kontraktbetalingen første efterfølgende hverdag.

Når et servicemål er opgjort, reguleres betydningen heraf, jf. pkt. 1.4.4, 1.5.4, 1.6.4, i førstkommende månedlige udbetaling.

6. Misligholdelse

6.1. *Mangler ved DSB S-tog a/s ydelser*

En mangel ved DSB S-tog a/s ydelser foreligger, såfremt ydelserne ikke opfylder samtlige krav og beskrivelser i nærværende kontrakt, eller såfremt de i øvrigt ikke er, som Trafikministeriet med føje kunne forvente.

Det påhviler DSB S-tog a/s at give skriftlig meddelelse til Trafikministeriet, straks DSB S-tog a/s må indse, at der vil forekomme eller er konstateret ikke uvæsentlige mangler.

6.2. *Trafikministeriets misligholdelsesbeføjelser*

- 6.2.1. Det påhviler DSB S-tog a/s uden anmodning fra Trafikministeriet og uden ugrundet ophold at afhjælpe samtlige mangler i det omfang, dette er muligt.

Såfremt DSB S-tog a/s ikke har afhjulpet en konstateret mangel senest 30 dage efter Trafikministeriets skriftlige påkrav herom, er Trafikministeriet efter forudgående orientering af DSB S-tog a/s, berettiget til at lade afhjælpning udføre af tredjemand på DSB S-tog a/s' regning.

- 6.2.2. DSB S-tog a/s er erstatningspligtig over for Trafikministeriet efter dansk rets almindelige regler, jf. dog nedenfor om force majeure.

DSB S-tog a/s' erstatningsansvar pr. kalenderår er beløbsmæssigt begrænset til maksimalt 10 pct. af den årlige kontraktbetaling, jf. 5.1.1.

- 6.2.3. DSB S-tog a/s skal ikke i henhold til nærværende kontrakt anses for ansvarlig over for Trafikministeriet for så vidt angår forhold, der ligger uden for DSB S-tog a/s kontrol, og som DSB S-tog a/s ikke ved kontraktens underskrift burde have taget i betragtning og ej heller burde have undgået eller overvundet. Forhold hos en underleverandør anses kun for force majeure, såfremt der for underleverandøren foreligger en hindring, der omfattes af 1. punktum, og som DSB S-tog a/s ikke burde have undgået eller overvundet.

Force majeure kan højst gøres gældende med det antal dage, som force majeure-situationen varer.

Force majeure kan kun påberåbes, såfremt DSB S-tog a/s har givet skriftlig meddelelse herom til Trafikministeriet uden ugrundet ophold efter, at force majeure er indtrådt.

- 6.2.4. Trafikministeriet kan med virkning for fremtidige ydelser hæve nærværende kontrakt helt eller delvist efter Trafikministeriets valg, såfremt Trafikministeriet over for DSB S-tog a/s skriftligt har afgivet påkrav herom med angivelse af, dels at DSB S-tog a/s på nærmere specificeret måde væsentligt har misligholdt sine forpligtelser, dels at manglende afhjælpning heraf inden 30 dage vil medføre, at kontrakten kan ophæves, såfremt DSB S-tog a/s ikke har opfyldt sine forpligtelser inden fristens udløb.

Trafikministeriet bestemmer i ophævelsesskrivelsen fra hvornår ophævelsen skal have virkning. Ophævelsen skal dog senest have virkning 6 måneder efter ophævelsesskrivelsens afsendelse.

Trafikministeriets hele eller delvise ophævelse af kontrakten berører ikke Trafikministerens mulighed for efter lov om jernbanevirksomhed m.v. at pålægge DSB S-tog a/s at udføre trafik som offentlig service mod betaling.

Bestemmelserne vedrørende bod finder anvendelse uafhængigt af, om Trafikministeriet i øvrigt gør misligholdelsesbeføjelser gældende over for DSB S-tog a/s.

6.3. DSB S-tog a/s hæftelse for underleverandører

- 6.3.1. DSB S-tog a/s hæfter for sine underleverandørers ydelser efter nærværende kontrakt på ganske samme måde som for sine egne ydelser.

6.4. Trafikministeriets misligholdelse af betalingsforpligtelser

- 6.4.1. Såfremt Trafikministeriet misligholder sine betalingsforpligtelser i henhold til nærværende kontrakt, er DSB S-tog a/s berettiget til at ophæve nærværende kontrakt med virkning for fremtidige ydelser, såfremt DSB S-tog a/s over for Trafikministeriet skriftligt har afgivet påkrav om, dels at Trafikministeriet på nærmere specificeret måde har misligholdt sine betalingsforpligtelser, dels at manglende betaling inden 30 dage vil medføre, at kontrakten ophæves, og såfremt Trafikministeriet ikke har opfyldt sine betalingsforpligtelser inden fristens udløb.

6.5. Anden misligholdelse fra Trafikministeriets side

- 6.5.1. Såfremt der foreligger anden misligholdelse fra Trafikministeriets side, skal DSB S-tog a/s straks reklamere heroverfor. Manglende reklamation fritager dog ikke Trafikministeriet for forpligtelser i henhold til kontrakten.

I øvrigt gælder dansk rets almindelige regler om misligholdelsesbeføjelser, jf. dog nedenfor om force majeure.

6.6. Force majeure for Trafikministeriet

- 6.6.1. Trafikministeriet skal ikke i henhold til nærværende kontrakt anses for ansvarlig over for DSB S-tog a/s for så vidt angår forhold, der ligger uden for Trafikministeriets kontrol, og som Trafikministeriet ikke ved kontraktens underskrift burde have taget i betragtning og ej heller burde have undgået eller overvundet. Forhold hos en underleverandør anses kun for force majeure, såfremt der for underleverandøren foreligger en hindring, der omfattes af 1. punktum, og som Trafikministeriet ikke burde have undgået eller overvundet.

Force majeure kan højst gøres gældende med det antal dage, som force majeure-situationen varer.

Force majeure kan kun påberåbes, såfremt Trafikministeriet har givet skriftlig meddelelse herom til DSB S-tog a/s uden ugrundet ophold efter, at force majeure er indtrådt.

DSB S-tog a/s er berettiget til at annullere kontrakten med virkning for fremtidige ydelser, såfremt Trafikministeriet er i force majeure i mere end 90 dage.

6.7. Fordringshavermora

Om Trafikministeriets fordringshavermora gælder dansk rets almindelige regler.

7. Rapportering

7.1. *Indledning*

- 7.1.1. Nærværende krav til rapportering tager udgangspunkt i situationen ved kontraktindgåelsen for så vidt angår datas kvalitet, kvantitet og detaljeringsgrad. Der tages forbehold for, at der på sigt kan udvikles redskaber, der muliggør en mere sofistikeret dataindsamling og -håndtering, f.eks. gennem et elektronisk rejsekort. De muligheder, sådanne redskaber måtte give, vil blive afspejlet gennem en udvikling af rapporteringskravene gennem indgåelse af tillægskontrakter.
- 7.1.2. Nedenstående oplysninger i afsnit 7.3 til og med 7.5.1 er offentligt tilgængelige. Trafikministeriet kan til enhver tid udlevere oplysningerne uden forudgående høring af DSB S-tog a/s.

7.2. *Månedsvi rapportering*

- 7.2.1. DSB S-tog a/s skal med henblik på såvel DSB S-tog a/s egen som Trafikministeriets overvågning af den løbende drift indsamle følgende statistikoplysninger på månedsbasis og fremsende disse til Trafikministeriet, når de foreligger:
- månedlig statistik for udvikling i rejser samlet og opdelt på strækningerne Hellerup-København H –Valby, Hellerup-Klampenborg, Svanemøllen-Ryparken-Farum, Valby-Vanløse-Frederikssund, Valby-Høje Taastrup, Dybbølsbro-Køge, Hellerup-Hillerød samt på Ringbanen.

7.3. *Kvartalsvi rapportering*

- 7.3.1. Blandt andet med henblik på den kvartalsvise regulering af kontraktbetalingen, som følge af den opnåede regularitet og pålidelighed, skal DSB S-tog a/s straks efter udløbet af et kvartal, og senest to måneder herefter levere følgende oplysninger til Trafikministeriet:
- antallet af rejser
 - antallet af præsterede personkilometer
 - antallet af kørte tog på de i bilag 1 nævnte strækningsafsnit i forhold til trafikeringsplanens krav herom
 - erstatningskørsel med bus
 - de i bilag 2 nævnte oplysninger omkring regularitet og pålidelighed
 - den indsatte siddepladskapacitet i og uden for myldretiden i forhold til det forventede antal passagerer i det pågældende tidsrum, jf. pkt. 1.3.2.

7.4. Halvårlig rapportering

7.4.1. Blandt andet med henblik på eventuel regulering af kontraktbetalingen skal DSB S-tog a/s straks efter udløbet af 2. og 4. kvartal, og senest to måneder herefter, rapportere resultatet af de gennemførte kundetilfredshedsmålinger samt de eventuelle redegørelser for forbedringer, som kundetilfredshedsmålingen måtte give anledning til.

7.5. Årlig rapportering

7.5.1. Efter udgangen af hvert kalenderår fremsender DSB S-tog a/s til Trafikministeriet en udtømmende og forklarende rapport om trafikafviklingen i henhold til kontrakten. Rapporten skal indeholde:

- En redegørelse for de forhold, som løbende er rapporteret gennem året under den månedlige, kvartalsvise og halvårslige rapportering
- en redegørelse for samarbejde med HUR
- en redegørelse for de foranstaltninger, DSB S-tog a/s har truffet vedrørende handicapbetjening, tryghed (herunder hærværks- og graffitibe-kæmpelse), samt mulighederne for cykelmedtagning.

7.5.2. Når oplysningerne foreligger, leverer DSB S-tog a/s desuden en redegørelse for væsentlige fremtidige initiativer. Redegørelsen skal ske en gang årligt og kan indeholde følgende emner:

- overvejelser om ændringer i standsningsmønstre for førstkommende køreplan, herunder begrundelser for de foreslåede initiativer
- en opfølgning på trafikale omlægninger beskrevet i tidligere års redegørelser
- overvejelser om andre passagervendte initiativer, herunder væsentlige ændringer i kommercielle rabatter m.v.

7.5.3. DSB S-tog a/s er forpligtet til at fremsende Østtællingsrapporten til Trafikministeriet, så snart denne foreligger, afsluttet og færdigbehandlet i samarbejdet med de øvrige trafikalselskaber i hovedstadsområdet.

7.5.4. DSB S-tog a/s fremsender desuden køreplan for den førstkommende køreplansperiode i en umiddelbar læsbar elektronisk version til Trafikministeriet, når den foreligger.

7.6. Øvrige oplysninger

- 7.6.1. Der skal udover de ovennævnte rapporter og oplysninger fremsendes de i de øvrige dele af kontrakten krævede rapporter og indberetninger.
- 7.6.2. Trafikministeriet kan forlange indsigt i alle oplysninger om passagertrafikens omfang og fordeling i tog udført i henhold til kontrakten, indtægter herfra, køreplaner, produktionsdata og tekniske specifikationer for driftsmateriellet.
- 7.6.3. DSB S-tog a/s skal derudover på anfordring fra Trafikministeriet levere alle andre oplysninger inden for samme emnekreds og som DSB måtte indsamle til eget brug eller medvirke til, mod dækning af de hermed forbundne udgifter, særlige tællinger og undersøgelser.

8. Afsluttende juridiske bestemmelser

8.1. *Myndighedskrav m.v.*

- 8.1.1. DSB S-tog a/s indestår for, at DSB S-tog a/s og alle DSB S-tog a/s' ydelser opfylder samtlige relevante myndighedsforskrifter, herunder de af Trafikministeriet fastsatte, og for, at alle nødvendige godkendelser, tilladelser, certifikater m.v. fra myndigheder, herunder Trafikministeriet, tilvejebringes, samt for, at alle nødvendige aftaler m.v. med myndigheder, herunder Trafikministeriet, og andre transportvirksomheder, indgås.

8.2. *Inspektion*

- 8.2.1. Trafikministeriet, herunder Trafikministeriets repræsentanter, skal til enhver tid uden varsel have adgang til materiel, bygninger og andre fysiske lokaliteter med henblik på at konstatere, hvorvidt de aftalte ydelser leveres. Ved sådan inspektion vil Trafikministeriet optræde hensynsfuldt og overholde oplyste sikkerheds- og ordensregler, og DSB S-tog a/s vil i muligt omfang yde Trafikministeriet fornøden assistance, herunder oplysninger.
- 8.2.2. Trafikministeriet, herunder Trafikministeriets repræsentanter, skal mod foresøgelse af behørig legitimation endvidere have adgang til fri befordring med DSB S-tog a/s i forbindelse med inspektioner og andre former for tilsyn af jernbanesikkerhed og af DSB S-tog a/s' overholdelse af denne kontrakt.

8.3. *Tavshedspligt*

- 8.3.1. DSB S-tog a/s, DSB S-tog a/s' personale, underleverandører og disses personale skal iagttage ubetinget tavshed med hensyn til oplysninger vedrørende Trafikministeriets eller andres forhold, som de får kendskab til i forbindelse med opfyldelse af nærværende kontrakt. Dette gælder dog ikke, såfremt videregivelsen af oplysninger sker i henhold til lovgivningen eller en afgørelse truffet af en domstol eller en offentlig myndighed, herunder Jernbanetilsynet, Banedanmark, konkurrencemyndighederne eller Europa-Kommissionen, eller for oplysninger, der er offentligt tilgængelig eller retmæssigt modtaget fra tredjemand.
- 8.3.2. For Trafikministeriets personale gælder reglerne for ansatte i den offentlige forvaltning. Konsulenter og andre, der bistår Trafikministeriet, pålægges tilsvarende forpligtelse med hensyn til oplysninger om DSB S-tog a/s' forhold, som gælder for DSB S-tog a/s med hensyn til Trafikministeriets forhold.

DSB S-tog a/s må uden Trafikministeriets samtykke bruge Trafikministeriet som reference.

Trafikministeriet har ret til at offentliggøre nærværende kontrakt helt eller delvist.

8.4. Overdragelse

- 8.4.1. Trafikministeriet har ret til at overdrage sine rettigheder og forpligtelser efter nærværende kontrakt til en anden offentlig institution eller en institution, der ejes af det offentlige. Staten indestår for, at vedkommende institution, til hvem overdragelse finder sted, opfylder sine forpligtelser i henhold til kontrakten.
- 8.4.2. DSB S-tog a/s kan ikke uden Trafikministeriets skriftlige samtykke overdrage sine rettigheder og forpligtelser ifølge nærværende kontrakt til tredjemand.
- 8.4.3. DSB S-tog a/s kan ej heller uden Trafikministeriets skriftlige samtykke overlade kontraktens opfyldelse vedrørende selve togdriften til underleverandører.

8.5. Genforhandling

- 8.5.1. Det må forventes, at der inden ophøret af nærværende kontrakt vil blive behov for at ændre i ydelserne, herunder ved udvidelser, indskrænkninger og bortfald samt ved, at egentlige nye ydelser tilføjes. Det må endvidere forventes, at det er en forudsætning for den optimale gennemførelse af nærværende kontrakt, at der i et vist omfang løbende mellem parterne vedtages ændringer.

Det er derfor aftalt, at såfremt en part mener, at der er behov for ændringer, da vil den anden part til enhver tid med en positiv, samarbejdende og ansvarlig holdning være villig til hurtigst muligt at deltage i en genforhandling med henblik på at få afprøvet, om det er muligt at finde en ændringsløsning, der er acceptabel for begge parter.

8.6. Ændringer af kontrakten

- 8.6.1. Nærværende kontrakt kan kun ændres ved skriftlig aftale underskrevet af parternes dertil bemyndigede repræsentanter.

Alle ændringer af kontrakten skal udformes som fortløbende nummererede tillæg til kontrakten.

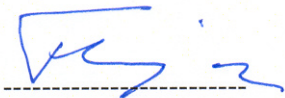
8.7. Kontrakteksemplarer

- 8.7.1. Nærværende kontrakt oprettes i to eksemplarer, der opbevares hos henholdsvis Trafikministeriet og DSB S-tog a/s.

8.8. *Underskrift og datering*

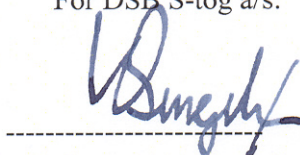
København den 4/3 2004

For Trafikministeriet:

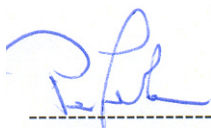


Flemming Hansen
Trafikminister

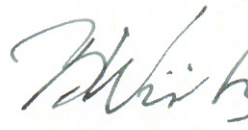
For DSB S-tog a/s:



Keld Sengeløv
Bestyrelsesformand



Per Jacobsen
Afdelingschef



Benny Würtz
Adm. direktør

9. Bilag

9.1. Bilag 1: Trafikeringsplan

Tabel 1: S-tog pr. 20 min.

Strækning	Grundbetjening ¹			Ekstrakørsel ²
	ma-lø 5.30-0.29 sø 6.30-0.29	Supplement dagtimer ma-fr 6.30-18.59	Supplement dagtimer lø 10.00-14.59	ma-fr 7.00-8.30
Køge-Solrød Strand	1	1	1	1 / 0
Solrød Strand-Hundige	1	1	1	1 / 0
Hundige-Dybbølsbro	2	1	1	1 / 0
Høje Tåstrup-Glostrup ⁴	1	1	1	0
Glostrup-Valby	1	2	1	0
Frederikssund-Ballerup	1	1	1	0
Ballerup-Valby	2	1	1	0
Valby-Dybbølsbro	3	3	2	0
Dybbølsbro-København H	5	4	3	1 / 0
København H-Østerport	5	4	3	1 / 1
Østerport-Svanemøllen	5	4 ⁶	3 ⁶	1 / 1
Svanemøllen-Farum	1	1	1	0
Svanemøllen-Hellerup	4	3 ⁶	2 ⁶	1 / 1
Hellerup-Lyngby ³	2	2	2	0
Lyngby-Holte	2	2	2	0
Holte-Hillerød	1	1	1	0
Hellerup-Klampenborg ³	1	1	1	0
Hellerup-Flintholm ⁵	2	2	2	0
Flintholm-Ny Ellebjerg ⁵	2	2	2	0

Noter

- 1) Det angivne antal togafgange pr. 20 minutter skal udføres hver time i det angivne tidsrum. Desuden udføres den trafik der er nødvendig for at starte produktionen op hhv. afslutte den i et tidsrum af op til 50 minutter før og efter de angivne tidsintervaller
- 2) Angiver antal togafgange pr. 20 minutter inklusiv produktionsstart og -afslutning fordelt på retninger
- 3) Såfremt tog pga. manglende vendemulighed ikke kan vende i Hellerup kan de fortsætte til enten Klampenborg eller Lyngby
- 4) Såfremt tog pga. manglende vendemulighed ikke kan vende i Glostrup kan de fortsætte til Høje Tåstrup
- 5) Den anførte frekvens gælder først fra åbningen af Ny Ellebjerg station. Indtil da opretholdes 10 min. frekvens i de nugældende driftsperioder på Ringbanen
- 6) I køreplanen for 2005 et tog mindre

Tabel 2: Standsningsplan, mindste antal togafgange pr. 20 min.

strækning	Grundbetjening		Dagtimer	
	ma-lø 5.30-0.29 sø 6.30-0.29		Dagtimer ma-fr 6.30-18.59	Dagtimer lø 10.00-14.59
Køge - Hundige				
Køge	1		1	1
Ølby	1		1	1
Jersie	1		1	1
Solrød Strand	1		1	1
Karlsunde	1		1	1
Greve	1		1	1
Hundige	1		1	1
Hundige - Dybbølsbro				
Hundige	2		1	1
Ishøj	2		1	1
Vallensbæk	1		1	1
Brøndby Strand	1		1	1
Avedøre	1		1	1
Friheden	1		1	1
Åmarken	1			
(Udgår ved åbning af Ny Ellebjerg) Ellebjerg	1			
Ny Ellebjerg	2		1	1
Sjælør	1		1	1
Sydhavn	1		1	1
Dybbølsbro	1		1	1
Høje Taastrup - Glostrup				
Høje Taastrup	1		1	1
Taastrup	1		1	1
Albertslund	1		1	1
Glostrup	1		1	1
Glostrup - Valby				
Glostrup	2		1	1
Brøndbyøster	1		1	
Rødovre	1		1	
Hvidovre	1		1	
Danshøj	1		1	1
Valby	1		1	
Frederikssund - Ballerup				
Frederikssund	1		1	1
Ølstykke	1			
Gl. Toftegård	1		1	1
Stenløse	1		1	1
Veksø	1			
Kildedal	1			
Måløv	1		1	1
Ballerup	1		1	1
Ballerup - Valby				
Ballerup	2		1	1
Malmparken	1		1	1
Skovlunde	1		1	1
Herlev	1		1	1
Husum	1		1	1
Islev	1		1	1
Jyllingevej	1		1	1
Vanløse	1		1	1
Flintholm	2		1	1
Valby - Dybbølsbro				
Flintholm	2		1	1
Peter Bangsvej	1		1	1
Langgade	1		1	1
Valby	1		1	1
Valby	2		2	2
Enghave	2		2	1
Dybbølsbro	2		2	1

Tabel 2: Standsningsplan, mindste antal togafgange pr. 20 min.

strækning	Grundbetjening		Dagtimer	
	ma-lø 5.30-0.29	sø 6.30-0.29	Dagtimer ma-fr 6.30-18.59	Dagtimer lø 10.00-14.59
Dybbølsbro - København H				
Dybbølsbro	3		3	2
København H	5		3	3
København H - Østerport				
København H	5		3	3
Vesterport	5		3	3
Nørreport	5		3	3
Østerport	5		3	3
Østerport - Svanemøllen				
Østerport	5		3	2
Nordhavn	5		3	2
Svanemøllen	5		3	2
Svanemøllen - Hellerup				
Svanemøllen	4		2	1
Hellerup	4		2	1
Hellerup - Lyngby				
Hellerup	2		2	2
Bernstorffsvej	1		1	1
Gentofte	1		1	1
Jægersborg	1		0	0
Lyngby	2		2	2
Lyngby - Holte				
Lyngby	2		2	2
Sorgenfri	1		1	1
Virum	1		1	1
Holte	2		2	2
Holte - Hillerød				
Holte	1		1	1
Birkerød	1		1	1
Allerød	1		1	1
Hillerød	1		1	1
Svanemøllen - Farum				
Svanemøllen	1		1	1
Ryparken	1		1	1
Emdrup	1		1	1
Dyssegård	1			
Vangede	1		1	1
Kildebakke	1			
Buddinge	1		1	1
Stengården	1			
Bagsværd	1		1	1
Skovbrynet	1			
Hareskov	1			
Værløse	1		1	1
Farum	1		1	1
Hellerup - Klampenborg				
Hellerup	1		1	1
Charlottenlund	1		1	1
Ordrup	1		1	1
Klampenborg	1		1	1

Tabel 2: Standsningsplan, mindste antal togafgange pr. 20 min.

strækning	Grundbetjening		Dagtimer	
	ma-lø 5.30-0.29 sø 6.30-0.29		Dagtimer ma-fr 6.30-18.59	Dagtimer lø 10.00-14.59
Ny Ellebjerg - Hellerup				
(Gældende efter åbning af Ny Elleb.) Ny Ellebjerg	2		2	2
Vigerslev	2		2	2
Danshøj	2		2	2
Ålholm	2		2	2
KB hallen	2		2	2
Flintholm	2		2	2
Grøndal	2		2	2
Fuglebakken	2		2	2
Nørrebro	2		2	2
Bispebjerg	2		2	2
Ryparken	2		2	2
Hellerup	2		2	2

9.2. *Bilag 2: Regularitet og pålidelighed*

Regulariteten og pålideligheden samt den hermed forbundne bod baseres på kvartalsvise opgørelser. Bodsbetalingen er beskrevet under punkt 1.4 og 1.5. Som beskrevet herunder opgøres denne regulering ud fra beregningen af et udtryk for hhv. regulariteten og pålideligheden af driften.

Såfremt regulariteten og pålideligheden opgøres til at være lavere end de stillede minimumskrav på 95 pct. hhv. 97,50 pct., betaler DSB en bod til Trafikministeriet, jf. pkt. 1.4.

9.2.1. Beregning af regulariteten

Ud fra fastsatte forsinkelseskriterier beregnes produktregulariteten som et udtryk for, hvor stor en andel af den afviklede togtrafik, som ankommer rettidigt (forsinket højst 2 minutter, opgjort efter Banedanmarks RDS systems opgørelsesmetode) til udvalgte registreringsstationer (målt som antal registreringer af forsinkede tog) og dermed den præcision, som opleves af kunderne.

Regulariteten opgøres således alene på den afviklede trafik og ikke på planlagt, men aflyst trafik, uanset om aflysningen er rettidig eller ej.

Formelen for *regulariteten* er følgende (hvor trafikmængden er lig med antallet af registrerede ankomster):

$$\frac{(\text{Trafikmængden} - \text{antal forsinkede ankomstregistreringer}) * 100}{\text{Trafikmængden}}$$

9.2.2. Beregning af trafikpålideligheden

Trafikpålideligheden udtrykker generelt forholdet mellem planlagt trafik og antallet af aflysninger. Opgjort på alle registreringsstationer og baseret på, at et aflyst tog ikke nødvendigvis omfatter hele strækningen, men måske kun dele heraf, kan formelen for trafikpålideligheden opstilles således:

$$\frac{(\text{Planlagt trafikmængde} - (\text{rettidigt varslede aflysninger} * 1/6 + \text{urettidigt varslede aflysninger}) * 100}{\text{Planlagt trafikmængde}}$$

”*Planlagt trafikmængde*” defineres som antal planlagte ankomster ifølge den offentliggjorte køreplan for de udvalgte registreringsstationer.

”*Rettidigt varslede aflysninger*” defineres som aflysninger af ankomster for de udvalgte registreringsstationer, som er varslet senest 72 timer før planlagt afgang fra togets første station gennem opslag eller anden form for annoncering på berørte stationer, via Internettet og gennem som minimum et offentligt medie i øvrigt (avis eller radio/TV).

”*Antal urettidig varslede ankomstaflysninger*” defineres som aflysninger af ankomster for de udvalgte registreringsstationer, som ikke er varslet senest 72 timer før planlagt afgang fra togets første station gennem opslag eller anden form for annoncering på berørte stationer, via Internettet og gennem som minimum et offentligt medie i øvrigt (avis eller radio/TV).

”*Aflysninger i alt*” defineres som summen af urettidigt og rettidigt varslede ankomster for de udvalgte registreringsstationer.

9.2.3. Rapportering samt måling af regularitet og pålidelighed

DSB S-tog a/s er i henhold til kontrakten med Trafikministeriet forpligtet til løbende og på forlangende at kunne levere konkrete opgørelser over trafikens regularitet og pålidelighed samt årsager til eventuelle forsinkelser og aflysninger.

Hovedparten af disse oplysninger tilvejebringes af Banedanmark. DSB S-tog a/s står dog inde for, at der er enighed mellem DSB og Banedanmark om de oplysninger, der videregives til Trafikministeriet.

DSB S-tog a/s skal i forbindelser med den kvartalsvise rapportering vedrørende regularitet og pålidelighed levere følgende oplysninger omkring regularitet og pålidelighed. Oplysningerne angives for kvartalet samt for år til dato:

- *en opgørelse af produktregulariteten generelt for DSB S-tog a/s’ trafik* - bilagt de anvendte tal for trafikmængden og forsinkede ankomster samt en opgørelse af DSB S-tog a/s’ hhv. Banedanmarks andel af forsinkelserne.
- *en samlet opgørelse over aflysninger* - opgjort i hhv. helt eller delvist aflyste tog og aflyste ankomster - bilagt en redegørelse for hvornår og hvorledes disse aflysninger er varslet over for passagererne, som på forlangende skal kunne dokumenteres. Opgørelsen opdeles på hhv. rettidigt varslede aflysninger og urettidigt varslede aflysninger.

9.3. *Bilag 3: Kundetilfredshed*

9.3.1. Måleparametre

DSB S-tog a/s er ved de halvårslige kundetilfredhedsmålinger forpligtet til som minimum at måle kundernes tilfredshed på følgende parametre:

- Samlet tilfredshed (alt i alt) med rejsen, hvor undersøgelsen er foretaget
- Generel tilfredshed med DSB S-togs serviceniveau på den rejse, hvor undersøgelsen er foretaget
- Tilfredshed med højtalerinformationen om den aktuelle rejse, som er givet i toget på det tog, hvor undersøgelsen er foretaget
- Tilfredshed med rettidigheden (regulariteten) på det tog, hvor undersøgelsen er foretaget
- Tilfredshed med mulighed for siddeplads på det tog, hvor undersøgelsen er foretaget
- Tilfredshed med togets generelle standard på det tog, hvor undersøgelsen er foretaget
- Tilfredshed med rengøringen i toget på det tog, hvor undersøgelsen er foretaget
- Tilfredshed med rejsetiden på det tog, hvor undersøgelsen er foretaget

Trafikministeriet betinger sig retten til efter eget valg at kræve op til 2 yderligere hovedparametre afdækket gennem kundeundersøgelsen og indregnet i beregningen af den samlede score.

Det står DSB S-tog a/s frit for at måle kundernes tilfredshed på flere parametre end ovenfor beskrevet.

De nævnte hovedparametre vurderes, jf. pkt. 1.6, ved, at respondenterne angiver hvorvidt de er enige eller uenige i et udsagn vedrørende et specifikt serviceforhold.

Parametrene måles på baggrund af følgende udsagn (i spørgeskemaet er det angivet, at spørgsmålene vedrører den aktuelle rejse):

- Det samlede indtryk af rejsen er tilfredsstillende
- DSB S-togs serviceydelser på rejsen er tilfredsstillende (information før og under rejsen, forholdene på station og i toget, etc.)
- Togets højtalerinformation om den aktuelle rejse er tilfredsstillende
- Toget overholder i tilfredsstillende grad køreplanen på denne rejse
- Der er mulighed for at komme til at sidde ned

- Togets generelle standard (pladsforhold, interiørets stand, mm.) er tilfredsstillende
- Togvognen er pæn og ren
- Rejsetiden for denne S-togsrejse er tilfredsstillende

Udover de ovenfor beskrevne kategorier anvendes yderligere et specifikt sæt spørgsmål til mere detaljeret at afdække forbedringsområder under indsatsområderne. De specifikke spørgsmål tilpasses løbende, så de understøtter arbejdet med at øge kundetilfredsheden. Resultaterne af målingen af kundernes tilfredshed på disse specifikke parametre indgår ikke i reguleringen af DSB S-tog a/s' kontraktbetaling.

Det forudsættes, at undersøgelsen gennemføres således, at der også sker en registrering af relevante baggrundsvariable, således at tilfredsheden kan synliggøres på relevante segmenter, ligesom undersøgelsens repræsentativitet kan blive afprøvet. De relevante baggrundsvariable kan bl.a. være:

Rejsehjemmel:

- kontantbillet
- klippekort
- skole- eller SU-kort
- måneds- eller periodekort
- pensionistkort
- Andet

Rejseformål:

- arbejde/uddannelse
- shopping/indkøb
- Fritid i øvrigt
- Andet

Endvidere vil undersøgelsen skulle afdække, hvorfra den enkelte respondent rejser.

9.3.2. Stikprøveplan

Ved tilrettelæggelsen af målingerne af kundetilfredsheden skal det tilstræbes, at denne i bedst mulig udstrækning afspejler tilfredsheden i den faktiske population. DSB S-tog a/s skal således sørge for, at de konkrete kunde-

tilfredshedsmålinger foretages i en periode, hvor det må forventes, at være et repræsentativt udsnit af DSB S-tog a/s' kunder, der indgår i undersøgelsen.

Den samlede stikprøve skal for hver halvårlig kundetilfredshedsmåling være på mindst 8.600 uddelte spørgeskemaer. Undersøgelsen gennemføres hvert år i ugerne 12-14 og 37-39. Uddelingen foregår på stationerne og er opdelt i tidsbåndene 7-12, 12-18, 18-23.

Stikprøven tilrettelægges på baggrund af den nyeste tilgængelige Øst-tælling, således at den relative andel af besvarelse fra en given S-togsstation svarer til denne stations relative andel af det samlede antal passagerer på S-banenettet.

9.3.3. Principper for beregning af tilfredshed

Beregningen af det sammenvejede udtryk for kundetilfredsheden, som danner grundlag for en eventuel regulering af kontraktbetalingen, vil foregå ud fra en indbyrdes vægtning af spørgsmålene, som DSB S-tog a/s er forpligtet til at medtage i målingen af kundetilfredsheden, jf. følgende fordeling:

Hovedparameter	Vægtning
Samlet tilfredshed (alt i alt) med rejsen, hvor undersøgelsen er foretaget	25%
Generel tilfredshed med DSB S-tog's serviceniveau	25%
Specifikke forhold – herunder: <ul style="list-style-type: none"> • Tilfredshed med højtalerinformationerne som er givet i toget • Tilfredshed med rettidigheden (regulariteten) • Tilfredshed med mulighed for siddeplads • • Tilfredshed med togets standard • Tilfredsheden med rengøringen i toget • Tilfredshed med rejsetiden • Evt. supplerende parametre (max 2) som Trafikministeriet måtte forlange målt i undersøgelserne (jfr. afsnit 4.3) 	samlet 50% med en ligelig fordeling mellem de 6-8 parametre. (dvs. 6,25% til hver i tilfælde af 8 parametre)

I forbindelse med DSB S-tog a/s' halvårlige rapportering af resultatet af den gennemførte kundetilfredshedsmåling, er DSB S-tog a/s forpligtet til at levere resultatet på ovenstående enkeltparametre samt for hele undersøgelsen samlet. Ved rapporteringen angives tilfredsheds målet for enkeltparametrene uvægtet, hvorimod det samlede tilfredsheds mål angives med den ovenfor beskrevne vægtning.