

## Møtereftrat

Dato 15.10.2015  
Tid 1400-1530  
Sted Ruters hovedkontor, Dronningensgate 40, møterom Lindøya  
Til stede Ruter AS  
Leverandører: Infocare Norge AS, Vix, Nokas og Infratek Norge AS

Forfall  
Kopi

## Dialogkonferanse Serviceteam vedlikehold

### Velkommen

Berit Hovland informerte om rammene for dagen, samt nettstedet [www.kollektivanbud.no](http://www.kollektivanbud.no). Presentasjonen er tilgjengelig på [www.kollektivanbud.no](http://www.kollektivanbud.no)

Alle de tilstedeværende presenterte hvilke leverandør de representerte og Ruter sine representanter oppgave sin rolle. I tillegg til at plan for gjennomføring av dagen ble presentert.

### Agenda:

- Ruter og IT i Ruter
- Retningen framover
- Eksisterende avtalestruktur og plan for fremtidig struktur
- Omfang på ny avtale
  - Gjennomgang av utstyr som vil inngå i avtale og vedlikeholdsrutiner
- Kort omvisning i Ruter sitt testsenter
- Åpen dialog
- Oppsummering- veien videre

### Presentasjon ved Svein Winje, IT driftssjef i Ruter

Kort informasjon om Ruter og de tjenester som Ruter leverer kundene. Det er økning i bruk av kollektivsystemet som Ruter leverer, noe som kommer som vekst av antall innbyggere i Oslo.

Formålet med denne avtalen er å bidra til at feil blir oppdaget og raskt rettet, slik at kunden sin opplevelse av kollektivtilbudet skal være at ting fungerer effektivt.

### Presentasjon ved Erik Englund, IT Ruter

Historisk har man hatt en leverandør som har levert utstyr og som har håndtert vedlikehold. Dette har resultert i at det på noen lokasjoner er mange systemer og ulike leverandører som utfører tjenester for Ruter. Ruter ser at det er mer strategisk at det er ett team som håndterer alt vedlikehold og service på utstyr.

Installasjonsarbeid vil kunne forekomme ved behov. For eksempel ønsker Ruter bistand fra leverandør som har denne kompetansen, eller ved bruk av underleverandører, ved flytting av billettmaskiner (TVM).



Ruter har lagt opp til at deler av oppdraget er på fastpris, mens andre områder er mer utfordrende å definere og derfor vil komme under variabel pris. Ruter planlegger å benytte Statens standardavtale for vedlikehold (SSA-V).

**Spørsmål 1: Hvor raskt skal man bytte utstyr? Skal dette gjøres av field team i buss?**

*Svar: Operatør skal sjekke at utstyret fungerer før første rute (på morgenen), og utstyr byttes av operatør først når buss returnere tilbake på depot. På depot har man ekstrautstyr som kan settes inn og erstatte defekt utstyr. Det er leverandør på serviceteam vedlikehold som vil ha ansvaret for å sikre at det er ekstrautstyr tilgjengelig på depotene. På fastmontert utstyr ved t-bane og holdeplasser er det serviceteam vedlikehold som skifter ut defekt utstyr, slik avtalen er tenkt.*

**Spørsmål 2: Hvor mange parter forholder man seg til i dag?**

*Svar: ca. 5-6. Av disse er noen også interne ressurser som utfører serviceoppdrag. Deler av oppgaver som i dag gjøres internt skal også inngå som del konkurransen.*

### **Kort omvisning i testsenter ved systemansvarlige**

Ruter sine systemansvarlige presenterte eksempler på utstyr som vil inngå som del av avtalen. Herunder utstyr fra produsenter som:

- Thales som har sperreporter, billettautomat (TVM), førersalgmaskiner og validatorer for billetter.
- Vix: Førersalgmaskiner og validatorer for billetter.
- Sis: Co-pilot, ulike typer skilt mv

Det ble presisert at det er viktig å sørge for at man tømmer en førersalgmaskin og validatorer for transaksjoner, før man for eksempel «resosfter» utstyr. Dette er på grunn av at transaksjonene er lagret i utstyret, og at informasjonen ikke skal gå tapt. Informasjon i utstyret er klassifisert som sensitiv, og derfor er det svært viktig med sikker logistikkhåndtering av utstyret.

For kommisjonærer bruker man utstyr fra Vix. Installering utføres på stedet ved å legge inn ID på utstyret. Det er mulig å forberede dette på verksted, men grunnet opplevde nettverksutfordringer er rutinen at man tar med seg PC og installerer på stedet.

Sperreporter og TVM fra Thales er modulbasert, slik at det er forholdsvis enkelt å skifte ut enkeltkomponenter.

**Spørsmål 3: Hvordan håndteres sikkerheten i forhold til opplysninger som ligger i førersalgmaskiner og variatorer?**

*Svar: Informasjon i transaksjonene er kryptert både for Vix og Thales utstyr. På sikt skal Thales førersalgmaskiner erstattes med Vix førersalgmaskiner. I en periode vil det være en mix av ulike typer førersalgmaskiner.*

**Spørsmål 4: Hvor mange personer sitter på operasjonssentralen?**

*Svar: I dag sitter det normalt 4 personer på operasjonssentralen i åpningstidene på hverdager, noen færre i helgene. Det ses på mulighet for å endre åpningstidene på sikt.*



## Åpen dialog

- Hva er det viktig at Ruter gjør for at du som leverandør skal kunne tilby på oppdraget?
- Hvilke kontraktsformer ønsker leverandørene primært å benytte? Hvorfor?
- Hvilke krav bør Ruter stille til SLA (åpningstider, tidsrom for planlagt vedlikehold, responstider, reparasjonstid)?
- Hvilke risikodelingsmodeller har leverandørene best erfaring med for leveranser på området?
- Hva bør være Ruters viktigste fokusområder for å bli en attraktiv og god kunde?

Ruter har de siste bygd opp sin merkevare og utviklet sitt renommé i positiv retning. I kundeundersøkelser opplever man at kundetilfredsheten øker, noe som viser at Ruter sin fokus på kunden har hatt den ønskede effekt. Serviceteam vedlikehold vil bli Ruter sitt ansikt utad og vil være synlige for kundene ute på Ruter sine lokasjoner. Det er derfor sentralt at leverandør sine ansatte opptrer på en ordentlig måte overfor kundene, når tjenester utføres.

Ruter ønsker tilbakemeldinger på om strukturen for avtalen som er presentert er hensiktsmessig i forhold til oppgaveoppdeling, ansvarsdeling og SLA.

## Kommentarer, spørsmål og svar:

Kommentar fra en av leverandørene:

*Det er positivt at man setter kundene i fokus! Ruter app er den beste og meste brukte app som jeg har på mobilen- veldig bra! Det er viktig å tenke innovasjon innenfor operasjonell drift. Vårt råd er å jobbe mot å ha en samarbeidspartner i avtaleperioden. Det er viktig å tenke nytt og være litt banebrytende.*

Spørsmål og svar fra dialogfasen:

**Spørsmål 5: Hvilken varighet på avtalen ser man for seg?**

*Svar: Det er ikke endelig avklart varighet. Leverandører kan gjerne komme med innspill på hva som vil være en fornuftig varighet.*

**Spørsmål 6: Skal verdihåndtering være en del av avtalen?**

*Svar: Det er slik det er presentert ikke planlagt at verdihåndtering skal inngå som del av denne avtalen. Det er å anse som et annet leverandørmarked. Dette er ikke endelig avklart.*

**Spørsmål 7: Skal snømåking og lignende oppgaver inngå i avtalen?**

*Svar: Snømåking er normalt noe som eier av området har ansvaret for, slik at det er ikke ansett som del av omfanget.*

**Spørsmål 8: Skal håndtering av problematikk rundt mus og rotter (skadedyr) inngå i avtalen?**

*Svar: Det anses som utenfor omfanget av avtalen, men kan også ses på som «hærverk». Dersom det er skader på utstyr som TVM (billettautomater) hvor for eksempel kabler skadet, så kan leverandør få oppdraget med å bistå med reparasjoner i etterkant av skadeverk. Slike skader kan også medføre behov for vedlikehold fra produsent. Dersom det er behov for skadedyrsfirma, så anses det som et eget marked som ikke naturlig vil inngå i denne avtalen.*



Spørsmål 9: Ønsker Ruter seg en totalleverandør? Er det mulighet for å samarbeide med andre aktører som er spesialister på ulike felt? Kan kontaktinformasjon viderefremmes?

Svar: Ruter ønsker å forholde seg til ett kontaktpunkt hos leverandør. Slik det er presentert så åpner man for bruk av underleverandører der det er hensiktsmessig for å kunne utføre tjenestene. Ruter mottar gjerne innspill på om det er en fornuftig struktur med en leverandør på hele omfanget. Ruter kommer ikke til å distribuere kontaktinformasjon om deltakende leverandører i møtet.

### Oppsummering- veien videre

Det er planlagt utlysning av prekvalifisering i løpet av 2 uker. Kvalifiserte leverandører vil få tilsendt konkurransedokumentene ca. uke 49/50. Tilbudsfrist estimeres til medio januar 2016.

Det er mulig å sende inn skriftlige innspill innen **20. oktober kl. 1200**. Innspillene kan ikke være mer enn 4 A4-sider. Innspillene kan sendes til [berit.hovland@ruter.no](mailto:berit.hovland@ruter.no). Alle tilbakemeldinger som sendes inn publiseres på [www.kollektivanbud.no](http://www.kollektivanbud.no)

Ruter takker for deltakelsen på dialogmøtet!

Konferansen avsluttes 15:30.

Oslo, 15. oktober 2015

Berit Hovland  
Referent