

Vedlegg 6

05.12.2019

Versjon: 0.5

UTKAST - Incitamentsavtale

Busstjenester Oslo sør 2021

Innhold

1. INNLEDNING	3
2. GENERELT	3
2.1 BONUS- OG MALUSELEMENTER	3
2.2 BONUS- OG MALUSRAMMER	4
3. DATAINNHEITING OG METODE	5
3.1 KUNDETILFREDSHET OG KUNDEINTERVJUER.....	5
3.2 DIGITALE TJENESTER	7
3.3 MANGLENDE OG/ELLER MANGELFULLT MÅLEGRUNNLAG	7
4. BEREGNING AV BONUS OG MALUS	7
4.1 KUNDETILFREDSHET	8
4.2 REGULARITET, PÅLOGGING OG API-VERSJONER.....	9
5. MULIGE ENDRINGER I INCITAMENTSAVTALEN	11
5.1 OVERORDNET OM MULIGE ENDRINGER I INCITAMENTSAVTALEN	11
5.2 ENDRING I DELELEMENTER UNDER «KVALITET PÅ TJENESTELEVERANSEN»	11
5.3 ENDRING I DELELEMENTER UNDER «KUNDETILFREDSHET»	12

1. Innledning

Formålet med incitamentsordningen er at den skal være en fordel både for Operatøren og Oppdragsgiver, slik at partene oppnår bedre kvalitet på leveransen enn krevd, flest mulig fornøyde kunder, sikring av inntektene og ønsket passasjervekst.

Utover ordinær godtgjørelse for produksjon jf. Kontraktens pkt. 5 vil Operatøren få bonus for kvalitet dersom Operatøren oppnår resultater over nullnivåene. Dersom Operatøren oppnår resultat under nullnivåene, vil han få malus.

2. Generelt

2.1 Bonus- og maluselementer

2.1.1 Kundetilfredshet

2.1.1.1 For å stimulere Operatøren til aktivt å jobbe med stadig høyere kundetilfredshet utbetaler Oppdragsgiver bonus til Operatøren basert på kundeopplevd kvalitet. Kundeopplevd kvalitet defineres som kundens tilfredshet med ulike aspekter ved seneste reise, inkludert hvor fornøyd kunden totalt sett er med reisen. Kundeopplevd kvalitet måles gjennom kundeintervjuer om bord på kjøretøyet, hvor kundene blant annet blir spurt om:

- «Alt i alt hvor fornøyd er du med denne reisen»
- «Innvendig renhold»
- «Kjørestil»
- «Innvendig temperatur»

2.1.1.2 Disse fem kvalitetselementene vurderes hver for seg, og det beregnes bonus for hvert av dem. Bonus utbetales hvis Operatøren leverer på eller over nullnivå satt for Kontraktens periode, se punkt XX.

2.1.2 Kvalitet på tjenesteleveransen

2.1.2.1 Oppdragsgiver vil måle kvaliteten på tjenesteleveransen for følgende elementer:

- Regularitet
- Punktlighet, hhv. fra startholdeplass og knutepunkt med overgang/korrespondanse

2.1.2.2 Disse to kvalitetselementene vurderes hver for seg, og det beregnes bonus for hvert av dem. Bonus utbetales hvis Operatøren leverer på eller over nullnivå satt for Kontraktens periode, se punkt XX.

2.1.3 Årlig satsingsområde

2.1.3.1 Det årlige satsningsområdet skal stimulere til videre utvikling innenfor ruteområdet og støtte opp under Oppdragsgivers overordnede og/eller strategiske mål.

2.1.3.2 Det årlige satsingsområdet, herunder nullpunkt, fastsettes i samarbeid mellom Operatøren og Oppdragsgiver. Det årlige satsingsområdet kan blant annet bestå av:

- Trafikkvekst, markedsandel mv.
- Forbedret brukeropplevelse
- Forbedret omdømme i befolkningen e.l.
- Språkopplæring for operativt personell
- Miljømål

2.1.3.3 Det årlige satsingsområdet skal fastsettes av Oppdragsgiver etter innspill og samarbeid med Operatøren. Nullnivået for satsingsområdet skal fastsettes sammen med Operatør.

2.1.3.4 Det årlige satsingsområdet skal fastsettes innen utgangen av tredje kvartal i kalenderåret før satsingsområdet skal gjelde.

2.1.3.5 Dersom det ikke oppnås enighet mellom Oppdragsgiver og Operatøren vil bonus for dette området bortfalle for den perioden det ikke er oppnådd enighet.

2.1.3.6 Det kan også knyttes malus til det årlige satsingsområdet. En eventuell malus for det årlige satsingsområdet vil avtales i tilknytning til det årlige satsingsområdet, men det kan ikke overstige 80 % av bonusrammen for årlig satsingsområde.

2.2 Bonus- og malusrammer

2.2.1 Fastsetting av bonus- og malusrammene

2.2.1.1 Ut kalenderåret 2022 legges inngått kontraktsverdi fra oppstart til grunn ved beregning av bonus. Med dette menes kontraktsverdi i tabell 5.1.1, 5.1.2 og 5.1.3 i vedlegg 5, uten endringer (dvs. uten indeksering og uten eventuell endring av ruteproduksjon).

2.2.1.2 Bonus vil etter 2022 være på maksimalt 10 % av årlig kontraktsverdi (eksklusiv bonus, malus, husleie, faste kostnader og gebyr), heretter bare nevnt som kontraktsverdi.

2.2.1.3 Malus vil etter 2022 være på maksimalt 8 % av årlig kontraktsverdi (eksklusiv bonus, malus, husleie, faste kostnader og gebyr).

2.2.1.4 Forutsetningen for at grunnlaget for beregning av bonus skal justeres, er at årlig kontraktsverdi (eksklusiv bonus og gebyr) endres med mer enn +/- 10 %, sammenlignet med inngått kontraktsverdi.

Dersom den årlige verdien av kontrakten (ved inngåelse, K0) blir endret mer enn +/- 10 %, vil ny kontraktsverdi (K1) legges til grunn videre. Dersom K1 endres med mer enn +/- 10 %, vil ny kontraktsverdi (K2) bli lagt til grunn. Dette prinsippet ligger til grunn i hele kontraktsperioden.

Eller:

Grunnlaget for beregning av bonus- og malusramme for 2023 og senere vil tilsvare kontraktsverdien for foregående kalenderår.

Her ønsker vi tilbakemelding.

2.2.2 Fordeling av bonus- og malus

2.2.2.1 Av bonusrammen, fordeler vektingen mellom de ulike bonus- og maluselementene seg slik:

Element	Andel av den totale bonusrammen	Andel av den totale malusrammen
Kundeintervjuer	10 %	10 %
Kvalitet på tjenesteleveransen	70 %	80 %
Årlig satsingsområde	20 %	10

Vi ønsker tilbakemelding på fordeling.

2.2.3 Oppgjør og fakturering

2.2.3.1 Dersom Operatøren oppnår bonus, vil Oppdragsgiver oversende beregningsgrunnlag til Operatøren, slik at Operatøren kan utstede en faktura til Oppdragsgiver.

2.2.3.2 Dersom Operatøren oppnår bonus på noen elementer og malus på andre elementer, men samlet sett bonus, vil Oppdragsgiver oversende beregningsgrunnlag til Operatøren slik at Operatøren kan utstede faktura til Oppdragsgiver.

2.2.3.3 Dersom Operatøren ikke oppnår bonus, men malus, vil Oppdragsgiver fakturere Operatøren. Beregningsgrunnlaget vil bli lagt ved fakturaen.

2.2.3.4 Bonus og malus skal avregnes hvert kvartal, og maksimalt årlig bonus blir fordelt likt på kvartalene. Første avregning skjer første kvartal 2022 for tredje kvartal 2021.

3. Datainnhenting og metode

3.1 Kundetilfredshet og kundeintervjuer

3.1.1 Overordnet om Markedsinformasjonssystemet

Som et verktøy for å oppnå flere fornøyde kunder vil resultater fra kundeintervjuene gjennomført om bord være tilgjengelig i Oppdragsgivers web-baserte rapporteringsløsning for markedsinformasjonssystemet (MIS). Operatøren vil få tilgang ved oppstart av Oppdraget. Operatøren må følge med de ulike faktorene som påvirker kundetilfredsheten. Operatøren må bruke disse analysene i sitt arbeid mot flere fornøyde kunder. De reisende får pr. i dag mulighet til å gi tilbakemelding på disse elementene:

- Alt i alt – hvor fornøyd er du med reisen
- Punktlighet
- Plassen om bord
- Førers kjørestil
- Førers serviceinnstilling

- Ruteinformasjon
- Innvendig renhold
- Sittekomfort
- Temperatur om bord

3.1.2 Beregning av kundeopplevd kvalitet

Kundeopplevd kvalitet måles gjennom intervjuer med kunder om bord på kjøretøyet, hvor disse blir bedt om å evaluere hvor fornøyd de er med ulike aspekter knyttet til den reisen de er i ferd med å gjennomføre. Resultatene fra intervjuene legges til grunn for beregning av bonus, basert på oppnådd kvalitet per kontrakt.

Kundene blir bedt om å evaluere reisen på en skala fra 1 til 5, hvor:

- 1 = Meget misfornøyd (gir 0 poeng)
- 2 = Ganske misfornøyd (gir 25 poeng)
- 3 = Verken/eller (gir 50 poeng)
- 4 = Ganske fornøyd (gir 75 poeng)
- 5 = Meget fornøyd (gir 100 poeng)
- (6 = Ubesvart / vet ikke) (holdes utenfor beregningen)

Kundenes evaluering omregnes til en skåre fra 0 til 100 poeng, på grunnlag av poengene som vist i parentesene over. Denne omregningen betyr at dersom alle kundene er meget misfornøyd blir skåre 0, og dersom alle kundene er meget fornøyd blir skåre 100.

For å sikre en tilstrekkelig kvalitet på målingene skal det gjennomføres intervjuer på minimum 50 avganger per kvartal per kontrakt, noe som normalt sett skal gi minst 100 kundeintervjuer per kvartal. Avgangene det skal gjennomføres intervjuer på, fordeles på linjer og ukedager etter hvor mange passasjerer som benytter linjene. Det skal også tilstrebes en fordeling av avganger over døgnet som i størst mulig grad speiler antall passasjerer som reiser.

For ytterligere å sikre at resultatene i størst mulig grad speiler Operatørens prestasjoner, vil resultatene av kundeintervjuene vektet etter faktisk antall passasjerer per linje og fordeling på ukedager. Hensikten med vektingen er å justere for eventuelle effekter av at utvalget (mht. linjer og ukedager) ikke fullt ut speiler faktisk fordeling av antall passasjerer.

Resultatene rapporteres gjennom Markedsinformasjonssystemet (MIS), som oppdateres minst én gang per dag.

3.1.3 Særlig om bytte av leverandør

Bytte av leverandør av markedsinformasjonssystemet kan skje i løpet av kontraktperioden. Dersom leverandørbytte medfører en vesentlig endring i resultatene, som åpenbart ikke skyldes endringer i levert kvalitet fra Operatøren, kan partene avtale endringer i nullnivået.

3.1.4 Særlig om mulige nye metoder for gjennomføring av kundeintervju

Oppdragsgiver kan i løpet av kontraktperioden endre måten kundeintervjuene gjennomføres. Dersom det blir gjort en endring, vil det settes nye nullnivåer. De eventuelle nye nullnivåene skal settes slik at Operatøren ikke blir skadelidende. Oppdragsgiver skal drøfte fastsettelsen av de nye nullnivåene med Operatøren.

3.1.5 Vesentlige avvik i resultater

Dersom kundemålingsresultatet i et kvartal avviker vesentlig fra 0-nivået skal partene møtes for å diskutere årsaken til avviket. Med vesentlig avvik regnes når den oppnådde skåren varierer med +/- 20 poeng fra nullpunktet.

Dersom en av partene kan vise til at avviket ikke kan henføres til Operatørens drift og rettigheter og plikter under Kontrakten, skal partene bli enig om en skjønnsmessig avregning som gjenspeiler de underliggende årsaksforhold. Eksempel på avvik som kan medføre reduksjon eller økning av bonus er blant annet ombyggingsprosjekter i vegsystemet, ruteendringer og prisendringer. Sesongvariasjoner som mye snø, regn, varme eller kulde er noe som Operatøren må ta høyde for (jf. at 0-nivå er satt som et snitt gjennom året).

3.2 Digitale tjenester

Operatøren er selv ansvarlig for kvaliteten på de dataene han overleverer til Oppdragsgiver som en del av leveransen i denne Kontrakten. Det er dataene som Operatøren overleverer som danner grunnlag for målingene av «regularitet» og «punktlighet» og målinger som baserer seg på lignende automatisk genererte/innsamlede data.

Operatøren bærer selv risikoen for eventuelle feil eller mangler i dataene som påvirker resultatene av målingene negativt.

Dersom Oppdragsgiver avdekker at Operatør manipulerer, eller forsøker å manipulere, dataene med den hensikt å oppnå bedre resultater kan målingene kjønnnes ugyldige. Oppdragsgiver kan kreve erstatning etter Kontraktens bestemmelser om erstatning dersom manipulasjon, eller forsøk på manipulasjon, av dataene avdekkes.

3.3 Manglende og/eller mangelfullt målegrunnlag

For å kunne beregne bonus og malus kreves det et grunnlag for å kunne gjennomføre beregninger. Dersom det skulle vise seg at en ikke får tilfredsstillende målinger for en periode kan man ikke beregne bonus og malus for denne perioden. Dersom dette skjer overføres måleresultater og beløpet til neste kvartal innenfor samme kalenderår. Skulle man for 4. kvartal mangle grunnlag for beregning av kvalitetsresultat legges et gjennomsnitt av resultatene for resten av kalenderåret til grunn.

4. Beregning av bonus og malus

I regneeksemplene nedenfor er det lagt til grunn en årlig kontraktsverdi på MNOK 350 ekskl. bonus, malus, gebyrer, husleie for bussanlegg og faste kostnader.

Element	Andel av den totale bonusrammen	Maks bonus per år / kvartal (i kr)	Andel av den totale malusrammen	Maks malus per år / kvartal (i kr)
Kundetilfredshet	10 %	3 500 000 / 875 000	10 %	2 800 000 / 700 000

Kvalitet på tjenesteleveransen	70 %	24 500 000 / 6 125 500	80 %	22 400 000 / 5 600 000
Årlig satsingsområde	20 %	7 000 000 / 1 750 000	10 %	2 800 000 / 700 000
Sum	100 %	35 000 000 / 8 750 000	100 %	28 000 000 / 7 000 000

4.1 Kundetilfredshet

4.1.1 Nullnivå

Område	Andel av ramme	Maks bonus per år / kvartal (i kr)	Maks malus per år / kvartal (i kr)
Alt i alt fornøyd	40 %	1 400 000 / 350 000	1 120 000 / 280 000
Innvendig renhold	20 %	700 000 / 175 000	560 000 / 140 000
Kjørestil	20 %	700 000 / 175 000	560 000 / 140 000
Innvendig temperatur	20 %	700 000 / 175 000	560 000 / 140 000

Område	Nullnivå	Bonus per poeng over 0-nivå / kvartal	Malus per poeng under 0-nivå /kvartal
Alt i alt fornøyd		17 500	14 000
Innvendig renhold		8 750	7 000
Kjørestil		8 750	7 000
Innvendig temperatur		8 750	7 000

4.1.1.1 Nullnivået fra oppstart av tjenesteproduksjonen og ut 2022 settes lik gjennomsnittet i poeng minus 4 poeng fra 1. kvartal 2019 og til og med 4. kvartal 2019.

4.1.1.2 Nullnivået fra og med 2023 settes lik gjennomsnittet fra foregående år minus 4 poeng.

4.1.1.3 For hvert poeng over nullnivået gis en bonus per element som vist i tabellen ovenfor. Maksimal bonus oppnås dersom resultatet er 15 poeng eller mer over det definerte nullnivå, som maksimalt kan være 85 poeng.

4.1.1.4 For hvert poeng under nullnivået gis det malus per element som vist i tabellen ovenfor. Maksimal malus oppnås 20 poeng eller mer under det definerte nullnivå, som maksimalt kan være 80 poeng.

4.2 Regularitet, pålogging og API-versjoner

Dersom det velges å ha malus på regularitet, pålogging og API-versjoner bortfaller gebyr for innstillinger gitt at regulariteten er over en nedre grense.

Område	Andel av ramme	Nullnivå	Maks bonus per år / kvartal (i kr)	Maks malus per år / kvartal (i kr)
Regularitet, pålogging og API-versjoner	64 %	99,80 %	15 750 000 / 3 937 500	15 400 000 / 3 850 000
Punktlighet	36 %	I rush: 90 % U. rush: 95 %	8 750 000 / 2 187 500	9 800 000 / 2 450 000

Nullnivåene i tabellen ovenfor gjelder fra oppstart av tjenesteproduksjonen og ut 2022.

Nullnivået fra 2023 og ut kontraktperioden settes lik gjennomsnittet for foregående år pluss 1,5 prosentpoeng.

4.2.1 Beregning av regularitet, pålogging og API-versjoner

4.2.1.1 Bonus beregnes etter hvor mange avganger har blitt gjennomført.

4.2.1.2 I summeringen av antall avganger som skal regnes som tellende, vil avgangene vektet ulikt etter oversikten nedenfor:

Kategori	Vekt
1 - Logget på avgang og levert data på nyeste API-versjon	Teller som 1 avgang
2- Logget på avgang og levert data på nest nyeste API-versjon	Teller som 0,75 avgang
3 - Ikke logget på avgang, men levert data på nyeste API-versjon	Teller som 0,5 avgang

4 - Ikke logget på, men levert data på nest nyeste API-versjon	Teller som 0,25 avgang
5 - Ikke logget på og ikke levert data (og innstilt som følger forhold innenfor Operatørens kontrollansvar)	Teller som 0 avganger

Det tellende antall avganger utgjør en andel av den samlede produksjonen, og det er den planlagte produksjonen per kvartal som legges til grunn.

For bonus:

Det er antallet tellende avganger over nullpunktet som danner grunnlag for stor andel av bonusrammen som blir utbetalt.

For malus:

Det er antallet tellende avganger under nullpunktet som danner grunnlag for hvor stor andel av malusrammen som blir fakturert.

Eksempel:

Et kvartal har følgende blitt oppnådd, av et samlet antall planlagte turer på 134 349:

Type	Antall	Vekt	Tellende antall
1	133 900	1	133 900
2	200	0,75	150
3	150	0,5	75
4	50	0,25	25
5	49	0	0
			134 150

Resultatet blir en andel på $(134\ 150/134\ 349)*100 = 99,85\ %$, som er over nullnivået (9,8 %).

Nullpunktet utgjør 134 080 avganger. Differansen mellom nullpunktet og planlagt antall avganger er $134\ 349 - 134\ 080 = 269$. Antallet tellende avganger over nullpunktet er 70. Av 269 avganger utgjør 70 avganger 25,94 %.

Bonusen som utbetales tilsvarer 25,94 % av bonusrammen (3 937 500 kr) altså 1 021 354 kr.

Et kvartal har følgende blitt oppnådd, av et samlet antall planlagte turer på 134 349:

Type	Antall	Vekt	Tellende antall
1	133 800	1	133 800
2	200	0,75	150
3	150	0,5	75
4	50	0,25	25

5	149	0	0
			134 050

Resultatet blir en andel på $(134\ 050/134\ 349)*100 = 99,78\ \%$, som er under nullnivået (9,8 %).

Nullpunktet utgjør 134 080 avganger, og nedre grense for malus utgjør 133 812 avganger (99 %). Differansen mellom nullpunktet og nedre grense for malus er $134\ 080 - 133\ 812 = 269$. Antallet tellende avganger under nullpunktet er 30. Av 269 avganger utgjør 30 avganger 11,28 %.

Dette tilsvarer 11,28 % av malusrammen (3 850 000kr), altså 394 707 kr.

4.2.2 Punktlighet

Noen linjer måles ved avgang. Noen linjer måles ved ankomst. Hvilke linjer som måles hvor skal tas inn i vedlegg 3.

Prinsippene for beregning av bonus/malus er de samme som for regularitet, pålogging og API-versjon – men er ikke beskrevet.

5. Mulige endringer i incitamentsavtalen

5.1 Overordnet om mulige endringer i incitamentsavtalen

Dersom Oppdragsgiver velger å endre innholdet i incitamentsavtalen i medhold av pkt. 5.2 og 5.3 kan Oppdragsgiver også øke bonus- og malusrammenene.

Dersom Oppdragsgiver opplever reduksjon i overføringene fra sine eiere kan Oppdragsgiver redusere bonus- og malusrammenene i medhold av pkt. **Error! Reference source not found..**

Oppdragsgiver skal drøfte eventuelle endringer med Operatøren i god tid før de eventuelt iverksettes.

5.2 Endring i delelementer under «Kvalitet på tjenesteleveransen»

5.2.1 Delelement «standard»

5.2.1.1 Oppdragsgiver kan endre delelementene under «kvalitet på tjenesteleveransen» underveis i kontraktperioden. Oppdragsgiver kan velge å innføre et delelement om «standard».

5.2.1.2 Delelementet «standard» kan, men er ikke begrenset til å, inkludere:

- Førers kjørestil og serviceinnstilling
- Salg og validering/aktivering av billetter
- Førers kjennskap til
 - linjen og linjenettet omfattet av Kontrakten
 - Oppdragsgivers reisevilkår og -garanti
 - billetter og billettsalg
- Renhold av bussene, skader på dem o.l.

- Temperaturen om bord
- Bruk av håndholdte enheter

5.2.1.3 Dersom delementet standard innføres, skal 0-nivåene settes basert på gjennomsnitt de siste 12 månedene før delementet implementeres.

5.2.2 «Tjenestekvalitetsindeks»

5.2.2.1 Oppdragsgiver kan velge å erstatte delementene under «kvalitet på tjenesteleveransen» helt eller delvis ved innføring av «tjenestekvalitetsindeks».

5.2.2.2 Oppdragsgiver har ikke anledning til å fjerne delementer i incitamentsavtalen dersom delementet ikke er inkludert i tjenestekvalitetsindeksen. Tilsvarende skal delementer som inkluderes i tjenestekvalitetsindeksen ikke inkluderes noe annet sted i incitamentsavtalen.

5.2.2.3 Dersom delementet tjenestekvalitetsindeks innføres helt eller delvis, skal 0-nivåene settes basert på gjennomsnitt de siste 12 månedene før delementet implementeres.

5.2.3 Tidspunkt for iverksettelse

5.2.3.1 Endringer som skjer med medhold av pkt. 5.2 kan kun skje ved årskifter, og skal være ferdig drøftet minst tre (3) måneder før iverksettelse.

5.3 Endring i delementer under «Kundetilfredshet»

5.3.1 Delement «kundehevendelser»

5.3.1.1 Oppdragsgiver kan velge å legge til et delement, «kundehevendelser», under «Kundetilfredshet». Delementet kan komme i tillegg til, eller i stedet for, «kundeintervjuer».

5.3.1.2 Kundernes direkte tilbakemeldinger, uavhengig av kanal, til Oppdragsgiver til grunn for måling av kundernes tilfredshet i tillegg til «kundeintervjuer».

5.3.1.3 Under «kundehevendelser» vil Oppdragsgiver ta utgangspunkt i henvendelsene som tilhører kategoriene:

- Transportmiddel: Henvendelser fra kundene om temperatur, universell utforming, informasjon som Operatøren har ansvar for og skader
- Personalet: Henvendelser fra kundene om førerpersonalet

5.3.1.4 Oppdragsgiver har ikke anledning til å fjerne delementer i incitamentsavtalen dersom delementet ikke er inkludert i kundehevendelser, med unntak av tjenestekvalitetsindeks. Tilsvarende skal delementer som inkluderes i kundehevendelser ikke inkluderes noe annet sted i incitamentsavtalen, med unntak av tjenestekvalitetsindeks.

5.3.2 Tidspunkt for iverksettelse

5.3.2.1 Endringer som skjer med medhold av pkt. 5.3 kan kun skje ved årskifter, og skal være ferdig drøftet minst tre (3) måneder før iverksettelse.