

Avtale om digitale tjenester

Hvorfor er digitale tjenester viktige?

1. Kundefokus



2. Bærekraftige løsninger



Før reisen



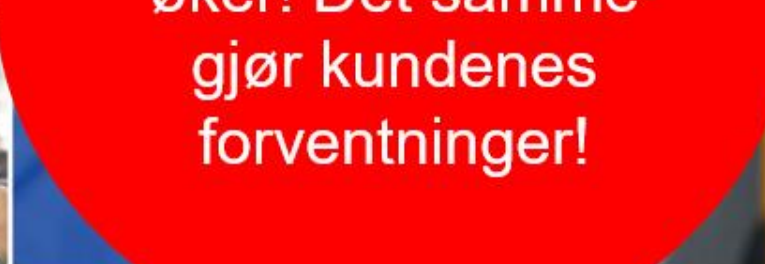
Under reisen



Etter reisen



Kompleksiteten og endringstakten øker! Det samme gjør kundenes forventninger!



Backstageprosesser



Ruter #

Avtale om Digitale Tjenester (ADT)

- Digitale tjenester (Tidligere IT-vedlegg) ble tatt ut av transporttjenestekontrakten
- Transporttjenestekontrakten beskriver at oppdraget er underlagt Avtale om Digitale Tjenester
- Alle kjøretøy må levere data og tjenester iht ADT
- Avtalen er lik for alle samarbeidspartnere, og inneholder en forpliktelse om å holde tritt med Ruters plattformoppdateringer slik at Ruter kan levere en helhetlig kundeopplevelse. Dette reguleres gjennom versjonering av avtalen.

Hva er viktig for Ruter

- Oppdragsgiver vil fokusere på hvordan leveranse av digitale tjenester integreres i øvrig drift og i forbindelse med oppstart. Dette gjelder i forhold til planlegning, opplæring, roller, ansvar og prosedyrer i forhold til daglig drift, vedlikehold og avvikshåndtering men også plan for anskaffelse av løsninger og for oppstart av oppdraget.
- Krav til de digitale tjenestene er beskrevet i Avtale om digitale tjenester og tilhørende dokumentasjon av denne. Som krav er disse ikke en sentral del av evalueringen.

Kommentarer til ytelses nivå

Ytelses og funksjonalitetskravene er utarbeidet for å sikre at Tjenestemottager kan levere sine verdier til sine kunder og eiere. Ved utarbeidelsen av ytelseskrav til tjenestene er følgende prinsipper fulgt:

- Kravene skal være mulig å oppfylle med standard teknologi og normale kvalitetsrutiner.
- Kravene skal baseres på Tjenestemottakers erfaringer fra innsamling av lignede data.
- Kravene skal tillate et normalt bortfall i forhold utenforliggende hendelser.
- Kravene skal ha handlingsrom for forbedring av tjenesten for Tjenesteyter.
- Kravene skal være målbare av både Tjenesteyter og Tjenestemottaker basert på utvekslede data.
- Kravene skal være begrunnet i forhold til verdien de har for Tjenestemottaker

Versjonering

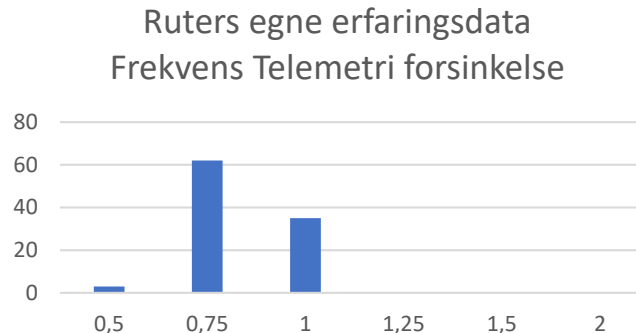
- Flere versjoner støttes parallelt.
- **Major** – Ved potensielt brudd i kompatibiliteten til foregående major versjon og/eller endringer som vil kunne medføre maskinvareendringer
- **Minor** – Kontinuerlige oppgraderinger garantert kompatibel innenfor samme Major-versjon (nye dataemner o.l)
- Ruter vil til enhver tid støtte de 2 siste major-versjoner
- Operatør må oppgradere sin flåte til nye versjoner – og har mye frihet i denne prosessen
- Incitamentsordning slik at det er lettere å oppnå bonus på nyeste versjon, enn foregående.

Planlagte endringer i digitale tjenester

- Det jobbes med å tilpasse nåværende versjon bedre til minibuss og personbiler frem imot konkurransen. Dagens versjon i
- Hovedelementer blir:
 - Differensierte funksjonsklasser for forskjellig bruk.
 - Tilpassede krav til minibuss I forhold til oppdragstype.
 - Forenklete krav for personbiler.
- Endringen kommer ikke til å legge til funksjonalitet utover det som er beskrevet.

Forsinkelse og intervall på telemetri

- For å lage gode tjenester i forbindelse med f.eks. universell utforming er lav forsinkelse på dataene viktig.
- Ruter har flere mange års erfaring med denne type datainnsamling i egen infrastruktur med utstyr fra mange leverandører.
- All ruters erfaring tilsier at ved å bruke snittmålinger er kravene som er satt helt innenfor det som er mulig.
- Erfaringer viser at de som sender direkte fra buss til Ruter ikke utfordringer med dataforsinkelse og intervall problemet.



Funksjonsnivåer

Vognkategori	ADT Funksjonsnivå
Vogntype XXL	<ul style="list-style-type: none">• Rutesatt Basis• Bestillingstransport
Vogntype XL	<ul style="list-style-type: none">• Rutesatt Basis
Vogntype L	<ul style="list-style-type: none">• Bestillingstransport
Vogntype Personbil	<ul style="list-style-type: none">• Bestillingstransport Basis

Erfaringsbaserte suksesskriterier for å lykkes med digitale tjenester

- Direkte kommunikasjon mellom kjøretøy og oppdragsgiver uten mellomsystemer.
- Integrert i den daglige driften.
- Bruk av de digitale tjenestene internt hos operatør.
- Avklart forhold til underleverandører.
- Gode rutiner for vedlikehold og avvikshåndtering.

