

Vedlegg 4

15.10.2020

Versjon: 0.9

Incitamentsbeskrivelse UTKAST

Minibuss- og personbiltjenester Follo 2022

Innhold

1. INNLEDNING	3
2. BONSELEMENTER	3
3. DIGITALE TJENESTER	4
3.1 BREGNING BONUS/MALUS AV KVALITET PÅ DIGITALE TJENESTER	4
4. BREGNING AV BONUS OG MALUS PÅ KVALITET OG KUNDETILFREDSHET	6

1. Innledning

Hensikten med incitamentsordningen er å sikre at Operatøren leverer tjenester med best mulig kvalitet, slik at vi sammen oppnår ønsket kundetilfredshet på leveransen, og flest mulig fornøyde kunder.

2. Bonuselementer

Elementer	Andel av Ramme	Maks bonus pr år (eksempel)	Maks malus pr år (eksempel)
Digitale tjenester	2 % av årlig kontraktsverdi	Kr 300 000	Kr 300 000
Kvalitet og kundetilfredshet	2 % av årlig kontraktsverdi	Kr 300 000	Kr 300 000

Maksimal bonus og malus er beregnet ut fra en kontraktsverdi på 15 mill kroner.

3. Digitale tjenester

3.1 Beregning bonus/malus av kvalitet på digitale tjenester

- 3.1.1 Oppdragsgiver vil beregne tjenestekvalitet ved å gi oppdrag ulik vekt.
- 3.1.2 Det er definert 3 tjenestekvalitetsnivåer: «Absolutt», «Kritisk» og «Normal». Definisjon av tjenestekvalitetsnivåer er spesifisert i Avtalen om Digitale Tjenester (ADT)
- 3.1.3 Unntak fra dataleveranser i henhold til ADT er beskrevet i Oppdragsbeskrivelsens punkt 2.4.2.
- 3.1.4 Oppdrag kjørt uten å levere tjenester med tjenestekvalitetsnivå «Absolutt» vil regnes som innstilt (0 oppdrag).
- 3.1.5 Oppdrag kjørt uten å levere tjenester med tjenestekvalitetsnivå «Kritisk», vil regnes som innstilt (0 oppdrag) dersom Operatøren leverer i henhold til **nest** nyeste versjon av ADT, mens den vil regnes som 0,33 avgang dersom Operatøren leverer i henhold til nyeste ADT-versjon.
- 3.1.6 Oppdrag som er kjørt uten å levere tjenester med tjenestekvalitetsnivå «Normal» regnes som 0,5 oppdrag dersom Operatøren leverer i henhold til **nest** nyeste ADT-versjon, og 0,67 avgang dersom Operatøren leverer i henhold til nyeste ADT-versjon.
- 3.1.7 Oppdrag som er kjørt med leveranser i henhold til alle krav til ytelsesnivå regnes alltid som 1 avgang uavhengig om leveransen er i henhold til **nest** nyeste, eller nyeste ADT versjon.
- 3.1.8 Alle Oppdrag som gjennomføres med leveranser i henhold til eldre versjoner av ADT enn nest nyeste vil telle som 0 oppdrag uansett.

Leveranser iht ADT-versjon	Oppdrag med mangel iht tjenestekvalitet «Absolutt»	Oppdrag med mangel iht tjenestekvalitet «Kritisk»	Oppdrag med mangel iht tjenestekvalitet «Normal»	Oppdrag uten mangel iht tjenestekvalitet
Nyeste ADT-versjon	0	0,33	0,67	1
Nest nyeste ADT-versjon	0	0	0,5	1
Eldre enn nest nyeste ADT-versjon	0	0	0	0

Vedlegg 4 Incitamentsbeskrivelse UTKAST

Minibuss- og personbiltjenester Follo 2022

3.1.9 Oppdragsgiver annonserer en ny hovedversjon av ADT senest 3 måneder før den lanseres. Fra lanseringstidspunktet vil både den nye (N) og nest nyeste (N-1) versjonen av ADT regnes som den nyeste i beregningene av bonus/malus i tre (3) måneder. Denne perioden kalles for «graceperiode». Etter tre måneder vil ordinær bonus/malus beregnes i henhold til tabellen.

3.1.10 Basert på oppnådd resultat, vil det bli beregnet bonus/malus etter følgende tabell:

Trinn	Oppnådd resultat digitale tjenester				Andel Bonus/Malus
	År 1	År 2	År 3	År 4 ->	
5	89,01-100%	94,01-100%	96,01-100%	99,01-100%	100%
4	88,01-89,00%	93,01-94,00%	95,01-96,00%	98,01-99,00%	83%
3	87,01-88,00%	92,01-93,00%	94,01-95,00%	97,01-98,00%	60%
2	86,01-87,00%	91,01-92,00%	93,01-94,00%	96,01-97,00%	30%
1	85,01-86,00%	90,01-91,00%	92,01-93,00%	95,01-96,00%	13%
Nullpt.	85%	90%	92%	95%	0%
-1	84,00-84,99%	89,00-89,99%	91,00-91,99%	94,00-94,99%	-10%
-2	83,00-83,99%	88,00-88,99%	90,00-90,99%	93,00-93,99%	-20%
-3	82,00-82,99%	87,00-87,99%	89,00-89,99%	92,00-92,99%	-30%
-4	81,00-81,99%	86,00-86,99%	88,00-88,99%	91,00-91,99%	-40%
-5	80,00-80,99%	85,00-85,99%	87,00-87,99%	90,00-90,99%	-50%
-6	79,00-79,99%	84,00-84,99%	86,00-86,99%	89,00-89,99%	-60%
-7	78,00-78,99%	83,00-83,99%	85,00-85,99%	88,00-88,99%	-70%
-8	77,00-77,99%	82,00-82,99%	84,00-84,99%	87,00-87,99%	-80%
-9	76,00-76,99%	81,00-81,99%	83,00-83,99%	86,00-86,99%	-90%
-10	75,00-75,99%	80,00-80,99%	82,00-82,99%	85,00-85,99%	-100%

3.1.11 Dersom operatørens resultater for digitale tjenester er dårligere enn spennet oppgitt i trinn -10 gjelder det som kontraktsbrudd og sanksjoneres etter bestemmelsene i kontraktens kapittel

4. Beregning av bonus og malus på kvalitet og kundetilfredshet

- 4.1.1 Operatøren har mulighet for å opptjene bonus basert på brukernes vurdering av tjenesten Skoleskyss. Oppdragsgiver gjennomfører Brukerundersøkelse to ganger pr år, normalt mai og november. Det kontaktes 130 respondenter i Follo, som alle får spørsmål på telefon om hvordan de oppfatter tjenesten; totalt sett, punktlighet og sjåførenes serviceinnstilling. Undersøkelsen gjøres uavhengig av hvilken operatør som faktisk utfører tjenesten for denne kunden. Dette fordi det er grunn til å tro at det vil rullere over tid. Det innebærer en kollektiv bonusordning, basert på en kollektiv god skoleskyss.
- 4.1.2 Brukerundersøkelsen og telefonintervjuene utføres av en ekstern aktør med erfaring i markedsundersøkelser.
- 4.1.3 Bonus og malus beregnes med inntil 2 % av fakturert godtgjørelse pr siste halvår for hver av operatørene. Det gis 1 % bonus av fakturert beløp ved minimum 86% fornøyde brukere og 2 % bonus ved minimum 89 % fornøyde brukere. Motsatt gis det 1 % malus ved 84 % fornøyde brukere og 2 % malus ved 82 % eller mindre fornøyde kunder.
- 4.1.4 Bonus/malus på kvalitet og kundetilfredshet avregnes to ganger i året. Dette skjer etter at resultatene av kundetilfredshetsundersøkelsen til Konsentra foreligger, normalt måneden etter.
- 4.1.5 Hvis kundetilfredsheten faller under ønsket mål (nullpunktet), skal operatør lage en skriftlig plan for å beskrive hvilke tiltak som skal settes i verk for å endre utviklingen. Denne planen skal legges frem for Oppdragsgiver tre uker etter oppnådd resultat er formidlet til Operatør.