

Vedlegg 6

Incitamentsbeskrivelse

Transporttjenester Follo 2025

Innhold

1	INNLEDNING	3
1.1	FORMÅL	3
2	BONUSRAMMER OG VEKTING	3
2.1	FASTSETTING AV BONUSRAMMER.....	3
2.2	VEKTING AV BONUSELEMENTER	3
3	BONUSELEMENT	4
3.1	KUNDETILFREDSHET	4
3.2	ÅRLIG SATSINGSOMRÅDE	7
3.3	OPPSTARTBONUS	8
4	GENERELLE BESTEMMELSER	10
4.1	OPPGJØR OG FAKTURERING	10
4.2	VESENTLIGE AVVIK I RESULTATER	10
4.3	MÅLEGRUNNLAG.....	11
4.4	OPPDRAGSGIVERS MULIGHETER TIL Å JUSTERE INCITAMENTSBEKRIVELSEN I AVTALEPERIODEN ...	11

1 Innledning

1.1 Formål

- 1.1.1.1 Formålet med incitamentsbeskrivelsen er at den skal være til 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 tjenesteproduksjonen jf. Kontraktens pkt. 5 vil Operatøren få bonus for kvalitet dersom Operatøren oppnår resultater over nullnivåene som er angitt i dette dokumentet.

2 Bonusrammer og vekting

2.1 Fastsetting av bonusrammer

- 2.1.1.1 Bonus beregnes av kontraktsverdi foregående år eksklusive bonus og gebyrer. For 2025 og 2026 svarer kontraktsverdi til tilbudsprisen. Første mulige justering av grunnlaget for beregning av bonus er for kalenderåret 2027.
- 2.1.1.2 Bonus vil være på maksimalt 6 % av årlig kontraktsverdi.

2.2 Vekting av bonuselementer

- 2.2.1.1 Gjennom kontraktsperioden vil ulike bonuselementer være gjeldende for ulike perioder i de ulike ruteområdene. Det vil være tre bonuselementer:
- Kundetilfredshet
 - Årlig satsingsområde
 - Oppstartbonus
- 2.2.1.2 Fra oppstart 29.06.25 til og med 30.09.25 vil bonuselementet oppstartbonus være gjeldende, og fra 01.10.25 og ut kontraktsperioden vil kundetilfredshet og årlig satsingsområde være gjeldene.
- 2.2.1.3 Vekting av bonuselementer i kontraktsperioden:

Periode	Bonuselement	Andel av den totale bonusrammen	Bonusramme i andel av kontraktsverdi
29.06.25 - 30.09.25	Oppstartbonus	100 %	6 %
01.10.25 - 30.06.35	Årlig satsingsområde	65 %	3,9 %
01.10.25 - 30.06.35	Kundetilfredshet	35 %	2,1 %

Tabell 1: Vekting av bonuselementer i kontraktsperioden

2.2.1.4 Bonus fra oppstart 29.06.25 til og med 30.09.25:

Bonuselement	Andel av den totale bonusrammen	Bonusramme i andel av kontraktsverdi	Eksempel på maks bonus 3. kvartal 2025 for Ro 1
Oppstartbonus	100 %	6 %	2 850 000

Tabell 2: Eksempel er beregnet for Ro 1 basert på anslått verdi per kvartal (47,5 MNOK).

2.2.1.5 Bonus per kvartal fra 4.kvartal, fra 01.10.25 og resten av kontraktperioden:

Bonuselement	Andel av den totale bonusrammen	Bonusramme i andel av kontraktsverdi	Eksempel på maks bonus kvartal for Ro 1
Årlig satsingsområde	65 %	3,9 %	1 852 500
Kundetilfredshet	35 %	2,1 %	997 500
Sum	100 %	6 %	2 850 000

Tabell 3: Eksempel er beregnet for Ro 1 basert på anslått verdi per kvartal (47,5 MNOK).

3 Bonuselement

3.1 Kundetilfredshet

3.1.1 Kvalitetselementer

3.1.1.1 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.

3.1.1.2 Kundeopplevd kvalitet måles gjennom kundeintervjuer om bord på kjøretøyet, hvor kundene blant annet blir spurt om:

- «Innvendig renhold»
- «Kjørestil»
- «Innvendig temperatur»
- «Førers serviceinnstilling»
- «Alt i alt fornøyd»

3.1.1.3 Disse kvalitetselementene vurderes hver for seg, og det beregnes bonus for hvert av dem. Bonus utbetales hvis Operatøren leverer på eller over nullnivå.

3.1.2 Kvalitetselementenes vekt

3.1.2.1 Tabellen viser det enkelte kvalitetselementets vekt/andel av bonuselementet for «Kundetilfredshet»:

Område	Fordeling
Kjørestil	30 %
Førers serviceinnstilling	30 %
Innvendig renhold	15 %
Innvendig temperatur	15 %
Alt i alt fornøyd	10 %

Tabell 4: Innbyrdes vektning av kvalitetselementene i bonuselementet "Kundetilfredshet"

3.1.3 Overordnet om Markedsinformasjonssystemet

3.1.3.1 Som et verktøy for å oppnå flere fornøyde kunder vil resultater fra kundeintervjuene gjennomført om bord være tilgjengelig i Oppdragsgivers digitale rapporteringsløsning for markedsinformasjonssystemet (MIS). Operatøren vil få tilgang ved oppstart av Oppdraget. Operatøren må følge med på 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 faktorene:

- Alt i alt – hvor fornøyd er du med reisen
- Punktlighet
- Plassen om bord
- Førers kjørestil
- Førers serviceinnstilling
- Ruteinformasjon
- Innvendig renhold
- Sittekomfort
- Temperatur om bord

3.1.4 Beregning av kundeopplevd kvalitet

3.1.4.1 Kundeopplevd kvalitet måles gjennom kundeundersøkelser om bord på kjøretøyet eller kort tid etter kunden har forlatt kjøretøyet, hvor disse blir bedt om å evaluere hvor fornøyde 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.

3.1.4.2 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)

- 3.1.4.3 Kundenens 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 misfornøyde blir skåren 0, og dersom alle kundene er meget fornøyde blir skåren 100.
- 3.1.4.4 For å sikre en tilstrekkelig kvalitet på målingene skal det gjennomføres intervjuer på minimum 50 avganger per kvartal per Ruteområde, noe som normalt sett skal gi minst 100 kundeintervjuer per kvartal. Avgangene det skal gjennomføres undersøkelser 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.
- 3.1.4.5 For ytterligere å sikre at resultatene i størst mulig grad speiler Operatørens prestasjoner, vil resultatene av kundeundersøkelsen 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.
- 3.1.4.6 Resultatene rapporteres gjennom Markedsinformasjonssystemet (MIS), som oppdateres minst én gang per dag.

3.1.5 Beregning av bonus for kundetilfredshet

- 3.1.5.1 Bonusberegningen for kundetilfredshet tar utgangspunkt i et definert nullnivå for hvert buselement. Dette nivået defineres på følgende måte:
- Gjennomsnittlig oppnådd kvalitet per buselement for alle fire kvartalene i 2024.
- 3.1.5.2 I og med at kontrakten ikke har oppstartsdato før i 2025, vil beregningen gjøres av gjeldende sammenlignbare kontrakt. Ro 1 Ski vil for eksempel benytte kontrakten «Busstjenester Follo og Østensjø 2015 Ruteområde Ski» sine oppnådde resultater i 2024 for å beregne nullnivå per buselement. De ulike ruteområdene vil derfor ikke nødvendigvis ha like nullnivåer. For hvert poeng over nullnivået gis en bonus per element som vist med eksempel i tabellen nedenfor. Maksimal bonus oppnås dersom resultatet er 15 poeng eller mer over det definerte nullnivå, som maksimalt kan være 80 poeng. Oppdragsgiver har i eksemplet benyttet 75 % som nullnivå. I dette eksempelet vil maksimal bonus oppnås ved 90 %.

Område	Nullnivå*	Fordeling	Vekt (Bonusramme i andel av kontraktsverdi)	Kronebeløp per poeng over nullnivå per kvartal**	Eksempel på maks bonus i kr. per kvartal i Ro 1
Kjørestil	75 %	30 %	0,63 %	19 950	299 250
Førers serviceinnstilling	75 %	30 %	0,63 %	19 950	299 250
Innvendig renhold	75 %	15 %	0,32 %	9 975	149 625
Innvendig temperatur	75 %	15 %	0,32 %	9 975	149 625
Alt i alt fornøyd	75 %	10 %	0,21 %	6 650	99 750
SUM	-	100 %	2,1 %	66 500	997 500

Tabell 5: * Tallene per kontrakt vil bli oppdatert i jan/feb. 2025. ** 1/15 del av bonusrammen per kvartal (997 500/15=66 500).

3.1.6 Særlig om bytte av leverandør

- 3.1.6.1 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.

3.1.7 Særlig om mulige nye metoder for gjennomføring av kundeintervju

- 3.1.7.1 Oppdragsgiver kan i løpet av kontraktperioden endre måten kundeintervjuene gjennomføres. Dersom det blir gjort en endring, vil det kunne bli satt nye nullnivåer. De eventuelle nye nullnivåene skal settes slik at Operatøren ikke blir skadelidende, gitt at han holder samme kvalitetsnivå. Oppdragsgiver skal drøfte fastsettelsen av de nye nullnivåene med Operatøren.

3.2 Årlig satsingsområde

3.2.1 Overordnet om årlig satsingsområde

- 3.2.1.1 Det årlige satsningsområdet skal stimulere til videre utvikling innenfor ruteområdet og støtte opp under Oppdragsgivers overordnede og/eller strategiske mål.
- 3.2.1.2 Det årlige satsningsområdet, herunder nullpunkt, fastsettes i samarbeid mellom Operatøren og Oppdragsgiver. Det årlige satsningsområdet kan blant annet bestå av:

- Trafikkvekst, markedsandel mv.
- Forbedret kundeopplevelse
- Forbedret omdømme i befolkningen e.l.
- Språkopplæring for operativt personell
- Miljømål
- Kvalitet på digitale tjenester

- 3.2.1.3 Det årlige satsningsområdet skal fastsettes av Oppdragsgiver etter innspill og samarbeid med Operatøren. Nullnivået for satsningsområdet skal fastsettes sammen med Operatør.
- 3.2.1.4 Det årlige satsningsområdet bør fastsettes innen utgangen av tredje kvartal i kalenderåret før satsningsområdet skal gjelde. Det årlige satsningsområdet bør være fastsatt tre (3) måneder før oppstart.
- 3.2.1.5 Dersom det ikke oppnås enighet mellom Oppdragsgiver og Operatøren vil bonus for årlig satsningsområde bortfalle for den perioden det ikke er oppnådd enighet.

3.2.2 Fastsetting av det årlige satsningsområdet fra oppdragets start

- 3.2.2.1 Fra oppstart av Oppdraget 29. juni 2025 og til og med 31. desember 2025 vil det årlige satsningsområdet være Operatørens leveranser knyttet til Avtale om digitale tjenester (ADT). Detaljer skal fastsettes etter prinsippene nevnt i pkt. 3.2.1.3 ovenfor som en del av oppstartforberedelsene, og bør senest være fastsatt tre (3) måneder før oppstart av oppdraget.

3.3 Oppstartbonus

3.3.1 Overordnende bestemmelser

3.3.2 Varighet

3.3.2.1 Gjelder fra kontrakten er signert og frem til og med september 2025, og inkluderer arbeidet frem til oppstartsdato og deler av kvaliteten på tjenesteleveransen tredje kvartal 2025.

3.3.3 Størrelse

3.3.3.1 Oppdragsgiver utbetaler bonus på inntil 6 % av kontraktsverdi for kontraktens første kvartal (29.06.25 til 30.09.25) i forbindelse med forberedelser til, og gjennomføring av, oppstart av oppdraget.

3.3.4 Fordeling

Nr.	Område/milepæl	Referanse til krav	Fordeling	Vekt
1	Bussmateriellet klart til bruk ved oppstart, uten avvik av betydning.	Vedlegg 2	20 %	1,2 %
2	Årlig satsingsområde: Minimum oppnådd minstekrav til digitale tjenester.	Pkt. 3.2.2 og Avtale om Digitale Tjenester	20 %	1,2 %
3	Kundetilfredshet/MIS	Pkt. 3.1	15 %	0,9 %
4a	FAT godkjent for likerettere/ladere eller biogass-/hydrogenanlegg 6 mnd. før oppstart.	Vedlegg 4	10 %	0,6 %
4b	Fullt ut fungerende energiinfrastruktur minimum 2 uker før oppstartsdato.	Vedlegg 4	20 %	1,2 %
5a	Levere forpliktende og oppdaterte fremdriftsplaner for oppstartsfasen, og for etablering og idriftsetting av energiinfrastruktur.	Vedlegg 1b pkt. E.1	5 %	0,3 %
5b	Levere oppdatert risiko- og sårbarhetsanalyse.	Vedlegg 1b pkt. E.2	5 %	0,3 %
6a	Forpliktende plan for språkopplæring levert senest 01.06.25, og språkopplæring gjennomført og godkjent innen 10 mnd. etter oppstartsdato.	Vedlegg 1b, pkt. B.2	2,5 %	0,15 %
6b	80% av førere har gjennomført Ruter Samspill i Ruters digitale læringsplattform innen 6 mnd. etter oppstart.	Vedlegg 1b pkt. B.5 og Operatørens tilbud	2,5 %	0,15 %
Sum			100 %	6 %

Tabell 6: Fordeling av bonus for oppstart

De ulike områdene det kan oppnås bonus for blir beskrevet nærmere i pkt. 3.3.5

3.3.5 Beskrivelse av punktene i tabellen i pkt. 3.3.4

3.3.5.1 1. Bussmateriellet klart til bruk ved oppstart, uten avvik av betydning

Med bussmateriellet menes samtlige busser som oppgitt i bilag 2.2 Busskjema. Med oppstart menes ved oppstartstidspunkt. Med uten avvik av betydning, menes det at bussene ikke har avvik slik det er beskrevet i vedlegg 2, bilag 1.2 Veileder for renhold og vedlikehold av bussmateriell, bilag 2.3 Krav til design og i bilag 2.1 (Operatørens tilbud. Enkelte mindre avvik uten at det er til særlig betydning for kundene vil måtte være gjenstand for en konkret vurdering.

3.3.5.2 2. Oppnådd minstekrav til digitale tjenester

Minimum oppnådd minstekrav til digitale tjenester i perioden 29.06.2025 t.o.m. 30.09.2025 ref. pkt. 3.2.2.

3.3.5.3 3. Kundetilfredshet/MIS

Minimum oppnådd minstekrav til kundetilfredshet i perioden 29.06.2025 t.o.m. 30.09.2025. Kvalitetselementene i pkt. 3.1.2 vurderes hver for seg, og det beregnes bonus for hvert av dem. Bonus utbetales hvis Operatøren leverer på eller over nullnivå.

3.3.5.4 4a. FAT godkjent for likerettere/ladere eller biogass-/hydrogenanlegg 6 mnd. før oppstartsdato.

Likerettere, ladere eller biogass-/hydrogenanlegg testes og godkjennes på fabrikk før levering til operatør. FAT skal være gjennomført 6 mnd. før oppstart for godkjent bonusutbetaling. Med FAT menes fabrikkens/produsentens standardprotokoll for utsjekk/test ved ferdigstilt montasje før utstyret sendes til anlegg. Protokollen skal leveres per lader/ sammensatt enhet komponent.

3.3.5.5 4b. Fullt ut fungerende energiinfrastruktur 2 uker før oppstartsdato

Spenningsatt og testet alt lade- eller fylleutstyr. All energiinfrastruktur skal være på plass, testet og fungerende minimum 2 uker før oppstartsdato.

3.3.5.6 5a. Leverer forpliktende og oppdaterte fremdriftsplaner

Operatøren må ha levert oppdaterte og forpliktende fremdriftsplaner for oppstartsfasen og for etablering og idriftsetting av energiinfrastruktur senest 30 virkedager etter kontraktsignering og deretter rapportere på fremdrift og levere oppdaterte fremdriftsplaner månedlig frem til oppstartsdato.

Dersom planene leveres innen fristene, blir det utbetalt bonus på dette området. Leveres planene senere enn det, bortfaller bonus på dette området.

3.3.5.7 5b. Leverer oppdatert risiko- og sårbarhetsanalyse.

Operatøren må ha levert oppdatert risiko- og sårbarhetsanalyse for oppstartsfasen senest 30 virkedager etter kontraktsignering, og deretter rapportere og levere oppdatert planverk annenhver måned fem til oppstartsdato.

Dersom planene leveres innen fristene, blir det utbetalt bonus på dette området. Leveres planene senere enn det, bortfaller bonus på dette området.

3.3.5.8 6a. Plan for, og gjennomføring av, språkopplæring

For å oppnå bonus på dette området, skal operatøren ha levert en realistisk og forpliktende plan for språkopplæring. Planen skal være levert innen 01.06.25. Dersom planen leveres innen fristen, og godkjennes av Oppdragsgiver, blir det utbetalt bonus på dette området. Leveres planen senere enn det, bortfaller bonus på dette området.

Senest 10 måneder etter oppstart skal Operatøren ha gjennomført og fått godkjent den gjennomførte språkopplæringen. Dersom Operatøren ikke har gjennomført og fått godkjent språkopplæringen innen 10 måneder etter oppstartsdato, vil Oppdragsgiver kreve utbetalt bonus på dette området tilbake.

3.3.5.9 6b. Gjennomført opplæring i Ruter Samspill

For å oppnå bonus på dette området, skal 80 % av Operatørens førere ha gjennomført opplæring i Ruter Samspill i Ruters digitale læringsplattform innen 6 mnd. etter oppstartsdato.

3.3.6 Beregning og utbetaling

3.3.6.1 Oppdragsgiver vil beregne utbetalingene for oppstartbonus i løpet av fjerde kvartal 2025.

3.3.6.2 For de områdene Operatøren kvalifiserer til bonus for oppstartsbonus, vil det utbetales bonus i løpet av fjerde kvartal 2025.

3.3.6.3 Dersom det, for områdene 6a og 6b, skulle vise seg at Operatøren ikke overholder kravene gitt ovenfor etter utbetalingen, skal utbetalt bonus komme til fratrukk på første faktura for bonus etter at det er konstatert.

4 Generelle bestemmelser

4.1 Oppgjør og fakturering

4.1.1.1 Bonus skal avregnes hvert kvartal, og maksimalt årlig bonus blir fordelt likt på kvartalene. Første avregning skjer fjerde kvartal 2025 for tredje kvartal 2025.

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

4.2 Vesentlige avvik i resultater

4.2.1.1 Dersom kundemålingsresultatet i et kvartal avviker vesentlig fra nullnivået skal partene møtes for å diskutere årsaken til avviket. Med vesentlig avvik regnes når den oppnådde skåren varierer med +/- 15 poeng/prosentpoeng fra nullnivået.

4.2.1.2 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 nullnivå er satt som et snitt

gjennom året).

- 4.2.1.3 Bestemmelsene i 4.2 vil uansett ikke komme til anvendelse dersom de avvikende resultatene skyldes manglende eller mangelfull dataleveranse fra Operatøren.

4.3 Målegrunnlag

4.3.1 For kundeundersøkelser

- 4.3.1.1 For å kunne beregne bonus 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 for denne perioden. Dersom en slik situasjon skulle oppstå, vil bonusrammen overføres til neste kvartal. Ved manglende målinger i fjerde kvartal, vil samme periode i foregående år bli lagt til grunn for ev. bonusutbetaling.

- 4.3.1.2 Dersom det ikke finnes historikk for denne kontrakten, vil det bli betalt ut 50 % av bonusrammen. Gjelder kun fjerde kvartal 2025.

4.3.2 For bonuselementer som er avhengige av dataleveranse fra Operatøren

- 4.3.2.1 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 Oppdragsgiver som danner grunnlag for målingene.
- 4.3.2.2 Operatøren bærer selv risikoen for eventuelle feil eller mangler i dataene som påvirker resultatene av målingene negativt.
- 4.3.2.3 Alminnelige regler for oppfylleleshindringer og kontrollansvar, slik de er angitt i Kontrakten, gjelder.
- 4.3.2.4 Dersom Oppdragsgiver avdekker at Operatør manipulerer, eller forsøker å manipulere, dataene med den hensikt å oppnå bedre resultater, kan målingene kjennes ugyldige.
- 4.3.2.5 Oppdragsgiver kan kreve erstatning etter Kontraktens bestemmelser om erstatning dersom manipulasjon, eller forsøk på manipulasjon, av dataene avdekkes.

4.4 Oppdragsgivers muligheter til å justere incitamentsbeskrivelsen i avtaleperioden

- 4.4.1.1 I løpet av kontraktperioden kan oppdragsgiver gjøre endringer i incitamentsordningen, slik den er beskrevet ovenfor. De overordnede prinsippene om at kundeopplevelsen skal styrkes, skal videreføres ved eventuelle endringer. Oppdragsgiver skal avstå fra å gjøre endringer som ikke bidrar til å bedre kundeopplevelsen direkte eller indirekte.
- 4.4.1.2 Ved eventuelle endringer i incitamentsavtalen kan oppdragsgiver velge å gjøre endringer i hvordan bonusrammen fordeles mellom de ulike bonuselementene, men bonusrammen samlet vil forbli lik gjennom hele kontraktperioden. Oppdragsgiver skal drøfte eventuelle endringer med Operatøren i god tid, og ikke mindre enn tre måneder, før endringen søkes innført.