

Vedlegg 6

09.02.2021

Versjon: 0.7

Beskrivelse av incentiver

Transporttjenester Indre by 2023

VIKTIG INFO

Vedlegg seks har så mange endringer at det ikke har hensikt å markere endringene.

Særlig er det store endringer for det som gjelder kundemålinger, takting og oppstartbonus.

Innhold

| | |
|---|-----------|
| 1. INNLEDNING | 3 |
| 2. GENERELLE BESTEMMELSER | 3 |
| 2.1 INCENTIVGRUPPER..... | 3 |
| 2.2 BONUSRAMMER OG VEKTING | 4 |
| 2.3 OPPGJØR OG FAKTURERING | 4 |
| 2.4 VESENTLIGE AVVIK I RESULTATER | 4 |
| 2.5 MÅLEGRUNNLAG..... | 5 |
| 3. INCENTIVGRUPPE 1 | 5 |
| 3.1 KUNDETILFREDSHET | 6 |
| 3.2 ÅRLIG SATSINGSOMRÅDE | 8 |
| 3.3 DIGITALE TJENESTER | 9 |
| 4. INCENTIVGRUPPE 2 | 10 |
| 4.1 GJENNOMFØRING AV OPPSTARTSARBEIDET FREM TIL PRODUKSJONSSTART..... | 11 |
| 4.2 GJENNOMFØRING AV PRODUKSJONSSTART – FØRSTE KVARTAL (Q1 2023)..... | 11 |
| 5. INCENTIVGRUPPE 3 | 12 |
| 6. INCENTIVGRUPPE 4 | 12 |
| 7. MULIGE ENDRINGER I INCITAMENTSAVTALEN | 12 |
| 7.1 OVERORDNET OM MULIGE ENDRINGER I INCITAMENTSAVTALEN | 12 |
| 7.2 ENDRING I ELEMENTER SOM MÅLER TJENESTEKVALITET | 12 |
| 7.3 ENDRING I DEELEMENTER UNDER «KUNDETILFREDSHET»..... | 13 |

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 tjenesteproduksjonen jf. Kontraktens pkt. 5 vil Operatøren få bonus for kvalitet dersom Operatøren oppnår resultater over nullnivåene som er angitt i dette dokumentet. Dersom Operatøren oppnår resultat under nullnivåene, vil han få malus.

2. Generelle bestemmelser

2.1 Incentivgrupper

Gjennom kontraktsperioden vil det gjelde ulike incentiver for ulike periode. Incentivene blir derfor delt inn i fire ulike grupper, kalt incentivgrupper (IG).

Incentivgruppe 1 vil gjelde for hele kontraktsperioden og består av incitamenter for kundetilfredshet, ADT og det årlige satsingsområdet.

Incentivgruppe 2 vil gjelde fra kontrakten er signert og frem til og med 31. mars 2023. IG 2 inkluderer arbeidet frem til Oppstart og deler av kvaliteten på tjenesteleveransen første kvartal 2024.

Incentivgruppe 3 vil gjelde fra og med andre kvartal 2023 til og med fjerde kvartal 2023. IG 3 vil omfatte regularitet.

Incentivgruppe 4 har to varianter, IG 4.1 og 4.2. Hovedvarianten, IG 4.1 gjelder takting, mens IG 4.2 tar for seg de linjene der det ikke krav til takting. IG 4.2 vil også bli anvendt dersom innføringen av krav til takting skulle bli forsinket.

Incentivgruppene, og når de ulike incentivgruppene kommer til anvendelse, er oppsummert i illustrasjonen nedenfor.

| | År 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|------|------|------|---|---|---|---|---|---|---|----|
| IG 1 | | | | | | | | | | |
| IG 2 | Q1 | | | | | | | | | |
| IG 3 | | Q2-4 | | | | | | | | |
| IG 4 | | | | | | | | | | |

2.2 Bonusrammer og vekting

2.2.1 Bonusrammene

- 2.2.1.1 Kontraktens verdi: Fra Oppstart og ut kalenderåret 2023 legges inngått kontraktsverdi fra oppstart til grunn ved beregning av bonus og malus. Med dette menes kontraktsverdi i vedlegg 5 tilbudsskjema, uten endringer (dvs. uten indeksering og uten eventuell endring av ruteproduksjon). Fra og med 2024 vil kontraktens verdi inkl. endringer og indeksering for foregående år legges til grunn.
- 2.2.1.2 For incentivgruppe 1 gis det bonus inntil 5 % av kontraktens verdi.
- 2.2.1.3 For incentivgruppe 2 gir det bonus inntil MNOK 5 for ruteområde 1, og inntil MNOK 7 for ruteområde 2.
- 2.2.1.4 For incentivgruppe 3 gis det bonus for inntil 2,5 % av kontraktens verdi.
- 2.2.1.5 For incentivgruppe 4 gir det bonus for inntil 5 % av kontraktens verdi.

2.3 Oppgjør og fakturering

- 2.3.1.1 Dersom Operatøren oppnår bonus, vil Oppdragsgiver oversende beregningsgrunnlag til Operatøren, slik at Operatøren kan utstede en faktura til Oppdragsgiver.
- 2.3.1.2 Bonus skal avregnes hvert kvartal, og maksimalt årlig bonus blir fordelt likt på kvartalene. Første avregning skjer andre kvartal 2023 for første kvartal 2023.

2.4 Vesentlige avvik i resultater

Ny tekst ikke ferdigstilt.

2.5 Målegrunnlag

2.5.1 For kundeundersøkelser

2.5.1.1 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 historiske målinger bli lagt til grunn for ev. bonusutbetaling.

2.5.1.2 Dersom det ikke finnes historikk, vil det bli betalt ut 50 % av bonusrammen.

2.5.2 For bonuselementer som er avhengige av dataleveranse fra Operatøren

2.5.2.1 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.

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

2.5.2.3 Alminnelige regler for oppfylleleshindringer og kontrollansvar, slik de er angitt i Kontrakten, gjelder.

2.5.2.4 Dersom Oppdragsgiver avdekker at Operatør manipulerer, eller forsøker å manipulere, dataene med den hensikt å oppnå bedre resultater kan målingene kjennes ugyldige.

2.5.2.5 Oppdragsgiver kan kreve erstatning etter Kontraktens bestemmelser om erstatning dersom manipulasjon, eller forsøk på manipulasjon, av dataene avdekkes.

3. Incentivgruppe 1

Fordeling av bonus i incentivgruppe 1 følger av tabellen nedenfor.

| Bonuselement | Innbyrdes vektning av kvalitets-elementene | Eksempel for maks bonus år/kvartal, ro 1 (i kr) | Eksempel for maks bonus år/kvartal, ro 2 (i kr) |
|-------------------------|--|---|---|
| Andel av kontraktsverdi | 5 % | 10 000 000 / 2 500 000 | 20 000 000 / 5 000 000 |
| Kundetilfredshet | 20 % | 2 000 000 / 500 000 | 4 000 000 / 1 000 000 |
| Årlig satsingsområde | 40 % | 4 000 000 / 1 000 000 | 8 000 000 / 2 000 000 |
| Digitale tjenester | 40 % | 4 000 000 / 1 000 000 | 8 000 000 / 2 000 000 |

Beregningene i tabellen er basert på en årlig kontraktsverdi på hhv. MNOK 200 og MNOK 400 i ruteområde 1 og 2. Beregningene er ment som eksempler, og er ikke forpliktende for Oppdragsgiver.

3.1 Kundetilfredshet

3.1.1 Kvalitetslementer

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. 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»

3.1.1.2 Disse kvalitetslementene vurderes hver for seg, og det beregnes bonus/malus for hvert av dem. Bonus utbetales hvis Operatøren leverer på eller over nullnivå. Dersom Operatøren leverer kvalitet under nullnivået, blir Operatøren ilagt malus.

3.1.2 Kvalitetslementenes vekt

Tabellen viser det enkelte kvalitetslementets vekt.

| Område | Fordeling | Eksempel for maks bonus år/kvartal, ro 1 (i kr) | Eksempel for maks bonus år/kvartal, ro 2 (i kr) |
|----------------------|-----------|---|---|
| Alt i alt fornøyd | 30 % | 600 000 / 150 000 | 1 200 000 / 300 000 |
| Innvendig renhold | 20 % | 400 000 / 100 000 | 800 000 / 200 000 |
| Kjørestil | 30 % | 600 000 / 150 000 | 1 200 000 / 300 000 |
| Innvendig temperatur | 20 % | 400 000 / 100 000 | 800 000 / 200 000 |

Beregningene i tabellen er basert på en årlig kontraktsverdi på hhv. MNOK 200 og MNOK 400 i ruteområde 1 og 2. Beregningene er ment som eksempler, og er ikke forpliktende for Oppdragsgiver.

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 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

3.1.4 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 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.

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 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.

3.1.4.4 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 undersøkeser 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 Særlig om bytte av leverandør

3.1.5.1 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.

3.1.6 Særlig om mulige nye metoder for gjennomføring av kundeintervju

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

3.1.7 Beregning av bonus for kundetilfredsstart

- 3.1.7.1 Utbetaling av bonus regnes ut ifra et mål om 95 poeng (for alle kvalitetselementene). Dersom Operatøren oppnår en poengsum under 95 poeng, vil det gi trekk i bonusutbetalingen.
- 3.1.7.2 Verdien for hvert poeng kan variere mellom de ulike kvalitetselementene, og beregnes slik:

Maks bonus for kvalitetselementet per kvartal / 40

Eks. for ro 1: maks bonus for kvalitetselementet per kvartal 150 000 kr / 40 = 3 750 kr.

Eks for ro 2: maks bonus for kvalitetselementet per kvartal 200 000 kr / 40 = 5 000 kr.

Dersom Operatøren oppnår et resultat på 90,5, gis det et trekk tilsvarende $4,5 * 3\,750$ kr = 16 875 kr ved eks 1, og 22 500 kr ved eks. 2.

Eksempelene er basert på en årlig kontraktsverdi på hhv. MNOK 200 og MNOK 400 i ruteområde 1 og 2. Beregningene er ment som eksempler, og er ikke forpliktende for Oppdragsgiver.

3.2 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 satsingsområdet, herunder nullpunkt, fastsettes i samarbeid mellom Operatøren og Oppdragsgiver. Det årlige satsningsområdet kan blant annet bestå av:
- Trafikkvekst, markedsandel mv.
 - Forbedret brukeropplevelse
 - Forbedret omdømme i befolkningen e.l.
 - Språkopplæring for operativt personell
 - Miljømål

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

3.3 Digitale tjenester

- 3.3.1.1 God kvalitet på de digitale tjenestene er avgjørende for at kundene skal få god og korrekt informasjon i forbindelse med sin reise. Det gis blant annet informasjon på informasjonsskilt på holdeplasser, i app og på internett.
- 3.3.1.2 Hensikten med bonus-/malus for kvaliteten på de digitale tjenestene er å stimulere til gode leveranser av data, samt å stimulere til å ha det til enhver tid nyeste API-et.

3.3.2 Beregning bonus

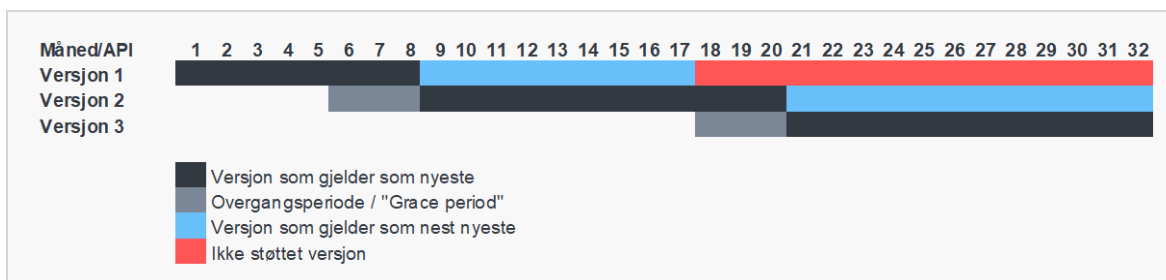
- 3.3.2.1 Oppdragsgiver vil beregne tjenestekvalitet ved å gi avganger ulik vekt.
- 3.3.2.2 Det er definert 3 tjenestekvalitetsnivåer: «Absolutt», «Kritisk» og «Normal». Definisjon av tjenestekvalitetsnivåer er spesifisert i Avtalen om Digitale Tjenester (ADT) <https://ruter.atlassian.net/wiki/x/CYDHDQ>.
- 3.3.2.3 Alle krav til ytelsesnivå som beskrevet i ADT gjelder uten unntak.
- 3.3.2.4 Avganger kjørt uten å levere tjenester med tjenestekvalitetsnivå «Absolutt» vil regnes som innstilt (0 avganger).
- 3.3.2.5 Avganger kjørt uten å levere tjenester med tjenestekvalitetsnivå «Kritisk», vil regnes som innstilt (0 avgang) 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.
- 3.3.2.6 Avganger som er kjørt uten å levere tjenester med tjenestekvalitetsnivå «Normal» regnes som 0,5 avgang dersom Operatøren leverer i henhold til **nest** nyeste ADT-versjon, og 0,67 avgang dersom Operatøren leverer i henhold til nyeste ADT-versjon.
- 3.3.2.7 Avganger 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.
- 3.3.2.8 Alle avganger som gjennomføres med leveranser i henhold til eldre versjoner av ADT enn **nest** nyeste vil telle som 0-avgang uansett.

| Leveranser ihht ADT-versjon | Avgang med mangel iht tjenestekvalitet «Absolutt» | Avgang med mangel iht tjenestekvalitet «Kritisk» | Avgang med mangel iht tjenestekvalitet «Normal» | Avgang uten mangel iht tjenestekvalitet |
|-----------------------------|---|--|---|---|
|-----------------------------|---|--|---|---|

Vedlegg 6 Beskrivelse av incentiver
Transporttjenester Indre by 2023

| | | | | |
|-----------------------------------|----------|-------------|-------------|----------|
| Nyeste ADT-versjon | 0 avgang | 0,33 avgang | 0,67 avgang | 1 avgang |
| Nest nyeste ADT versjon | 0 avgang | 0 avgang | 0,5 avgang | 1 avgang |
| Eldre enn nest nyeste ADT versjon | 0 avgang | 0 avgang | 0 avgang | 0 avgang |

3.3.2.9 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.



Fra Oppstart og til og med 31.03.2022 skal operatøren levere i henhold til aktuell versjon av ADT v2.x. Det vil ikke være noen graceperiode i oppstarten. Ordningen med graceperioder vil altså tre i kraft først ved overgangen fra v2.x til v3.0.

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

| Trinn | Oppnådd resultat digitale tjenester | | | | | Andel bonus-/malus ramme |
|-----------------|-------------------------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|--------------------------|
| | Q1/22 | Q2/22 | Q3/22 | Q4/22 | Q1/23 -> | |
| 5 | 89,01-100 % | 94,01-100 % | 96,01-100 % | 98,01-100 % | 99,01-100,00 % | 100 % |
| 4 | 88,01-89,00% | 93,01-94,00 % | 95,01-96,00 % | 97,01-98,00 % | 98,01-99,00 % | 83 % |
| 3 | 87,01-88,00% | 92,01-93,00 % | 94,01-95,00 % | 96,01-97,00 % | 97,01-98,00 % | 60 % |
| 2 | 86,01-87,00 % | 91,01-92,00 % | 93,01-94,00 % | 95,01-96,00 % | 96,01-97,00 % | 30 % |
| 1 | 85,01-86,00 % | 90,01-91,00 % | 92,01-93,00 % | 94,01-95,00 % | 95,01-96,00 % | 13 % |
| Null-pkt | 85,00 % | 90,00 % | 92,00 % | 94,00 % | 95,00 % | 0 % |

4. Incentivgruppe 2

Oppdragsgiver utbetaler bonus på inntil 5 000 000 (ro 1) / 7 000 000 (ro 2) i forbindelse med forberedelser til, og gjennomføring av, oppstart av oppdraget fordelt på:

- Gjennomføring av oppstartsarbeidet frem til produksjonsstart (50 %)

- Gjennomføring av produksjonsstarten og produksjon i første kvartal etter produksjonsstart (50 %)

4.1 Gjennomføring av oppstartsarbeidet frem til produksjonsstart

| Oppgave | Andel av ramme (mnok 2,5 ro 1, MNOK 3,5 ro 2) |
|---|---|
| Gjennomført vellykket og godkjent CAT (Customer Acceptance Test) [sett inn ref. Til ADT] for alle busstyper innen xx.xx.2022* | |
| Gjennomført vellykket og godkjent VV (Vehicle Verification) [sett inn ref. Til ADT] senest innen én måned før produksjonsstart. | |
| Bussmateriellet, med nødvendig utstyr, klart til bruk uten avvik av betydning til produksjonsstart. | |
| Annet???? 😊 | |

4.2 Gjennomføring av produksjonsstart – første kvartal (Q1 2023)

| Oppgave | Andel av ramme (mnok 2,5 ro 1, MNOK 3,5 ro 2) |
|--|---|
| Regularitet | 50 % (MNOK 1,25 ro 1, MNOK 1,75 ro 2) Mellom 99,70 % og 99,89 %: 60 % Over 99,90 %: 100 % |
| Opplæring: <ul style="list-style-type: none"> - Traséopplæring gjennomført for samtlige førere - Gjennomført komplett opplæring (jf. tilbud) med samtlige ansatte - Gjennomført kartlegging av språkferdigheter til samtlige ansatte (jf. vedlegg 1 pkt. Xx) samt forpliktende plan for oppfølging der det er behov | 20 % |
| Dokumentasjon på det overstående må være oversendt Ruter senest 5. april 2023. | |
| Dokumentasjon på gjennomført språkopplæring iht. den forpliktende planen skal oversendes Ruter senest 7. januar 2024. Dersom planen ikke er overholdt, trekkes 1/3 av utbetalt bonus for opplæring tilbake. (neste bonusutbetaling reduseres tilsvarende). | |
| ???? 😊 | 30 % |

5. Incentivgruppe 3

Regularitet. Som i sør. Tekst settes inn.

6. Incentivgruppe 4

Se dok. om takting.

7. Mulige endringer i incitamentsavtalen

7.1 Overordnet om mulige endringer i incitamentsavtalen

Dersom Oppdragsgiver velger å endre innholdet i incitamentsavtalen i samsvar med pkt. 5.2 og 5.3 kan Oppdragsgiver også øke bonus- og malusrammenene slik de er angitt i pkt. 2.1.1.2 og 2.1.1.3. Dersom bonus- og malusrammene endres, skal også vektingen – slik den er angitt i pkt. 2.1.2 – endres.

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

Gitt at kvaliteten holdes på samme nivå vil endringer som beskrevet i kapittel 5 ikke påvirke eksisterende bonus eller malus, eller den økonomiske balansen i Operatørens disfavør.

7.2 Endring i elementer som måler tjenestekvalitet

7.2.1 Delelement «standard»

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

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

- Førers kjørestil og serviceinstilling
- 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

7.2.1.3 Dersom delementet standard innføres, skal nullnivåene settes basert på gjennomsnitt av tidligere oppnådde resultater.

7.2.2 «Tjenestekvalitetsindeks»

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

7.2.2.2 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.

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

7.2.3 Tidspunkt for iverksettelse

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

7.3 Endring i delementer under «Kundetilfredshet»

7.3.1 Delement «kundehenvendelser»

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

7.3.1.2 Kundenes direkte tilbakemeldinger, uavhengig av kanal, til Oppdragsgiver til grunn for måling av kundenes tilfredshet i tillegg til «kundeintervjuer».

7.3.1.3 Under «kundehenvendelser» 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

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

7.3.2 Tidspunkt for iverksettelse

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