

Vedlegg 6

08.12.2021

Versjon 0.5

Incitamentsbeskrivelse

Transporttjenester Oslo øst 2023

Innhold

1. INNLEDNING	3
2. GENERELLE BESTEMMELSER	3
2.1 BONUSRAMMER.....	3
3. BONUSGRUPPE 1 - PRESTASJON	4
3.1 KUNDETILFREDSHET.....	4
3.2 ÅRLIG SATSINGSOMRÅDE.....	7
3.3 DIGITALE TJENESTER.....	8
4. BONUSGRUPPE 2 – PUNKTLIGHET OG REGULARITET	10
4.1 OVERORDNEDE BESTEMMELSER.....	10
4.2 REGULARITET.....	10
4.3 PUNKTLIGHET.....	11
5. BONUSGRUPPE 3 – TAKTING	12
5.1 OVERORDNEDE BESTEMMELSER.....	12
6. BONUSGRUPPE 4 – OPPSTART	12
6.1 OVERORDNENDE BESTEMMELSER.....	12
6.2 BESKRIVELSE AV PUNKTENE I TABELLEN I PKT. 6.1.3.....	14
6.3 BEREGNING OG UT BETALING.....	15
7. GENERELLE BESTEMMELSER	15
7.1 OPPGJØR OG FAKTURERING.....	15
7.2 VESENTLIGE AVVIK I RESULTATER.....	16
7.3 MÅLEGRUNNLAG.....	16
8. OPPDRAGSGIVERS MULIGHETER TIL Å JUSTERE INCITAMENTSBEKRIVELSEN I AVTALEPERIODEN	17
8.1 OVERORDNET OM OPPDRAGSGIVERS MULIGHETER TIL Å JUSTERE INCITAMENTSBEKRIVELSEN	17
8.2 SÆRSKILTE MULIGHETER FOR JUSTERING I ELEMENTER SOM MÅLER TJENESTEKVALITET.....	17
8.3 SÆRSKILTE MULIGHETER FOR JUSTERING I DEELEMENTER UNDER «KUNDETILFREDSHET».....	18

1. Innledning

Formålet med incitamentsbeskrivelsen er at den skal være en fordel både for Operatøren og Oppdragsgiver, slik at partene oppnår bedre kvalitet på leveransen enn krevd, flest mulig fornøye 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. Generelle bestemmelser

2.1 Bonusrammer

2.1.1 Fastsetting av bonusrammer

2.1.1.1 Bonus beregnes av tabell 5.1.1, 5.1.2 og 5.1.3 i vedlegg 5.

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

2.1.2 Vekting av kvalitetselementer

2.1.2.1 Gjennom kontraktsperioden vil det gjelde ulike incentiver for ulike perioder og ulike områder. Incentivene blir derfor delt inn i fire ulike grupper, kalt Bonusgrupper. For varighet og innhold se beskrivelse av hvert enkelt bonusgrupper.

Bonus for første kvartal 2024, inkludert 10-31. desember 2023:

Bonuselement	Andel av den totale bonusrammen	Bonusramme i andel av kontraktsverdi	Eksempel på maks bonus 1. kvartal 2024 per ruteområde
Bonusgruppe 1 - Prestasjon	50%	5 %	2 875 000
Bonusgruppe 2 – Punktlighet og regularitet	25%	2,5%	1 437 500
Bonusgruppe 4 - Oppstart	25%	2,5%	1 437 500
Sum	100%	10%	5 750 000

Tabell 1 Eksempel er beregnet per ruteområde basert på anslått verdi per år/kvartal ref. prosedyrebeskrivelsen pkt. 1.3.2. Bonusgruppe 3 er ikke tatt med i denne tabellen.

Bonus per år/kvartal fra 2.kvartal 2024 og resten av kontraktperioden:

Bonuselement	Andel av den totale bonusrammen	Bonusramme i andel av kontraktsverdi	Eksempel på maks bonus per år/kvartal per ruteområde
Bonusgruppe 1	50%	5 %	11 500 000/ 2 875 000
Bonusgruppe 2	50%	5 %	11 500 000 /2 875 000
Bonusgruppe 3			
Sum	100%	10%	23 000 000 / 5 750 000

Tabell 2: 1. Eksempel er beregnet per ruteområde basert på anslått verdi per år ref. prosedyrebeskrivelsen pkt. 1.3.

3. Bonusgruppe 1 - Prestasjon

Gjelder for hele kontraktperioden. Bonus inntil 5 % av kontraktsverdi. Fordeling av bonus i Bonusgruppe 1 følger av tabellen nedenfor.

Bonuselement	Innbyrdes vektning av kvalitets-elementene	Bonusramme i andel av kontraktsverdi	Eksempel på maks bonus per år/kvartal per ruteområde
Andel av kontraktsverdi		5 %	11 500 000 / 2 875 000
Kundetilfredshet	20 %	1 %	2 300 000 / 575 000
Årlig satsingsområde	40 %	2 %	4 600 000 / 1 150 000
Digitale tjenester	40 %	2 %	4 600 000 / 1 150 000

Tabell 3: Innbyrdes vektning av bonuselementene i Bonusgruppe 1. Eksempel er beregnet per ruteområde basert på anslått verdi per år ref. prosedyrebeskrivelsen pkt. 1.3.

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. 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 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

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

Område	Fordeling	Vekt (Bonusramme i andel av kontraktsverdi)	Eksempel på maks bonus per år/kvartal per ruteområde
Alt i alt fornøyd	30 %	0,3 %	690 000 / 172 500
Innvendig renhold	20 %	0,2 %	460 000 / 115 000
Kjørestil	30 %	0,3 %	690 000 / 172 500
Innvendig temperatur	20 %	0,2 %	460 000 / 115 000

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 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 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 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 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 Utbetaling av bonus regnes ut ifra et mål om 95 poeng (for hvert av kvalitetselementene). Dersom Operatøren oppnår en poengsum under 95 poeng, vil det gi trekk i bonusutbetalingen.

3.1.5.2 Ved poengsum under 95 poeng, blir bonusutbetalingen regnet ut slik:

$$Bonus = \left(\frac{\text{Kontraktsverdi per kvartal} \times \text{Bonusramme}}{\text{kvartal} \times \text{Bonusramme}} \right) - \left(\left(\frac{\text{Kontraktsverdi per kvartal} \times \text{Bonusramme}}{40} \right) \times (95 - \text{poeng}) \right)$$

3.1.5.3 Ved poengsum større eller over/lik 95 poeng, blir bonusutbetalingen regnet ut slik:

$$Bonus = \text{Kontraktsverdi per kvartal} \times \text{Bonusramme}$$

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 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
- 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 skal fastsettes innen utgangen av tredje kvartal i kalenderåret før satsningsområdet skal gjelde. Det årlige satsningsområdet 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 Overordnet om 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 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 Minstekrav ADT

Minstekravet til nivå på ADT økes gradvis fra oppstart og ut over kontraktperioden etter følgende:

Periode	Minstekrav
Fra oppstart til x	90 %
Fra x til x	92,5 %
Fra x og resten av kontraktperioden	95 %

Tabell 5: Minstekrav ADT

3.3.3 Beregning av bonus for ADT

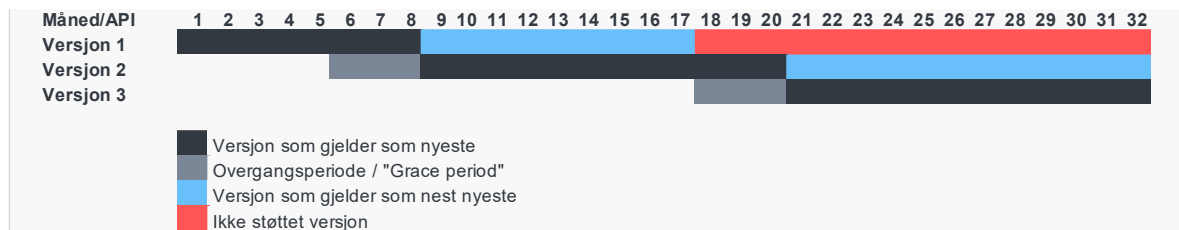
- 3.3.3.1 Oppdragsgiver vil beregne tjenestekvalitet ved å gi avganger ulik vekt.
- 3.3.3.2 Det er definert 3 tjenestekvalitetsnivåer: «Absolutt», «Kritisk» og «Normal». Definisjon av tjenestekvalitetsnivåer er spesifisert i Avtalen om Digitale Tjenester (ADT) ref. Kontraktens pkt. 3.2.1.5
- 3.3.3.3 Alle krav til ytelsesnivå som beskrevet i ADT gjelder uten unntak.
- 3.3.3.4 Avganger kjørt uten å levere tjenester med tjenestekvalitetsnivå «Absolutt» vil regnes som innstilt (0 avganger).
- 3.3.3.5 Avganger kjørt uten å levere tjenester med tjenestekvalitetsnivå «Kritisk», vil regnes som innstilt (0 avgang) dersom Operatøren leverer i henhold til **nest** nyeste major-versjon av ADT, mens den vil regnes som 0,33 avgang dersom Operatøren leverer i henhold til nyeste ADT-versjon.
- 3.3.3.6 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-majorversjon, og 0,67 avgang dersom Operatøren leverer i henhold til nyeste ADT-majorversjon.
- 3.3.3.7 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-majorversjon.

3.3.3.8 Alle avganger som gjennomføres med leveranser i henhold til eldre versjoner av ADT enn nest nyeste vil telle som 0-avgang uansett.

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

Tabell 6: Poengfordeling for beregning av tjenestekvalitet

3.3.3.9 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 i tre (3) måneder. Denne perioden kalles for «graceperiode». Etter tre måneder vil ordinær bonus beregnes i henhold til tabellen.



3.3.3.10 Basert på oppnådd resultat, vil det bli beregnet bonus slik:

$$Bonus = \left(\left(\frac{Poeng\ ADT - Minstekrav\ ADT}{100\ \% - Minstekrav\ ADT} \right) \times (Kontraksverdi\ per\ kvartal \times 2\ \%) \right)$$

4. Bonusgruppe 2 – Punktlighet og regularitet

4.1 Overordnede bestemmelser

4.1.1 Størrelse og fordeling

- 4.1.1.1 Gjelder fra oppstart og hele kontraktperioden. Dersom takting innføres på enkelte linjer vil bonus fra bonusgruppe 2 reduseres tilsvarende omfang av takting ref. pkt.5.1.1 . Det kan gis inntil 5 % av kontraktens verdi foregående år i bonus, fordelt på regularitet (2,5%) og punktlighet (2,5%). I perioden fra 10.desember 2023 og ut mars 2024 kan det gis inntil 2,5 % av kontraktens verdi foregående år i bonus, fordelt på regularitet (1,25%) og punktlighet (1,25 %).

4.2 Regularitet

4.2.1 Generelt om regularitet

- 4.2.1.1 Regularitet er definert i vedlegg 1 punkt **Feil! Fant ikke referanseilden.** som andelen av planlagte avganger som er gjennomført. Regularitet oppgis i prosent. Innstillinger som skyldes forhold som ikke ligger innenfor Operatørens kontrollansvar inngår ikke i beregningen av regularitet.
- 4.2.1.2 Avganger som gjelder som innstilt eller delvis innstilt som følge av manglende datakvalitet ved beregning av kvalitetselementet "digitale tjenester" regnes ikke som innstilt i kvalitetselementet "regularitet" dersom det foreligger tilstrekkelig informasjon hos Oppdragsgiver som tilsier at avgangen ble gjennomført som planlagt. Tilstrekkelig informasjon kan for eksempel være data som følger en eldre ADT versjon. Ved bortfall av all automatisk generert informasjon legges gjennomsnittsverdier til grunn for beregning av bonus.

4.2.2 Krav til regularitet

- 4.2.2.1 99,8 % for hele kontraktperioden.

4.2.3 Beregning av bonus for regularitet

- 4.2.3.1 Bonus beregnes etter hvor god regularitet Operatøren har oppnådd per kvartal etter modellen som er angitt nedenfor:

$$Bonus = \left(\frac{Resultat\ regularitet - 99,8\%}{100\% - 99,8\%} \right) \times (Kontraksverdi\ per\ kvartal \times 2,5\%)$$

- 4.2.3.2 Dersom Operatørens resultater for regularitet er dårligere enn det definerte minstekravet, vil Operatøren kunne ilegges sanksjoner etter bestemmelsene i kontraktens kapittel 20.

4.3 Punktlighet

4.3.1 Generelt om punktlighet

- 4.3.1.1 Punktlighet er andelen av kjørte avganger som ikke er forsinket. Bonus beregnes etter hvor god punktlighet Operatøren har oppnådd per kvartal etter modellen som er angitt nedenfor. Manglende punktlighet som skyldes forhold som ikke ligger innenfor Operatørens kontrollansvar inngår ikke i beregningen av punktlighet. Bonus vil bli beregnet etter andelen avganger som er «presis» fra avgangens første eller andre stoppested.

4.3.2 Minstekrav til punktlighet

- 4.3.2.1 Minstekrav til punktlighet, for første driftsår måling av punktlighet blir anvendt, settes slik:

Første driftsår	Minstekrav
Første kvartal 2024 (inkl. desember 2023)	75 %
Andre kvartal 2024	74 %
Tredje kvartal 2024	71 %
Fjerde kvartal 2024	71 %

Tabell 7: Minstekrav til punktlighet

- 4.3.2.2 Dersom operatørens resultater for punktlighet er dårligere enn oppgitt i tabellen ovenfor vil Operatøren kunne ilegges sanksjoner etter bestemmelsene i kontraktens kapittel 20.
- 4.3.2.3 Fra oppstart og ut 2024 vil det beregnes bonus på bakgrunn av minstekravene ovenfor. Fra 1.januar 2025 og ut kontraktperioden, vil den oppnådde punktligheten (ekskl. justeringer for forsinkelser som skyldes forhold utenfor leverandørens kontrollansvar) for samme kvartal foregående år + fem prosentpoeng.
- 4.3.2.4 Minstekravet til punktlighet kan ikke settes høyere enn 90 %.

4.3.3 Beregning av bonus for punktlighet

- 4.3.3.1 Avganger som gjelder som innstilt eller delvis innstilt som følge av manglende datakvalitet ved beregning av kvalitetselementet «digitale tjenester» regnes ikke som innstilt i kvalitetselementet «punktlighet» dersom det foreligger tilstrekkelig informasjon hos oppdragsgiver som tilsier at avgangen ble gjennomført presis. Tilstrekkelig informasjon kan for eksempel være data som følger en eldre ADT-versjon. Ved bortfall av all automatisk generert informasjon legges gjennomsnittsverdier til grunn. Ved bortfall av all automatisk generert informasjon legges gjennomsnittsverdier til grunn for beregning av bonus.

4.3.3.2 Utbetaling for punktlighet, gitt at oppnådd punktlighet er større en målet for punktlighet.

$$Bonus = \left(\frac{\text{Resultat punktlighet} - \text{minstekrav}}{100\% - \text{minstekrav}} \right) \times (\text{Kontraktsverdi per kvartal} \times 2,5\%)$$

5. Bonusgruppe 3 – Takting

5.1 Overordnede bestemmelser

5.1.1 Størrelse og fordeling

5.1.1.1 Oppdragsgiver gir inntil 5 % av kontraktsverdien foregående kalenderår som bonus til Operatøren.

5.1.1.2 Grunnlaget for beregningene av den forholdsmessige andelen er rutetimer på linjen foregående år.

5.1.2 Minstekrav til takting

5.1.2.1 Oppdragsgiver gir Operatøren bonus dersom Operatøren oppnår et resultat på målingene av takting som er bedre enn minstekravet slik det er beskrevet i vedlegg 1a pkt. 6.2.1.

5.1.3 Beregning av bonus for takting

5.1.3.1 Utbetaling for takting uttrykkes slik:

$$Bonus = \left(\frac{\text{Resultat takting} - \text{minstekrav}}{100\% - \text{minstekrav}} \right) \times \left(\begin{array}{l} \text{Kontraktsverdi} \\ \text{per kvartal} \times \text{linjens andel av} \\ \text{kontraktsverdi} \\ \text{ref. pkt. 1.8.3} \end{array} \right)$$

6. Bonusgruppe 4 – Oppstart

6.1 Overordnende bestemmelser

6.1.1 Varighet

6.1.1.1 Gjelder fra kontrakten er signert og frem til og med mars 2024, og inkluderer arbeidet frem til Oppstart og deler av kvaliteten på tjenesteleveransen første kvartal 2024.

6.1.2 Størrelse

6.1.2.1 Oppdragsgiver utbetaler bonus på inntil 2,5 % av kontraktsverdi i forbindelse med forberedelser til, og gjennomføring av, oppstart av oppdraget.

6.1.3 Fordeling

Nr.	Område/milepæl	Referanse til krav	Andel av incentiv-gruppe 2	Vekt
1	Bussmateriellet klart til bruk ved oppstart, uten avvik av betydning	Vedlegg 2	15 %	0,38 %
2	Gjennomført vellykket og godkjent CAT (Customer Acceptance Test) for alle busstyper innen xxxx (2 uker før oppstart)	Avtale om digitale tjenester om CAT	10 %	0,25 %
3	Gjennomført vellykket og godkjent VV (Vehicle Verification) for alle bussene som skal brukes i gjennomføringen av oppdraget senest innen utgangen av xxxx.	Avtale om digitale tjenester om VV	10 %	0,25 %
4a	Søknad NVE/PBE 4 mnd etter kontraktsignering	Vedlegg 4	10 %	0,25 %
4b	FAT godkjent for likerettere/ladere 6 mnd før oppstart	Vedlegg 4	10 %	0,25 %
4c	Fullt ut fungerende ladeinfrastruktur til oppstartsdato. Spenningsatt og testet alle ladere.	Vedlegg 4	20 %	0,5 %
5a	Levere forpliktende og oppdatert fremdriftsplan for oppstartsfasen senest 30 virkedager etter kontraktsignering og gjennomføre den, samt rapportering på fremdrift minst månedlig.	Vedlegg 1b pkt. I2	6 %	0,15 %
5b	Risikoanalyse fire uker etter kontraktsignering, samt hver åttende uke frem til oppstart.	Vedlegg 1b pkt.I3	7 %	0,18 %
6a	Forpliktende plan for språkopplæring levert senest xxxx, og språkopplæring gjennomført og godkjent innen 10. mnd. etter oppstart.	Vedlegg 1b, pkt. C3 og C5	6 %	0,15 %
6b	Gjennomført traséopplæring, billettopplæring mv. og annen opplæring operatøren tilbyr før oppstart.	vedlegg 1b pkt C6-C14 og Operatørens tilbud	6 %	0,15 %
		Sum	100 %	2,5 %

Tabell 8: Fordeling av bonus for oppstart

De ulike områdene det kan oppnås bonus for blir beskrevet nærmere i pkt. 6.1.3.

6.2 Beskrivelse av punktene i tabellen i pkt. 6.1.3

6.2.1 1. Bussmateriellet klart til bruk, uten avvik av betydning

Med avvik uten betydning, menes det at bussene ikke har avvik slik det er beskrevet i Veileder: Standard renhold og vedlikehold og bilag 2.2 til vedlegg 2 (krav til design).

6.2.2 2. Gjennomført vellykket og godkjent CAT

Hver bussmodell som skal benyttes i kontraktsområdet skal ha gjennomført og fått godkjent på alle tester i en forhåndsdefinert testplan for CAT. Oppdragsgiver er ansvarlig for gjennomføring og godkjenning av testen. Hver bussmodell skal kjøre en avtalt rute som del av testgjennomføringen. Datakommunikasjon er mot Oppdragsgivers Stage-miljø.

6.2.3 3. Gjennomført vellykkede og godkjente VV

Hver enkelt buss som skal benyttes i kontraktsområdet skal ha gjennomført og fått godkjent alle tester i en forhåndsdefinert VV. Operatør er ansvarlig for gjennomføring og logging av alle testene mens Oppdragsgiver kvitterer ut for godkjenning for hver buss. Datakommunikasjon er mot Oppdragsgivers Produksjonsmiljø.

6.2.4 4a. Søknad NVE/PBE 4 mnd etter kontraktsignering

6.2.5 4b. FAT godkjent for likerettere/ladere 6 mnd før oppstart

6.2.6 4c. Fullt ut fungerende ladeinfrastruktur til oppstartsdato.

Spenningsatt og testet alle ladere.

All ladeinfrastruktur skal være på plass, testet og fungerende til oppstart.

Dersom ladeinfrastruktur ikke er fullt ut fungerende til oppstart, og Oppdragsgiver har skylden for dette, blir det utbetalt 50 % bonus på dette elementet.

6.2.7 5a. Levere fremdriftsplan, samt oppdatering

Operatøren må ha levert en oppdatert, og forpliktende fremdriftsplan iht. fristen som er angitt i vedlegg 1, pkt. 12.1.2. Dersom planen leveres innen fristen, blir det utbetalt bonus på dette området. Leveres planen senere enn det, bortfaller bonus på dette området.

Dersom Operatøren ikke informerer Oppdragsgiver og gjennomgår eventuelle endringer i løpet av oppstartsperioden, kan Oppdragsgiver kreve utbetalt bonus tilbake.

6.2.8 5b. Arbeid med risiko

Operatøren skal arbeide aktivt med risikoer for oppstarten, og skal senest fire uker etter kontraktsignering levere en risikoanalyse som inkluderer de identifiserte risikoene og tiltak som kan redusere risikoen eller konsekvensene.

6.2.9 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 xxxx. Dersom planen leveres innen fristen, blir det utbetalt bonus på dette området. Leveres planen senere enn det, bortfaller bonus på dette området.

Senest 12 måneder etter oppstart skal Operatøren ha gjennomført og fått godkjent den gjennomførte språkopplæringen.

Dersom Operatøren ikke har gjennomført og fått godkjent språkopplæringen innen 12 måneder etter oppstart, vil Oppdragsgiver kreve utbetalt bonus på dette området tilbake.

6.2.10 6b Gjennomført opplæring

Dersom Operatøren har gjennomført traséopplæring, billettopplæring mv. og annen opplæring operatøren tilbyr før oppstart utbetales det bonus på dette punktet.

6.3 Beregning og utbetaling

6.3.1 Beregning av utbetaling

Oppdragsgiver vil beregne utbetalingene for Bonusgruppe 4 i løpet av første kvartal 2024.

6.3.2 Utbetaling

For de områdene Operatøren kvalifiserer til bonus i Bonusgruppe 4 vil det utbetales bonus i løpet av andre kvartal 2024.

6.3.3 Ev. krav om tilbakebetaling

Dersom det, for områdene 5a, 5b og 6a, 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.

7. Generelle bestemmelser

7.1 Oppgjør og fakturering

Bonus skal avregnes hvert kvartal, og maksimalt årlig bonus blir fordelt likt på kvartalene. Første avregning skjer andre kvartal 2024 for første kvartal 2024 inkludert perioden fra 10. desember 2023 og ut 2023.

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

7.2 Vesentlige avvik i resultater

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 +/- 25 poeng/prosentpoeng 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 nullnivå er satt som et snitt gjennom året).

Bestemmelsene i 7.2 vil uansett ikke komme til anvendelse dersom de avvikende resultatene skyldes manglende eller mangelfull dataleveranse fra Operatøren.

7.3 Målegrunnlag

7.3.1 For kundeundersøkelser

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

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

7.3.2 For bonuselementer som er avhengige av dataleveranse fra Operatøren

7.3.2.1 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.

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

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

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

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

8. Oppdragsgivers muligheter til å justere incitamentsbeskrivelsen i avtaleperioden

8.1 Overordnet om Oppdragsgivers muligheter til å justere incitamentsbeskrivelsen

Oppdragsgiver har mulighet til å gjøre justeringer i Vedlegg 6 – Incitamentsbeskrivelse gjennom hele avtaleperioden.

Eventuelle justeringer kan for eksempel gå på å rette opp avvik som fraviker det som var intensjonen med incitamentsbeskrivelsen ved oppstart av Kontrakten, eller justeringer som følge av at det oppstår uforutsette forhold i avtaleperioden som gjør at Oppdragsgiver ser det nødvendig å foreta justeringer. De ovennevnte eksemplene er imidlertid ikke uttømmende for hvilke justeringer Oppdragsgiver kan foreta.

Justeringene kan enten være generelle justeringer for hele incitamentsbeskrivelsen, eller justeringer innenfor enkelte Bonusgrupper.

Oppdragsgiver skal forsøke å gjennomføre justeringene slik at Operatøren verken tjener eller taper på justeringen i henhold til hva som opprinnelig er avtalt mellom partene. Dersom Oppdragsgiver ser det nødvendig vil Oppdragsgiver likevel kunne justere incitamentsbeskrivelsen.

Oppdragsgiver skal drøfte eventuelle justeringer med Operatøren i god tid før de eventuelt iverksettes. Operatøren kan derimot ikke motsette seg eventuelle justeringer dersom Oppdragsgiver bestemmer seg for å utføre justeringene etter dialog med Operatør.

8.2 Særskilte muligheter for justering i elementer som måler tjenestekvalitet

8.2.1 Delelement «standard»

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

8.2.1.2 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

- 8.2.1.3 Dersom delementet standard innføres, skal nullnivåene settes basert på gjennomsnitt av tidligere oppnådde resultater. Gitt at kvaliteten holdes på samme nivå vil endringer som beskrevet i ovenfor ikke påvirke eksisterende bonus, eller den økonomiske balansen i Operatørens disfavør.

8.2.2 «Tjenestekvalitetsindeks»

- 8.2.2.1 Oppdragsgiver kan velge å erstatte delementene under «kvalitet på tjenesteleveransen» helt eller delvis ved innføring av «tjenestekvalitetsindeks».
- 8.2.2.2 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.
- 8.2.2.3 Dersom delementet tjenestekvalitetsindeks innføres helt eller delvis, skal 0-nivåene settes basert på gjennomsnitt de siste 12 månedene før delementet implementeres. Gitt at kvaliteten holdes på samme nivå vil endringer som beskrevet i ovenfor ikke påvirke eksisterende bonus, eller den økonomiske balansen i Operatørens disfavør.

8.2.3 Tidspunkt for iverksettelse

- 8.2.3.1 Endringer som skjer med medhold av pkt. 8.2 kan kun skje ved årsskifter, og skal være ferdig drøftet minst tre (3) måneder før iverksettelse.

8.3 Særskilte muligheter for justering i delementer under «Kundetilfredshet»

8.3.1 Delement «kundehevendelser»

- 8.3.1.1 Oppdragsgiver kan velge å legge til et delement, «kundehevendelser», under «Kundetilfredshet». Delementet kan komme i tillegg til, eller i stedet for, «kundeintervjuer». Kundenes direkte tilbakemeldinger, uavhengig av kanal, til Oppdragsgiver, legges til grunn for måling av kundenes tilfredshet i tillegg til «kundeintervjuer».
- 8.3.1.2 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
- 8.3.1.3 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.

8.3.2 Tidspunkt for iverksettelse

Endringer som skjer med medhold av pkt. 8.3 kan kun skje ved årsskifter, og skal være ferdig drøftet minst tre (3) måneder før iverksettelse.