**Busstjenester Nittedal**

 **2016**

**Vedlegg 6**

**Incitamentsbeskrivelse**

**versjon 0.9**

**Innholdsfortegnelse**

Innledning 3

Hensikt 3

Ruter presenterer her 3 alternative modeller og ønsker innspill 3

Bonus/malus beregninger på kvalitetsincitament 4

Bonus/malus beregninger på antall registrerte betalende reisende 5

Økonomisk omfang og fakturering 6

Målegrunnlag 6

Endringer i incitamentsbeskrivelsen 6

# Innledning

## Hensikt

Hensikten med incitamentsordningen er at den skal være en fordel både for operatøren og oppdragsgiver slik at vi oppnår ønsket kvalitet på leveransen, flest mulig fornøyde kunder og ønsket vekst.

Oppdragsgiver vil måle kvaliteten på Operatørens utførelse av oppdraget, og vil bruke målingene til å gi Operatøren økonomiske incitamenter.

Operatøren vil få en økonomisk gevinst (bonus) av å løfte kvaliteten fra 0-nivået, og dersom nivået faller under 0-nivået vil operatøren få malus. Operatøren vil også kunne oppnå en økonomisk gevinst ved å bidra til at flere kunder betaler for sin reise ved at de viser at de har betalt.

Oppdragsgiver vil benytte målinger og registreringer utført av eksterne leverandører og datasystemer for oppfølging av operatøren.

Bonus-/malusberegningene skal ikke påvirkes av force majeure situasjoner. I slike situasjoner suspenderes partenes rettigheter og plikter så lenge force majeure situasjonen varer.

## Ruter presenterer her 3 alternative modeller og ønsker innspill

**Alternativ 1**

Incitamentsbeskrivelsen for kontrakten inneholder måleparameter for kvalitet «alt i alt», «innvendig renhold», «førers kjørestil» og «førers serviceinnstilling»

Beløpet som vil bli knyttet til økonomisk bonus og malus (maksimalt bonus- og malusbeløp) vil være på maksimalt 8 prosent av den avtalte godtgjørelsen ved oppstart.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Kvalitetsincitament:** | **Andel** |  |
| Alt i alt hvor fornøyd er du |  |  |
| Innvendig renhold |  |  8 % av kontraktens årlige verdi |
| Førers kjørestil |  |  |
| Førers serviceinnstilling |  |  |
| **Totalt xxxx** |  |  |

**Alternativ 2**

Incitamentsbeskrivelsen for kontrakten inneholder måleparameter for kvalitet «alt i alt», «førers kjørestil», «førers serviceinnstilling» og incitament på antall registrerte betalende reisende. Beløpet vil bli knyttet til økonomisk bonus og malus (maksimalt bonus- og malusbeløp) vil være på maksimalt 8 prosent av den avtalte godtgjørelsen ved oppstart. Fordelt slik: 4 % på kvalitet og 4 % på antall registrerte betalende reisende.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Kvalitetsincitament:** | **Andel** |  |
| Alt i alt hvor fornøyd er du |  |  |
| Førers kjørestil |  | 4 % av kontraktens årlige verdi |
| Førers serviceinnstilling |  |  |
| **Totalt xxxx** |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Inntektsincitament:** | **Andel** |  |
| Antall registrerte betalende reisende  |  | 4 % av kontraktens årlige verdi |
| **Totalt xxxx** |  |  |

**Alternativ 3**

Incitamentsbeskrivelsen for kontrakten inneholder måleparameter for kvalitet «alt i alt», «førers kjørestil», «førers serviceinnstilling» og «fører kontrollert billett» basert på tall fra MIS. «Fører kontrollert billett» vil være et nytt spørsmål i MIS, og spørsmålet vil gå ut på at kunden blir spurt om føreren har kontrollert billetten deres. Beløpet som vil bli knyttet til økonomisk bonus og malus (maksimalt bonus- og malusbeløp) vil være på maksimalt 8 prosent av den avtalte godtgjørelsen ved oppstart.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Kvalitetsincitament:** | **Andel** |  |
| Alt i alt hvor fornøyd er du |  | 8 % av kontraktens årlige verdi |
| Føres kjørestil |  |  |
| Førers serviceinnstilling |  |  |
| Fører kontrollert billett |  | (Nytt spørsmål i MIS) |
| **Totalt xxxx** |  |  |

## Bonus/malus beregninger på kvalitetsincitament

**Kundemålinger**

Kundemålinger vil måle *kundens oppfattelse av reisen*. Til disse målingene er det knyttet en incitamentsordning basert på bonus og malus.

Oppdragsgivers Markedsinformasjonssystem (MIS) vil bli benyttet for å angi kundens oppfattelse av reisen. Systemet ligger på en internettbase. Tilgang til resultatavlesning vil bli gitt ved oppstart av kjøringen.

**Beregningsgrunnlag**

Beregningsgrunnlaget for bonus/malus er Markedsinformasjonssystemet (MIS).

Det gjennomføres om lag samme antall målinger hver måned, men det er resultatet pr kvartal som er vist i portalen og som legges til grunn for beregningen. Det vil bli gjennomført minimum xx målinger pr kvartal. Hvert kvartal blir avsluttet, og det foretas nye beregninger for neste kvartal.

Oppdragsgiver beregner, med utgangspunkt i målingene, kvartalsvis resultater på bonus og malus beløp for dette kvartalet.

**Nullnivå**

Nullnivå defineres ut fra de erfaringer Oppdragsgiver har i Markedsinformasjons-systemet (MIS).Ønsket minimumsnivå er utgangspunkt for 0-nivå. 0-nivået er satt likt for hele året. Det vil si at en kan forvente at 0-nivået vil være mest utfordrende i 1. og 4. kvartal på grunn av utfordringer med vinterdrift, mens 0-nivået vil være mer gunstig spesielt i 2. og 3. kvartal.

**Vesentlige avvik i resultatet i kundemålinger**

Dersom kundemålingsresultatet på kvalitetselementene i et kvartal avviker vesentlig fra 0-nivået skal partene møtes for å diskutere årsaken til avviket. Vesentlig avvik er når avviket fra 0-nivå er målt til mer enn 50 % opp (bonus) eller ned (malus).

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 eller malus er blant annet; ombyggingsprosjekter i vegsystemet, ruteendringer og prisendringer. Sesongvariasjoner som mye snø, regn eller kulde er noe som Operatøren må ta høyde for (jfr. at 0-nivå er satt som et snitt gjennom året).

## Bonus/malus beregninger på antall registrerte betalende reisende

**Målinger**

Antall registrerte betalende reisende basert på validering på billettmaskin, førersalg og antall manuelle registrerte billetter.

**Beregningsgrunnlag**To muligheter hvor billettsystemet er kilden:

1. Basert på antall betalende reisende i 2014 settes et nullpunkt. Bonus / malus beregnes ved intervaller ved økning eller nedgang i antall betalende reisende.
2. Godtgjørelse til x kr. pr. registrerte billett.

Utfordringer ved modellen:

* Mangler telleutstyr om bord i bussen, modellen baserer seg derfor på tillitt. Ruter må derfor foreta manuelle tellinger.
* Billettsystemet og nedetid.
* Usikkerhet knyttet til nullpunkt for 2014.

## Økonomisk omfang og fakturering

**Avregning**

Bonus og malus for kvalitet skal avregnes hvert kvartal, og maksimalt årlig beløp blir fordelt lik på kvartalene. Ved endringer ut over +/- 10 % i godtgjørelsen vil bonus-/malusbeløpet for påfølgende kalenderår kunne bli justert.

Oppdragsgiver beregner bonus og malus. Dersom Operatør oppnår bonus, vil Oppdragsgiver oversende beregningsgrunnlag til Operatør, slik at Operatør kan utstede en faktura til Ruter på dette beløpet. Dersom Operatør blir ilagt malus vil det bli utstedt en faktura på dette beløpet.

# Målegrunnlag

For å kunne beregne bonus og malus 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 og malus for denne perioden. Dersom dette skjer overføres måleresultater og beløpet til neste kvartal innenfor samme kalenderår. Skulle man for 4.kvartal mangle grunnlag for beregning av kvalitetsresultat skal det utbetales 50 % av det maksimale bonusbeløpet for kvalitetselementet for 4. kvartal.

## Endringer i incitamentsbeskrivelsen

0-punktet for incitamentet inntatt i Incitamentsbeskrivelsen gjelder ut kalenderåret og kan ikke reforhandles. Dersom det er behov for endringer av bonus/malus elementer eller 0-punkt etter en gitt dato håndteres det i henhold til beskrivelsen under. Oppdragsgiver presiserer at dersom partene ikke kommer frem til enighet om en ny incitamentsbeskrivelse så er det det opprinnelige 0-punktet som gjelder.

For år xxxx kan partene kreve forhandling om endring av Incitamentsbeskrivelsens

måleelementer. Aktuelle elementer kan være:

- utvalg målte elementer

- 0-nivå

- maksimalt beløp pr element pr år/kvartal

- skala for beregning av bonus og malus

Dette kravet må komme som en konsekvens av større endringer i rammebetingelsene, stor avstand mellom 0-nivå og faktisk resultat, endringer i målesystemet eller at en ønsker økt fokus på andre elementer. Alle slike krav om forhandlinger må begrunnes og dokumenteres med et skriftlig faktagrunnlag.

Oppdaterte tabeller med tall og referanser oversendes Operatør innen xxxx.