

Vedlegg 6

Incitamentsbeskrivelse

Transporttjenester Oslo sør 2021

Innhold

1. INNLEDNING.....	3
2. GENERELLE BESTEMMELSER	3
2.1 BONUS- OG MALUSRAMMER.....	3
2.2 KVALITETSELEMENTER	4
2.3 BONUS- OG MALUSBELØP	5
2.4 OPPGJØR OG FAKTURERING	6
3. DATAINNHEMTING OG METODE.....	6
3.1 KUNDETILFREDSHET	6
3.2 DIGITALE TJENESTER, REGULARITET OG PUNKTLIGHET	8
3.3 VESENTLIGE AVVIK I RESULTATER	8
3.4 MANGLENDE OG/ELLER MANGELFULLT MÅLEGRUNNLAG	8
4. BEREGNING AV BONUS OG MALUS.....	9
4.1 KUNDETILFREDSHET	9
4.2 TJENESTEKVALITET	10
5. MULIGE ENDRINGER I INCITAMENTSAVTALEN.....	17
5.1 OVERORDNET OM MULIGE ENDRINGER I INCITAMENTSAVTALEN	17
5.2 ENDRING I ELEMENTER SOM MÅLER TJENESTEKVALITET	17
5.3 ENDRING I DELEMENTER UNDER «KUNDETILFREDSHET».....	18

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 Bonus- og malusrammer

2.1.1 Fastsetting av bonus- og malusrammene

2.1.1.1 Bonus- og malusrammene 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, malus, husleie, faste kostnader og gebyr), heretter bare nevnt som kontraktsverdi.

2.1.1.3 Malus vil være på maksimalt 6 % av årlig kontraktsverdi (eksklusiv bonus, malus, husleie, faste kostnader og gebyr).

2.1.1.4 Fra Oppstart og ut kalenderåret 2022 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). Første mulige justering av grunnlaget for beregning av bonus er for kalenderåret 2023

2.1.2 Vekting av kvalitetselementer

2.1.2.1 Av rammen, fordeler vektingen mellom de ulike bonus- og maluselementene seg slik:

	Element	Andel av den totale bonusrammen	Andel av den totale malusrammen
	Kundetilfredshet	10 %	10 %
Tjenestekvalitet	Årlig satsingsområde	20 %	20 %
	Digitale tjenester	20 %	20 %
	Regularitet	25 %	25 %
	Punktlighet	25 %	25 %

2.2 Kvalitetselementer

2.2.1 Kundetilfredshet

2.2.1.1 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»

2.2.1.2 Disse kvalitetselementene 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.

2.2.2 Årlig satsingsområde

2.2.2.1 Det årlige satsningsområdet skal stimulere til videre utvikling innenfor ruteområdet og støtte opp under Oppdragsgivers overordnede og/eller strategiske mål.

2.2.2.2 Det årlige satsningsområdet, herunder nullpunkt, fastsettes i samarbeid mellom Operatøren og Oppdragsgiver. Det årlige satsningsområdet kan blant annet bestå av:

- Trafikkvekst, markedsandel mv.
- Forbedret brukeropplevelse
- Forbedret omdømme i befolkningen e.l.
- Språkopplæring for operativt personell
- Miljømål

- 2.2.2.3 Det årlige satsingsområdet skal fastsettes av Oppdragsgiver etter innspill og samarbeid med Operatøren. Nullnivået for satsingsområdet skal fastsettes sammen med Operatør.
- 2.2.2.4 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.
- 2.2.2.5 Dersom det ikke oppnås enighet mellom Oppdragsgiver og Operatøren vil bonus for dette området bortfalle for den perioden det ikke er oppnådd enighet.
- 2.2.2.6 Det kan også knyttes malus til det årlige satsingsområdet. En eventuell malus for det årlige satsingsområdet vil avtales i tilknytning til det årlige satsingsområdet, men det kan ikke overstige andelen som angitt i pkt. 2.1.2.1.
- 2.2.2.7 Satsingsområdet fra oppstart av Oppdraget til og med 31. mars 2022 vil være knyttet til gjennomføring av oppstarten det betyr bonus knyttes til kvalitet av leveransen i de første tre (3) måneder etter oppstarten. Satsningsområde fra 1.april til 31.desember 2022 fastsettes i rammen av oppstartsprosjektet. Disse to første satsningsområdene følger de regulære bestemmelsene i pkt 2.2.2.3 til 2.2.2.6.

2.2.3 Digitale tjenester

- 2.2.3.1 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.
- 2.2.3.2 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.

2.2.4 Regularitet

- 2.2.4.1 God regularitet er viktig for kundene. Ved å bruke bonus-/malus for å stimulere til god regularitet håper Oppdragsgiver å gi kundene et godt, pålitelig og stabilt tilbud.

2.2.5 Punktlighet

- 2.2.5.1 Høy punktlighet er viktig for kundene. Ved å bruke bonus-/malus for å stimulere til god punktlighet håper Oppdragsgiver å gi kundene et godt, pålitelig og stabilt tilbud.

2.3 Bonus- og malusbeløp

Element	Andel av den totale bonusrammen	Eksempel for maks bonus (kr) per år / kvartal	Andel av den totale malusrammen	Eksempel for maks malus (kr) per år / kvartal
Kundetilfredshet	10 %	3 000 000 / 750 000	10 %	1 800 000 / 450 000
Årlig satsingsområde	20 %	6 000 000 / 1 500 000	20 %	3 600 000 / 900 000

Digitale tjenester	20 %	6 000 000 / 1 500 000	20 %	3 600 000 / 900 000
Regularitet	25 %	7 500 000 / 1 875 000	25 %	4 500 000 / 1 125 000
Punktlighet	25 %	7 500 000 / 1 875 000	25 %	4 500 000 / 1 125 000
Sum	100 %	30 000 000 / 7 500 000	100 %	18 000 000 / 4 500 000

Beregningene i tabellen er basert på et beregningsgrunnlag (som beskrevet i pkt. 2.1.1.1) på MNOK 300 per år. Dette beregningsgrunnlaget er lagt til grunn i alle eksemplene i dette dokumentet.

2.4 Oppgjør og fakturering

- 2.4.1.1 Dersom Operatøren oppnår bonus, vil Oppdragsgiver oversende beregningsgrunnlag til Operatøren, slik at Operatøren kan utstede en faktura til Oppdragsgiver.
- 2.4.1.2 Dersom Operatøren oppnår bonus på noen elementer og malus på andre elementer, men samlet sett bonus, vil Oppdragsgiver oversende beregningsgrunnlag til Operatøren slik at Operatøren kan utstede faktura til Oppdragsgiver. Ev. malus skal komme til fratrekk på fakturaen.
- 2.4.1.3 Dersom Operatøren ikke oppnår bonus, men malus, vil Oppdragsgiver fakturere Operatøren. Beregningsgrunnlaget vil bli lagt ved fakturaen.
- 2.4.1.4 Bonus og malus skal avregnes hvert kvartal, og maksimalt årlig bonus blir fordelt likt på kvartalene. Første avregning skjer andre kvartal 2022 for første kvartal 2022.

3. Datainnhenting og metode

3.1 Kundetilfredshet

3.1.1 Overordnet om Markedsinformasjonssystemet

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 kjøretil

- Førers serviceinnstilling
- Ruteinformasjon
- Innvendig renhold
- Sittekomfort
- Temperatur om bord

3.1.2 Beregning av kundeopplevd kvalitet

Kundeopplevd kvalitet måles gjennom intervjuer med kunder om bord på 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.

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)

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.

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 intervjuer 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.

For ytterligere å sikre at resultatene i størst mulig grad speiler Operatørens prestasjoner, vil resultatene av kundeintervjuene vektas 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.

Resultatene rapporteres gjennom Markedsinformasjonssystemet (MIS), som oppdateres minst én gang per dag.

3.1.3 Særlig om bytte av leverandør

Bytte av leverandør av markedsinformasjonssystemet kan skje i løpet av kontraktsperioden. Dersom leverandørbytte medfører en vesentlig endring i resultatene, som åpenbart ikke skyldes endringer i levert kvalitet fra Operatøren, kan partene avtale endringer i nullnivået.

3.1.4 Særlig om mulige nye metoder for gjennomføring av kundeintervju

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.

3.2 Digitale tjenester, regularitet og punktlighet

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 av «regularitet» og «punktlighet» og målinger som baserer seg på lignende automatisk genererte/innsamlede data.

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

Dersom Oppdragsgiver avdekker at Operatør manipulerer, eller forsøker å manipulere, dataene med den hensikt å oppnå bedre resultater kan målingene kjønnnes ugyldige. Oppdragsgiver kan kreve erstatning etter Kontraktens bestemmelser om erstatning dersom manipulasjon, eller forsøk på manipulasjon, av dataene avdekkes.

3.3 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 +/- 20 poeng 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).

3.4 Manglende og/eller mangelfullt 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 det for 4. kvartal mangle grunnlag for beregning av kvalitetsresultat legges et gjennomsnitt av resultatene for resten av kalenderåret til grunn.

4. Beregning av bonus og malus

4.1 Kundetilfredshet

4.1.1 Vekting av kvalitetselementer

Område	Andel av ramme	Eksempel maks bonus (kr) per år / kvartal	Eksempel maks malus (kr) per år / kvartal
Alt i alt fornøyd	30 %	900 000 / 225 000	540 000 / 135 000
Innvendig renhold	20 %	600 000 / 150 000	360 000 / 90 000
Kjørestil	30 %	900 000 / 225 000	540 000 / 135 000
Innvendig temperatur	20 %	600 000 / 150 000	360 000 / 90 000

4.1.2 Nullpunkt

Område	Nullnivå (maks i parentes)	Bonus per poeng over 0-nivå / kvartal (eksempel)	Malus per poeng under 0-nivå /kvartal (eksempel)
Alt i alt fornøyd	85 (100) poeng	15 000	9 000
Innvendig renhold	81 (96) poeng	10 000	6 000
Kjørestil	85 (100) poeng	15 000	9 000
Innvendig temperatur	85 (100) poeng	10 000	6 000

- 4.1.2.1 Nullnivået har blitt satt på bakgrunn av resultatene som ble oppnådd i ruteområdet fra 1. kvartal 2019 og til og med 4. kvartal 2019.
- 4.1.2.2 For hvert poeng over nullnivået gis det bonus per element som vist i tabellen ovenfor. Maksimal bonus oppnås dersom resultatet er 15 poeng eller mer over det definerte nullnivå, som maksimalt kan være 85 poeng.
- 4.1.2.3 For hvert poeng under nullnivået gis det malus per element som vist i tabellen ovenfor. Maksimal malus oppnås 15 poeng eller mer under det definerte nullnivået.

4.2 Tjenestekvalitet

4.2.1 Vekting

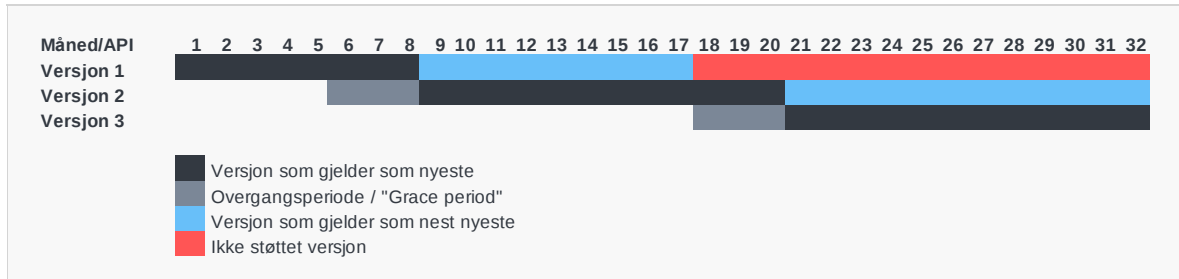
Område	Andel av ramme	Maks bonus per år / kvartal (eksempel)	Maks malus per år / kvartal (eksempel)
Digitale tjenester	20 %	6 000 000 / 1 500 000	3 600 000 / 900 000
Regularitet	25 %	7 500 000 / 1 875 000	4 500 000 / 1 125 000
Punktlighet	25 %	7 500 000 / 1 875 000	4 500 000 / 1 125 000

4.2.2 Beregning bonus/malus av kvalitet på digitale tjenester

- 4.2.2.1 Oppdragsgiver vil beregne tjenestekvalitet ved å gi avganger ulik vekt.
- 4.2.2.2 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>.
- 4.2.2.3 Alle krav til ytelsesnivå som beskrevet i ADT gjelder uten unntak.
- 4.2.2.4 Avganger kjørt uten å levere tjenester med tjenestekvalitetsnivå «Absolutt» vil regnes som innstilt (0 avganger).
- 4.2.2.5 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.
- 4.2.2.6 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.
- 4.2.2.7 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.
- 4.2.2.8 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
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

- 4.2.2.9 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.

- 4.2.2.10 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 %
-1	84,00-84,99 %	89,00-89,99 %	91,00-91,99 %	93,00-93,99 %	94,00-94,99 %	-10%
-2	83,00-83,99 %	88,00-88,99 %	90,00-90,99 %	92,00-92,99 %	93,00-93,99 %	-15%
-3	82,00-82,99 %	87,00-87,99 %	89,00-89,99 %	91,00-91,99 %	92,00-92,99 %	-20%
-4	81,00-81,99 %	86,00-86,99 %	88,00-88,99 %	90,00-90,99 %	91,00-91,99 %	-25%
-5	80,00-80,99 %	85,00-85,99 %	87,00-87,99 %	89,00-89,99 %	90,00-90,99 %	-30%
-6	79,00-79,99 %	84,00-84,99 %	86,00-86,99 %	88,00-88,99 %	89,00-89,99 %	-40%
-7	78,00-78,99 %	83,00-83,99 %	85,00-85,99 %	87,00-87,99 %	88,00-88,99 %	-50%
-8	77,00-77,99 %	82,00-82,99 %	84,00-84,99 %	86,00-86,99 %	87,00-87,99 %	-65%
-9	76,00-76,99 %	81,00-81,99 %	83,00-83,99 %	85,00-85,99 %	86,00-86,99 %	-80%
-10	75,00-75,99 %	80,00-80,99 %	82,00-82,99 %	84,00-84,99 %	85,00-85,99 %	-100%

- 4.2.2.11 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 21.

4.2.3 Beregning bonus/malus for kvalitetselementet regularitet

Regularitet er definert i Oppdragsbeskrivelsen punkt 1.1. 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.

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 eller malus.

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

Trinn	Oppnådd regularitet 1. kvartal 2022	Oppnådd regularitet fra 2. kvartal 2022	Andel av bonus-/malusramme
6	99,95 - 100,00 %	99,97 - 100,00 %	100 %
5	99,90 – 99,94 %	99,95 - 99,96 %	83 %
4	99,85 - 99,89 %	99,93 - 99,94 %	60 %
3	99,80- 99,84 %	99,91 - 99,92 %	30 %
2	99,75 - 99,79 %	99,86 - 99,90 %	13 %
1	99,71 - 99,74 %	99,81 - 99,85 %	6 %
Nullpunkt	99,70 %	99,80 %	0 %
-1	99,69 %	99,75 – 99,79 %	6 %
-2	99,68 %	99,70 - 99,74 %	13 %
-3	99,66 – 99,67 %	99,68 - 99,69 %	30 %
-4	99,64 – 99,65 %	99,66 – 99,67 %	60 %
-5	99,62 – 99,63 %	99,64 – 99,65 %	83 %
-6	99,60 - 99,61 %	99,60 – 99,63 %	100 %

- 4.2.3.2 Dersom operatørens resultater for regularitet er dårligere enn spennet oppgitt i trinn -6 altså dårligere enn 99,6 %, vil Operatøren kunne ilegges sanksjoner etter bestemmelsene i kontraktens kapittel 21.

- 4.2.3.3 Eksemplene nedenfor tar utgangspunkt i kolonnen for «oppnådd regularitet fra 2. kvartal 2022».

Eksempel 1:

Operatøren oppnår en regularitet på 99,81 %, noe som tilsvarer en bonus på trinn 1. Som tabellen ovenfor viser, utgjør det en andel av bonusrammen på 6 %.

Eksempel 2:

Operatøren oppnår en regularitet på 99,65 %, noe som tilsvarer en malus på trinn -5. Som tabellen ovenfor viser, utgjør det en andel av malusrammen på 83 %.

Eksempel 3:

Operatøren oppnår en regularitet på 99,50 %, noe som er utenfor trinnmodellen. I tillegg til malus etter trinn -6 vil Operatøren bli ilagt sanksjoner etter Kontraktens bestemmelser.

4.2.4 Beregning av bonus/malus for kvalitetselementet punktlighet

- 4.2.4.1 Bonus beregnes etter hvor god punktlighet Operatøren har oppnådd per kvartal etter den trinnvise modellen som er angitt nedenfor. Manglende punktlighet som skyldes forhold som ikke ligger innenfor Operatørens kontrollansvar inngår ikke i beregningen av punktlighet. Bonus/malus vil bli beregnet etter andelen avganger som er «presis» fra startstoppestedene.
- 4.2.4.2 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 "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 eller malus.

Trinn					Andel av bonus-/malus ramme
	Q1	Q2	Q3	Q4	
5	78,01-100 %	78,01-100 %	75,01-100 %	75,01-100 %	100 %
4	78,01-79,00 %	77,01-78,00 %	74,01-75,00 %	74,02-75,00 %	83 %
3	77,01-78,00 %	76,01-77,00 %	73,01-74,00 %	73,01-74,00 %	60 %
2	76,01-77,00 %	75,01-76,00 %	72,01-73,00 %	72,01-73,00 %	30 %
1	75,01-76,00 %	74,01-75,00 %	71,01-72,00 %	71,01-72,00 %	13 %
Nullpunkt	75 %	74 %	71 %	71 %	0 %
-1	74,00-74,99 %	73,00-73,99 %	70,00-70,99 %	70,00-70,99 %	-10%
-2	73,00-73,99 %	72,00-72,99 %	69,00-69,99 %	69,00-69,99 %	-15%
-3	72,00-72,99 %	71,00-71,99 %	68,00-68,99 %	68,00-68,99 %	-20%
-4	71,00-71,99 %	70,00-70,99 %	67,00-67,99 %	67,00-67,99 %	-25%
-5	70,00-70,99 %	69,00-69,99 %	66,00-66,99 %	66,00-66,99 %	-30%
-6	69,00-69,99 %	68,00-68,99 %	65,00-65,99 %	65,00-65,99 %	-40%
-7	68,00-68,99 %	67,00-67,99 %	64,00-64,99 %	64,00-64,99 %	-50%
-8	67,00-67,99 %	66,00-66,99 %	63,00-63,99 %	63,00-63,99 %	-65%
-9	66,00-66,99 %	65,00-65,99 %	62,00-62,99 %	62,00-62,99 %	-80%
-10	65,00-65,99 %	64,00-64,99 %	61,00-61,99 %	61,00-61,99 %	-100%

4.2.4.3 Dersom operatørens resultater for ~~regularitet~~ punktlighet er dårligere enn spennet oppgitt i trinn -10 vil Operatøren kunne ilegges sanksjoner etter bestemmelsene i kontraktens kapittel 21.

Eksempel 1:

Operatøren oppnår en punktlighet på 76 % første kvartal, noe som tilsvarer en bonus på trinn 1. Som tabellen ovenfor viser, utgjør det en andel av bonusrammen på 13 %.

Eksempel 2:

Operatøren oppnår en punktlighet på 71 % første kvartal, noe som tilsvarer en malus på trinn -4. Som tabellen ovenfor viser, utgjør det en andel av malusrammen på 25 %.

Eksempel 3:

Operatøren oppnår en punktlighet på 60 % første kvartal, noe som er utenfor trinnmodellen. I tillegg til malus etter trinn -10 vil Operatøren bli ilagt sanksjoner etter Kontraktens bestemmelser om sanksjoner.

- 4.2.4.4 Ut Q1 2023 blir nullpunktene som beskrevet ovenfor lagt til grunn for beregning av bonus/malus. Fra 1. april 2023 og ut kontraktperioden vil den oppnådde punktligheten (ekskl. justeringer for forsinkelser som skyldes forhold utenfor leverandørens kontrollansvar) for samme kvartal foregående år + fem prosentpoeng.

Nullnivåene etter 1. april 2023 kan ikke settes høyere enn 90 %.

5. Mulige endringer i incitamentsavtalen

5.1 Overordnet om mulige endringer i incitamentsavtalen

Dersom Oppdragsgiver velger å endre innholdet i incitamentsavtalen i medhold av 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.

5.2 Endring i elementer som måler tjenestekvalitet

5.2.1 Delelement «standard»

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

- 5.2.1.2 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

- 5.2.1.3 Dersom delelementet standard innføres, skal nullnivåene settes basert på gjennomsnitt av tidligere oppnådde resultater.

5.2.2 «Tjenestekvalitetsindeks»

- 5.2.2.1 Oppdragsgiver kan velge å erstatte delementene under «kvalitet på tjenesteleveransen» helt eller delvis ved innføring av «tjenestekvalitetsindeks».
- 5.2.2.2 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.
- 5.2.2.3 Dersom delementet tjenestekvalitetsindeks innføres helt eller delvis, skal 0-nivåene settes basert på gjennomsnitt de siste 12 månedene før delementet implementeres.

5.2.3 Tidspunkt for iverksettelse

- 5.2.3.1 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.

5.3 Endring i delementer under «Kundetilfredshet»

5.3.1 Delement «kundehevendelser»

- 5.3.1.1 Oppdragsgiver kan velge å legge til et delement, «kundehevendelser», under «Kundetilfredshet». Delementet kan komme i tillegg til, eller i stedet for, «kundeintervjuer».
- 5.3.1.2 Kundenes direkte tilbakemeldinger, uavhengig av kanal, til Oppdragsgiver til grunn for måling av kundenes tilfredshet i tillegg til «kundeintervjuer».
- 5.3.1.3 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
- 5.3.1.4 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.

5.3.2 Tidspunkt for iverksettelse

- 5.3.2.1 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.