

Spørsmål til operatører

Direktebestilt drosje TT-tjenesten Oslo 2022

Godtgjørelse

1. Det første halvåret er det en fast pris pr reise, mens det deretter er en godtgjørelse for oppmøtetakst og en pris pr km. Er godtgjørelsesmodellen gjennomførbart?
2. I fase 2, med nytt kjørekontor, vil oppdragsgiver utarbeide fakturagrunnlag, basert på bestilte og utførte turer. Hva mener markedet om en slik løsning? Positive og/eller negative sider ved denne løsningen.

Materiell

3. Hvordan bør oppdragsgiver stille krav til kapasitet (passasjerplasser og bagasjeplass) i bilene?
4. Hvordan bør oppdragsgiver stille krav til fremkommelighet i vinterhalvåret?

Førere

5. Det vil i disse oppdragene være et større antall brukere som skal ha fast sjåfør. Hvordan kan oppdragsgiver være trygg på at det kan leveres?
6. Hvordan kan oppdragsgiver være trygg på at TT-tjenesten prioriteres fremfor andre oppdrag?
7. Er det særlige krav til sjåfører det kan være vanskelig å imøtekomme?

Kvalitet punktlighet

8. Punktlighet er blant det viktigste i tjenesten. Hvilke krav er relevant å stille i fht at kunden får skyss til rett tid?
9. Hvordan kan oppdragsgiver være trygg på at kunden får beskjed ved eventuelle forsinkelser?
10. Hvordan unngå at biler aksepterer turer, for så å velge turen vekk for en mer "lukrativ" prajetur?

Tildelingskriterier

11. Se punkt 8 og 4.6 i Prosedyrebeskrivelsen. Vi ønsker tilbakemelding på tildelingskriteriene med delkriterier og underkriterier:
 - Pris
 - Kvalitet på gjennomføring av oppdraget
 - Service og kompetanse
 - *Faste sjåfører*
 - *Kompetanse*
 - *Servicegrad*
 - *Bestillingsmottak Fase 1*
 - *Administrasjon*
 - *Kvalitetssikringssystem*
 - Fremdriftsplan
 - Bilpark og miljø
 - Kundeopplevelse
 - Miljøegenskaper

Ruter#

Bestillingsmottak i Fase 1

12. Hvilke krav er relevante at Ruter stiller til bestillingsmottak for å ivareta god service til TT-kundene som bestiller?
13. F.eks. kan vi måle at 80 % av telefonhenvendelsene skal besvares innen 30 sekunder? Hvordan kan vi stille krav til epost-mottak?

Incitament

14. Er det ønskelig at Ruter innarbeider en incitamentsavtale i kontrakten? (Ruter ønsker å legge til grunn kundeundersøkelser med spørsmål til tilfredshet på f.eks. kundeopplevelse, punktlighet)
15. Hvordan ville denne kunne utformes?

Frist for skriftlig tilbakemelding **17. juni**. Sendes til bussanbud@ruter.no.