

Vedlegg 4

04.03.2021

Versjon: 0.9

Incitamentsbeskrivelse UTKAST

Spesialbil- og personbiltjenester Oslo 2022

Innhold

1. INNLEDNING	3
2. BONUS- OG MALUS ELEMENTER	3
3. BEREGNING AV INCITAMENT KNYTTET TIL DIGITALE TJENESTER	3
4. BEREGNING AV INCITAMENT KNYTTET TIL KVALITET OG KUNDETILFREDSHET	5

1. Innledning

- 1.1.1.1 Incitamentsordningen er en ordning for økonomiske insentiver i kontrakten for å stimulere at Operatøren aktivt jobber med kundetilfredshet.
- 1.1.1.2 Formålet med incitamentsordningen er å sikre at Operatøren leverer tjenester med best mulig kvalitet, slik at vi sammen oppnår ønsket kundetilfredshet på leveransen, og flest mulig fornøyde kunder.
- 1.1.1.3 Det vil beregnes incitament knyttet til digitale tjenester og kvalitet og kundetilfredshet.

2. Bonus- og malus elementer

- 2.1.1.1 Fra oppstart av kontrakt til 1. januar 2023 beregnes bonus og malus på bakgrunn av årlig inngått kontraktsverdi. Dette innebærer at tilbudt kontraktsverdi i vedlegg 3 Tilbudsskjema, legges til grunn uten endringer (dvs. uten indeksregulering og uten endringer i antall dager/turer). Fra 1. januar 2023 beregnes bonus og malus på bakgrunn av siste års fakturerte godtgjørelse.
- 2.1.1.2 Tabellen under illustrerer hvordan maksimum bonus og malus vil beregnes ut fra en kontraktsverdi på 89 MNOK.

Elementer	Andel av ramme	Maksimal bonus pr. år (eksempel)	Maksimal malus pr. år (eksempel)
Digitale tjenester	2 % av årlig kontraktsverdi	Kr 1 780 000	Kr 1 780 000
Kvalitet og kundetilfredshet	2 % av årlig kontraktsverdi	Kr 1 780 000	Kr 1 780 000

3. Beregning av incitament knyttet til digitale tjenester

- 3.1.1.1 Det er definert 3 ytelsesnivåer under kontrakten: «Absolutt», «Kritisk» og «Normal». Definisjon av ytelsesnivåer er spesifisert i Avtalen om Digitale Tjenester (ADT).
- 3.1.1.2 Hvilke dataleveranser vognene skal levere avhenger av vognenes funksjonsnivå. Disse er spesifisert i Vedlegg 1 Oppdragsbeskrivelsen.
- 3.1.1.3 Oppdragsgiver vil beregne ytelsesnivå ved å gi oppdrag ulik vekt, og score i henhold til punktene nedenfor.
- 3.1.1.4 Oppdrag kjørt uten å levere tjenester med ytelsesnivå «Absolutt» vil regnes som ikke levert (0 %).
- 3.1.1.5 Oppdrag kjørt uten å levere tjenester med ytelsesnivå «Kritisk», vil regnes som ikke levert (0 %) dersom Operatøren leverer i henhold til **nest** nyeste versjon av ADT, mens den vil regnes som 33 % levert dersom Operatøren leverer i henhold til nyeste ADT-versjon.
- 3.1.1.6 Oppdrag som er kjørt uten å levere tjenester med ytelsesnivå «Normal» regnes som 50 % levert dersom Operatøren leverer i henhold til **nest** nyeste ADT-versjon, og 67 % levert dersom Operatøren leverer i henhold til nyeste ADT-versjon.

- 3.1.1.7 Oppdrag som er kjørt med leveranser i henhold til alle krav til ytelsesnivå regnes alltid som 100 % levert uavhengig om leveransen er i henhold til **nest** nyeste eller nyeste ADT versjon.
- 3.1.1.8 Alle Oppdrag som gjennomføres med leveranser i henhold til eldre versjoner av ADT enn nest nyeste regnes som ikke levert (0 %).
- 3.1.1.9 Tabellen under viser i hvilken prosentgrad oppdrag som er kjørt regnes som levert:

Leveranser iht. ADT-versjon	Oppdrag med mangel på ytelsesnivå «Absolutt»	Oppdrag med mangel på ytelsesnivå «Kritisk»	Oppdrag med mangel på ytelsesnivå «Normal»	Oppdrag uten mangel
Nyeste ADT-versjon	0 %	33 %	67 %	100 %
Nest nyeste ADT-versjon	0 %	0 %	50 %	100 %
Eldre enn nest nyeste ADT-versjon	0 %	0 %	0 %	0 %

- 3.1.1.10 Ved beregningen av Operatørens score vil oppdragenes score i løpet av en kalendermåned summeres. Oppnådd ytelsesnivå er gjennomsnitt av score for alle oppdragene.
- 3.1.1.11 Basert på oppnådd resultat, vil bonus/malus beregnes kvartalsvis etter følgende formler:

Bonus:

$$(oppnådd\ ytelsesnivå - nullpunkt) / (innslagspunkt\ maksimal\ bonus - nullpunkt) * 100$$

Malus:

$$(nullpunkt - oppnådd\ ytelsesnivå) / (nullpunkt - innslagspunkt\ maksimal\ malus) * 100$$

- 3.1.1.12 Ytelsesnivåene for bonusberegning er beskrevet i tabellen under:

	Til og med 31.12.2022	Fra og med 1.1.2023
Ytelsesnivå - Innslagspunkt maksimal bonus	95 %	95 %
Ytelsesnivå - Nullpunkt	85 %	90 %
Ytelsesnivå - Innslagspunkt maksimal malus	75 %	75 %

3.1.1.13 Eksempel: Oppnådd ytelsesnivå på 93 %, nullpunkt på 85 % og månedlig bonusramme på kr. 25 000:

$$(93 - 85) / (95 - 85) * 100 = 80 \%$$

$$80 \% = \text{kr. } 20\,000$$

3.1.1.14 Dersom tjenesteleveransens ytelsesnivå er lavere enn 75 % regnes det som kontraktsbrudd og følges opp etter bestemmelsene i kontraktens kapittel 26.

3.1.1.15 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 punkt 3.1.1.9

4. Beregning av incitament knyttet til kvalitet og kundetilfredshet

4.1.1.1 For tjenesten Spesialbil- og personbiltjenester i Oslo vil bonus/malus beregnes ut fra brukernes vurdering av tjenesten.

4.1.1.2 Oppdragsgiver vil gjennomføre en kundeundersøkelse to ganger pr. år. I undersøkelsen vil et gitt antall respondenter i Oslo få spørsmål om hvordan de oppfatter tjenesten; totalt sett, punktlighet, sjåførenes serviceinnstilling og opplevd trygghet.

4.1.1.3 Kundeundersøkelsen og telefonintervjuene utføres av en ekstern aktør med erfaring i markedsundersøkelser.

4.1.1.4 Spørsmålene vil stilles om gårsdagens tur, og resultatene vil derfor kunne knyttes direkte til den enkelte operatør som har kjørt.

4.1.1.5 Bonus/malus på kvalitet og kundetilfredshet avregnes to ganger i året. Dette skjer etter at resultatene av kundetilfredshetsundersøkelsen foreligger, normalt måneden etter undersøkelsen.

4.1.1.6 Nullpunkt for kvalitet og kundetilfredshet er 87 %.

4.1.1.7 Bonus og malus beregnes med inntil 2 % av fakturert godtgjørelse pr. siste halvår. Ved 1 % flere fornøyde brukere enn nullpunktet gis 1 % bonus av fakturert beløp, og ved 4 % flere fornøyde brukere gis 2 % bonus av fakturert beløp. Motsatt gis det 1% malus ved 1 % færre fornøyde brukere, og 2 % malus ved 3 % færre fornøyde brukere.

4.1.1.8 Hvis kundetilfredsheten faller under ønsket mål (nullpunktet), skal operatør lage en skriftlig plan for å beskrive hvilke tiltak som skal iverksettes for å endre utviklingen. Denne planen skal legges frem for Oppdragsgiver tre uker etter at oppnådd resultat er formidlet til Operatør.