

Vedlegg 6

Incitamentsbeskrivelse

Transporttjenester Oslo øst 2023

Innhold

1	INNLEDNING	3
1.1	FORMÅL	3
2	GENERELLE BESTEMMELSER	3
2.1	BONUSRAMMER OG VEKTING	3
3	BONUSGRUPPE 1 - PRESTASJON	4
3.1	KUNDETILFREDSHET	4
3.2	ÅRLIG SATSINGSOMRÅDE	7
3.3	DIGITALE TJENESTER	7
4	BONUSGRUPPE 2 – REGULARITET OG PUNKTLIGHET	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	13
6.1	OVERORDNENDE BESTEMMELSER	13
6.2	FORDELING	14
6.3	BESKRIVELSE AV PUNKTENE I TABELLEN I PKT. 6.2	14
6.4	BEREGNING OG UT BETALING	16
7	GENERELLE BESTEMMELSER	16
7.1	OPPGJØR OG FAKTURERING	16
7.2	VESENTLIGE AVVIK I RESULTATER	16
7.3	MÅLEGRUNNLAG	17
8	OPPDRAGSGIVERS MULIGHETER TIL Å JUSTERE INCITAMENTSBEKRIVELSEN I AVTALEPERIODEN	17

1 Innledning

1.1 Formål

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 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.

2 Generelle bestemmelser

2.1 Bonusrammer og vekting

2.1.1 Fastsetting av bonusrammer

2.1.1.1 Bonus beregnes av kontraktsverdi foregående år ekskl. bonus. For 2023 og 2024 svarer kontraktsverdi til tilbudsprisen.

2.1.1.2 Bonus vil være på maksimalt 10 % av årlig 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:

1. Bonusgruppe 1: Prestasjon
2. Bonusgruppe 2: Regularitet og punktlighet
3. Bonusgruppe 3: Takting
4. Bonusgruppe 4: Oppstart

2.1.2.2 For varighet og innhold se beskrivelse av hver enkelt bonusgruppe.

2.1.2.3 Bonus for 10-31.desember 2023 og første kvartal 2024:

Bonuselement	Andel av den totale bonusrammen	Bonusramme i andel av kontraktsverdi per kvartal	Eksempel på maks bonus 1. kvartal 2024 for Ro 1
Bonusgruppe 2 – Regularitet	10 %	1 %	575 000
Bonusgruppe 4 – Oppstart	90 %	9 %	5 175 000
Sum	100 %	10 %	5 750 000

Tabell 1: Eksempel er beregnet for Ro 1 basert på anslått verdi per år/kvartal. Perioden 10-31.desember 2023 er ikke tatt med i utregningseksempelen. Bonusgruppe 2 inneholder kun regularitet i denne perioden.

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

Bonuselement	Andel av den totale bonusrammen	Bonusramme i andel av kontraktsverdi	Eksempel på maks bonus per år/kvartal for Ro 1
Bonusgruppe 1 – Prestasjon	50 %	5 %	11 500 000 / 2 875 000
Bonusgruppe 2 – Regularitet og punktlighet / Bonusgruppe 3 - Takting	50 %	5 %	11 500 000 / 2 875 000
Sum	100 %	10 %	23 000 000 / 5 750 000

Tabell 2: Eksempel er beregnet for Ro 1 basert på anslått verdi per år/kvartal.

3 Bonusgruppe 1 - Prestasjon

Gjelder fra andre kvartal 2024 og ut kontraktsperioden. 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 for Ro 1
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 Ro 1 basert på anslått verdi per år.

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.
- 3.1.1.2 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»
- 3.1.1.3 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 vekting 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 Kundenenes 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 misfornøyde blir skåre 0, og dersom alle kundene er meget fornøyde 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:

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

Eksempel per ruteområde per kvartal for kvalitetselement «Alt i alt fornøyd»:

Bonusramme – Kontraktsverdi per år 230 000 000 kr. / 4 (antall kvartal) = 57 500 000 kr. Som er kontraktsverdi per kvartal.

Bonusrammen for kvalitetselement «Alt i alt fornøyd» er 0,3 % av kontraktsverdi per kvartal:

$57\,500\,000 \times 0,003 = 172\,500$ kr. Kontraktsverdi per kvartal divideres (deles) på faktoren 40. Faktoren 40 gjenspeiler 0-punktet for bonusberegningen. Resultatet av det er 4 312,50 kr.

Dersom Operatøren har oppnådd 90 poeng for kvalitetselement «Alt i alt fornøyd» gir det en differanse på 5 i forhold til maksimalt poengnivå som er 95.

Beregning av utbetaling for bonus gjøres som følger:

$172\,500 \text{ kr.} - (4\,312,50 \times 5) = 172\,500 - 21\,562,50 = 150\,937,50$ kr. i bonus oppnådd for det aktuelle kvartalet.

Ved 95 poeng hadde operatøren fått utbetalt 172 500 kr.

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

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

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 kunne 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 satsingsområdet skal stimulere til videre utvikling innenfor ruteområdet og støtte opp under Oppdragsgivers overordnede og/eller strategiske mål.

3.2.1.2 Det årlige satsingsområdet, herunder nullpunkt, fastsettes i samarbeid mellom Operatøren og Oppdragsgiver. Det årlige satsingsområdet 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 satsingsområdet skal fastsettes av Oppdragsgiver etter innspill og samarbeid med Operatøren. Nullnivået for satsingsområdet skal fastsettes sammen med Operatør.

3.2.1.4 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.

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 31.03.2024	90 %
Fra 01.04.2024 til 30.06.2024	92,5 %
Fra 01.07.2024 og resten av kontraktperioden	95 %

Tabell 5: Minstekrav ADT

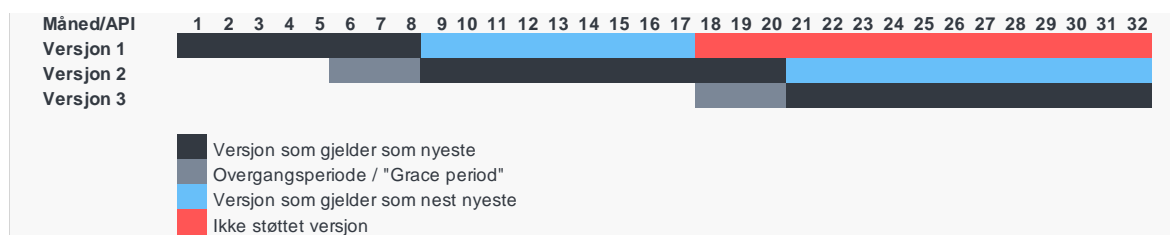
3.3.3 Beregning av bonus for ADT

- 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 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 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:

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

Eksempel per ruteområde per kvartal:

Bonusramme = Kontraktsverdi per år 230 000 0000 kr. / 4 (antall kvartal) = 57 500 000 kr. som er kontraktsverdi per kvartal

Bonusrammen for ADT er 2 % av kontraktsverdi per kvartal: 57 500 000 * 0,02 = 1 150 000 kr.

Dersom operatøren har oppnådd 97 % for ADT gir det en differanse på 2 % i forhold til minstenivå som er 95 % for siste del av kontraktsperioden.

Beregning av utbetaling for bonus gjøres som følger:

97 % – 95 % = 2 % . 2 % divideres på resultatet av summen av 100 % - 95 %, som er 5 %. Det gir resultatet 0,4. 0,4 multipliseres da med andel bonusramme av kontraktsverdi per kvartal. Det gir følgende regnestykke: 0,4 x 1 150 000 kr. = resultatet er 460 000 kr. i utbetaling.

Dersom resultatet for ADT hadde vært 100 % ville utbetalingen blitt 1 150 000 kr.

4 Bonusgruppe 2 – Regularitet og punktlighet

4.1 Overordnede bestemmelser

4.1.1 Størrelse og fordeling

- 4.1.1.1 Pkt. 4.2 Regularitet gjelder fra oppstart og hele kontraktperioden, og pkt. 4.3 punktlighet gjelder fra andre kvartal 2024 og ut 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 1 % av kontraktens verdi i bonus kun til regularitet.

4.2 Regularitet

4.2.1 Generelt om regularitet

- 4.2.1.1 Regularitet er definert i vedlegg 1a punkt 1.1 som andelen av planlagte avganger som er gjennomført. Regularitet oppgis i prosent. Se vedlegg 1a pkt. 7.4.3 om definisjon av innstilte avganger. 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:

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

Eksempel per ruteområde per kvartal:

Bonusramme = Kontraktsverdi per år 230 000 0000 kr. / 4 (antall kvartal) = 57 500 000 kr. som er kontraktsverdi per kvartal

Bonusrammen for regularitet er 2,5 % av kontraktsverdi per kvartal (fra 2.kvartal 2024): $57\,500\,000 * 0,025 = 1\,437\,500$ kr.

Dersom operatøren har oppnådd 99,9 % for regularitet gir det en differanse på 0,1 % i forhold til kravet for regularitet som er 99,8 %.

Beregning av utbetaling for bonus gjøres som følger:

Differansen mellom oppnådd resultat og krav 0,1 divideres med maksimalt resultat som er 0,2. Det gi 0,5. Deretter multipliseres 0,5 med bonusrammen som er 1 437 500 kr. Beregningen viser at det gir 718 750 kr. i utbetaling

Dersom resultatet hadde vært 2 % ville utbetalingen blitt 1 437 500 kr.

- 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 ved avtale.

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)	71 %
Andre kvartal 2024	75 %
Tredje kvartal 2024	75 %
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 andre kvartal 2024 og ut 2024 vil det beregnes bonus på bakgrunn av minstekravene ovenfor. Fra 1.januar 2025 og ut kontraktsperioden, vil minstekrav for punktlighet settes på bakgrunn av den oppnådde punktligheten (ekskl. justeringer for forsinkelser som skyldes forhold utenfor leverandørens kontrollansvar) for samme kvartal foregående år.
- 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 for beregning av bonus.
- 4.3.3.2 Utbetaling for punktlighet, gitt at oppnådd punktlighet er større en målet for punktlighet:

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

Eksempel per ruteområde per kvartal:

Bonusramme = Kontraktverdi per år 230 000 0000 kr. / 4 (antall kvartal) = 57 500 000 kr. som er kontraktverdi per kvartal.

Bonusrammen for punktlighet er 2,5 % av kontraktverdi per kvartal (fra 2.kvartal 2024): 57 500 000 * 0,025 = 1 437 500 kr.

Dersom opeartøren har oppnådd 80 % punktlighet gir det en differanse på 5 % i forhold til minstenivå for punktlighet for 2.kvartal 2024 som er 75 %.

Beregning av utbetaling for bonus gjøres som følger:

Differansen mellom oppnådd resultat og krav 5 % divideres med maksimalt resultat som er 25 %. Det gir 0,2. Deretter multipliseres 0,2 med bonusrammen som er 1 437 500 kr. Beregningen viser at det gir 287 500 kr. i utbetaling.

Dersom resultatet hadde vært 100 % ville utbetalingen blitt 1 437 500 kr.

5 Bonusgruppe 3 – Takting

5.1 Overordnede bestemmelser

5.1.1 Størrelse og fordeling

- 5.1.1.1 Oppdragsgiver gir inntil 5 % av kontraktverdien foregående kalenderår som bonus til Operatøren.
- 5.1.1.2 Grunnlaget for beregningene av den forholdsmessige andelen er rutetimer på linjen foregående år. Dersom en linje har takting beregnes samtlige turer på linjen som om de har takting, selv om takting ikke omfatter alle avganger på linjen.

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:

$$\text{Bonus} = \left(\text{linjens andel av kontraktsverdi ref. pkt. 5.1.1.2} \right) \times \left(\frac{\text{Resultat takting} - \text{minstekrav}}{100\% - \text{minstekrav}} \right)$$

Eksempel per ruteområde per kvartal:

Bonusramme = Kontraktsverdi per år 230 000 0000 kr. / 4 (antall kvartal) = 57 500 000 kr. som er kontraktsverdi per kvartal.

Dersom operatøren har oppnådd 80 % takting gir det en differanse på 5 % i forhold til minstenivå for takting som i dette eksempelet settes til 75 %.

Beregning av utbetaling for bonus gjøres som følger:

Differansen mellom oppnådd resultat og minstekrav til oppnådd resultat for takting er 5 %, som divideres med maksimalt oppnåelig resultat for takting som er 25 % (100 % - 75 %). Det gir 0,2. Kontraktsverdi per kvartal 57 500 000 kr. multipliseres med linjens andel av kontraktsverdi ref pkt. 5.1.1.2 som i dette eksemplet settes til 2 %: 57 500 000 * 0,02 = 1 150 000 kr. Det gir regnestykket 0,2 * 1 150 000 = 230 000 kr.

Dersom resultatet hadde vært 25 % ville utbetalingen blitt 1 150 000 kr.

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 9 % av kontraktsverdi for 10. desember 2023 til og med 31. mars 2024 i forbindelse med forberedelser til, og gjennomføring av, oppstart av oppdraget.

6.2 Fordeling

Nr.	Område/milepæl	Referanse til krav	Andel av bonusgruppe 4	Vekt
1	Bussmateriellet klart til bruk ved oppstart, uten avvik av betydning.	Vedlegg 2	15 %	1,35 %
2	Minimum oppnådd minstekrav til digitale tjenester.	Pkt. 3.3 og Avtale om Digitale Tjenester	20 %	1,8 %
3a	Søknad NVE 3 mnd / PBE 4 mnd etter kontraktsignering.	Vedlegg 4	10 %	0,9 %
3b	FAT godkjent for likerettere/ladere 6 mnd før oppstart.	Vedlegg 4	10 %	0,9 %
3c	Fullt ut fungerende ladeinfrastruktur til oppstartsdato. Spenningsatt og testet alle ladere.	Vedlegg 4	25 %	2,25 %
4a	Levere forpliktende og oppdatert fremdriftsplan for oppstartsfasen senest 30 virkedager etter kontraktsignering og gjennomføre den, samt rapportering på fremdrift minst månedlig frem til oppstart.	Vedlegg 1b pkt. H.2	5 %	0,45 %
4b	Levere oppdatert risiko- og sårbarhetsanalyse senest 30 virkedager etter kontraktsignering, samt rapportering annenhver måned frem til oppstart.	Vedlegg 1b pkt. H.4	5 %	0,45 %
5a	Forpliktende plan for språkopplæring levert senest 28.02.24, og språkopplæring gjennomført og godkjent innen 10 mnd. etter oppstart.	Vedlegg 1b, pkt. C.3, C.4 og C.5	5 %	0,45 %
5b	Gjennomført traséopplæring, billettopplæring mv. og annen opplæring operatøren tilbyr før oppstart.	Vedlegg 1b pkt. C.6- C.10 og Operatørens tilbud	5 %	0,45 %
Sum			100 %	9 %

Tabell 8: Fordeling av bonus for oppstart

De ulike områdene det kan oppnås bonus for blir beskrevet nærmere i pkt. 6.3

6.3 Beskrivelse av punktene i tabellen i pkt. 6.2

6.3.1 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 (krav til design). Enkelte mindre avvik uten at det er til særlig betydning for kundene vil måtte være gjenstand for en konkret vurdering.

6.3.2 2. Oppnådd minstekrav til digitale tjenester

Minimum oppnådd minstekrav til digitale tjenester i perioden 10.12.2023 t.o.m. 31.03.2024 ref. pkt. 3.3.

6.3.3 3a. Søknad NVE 3 mnd /PBE 4 mnd etter kontraktsignering

Søknad om overføring av anleggskonsesjon til NVE og rammesøknad til PBE sendt til respektive myndigheter innen henholdsvis 3 og 4mnd etter kontraktssignering. Før søknadene sendes skal Ruter godkjenne at søknadene holder tilstrekkelig kvalitet, dette er et premiss for at bonus blir utbetalt. Denne godkjenningen innebærer ikke at Ruter garanterer at søknaden går igjennom.

6.3.4 3b. FAT godkjent for likerettere/ladere 6 mnd før oppstart

Likerettere og ladere testes og godkjennes på fabrikk før levering til operatør. FAT skal være gjennomført 6 mnd før oppstart for godkjent bonusutbetaling.

6.3.5 3c. 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.

6.3.6 4a. Levere fremdriftsplan, samt oppdatering

Operatøren må ha levert en oppdatert, og forpliktende fremdriftsplan senest 30 virkedager etter kontraktssignering. 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.

6.3.7 4b. Arbeid med risiko

Operatøren skal arbeide aktivt med risikoer for oppstarten, og skal senest 30 virkedager etter kontraktsignering levere en risiko- og sårbarhetsanalyse som inkluderer de identifiserte risikoene og tiltak som kan redusere risikoen eller konsekvensene.

6.3.8 5a. 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 28.02.24. Dersom planen leveres innen fristen, blir det utbetalt bonus på dette området. Leveres planen senere enn det, bortfaller bonus på dette området.

Senest 10 måneder etter oppstart skal Operatøren ha gjennomført og fått godkjent den gjennomførte språkopplæringen.

Dersom Operatøren ikke har gjennomført og fått godkjent språkopplæringen innen 10 måneder etter oppstart, vil Oppdragsgiver kreve utbetalt bonus på dette området tilbake.

6.3.9 5b. Gjennomført opplæring

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

6.4 Beregning og utbetaling

6.4.1 Beregning av utbetaling

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

6.4.2 Utbetaling

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

6.4.3 Ev. krav om tilbakebetaling

Dersom det, for områdene 4a, 4b og 5a, 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.

6.4.4 Forsinkelse som følge av utlysning av opsjon

Dersom noen av punktene i tabellen i pkt. 6.2 forsinkes som følge av utlysning av opsjon i vedlegg 12, så kan Oppdragsgiver dersom det er nødvendig forlenge frister tilsvarende tidsperiode fra kontraktssignering til dato for utløsning av opsjon.

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.-31. desember 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 for denne kontrakten, 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

I løpet av kontraktperioden kan oppdragsgiver gjøre endringer i incitamentsordningen, slik den er beskrevet ovenfor. De overordnede prinsippene om at kundeopplevelsen skal styrkes, skal videreføres ved eventuelle endringer. Oppdragsgiver skal avstå fra å gjøre endringer som ikke bidrar til å bedre kundeopplevelsen direkte eller indirekte.

Ved eventuelle endringer i incitamentsavtalen kan oppdragsgiver velge å gjøre endringer i hvordan bonusrammen fordeles mellom de ulike bonuselementene, men bonusrammen samlet vil forbli lik gjennom hele kontraktperioden. Oppdragsgiver skal drøfte eventuelle endringer med Operatøren i god tid, og ikke mindre enn tre måneder, før endringen søkes innført.