

Vedlegg 6

21.03.2025

Versjon: 0.9

Incitamentsbeskrivelse

Transporttjenester Ruters vestregion 2026
Ruteområde 1 Vestre Aker og Østre Bærum

Innhold

1	INNLEDNING	3
1.1	FORMÅL	3
2	BONUSRAMMER OG VEKTING	3
2.1	FASTSETTING AV BONUSRAMMER.....	3
2.2	VEKTING AV BONSELEMENTER.....	3
3	BONSELEMENT	4
3.1	KUNDETILFREDSHET	4
3.2	ÅRLIG SATSINGSOMRÅDE	7
4	GENERELLE BESTEMMELSER.....	8
4.1	OPPGJØR OG FAKTURERING	8
4.2	VESENTLIGE AVVIK I RESULTATER.....	8
4.3	MÅLEGRUNNLAG.....	8
4.4	OPPDRAAGSGIVERS MULIGHETER TIL Å JUSTERE INCITAMENTSBEKRIVELSEN I AVTALEPERIODEN.....	9

1 Innledning

1.1 Formål

- 1.1.1.1 Formålet med incitamentsbeskrivelsen er at den skal være til fordel både for Operatøren og Oppdragsgiver, slik at partene oppnår bedre kvalitet på leveransen enn krevd, flest mulig fornøye 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 Bonusrammer og vekting

2.1 Fastsetting av bonusrammer

- 2.1.1.1 Bonus beregnes av kontraktsverdi foregående år eksklusive bonus og gebyrer. For 2026 og 2027 svarer kontraktsverdi til tilbudsprisen. Første mulige justering av grunnlaget for beregning av bonus er for kalenderåret 2028.
- 2.1.1.2 Bonus vil være på maksimalt 6 % av årlig kontraktsverdi.

2.2 Vekting av bonuselementer

- 2.2.1.1 Gjennom kontraktsperioden vil ulike bonuselementer være gjeldende for ulike perioder i de ulike ruteområdene. Det vil være to bonuselementer:
- Kundetilfredshet
 - Årlig satsingsområde
- 2.2.1.2 Fra oppstart 04.10.26 til og med 31.12.26 vil bonuselementet Kundetilfredshet være gjeldende, og fra 01.01.27 og ut kontraktsperioden vil kundetilfredshet og årlig satsingsområde være gjeldene.
- 2.2.1.3 Vekting av bonuselementer i kontraktsperioden:

Periode	Bonuselement	Andel av den totale bonusrammen	Bonusramme i andel av kontraktsverdi
04.10.26 - 31.12.26	Kundetilfredshet	100 %	6,0 %
01.01.27 – Ut kontraktsperioden	Årlig satsingsområde	60 %	3,6 %
01.01.27 – Ut kontraktsperioden	Kundetilfredshet	40 %	2,4 %

Tabell 1: Vekting av bonuselementer i kontraktsperioden

2.2.1.4 Bonus fra oppstart 04.10.26 til og med 31.12.26:

Bonuselement	Andel av den totale bonusrammen	Bonusramme i andel av kontraktsverdi	Eksempel på maks bonus kvartal for Ro 1
Kundetilfredshet	100 %	6,0 %	4 125 000
Sum	100 %	6,0 %	4 125 000

Tabell 2: Eksempel er beregnet for Ro 1 basert på anslått verdi per kvartal (60 MNOK).

Kommentert [EL1]: Sjekke at dette noenlunde henger sammen med anslått verdi på oppdraget i prosedyren

2.2.1.5 Bonus per kvartal fra 01.01.27 og ut kontraktsperioden:

Bonuselement	Andel av den totale bonusrammen	Bonusramme i andel av kontraktsverdi	Eksempel på maks bonus kvartal for Ro 1
Årlig satsingsområde	60 %	3,6 %	2 475 000
Kundetilfredshet	40 %	2,4 %	1 650 000
Sum	100 %	6,0 %	4 125 000

Tabell 3: Eksempel er beregnet for Ro 1 basert på anslått verdi per kvartal (60 MNOK).

Kommentert [KS2R1]: @Erik Løvoll Oppdaterer med tall fra Anna i morgen. Legger inn godt under ramme, slik at det ikke gir noen signaler om hvor rammen ligger.

3 Bonuselement

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:

- «Innvendig renhold»
- «Kjørestil»
- «Innvendig temperatur»
- «Førers serviceinnstilling»
- «Alt i alt fornøyd»

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

- 3.1.2.1 Tabellen viser det enkelte kvalitetselementets vekt/andel av bonuselementet for «Kundetilfredshet»:

Område	Fordeling
Kjørestil	30 %
Førers serviceinnstilling	10 %
Innvendig renhold	25 %
Innvendig temperatur	15 %
Alt i alt fornøyd	20 %

Tabell 4: Innbyrdes vektning 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 faktorene:

- 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 skåren 0, og dersom alle kundene er meget fornøyde blir skåren 100.
- 3.1.4.4 For å sikre en tilstrekkelig kvalitet på målingene skal det gjennomføres intervjuer på minimum 50 avganger per kvartal per Ruteområde, 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 Bonusberegningen for kundetilfredshet tar utgangspunkt i et definert nullnivå for hvert bonuselement. Dette nivået defineres på følgende måte:
- Gjennomsnittlig oppnådd kvalitet per bonuselement for alle fire kvartalene i 2026.
- 3.1.5.2 I og med at kontrakten ikke har oppstartsdato før i 2026, vil beregningen gjøres av gjeldende sammenlignbare kontrakt. For hvert poeng over nullnivået gis en bonus per element som vist med eksempel i tabellen nedenfor. Maksimal bonus oppnås dersom resultatet er 15 poeng eller mer over det definerte nullnivå, som maksimalt kan være 80 poeng. Oppdragsgiver har i eksemplet benyttet 75 % som nullnivå. I dette eksempelet vil maksimal bonus oppnås ved 90 %.

Område	Nullnivå*	Fordeling	Vekt (Bonusramme i andel av kontraktsverdi)	Kronebeløp per poeng over nullnivå per kvartal**	Eksempel på maks bonus i kr. per kvartal i Ro 1
Kjørestil	75 %	30 %	0,72 %	33 000	495 000
Førers serviceinnstilling	75 %	10 %	0,24 %	11 000	165 000
Innvendig renhold	75 %	25 %	0,60 %	22 000	412 500
Innvendig temperatur	75 %	15 %	0,36 %	16 500	247 500
Alt i alt fornøyd	75 %	20 %	0,48 %	22 000	330 000
SUM	-	100 %	2,40 %	110 000	1 650 000

Tabell 5: * Tallene per kontrakt vil bli oppdatert i jan/feb. 2026. ** 1/15 del av bonusrammen per kvartal (1 650 000/15=110 000)

3.1.6 Særlig om bytte av leverandør

- 3.1.6.1 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.

3.1.7 Særlig om mulige nye metoder for gjennomføring av kundeintervju

- 3.1.7.1 Oppdragsgiver kan i løpet av kontraktsperioden 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:
- Forbedret kundeopplevelse
 - Forbedret omdømme i befolkningen e.l.
 - Språkopplæring for operativt personell
 - Miljømål
 - Kvalitet på digitale tjenester
- 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 bør fastsettes innen utgangen av tredje kvartal i kalenderåret før satsingsområdet skal gjelde. Det årlige satsingsområdet bør være fastsatt tre (3) måneder før oppstart.
- 3.2.1.5 Dersom det ikke oppnås enighet mellom Oppdragsgiver og Operatøren vil bonus for årlig satsingsområde bortfalle for den perioden det ikke er oppnådd enighet.

4 Generelle bestemmelser

4.1 Oppgjør og fakturering

- 4.1.1.1 Bonus skal avregnes hvert kvartal, og maksimalt årlig bonus blir fordelt likt på kvartalene. Første avregning skjer første kvartal 2027 for fjerde kvartal 2026.
- 4.1.1.2 Dersom Operatøren oppnår bonus, vil Oppdragsgiver oversende beregningsgrunnlag til Operatøren, slik at Operatøren kan utstede en faktura til Oppdragsgiver.

4.2 Vesentlige avvik i resultater

- 4.2.1.1 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 +/- 15 poeng/prosentpoeng fra nullnivået.
- 4.2.1.2 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).
- 4.2.1.3 Bestemmelsene i 4.2 vil uansett ikke komme til anvendelse dersom de avvikende resultatene skyldes manglende eller mangelfull dataleveranse fra Operatøren.

4.3 Målegrunnlag

4.3.1 For kundeundersøkelser

- 4.3.1.1 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 bonusrammen overføres til neste kvartal. Ved manglende målinger i fjerde kvartal, vil samme periode i foregående år bli lagt til grunn for ev. bonusutbetaling.
- 4.3.1.2 Dersom det ikke finnes historikk for denne kontrakten, vil det bli betalt ut 50 % av bonusrammen. Gjelder kun fjerde kvartal 2026.

4.3.2 For bonuselementer som er avhengige av dataleveranse fra Operatøren

- 4.3.2.1 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.
- 4.3.2.2 Operatøren bærer selv risikoen for eventuelle feil eller mangler i dataene som påvirker resultatene av målingene negativt.
- 4.3.2.3 Alminnelige regler for oppfylleleshindringer og kontrollansvar, slik de er angitt i Kontrakten, gjelder.
- 4.3.2.4 Dersom Oppdragsgiver avdekker at Operatør manipulerer, eller forsøker å manipulere,

dataene med den hensikt å oppnå bedre resultater, kan målingene kjennes ugyldige.

- 4.3.2.5 Oppdragsgiver kan kreve erstatning etter Kontraktens bestemmelser om erstatning dersom manipulasjon, eller forsøk på manipulasjon, av dataene avdekkes.

4.4 Oppdragsgivers muligheter til å justere incitamentsbeskrivelsen i avtaleperioden

- 4.4.1.1 I løpet av kontraktsperioden 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.
- 4.4.1.2 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 kontraktsperioden. Oppdragsgiver skal drøfte eventuelle endringer med Operatøren i god tid, og ikke mindre enn tre måneder, før endringen søkes innført.