

An aerial photograph of a busy city intersection. A red double-decker bus is in the center, moving towards the top. A blue tram is on the right, moving towards the bottom. Another blue tram is at the bottom left. Pedestrians are crossing the street. A white car is in the bottom center. The background shows a modern building with large windows and a curved facade. The text 'Beskrivelse av oppdraget og incitamentavtalen' is overlaid in large white font.

Beskrivelse av oppdraget og incitamentavtalen

Transporttjenester Oslo 2021/2022

Øystein Skjeggedal Fjæra, seniorrådgiver, Kontraktforvaltning

Ruter#

Oppdraget

Ruter #

Dagens situasjon

- En blanding av funksjonelle og detaljerte krav
- Noe reguleringer av hvordan leverandøren skal gå frem
- Ingen direkte minimumskrav til kvalitet på tjenesten
- Stikkprøvebasert oppfølging, økende bruk av data til bruk i oppfølging
- Lite bruk av objektive kvalitetsmålinger

Kontraktlengde

- Ruter har normalt hatt åtte år med mulighet til forlengelse i opptil tre år
- Det er ikke gitt at dette bli kontraktlengden; flere forhold spiller inn i vurderingen, blant annet
 - utslippsfri 2028
 - utbygging av nødvendig infrastruktur
 - fremtidig kapasitetsbehov
 - forventet teknologiutvikling
 - kommersielle og innkjøpsfaglige vurderinger
- Kontraktlengden kan bli ulik på de forskjellige ruteområdene

Oppdraget

- Mer tjenesteorientert, med fokus på kundene
- Mindre regulerende, mer «frihet» - men også ansvar – for leverandøren
- Krav til kvalitet på tjenesten og oppfølging av leveransen
- Trafikksikkerhet

En tjenesteorientert beskrivelse

- Hvilken tjeneste skal ytes – hvilke behov har kunden?
- Hvilken type krav stilles til tjenesten?

Drifts- og trafikkledelse

Operatøren skal ha trafikkledelse, og denne skal være kjent i ruteområdet. Trafikkledelsen skal være tilgjengelig i god tid før tjenesteproduksjonen tar til og etter at tjenesteproduksjonen slutter.

Trafikkledelsens arbeidsoppgaver skal være innrettet for å ivareta kundenes interesser i den operative avviklingen av tjenesteproduksjonen.

Oppdragsgiver skal kunne nå en representant for Operatørens ledelse hele døgnet, alle dager hele året.

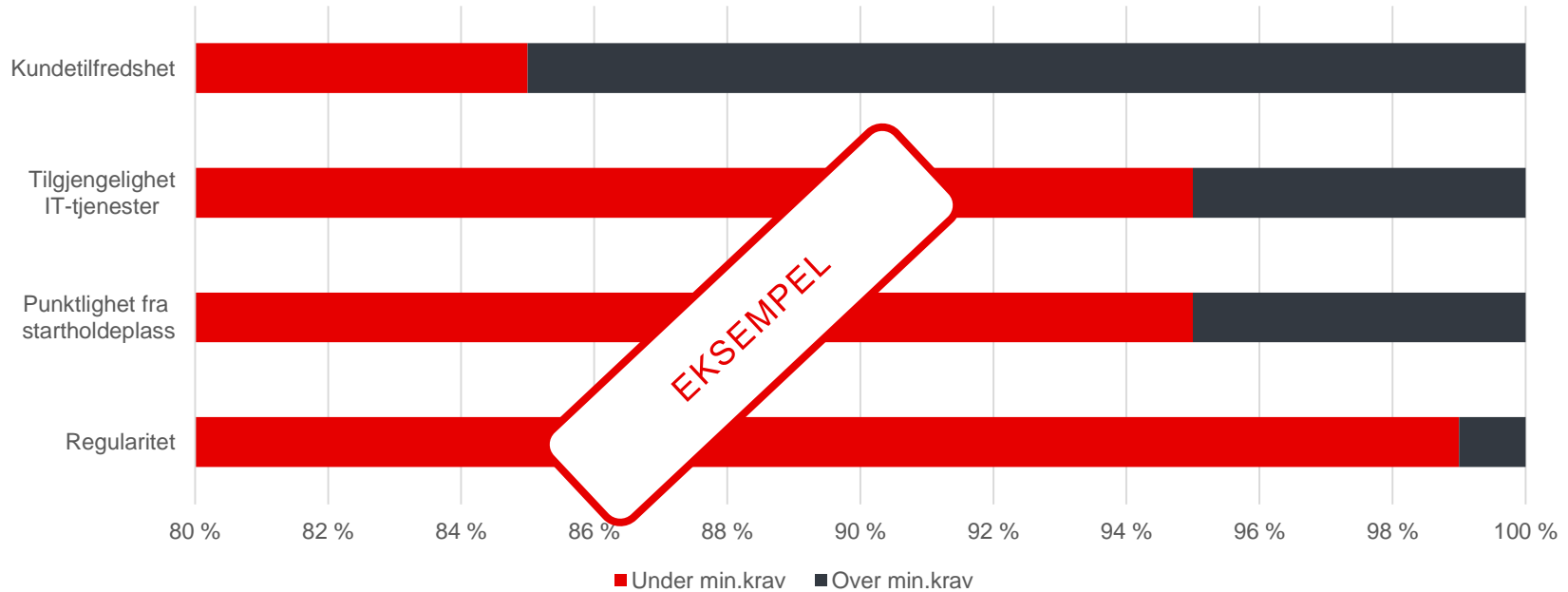
Mindre reguleringer

- Leverandøren vet best hva han må gjøre for å levere tjenesten best mulig
- Legge til rette for at leverandøren skal kunne levere en best mulig tjeneste – gi ham verktøyene (og ansvaret) som trengs

Kvalitetskrav til tjenesten

- Kontraktsfestede minimumskrav til kvalitet på tjenesten for flere områder, f.eks.
 - punktlighet (mindre enn tre min forsinket)
 - takting (jevn avstand mellom kjøretøyene)
 - regularitet (kjørte avganger av planlagte)
 - tilgjengelighet på IT-tjenester (at tjenestene fungerer og kommuniserer iht. spesifikasjon)
 - Kundetilfredshet
- Er det ønskelig at det skal kunne konkurreres på overoppfyllelse på minimumskravene?

Kvalitetskrav til tjenesten



Takting

- Annen godtgjørelsesmodell for de linjer/tider det legges opp til takting?
 - Hvilke kriterier skal legges til grunn i utvelgelsen av hvilke linjer som skal ha takting?
- Flere måter å legge opp til takting på, kom gjerne med innspill på hvordan det skal gjøres

* forhold utenfor leverandørens kontroll holdes utenfor vurderingen

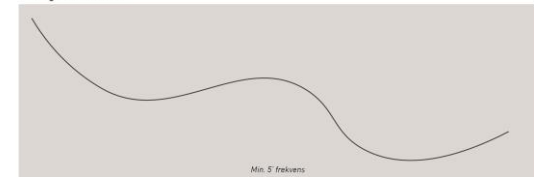
Takting - alternativ 1



Takting - alternativ 2



Takting - alternativ 3



Trafikksikkerhet

- Systematisk arbeid
 - rapportering på hendelser?
 - hvilket nivå skal det rapporteres på?
- Krav om ISO eller lignende standarder?
- Ikke nødvendigvis fra kontraktssignering
 - Siste frist til å bli sertifisert til oppstart
- Løpende oppfølging
 - ta inn i samhandlingsmøtene?
 - halvårlige (egne) statusmøter?
 - resultater av revisjoner

Miljø og bærekraft

- Ruters handlingsregler for leverandører endres
 - Stiller strengere krav til arbeidsforhold både hos leverandør og i kjeden av underleverandører
- ISO-kravet til miljøsertifisering opprettholdes

Spørsmål Ruter ønsker svar på

1. Funksjonskrav vs. Detaljkrav og reguleringer
 - Hvor mye skal Ruter spesifisere av leverandørens måte å løse oppdraget på?
 - Er det ønskelig å gi større frihet til leverandøren?
2. Hva bør Ruter kreve innen systematisk trafikksikkerhetsarbeid?
 - ISO eller annen standard?
 - Hvordan skal arbeidet med trafikksikkerhet følges opp?
3. Bør det legges inn minimumskrav til tjenestekvalitet?
 - Hvilke områder bør Ruter sette minimumskrav til tjenestekvalitet?
 - Hvordan bør leveranse under minimumskravene for tjenestekvalitet sanksjoneres?
 - Er det ønskelig at det skal kunne konkurreres på overoppyllelse på minimumskravene på tjenestekvalitet?
4. Dersom takting:
 - Bør det godtgjøres i dag, eller godtgjøres på en annen måte? Hvis annen måte, hvordan?
 - Hvilke kriterier skal legges til grunn for utvelgelse av linjer/tidspunkt med takting?

Incitement

Dagens situasjon

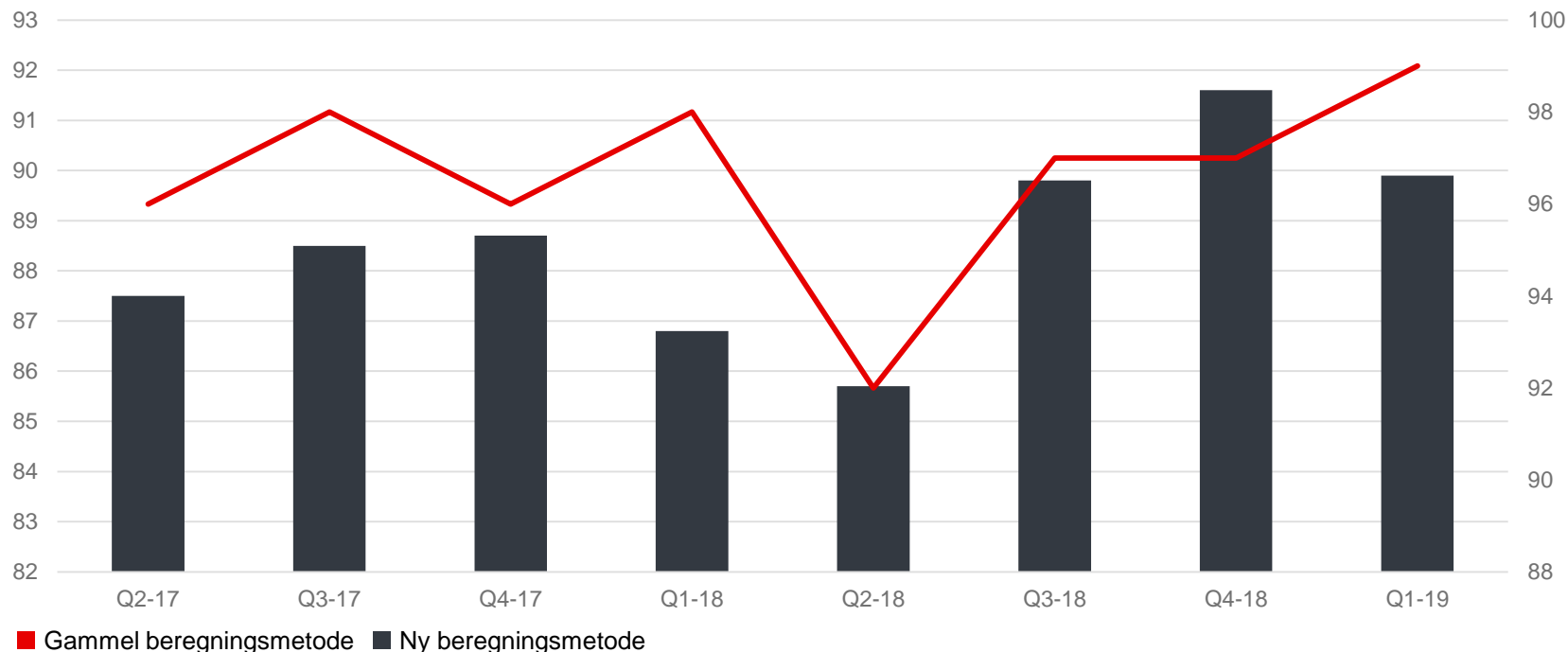
- I hovedsak basert på kundeundersøkelser (MIS)
 - Incitament på takting på dagens Oslo vest-kontrakt
- Malus på dagens Oslo syd og Oslo vest-kontrakter

Bonusramme og -elementer

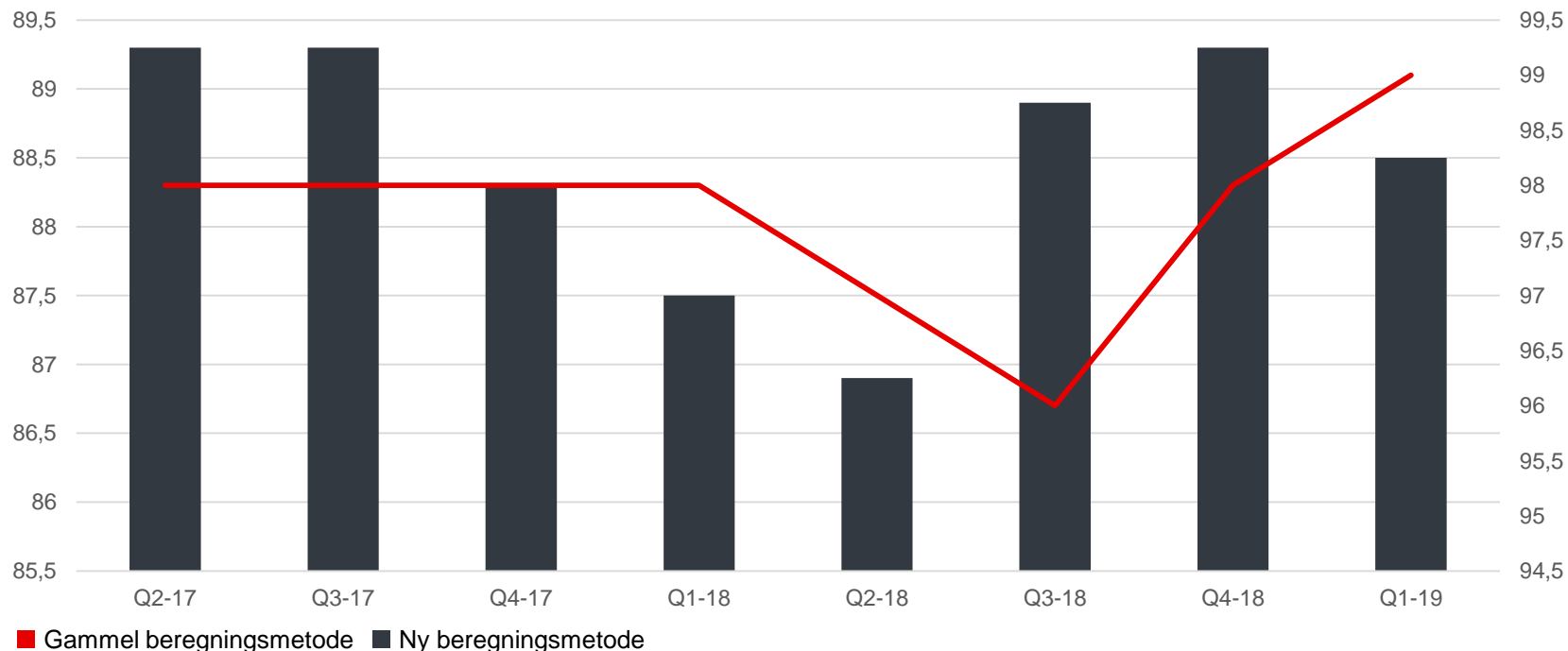
Oslo syd 2010 (8 % bonus/malus)*	Oslo vest 2011 (8 % bonus/malus)	Indre by 2017 (5 % bonus)	Ruters Vestregion 2020 (8 % bonus)
Alt i alt fornøyd 25 %	Alt i alt fornøyd 30 %	Alt i alt fornøyd 25 %	<i>Alt i alt fornøyd 20 %</i>
Innvendig renhold 25 %	Innvendig renhold 25 %	Innvendig renhold 25 %	<i>Innvendig renhold 15 %</i>
Kjørestil 25 %	Kjørestil 30 %	Kjørestil 25 %	<i>Kjørestil 15 %</i>
Førers serviceholdning 25 %	Takting 15 %	Førers serviceinnstilling 25 %	<i>Førers serviceinnstilling 15 %</i>
			<i>Innvendig temperatur 15 %</i>
			<i>Årlig satsingsområde 20 %</i>

*bonusramme er ekskl. leie for bussanlegg

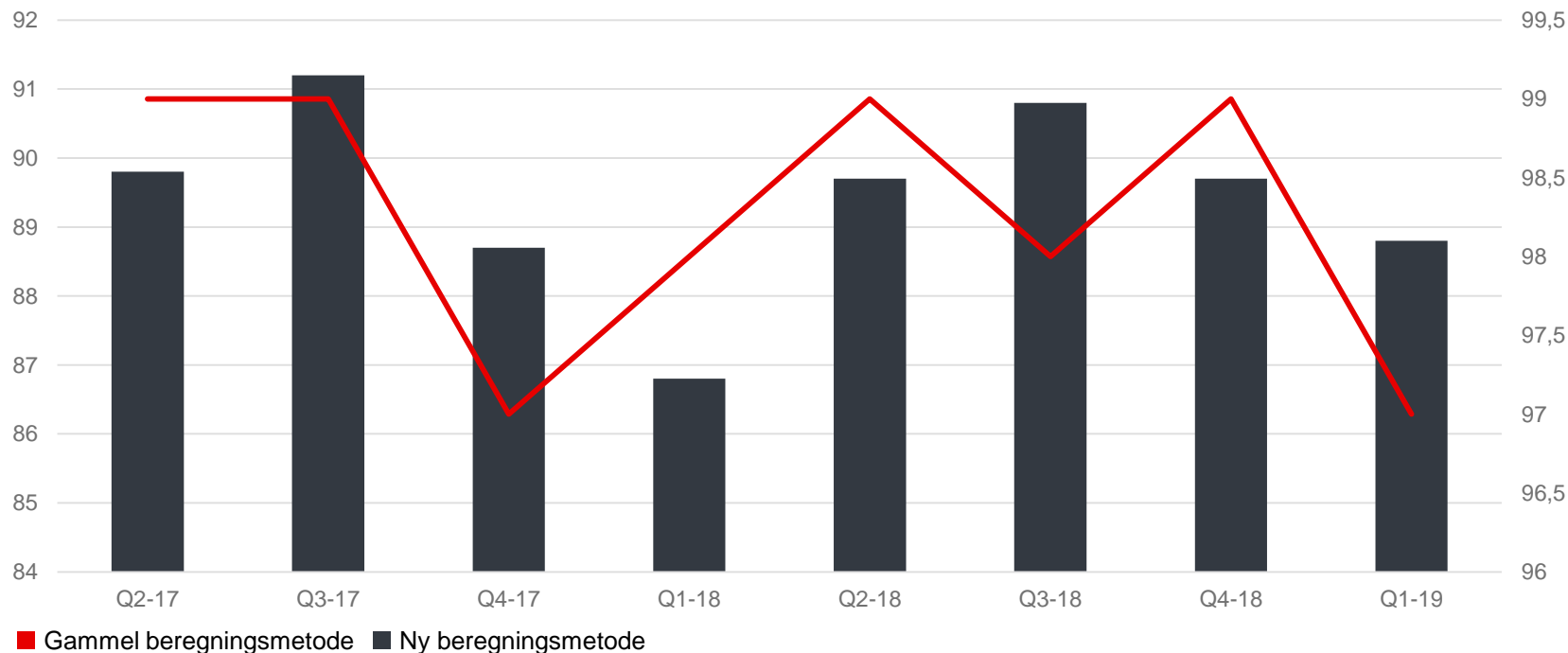
Utvikling alt i alt fornøyd - eksempel 1



Utvikling alt i alt fornøyd - eksempel 2

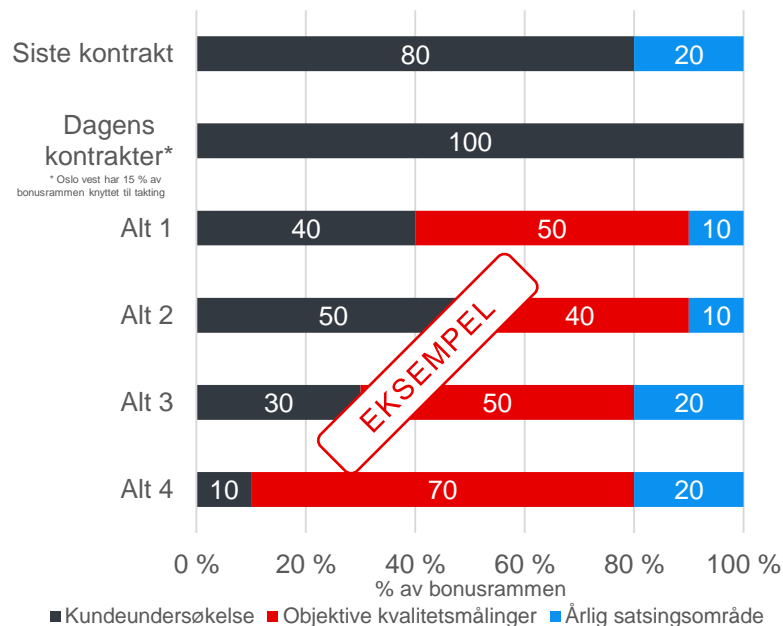


Utvikling alt i alt fornøyd - eksempel 3



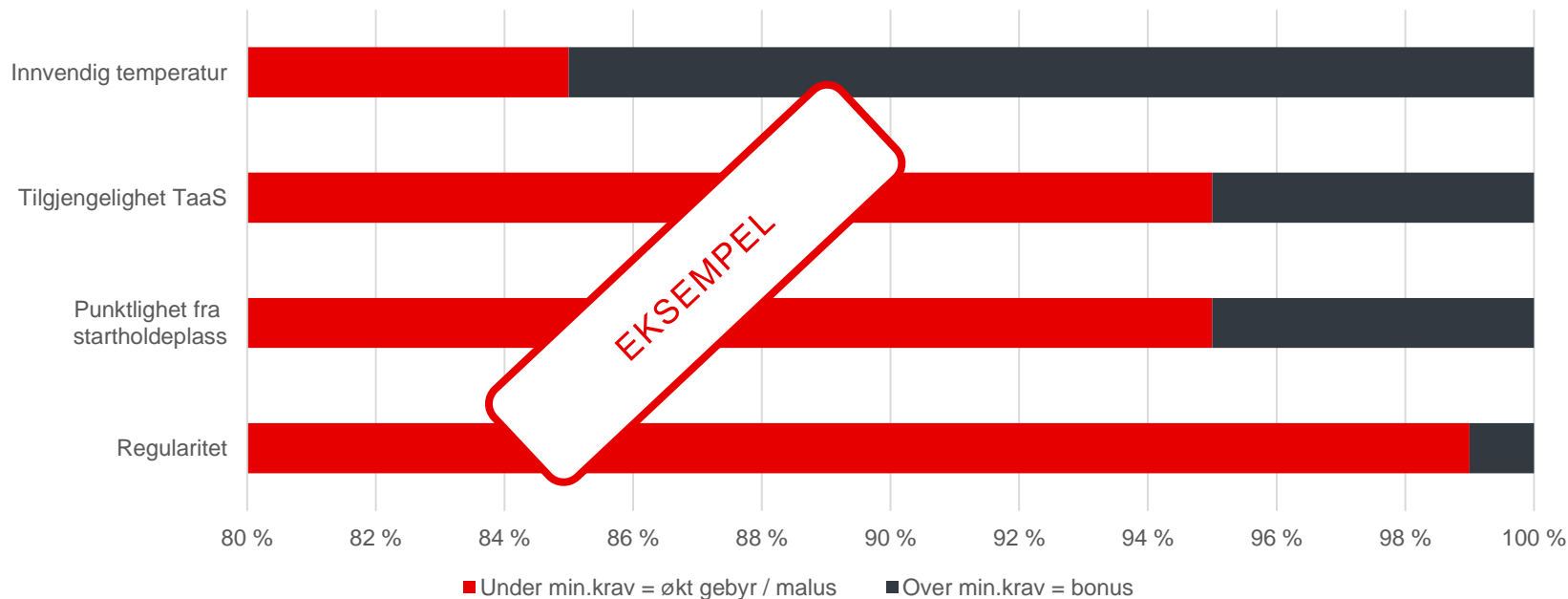
Fremtidig incitamentsavtale

- Ta i bruk objektive kvalitetsmålinger til å måle tjenestekvaliteten, f.eks.:
 - punktlighet
 - takting
 - regularitet
 - tilgjengelighet IT-tjenester
 - element tilbys i konkurransen?
- Kundetilfredshet (fra MIS) beholdes
- Årlig satsingsområde beholdes



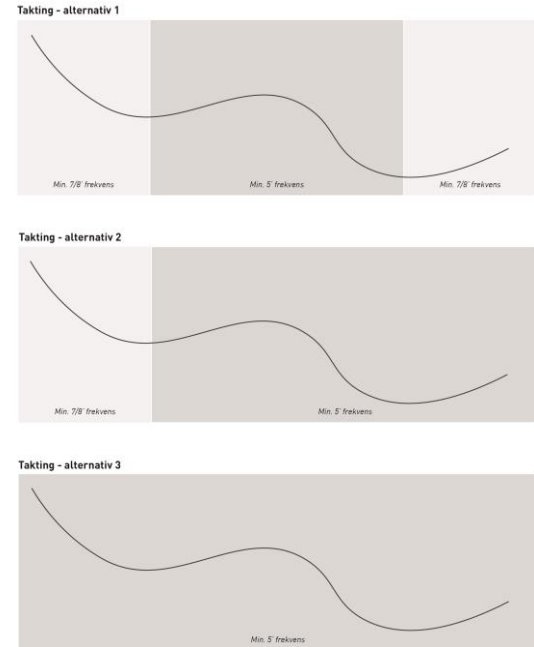
Incitament på tjenestekvalitet

Er det ønskelig å kunne forhandle / tilby overoppfyllelse på min.krav/nivå?



Takting – jevn avstand mellom kjøretøyene

- Til bruk på linjer med høy frekvens, f.eks. stamlinjer
- Bonus for takting over krav*
- Malus for takting under krav*



* forhold utenfor leverandørens kontroll holdes utenfor vurderingen

Bonus for vellykket oppstart?

- Det utbetales bonus dersom oppstarten blir vellykket
- Hva utgjør en vellykket oppstart?
- Alt eller ingenting, eller gradering?

Kundetilfredshet / tilbudets attraktivitet

- Fortsette med MIS
- Men datainnsamlingen kan endres i fremtiden
- Kjøretil og serviceinnstilling – konkurranseparameter?

Bonusens størrelse og avregning

- Hvor stor bør en bonus være?
- Størrelse på bonus for vellykket oppstart?
- Avregning pr kvartal?

Spørsmål Ruter ønsker svar på 1/2

1. Incentivavtale

- Er det hensiktsmessig å få en incitamentavtale som består av kundetilfredshet, objektive tjenestekvalitetsmålinger og årlig satsingsområde?
- Hvordan bør ev. vektingen mellom de ulike elementene være?
- Kan det være lurt at det tilbyderne kan konkurrere på å overoppfylle minimumskrav?

2. Takting

- Er det hensiktsmessig med bonus, ev. også malus, på takting for å få bedre takting?

Spørsmål Ruter ønsker svar på 2/2

3. Bonus for vellykket oppstart
 - Bør Ruter vurdere en slik ordning?
 - Hvilke kriterier skal legges til grunn for en slik bonusutbetaling?
 - Alt eller ingenting, eller gradering?
4. Kundetilfredshet / tilbudets attraktivitet:
 - Ruter trenger innspill på hvordan en skal gå frem dersom datainnsamlingsmetoden endres i løpet av kontraktperioden.
 - Er det ønskelig at tilfredshet kjørestil og/eller personalets serviceinnstilling skal kunne konkurreres på?
5. Hvor stor bør bonusen være?
6. Hvor stor bør ev. malus være?

