

VEDLEGG A - OPPDRAGSBESKRIVELSE

Tjenestetilbudet skal beregnes og leveres ut fra nedenforstående kriterier:

1. KONTRAKTSPERIODE.

Definert kontraktperiode er satt fra 1.8.2022 – 31.7.2026

2. TJENESTEINNHold OG -TILGJENGELIGHET

Tilbyder skal besørge en todelt tjeneste, som følger:

DEL 1 – RUTEINFORMASJON

Alle fylker har en ruteopplysningstjeneste (telefon 177) knyttet til kollektivtrafikken. Oppdraget består i å levere/besvare ruteinformasjon pr. telefon, epost og chat for kollektivtrafikken i Finnmark (Buss, hurtigbåt, ferje og Fleks).

Oppdragsgiver forutsetter åpningstider og tilgjengelighet på telefon, epost og chat 24 t/døgn – 365 dager i året.

Grunnoppgaver:

- Behandle og besvare innkommende telefonsamtaler, epost og chat vedrørende ruteopplysning
- Rapportere statistikk over innkomne kundefølgere i Oppdragsgivers datavarehus

Alle henvendelser på telefon og/eller epost skal loggføres og lagres i minimum 6 måneder.

DEL 2 – KUNDESENTER

For rutedriften i Finnmark, har Oppdragsgiver valgt å ikke ha fysiske kundesentre ute i rutenettet, og i stedet satset på tilgjengelighet via telefon, epost, chat og sosiale medier. Oppdraget består i å besvare og behandle kundefølgere ut over ruteopplysning. Dette forutsettes gjennomført innenfor følgende åpningstider:

- Mandag – fredag 07:00 – 21:00
- Lørdag – søndag 10:00 – 16:00

Grunnoppgaver:

- Behandle og besvare innkommende kundefølgere via telefoner, epost og chat
- Behandle og besvare innkommende henvendelser vedrørende ordinær og særskilt skoleskyss
- Registrere og koordinere innkommende Fleksbestillinger i aktuelt dataverktøy
- Bistå operatørene med kvalitetssikring av kjørelister for Fleksrutene
- Bistå Oppdragsgiver i overvåking av rutedriftens sanntidssystem, og varsle eventuelle feil
- Registrere innrapporterte avvik i Oppdragsgivers datavarehus
- Publisere meldinger om ruteavvik
- Bistå med refusjon av ubrukte billetter

- Rapportere statistikk over innkomne kundehenvendelser i Oppdragsgivers datavarehus

Alle kundehenvendelser skal registreres i eget CRM-system. Leverandør er ansvarlig for å holde CRM-system.

Alle henvendelser på telefon og/eller epost skal loggføres og lagres i minimum 6 måneder.

Tilbyder skal også ivareta telefon- og epostbestillinger til fylkets Fleksruter.

3. TJENESTEVOLUM.

Basert på siste års erfaring kan følgende statistikk legges til grunn for oppdraget:

Del 1 – Ruteopplysning:

År	Dag	Kveld	Natt	Sum
2018	9352	4707	1011	15070
2019	6669	3227	800	10696
2020	5791	2606	707	9104
2021	5058	2525	594	8177

Del 2 – Kundesenter:

Ved igangsetting av denne kontrakten blir kundesentertjenesten utvidet til også å omfatte henvendelser knyttet til skoleskyss. Dette forholdet gjør det vanskelig å fastsette omfanget av henvendelser, men det bes om at tilbyderne legger til grunn 10 000 årlige henvendelser til kundesentertjenesten. Det gis/forventes en mulighet til å reforhandle avtalen etter første driftsår, dersom antall henvendelser avviker vesentlig fra oppgitt grunnlag.

4. LOKALISERING

Oppdragsgiver ønsker primært tjenesten lokalisert til Finnmark. Det er imidlertid ikke noe absolutt krav, og dersom tjenesten totalt sett anses bedre løst fra en lokalisering utenfor fylket vil det bli inngått avtale om dette. Det er imidlertid et krav at Tilbyder kan dokumentere god kjennskap til geografi, demografi og Oppdragsgivers rutenett (Se også punkt om tildelingskriterier).

5. INFRASTRUKTUR

Tilbyder holder lokaler, og alle forhold rundt disse er tilbyders ansvar.

Tilbyder har også ansvar for alle personellmessige forhold, som skal legges opp i forhold til 100 % tilgjengelighet innen beskrevne åpningstider.

Tilbyder holder også hardware, i form av følgende:

- PC med tilgang til internett via bredbåndslinje.
- Telefonisystem med mulighet for ventefunksjon for innkomne samtaler.
- Statistikkssystem, som leser av de ulike statistikker som oppdragsgiver spesifiserer. Dette vil være anropsstatistikk, responsstatistikk og statistikk over tapte anrop/anrop utenfor åpningstid.
- Loggsystem for logging/lagring av samtaler og epost

- CRM-system for behandling av innkomne henvendelser

Oppdragsgiver holder tilgang til dataverktøy (Travel Magic Callcenter) som skal brukes for ruteopplysning, så tjenesten kan utføres i henhold til enhver tids oppdaterte rutetabeller. Oppdragsgiver vil også holde funksjon for chat og epostadresse, samt stå som koordineringsansvarlig i forhold til den landsdekkende 177-tjenesten.

Oppdragsgiver gir også nødvendig tilgang til datavarehus, skoleskyssdatabase og andre nødvendige dataverktøy som må til for å gjennomføre oppdraget

6. SERVICE OG PROFIL

Utad skal tjenesten utføres og profileres som en del av Troms og Finnmark fylkeskommune – «Snelandia», og det skal gå lojalt og klart fram at tjenesten gjøres på vegne av oppdragsgiver.

Arbeidsspråk skal være norsk, og det forutsettes at tjenesten betjenes av ansatte som snakker flytende norsk og engelsk. Det ønskes også at tilbyder har ansatte som behersker samisk.

Ved henvendelser fra kundene er det tilbyders ansvar at kunden får et svar i henhold til forespørselen. Kundene skal ikke settes over eller henvises til tredjepart. Dersom tilbyder ikke kan besvare henvendelsen umiddelbart skal han/hun søke svar, og kontakte kunden tilbake. Dette gjelder uavhengig av om henvendelsen forventes besvart av kundesenteret, fylkeskommunen eller en operatør.

7. DRIFTSAVBRUDD

Tilbyder skal varsle oppdragsgiver når det oppstår avvik i tjenesten som har vesentlige konsekvenser for trafikantene eller oppdragsgiver som ansvarlig for sambandet. Slik varsling skal skje i henhold til rutiner som operatør og oppdragsgiver etablerer ved inngåelse av kontrakt.

8. UTBETALING AV TILSKUDD

Tilskudd utbetales månedlig, etterskuddsvis. Leverandør fakturerer Oppdragsgiver for tjenesten (fakturadetaljer: <https://www.tffk.no/om-oss/send-oss-faktura/> - faktura merkes «ressursnummer 20616»).

Dersom ønskelig kan de første to måneders tilskudd utbetales à konto.

Tilskuddet reguleres årlig i henhold til SSB's KPI-totalindex.

9. RESPONSKVALITET

Responstid på telefonen skal måles, og oppgitt responstid skal til enhver tid vise et maksimalt gjennomsnitt pr henvendelse på 30 sekunder.

Responstid på epost skal måles, og responstid på epost ligge på maksimalt 10 timer pr henvendelse (besvares innenfor publisert åpningstid).

Chat skal besvares fortløpende i publisert åpningstid.

Det forutsettes at aktuell svarprosent på telefon er minimum 90 % - statistikk på dette skal fremlegges. Svar på epost og chat skal være 100 %.

Dersom responstid og svarprosent ligger under det oppgitte krav, reduseres tilskuddet tilsvarende. Dette fører Leverandør inn ved månedlig fakturering, der f.eks. 88 % svarprosent, tilsvarer 2 % trekk i tilskuddsbeløp.

10. DRIFTS- OG KVALITETSMØTER

Jevnlige drifts- og kvalitetsmøter vil bli avholdt etter nærmere avtale. På driftsmøtene skal tilbyder legge fram aktuelle statistikker og driftsmessige forhold.

11. TILDELINGSKRITERIER

Anbudet vil bli tildelt etter følgende delingsmodell:

- Pris 40 %
- Dokumentert kvalitet / Service 60 %

Inngitt pris teller 40 % av tildelingskriteriene, og en vurdering av tilbudt kvalitets- og servicenivå teller 35 %. I tillegg vil erfaringer/referanser bli vurdert opp mot 25 %.

For å oppnå best mulig verdi på kvalitet og service, vil det fra oppdragsgiver bli skjønnsvurdert ut fra følgende tilleggskriterier (listen er ikke uttømmende, og ikke oppgitt i prioritert rekkefølge):

- Kjennskap til Snelandia's ruteområde, lokal geografi og demografi
- Referanser/erfaring innen tilsvarende oppdrag
- Mulighet til besvarelse på samisk

Anbudet tildeles etter dette, basert på det økonomisk og kvalitetsmessig beste tilbudet.