

Kontrakt 15/14

Kollektivtrafikk buss Dalane

Vedlegg 6 Bonus og sanksjoner

INNHold

1	KVALITET PÅ KOLLEKTIVTRAFIKKEN	3
2	KVALITETSKONTROLLER	3
3	GEBYRER.....	3
3.1	Prisgruppe 1.....	3
3.2	Prisgruppe 2.....	4
3.3	Prisgruppe 3.....	4
3.4	Prisgruppe 4.....	5
4	KVALITETSBONUS.....	5
4.1	Generelt	5
4.1.1	Rushtidsavganger	6
4.1.2	Andre avganger	6
5	BONUS/MALUS KUNDEMÅLINGER.....	6
5.1	Kundemålinger	6
5.2	Beregningsgrunnlag	7
5.3	Nullnivå	7
5.4	Vesentlige avvik i resultatet i kundemålinger.....	7
5.5	Bonus/malus kvalitetselementer og prisnivåer.....	7

1 KVALITET PÅ KOLLEKTIVTRAFIKKEN

Oppdragsgiver vil måle kvaliteten på Operatørens utførelse av Oppdraget. Oppdragsgiver vil bruke disse målingene til å gi økonomiske insitamenter og sanksjoner i forhold til Operatøren. Hensikten er å sikre at Operatøren leverer tjenester med best mulig kvalitet gjennom Kontraktperioden, slik at vi sammen oppnår fornøyde kunder og ønsket vekst.

Bonus-/malusberegningene skal ikke påvirkes av force majeure-situasjoner. I slike situasjoner suspenderes partenes rettigheter og plikter så lenge force majeure-situasjonen varer.

2 KVALITETSKONTROLLER

Oppdragsgiver vil gjennomføre kvalitetskontroller av Operatøren for å bekrefte at Operatøren oppfylder sine forpliktelser i henhold til kontrakten. Kvalitetskontrollene gjennomføres enten av personer fra Oppdragsgiver eller av andre personer som har gjennomgått nødvendig opplæring for oppgaven. Operatøren vil ikke på forhånd bli gjort kjent med datoene for kontrollene, ei heller hvilke(n) person(er) som benyttes for oppgaven. Oppdragsgiver skal presentere resultatene overfor Operatøren, inklusiv kopi av alle registreringene. I forbindelse med disse kvalitetskontrollene skal Oppdragsgiver eller andre personer som har gjennomgått nødvendig opplæring for oppgaven, ha full tilgang til Operatørs anlegg. Kvalitetskontrollene kan skje før ruteoppstart.

Oppdragsgiver kan benytte ulike former for oppfølging av Operatør: kundemålinger, kontroll av Operatørs utførelse, egne registreringer og informasjon som kan hentes fra Oppdragsgivers systemer som f.eks. system for billettering og sanntidssystemet, samt Operatørens egne registreringer. Alle disse forholdene kan legges til grunn ved gebyrleggingen og bonusberegningen.

3 GEBYRER

Ved misligholdstilfeller som beskrevet i dette punkt 3, har Oppdragsgiver rett til å ilegge Operatøren gebyrer. Dersom det ilegges gebyr, vil disse bli fakturert Operatøren månedlig.

Gebyrene er delt inn i prisgrupper etter viktighetsgraden til kvalitetselementene som vil bli målt og med ulike størrelser på gebyrene for ulike avvik/hendelser. Oppdragsgiver har rett til å justere størrelsen på gebyrene i takt med konsumprisindeksen.

Operatøren vil kunne bli ilagt gebyrer ved alle forsinkelser, herunder tilfeller der Operatøren ikke kan kjøre en avgang eller er mer enn tre minutter forsinket i forhold til Avgangstid grunnet trafikale forhold som nevnt i Vedlegg 1 Oppdragsbeskrivelse, pkt. 5.5 første avsnitt.

Operatøren vil ikke bli ilagt gebyrer hvis denne ikke kan kjøre en avgang eller er mer enn tre minutter forsinket fra Avgangstid grunnet ekstraordinære trafikale forhold som nevnt i Vedlegg 1 Oppdragsbeskrivelse, pkt. 5.5 andre avsnitt, da dette ikke anses som mislighold. Operatøren plikter å melde fra om dette til Oppdragsgiver.

3.1 Prisgruppe 1

I følgende situasjoner har Oppdragsgiver rett til å belaste Operatøren **kr 10 000** for hvert registrerte tilfelle av:

- a) **Innstilt avgang som ikke er rapportert til Oppdragsgiver**
(viser til punkt 18.4 og punkt 18.7 i Vedlegg 1 «Oppdragsbeskrivelse»)

3.2 Prisgruppe 2

I følgende situasjoner har Oppdragsgiver rett til å belaste Operatøren **kr 5 000** for hvert registrerte tilfelle av:

- a) **Helt innstilt avgang hvor forholdet ble varslet senest ti minutter etter Avgangstid i henhold til Rutetabellen.**
(viser til punkt 18.4 og punkt 18.7 i Vedlegg 1 «Oppdragsbeskrivelse»)
- b) **Kjørt før Avgangstid**
(viser til punkt 18.3 Vedlegg 1 «Oppdragsbeskrivelse» og Vedlegg 3 «Rutespesifikasjon»)
- c) **Manglende pålogging sanntidssystemet**
(viser til punkt 14.4 Vedlegg 1 «Oppdragsbeskrivelse»)
- d) **Brudd på krav om renhold og vedlikehold av bussene, herunder tagging og punkterte ruter**
(viser til punkt 6 i Vedlegg 2 «Materiellspesifikasjon»)
- e) **Feilkjøring. Ikke kjørt etter oppsatt rutetrasé.**
(viser til Vedlegg 3 «Rutebeskrivelse»)
- f) **Ureglementert bruk av mobiltelefon**
(viser til Vegtrafikkloven)

3.3 Prisgruppe 3

I følgende situasjoner har Oppdragsgiver rett til å belaste Operatøren **kr 3 000** for hvert registrerte tilfelle av:

- a) **Kjørt mer enn tre minutter for sent i forhold til Avgangstid**
(viser til punkt 18.3 i Vedlegg 1 «Oppdragsbeskrivelse» og Vedlegg 3 «Rutespesifikasjon»)
- b) **Manglende overholdelse av definerte korrespondansekrav**
(viser til punkt 18.8 i Vedlegg 1 «Oppdragsbeskrivelse» og Vedlegg 3 «Rutespesifikasjon»)
- c) **Manglende eller feil skilting**
(viser til punkt 3 i Vedlegg 2 «Materiellspesifikasjon»)
- e) **Bruk av materiell som ikke tilfredsstillter materiellkravene, herunder bruk av materiell i annen materiellkategori enn det som er tillatt på den enkelte Rute**
(viser til Vedlegg 2 «Materiellspesifikasjon» og ruteforside i Vedlegg 3 «Rutespesifikasjon»)
- f) **Bruk av materiell med mangler i design- og profilkravene samt reklamekravene**
(viser til punkt 21 i Vedlegg 1 «Oppdragsbeskrivelse» og Vedlegg 2 «Materiellspesifikasjon» punkt 7)
- g) **Brudd på rapporterings- og opplysningsplikten (herunder manglende rapportering av kapasitetsproblemer, materiellskader og ulykker)**
(viser til punkt 16 i Vedlegg 1 «Oppdragsbeskrivelse»)
- i) **Manglende billettering som følge av kjøring av Tur med billettmaskin ute av drift**
(viser til punkt 13.7 Vedlegg 1 «Oppdragsbeskrivelse»)
- j) **Tomgangskjøring over to minutter**
(viser til krav om forbud mot tomgangskjøring i Vegtrafikkloven)
- k) **Manglende kameraovervåking i buss**

(viser til punkt 3 og 9 i Vedlegg 2 «Materiellspesifikasjon»)

For kvalitetsavvik under pkt. a, vil det ikke belastes gebyrer for avvik som gir rett til kvalitetsbonus, jf. punkt 4.

3.4 Prisgruppe 4

I følgende situasjoner har Oppdragsgiver rett til å belaste Operatøren **kr 1 000** for hvert registrerte tilfelle av:

- a) **Manglende eller feil bussplakat**
(viser til kapittel 21 i Vedlegg 1 «Oppdragsbeskrivelse»)
- b) **Manglende eller feil takstplakat**
(viser til kapittel 21 i Vedlegg 1 «Oppdragsbeskrivelse»)
- c) **Ikke reglementert uniformering av sjåfør**
(viser til punkt 19.4 i Vedlegg 1 «Oppdragsbeskrivelse»)
- d) **Manglende eller feil billettering**
(viser til punkt 20.1 Vedlegg 1 «Oppdragsbeskrivelse»)
- e) **Manglende Rutetavle**
(viser til punkt 21 i Vedlegg 1 «Oppdragsbeskrivelse»)
- f) **Manglende APC-data – per tur**
(viser til punkt 15 i Vedlegg 1 «Oppdragsbeskrivelse»)
- g) **For lav nøyaktighet på APC-data**
(viser til punkt 15 i Vedlegg 1 «Oppdragsbeskrivelse»)
- h) **Sjåfør ikke bestått Bergenstest muntlig – per tur**
(viser til punkt 19.1 i Vedlegg 1 «Oppdragsbeskrivelse»)
- i) **Ikke besvart kundeforhøring innen frist**
(viser til punkt 16.5 i Vedlegg 1 «Oppdragsbeskrivelse»)

For gjentatte kvalitetsavvik henvises det til Generelle kontraktsvilkår, pkt. 15.

4 KVALITETSBONUS

4.1 Generelt

Oppdragsgiver ønsker å ha en høy kvalitet på Rutetilbudet, og har derfor fastsatt en ordning med kvalitetsbonus for gjennomføringen av ytelsen definert i Kontrakten.

Punktlighet verdsettes av Oppdragsgiver som en høy servicefaktor, og muligheten for å oppnå bonus er knyttet til denne faktoren.

Ved beregning av kvalitetsbonus, skiller mellom forsinkelser oppstått innenfor rushtrafikken og andre avganger. Rushtidsavganger defineres som avganger med Avgangstidspunkt i tidsperiodene mellom kl. 06.00 – 08.29 og 15.00 – 16.59, jf. Vedlegg 5 «Godtgjørelse» pkt. 1.1. Andre avganger defineres som alle andre avganger.

For måling av punktlighet, vises til Vedlegg 1 Oppdragsbeskrivelse pkt. 18.3.

Oppdragsgivers egne registreringer og informasjon som kan hentes fra Oppdragsgivers systemer som f.eks. system for billettering, samt Operatørens egne registreringer vil bli lagt til grunn for beregning av kvalitetsbonus.

Kvalitetsbonus beregnes etterskuddsvis per måned. Alle avganger per måned for den enkelte rutepakke legges til grunn ved beregningen.

4.1.1 Rushtidsavganger

For Rushtidsavganger gir en punktlighet under 95 prosent, målt i antall punktligte avganger per måned innenfor tidsintervallet, ingen krav på kvalitetsbonus.

For punktlighet bedre enn 95 prosent beregnes kvalitetsbonus ut fra følgende tabell:

Over 95 % punktlighet	Til sammen kr 20 000
Over 96 % punktlighet	Til sammen kr 25 000
Over 97 % punktlighet	Til sammen kr 30 000
Over 98 % punktlighet	Til sammen kr 35 000
Over 99 % punktlighet	Til sammen kr 40 000
100 % punktlighet	Til sammen kr 50 000

4.1.2 Andre avganger

For Andre avganger, gir en punktlighet under 97 prosent, målt i antall punktligte avganger per måned innenfor tidsintervallet, ingen krav på kvalitetsbonus.

For punktlighet bedre enn 97 prosent, beregnes kvalitetsbonus ut fra følgende tabell

Over 97 % punktlighet	Til sammen kr 15 000
Over 98 % punktlighet	Til sammen kr 20 000
Over 99 % punktlighet	Til sammen kr 30 000
100 % punktlighet	Til sammen kr 40 000

5 BONUS/MALUS KUNDEMÅLINGER

5.1 Kundemålinger

Kundemålinger vil måle *kundens oppfattelse av reisen*. Til disse målingene er det knyttet en incitamentsordning basert på bonus og malus. Målet med incitamentsordningen er å øke tilfredsheten blant de reisende som igjen har som formål å øke antall reiser.

Mål: Skape gjennomgripende forbedringer for kundene slik at flere reiser kollektivt.

- At rutetilbudet oppfyller kundens behov.
- At kundene får det produktet de har betalt for.
- Gi kundene en opplevelse som overstiger forventningene.

Oppdragsgivers kundemålinger vil bli benyttet for å angi kundens oppfattelse av reisen. Tilgang til resultater vil bli gitt ved Oppstartsdao og for hver bonus/malus-periode.

Kundemålingene tar utgangspunkt i elementer som er viktige for kundene. Kontrakten legger opp til at operatøren måles på alle enkelt-kvalitetselementene under. De ulike elementene er likt vektet og slås sammen til kvalitetselementet *Opplevd kvalitet* i beregning av bonus og malus. Per i dag tar kundemålingene utgangspunkt i følgende enkelt-kvalitetselementer:

- Punktlighet (Eksempel på spørsmål: *Var bussen i rute?*)
- Plassen om bord (Herunder kapasitet og temperatur om bord)
- Førers kjørestil (Eksempel på spørsmål: *Var sjåførens kjørestil behagelig?*)
- Førers serviceinnstilling: (Eksempel på spørsmål: *Var sjåføren vennlig og informativ da du pratet med vedkommende? Møtte sjåføren deg med et smil eller en hilsen da du gikk om bord i bussen?*)
- Informasjon om avgangstider på holdeplass
- Innvendig renhold (Eksempel på spørsmål: *Var bussen ryddig og rengjort?*)

- Alt i alt – hvor fornøyd er du med denne turen

5.2 Beregningsgrunnlag

Beregningsgrunnlaget for bonus/malus er Oppdragsgivers kundemålinger. Det gjennomføres om lag samme antall målinger hvert halvår, og disse legges til grunn for beregningen. Det vil være minimum 100 respondenter hvert halvår. Hvert halvår blir avsluttet, og det foretas nye beregninger for neste halvår.

Oppdragsgiver beregner, med utgangspunkt i målingene, halvårslige resultater på bonus og malus beløp for dette halvåret.

5.3 Nullnivå

Nullnivå defineres ut fra de erfaringer Oppdragsgiver har fra sine kundemålinger. Ønsket minimumsnivå er utgangspunkt for 0-nivå. 0-nivået er satt likt for hele året. Ved endret metode i kundemålingen kan 0-nivået bli endret. Dette kan skje før Oppstartsdato, og i Driftsperioden.

5.4 Vesentlige avvik i resultatet i kundemålinger

Dersom kundemålingsresultatet på kvalitetselementene i et kvartal avviker vesentlig fra 0-nivået, skal partene møtes for å diskutere årsaken til avviket. Vesentlig avvik er når avviket fra 0-nivå er målt til mer enn 10 prosentpoeng opp (bonus) eller ned (malus). 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 eller malus er blant annet; ikke planlagte ombyggingsprosjekter i vegsystemet, ruteendringer og prisendringer. Sesongvariasjoner som mye snø, regn eller kulde er noe som Operatøren må ta høyde for (jfr. at 0-nivå er satt som et snitt gjennom året).

5.5 Bonus/malus kvalitetselementer og prisnivåer

Følgende kvalitetselement vil i Driftsperioden bli gjenstand for kvalitetsbonus og malus:

Opplevd kvalitet på denne reisen.

Følgende beløp er maksimal halvårlig bonus, altså beløpet Operatør mottar dersom kvalitetselementet Opplevd kvalitet på denne reisen er 100 prosent: 250.000,-.

Tilsvarende maksimal halvårlig malus dersom kvalitetselementet Opplevd kvalitet på denne reisen er 60 prosent eller lavere: 250.000,-.

Målemetode:	Oppdragsgivers kundemåling (Opplevd kvalitet på denne reisen)
0-nivå:	80 prosent tilfredse kunder
Grense for vesentlig avvik:	70 prosent eller lavere 90 prosent eller høyere

Beregningskala for bonus og malus:

Opplevd kvalitet	
Resultat	Bonus/malus
100	100 %
98	90 %
96	80 %
94	70 %
92	60 %
90	50 %
88	40 %
86	30 %
84	20 %
82	10 %
80	0 %
78	-10 %
76	-20 %
74	-30 %
72	-40 %
70	-50 %
68	-60 %
66	-70 %
64	-80 %
62	-90 %
60	-100 %