



## **Vedlegg 6 Bonus og gebyrer**

# **Rutetransport Hurtigbåt Stavanger – Byøyene/Usken/Hommersåk**

**ref 17/90**

## INNHOLDSFORTEGNELSE

<b>1.</b>	<b>KVALITETSKONTROLLER .....</b>	<b>3</b>
<b>2.</b>	<b>BONUS .....</b>	<b>3</b>
2.1.	Effektivisering.....	3
2.2.	Kundemålinger.....	3
2.2.1.	Beregningsgrunnlag.....	4
2.2.2.	Nullnivå .....	4
2.2.3.	Bonus kvalitetselementer og prisnivåer .....	4
<b>3.</b>	<b>GEBYRER .....</b>	<b>5</b>
3.1.	Gebyrgruppe 1 .....	5
3.2.	Gebyrgruppe 2 .....	5
3.3.	Gebyrgruppe 3 .....	5
3.4.	Gebyrgruppe 4 .....	6

## 1. KVALITETSKONTROLLER

Oppdragsgiver vil gjennomføre kvalitetskontroller av Operatøren for å bekrefte at Operatøren oppfylder sine forpliktelser i henhold til Kontrakten.

Kvalitetskontrollene gjennomføres enten av ansatte hos Oppdragsgiver eller av andre personer som har gjennomgått nødvendig opplæring for oppgaven. Operatøren vil ikke på forhånd bli gjort kjent med datoene for kvalitetskontrollene, ei heller hvilke(n) person(er) som benyttes for oppgaven. Oppdragsgiver skal presentere resultatene overfor Operatøren, inklusiv kopi av alle registreringene.

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, samt Operatørens egne registreringer.

## 2. BONUS

### 2.1. Effektivisering

Operatør oppfordres til å effektivisere Ruteproduksjonen. Dersom Operatør finner tiltak som medfører redusert Ruteproduksjon, jf Generelle kontraktsvilkår kapittel 9, deles gevinsten mellom Oppdragsgiver og Operatør ved at Godtgjørelsen reduseres med 75 prosent av endringsprisene for redusert Ruteproduksjon multiplisert med endringen i Ruteproduksjonen..

### 2.2. Kundemålinger

Kundemålinger vil måle *kundens oppfattelse av reisen*. Til disse målingene er det knyttet en incitamentsordning basert på bonus. 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 oppfylder 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 Oppstartsdato og for hver bonusperiode.

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. Per i dag tar kundemålingene utgangspunkt i følgende enkelt-kvalitetselementer:

- Punktlighet (Eksempel på spørsmål: *Var båten i rute?*)
- Plassen om bord (Herunder kapasitet og temperatur om bord)
- Mannskapets serviceinnstilling: (Eksempel på spørsmål: *Var mannskapet vennlig og informativ da du pratet med vedkommende? Ble du møtt med et smil eller en hilsen da du gikk om bord?*)
- Informasjon om bord
- Innvendig renhold (Eksempel på spørsmål: *Var båten ryddig og rengjort?*)
- Alt i alt – hvor fornøyd er du med denne turen

Kundene vil svare på en skala fra 1 til 5, hvor 1 er dårligst og 5 er best.

### 2.2.1. Beregningsgrunnlag

Beregningsgrunnlaget for bonus er Oppdragsgivers kundemålinger. Det gjennomføres om lag samme antall målinger hvert år, og disse legges til grunn for beregningen.

Beregning og utbetaling av eventuell bonus gjøres etterskuddsvis ved hvert årsskifte.

### 2.2.2. 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.

### 2.2.3. Bonus kvalitetselementer og prisnivåer

Følgende kvalitetselement vil i Driftsperioden bli gjenstand for kvalitetsbonus:

*Opplevd kvalitet på denne reisen.*

Følgende beløp er maksimal halvårlig bonus, altså beløpet Operatør mottar dersom kvalitetselementet *Opplevd kvalitet på denne reisen* er 5: 500 000,-.

Beregningssskala for bonus:

Opplevd kvalitet	
Resultat	Bonus
5	100 %
4,9	90 %
4,8	80 %
4,7	70 %
4,6	60 %

4,5	50 %
4,4	40 %
4,3	30 %
4,2	20 %
4,1	10 %
=<4	0 %

### 3. GEBYRER

Ved misligholdstilfeller som angitt i dette punkt 3, har Oppdragsgiver rett til å kreve de beløp per registrerte tilfelle som angitt i det følgende:

#### 3.1. Gebyrgruppe 1

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

- a) Innstilt avgang som ikke er rapportert til Oppdragsgiver  
(Viser til Vedlegg 1, Oppdragsbeskrivelse punkt 3.5)

#### 3.2. Gebyrgruppe 2

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

- a) Helt innstilt avgang hvor forholdet ble varslet senest ti minutter etter Avgangstid i henhold til Rutetabellen  
(Viser til Vedlegg 1 punktene 18.2 , andre avsnitt og 18.5)
- b) Kjørt før Avgangstid  
(Viser til Vedlegg 1 punkt 18.2, fjerde avsnitt)
- c) Brudd på krav om renhold og vedlikehold av fartøyene, herunder tagging og punkterte ruter  
(Viser til Vedlegg 1 punktene 3.2 og 17.4)
- d) For lav nøyaktighet på APC-data  
(viser til punkt 15 i Vedlegg 1 «Oppdragsbeskrivelse»)

#### 3.3. Gebyrgruppe 3

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

- a) Kjørt mer enn ti minutter for sent i forhold til Avgangstid  
(Viser til Vedlegg 1 punktene 18.2 og 18.4)
- b) Manglende overholdelse av korrespondansekrav  
(Viser til Vedlegg 1 punkt 18.6)
- c) Manglende destinasjonsskilt  
(Viser til Vedlegg 1 punkt 3.3)
- d) Bruk av materiell som ikke tilfredsstiller materiellkravene, herunder bruk av materiell i annen materiellkategori enn det som er tillatt på den enkelte Rute  
(Viser til Vedlegg 1 punkt 4)
- e) Bruk av materiell med mangler i design- og profilkravene samt reklamekravene  
(Viser til Vedlegg 1 punkt 3.1)
- f) Brudd på rapporterings- og opplysningsplikten (herunder manglende rapportering av kapasitetsproblemer, materiellskader, forsinkelser og ulykker)  
(Viser til Vedlegg 1 punktene 15 og 16)
- g) Manglende billettering som følge av kjøring av Tur med billettmaskin ute av drift  
(Viser til Vedlegg 1 punkt 13.3)

#### **3.4. Gebyrgruppe 4**

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

- e) Manglende eller feil takstplakat  
(Viser til Vedlegg 1 punkt 7, tredjeavsnitt)
- f) Ikke reglementert uniformering  
(Viser til Vedlegg 1 punkt 19.3)
- g) Manglende eller feil billettering  
(Viser til Vedlegg 1 punkt 13.3)
- h) Manglende ruteoppslag på anløpssteder  
(Viser til Vedlegg 1 punkt 7, fjerde avsnitt)
- i) Manglende ruteoppslag ombord på fartøyene  
(Viser til Vedlegg 1 punkt 7, tredje avsnitt)
- j) Ikke besvart kundesvevndelse innen frist

(Viser til Vedlegg 1 punkt 17.3)

- k) Manglende APC-data – per tur  
(viser til punkt 15 i Vedlegg 1 «Oppdragsbeskrivelse»)
- l) Ikke levert AIS eller posisjonsdata i henhold til Vedlegg 1 punkt 1.3 Opsjon 3 og punkt 3.1 - per tur.
- m) Ikke fungerende informasjonsskjerm i henhold til Vedlegg 1 punkt 1.3 Opsjon 4 - per tur.