

Kontrakt K26-07

Kollektivtrafikk med buss i Ryfylke Nord

Vedlegg 6 - Incitamentsbeskrivelse

INNHOLD

KVALITET PÅ KOLLEKTIVTRAFIKKEN	3
KVALITETSKONTROLLER.....	3
GEBYRER	3
3.2 Gebyrer IT i buss.....	6
GEBYR KATEGORI A: TEKNISK UTSTYR I BUSS	6
GEBYR KATEGORI B: GENERELLE GEBYRER	6
TREKK OG GEBYR BEGRENSNINGER	7
3.3 Maksimalt gebyr	8
3.4 Gebyrfri oppstartsperiode.....	8
KVALITETSBONUS	8
4.1 Generelt.....	8
BONUS/MALUS.....	8
5.1 Formål, område og bonusområder	8
5.2 Fremre inngang ved påstigning	9
5.3 Punktlighet	9
5.3.1 Særlig om punktlighet	9
5.4 Felles bestemmelser	9
5.4.1 Periode og rapportering	9
5.4.2 Gjennomgang av datagrunnlaget	9
5.4.3 Forhold utenfor Operatørens kontroll	9
5.4.4 Sammenheng med øvrige kvalitetsbestemmelser	9
5.4.5 Beregning og oppgjør.....	10
5.4.6 Hvis det oppstår uenighet	10

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, som bonus og gebyr. Hensikten er å sikre at Operatøren leverer tjenester med best mulig kvalitet gjennom Kontraktsperioden, slik at vi sammen oppnår fornøyde kunder og ønsket vekst.

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.

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

KVALITETSKONTROLLER

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

Kontroll av Operatørs utførelse gjennomføres enten av personer fra Oppdragsgiver eller av andre personer som har gjennomgått nødvendig opplæring for oppgaven og som Oppdragsgiver delegerer slik kompetanse. Kontrollen kan gjennomføres både identifisert eller uidentifisert, altså både ved at kontrolløren identifiserer seg som kontrollør eller ved at kontrolløren fremstår som en ordinær passasjer.

Operatøren vil ikke på forhånd bli gjort kjent med datoene for kontrollene, ei heller hvilke(n) person(er) som benyttes for oppgaven.

I forbindelse med disse kvalitetskontrollene skal Oppdragsgiver eller andre personer som har gjennomgått nødvendig opplæring for oppgaven, ha full tilgang til Operatørs anlegg. Kontrollene av Operatørens utførelse kan skje før oppstart av en Tur.

Oppdragsgiver skal presentere resultatene overfor Operatøren, inklusiv kopi av alle registreringene. Presentasjon kan skje gjennom en nettportal eller ved egne oversendelser av resultatene.

GEBYRER

Ved misligholdstilfeller som beskrevet i dette punkt 3, har Oppdragsgiver rett til å ilegge Operatøren gebyrer. Etterlevelsen av pålagte tiltak og/eller tiltaksplan som beskrevet i «Generelle kontraktsvilkår» punkt 20.4 vil kunne være et element ved Oppdragsgivers vurdering av om det skal ilegges standardiserte gebyr ved mislighold. Dersom det ilegges gebyr, vil disse bli fakturert Operatøren månedlig.

Gebyrene er delt inn i prisgrupper og kategorier 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» punkt 5.2.2. Ved beregning av punktlighet har Oppdragsgiver lagt inn en sikkerhetsmargin på ett minutt. Dette innebærer at det først vil sanksjonere forsinkelse dersom turer starter fra Avgangsholdeplass fire minutter

eller mer etter angitt Avgangstidspunkt. 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» punkt 5.2.2.2.

Operatøren vil ikke bli ilagt gebyrer på ruter hvor det på den enkelte rutetabellen er oppgitt korrespondanse med andre transportmidler, båt/buss/tog, og hvor det skal ventes på korrespondansen. Dersom forsinkelsen skyldes korrespondanse som nevnt i avsnittet over anses dette ikke som mislighold, jf. også «Vedlegg 1 – Oppdragsbeskrivelse» punkt 5.2.2.3.

Dersom det foreligger årsaker, som angitt i avsnittene over, som gjør at Operatøren ikke skal ilegges gebyr så plikter Operatøren å melde fra om dette til Oppdragsgiver, se også «Vedlegg 1 - Oppdragsbeskrivelsen».

Ved en force majeure-situasjon har Oppdragsgiver heller ikke krav på standardisert gebyr, jf. også «Generelle kontraktsvilkår» punkt 20.

Oppdragsgiver har rett til å belaste Operatøren gebyr tilsvarende beskrivelsen nedenfor for hvert registrerte tilfelle.

Gebyrreduksjonsmatrise

Flere gebyrer har en tilhørende gebyrreduksjonsmatrise. Gebyrsatsene vil reduseres i henhold til matrisen dersom Operatør f.eks. har gjennomført aktive tiltak som løser eller tydelig reduserer konsekvensene av avviket, eller dersom hendelsen er rapportert innen den tiden som er angitt.

Med aktive tiltak menes at Operatøren innen rimelig tid har iverksatt egnede tiltak som løser eller tydelig reduserer de faktiske konsekvensene av avviket, for eksempel feil tekst i skiltkasse kan løses ved å manuelt overstyre skiltkasseteksten, eller at erstatningsbuss settes inn ved innstillinger.

Gebyrreduksjonsmatrisen viser endring av gebyrsats. Prosentsatsen angir gebyrets størrelse.

3.1 Gebyr knyttet til ruteproduksjon

Nr.	Beskrivelse	Henvisning
Prisgruppe 1: 10 000,-		
1	Ikke ta med rullestolbruker, pga, manglende opplæring eller defekt rampe - gebyr pr tilfelle	«Vedlegg 2 - Materiellspesifikasjon» punkt 8.5.2 Tillegg – Rampe og «Vedlegg 1 - Oppdragsbeskrivelse» punkt 5.6.2 Krav til sjåførens kompetanse om rutetilbudet og materiell
2	Innstilt avgang	«Vedlegg 1 - Oppdragsbeskrivelse» punkt 5.2.2.4
Prisgruppe 3: 5 000,-		
3	Kjørt før Avgangstid - gebyr pr. Tur	«Vedlegg 1 - Oppdragsbeskrivelse» punkt 5.2.2.2

4	Brudd på krav om renhold og vedlikehold av bussene, herunder tagging og punkterte ruter – gebyr pr. inspeksjon	«Vedlegg 1 - Oppdragsbeskrivelse» punkt 5.5
5	Feilkjøring. Ikke kjørt etter oppsatt rutetrasé - gebyr pr tilfelle	«Vedlegg 3 - Rutebeskrivelse»
6	Ureglementert bruk av mobiltelefon - gebyr pr tilfelle	Vegtrafikkloven
Prisgruppe 4: 3 000,-		
7	Kjørt mer enn tre minutter for sent i forhold til Avgangstid fra Avgangsholdeplass* - gebyr pr Tur	«Vedlegg 1 - Oppdragsbeskrivelse» punkt 5.2
8	Bruk av materiell som ikke tilfredsstiller materiellkravene, herunder bruk av materiell i annen materiellkategori enn det som er tillatt på den enkelte Rute – gebyr pr Tur	«Vedlegg 2 - Materiellbeskrivelse» og ruteforside i «Vedlegg 3 Rutebeskrivelse»
9	Bruk av materiell med mangler i design- og profilkravene samt reklamekravene – gebyr pr Tur	«Vedlegg 2 - Materiellbeskrivelse» punkt 15
10	Brudd på rapporterings- og opplysningsplikten (herunder manglende rapportering av kapasitetsproblemer, materiellskader og ulykker)	«Vedlegg 1 - Oppdragsbeskrivelse» punkt 9
11	Ikke besvart kundesøknad innen frist – gebyr pr tilfelle	«Vedlegg 1 - Oppdragsbeskrivelse» punkt 4.5
12	Manglende overholdelse av definerte korrespondansekrav - gebyr pr tilfelle	«Vedlegg 1 - Oppdragsbeskrivelse» punkt 5.2.2.3
Prisgruppe 5: 1 000,-		
13	Manglende eller feil bussplakat, takstplakat eller øvrig informasjons- og kampanjemateriell – gebyr pr Tur	«Vedlegg 1 - Oppdragsbeskrivelse» punkt 4.4.2
14	Ikke reglementert uniformering av sjåfør – gebyr pr Tur	«Vedlegg 1 - Oppdragsbeskrivelse» punkt 5.7
15	Manglende informasjon ved forsinkelse, ikke planlagt omkjøring eller full buss eller innstilling – per tur	«Vedlegg 1 - Oppdragsbeskrivelse» punkt 10

	Ikke rapportert innen 90 minutter etter start av hendelse	Rapportert 10-90 minutter etter start av hendelse	Rapportert innen 10 minutter etter start av hendelse
Operatøransvar uten tiltak	100%	50%	25%
Operatøransvar med tiltak	50%	25%	10%
Ikke Operatøransvar	0%	0%	0%

3.2 Gebyrer IT i buss

Rutiner for overvåkning

Operatørs rutine ved oppstart av buss/vognløp skal inkludere rutine for kontroll av passasjerinformasjon (lydannonsering og passasjerskjerm i buss). Kolumbus vil tilby et verktøy for rask og enkel kontroll av passasjerinformasjon. Oppetid for tekniske løsninger vil bli målt og kontrollert i Oppdragsgivers baksystem. Disse målingene vil bli lagt til grunn for gebyrfastsetting sammen med andre avvik oppdaget eller registrert av Oppdragsgiver. Oppdragsgiver kan blant annet benytte sanntidssystemet eller tilfeldige kontroller for slik avviksregistrering.

GEBYR KATEGORI A: TEKNISK UTSTYR I BUSS

Gebyr IT i buss		Gebyr
Kategori A		
A1	Manglende, defekt, eller feil på: Utstyr, datakommunikasjon, lydannonsering eller pålogging/aktivering, for tjenester eller informasjon mot kunder (eksempelvis: skiltkasse, skjermer, lyd, stopp/assistanse-signaler, salg og billettering). Gebyr per vognløp.	Kr. 20.000
A2	Manglende, defekt, eller feil på: Utstyr, datakommunikasjon eller pålogging/aktivering, for tjenester eller informasjon mot Oppdragsgiver (eksempelvis: MADT/Sjåførskjerm, FMS). Gebyr per vognløp.	Kr. 16.000

Gebyrreduksjonsmatrise: Kategori A				
	Ikke kommunisert 16 timer etter start av hendelse / oppdagelse	Kommunisert 90 minutter -16 timer etter start av hendelse / oppdagelse	Kommunisert 10-90 minutter etter start av hendelse / oppdagelse	Kommunisert innen 10 minutter etter start av hendelse / oppdagelse
Operatøransvar uten tiltak/løsning	100%	50%	25%	10%
Operatøransvar med tiltak/løsning	50%	10%	5%	0%
Ikke Operatøransvar	0%	0%	0%	0%

GEBYR KATEGORI B: GENERELLE GEBYRER

Gebyr IT i buss		Gebyr
Kategori B		
B1	Korrekt vognløp ikke oversendt innen frist. Gebyr per dag til avvikshendelse er løst.	Kr. 10.000
B2	Korrekt vogntildeling ikke oversendt innen turstart. Gebyr per tur.	Kr. 5.000
B3	Bruk av buss uten godkjent VV (Vehicle Verification). Gebyr per vognløp.	Kr. 5.000
B4	Ikke korrekt bruk av "Avslutt tur før endeholdeplass". Gebyr per tur.	Kr. 1.000

B5	Feil eller manglende billettering. Gebyr per hendelse.	Kr. 2.000
B6	APC: Batch APC/MPC data for minimum 95 % av samlet antall turer kjørt per Rute ikke mottatt innenfor tidskrav. Gebyr per dag til avvikshendelse er løst.	Kr. 1.000
B7	APC: Lavere nøyaktighet enn 95 % for MPC (M2 uten ståplasser) og APC for M3 klasse II (større busser), eller lavere nøyaktighet enn 90% på APC for M2 uten ståplasser (minibusser). APC datakvalitet måles: Forskjell i påstigende vs avstigende, per 1000 tellinger påstigende per buss. APC kvalitet kan også måles ved stikkprøve per buss av et utvalg med minimum 1000 passasjerer. Gebyr per telling som ikke møter minimumskrav.	Kr. 5.000

GEBYR KATEGORI C: SJÅFØRKOMPETANSE

Gebyr IT i buss		Gebyr
Kategori C		
C1	Bruk av sjåfør som ikke kan dokumentere nødvendig kompetanse i bruk av sjåførskjerm og/eller billettløsning. Gebyr per vognløp.	Kr. 10.000

Gebyrreduksjonsmatrise: Kategori C			
	Ikke rapportert og løst innen påfølgende driftsdøgn	Rapportert og løst innen påfølgende driftsdøgn	Rapportert og løst innen gjeldende driftsdøgn
Gebyrstørrelse	100%	25%	10%

TREKK OG GEBYR BEGRENSNINGER

98% oppetid for IT i buss

Dersom oppetid til ett gebyr er 98% eller bedre, vil gebyr som er gitt per halvår for dette kravet bli frafalt i sin helhet. Denne justeringen vil gjøres 2 ganger per år, basert på de siste 6 månedene. Reduksjon i gebyr for 98% oppetid gjelder samtlige gebyrer, bortsett fra APC-gebyr og gebyr per hendelse.

Eksempelvis:

Gebyr per vognløp: Hvis det i løpet av de siste 6 månedene er 1000 vognløp, er 98% oppetid $1000 \times 2\% = 20$ vognløp. Hvis gebyr har slått inn på mer enn 20 vognløp vil samtlige gebyrer være gjeldende. Hvis gebyr har slått inn på 20 eller færre vognløp, vil de frafalles i sin helhet.

Gebyr per tur: Hvis det i løpet av de siste 6 månedene er 2000 turer, er 98% oppetid $2000 \times 2\% = 40$ turer. Hvis gebyr har slått inn på mer enn 40 turer vil samtlige gebyrer være gjeldende. Hvis gebyr har slått inn på 40 eller færre turer, vil de frafalles i sin helhet.

Gebyr per dag: Hvis det i løpet av de siste 6 månedene er 182 dager, er 98% oppetid $182 \times 2\% = 3,64 \sim 4$ dager. Hvis gebyr har slått inn på mer enn 4 dager vil samtlige gebyrer være gjeldende. Hvis gebyr har slått inn på 4 eller færre dager, vil de frafalles i sin helhet.

Gebyr per dag til avvikshendelse er løst: Hvis en avvikshendelse inntreffer 1.november og denne blir løst 5.november vil dette gi 4 dager med gebyr. Hvis avvikshendelse løses samme dag, vil dette ikke gi gebyr. Når man summerer alle uløste dager de siste 6 månedene vil dette være totalen man sjekker mot. Hvis det i løpet av de siste 6 månedene er 182 dager, er 98%

oppetid $182 \times 2\% = 3,64 \sim 4$ dager. Hvis gebyr har slått inn på mer enn 4 dager vil samtlige gebyrer være gjeldende. Hvis gebyr har slått inn på 4 eller færre dager, vil de frafalles i sin helhet.

Gebyr per hendelse: Det er ingen oppetid eller begrensninger i gebyrer per hendelse.

Overlappende gebyr for IT i buss

Ved overlappende gebyr for samme avvikshendelse vil det høyeste gebyret (etter at alle reduksjoner er tatt hensyn til) være gjeldende.

3.3 Maksimalt gebyr

Maksimalt gebyr under denne Kontrakten kan ikke være høyere enn 1,5 % av månedlig godtgjørelse. Gebyrtaket gjelder per måned. Gebyrtaket på 1,5 % gjelder likevel ikke dersom Operatør har opptrådt forsettlig eller grovt uaktsomt, eller ved manglende etterlevelse av pålagte tiltak og/eller tiltaksplan.

For gjentatte kvalitetsavvik henvises det til «Generelle kontraktsvilkår» punkt 20 om kontraktsbrudd, mislighold, tiltak og sanksjoner.

3.4 Gebyrfri oppstartsperiode

Det ilegges ikke gebyr etter punkt 3 de første 60 dagene etter Oppstartsdato.

Oppdragsgiver kan i denne perioden holde busser som ikke oppfyller kontraktskravene utenfor ruteproduksjonen til kravene er oppfylt.

Dersom dette fører til redusert ruteproduksjon, har Oppdragsgiver krav på tilsvarende reduksjon i betalt godtgjørelse til Operatør.

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, skilles 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. Andre avganger defineres som alle andre avganger.

For måling av punktlighet, vises til «Vedlegg 1 - Oppdragsbeskrivelse» punkt 5.2.2.

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 legges til grunn ved beregningen.

BONUS/MALUS

5.1 Formål, område og bonusområder

For bussleveransen gjelder en ordning med kvalitetsbonus. Ordningen skal bidra til tydelige og forutsigbare kriterier for måloppnåelse og oppfølging av leveransen. Muligheten for å oppnå kvalitetsbonus er knyttet til to hovedområder: punktlighet og fremre inngang ved påstigning. Bonusandelen er fastsatt til 50 % for punktlighet og 50 % for fremre inngang ved påstigning.

5.2 Fremre inngang ved påstigning

Bruk av fremre inngang ved påstigning kan bidra til bedre passasjerflyt, bedre kontroll ved ombordstigning og mer stabil avvikling på holdeplass.

Ved beregning av bonus for fremre inngang ved påstigning legges registrerte data fra kjøretøyenes systemer til grunn. Målingen skjer på grunnlag av andel påstigninger via fremre dør per måned. Ved resultat under 90 % gis det ikke bonus. Ved resultat fra 90 % til 94 % gis 25 % av bonusandelen. Ved resultat fra 95 % til 95 % gis 50 % av bonusandelen. Ved resultat fra 96 % til 97 % gis 75 % av bonusandelen. Ved resultat på 98 % eller høyere gis full bonus. Kvalitetsbonus beregnes etterskuddsvis per måned.

5.3 Punktlighet

Punktlighet er en viktig kvalitetsfaktor i leveransen og har betydning for et pålitelig og forutsigbart tilbud til kundene.

Ved beregning av bonus for punktlighet legges registreringer og opplysninger fra relevante systemer, herunder sanntidsdata og driftsrapporter, samt Operatørens egne registreringer, til grunn. Målingen skjer på grunnlag av andel avganger innenfor fastsatt toleransevindu per måned. Ved resultat under 90 % gis det ikke bonus. Ved resultat fra 90,0 % til 95 % gis 50 % av bonusandelen. Ved resultat på 95 % eller høyere gis full bonus.

5.3.1 Særlig om punktlighet

Ved beregning av punktlighet regnes en avgang som punktlig når faktisk avgangstid er fra 1 minutt før fastsatt rutetid til og med 3 minutter etter, med mindre annet følger av Kontrakten.

5.4 Felles bestemmelser

5.4.1 Periode og rapportering

Kvalitetsbonus beregnes etterskuddsvis per måned. Alle relevante målinger og registreringer i den aktuelle måneden legges til grunn ved beregningen. Operatøren skal rapportere resultatene månedlig på grunnlag av registreringer, systemdata og øvrige avtalte kontrollmålinger.

5.4.2 Gjennomgang av datagrunnlaget

Datagrunnlaget som benyttes ved beregning av kvalitetsbonus kan gjennomgås. Operatøren skal på forespørsel legge fram nødvendig dokumentasjon. Dersom gjennomgangen avdekker feil eller mangler, skal grunnlaget korrigeres uten ugrunnet opphold.

5.4.3 Forhold utenfor Operatørens kontroll

Ved beregning av kvalitetsbonus skal det tas hensyn til force majeure og andre ekstraordinære forhold utenfor Operatørens kontroll. Slike forhold skal varsles så snart som mulig.

5.4.4 Sammenheng med øvrige kvalitetsbestemmelser

Denne ordningen kommer i tillegg til Kontraktens øvrige bestemmelser om kvalitet, rapportering, avvik og oppfølging.

5.4.5 Beregning og oppgjør

Bonus fastsettes på grunnlag av rapportering og kontrollert datagrunnlag.

5.4.6 Hvis det oppstår uenighet

Uenighet om forståelsen eller gjennomføringen av denne ordningen behandles etter Kontraktens bestemmelser om tvisteløsning.