



Vedlegg 6 Bonus og gebyrer

Rutetransport ferge Vassøy

ref 18/9

Kontrakt

INNHOLDSFORTEGNELSE

1.	KVALITETSKONTROLLER	3
2.	GEBYRER	3
2.1.	Gebyrgruppe 1	3
2.2.	Gebyrgruppe 2	3
2.3.	Gebyrgruppe 3	4
2.4.	Gebyrgruppe 4	4
2.5.	Gebyrgruppe 5	4
3.	BONUS/MALUS KUNDEMÅLINGER.....	5
3.1.	Kundemålinger	5
3.2.	Beregningsgrunnlag.....	6
3.3.	Nullnivå	6
3.4.	Bonus kvalitetselementer og prisnivåer	6

1. KVALITETSKONTROLLER

Oppdragsgiver vil gjennomføre kvalitetskontroller av Operatøren for å bekrefte at Operatøren oppfyller 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. 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:

2.1. Gebyrgruppe 1

I følgende situasjoner har Oppdragsgiver rett til å belaste Operatøren kr 15 000 for hvert registrerte tilfelle av:

- a) Innstilte avganger etter frister for reservemateriell er løpt ut.
(Viser til Vedlegg 1 punkt 3.5)

2.2. Gebyrgruppe 2

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 Vedlegg 1 punkt 3.5)
- b) Ikke opprettholdt kravet om 95% punktlighet i løpet av en dag. (Viser til Vedlegg 1 punkt 18.2)
- c) Avgang med fartøy som ikke tilfredsstillter kravene til reservemateriell etter frister for reservemateriell er løpt ut. (Viser til Vedlegg 1 punkt 3.5 og kapittel 4)

2.3. Gebyrgruppe 3

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

- a) Helt innstilt avgang innenfor firsten for reservemateriell hvor forholdet ble varslet senest ti minutter etter Avgangstid i henhold til Rutetabellen
(Viser til Vedlegg 1 kapittel 4 og kapittel 18)
- b) Kjørt før Avgangstid
(Viser til Vedlegg 1 punkt 18.2)
- c) Brudd på krav om renhold og vedlikehold av fartøyene, herunder tagging og punkterte ruter
(Viser til Vedlegg 1 punkt 3.2)

2.4. Gebyrgruppe 4

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 18.3)
- b) Manglende destinasjonsskilt
(Viser til Vedlegg 1 punkt 3.3)
- c) Bruk av materiell i mer enn 4 uker med mangler i design- og profilkravene samt reklamekravene
(Viser til Vedlegg 1 punkt 3.1)
- d) Brudd på rapporterings- og opplysningsplikten (herunder manglende rapportering av kapasitetsproblemer, materiellskader og ulykker)
(Viser til Vedlegg 1 punktene 13.3 og 15)
- e) Manglende billettering som følge av kjøring av Tur med billettmaskin ute av drift
(Viser til Vedlegg 1 kapittel 13)
- f) Manglende/unøyaktige tall fra passasjer- og kjøretøytellesystem pr avgang
(Viser til Vedlegg 1 kapittel 15)

2.5. Gebyrgruppe 5

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

- a) Manglende eller feil takstplakat
(Viser til Vedlegg 1 punkt 7, fjerde avsnitt)

- b) Ikke reglementert uniformering
(Viser til Vedlegg 1 punkt 19.4)
- c) Manglende eller feil billettering
(Viser til Vedlegg 1 punkt 13.2)
- d) Manglende ruteoppslag ombord på fartøyene
(Viser til Vedlegg 1 punkt 7, fjerde avsnitt)
- e) Ikke besvart kundesøknad innen frist
(Viser til Vedlegg 1 punkt 17.3)
- f) Avgang med passasjerbåt/hurtigbåt som reservefartøy innenfor fristen til godkjent reservefartøy. (Viser til Vedlegg 1 punkt 3.5 og kapittel 4)

3. BONUS/MALUS KUNDEMÅLINGER

3.1. 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 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 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-kvalitetsselementene under. De ulike elementene er likt vektet og slås sammen til kvalitetsselementet *Opplevd kvalitet* i beregning av bonus. Per i dag tar kundemålingene utgangspunkt i følgende enkelt-kvalitetsselementer:

- Punktlighet (Eksempel på spørsmål: *Hvor fornøyd er du med denne ferjeruten når det gjelder punktlighet/overholdelse av rutetabell?*)
- Komfort om bord Mannskapets serviceinnstilling: (Eksempel på spørsmål: *Hvor fornøyd er du med denne ferjeruten når det gjelder mannskapets hjelp ved ulike spørsmål/mannskapets serviceinnstilling?*)
- Informasjon om reisen
- Renhold om bord (innvendig og utvendig)
- Alt i alt – hvor fornøyd er du med denne ferjeturen

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

3.2. Beregningsgrunnlag

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

Det vil være minimum 100 respondenter hvert halvår så lenge dette er praktisk gjennomførbart for Oppdragsgiver. Respondenter som ikke svarer er ikke med i beregningen.

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

3.3. 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.

3.4. 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: 125 000,-.

Beregningsskala for bonus:

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 %