

Vedlegg 3

Incitamentsbeskrivelse Anskaffelse av kontrolltjenester i Stor-Trondheim



Vedlegg 3 Incitamentsbeskrivelse

Innholdsfortegnelse

1. Generelt.....	3
2. Økonomisk omfang, rapportering, avregning og fakturering.....	3
3. Kundetilfredshet	3



1. Generelt

Oppdragsgiver vil i henhold til definerte metoder og kriterier måle kvaliteten på Leverandørens utførelse av oppdraget.

Hensikten med incitamentsordningen er å stimulere leverandøren til å levere tjenester med best mulig kvalitet igjennom hele kontraktsperioden ved å belønne målbare resultatforbedringer knyttet til forhånds-avtalte måleindikatorer.

Utover muligheten til at leverandøren kan oppnå bonus, ligger det også en mulighet for at oppdragsgiver kan gebyrlegge manglende tjenesteleveranse, eller manglende kvalitet på tjenesteleveranse etter nærmere angitte gebyrordning i vedlegg 2 Godtgjørelse og gebyr.

Grunnprinsippene som skal ivaretas i incitamentsavtalen er at Leverandør skal oppleve at den har tydelige, realistiske og målbare krav, at den er forutsigbar og ligger fast i kontraktsperioden og at de gjennom målrettet innsats vil kunne belønnes. Oppdragsgiver skal stimulere til høy kvalitet på leveransen med tydelige krav og forventninger som gjennom godt samarbeid med Leverandør bidrar til måloppnåelse for begge parter. Generelt oppfordres det til at Leverandør arbeider systematisk med kvaliteten på leveransen av tjenesten sammen med de ansatte for å oppnå maksimal score på incitamentsmålsettinger.

Incitamentsordningen for den definerte kontraktsperioden består kun av målinger av kundetilfredshet gjennom en Kundetilfredshetsindikator (KTI).

2. Økonomisk omfang, rapportering, avregning og fakturering

Den økonomiske rammen for incitamentsavtalen er årlig på 1 % av den årlige omsetningen på gjeldende kontrakt. Det skal utarbeides og signeres en tidsbegrenset Incitamentsavtale for hvert år, og denne avtalen skal utarbeides av AtB og leverandøren i fellesskap. Dersom Oppdragsgiver og leverandøren ikke greier å få etablert en Incitamentsavtale i fellesskap, fastsetter Oppdragsgiver rammene for incitament i den gjeldende perioden.

Incitamentsavtalen avregnes halvårlig, og dersom leverandøren oppnår bonus vil AtB oversende fakturagrunnlag som leverandøren benytter for å fakturere AtB. Eventuelle gebyrer knyttet til kvalitetsoppfølging faktureres leverandøren av AtB, etter at gebyrene er gjennomgått i statusmøte og leverandøren har fått mulighet til tilsvarende.

3. Kundetilfredshet

Oppdragsgiver vil via tredjepart gjennomføre kundetilfredshetsundersøkelser (KTI) som har til hensikt å måle og forbedre kundens oppfattelse av leveransen. Kundetilfredshet påvirker kundelojalitet og muligheten for å oppnå flere reisende. Data fra foregående perioder legges til grunn når Oppdragsgiver og Leverandøren sammen blir enig om 0-nivå og bonusstige. Bonusstige / skala skal legges slik at man kontinuerlig søker forbedring av resultatet.

Frekvens

KTI – målinger utføres to ganger i året.

3.1 Rapportering

Leverandør skal gi skriftlig tilbakemelding på mulige årsaker til oppgang eller nedgang Herunder skal det også beskrives hvilke tiltak eller hendelser som er gjort i perioden som kan innvirke på KTI – resultatene.

Oppdragsgiver kan kreve at Leverandør legger frem tiltaksplan for å opprettholde eller bedre KTI.

3.2 KTI-måling under 0-punkt

0-punkt tilsvarer minimum forventet oppnådd KTI-verdi.

Dersom resultatet for oppnådd KTI er under 0-punkt, skal partene møtes for evaluering av bakenforliggende årsaker. Kan nedgangen i resultatene knyttes til eksterne forhold som ikke kan knyttes til Leverandør skal dette hensyntas ved beregning av måloppnåelse.

3.3 Periode uten KTI-måling

Dersom det skulle vise seg at en ikke får tilstrekkelig målinger for en periode kan man ikke beregne bonus for denne perioden. Beløpet overføres da til neste halvår og inngår i denne beregningen.

3.4 «Mystery travellers»

AtB AS vil kunne benytte seg av «Mystery travellers» som vil opptre som vanlige kunder i billettkontrollen, og på denne måten evaluere leverandørens tjenesteutførelse. Leverandøren vil gjøres kjent med innholdet i evalueringsskjemaet som benyttes. Avvik som observeres av Mystery Travelers vil bli gebyrlagt i henhold gebyr i Vedlegg 2 Godtgjørelse og gebyr.