

## Liikennöintibonus

Liikennöitsijän on mahdollista saada bonusta erinomaisesti suoritetusta työstä sekä yhteistyöstä Tilaajan kanssa seuraavasti:

### Bonuksen enimmäismäärä

Liikennöinnin kokonaishinnasta (bruttokustannus) vähennetään linjan virallisen clearingin mukaiset lipputulot, josta muodostuu liikennöinnin nettokustannus. Clearingissa otetaan huomioon kaikki linjalla myydyt ja leimatut liput. Nettokustannuksen alittava osuus jaetaan puoliksi tilaajan ja liikennöitsijän välillä. Bonuksen enimmäismäärä on 50 % nettokustannuksen alittavasta osuudesta. Liikennöinnin nettokustannukseksi on arvioitu vuonna 2018-2020 100 000 € (alv 0 %). Esimerkiksi, jos nettokustannukset ovat 80 000 €, voi bonuksen määrä olla enintään 10 000 €.

### Bonukseen vaikuttavat tekijät

#### Nettokustannuksen alitus 50 % bonuksesta

Nettokustannus muodostuu liikennöinnin hinnasta ja lipputuloista. Lipputuloihin vaikuttaa matkustajamäärä sekä sitä kautta matkustajien tyytyväisyys Liikennöitsijän toimittamaan palveluun.

#### Palvelun laatu ja yhteistyö tilaajan välillä 50 % bonuksesta

Tilaaja arvioi Liikennöitsijän toimittaman palvelun laatua vuosittaisella kyselyllä. Kyselyyn vastaa Tilaajan määrittelemä arviointiryhmä, johon kuuluvat Liikennöitsijän kanssa yhteistyötä tekevät henkilöt, kuten Joukkoliikennejohtaja, Suunnittelupäällikkö, Kehittämispäällikkö ja linjan vastuusuunnittelija. Kysely on tämän tarjouspyynnön liitteenä ja siihen voidaan tehdä yksipuolisesti Tilaajan puolelta muutoksia. Tämän osuuden negatiivinen tulos vähentää kokonaisbonusta.

Palvelun laatua ja yhteistyötä tilaajan välillä arvioivan kyselyn kokonaispisteet (keskiarvo)

4.5 – 5.0 Täysi bonus osuudesta 100 %

4.0 – 4.4 Osuuden bonuksesta 50 %

3.0 – 3.9 Ei bonusta 0 %

2.5 – 2.9 Bonuksen vähennys osuudesta -50 %

0 – 2.4 Bonuksen vähennys osuudesta -100 %

Esimerkki.

Nettokustannukset ovat 80 000 €, jolloin bonuksen määrä on enintään 10 000 €. Liikennöitsijä on toiminut hyvässä yhteistyössä Tilaajan kanssa ja saanut asiakaspalvelukyselyistä hyvän arvosanan. Kalusto on ollut sopimuksen mukaisessa kunnossa ja Tilaajan toiveet on kuunneltu rahastuslaitejärjestelmän vikatilanteissa ja matkustaja-informaatiojärjestelmän vikoja on selvitetty yhdessä tilaajan kanssa. Liikennöitsijä on korjannut henkilöstön koulutustaan kauden aikana ja matkustajat ovat antaneet linjalta parempaa palautetta. Liikennöitsijän kanssa on yhteistyössä haettu ratkaisuja matkustajien parempaan palveluun ja mahdollisiin reittimuutoksiin.

Tilaajan arvion tulos on 4.4. Bonusta maksetaan seuraavasti:

Nettokustannuksen alitus 5000 € + Palvelun laatu ja yhteistyö tilaajan välillä 2500 € (50 % \* 5000 €) = 7500 €

Mikäli Tilaajan arvioinnin tulos olisi 2.6 bonusta maksetaan seuraavasti:

Nettokustannuksen alitus 5000 € + Palvelun laatu ja yhteistyö tilaajan välillä - 2500 € (-50 % \* 5000 €) = 2500 €

Negatiivista bonusta ei veloiteta liikennöitsijältä. Palvelupoikkeamat käsitellään normaalin sanktiokäytännön mukaisesti.

## Vuosittainen liikennöitsijän arvio linja 180 (Vesibussi)

### Kriteerit

5. Liikennöitsijä on suoriutunut palvelusta erinomaisesti ja toiminut erinomaisen hyvässä yhteistyössä tilaajan kanssa. Liikennöitsijän palvelun laatu on ollut odotettua merkittävästi parempaa ja liikennöitsijä on sitoutunut toiminnan jatkuvaan kehittämiseen. Liikennöitsijä on toiminut hyvässä yhteistyössä Tilaajan kanssa. Liikennöitsijä on toteuttanut sopimusvelvoitteet erinomaisesti ja esimerkillisesti.
4. Liikennöitsijä on suoriutunut palvelusta hyvin, ehdottomat vaatimukset ylittäen ja toiminut hyvässä yhteistyössä tilaajan kanssa. Liikennöitsijän palvelun laatu on ollut hieman odotettua parempaa ja liikennöitsijä on sitoutunut toiminnan kehittämiseen. Liikennöitsijä on toiminut yhteistyössä Tilaajan kanssa. Liikennöitsijä on toteuttanut sopimusvelvoitteet ehdottomia vaatimuksia paremmin.
3. Liikennöitsijä on suoriutunut palvelusta ehdottomien vaatimusten mukaisesti ja toiminut sopimuksen edellyttämällä tavalla yhteistyössä tilaajan kanssa. Liikennöitsijän palvelun laatu on ollut sopimuksen mukaista. Liikennöitsijä on toiminut yhteistyössä Tilaajan kanssa sopimuksen mukaisesti. Liikennöitsijä on toteuttanut ehdottomat sopimusvelvoitteet.
2. Liikennöitsijä on suoriutunut palvelusta pääosin ehdottomien vaatimusten mukaisesti ja toiminut sopimuksen edellyttämällä tavalla yhteistyössä tilaajan kanssa pieniä sopimusrikkomuksia lukuun ottamatta. Liikennöitsijän palvelun laatu on ollut pääosin sopimuksen mukaista. Liikennöitsijä ei ole osoittanut sitoutumista toiminnan kehittämiseen. Liikennöitsijä ei ole aina toiminut hyvässä yhteistyössä Tilaajan kanssa sopimuksen mukaisesti. Liikennöitsijä on pääosin toteuttanut ehdottomat sopimusvelvoitteet pieniä rikoita lukuun ottamatta.
1. Liikennöitsijä on suoriutunut palvelusta välttävästi ehdottomien vaatimusten mukaisesti ja toiminut sopimuksen edellyttämällä tavalla yhteistyössä tilaajan kanssa vain niin, että palvelun ja yhteistyön ehdoton minimitaso saavutetaan. Liikennöitsijän palvelun laatu on ollut vaihtelevaa. Liikennöitsijä ei ole osoittanut lainkaan sitoutumista toiminnan kehittämiseen. Liikennöitsijä ei ole toiminut hyvässä yhteistyössä Tilaajan kanssa sopimuksen mukaisesti edistääkseen joukkoliikenteen käytön kehittymistä. Liikennöitsijä on juuri ja juuri toteuttanut ehdottomat sopimusvelvoitteet ja liikennöitsijää on jouduttu sanktioimaan usein.

Oheisiin kysymyksiin vastataan edellä mainittua asteikkoa soveltaen 1-5

1. Yleisarvosana liikennöitsijän suorittamasta kokonaispalvelusta Tilaajalle.
2. Liikennöitsijän yhteistyö Tilaajan kanssa.

Kuinka hyvin liikennöitsijä on toiminut yhteistyössä tilaajan kanssa? Esimerkiksi reagointi ja vastaaminen sopimuksen mukaisiin muutospyyntöihin

3. Tilaajan toimittamien rahastus- ja informaatiojärjestelmien ylläpitäminen toimintakuntoisena.

Kuinka hyvin liikennöitsijä on toteuttanut sopimusvelvoitteet info- ja rahastusjärjestelmän ylläpidossa?

4. Liikennöitsijän kaluston kunto ja siisteys.

Kaluston yleinen siisteys niin sisältä kuin ulkoapäin. Sisämainosten siisteys ja Tilaajan mainokset.

5. Liikennöitsijän yleinen asenne ja osallistuminen vesibussiliikenteen kehittämiseen yhdessä tilaajan kanssa