

## Kontraktbilag 8 – Leveret kvalitet

## Indholdsfortegnelse

1.	Indledning .....	3
2.	Måleperiode.....	4
3.	Passagertilfredshed.....	4
3.1	Generelt	4
3.2	Måleomfang	5
3.3	Måletidspunkt .....	6
3.3.1	Kontraktperioden efter sidste fulde Måleperiode.....	6
3.4	Opgørelse af Passagertilfredshedsindeks .....	7
3.5	Nulstilling af Målepunkt(er) .....	9
3.6	Passagertilfredshedsbonus og -bod.....	10
3.6.1	Generelt	10
3.6.2	Beregning af passagertilfredshedsbonus .....	11
3.6.3	Beregning af passagertilfredshedsbod.....	12
3.7	Udbetaling/opkrævning af passagertilfredshedsbonus/-bod .....	13
3.8	Suspension af passagertilfredshedsmålinger .....	13
3.9	Øvrig brug af passagertilfredshedsmålingerne .....	14
3.10	Orientering om udbudte udbudsenheders passagertilfredshedsmålinger .....	14
4.	Servicegrad .....	16
4.1	Beregning af Servicegrad .....	16
4.2	Rejsekortet erstattes af nyt system .....	20
4.3	Manglende data som følge af Movias forhold .....	21
4.4.1	Fejl i plandata	21
4.4.2	Fejl i de geografiske koordinater for stoppestedet i Movias data .....	22
4.4.3	Rejsekort	22
4.4.4	Servicevinduer og systemnedbrud .....	22
4.4.5	Indberetning af mulige fejl .....	23
4.7	Manglende data som følge af Operatørens forhold .....	23

4.4.6	Operatørens Servicevinduer .....	23
4.8	Orientering om udbudte udbudsenheders Servicegrad .....	24
5.	Kvalitetsbrister .....	24
5.1	Generelt	25
5.2	Opgørelse af bod som følge af Operatørens Kvalitetsbrister .....	26
5.2.1	Bod udløst af en tendens .....	26
5.2.2	Bod pr. konstateret Kvalitetsbrist.....	29
5.3	Opkrævning af bod .....	31
6.	Kontraktforlængelse .....	31
6.1	Tidspunktet for vurdering af, om vilkårene for Kontraktens forlængelse er opfyldt.....	31
6.2	Vilkår for Kontraktens forlængelse .....	32

## 1. Indledning

Movia ønsker at levere et godt produkt, der lever op til passagerernes og ejernes forventninger. Movia måler og følger derfor løbende op på den af Operatøren leverede kvalitet og arbejder kontinuerligt på, at der sker positiv udvikling af kvaliteten i busproduktet.

Krav-ID:	8.1.1	Kravtype:	K	
Movias krav:	Den af Operatøren leverede kvalitet vurderes på baggrund af følgende tre kvalitetselementer: 1. Passagertilfredshed 2. Servicegrad 3. Kvalitetsbrister			

De tre kvalitetselementer er nærmere beskrevet i afsnit 3 (Passagertilfredshed), 4 (Servicegrad) og 5 (Kvalitetsbrister) nedenfor.

Operatøren pålægges bod/bonus afhængig af den af Operatøren leverede kvalitet inden for kvalitetselementet "passagertilfredshed" (passagertilfredshedsbod/-bonus), jf. afsnit 3 nedenfor.

Operatøren pålægges endvidere bod afhængig af den af Operatøren leverede kvalitet inden for kvalitetselementet "Kvalitetsbrister", jf. afsnit 5 nedenfor.

Den af Operatøren leverede kvalitet inden for de tre kvalitetselementer (Passagertilfredshed, Servicegrad og Kvalitetsbrister), har betydning for Operatørens mulighed for at få forlænget Kontrakten, jf. afsnit 6 nedenfor.

Operatøren kan i øvrigt pålægges bod i henhold til kontraktbilag 14A.

Krav-ID:	8.1.2	Kravtype:	K	
Movias krav:	Operatøren skal udpege en kvalitetsansvarlig, der skal være Movias kontaktperson i relation til alle kvalitetsspørgsmål.			

## 2. Måleperiode

Krav-ID:	8.2.1	Kravtype:	K	
Movias krav:	<p>Movia vurderer den af Operatøren leverede kvalitet i følgende Måleperioder:</p> <p><u>Udbudsenheder med Driftsstart 15. oktober 2023 og 10. december 2023:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>01.01.2024 – 31.12.2024</li> <li>01.01.2025 – 31.12.2025</li> <li>Osv.</li> </ol> <p><u>Udbudsenheder med Driftsstart 11. februar 2024 og 24. marts 2024:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>01.07.2024 – 30.06.2025</li> <li>01.07.2025 – 30.06.2026</li> <li>Osv.</li> </ol>			

Krav-ID:	8.2.2	Kravtype:	MF	
Movias forpligtelse:	<p>For udbudsenheder med Måleperiode 01.01 - 31.12 kommunikeres resultatet senest 1. marts det efterfølgende kalenderår.</p> <p>For udbudsenheder med Måleperiode 01.07 - 30.06 kommunikeres resultatet senest 1. september i samme kalenderår, som perioden ophører.</p>			

Krav-ID:	8.2.3	Kravtype:	MF	
Movias forpligtelse:	<p>Movia skal løbende stille resultaterne af passagertilfredhedsmålingerne, jf. afsnit 3 nedenfor elektronisk til rådighed for Operatøren.</p> <p>Movia er ikke forpligtet til at stille data til rådighed i et bestemt format.</p>			

## 3. Passagertilfredshed

### 3.1 Generelt

Movia gennemfører passagertilfredhedsmålinger blandt et udsnit af passagererne med henblik på at måle passagerernes oplevelse af den kvalitet, Operatøren leverer i driften. Operatøren kan på baggrund af resultatet af passagertilfredhedsmålingerne tildeles bonus

eller pålægges bod som nærmere beskrevet i nærværende afsnit 3.

Krav-ID:	8.3.1	Kravtype:	K	
Movias krav:	Passagerernes oplevelse af kvaliteten af driften måles via passagertilfredshedsmålinger, der udgøres af en række spørgsmål, som stilles til et udsnit af passagererne.			

Krav-ID:	8.3.2	Kravtype:	K	
Movias krav:	Passagertilfredsmålingerne gennemføres med udgangspunkt i følgende 6 Målepunkter: <ul style="list-style-type: none"><li>• Begrænsning af støj</li><li>• Overholdelse af køreplan</li><li>• Chaufførens kørsel</li><li>• Chaufførens service og fremtræden</li><li>• Indvendig stand</li><li>• Indeklima</li></ul> Resultatet af passagertilfredsmålingerne opgøres som et Passagertilfreds-hedsindeks.			

Ud over spørgsmål relateret til de 6 Målepunkter, stilles passagererne en række øvrige, ikke-operatørrelaterede spørgsmål med henblik på at give Movia et bedre billede af passagerens tilfredshed med hele busproduktet. Disse har ikke betydning for Operatørens Passagertilfredsindeks eller opfyldelse af Kontrakten i øvrigt.

Movia kommunikerer resultatet af passagertilfredshedsmålingerne til Operatøren som anført i afsnit 2 ovenfor.

Krav-ID:	8.3.3	Kravtype:	K	
Movias krav:	Operatøren skal levere en Passagertilfredshed på mindst 648 pr. udbuds-enhed pr. Måleperiode. Passagertilfredsheden opgøres som beskrevet i afsnit 3.4 nedenfor.			

### 3.2 Måleomfang

Krav-ID:	8.3.4	Kravtype:	MF	
Movias forpligtelse:	Movia er alene forpligtet til at sikre, at passagertilfredshedsmålingerne er egnede til at vurdere kvaliteten af Operatørens kørsel på et overordnet års-niveau pr. udbuds-enhed.			

Krav-ID:	8.3.5	Kravtype:	MF	
Movias forpligtelse:	Movia skal sikre, at passagertilfredshedsmålinger som minimum omfatter 275 besvarelser pr. udbudsenhed 1-12 pr. Måleperiode, jf. krav-ID 8.2.1.			

Én besvarelse udgøres af en passagers stillingtagen til samtlige 6 Målepunkter. Besvarelsen kan indeholde svaret "ved ikke".

### 3.3 Måletidspunkt

Krav-ID:	8.3.6	Kravtype:	MF	
Movias forpligtelse:	<p>Passagertilfredsmålingerne foretages løbende, og fordeles jævnt over Måleperioden, jf. krav-ID 8.2.1. Passagertilfredsmålingerne gennemføres under hensyn til den planlagte kørsel.</p> <p>Der måles som udgangspunkt på alle tidspunkter af døgnet og på alle dage. Målingerne er dog fordelt forholdsmæssigt på baggrund af Køreplantimerne, dvs. at der foretages flest målinger i myldretider og på øvrige tidspunkter, hvor der er flest passagerer i busserne.</p>			

Den specifikke planlægning samt udførelse af passagertilfredsmålingerne foretages af Movia eller en af Movia udvalgt samarbejdspartner.

#### 3.3.1 Kontraktperioden efter sidste fulde Måleperiode

Krav-ID:	8.3.7	Kravtype:	MF	
Movias forpligtelse:	<p>Hvis den sidste del af Kontraktperioden – fra den sidste Måleperiode og frem til kontraktudløb – er længere end 6 måneder, vil Passagertilfredsindexet blive opgjort på baggrund af den forkortede Måleperiode. Antallet af besvarelser, der indgår i passagertilfredshedsmålingerne for den forkortede Måleperiode kan være forholdsmæssigt lavere end 275/200 besvarelser per udbudsenhed – dog minimum 140/100 besvarelser.</p>			

Krav-ID:	8.3.8	Kravtype:	MF	
Movias forpligtelse:	<p>Er den sidste del af Kontraktperioden – fra den sidste fulde Måleperiode og frem til kontraktudløb – kortere end 6 måneder, vil denne periode blive lagt til den sidste Måleperiode, således at Måleperioden kan blive op til 18 måneder. Antallet af besvarelser, der indgår i passagertilfredsmålingerne for den forlængede Måleperiode vil blive forøget med i gennemsnit ca. 5-10 besvarelser pr. måned ud over de 275/200 besvarelser.</p>			

Krav-ID:	8.3.9	Kravtype:	MF	
Movias forpligtelse:	Resultatet for den sidste samlede Måleperiode (op til 18 måneder) vil foreligge ca. 8 uger efter kontraktudløb.			

### 3.4 Opgørelse af Passagertilfredshedsindeks

Krav-ID:	8.3.10	Kravtype:	K	
Movias krav:	Passagertilfredshedsindekset opgøres pr. udbudsenhed pr. Måleperiode. Passagertilfredshedsindekset opgøres på baggrund af de 6 Målepunkter, der er beskrevet i krav-ID 8.3.2.			

Krav-ID:	8.3.11	Kravtype:	K	
Movias krav:	<ul style="list-style-type: none"> <li>For hvert Målepunkt har Movia fastsat en Vigtighed af Målepunktet, der illustrerer Målepunkternes indbyrdes prioritet.</li> </ul> <p>Vigtigheden fastsættes for en periode på op til 4 år, idet Movia hvert 4. år gennemfører en analyse for at fastlægge passagerernes vurdering af Målepunkternes indbyrdes prioritet. På baggrund heraf justeres Vigtigheden. Movia kan således ændre Målepunkternes Vigtighed i løbet af Kontraktperioden.</p> <p>Målepunkternes Vigtighed fra Driftsstart fremgår af krav-ID 8.3.12.</p>			

Analysen af Målepunkternes Vigtighed gennemføres næste gang i 2027. Vigtigheden ændres således med virkning fra 2028.

Krav-ID:	8.3.12	Kravtype:	K															
Movias krav:	<ul style="list-style-type: none"> <li> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Målepunkt</th> <th>Vigtighed (v)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Begrænsning af støj<sup>*1</sup></td> <td>1,46</td> </tr> <tr> <td>Overholdelse af køreplan</td> <td>1,93</td> </tr> <tr> <td>Chaufførens kørsel</td> <td>1,83</td> </tr> <tr> <td>Chaufførens service og fremtræden<sup>*2</sup></td> <td>1,31</td> </tr> <tr> <td>Indvendig stand</td> <td>2,22</td> </tr> <tr> <td>Indeklima</td> <td>1,25</td> </tr> </tbody> </table> <ul style="list-style-type: none"> <li><sup>*1</sup> Passageren gøres opmærksom på, at spørgsmålet vedrører bussens støj, ikke medpassagerernes.</li> <li><sup>*2</sup> På linjer med Frit-Flow registreres besvarelser fra passagerer, der ikke har haft kontakt med chaufføren, særskilt og som "ved ikke".</li> </ul> </li> </ul>				Målepunkt	Vigtighed (v)	Begrænsning af støj <sup>*1</sup>	1,46	Overholdelse af køreplan	1,93	Chaufførens kørsel	1,83	Chaufførens service og fremtræden <sup>*2</sup>	1,31	Indvendig stand	2,22	Indeklima	1,25
Målepunkt	Vigtighed (v)																	
Begrænsning af støj <sup>*1</sup>	1,46																	
Overholdelse af køreplan	1,93																	
Chaufførens kørsel	1,83																	
Chaufførens service og fremtræden <sup>*2</sup>	1,31																	
Indvendig stand	2,22																	
Indeklima	1,25																	

Krav-ID:	8.3.13	Kravtype:	K													
Movias krav:	<p>For hvert af de 6 Målepunkter, angiver passagererne, som deltager i passagertilfredshedsmålingerne, tilfredsheden på en skala fra 1-5, der efterfølgende "oversættes" til de nedenfor angivne værdier, som indgår i beregningen af Operatørens Passagertilfredshedsindeks:</p> <table border="1" data-bbox="480 517 1251 824"> <thead> <tr> <th>Udsagn (u)</th> <th>Værdi i passagertilfredsheds-systemet</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>5. Meget tilfreds</td> <td>100,00</td> </tr> <tr> <td>4. Tilfreds</td> <td>75,00</td> </tr> <tr> <td>3. Både/og</td> <td>50,00</td> </tr> <tr> <td>2. Utilfreds</td> <td>25,00</td> </tr> <tr> <td>1. Meget utilfreds</td> <td>0,00</td> </tr> </tbody> </table> <p>"Ved ikke" svar eller ikke-besvarede spørgsmål medregnes ikke i det samlede Passagertilfredshedsindeks.</p>				Udsagn (u)	Værdi i passagertilfredsheds-systemet	5. Meget tilfreds	100,00	4. Tilfreds	75,00	3. Både/og	50,00	2. Utilfreds	25,00	1. Meget utilfreds	0,00
Udsagn (u)	Værdi i passagertilfredsheds-systemet															
5. Meget tilfreds	100,00															
4. Tilfreds	75,00															
3. Både/og	50,00															
2. Utilfreds	25,00															
1. Meget utilfreds	0,00															

Krav-ID:	8.3.14	Kravtype:	K	
Movias krav:	<p>For hvert svar beregnes et bidrag til Målepunktets resultat – Sum af vægtede svar (t) på baggrund af antallet af svar i hver kategori (Meget tilfreds, tilfreds, .....)</p> <p><i>Sum af vægtede svar (t) = Antal svar pr. udsagn (u) · Værdi</i></p>			

Krav-ID:	8.3.15	Kravtype:	K	
Movias krav:	<p>Passagertilfredsheden (p) for hvert Målepunkt beregnes ved brug af nedenstående formel og udtrykkes i point med 1 decimal (tilfredshedspoint):</p> $\text{Passagertilfredsheden (p)} = \frac{\text{Sum af vægtede svar (t)}}{\text{Totale antal svar (n)}}$			

#### Eksempel

Passagertilfredshed (p)	Antal svar (n)	Vægt	Sum af vægtede svar (t)
Meget tilfreds	33	100,0	3.300,0
Tilfreds	50	75,0	3.750,0
Både/og	10	50,0	500,0
Utilfreds	5	25,0	125,0

Meget utilfreds	2	0,0	0,0
Ved ikke	4	-	-
Total ekskl. "Ved ikke"	100		<b>7.675,0</b>

Passagertilfredsheden (p) på Målepunktet er herefter:

$$\text{Passagertilfredsheden (p)} = \frac{7.675,0}{100} = 76,8$$

Krav-ID:	8.3.16	Kravtype:	K	
Movias krav:	Passagertilfredshedsindekset fremkommer ved at multiplicere passagertilfredsheden (p) med Vigtigheden (v) for hvert Målepunkt, der herefter alle summeres og afrundes til 1 decimal.			

I nedenstående eksempel illustreres, hvorledes det samlede Passagertilfredshedsindeks opgøres. Der er i eksemplet anvendt samme passagertilfredshed for de enkelte Målepunkter, men i praksis vil der formentlig opnås forskellig passagertilfredshed, idet antallet af f.eks. meget tilfredse og tilfredse besvarelser varierer pr. Målepunkt.

#### Eksempel

Målepunkt	Passagertilfredshed (p)	Vigtighed (v)	Bidrag til passagertilfredsindex (p * v)
Begrænsning af støj	76,3	1,46	111,4
Overholdelse af køreplan	76,3	1,93	147,3
Chaufførens kørsel	76,3	1,83	139,6
Chaufførens service og fremtræden	76,3	1,31	100
Indvendig stand	76,3	2,22	169,4
Indeklima	76,3	1,25	95,4
<b>Passagertilfredshedsindeks</b>			<b>763</b>

### 3.5 Nulstilling af Målepunkt(er)

Krav-ID:	8.3.17	Kravtype:	K	
Movias krav:	Movia kan efter anmodning fra Operatøren "nulstille" et eller flere Målepunkter i en periode, som følge af uforudsete forhold uden for Operatørens kontrol, og som har haft væsentlig indflydelse på Operatørens leverede kvalitet inden for et eller flere Målepunkter. Der kan alene ske nulstilling af Målepunkter i ekstraordinære tilfælde, som Operatøren ikke havde kendskab til ved tilbudsafgivelse, Der kan ikke ske nulstilling som følge af almindelige			

	<p>driftsmæssige forstyrrelser, som eksempelvis almindeligt forekommende vejarbejde og events.</p> <p>Nulstilling af et eller flere Målepunkter medfører, at besvarelser i den pågældende periode, hvor Målepunktet/Målepunkterne er nulstillet, ikke indgår i beregningen af Passagertilfredshedsindekset, hvilket kan medføre et lavere antal besvarelser på et Målepunkt end ellers krævet.</p> <p>Resultatet af Passagertilfredshedsindekset som følge af nulstillingen anvendes både i den løbende drift ved beregning af passagertilfredshedsbonus og -bod jf. afsnit 3.6 nedenfor og ved vurdering af kontraktforlængelse jf. Kontraktens afsnit 7 og afsnit 6 nedenfor.</p>
--	---

Krav-ID:	8.3.18	Kravtype:	K	
Movias krav:	<p>Operatøren skal skriftligt fremsende anmodning om nulstilling af Målepunkt til Movia indeholdende en nærmere beskrivelse samt dokumentation af forholdet, der begrundet anmodningen.</p> <p>Anmodning skal fremsendes senest 10 dage efter den dato, hvor forholdet, der begrundet anmodningen, er påbegyndt eller Operatøren er blevet bekendt eller burde være blevet bekendt med forholdet, dog senest 4 måneder efter forholdet er indtrådt.</p> <p>Movia kan med et passende varsel ændre måden, hvorpå anmodning om nulstilling skal ske.</p>			

*Eksempel:*

*Operatøren for linje 999 søger om nulstilling for en uforudset situation, som beskrevet i krav-ID 8.3.17 og 8.3.18 på Målepunkterne "overholdelse af køreplan" og "støj" i tidsrummet kl. 9-10 den pågældende dag. Der er i dette tidsrum gennemført 5 besvarelser på linje 999. Movia efterkommer Operatørens anmodning og fjerner derefter de 5 besvarelser på Målepunktet "overholdelse af køreplan" og Målepunktet "støj". Dermed indgår de 5 besvarelser på de to Målepunkter ikke i beregningen af Passagertilfredshedsindekset.*

### 3.6 Passagertilfredshedsbonus og -bod

#### 3.6.1 Generelt

Krav-ID:	8.3.19	Kravtype:	K	
Movias krav:	<p>Opnår Operatøren et Passagertilfredshedsindeks på 748 eller derover, er Operatøren berettiget til en årlig passagertilfredshedsbonus, der udbetales sammen med Movias vederlag til Operatøren.</p> <p>Opnår Operatøren et Passagertilfredshedsindeks på mindre end 748 i Måleperioden, pålægges Operatøren en passagertilfredsbod, der modregnes i Movias vederlag til Operatøren.</p>			

Krav-ID:	8.3.20	Kravtype:	K	
Movias krav:	Passagertilfredshedsbonus og -bod beregnes pr. udbudsenhed på baggrund af passagertilfredshedsmålingerne i Måleperioden. Jf. krav-ID 8.2.1, 8.3.6 og 8.3.7.			

### 3.6.2 Beregning af passagertilfredshedsbonus

Krav-ID:	8.3.21	Kravtype:	K	
Movias krav:	<p>Passagertilfredshedsbonus beregnes efter følgende formel:</p> $\text{Passagertilfredshedsbonus} = \text{Kontraktenhedssum} \cdot \text{Resultat} \cdot \text{bonusrate}$ <p>hvor</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kontraktenhedssummen = Operatørens betaling for kørsel i Måleperioden ekskl. Movias eventuelle ekstraordinære udbetalinger til Operatøren, som ikke er hjemlet i Kontrakten.</li> <li>• Resultat = Det af Operatøren opnåede Passagertilfredshedsindeks fratrukket 748</li> <li>• Bonusraten = En variabel rate, der afhænger af Passagertilfredshedsindekset: Bonusraten er fastsat til: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 0,0326% for den del af Operatørens opnåede Passagertilfredshedsindeks, som er 748 eller derover, men mindre end eller lig med 791: (1,4% passagertilfredshedsbonus divideret med 43 point).</li> <li>○ 0,0072% for den del af Operatørens opnåede Passagertilfredshedsindeks, som er større end 791: (1,5% passagertilfredshedsbod divideret med 209 point)</li> </ul> </li> </ul>			

#### Eksempel 1

Kontraktenhedssummen for en Operatør er et år 24 mio. kr. Det opnåede Passagertilfredshedsindeks er 755. Beregningen af passagertilfredshedsbonussen vil være som følger:

$$\text{Passagertilfredshedsbonus} = 24.000.000 \cdot (755 - 748) \cdot 0,0326\% = 54.768$$

#### Eksempel 2

Kontraktenhedssummen for en Operatør er et år 24 mio. kr. Det opnåede Passagertilfredshedsindeks er 795. Beregningen af passagertilfredshedsbonussen vil være som følger:

Passagertilfredshedsbonus for intervallet 748-791:

$$\text{Passagertilfredshedsbonus} = 24.000.000 \cdot (791 - 748) \cdot 0,0326\% = 336.432$$

Passagertilfredshedsbonus for intervallet 791-795

$$\text{Passagertilfredshedsbonus} = 24.000.000 \cdot (795 - 791) \cdot 0,0072\% = 6.912$$

Passagertilfredshedsbonus i alt

$$\text{Passagertilfredshedsbonus} = 336.432 + 6.912 = 343.344$$

### 3.6.3 Beregning af passagertilfredshedsbod

Krav-ID:	8.3.22	Kravtype:	K	
Movias krav:	Såfremt Operatørens opnåede Passagertilfredshedsindeks er mindre end 748, beregnes passagertilfredshedsboden af Kontraktenhedssummen på udbudsenheden. Passagertilfredshedsboden beregnes med 0,0650% per point under de 748.  Passagertilfredshedsboden beregnes efter følgende formel:  $\text{Passagertilfredshedsbod} = \text{Kontraktenhedssum} \cdot \text{Resultat} \cdot \text{bodsrate}$  hvor <ul style="list-style-type: none"><li>• Kontraktenhedssummen = Operatørens betaling for kørsel i Måleperioden ekskl. Movias eventuelle ekstraordinære udbetalinger til Operatøren, som ikke er hjemlet i Kontrakten.</li><li>• Resultat = Det af Operatøren opnåede Passagertilfredshedsindeks fratrukket 748</li><li>• Bodsraten = 0,0650% per point under de 748</li></ul>			

Eksempel:

Kontraktenhedssummen for en Operatør er et år 24 mio. kr. Det opnåede Passagertilfredshedsindeks er 744. Beregningen af passagertilfredshedsboden vil være som følger:

$$\text{Passagertilfredshedsbod} = 24.000.000 \cdot (744 - 748) \cdot 0,0650\% = -62.400$$

Krav-ID:	8.3.23	Kravtype:	K	
Movias krav:	Passagertilfredshedsbod fritager ikke Operatøren for at bringe de utilfreds-			

	stillende forhold i orden, ligesom Movia kan kræve erstatning, hvis betingelserne herfor er opfyldt.
--	--

### 3.7 Udbetaling/opkrævning af passagertilfredshedsbonus/-bod

Krav-ID:	8.3.24	Kravtype:	MF	
Movias forpligtelse:	<p>Efter en fuld Måleperiodes afslutning, jf. krav-ID 8.2.1, udbetaler/opkræver Movia passagertilfredshedsbonus/-bod. Bonus/bod henholdsvis udbetales med eller modregnes i Operatørens vederlag:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Senest med vederlagsbetalingen for februar i det efterfølgende år for udbudsenheder med Driftsstart 15. oktober og 10. december 2023.</li> <li>• Senest med vederlagsbetalingen for august samme år for udbudsenheder med Driftsstart 11. februar og 24. marts 2024.</li> </ul>			

Krav-ID:	8.3.25	Kravtype:	MF	
Movias forpligtelse:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Movia udbetaler passagertilfredshedsbonus for Kontraktperioden efter sidste fulde Måleperiode jf. krav-ID 8.3.6 og 8.3.7 den 4. Hverdag i førstkommende måned efter resultatet, jf. krav-ID 8.3.8, er opgjort.</li> </ul>			

Krav-ID:	8.3.26	Kravtype:	K	
Movias krav:	<p>Operatøren skal betale Movia passagertilfredshedsbod for Kontraktperioden efter sidste fulde Måleperiode jf. krav-ID 8.3.6 og 8.3.7 senest 14 dage efter, at resultatet er til rådighed for Operatøren, hvis opgørelsen, jf. krav-ID 8.3.8, resulterer i en passagertilfredshedsbod til Operatøren.</p>			

### 3.8 Suspension af passagertilfredshedsmålinger

Krav-ID:	8.3.27	Kravtype:	K	
Movias krav:	<p>I tilfælde af ekstraordinære omstændigheder, f.eks. meget store infrastrukturændringer, der medfører væsentlige omlægninger i busdriften, har Movia mulighed for at suspendere passagertilfredshedsmålingerne i en periode. Movia er berettiget til at udføre de manglende målinger på et senere tidspunkt i Måleperioden. Dette kan betyde, at der i en Måleperiode vil kunne forekomme en skæv fordeling af måleresultaterne hen over Måleperioden. Movia informerer hurtigst muligt Operatøren, såfremt Movia suspenderer målingerne.</p>			

Krav-ID:	8.3.28	Kravtype:	MF	
Movias forpligtelse:	Hvis Movia ikke kan gennemføre det tilstrækkelige antal besvarelser inden Måleperiodens udløb, tilbydes Operatøren efter eget valg enten at få: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Erstattet de manglende besvarelser med værdien 748</li> <li>• Erstattet de manglende besvarelser med gennemsnittet af Operatørens hidtidige leverede kvalitet i de foregående 12 måneder.</li> </ul>			

### 3.9 Øvrig brug af passagertilfredshedsmålingerne

Krav-ID:	8.3.29	Kravtype:	K	
Movias krav:	Operatøren kan anvende resultaterne af passagertilfredshedsmålingerne i sit eget kvalitetsarbejde, men Operatøren kan under ingen omstændigheder påberåbe sig Movias passagertilfredsmålinger eller mangel på samme i relation til Operatørens leverede kvalitet.			

Krav-ID:	8.3.30	Kravtype:	K	
Movias krav:	Movia kan offentliggøre resultaterne af passagertilfredshedsmålinger i forbindelse med Movias markedsføring.			

### 3.10 Orientering om udbudte udbudsenheders passagertilfredshedsmålinger

Til orientering oplyses i tabellerne nedenfor gennemsnittet af de seneste 2 års passagertilfredshedsmålinger (hhv. 01.01.2019 – 31.12.2019 og 01.01.2020 – 31.12.2020). Målingerne er for hver udbudsenhed vist i det interval, der er anvendt i Movias udbud til og med A20. Der henvises til en 'oversættelsestabel', som er tilgængelig på Movias hjemmeside samt i Ethics, som viser de nye niveauer for passagertilfredsheden som konsekvens af, at Movia har ændret oversættelsen af passagertilfredshedsmålingerne til en lineær oversættelse, jf. krav-ID 8.3.13.

Gennemsnittet for passagertilfredshedsmålinger 2020:

Målepunkt	Udbudsenhed 1	Udbudsenhed 2	Udbudsenhed 3	Udbudsenhed 4
Begrænsning af støj	82,00	76,70	78,00	78,60
Overholdelse af køreplan	83,90	81,70	81,60	83,90
Chaufførens Kørsel	89,30	87,60	87,20	87,10
Chaufførens Service & fremtræden	90,10	87,50	87,10	85,10
Indvendig stand	87,60	84,20	84,30	84,80
Indeklima	86,50	80,30	81,00	80,60
Svarende til indeks	<b>871,42</b>	<b>839,41</b>	<b>839,69</b>	<b>840,89</b>

Målepunkt	Udbudsenhed 5	Udbudsenhed 6	Udbudsenhed 7	Udbudsenhed 8
Begrænsning af støj	73,80	80,80	74,70	77,10
Overholdelse af køreplan	81,60	83,70	83,50	82,70
Chaufførens Kørsel	86,90	88,10	87,80	89,50
Chaufførens Service & fremtræden	85,40	87,20	87,40	91,30
Indvendig stand	81,30	85,90	85,10	86,10
Indeklima	78,10	84,20	80,20	81,30
Svarende til indeks	<b>822,08</b>	<b>855,27</b>	<b>843,71</b>	<b>858,31</b>

Målepunkt	Udbudsenhed 9	Udbudsenhed 10	Udbudsenhed 11	Udbudsenhed 12
Begrænsning af støj	78,50	80,00	79,30	78,60
Overholdelse af køreplan	82,50	80,70	85,20	86,80
Chaufførens Kørsel	85,10	82,20	88,80	88,60
Chaufførens Service & fremtræden	86,90	84,90	89,30	90,20
Indvendig stand	84,60	82,10	85,30	84,80
Indeklima	80,00	79,80	82,20	81,60
Svarende til indeks	<b>836,8</b>	<b>818,87</b>	<b>858,32</b>	<b>860,17</b>

Gennemsnittet for passagertilfredshedsmålinger 2020:

Målepunkt	Udbudsenhed 1	Udbudsenhed 2	Udbudsenhed 3	Udbudsenhed 4
Begrænsning af støj	79,10	77,22	85,23	75,95
Overholdelse af køreplan	83,40	83,28	88,20	86,90
Chaufførens Kørsel	84,35	87,16	91,57	88,20
Chaufførens Service & fremtræden	83,55	86,82	91,07	86,85
Indvendig stand	84,60	85,54	78,37	87,70
Indeklima	87,13	82,30	88,07	82,70
Svarende til indeks	<b>840,5</b>	<b>846,44</b>	<b>866,88</b>	<b>860,06</b>

Målepunkt	Udbudsenhed 5	Udbudsenhed 6	Udbudsenhed 7	Udbudsenhed 8
Begrænsning af støj	81,00	79,60	73,60	77,10
Overholdelse af køreplan	83,60	85,90	86,60	88,70
Chaufførens Kørsel	87,00	88,60	87,70	91,30
Chaufførens Service & fremtræden	85,80	87,80	89,10	92,10
Indvendig stand	85,70	87,80	86,20	86,90
Indeklima	83,60	84,90	81,50	85,40
Svarende til indeks	<b>849,19</b>	<b>866,22</b>	<b>856,26</b>	<b>881,58</b>

Målepunkt	Udbudsenhed 9	Udbudsenhed 10	Udbudsenhed 11	Udbudsenhed 12
Begrænsning af støj	79,10	80,10	76,36	81,87
Overholdelse af køreplan	84,28	90,18	84,53	85,50
Chaufførens Kørsel	89,13	92,08	84,11	88,62
Chaufførens Service & fremtræden	89,82	92,30	83,84	89,55
Indvendig stand	87,28	88,80	83,93	88,07
Indeklima	82,87	84,43	83,43	82,80
Svarende til indeks	<b>863,85</b>	<b>891,27</b>	<b>834,43</b>	<b>868,15</b>

#### 4. Servicegrad

Servicegraden har betydning for Operatørens mulighed for at få forlænget Kontrakten, jf. Kontraktens afsnit 7 og afsnit 6 i nærværende bilag nedenfor.

Servicegraden udtrykker, hvor stor andel af de planlagte Køreplantimer, Operatøren har leveret data eller tro- og loveerklæring for, jf. krav-ID 8.4.2 nedenfor.

##### 4.1 Beregning af Servicegrad

Krav-ID:	8.4.1	Kravtype:	K	
Movias krav:	<p>Servicegraden opgøres løbende pr. tur.</p> <p>En gang årligt efter udløb af Måleperioden opgøres Servicegraden pr. udbudsenhed for hele Måleperioden jf. krav-ID 8.4.2. Servicegraden beregnes som den gennemførte procentdel af samtlige de planlagte Køreplantimer pr. udbudsenhed.</p> <p>Den opnåede Servicegrad pr. udbudsenhed pr. Måleperiode anvendes til at afgøre Operatørens mulighed for forlængelse jf. Kontraktens afsnit 7 og afsnit 6 nedenfor.</p>			

Krav-ID:	8.4.2	Kravtype:	K	
Movias krav:	<p>Servicegraden beregnes som den gennemførte procentdel af de planlagte Køreplantimer.</p> <p>En tur anses for gennemført, når Movia har modtaget tilstrækkelige data eller tro- og loveerklæring, jf. krav-ID 8.4.4 - 8.4.6, 8.4.10, 8.4.11 og 8.4.12.</p> <p>Servicegraden beregnes via følgende formel, og udtrykkes i % med 2 decimaler:</p>			

	$S = \frac{GK}{PK}$
	<p>Hvor:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• S = Servicegrad</li> <li>• GK = Gennemførte Køreplantimer med tilstrækkelige data eller tro- og loveerklæring opgjort som planlagt køretid mellem første og sidste stop på den gennemførte del af turen</li> <li>• PK = Planlagte Køreplantimer i henhold til Afregningsvognplanen</li> </ul>

Krav-ID:	8.4.3	Kravtype:	K	
Movias krav:	<p>Den Servicegrad, som Operatøren kan opnå for en tur, afhænger af de data eller tro- og loveerklæringer Movia har modtaget: RPS-data, Rejsekortdata og tro- og loveerklæringer.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ture med RPS-data går forud for ture med Rejsekortdata.</li> </ul>			

De afregningsmæssige konsekvenser fremgår af Kontrakten afsnit 14.

Krav-ID:	8.4.4	Kravtype:	K	
Movias krav:	<p>Operatøren har leveret tilstrækkelige data for, at en tur er helt eller delvist gennemført (GK), når Movia har modtaget:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mindst 25% positionsdata registreret i RPS mellem første og sidste registrerede stoppested på den gennemførte del af turen. De modtagne data skal være korrekt formaterede og med korrekt indhold, jf. kontraktbilag 7C.</li> </ul>			

Krav-ID:	8.4.5	Kravtype:	K	
Movias krav:	<p>For at opnå en Servicegrad på 100,00% for en tur, skal Movia foruden data jf. krav-ID 8.4.4 have modtaget:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• RPS-data fra turens første og sidste stoppested jf. Afregningsvognplanen.</li> </ul>			

Eksempel 1:

Turen i Afregningsvognplanen har første stoppested ved A og sidste stoppested ved B. Turen varer 60 minutter (PK).



Der er registreret RPS-data ved både A og B. Der er leveret mindst 25% positionsdata mellem A

og B (GK = 60 minutter).

Operatøren opnår en Servicegrad på 100,00% for turen.

Krav-ID:	8.4.6	Kravtype:	K	
Movias krav:	Hvis det første og/eller sidste stoppested, hvor der er registreret RPS-data, ikke er identisk med første og sidste stoppested jf. Afregningsvognplanen, opnår Operatøren en Servicegrad svarende til den gennemførte andel af turen.			

Eksempel 2:

Turen i Afregningsvognplanen har første stoppested ved A og sidste stoppested ved B. Turen varer 60 minutter (PK).



Der er registreret RPS-data ved A og D. Der er ikke registreret RPS-data efter D. Der er leveret mindst 25% positionsdata mellem A og D (GK).

Hvis D ifølge Afregningsvognplanen skal passeres efter 30 minutter (GK = 30 minutter) opnår Operatøren en Servicegrad på 50,00% for turen.

Hvis D ifølge Afregningsvognplanen skal passeres efter 45 minutter (GK = 45 minutter), opnår Operatøren en Servicegrad på 75,00% for turen.

Krav-ID:	8.4.7	Kravtype:	K	
Movias krav:	Operatøren er forpligtet til at indmelde helt eller delvist udgåede ture til Movia, jf. krav-ID 9.3.5.			

Krav-ID:	8.4.8	Kravtype:	K	
Movias krav:	Har Operatøren indmeldt en tur helt eller delvist udgået, vil denne indmelding have forrang for eventuelle data modtaget på den strækning, som er indmeldt som udgået. Dette gælder også ved manglende data som følge af Movias forhold jf. afsnit 4.3.			

Krav-ID:	8.4.9	Kravtype:	K	
Movias krav:	Ved beregning af Operatørens servicegrad, jf. krav-ID 8.4.1 – 8.4.27 vil kørsel, som Movia har modtaget data for, men som er udgået, jf. krav-ID 9.2.4, blive fratrukket gennemført kørsel (GK).			

Krav-ID:	8.4.10	Kravtype:	K	
Movias krav:	<p>Operatøren kan i situationen beskrevet i eksempel 2 i afsnit 4.1 ovenfor opnå 100,00% i Servicegrad, hvis der på strækningen D-B udføres genopretning, jf. krav-ID 9.3.1 og 9.3.2.</p> <p>Operatøren kan ligeledes i situationen beskrevet i eksempel 2 opnå 100,00% i Servicegrad, hvis årsagen til, at der ikke er registreret af RPS-data efter D skyldes, at bussen tilbageholdes, jf. krav-ID 9.2.1.</p>			

Krav-ID:	8.4.11	Kravtype:	K	
Movias krav:	<p>På ture hvor der ikke er registreret RPS-data, har Operatøren leveret tilstrækkelige data for, at en tur er gennemført (GK), når Movia har modtaget:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Rejsekortdata, der viser, at turen har været logget på i mindst 25% af den planlagte Køreplantid.</li> </ul>			

*Eksempel 4:*

*Turen i Afregningsvognplanen har første stoppested ved A og sidste stoppested ved B. Turen varer 60 minutter (PK).*



*Der er IKKE registreret RPS-data på turen. Rejsekortdata viser, at turen har været logget på i mindst 25% af den planlagte køretid (GK = 60 minutter).*

*Operatøren opnår en Servicegrad på 100,00% for turen.*

Krav-ID:	8.4.12	Kravtype:	K	
Movias krav:	<p>På hele eller delvise ture, hvor Operatøren ikke har leveret RPS-data jf. 8.4.4 - 8.4.6 eller Rejsekortdata jf. krav-ID 8.4.11, kan Operatøren få registreret turen som gennemført (GK) ved at fremsende tro- og loveerklæring jf. Kontrakten afsnit 15.</p>			

*Eksempel 5:*

*Turen i Afregningsvognplanen har første stoppested ved A og sidste stoppested ved B. Turen varer 60 minutter (PK).*



Der er ikke registreret hverken RPS- eller Rejsekortdata jf. krav-ID 8.4.4-8.4.6 og 8.4.11. Operatøren har fremsendt tro- og loveerklæring jf. krav-ID 8.4.12 for strækningen A til B (GK = 60 minutter).

Operatøren opnår en Servicegrad på 100,00% for turen.

Eksempel 6:

Turen i Afregningsvognplanen har første stoppested ved A og sidste stoppested ved B. Turen varer 60 minutter (PK).



Der er hverken registreret RPS- eller Rejsekortdata jf. krav-ID 8.4.4-8.4.6 og 8.4.11 på strækningen fra A til B. Operatøren har fremsendt tro- og loveerklæring jf. krav-ID 8.4.12 for strækningen A til D.

Hvis D ifølge Afregningsvognplanen skal passeres efter 30 minutter (GK = 30 minutter) opnår Operatøren en Servicegrad på 50,00% for turen.

Hvis D ifølge Afregningsvognplanen skal passeres efter 45 minutter (GK = 45 minutter), opnår Operatøren en Servicegrad på 75,00% for turen.

Eksempel 7:

Turen i Afregningsvognplanen har første stoppested ved A og sidste stoppested ved B. Turen varer 60 minutter (PK).



Der er registreret RPS-data ved A og D. Der er ikke registreret RPS-data efter D. Der er leveret mindst 25% positionsdata mellem A og D. Operatøren har fremsendt tro- og loveerklæring jf. krav-ID 8.4.12 for strækningen D til B (GK = 60 minutter).

Operatøren opnår en Servicegrad på 100,00% for turen.

#### 4.2 Rejsekortet erstattes af nyt system

Krav-ID:	8.4.13	Kravtype:	K	
Movias krav:	Hvis Rejsekortet i Kontraktperioden erstattes af et andet billetteringssystem, kan Movia ændre opfyldelse af datakravet jf. krav-ID 8.4.11 ovenfor, således at det er data fra det nye system, der danner grundlag for opfyldelsen af datakravet. Niveauet vil blive fastlagt, så det tilnærmelsesvis er neutralt på tværs af alle			

	berørte operatører, der udfører Almindelig Rutekørsel for Movia.
--	--

#### 4.3 Manglende data som følge af Movias forhold

Krav-ID:	8.4.14	Kravtype:	K	
Movias krav:	Såfremt Operatøren ikke leverer RPS- eller Rejsekortdata og dette alene kan tilskrives Movias forhold, vil den pågældende tur blive registreret som gennemført (GK) jf. dog krav-ID 8.4.8.			

Krav-ID:	8.4.15	Kravtype:	K	
Movias krav:	Movia har identificeret en række hændelser, hvor manglende data tilskrives Movias forhold, jf. krav-ID 8.4.19 – 8.4.23.			

Krav-ID:	8.4.16	Kravtype:	MF	
Movias forpligtelse:	Movia vil overvåge og løbende analysere de indkomne RPS- og Rejsekortdata, med henblik på at identificere eventuelle yderligere situationer, hvor manglende RPS- og Rejsekortdata skyldes Movias forhold.			

Krav-ID:	8.4.17	Kravtype:	K	
Movias krav:	Såfremt Movia konstaterer yderligere situationer, hvor manglende RPS- og Rejsekortdata skyldes Movias forhold jf. krav-ID 8.4.16 efterreguleres Operatørens Servicegrad i en periode på op til 1 måned regnet fra det tidligste følgende tidspunkt, i) Operatøren skriftligt gør Movia opmærksom på fejlen eller ii) Movia konstaterer fejlen. Operatørens Servicegrad korrigeres fremadrettet, indtil fejlen er rettet.			

Krav-ID:	8.4.18	Kravtype:	MF	
Movias forpligtelse:	Det er Movias ansvar, at de geografiske koordinater for stoppestedet i Movias data er korrekte, samt at plandata er i overensstemmelse med ruteføringen ved stoppestedet.			

##### 4.4.1 Fejl i plandata

Krav-ID:	8.4.19	Kravtype:	K	
Movias krav:	Hvis Operatøren ikke har kunne logge på en tur som følge af fejl i plandata vil turen blive registreret som gennemført (GK).  Fejl i plandata omfatter f.eks. at turen ikke findes eller er registreret forkert i Movias driftssystemer. Fejl i plandata omfatter også situationer hvor der er uoverensstemmelser mellem data i Movias driftssystemer og i de Afregningsvognplaner, der er sendt til Operatøren.			

#### 4.4.2 Fejl i de geografiske koordinater for stoppestedet i Movias data

Krav-ID:	8.4.20	Kravtype:	K	
Movias krav:	Hvis en tur ikke er registreret som startet eller sluttet ved henholdsvis første eller sidste stoppested jf. Afregningsvognplanen, og dette skyldes fejl i de geografiske koordinater, registreres turen som gennemført (GK).			

#### 4.4.3 Rejsekort

Krav-ID:	8.4.21	Kravtype:	K	
Movias krav:	<p>Der kan opstå en situation, hvor Operatøren vil være berettiget til at få registreret turen som gennemført (GK) jf. krav-ID 8.4.11, og Operatøren ikke kan levere Rejsekortdata som følge af fejl på Rejsekortudstyret.</p> <p>I de tilfælde kan Operatøren ved at indberette til Movia, at der er fejl på Rejsekortudstyret, i tidsrummet indtil fejlretning skal være sket jf. kontraktbilag 7B, få turen registreret som gennemført (GK).</p> <p>Operatøren skal fortsat fejlmelde Rejsekortudstyret jf. kontraktbilag 7B.</p>			

#### 4.4.4 Servicevinduer og systemnedbrud

Krav-ID:	8.4.22	Kravtype:	K	
Movias krav:	Ved servicevinduer hos Movia vil alle ture i tidsrummet hvor muligheden for korrekt turregistrering har været påvirket, blive registreret som gennemført (GK).			

Krav-ID:	8.4.23	Kravtype:	K	
Movias krav:	<p>Ved systemnedbrud hos Movia, vil alle ture med start- og/eller slut i tidsrummet med systemnedbrud samt alle ture med start før og slut efter tidsrummet med systemnedbrud, blive registreret som gennemført (GK).</p> <p>Ved systemnedbrud hos Movia forstås et nedbrud, der i en periode påvirker muligheden for korrekt turregistrering for samtlige operatører, der udfører Almindelig rutekørsel.</p> <p>Systemnedbrud kan også omfatte nedbrud på Movias centrale dataforbindelse.</p>			

#### 4.4.5 Indberetning af mulige fejl

Krav-ID:	8.4.24	Kravtype:	K	
Movias krav:	Mener Operatøren, at manglende data for en eller flere ture skyldes Movias forhold jf. krav-ID 8.4.19 – 8.4.23 skal Operatøren skriftligt underrette Movia herom senest 7 kalenderdage efter afslutning af den måned, hvor turen er gennemført.			

Krav-ID:	8.4.25	Kravtype:	MF	
Movias forpligtelse:	Movia behandler Operatørens henvendelse og meddeler Operatøren om resultatet senest 20 kalenderdage (eller førstkomende hverdag) efter afslutning af den måned, hvor turen er gennemført.			

#### 4.7 Manglende data som følge af Operatørens forhold

Krav-ID:	8.4.26	Kravtype:	K	
Movias krav:	Manglende data som skyldes forhold, som ikke fremgår af krav-ID 8.4.19 – 8.4.23 ovenfor eller senere tilføjelser jf. krav-ID 8.4.16 betragtes som forårsaget af Operatørens forhold.			

#### 4.4.6 Operatørens Servicevinduer

Krav-ID:	8.4.27	Kravtype:	K	
Movias krav:	<p>Operatøren kan i 8 servicevinduer (hændelser) af maksimalt 1 times varighed pr. år få registreret turen som gennemført (GK) uanset at der hverken kan registreres RPS-data eller Rejsekortdata forårsaget af Operatørens forhold.</p> <p>For at opnå en servicegrad på 100% skal Operatøren forinden eller senest 24 timer efter hændelsen har fundet sted advisere Movia. Advisering skal ske via Ekstranettet eller tilsvarende løsning, som Movia digitalt stiller til rådighed.</p> <p>Undlader Operatøren at advisere Movia rettidigt, vil de manglende data medføre, at kørslen betragtes som udgået, og kørslen vil ikke indgå i servicegraden medmindre Operatøren har fremsendt tro- og loveerklæring, jf. krav-ID 8.4.12.</p> <p>Servicevinduer skal for så vidt muligt undgås placeret i myldretid, og planlagte servicevinduer skal i øvrigt placeres, så der er mindst mulig påvirkning på driften.</p>			

#### 4.8 Orientering om udbudte udbudsenheders Servicegrad

Til orientering oplyses i tabellen nedenfor gennemsnittet af det seneste års Servicegrad på de udbudte udbudsenheder (01.01.2020 – 31.12.2020).

Udbudsenhed	Servicegrad 2019	Servicegrad 2020
1	99,99%	99,99%
2	99,98%	99,99%
3	99,91%	99,96%
4	99,89%	99,96%
5	99,89%	99,99%
6	99,99%	99,99%
7	100,00%	99,99%
8	99,99%	100,00%
9	99,98%	99,96%
10	99,98%	99,99%
11	99,97%	99,98%
12	99,98%	99,99%
13	99,59%	99,94%

#### 5. Kvalitetsbrister

Omfanget af Operatørens Kvalitetsbrister har betydning for Operatørens mulighed for at få forlænget Kontrakten, jf. Kontraktens afsnit 7 og afsnit 6 nedenfor.

Operatørens Kvalitetsbrister er er desuden bodsbelagte, jf. afsnit 5.2 nedenfor.

## 5.1 Generelt

Krav-ID:	8.5.1	Kravtype:	K	
Movias krav:	Movia gennemfører løbende opfølgning på driften. Opfølgningen kan ske i form af inspektioner af forhold i driften, både på Garagen og på gaden og/eller som databaseret opfølgning på driften.			

Krav-ID:	8.5.2	Kravtype:	K	
Movias krav:	Hvis Movia ved sin opfølgning på driften konstaterer fejl og mangler ved Operatørens Ydelser, som anført i afsnit 5.2 nedenfor, kan Movia udstede en Kvalitetsbrist til Operatøren.			

Der findes to typer af Kvalitetsbrister:

- Kvalitetsbrister, der udløser bod ved tendens, jf. krav-ID 8.5.12- 8.5.18
- Kvalitetsbrister, der udløser bod pr. konstateret tilfælde/dag/pr. tur pr. dag, jf. krav-ID 8.5.19- 8.5.23.

Krav-ID:	8.5.3	Kravtype:	K	
Movias krav:	Kvalitetsbrister udstedes pr. udbudsenhed. Kvalitetsbrister udstedes og opgøres løbende gennem Måleperioden jf. 8.2.1, 8.3.6 og 8.3.7.			

Krav-ID:	8.5.4	Kravtype:	K	
Movias krav:	Movias intention er ikke at sanktionere enkelte, mindre fejl i et velfungerende samarbejde. Derimod sanktioneres det, hvis Operatøren ikke gør tilstrækkeligt for at minimere antallet af fejl, og antallet af fejl dermed udgør en tendens eller, der er tale om større fejl. Movia vurderer, at der er en tendens og pålægger Operatøren en bod, hvis antallet af fejl i kvaliteten når det angivne niveau i krav-ID 8.5.12.			

Krav-ID:	8.5.5	Kravtype:	K	
Movias krav:	Operatøren kan søge dispensation med hensyn til opfyldelse af de forhold, der er bodsbelagt. Fejl i kvaliteten, som Movia har givet dispensation for, medtages ikke i opgørelsen af registrerede bodsbelagte tilfælde.			

Krav-ID:	8.5.6	Kravtype:	K	
Movias krav:	Movia har ret til at fratage Kvalitetsbrister.			

## 5.2 Opgørelse af bod som følge af Operatørens Kvalitetsbrister

### 5.2.1 Bod udløst af en tendens

Krav-ID:	8.5.7	Kravtype:	K	
Movias krav:	Operatørens fejl og mangler er opdelt i fejlgrupper (A, B, C, D mv.) med tilhørende undergrupper (A1, B1, B2, C1, D1 mv.), jf. krav-ID 8.5.13, 8.5.14, 8.5.15, 8.5.17 og 8.5.18. Antallet af fejl og mangler vil blive registreret pr. undergruppe.			

Krav-ID:	8.5.8	Kravtype:	K	
Movias krav:	Operatøren pålægges bod, hvis Movia registrerer det i krav-ID 8.5.12 anførte antal registrerede fejl og mangler pr. undergruppe hos Operatøren. Der registreres som udgangspunkt kun en fejl pr. fejltype pr. tur. Enkelte fejltypers kan have en sådan karakter, at der kan registreres flere fejl på samme tur. F.eks. kan der på en tur med flere tjekpunkter registreres fejl ved hvert tjekpunkt, såfremt Operatøren kører for tidligt fra flere tjekpunkter.			

Krav-ID:	8.5.9	Kravtype:	K	
Movias krav:	Hvis Operatøren er blevet pålagt bod for en undergruppe, nulstilles antallet af fejl for undergruppen, hvorefter en ny registreringscyklus påbegyndes, og Operatøren pålægges en ny bod, hvis Movia igen registrerer det i krav-ID 8.5.12 antal registrerede fejl og mangler for undergruppen hos Operatøren.			

Krav-ID:	8.5.10	Kravtype:	K	
Movias krav:	Movia nulstiller Operatørens registrerede fejl og mangler ved Måleperiodens udgang.			

Krav-ID:	8.5.11	Kravtype:	K	
Movias krav:	Opgørelsen, jf. krav-ID 8.5.12 sker efter det for Operatøren mest gunstige: i) antal af Driftsbusser angivet i Kontrakten, eller ii) det på opgørelsestidspunktet aktuelle antal Driftsbusser.			

Krav-ID:	8.5.12	Kravtype:	K		
Movias krav:	Fejlgruppe	Antal registrerede fejl, der udløser bod (pr. måleperiode)			Størrelse af bod (kr.)
		1-15 Driftsbusser pr. udbudsenhed	16-30 Driftsbusser pr. udbudsenhed	31+ Driftsbusser pr. udbudsenhed	

	A1	8	16	24	40.000
	B1, B2, B3, B4	8	16	24	20.000
	C1, C2, C3	8	16	24	10.000
	D1, D2	20			10.000

Krav-ID:	8.5.13	Kravtype:	K	
Movias krav:	<p>Fejlgruppe A omfatter følgende fejl i kvaliteten:</p> <p><u>A1: Overholdelse af køreplan</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kørt for tidligt fra endestation/checkpunkt.</li> <li>• Over 120 sek. for sen afgang fra endestation.</li> <li>• Forbrug af mere end 120 sek. ved afløsning på strækningen.</li> </ul>			

Krav-ID:	8.5.14	Kravtype:	K	
Movias krav:	<p>Fejlgruppe B omfatter følgende fejl i kvaliteten:</p> <p><u>B1: Chaufføradfærd</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manglende præsentabel uniformering</li> <li>• Ukorrekt skiltning af bussen</li> <li>• Manglende zone- og stoppestedsannoncering</li> <li>• Forkert tid og zone i informationsdisplay/infotainmentskærm</li> </ul> <p><u>B2: Busbenyttelse</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Indsættelse af anden bus end aftalt, jf. dog krav-ID 8.5.15</li> </ul> <p><u>B3: Busvedligehold</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hvis bussen ikke lever op til Kontraktens krav med hensyn til udseende, vedligeholdelsesstand og funktioner – herunder fx støj, varme og utilstrækkelig belysning jf. kontraktbilag 3.</li> <li>• Manglende udskiftning af defekt billetteringsudstyr efter 1 time på A-buslinjer og efter 3 timer ved andre typer buslinjer, og hvor fejlen umuliggør korrekt billettering. Der skal kunne ske check-ind og check-ud på Rejsekort samt sælges kontantbilletter. Dette omfatter også, at der skal kunne udskrives billetter</li> </ul> <p><u>B4: Rengøring af bus</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Uacceptabel udvendig og/eller indvendig rengøring af bus</li> </ul>			

Krav-ID:	8.5.15	Kravtype:	K	
Movias krav:	<p>Der gælder i de første 12 måneder af Kontraktperioden ændrede krav til undergruppe "B2 Busbenyttelse" for udbudsenheder med Emissionsfrie busser (udbudsenhed 1, 2, 3, 4, 7, 8, 9, 10, 11, 12 og 13):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De første 12 måneder efter aftalt tidspunkt for idriftsættelse af Emissionsfrie busser, gælder nedenstående vilkår for indsættelse af anden bustype end aftalt. Vilkårene er betinget af, at de busser,</li> </ul>			

som anvendes til gennemførelse af driften, indfrier kravene til Mid-  
lertidige busser, jf. kontraktbilag 3, afsnit 4.1

Udbudsenhed	Antal registrerede fejl for udbudsenheden, som ikke udløser bod
1	910
2	764
3	764
4	832
7	125
8	50
9	409
10	392
11	564
12	873
13	190

Krav-ID:	8.5.16	Kravtype:	K
Movias krav:	<p>Når Operatøren gennem Movias dispensationssystem oplyser Movia om, at Operatøren indsætter en ikke-emissionsfri bus på en emissionsfri enhed (ved anvendelse af fejkategorien Anden bus end aftalt), medfører dette én fejl per indrapporteret anvendelse af ikke-emissionsfri bus. Operatøren vil herefter i en efterfølgende periode på 24 timer være undtaget for fejl som følge af anden bus end aftalt.</p> <p>Hvis Movia konstaterer, at Operatøren anvender en ikke-emissionsfri bus på en emissionsfri enhed, og at Operatøren ikke har oplyst Movia herom, medfører dette <u>én fejl pr. tur</u>.</p> <p>Dette gælder både i de første 12 måneder af Kontraktperioden jf. krav-ID 8.5.15 og i den resterende Kontraktperiode jf. krav-ID 8.5.14.</p>		

Krav-ID:	8.5.17	Kravtype:	K
Movias krav:	<p>Fejlgruppe C omfatter følgende fejl i kvaliteten:</p> <p><u>C1: Driftsuregelmæssigheder</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• For sen indberetning af driftsuregelmæssigheder jf. kontraktbilag 9, afsnit 3.</li> </ul> <p><u>C2: Passagerinformationsmateriale</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manglende eller uaktuelt passagerinformationsmateriale i bus. Det omfatter fx foldere, takstplakater, hængeskilte, linjefrise og digitale skærme, jf. kontraktbilag 4.</li> </ul>		

	<p><u>C3: Passagertællinger</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Manglende opfyldelse af servicemål for passagertællingernes kvalitet, jf. krav-ID 7A.2.6.</li> </ul> <p>I en periode på op til 6 måneder efter Driftsstart har Movia til hensigt at dispensere for sanktioner for manglende opfyldelse af servicemål for passagertællingernes kvalitet, såfremt Operatøren over for Movia fremlægger handlingsplaner for opretning af fejl, som er skyld i manglende opfyldelse af servicemål for passagertællingernes kvalitet, og at Operatøren gennemfører de planlagte tiltag, således at problemer håndteres tilfredsstillende.</p>
--	---

Krav-ID:	8.5.18	Kravtype:	K	
Movias krav:	<p>Fejlgruppe D omfatter følgende fejl i kvaliteten:</p> <p><u>D1: Mangler ved logning af data fra Emissionsfri bus</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Manglende automatisk logning af data for Emissionsfri bus eller registrering af aftalte dataparametre er ufuldstændig, jf. kontraktbilag 7D, afsnit 1.</li> </ul> <p>Movia kan dispensere for bod, og har til hensigt at gøre dette, hvis Operatøren overfor Movia fremlægger handlingsplaner for opretning af fejl ved datalogning, og Operatøren gennemfører de planlagte tiltag, således at problemer med datalogning håndteres tilfredsstillende.</p>			

### 5.2.2 Bod pr. konstateret Kvalitetsbrist

Foruden bod i henhold til afsnit 5.2.1, pålægges Operatøren også bod pr. konstateret Kvalitetsbrist som beskrevet i dette afsnit 5.2.2.

Krav-ID:	8.5.19	Kravtype:	K	
Movias krav:	<p>Medmindre Movia konkret fraviger det, pålægges Operatøren bod på kr. 3.000 pr. konstateret tilfælde af følgende fejl/mangler:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Manglende udskiftning af defekt billetteringsudstyr efter 1 time på A-buslinjer og efter 3 timer ved andre typer buslinjer, og hvor fejlen umuliggør korrekt billettering. Der skal kunne ske check-ind og check-ud på Rejsekort samt sælges kontantbilletter. Dette omfatter også, at der skal kunne udskrives billetter.</li> <li>Manglende billettering (billettering mulig)</li> <li>Manglende log ind på Rejsekortsystemet, jf. krav-ID 7B.3.6</li> <li>Manglende indberetning af driftsuregelmæssigheder, jf. kontraktbilag 9, afsnit 3</li> <li>Manglende, uvirksomt eller forkert vedligeholdt sikkerhedsudstyr.</li> </ul>			

	<p>Sikkerhedsudstyr omfatter holdebremse, klemmesikring, lys og lyd ved åbning og lukning af dørene, tv-overvågning af udstigningsdøre, videoovervågning, automatisk brandslukning (gælder ikke for el- og brintbusser), bakalarm, bakkamera og cyklistspejle mm.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Såfremt det ved en af Movia foranlediget stikprøvekontrol konstateres, at en bus overskrider det aftalte emissionsniveau</li> <li>• Hvis Operatøren ikke gennemfører og dokumenterer årlige miljøsyn jf. krav-ID 11.6.2, 11.6.5, 11.6.11 11.6.13.</li> <li>• Hvis en af Operatørens busser Dumper et ekstraordinært miljøsyn, jf. kontraktbilag 11, afsnit 6.4.</li> </ul>
--	---

Krav-ID:	8.5.20	Kravtype:	K	
Movias krav:	<p>Medmindre Movia konkret fraviger det, pålægges Operatøren bod på kr. 1000 pr. konstateret tilfælde af følgende fejl/mangler:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Såfremt Operatøren undlader at stille den af Movia krævede bus til rådighed for ekstraordinært miljøsyn på det af Movia annoncerede tidspunkt, jf. krav-ID 11.6.13.</li> </ul>			

Krav-ID:	8.5.21	Kravtype:	K	
Movias krav:	<p>Medmindre Movia konkret fraviger det, pålægges Operatøren bod på kr. 500 pr. konstateret tilfælde af følgende fejl/mangler:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Såfremt der registreres manglende fejlmelding af overvågningskameraer i busserne jf. kontraktbilag 3</li> <li>• Såfremt der registreres manglende fejlmelding af tælleudstyr jf. krav-ID 7A.2.13 og 7.5.28</li> </ul>			

Krav-ID:	8.5.22	Kravtype:	K	
Movias krav:	<p>Medmindre Movia konkret fraviger det, pålægges Operatøren bod på kr. 500 pr. dag, hvor der er konstateret tilfælde af følgende fejl/mangler:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Såfremt der registreres ukorrekt eller manglende betjening af tælleudstyr, jf. kontraktbilag 7A afsnit 2.</li> </ul>			

Krav-ID:	8.5.23	Kravtype:	K	
Movias krav:	<p>Medmindre Movia konkret fraviger det, pålægges Operatøren bod på kr. 100 pr. tur pr. måned i følgende tilfælde:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Såfremt operatøren undlader at sikre gennemførelse af aftalt eller kompenserende kørsel med Tællebusser, jf. krav-ID 7A.3.9 og 7A.3.11</li> </ul>			

### 5.3 Opkrævning af bod

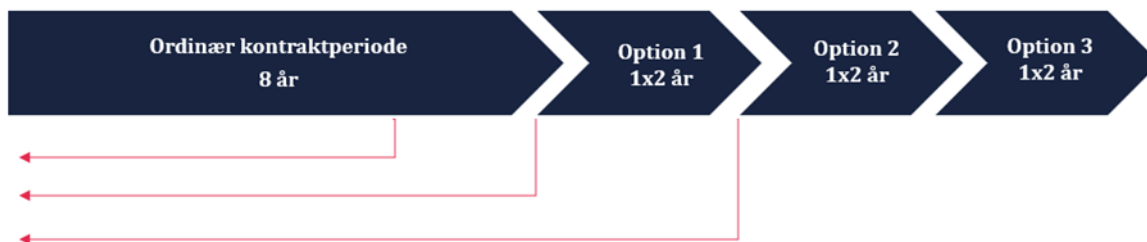
Krav-ID:	8.5.23	Kravtype:	K	
Movias krav:	Movia modregner løbende Operatørens bod for Kvalitetsbrister i Operatørens månedlige vederlag.			

## 6. Kontraktforlængelse

### 6.1 Tidspunktet for vurdering af, om vilkårene for Kontraktens forlængelse er opfyldt

Krav-ID:	8.6.1	Kravtype:	K	
Movias krav:	Kontrakten kan forlænges som nærmere beskrevet i afsnit 6.2 nedenfor og Kontraktens afsnit 7. Muligheden for forlængelse afhænger af den af Operatøren leverede kvalitet i den forudgående kontraktperiode på tidspunktet for vurderingen jf. krav-ID 8.6.2.			

Krav-ID:	8.6.2	Kravtype:	K	
Movias krav:	Vurderingen af, om og på hvilke vilkår en given udbudsenhed kan forlænges, foretages for udbudsenhederne 1, 2, 3, 4, 7, 8, 9, 10, 11, 12 og 13 efter udløbet af den 6., 8. og evt. 10. Måleperiode, jf. krav-ID 8.2.1 på baggrund af et gennemsnit af alle forudgående Måleperioder: <ul style="list-style-type: none"><li>• Efter udløbet af 6. Måleperiode afgøres det, om udbudsenheden forlænges fra 8 til 10 år</li><li>• Efter udløbet af 8. Måleperiode afgøres det, om udbudsenheden forlænges fra 10 til 12 år</li><li>• Efter udløbet af 10. Måleperiode afgøres det, om udbudsenheden forlænges fra 12 til 14 år</li></ul>			



Perioden, på baggrund af hvilken, Movia vurderer den af Operatøren leverede kvalitet



Figur 1

## 6.2 Vilkår for Kontraktens forlængelse

Krav-ID:	8.6.3	Kravtype:	K	
Movias krav:	Kontrakten kan forlænges som beskrevet i Kontraktens afsnit 7 og i nærværende afsnit 6.2. Enhver forlængelse sker på udbudsenhedsniveau og med én forlængelsesoption ad gangen, jf. Kontraktens afsnit 7.			

Krav-ID:	8.6.4	Kravtype:	K	
Movias krav:	Kontrakten kan forlænges som beskrevet i dennes afsnit 7, hvis Parterne er enige herom, jf. dog krav-ID 8.6.5, 8.6.6, 8.6.7 og 8.6.8 nedenfor.			

Krav-ID:	8.6.5	Kravtype:	K	
Movias krav:	<p>Operatøren har, uden Movias samtykke, ret til at få forlænget Kontrakten som beskrevet i dennes afsnit 7, såfremt samtlige tre nedenstående betingelser er opfyldt:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Operatøren opnår et Passagertilfredshedsindeks på 748 eller derover</li><li>• Operatøren opnår en Servicegrad på 99,90% eller derover, og</li><li>• Summen af Kvalitetsbrister er mindre end 5000 kr. pr Driftsbus</li></ul> <p>Betingelsernes opfyldelse vurderes på udbudsenhedsniveau.</p> <p>Hvis ovenstående tre betingelser er opfyldt, karakteriseres udbudsenhedens som værende i "grøn", jf. figur 2 nedenfor.</p>			

Krav-ID:	8.6.6	Kravtype:	K	
Movias krav:	<p>Kontrakten kan ikke forlænges, såfremt:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Operatørens opnåede Passagertilfredshedsindeks er under 719</li></ul> <p>Dette gælder uanset summen af Kvalitetsbrister pr. Driftsbus og den opnåede Servicegrad.</p> <p>Betingelsens opfyldelse vurderes på udbudsenhedsniveau.</p> <p>Hvis Operatørens opnåede Passagertilfredshedsindeks er under 719, karakteriseres udbudsenheden som værende i "rød", jf. figur 2 nedenfor.</p>			

Krav-ID:	8.6.7	Kravtype:	K	
----------	-------	-----------	---	--

Movias krav:	<p>For så vidt angår Emissionsfrie udbudsenheder, forudsætter udnyttelse af den sidste forlængelse fra 12 til 14 år:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Enighed mellem Movia og Operatøren</li> <li>• Operatøren opnår et Passagertilfredshedsindeks på 719 eller derover</li> </ul>
--------------	--

Krav-ID:	8.6.8	Kravtype:	K	
Movias krav:	<p>For udbudsenhed 13 gennemføres ikke passagertilfredshedsmålinger. For denne udbudsenhed anses Operatørens Passagertilfredshedsindeks for at opfylde kravene til forlængelse.</p>			

Movia vurderer løbende den af Operatøren leverede kvalitet. Dette er nærmere beskrevet i Kontraktens afsnit 7.

Kravene til forlængelse, som angivet ovenfor kan illustreres som følger:

Lyskrydsstatus	Konsekvens	Krav
Udbudsenheden er i grøn	Operatøren har ret til kontraktforlængelse, hvis Operatøren ønsker det.	Operatøren opnår et Passagertilfredshedsindeks på 748 eller derover, og Operatøren opnår en Servicegrad på 99,90% eller derover, og Summen af Kvalitetsbrister er mindre end 5000 kr. pr Driftsbus.
Udbudsenheden er i gul	Movia kan afvise kontraktforlængelse. En evt. forlængelse skal aftales ved enighed mellem Movia og Operatøren.	Udbudsenheden er hverken i "grøn" eller i "rød".
Udbudsenheden er i rød	Kontrakten kan ikke forlænges.	Det opnåede Passagertilfredshedsindeks er under 719. Dette gælder uanset den opnåede Servicegrad og summen af Kvalitetsbrister pr. Driftsbus.

Figur 2