

ANLAGE 11 – ANREIZSYSTEM

Die Parteien verfolgen als gemeinsames vorrangiges Ziel des Vertrages die Steigerung der Kundenzufriedenheit und der Anzahl der beförderten Fahrgäste infolge der guten Qualität und Zuverlässigkeit des Dienstes.

Diese Anlage definiert die Art und Höhe der Prämien und die Methoden zur Berechnung des dem Auftragnehmer zustehenden Betrages. Die Inhalte dieser Anlage können im Einvernehmen zwischen den Vertragsparteien im Rahmen des Komitees für die Verwaltung des Dienstvertrages (in der Folge Komitee) laut **Art. 20 der besonderen Vertragsbedingungen** geändert werden.

Es sind 3 unterschiedliche Prämien vorgesehen:

1. für die Steigerung der vom Fahrgast wahrgenommenen Qualität (Kundenzufriedenheit);
2. bei Überschreitung der Mindeststandards der Qualitätsfaktoren laut **Anlage A2 „Qualität der Dienste“ des technischen Leistungsverzeichnis (TLV)**;
3. Prämie für die Erreichung der jährlich wechselnden Jahresziele und der Leistung und Zusammenarbeit insgesamt.

ALLEGATO 11 – SISTEMA INCENTIVANTE

Le parti condividono, come obiettivo primario del contratto, l'incremento della soddisfazione dei viaggiatori e del numero di passeggeri trasportati in conseguenza della buona qualità e affidabilità del servizio.

Il presente allegato definisce il tipo e l'entità dei premi previsti e le modalità per il calcolo di quanto spetta all'affidataria. I contenuti di questo allegato potranno essere modificati di comune accordo tra le Parti nell'ambito del Comitato tecnico di gestione del contratto di servizio (di seguito Comitato) di cui all'**art. 20 del Capitolato speciale**.

Sono previsti tre diversi premi che spettano, rispettivamente:

1. per l'incremento della qualità percepita da parte dai viaggiatori (customer satisfaction),
2. in caso di superamento degli standard minimi dei fattori di qualità di cui all'**Allegato A2 “Qualità dei servizi” del Capitolato tecnico (CT)**;
3. premio per il raggiungimento degli obiettivi annuali che cambiano ogni anno e della prestazione e collaborazione in generale.

1. vom Fahrgast wahrgenommene Qualität

a) Prämiertes Ergebnis:

Steigerung oder Beibehaltung der Zufriedenheit der Fahrgäste in Bezug auf mehrere Indikatoren und Ziele.

Für die Steigerung der Kundenzufriedenheit wird dem Auftragnehmer eine Prämie zuerkannt, wenn das Ziel der Kundenzufriedenheit, das von den Vertragspartnern im Rahmen des Komitees festgelegt wird, erreicht wird.

b) Prüfmethode:

Die Zufriedenheit der Fahrgäste wird durch Umfragen über die wahrgenommene Qualität gemäß **Art. 13 Absatz 4 des TLV** erhoben.

c) Zeitraum der Anwendung:

Die Prämie wird ab dem zweiten Kalenderjahr der Vertragslaufzeit angewandt: die im ersten Kalenderjahr nach Aufnahme des Dienstes durchgeführte Umfrage zur wahrgenommenen Qualität ermöglicht die Festlegung des anfänglichen Zufriedenheitsgrads und der in den nachfolgenden Umfragen zu erreichenden Verbesserungsziele.

d) Grundwert:

Den Grundwert stellt der im Basisjahr ermittelte Zufriedenheitsgrad, den es zu verbessern oder beizubehalten gilt, dar. Als Basisjahr gilt das erste Kalenderjahr nach der Aufnahme des Dienstes.

e) Maximale Höhe der Prämie:

Der Höchstbetrag der Prämie entspricht 0,2% des jährlichen Vertragsentgelts.

f) Gliederung des Prämiensystems:

Es werden mindestens 6 Gesamtindikatoren zur Zufriedenheit des Dienstes berechnet, welche durch geeignete Gruppierung der Qualitätsfaktoren, die Gegenstand der Erhebung sind, gewonnen werden:

1. Sicherheit der Fahrt;
2. Regelmäßigkeit des Dienstes;
3. Reinigung und Erscheinungsbild der Fahrzeuge;
4. Fahrgastinformationen;
5. Zugänglichkeit zum Dienst und Fahrkomfort;
6. Verhaltensaspekte des Personals mit Publikumskontakt.

1. Qualität percepita dai viaggiatori

a) Risultato premiato:

Incremento o mantenimento della soddisfazione dell'utenza su più indici e obiettivi.

Per l'incremento della soddisfazione dei viaggiatori viene riconosciuto all'affidataria un premio, al raggiungimento dell'obiettivo di soddisfazione dei clienti stabilito dalle parti nell'ambito del Comitato.

b) Metodo di verifica:

La soddisfazione dei viaggiatori viene rilevata per mezzo delle indagini di qualità percepita previste dall'**art. 13, comma 4 del CT**.

c) Periodo di applicazione:

Il premio sarà applicato a partire dal secondo anno di calendario contrattuale: l'indagine qualità percepita svolta nel primo anno di calendario dopo l'avvio di servizio, consentirà di determinare il livello di soddisfazione iniziale e gli obiettivi di miglioramento da conseguire nelle indagini successive.

d) Valore base:

Il valore base è costituito dal livello di soddisfazione, da migliorare o da mantenere, rilevato nell'anno base. Viene considerato anno base il primo anno di calendario dopo l'avvio del servizio.

e) Entità massima del premio:

L'entità massima del premio è pari al 0,2% del corrispettivo contrattuale annuo.

f) Articolazione del sistema premiante:

Sono calcolati almeno 6 indici complessivi di soddisfazione del servizio, ottenuti raggruppando opportunamente i fattori di qualità oggetto di rilevazione:

1. sicurezza del viaggio;
2. regolarità del servizio;
3. pulizia e decoro dei mezzi;
4. informazioni alla clientela;
5. accessibilità al servizio e comfort di viaggio;
6. aspetti relazionali personale a contatto con il pubblico.

Die Indikatoren können während der Vertragslaufzeit einvernehmlich aktualisiert werden.

Für die Festlegung der Ziele wird die Fehlerquote berücksichtigt, die erst nach Abschluss der jährlichen Erhebungen bekannt ist.

Die Höchstprämie, welche zugewiesen werden kann, teilt sich unter den Zufriedenheitsindikatoren im Verhältnis zu jenen Ratings (Wichtigkeitsstufen) auf, welche von den befragten Fahrgästen in der Stichprobe geäußert wurden. Die Ratings werden jährlich erhoben und aktualisiert. Die Aufteilung der Höchstprämie auf die Zufriedenheitsindikatoren wird im Einvernehmen zwischen den Parteien, ausgehend von den Ratingdaten, entschieden, ohne an diese gebunden zu sein.

Beispiel für die Aufteilung der Höchstprämie:

- Bewertung der Sicherheit der Fahrt: Rating 15%: maximaler Anreiz = gesamte Höchstprämie * 15%;
- Bewertung der Regelmäßigkeit des Dienstes: Rating 15%: maximaler Anreiz = gesamte Höchstprämie * 15%;
- Bewertung der Reinigung und des Erscheinungsbildes der Fahrzeuge: Rating 20%: maximaler Anreiz = gesamte Höchstprämie * 20%;
- Bewertung der Fahrgastinformationen: Rating 25%: maximaler Anreiz = gesamte Höchstprämie * 25%;
- Bewertung der Zugänglichkeit zum Dienst und des Fahrkomforts: Rating 15%: maximaler Anreiz = gesamte Höchstprämie * 15%;
- Bewertung der Verhaltensaspekte des Personals mit Publikumskontakt: Rating 10%: maximaler Anreiz = gesamte Höchstprämie * 10%.

Gli indicatori potranno essere aggiornati, di comune accordo, nel corso del periodo di vigenza del contratto.

Per la definizione degli obiettivi si tiene conto del margine d'errore che è noto solo al termine delle rilevazioni annuali.

Il premio massimo da assegnare è suddiviso tra gli indici di soddisfazione in funzione dei rating (livelli di importanza) espressi dal campione di viaggiatori intervistati. I rating vengono rilevati ed aggiornati ogni anno. La suddivisione del premio massimo tra gli indici di soddisfazione viene decisa, di comune accordo tra le Parti, sulla base dei dati di rating, senza essere vincolato ad essi.

Esempio per la suddivisione del premio massimo:

- Valutazione della sicurezza del viaggio: rating 15%: incentivo massimo = premio massimo totale * 15%;
- Valutazione della regolarità del viaggio: rating 15%: incentivo massimo = premio massimo totale * 15%;
- Valutazione della pulizia e decoro dei mezzi: rating 20%: incentivo massimo = premio massimo totale * 20%;
- Valutazione delle informazioni alla clientela: rating 25%: incentivo massimo = premio massimo totale * 25%;
- Valutazione dell'accessibilità al servizio e comfort di viaggio: rating 15%: incentivo massimo = premio massimo totale * 15%;
- Valutazione degli aspetti relazionali personale a contatto con il pubblico: rating 10%: incentivo massimo = premio massimo totale * 10%.

g) Erhebungsmodalität der Zufriedenheit:

Die Erhebungsmethode garantiert die volle Signifikanz auf statistischer Ebene und soll die zeitliche, betriebliche und sektorale Vergleichbarkeit der Ergebnisse ermöglichen.

Die Grundgesamtheit setzt sich aus den Fahrten der Fahrgäste im Alter von über 14 Jahren zusammen. Die Erhebung wird auf Basis einer repräsentativen Stichprobe der verschiedenen Fahrgastkategorien zu verschiedenen Tageszeiten, Wochentagen und Jahreszeiten durchgeführt.

Die Bewertungen werden auf einer Skala von 1 bis 9 angegeben, in der 9 die höchste Zufriedenheit und 1 die größte Unzufriedenheit ausdrückt. Für die Zuweisung der Prämie werden die ermittelten Bewertungen folgendermaßen zusammengefasst:

- Bewertungen von 6 bis 7,00 inklusive: DURCHSCHNITTlich ZUFRIEDEN
- Bewertungen von 7,00 bis 8,00 inklusive: ZUFRIEDEN
- Bewertungen von 8,00 bis 9 inklusive: SEHR ZUFRIEDEN.

Für jede Frage müssen auch die Optionen „*Ich weiß nicht*“ und „*Antwortet nicht*“ vorgesehen werden.

Die Indikatoren werden berechnet, indem die Anzahl der Antworten der ausgewählten Bewertungen, eventuell mit den Fahrgastzahlen gewichtet, zur Gesamtanzahl der Antworten in Verhältnis gesetzt werden, mit Ausnahme der Optionen „*Ich weiß nicht*“ und „*Antwortet nicht*“.

h) Mindestgröße der Stichprobe:

Für die Zuweisung der Prämie werden die Ergebnisse aller erfolgreich abgeschlossenen Befragungen (ausgefüllte Fragebögen mit allen Antworten, mit Berücksichtigung auch der Antworten „*Ich weiß nicht*“ und „*Antwortet nicht*“) verwendet, die im Laufe des Jahres, auch auf mehrere Erhebungen aufgeteilt, durchgeführt worden sind.

Die Stichprobe der Erhebung auf Jahresbasis hat eine angemessene Größe aufzuweisen.

i) Mindestwert für die Anerkennung der Prämie:

g) Modalità di rilevazione della soddisfazione:

Il metodo di indagine garantisce la piena significatività a livello statistico e consente la comparabilità temporale, operativa e settoriale dei risultati.

L'universo di riferimento è costituito dai viaggi effettuati dai viaggiatori con età superiore a 14 anni e la rilevazione è eseguita su un campione che sia rappresentativo delle diverse categorie di viaggiatori nelle diverse fasce orarie, giorni della settimana e periodi dell'anno.

Le valutazioni vengono espresse su una scala da 1 a 9, dove 9 esprime la massima soddisfazione e 1 la massima insoddisfazione. Ai fini dell'attribuzione del presente premio le votazioni rilevate saranno così raggruppate:

- valutazioni da 6 a 7,00 incluso: MEDIAMENTE SODDISFATTO
- valutazioni da 7,00 a 8,00 incluso: SODDISFATTO
- valutazioni da 8,00 a 9 incluso: MOLTO SODDISFATTO.

Per ciascuna domanda devono essere previste anche le opzioni „*non so*“ e „*non risponde*“.

Gli indici sono calcolati rapportando il numero di risposte, eventualmente pesate con la frequentazione, che hanno riportato le valutazioni prescelte al totale delle risposte, escludendo quelle „*non so*“ e „*non risponde*“.

h) Dimensione minima del campione:

Per l'assegnazione del premio saranno utilizzati i risultati di tutte le interviste andate a buon fine (questionari completati con tutte le risposte, tenendo conto anche delle risposte „*non so*“ e „*non risponde*“) effettuate nel corso dell'anno, anche suddivise in più rilevazioni.

Il campione di indagine su base annua deve avere dimensioni adeguate.

i) Soglia minima per il riconoscimento del premio:

Die Prämie wird nicht zuerkannt, wenn die Prozentsätze der durchschnittlich zufriedenen, zufriedenen und sehr zufriedenen Fahrgäste niedriger sind als jene Mindestwerte, die auf Grundlage der Ergebnisse der Untersuchung des Basisjahres festgelegt wurden. Alle zwei Jahre können die Mindestwerte auf Anfrage einer oder beider Parteien im Einvernehmen zwischen den Parteien aktualisiert werden.

k) Austausch und Veröffentlichung der Daten:

Der Auftraggeber übermittelt dem Auftragnehmer die Daten, welche aus der Erhebung zur Kundenzufriedenheit resultieren, und macht diese der Öffentlichkeit zugänglich.

Il premio non viene assegnato se le percentuali di viaggiatori mediamente soddisfatti, soddisfatti e molto soddisfatti sono inferiori ai valori minimi stabiliti di comune accordo tra le Parti sulla base dei risultati dell'indagine dell'anno base.

Ogni due anni i valori minimi possono essere aggiornati di comune accordo, su richiesta di una o di entrambe le Parti.

k) Condivisione e pubblicazione dei dati:

L'ente affidante trasmette all'impresa affidataria i dati risultanti dall'indagine di customer satisfaction e rende pubblici i risultati.

2. Prämie für die Überschreitung der Mindeststandards für Qualitätsfaktoren

a) Prämiertes Ergebnis:

Verbesserung folgender in der **Anlage A2 des TLV**, Tabelle 1.a (von 1.a.1. bis 1.a.6) vorgesehenen Mindeststandards der Qualitätsfaktoren:

- 1.a.1 Zuverlässigkeit
- 1.a.2 Pünktlichkeit - Verspätungen
- 1.a.3 Pünktlichkeit - starke Verspätungen
- 1.a.4 Pünktlichkeit – Verfrühung
- 1.a.5 Anschlusssicherung
- 1.a.6 Anschlusssicherung der letzten Kursfahrt

b) Prüfmethode:

Automatisierte Überwachung der Dienste.

c) Zeitraum der Anwendung:

Die Prämie wird ab dem ersten Jahr, welches dem Basisjahr folgt, angewandt. Das Basisjahr entspricht dem ersten Kalenderjahr, in welchem die Daten der automatisierten Überwachung zur Verfügung stehen.

d) Grundwert:

Den Grundwert stellen die Mindeststandards laut Tabelle 1.a der **Anlage 2 des TLV** dar.

- 1.a.1 Zuverlässigkeit
- 1.a.2 Pünktlichkeit - Verspätungen
- 1.a.3 Pünktlichkeit - starke Verspätungen
- 1.a.4 Pünktlichkeit – Verfrühung

2. Premio per il superamento degli standard minimi dei fattori di qualità

a) Risultato premiato:

Miglioramento degli standard minimi dei fattori di qualità di cui all'**Allegato A2 del CT**, tabella 1.a. (da 1.a.1. a 1.a.6)

- 1.a.1 Affidabilità
- 1.a.2 Puntualità -ritardi
- 1.a.3 Puntualità - ritardi gravi
- 1.a.4 Puntualità-anticipo
- 1.a.5 Garanzia di Coincidenza
- 1.a.6 Coincidenze ultima corsa

b) Metodo di verifica:

Monitoraggio automatizzato dei servizi.

c) Periodo di applicazione:

Il premio è applicato dal primo anno successivo all'anno base. L'anno base è rappresentato dal primo anno di calendario di disponibilità dei dati risultanti dal monitoraggio automatizzato.

d) Valore base:

Gli standard minimi indicati nella tabella 1.a dell'**Allegato 2 del CT** rappresentano il valore base.

- 1.a.1 Affidabilità
- 1.a.2 Puntualità - ritardi
- 1.a.3 Puntualità - ritardi gravi
- 1.a.4 Puntualità- anticipo

1.a.5 Anschlussssicherung - wird bewertet, sofern alle Anschlüsse gesichert wurden.

1.a.6 Anschlussssicherung der letzten Kursfahrt - wird bewertet, sofern alle Anschlüsse gesichert wurden.

e) Maximale Höhe der Prämie:

Der Höchstbetrag der Prämie entspricht 0,1% des jährlichen Vertragsentgelts.

f) Gliederung des Prämiensystems:

Die Ermittlung der Höchstprämie erfolgt auf Grund folgender Gewichtung:

1.a.1 Zuverlässigkeit: 30%

1.a.2 Pünktlichkeit - Verspätungen: 10%

1.a.3 Pünktlichkeit - starke Verspätungen: 20%

1.a.4 Pünktlichkeit – Verfrühung: 10%

1.a.5 Anschlussssicherung: 15%

1.a.6 Anschlussssicherung der letzten Kursfahrt: 15%

Die Gewichtung kann in gegenseitigem Einvernehmen alle 2 Jahre im Voraus im Rahmen des Komitees angepasst werden.

g) Mindestschwelle für die Anerkennung der Prämie:

Die Prämie für den jeweiligen Qualitätsfaktor wird nur zuerkannt, wenn der Mindeststandard laut Tabelle 1.a. der **Anlage A2 des TLV** um mindestens 1% überschritten, bzw. das Ziel zu 100% erreicht wird (Anschlussssicherung).

1.a.5 Garanzia di Coincidenza - viene valutata a condizione che tutti i collegamenti siano stati garantiti.

1.a.6 Coincidenze ultima corsa - viene valutata a condizione che tutti i collegamenti siano stati garantiti.

e) Entità massima del premio:

L'entità massima del premio è pari al 0,1% del corrispettivo contrattuale annuo.

f) Articolazione del sistema premiante:

Il premio massimo è determinato sulla base della seguente ponderazione:

1.a.1 Affidabilità: 30%

1.a.2 Puntualità - ritardi: 10%

1.a.3 Puntualità - ritardi gravi: 20%

1.a.4 Puntualità-anticipo: 10%

1.a.5 Garanzia di Coincidenza: 15%

1.a.6 Coincidenze ultima corsa: 15%

Le ponderazioni possono essere modificate di comune accordo ogni due anni in anticipo nell'ambito del Comitato.

g) Soglia minima per il riconoscimento del premio:

Il premio per il rispettivo fattore di qualità viene assegnato solo se lo standard minimo secondo la tabella 1.a. dell'**Allegato A2 del CT** viene superato di almeno lo 1% ovvero se l'obiettivo viene raggiunto al 100% (garanzia coincidenze).

3. Prämie für die Erreichung der jährlich wechselnden Jahresziele und der Leistung und Zusammenarbeit insgesamt

a) Prämiertes Ergebnis:

Erreichung der vom Auftraggeber festgelegten Jahresziele für Qualitätsaspekte, die nicht den Qualitätsfaktoren laut Tabelle 1.a. der **Anlage A2 des TLV**, entsprechen sowie die Leistung und Zusammenarbeit des Auftragnehmers insgesamt.

b) Zeitraum der Anwendung:

3. Premio per il raggiungimento degli obiettivi annuali che cambiano ogni anno e della prestazione e collaborazione in generale

a) Risultato premiato:

Raggiungimento di obiettivi annuali fissati dall'ente affidante per aspetti di qualità, diversi dai fattori di qualità di cui alla Tabella 1.a dell'**Allegato A2 del CT** così come la qualità della prestazione e della collaborazione dell'appaltatore.

b) Periodo di applicazione:

Die Prämie wird ab dem ersten auf das Basisjahr folgende Jahr angewandt. Das Basisjahr entspricht dem ersten Kalenderjahr nach Aufnahme des Dienstes. Für das erste Jahr wird lediglich die Qualität der Zusammenarbeit bewertet.

c) Maximale Höhe der Prämie:

Der Höchstbetrag der in diesem Absatz beschriebenen Prämie entspricht 0,2% des jährlichen Vertragsentgelts. Dem Auftragnehmer steht die Prämie zu sofern die Gesamtbewertung für ein zurückliegendes Abrechnungsjahr mindestens „gut“ ist.

d) Festlegung der Ziele:

Der Auftraggeber legt innerhalb des Jahres vor dem zu bewertenden Jahr die Aufteilung der Prämie auf die verschiedenen Jahresziele und die jeweilige Bewertungsmethode fest. In der vierten Quartalssitzung des Komitees stellt der Auftraggeber die für das Folgejahr vorgesehenen Schwerpunkte sowie die für die Bewertung vorgesehenen Daten vor und erörtert diese mit dem Auftragnehmer. Nach der Sitzung übermittelt der Auftraggeber die endgültigen Ziele und Daten in schriftlicher Form.

e) Berechnung der zustehenden Prämie:

Der Auftraggeber erstellt die Bewertung auf der Grundlage eines vom Auftraggeber innerhalb 31. März jeden Jahres vorzulegenden jährlichen Berichts, sowie der eigenen aus der Überwachung der Dienste resultierenden Qualitätsdaten.

Die Bewertung umfasst:

- a) die Erfüllung sowie die Wirksamkeit der vom Auftragnehmer unternommenen Maßnahmen um das vorgegeben Jahresziel zu erreichen.
- b) die Wirksamkeit der vom Auftragnehmer unternommenen Maßnahmen zur Behebung festgestellter Leistungsmängel;
- c) die Maßnahmen, die der Auftragnehmer ergreift, um festgestellte Leistungsmängel in der Zukunft zu vermeiden;
- d) die Qualität der Zusammenarbeit des Auftragnehmers mit dem Auftraggeber, um das Angebot fahrgastorientiert weiterzuentwickeln.

Der Auftraggeber bewertet die Leistungsqualität des Vorjahres unter Berücksichtigung von Umweltfaktoren, die der Auftragnehmer nicht beeinflussen kann und teilt diesem das Ergebnis spätestens 2 Wochen vor der nächsten Sitzung des Komitees schriftlich

Il premio è applicato dal primo anno successivo all'anno base. L'anno base è rappresentato dal primo anno di calendario dopo l'avvio del servizio. Per il primo anno sarà valutata solo la qualità della cooperazione.

c) Entità massima del premio:

L'entità massima del premio descritto al presente comma è pari al 0,2% del corrispettivo contrattuale annuo. All'affidataria spetta il premio se la valutazione complessiva per l'anno di rendicontazione passato è almeno ["buono"].

d) Definizione degli obiettivi:

L'ente affidante definisce entro l'anno precedente all'anno da valutare la suddivisione del premio tra i diversi obiettivi e il rispettivo metodo di valutazione. In occasione della quarta riunione trimestrale del Comitato, l'ente affidante presenta le priorità previste per l'anno successivo e i dati per la valutazione e ne discute con l'impresa affidataria. Dopo l'incontro, l'ente affidante invierà le priorità gli obiettivi e i dati definitivi per iscritto.

e) Calcolo del premio spettante:

L'ente appaltante basa la valutazione su una relazione annuale che deve essere presentata dall'affidataria entro il 31 marzo di ogni anno, nonché sui propri dati di qualità risultanti dal monitoraggio dei servizi.

La valutazione comprende:

- a) l'adempimento e l'efficacia delle misure adottate dall'affidataria per raggiungere l'obiettivo annuale;
- b) l'efficacia delle misure adottate dall'affidataria per rimediare a eventuali carenze di prestazione individuate;
- c) le misure adottate dall'affidataria per evitare in futuro le carenze di prestazione individuate;
- d) la qualità della collaborazione dell'affidataria con l'ente affidante per sviluppare ulteriormente l'offerta in modo orientato al passeggero.

L'ente affidante valuta la qualità delle prestazioni dell'anno precedente, tenendo conto dei fattori ambientali che non possono essere influenzati dall'affidataria, e informa per iscritto l'affidataria del risultato al più tardi 2 settimane prima della successiva riunione del

mit. Der Auftraggeber stellt seine Bewertung in der Quartalssitzung des Komitees vor und erörtert mit dem Auftragnehmer die Schlussfolgerungen.

Comitato. L'ente affidante presenta la sua valutazione nella riunione trimestrale del Comitato e ne discute le conclusioni con l'affidataria.