

# **Kravspecifikation: Resor med specialfordon och taxi**

**Innehållsförteckning**

1	Omfattning.....	5
1.1	Tjänstens innehåll och omfattning .....	5
1.2	Definitioner.....	6
2	Beställning och avbeställning.....	7
2.1	Behörighet.....	7
2.2	Planerade resor .....	7
2.2.1	Beställning av planerade resor.....	7
2.2.2	Grundbeställning av planerad resor .....	7
2.2.3	Ändring av beställning.....	8
2.2.4	Avbeställning.....	8
2.2.5	Avbokning.....	8
2.2.6	För sent inkomna beställningar/ändringar.....	8
2.2.7	Bekräftelse.....	8
2.3	Akuta resor.....	9
2.3.1	Beställning.....	9
2.3.2	Ändring av beställning.....	9
2.3.3	Avbokning.....	9
2.3.4	För sent inkomna bokningar/ändringar .....	9
2.3.5	Bekräftelse.....	9
3	Tidsramar för resornas genomförande.....	10
3.1	Planerade resor .....	10
3.1.1	Skolskjuts inom kommunen.....	10
3.1.2	Skolskjuts utanför kommunen .....	10
3.1.3	Övriga resor inom kommunen.....	11
3.1.4	Övriga resor utanför kommunen.....	11
3.2	Akuta resor.....	11
3.3	Tidspassning.....	12
3.4	Bomkörning.....	12
4	Information om resa.....	12
4.1	Information om resa .....	12
4.1.1	Planerade resor .....	12
4.2	Kommunikation och tillgänglighet.....	13

5	Utförande .....	13
5.1	Allmänt .....	13
5.2	Resenärernas behov .....	14
5.3	Planering och samplanering av resor.....	15
5.4	Förarkontinuitet.....	15
5.5	Bemötande och service.....	16
6	Förares och personals kompetens med mera.....	17
6.1	Allmänt .....	17
6.2	Behörighet.....	17
6.3	Utbildning.....	17
6.4	Språk.....	17
6.5	Övrigt.....	17
6.6	Utdrag ur belastningsregistret.....	18
6.7	Ansvar för personalen .....	18
7	Krav på fordonsutrustning med mera.....	18
7.1	Fordon .....	18
7.2	Allmänt .....	19
7.3	Antisladdsystem.....	19
7.4	Alkolås .....	20
8	Underhåll .....	20
9	Säkerhet.....	20
9.1	Trafiksäkerhet .....	20
9.2	Olyckor .....	21
9.3	Alkohol- och droger.....	21
9.4	Krocksäkerhet.....	22
9.5	Uppföljning av fordon och miljökrav .....	22
10	Avvikelser och klagomål.....	22
10.1	Avvikelse.....	22
10.2	Klagomål.....	23
11	Samverkan .....	23
12	Uppföljning och statistik .....	23
13	Kundwebb och mobilapplikation .....	24
13.1	Kundwebb.....	24

13.2	Mobilapplikation.....	25
14	Avtalsstart.....	25
14.1	Implementering.....	25
14.2	Särskilda tidsfrister för grundbeställning inför avtalsstart.....	25
14.3	Handlingar att inkomma med inför avtalsstart.....	25



## I **Omfattning**

### I.1 **Tjänstens innehåll och omfattning**

Leverantören ska för Österåkers kommuns (nedan kallad beställaren) räkning tillhandahålla resor med specialfordon och taxi. Leverantören ska inom ramen för tjänsten planera resorna.

Resorna ska utföras med en jämn och hög kvalitet under hela avtalstiden. Utförandet av tjänsten ska präglas av ett tydligt och systematiskt samarbete mellan beställare och leverantör i syfte att utveckla och anpassa tjänsten efter de förutsättningar som gäller.

Beställarens verksamheter varierar i storlek och inriktning, vilket ställer krav på leverantören att finna optimala och kostnadseffektiva lösningar utifrån de specifika behoven. För skolskjuts sker resorna i huvudsak mellan en plats i anslutning till hemmet och skolan, inklusive en plats där skolan har förlagt sin skolverksamhet. För övriga resor sker dessa i huvudsak mellan hemmet och någon verksamhet i, men även utanför, kommunen. En resenär kan ha sitt hem på flera olika platser, till exempel vid växelvist boende eller då resenärens boende skiftar mellan olika boendeformer.

Under avtalstiden kan beställaren komma att införa så kallade upphämtningsplatser där fler resenärer hämtas på en och samma plats.

Resenärerna är i huvudsak elever i förskola, grundskola, grundsärskola, gymnasiesärskola, vuxna inom olika typer av verksamheter och äldre inom dagverksamhet. Till följd av förändringar i lagstiftning eller förändrade behov kan resenärsgupper tillkomma eller falla bort under avtalstiden.

Resorna beställs främst som regelbundna resor, men visst behov av ändringar och oregelbundenhet förekommer. Tjänsten omfattar även enstaka och akuta resor.

Resor ska tillhandhållas inom Österåkers kommun samt inom Stockholms län.

Leverantören ska tillhandahålla resor mellan 06:00 – 20:00 årets alla dagar. Resebehovet finns året runt, men behovet av skolskjuts minskar kraftigt i samband med sommar-, höst-, jul-, sport- och påsklov. För övriga resor minskar behovet främst under sommar och jul då det kan finnas verksamheter som stänger några veckor.

Leverantören ska vid utförandet av tjänsten följa samtliga gällande tillämpliga lagar, författningar och föreskrifter som utfärdats av statliga och kommunala myndigheter och verk som från tid till annan är eller blir tillämpliga på tjänsten eller som på annat sätt berör utförandet av tjänsten.

Samtliga krav nedan i dokumentet avser alla typer av resor om det inte anges att det endast avser en viss typ av resor så som ”planerade resor” eller ”akuta resor”. Om inte annat anges nedan ska kraven i detta dokument uppfyllas under avtalstiden.

## 1.2 Definitioner

Med *avbeställning* avses en ändring i en lagd beställning till följd av att t.ex. en resenär inte längre har behov av de bokade resorna.

Med *avbokning* avses att en enskild eller flera enstaka resor inte ska genomföras till följd av t.ex. sjukdom hos resenären.

Med *avhämtningstidpunkt* avses den i beställningen angivna tiden för avhämtning av resenär.

Med *akut resa* avses resa som bokas inom de tidsramar som framgår närmare nedan i detta dokument.

Med *behörig beställare* avses kommunens handläggare, personal och kontaktpersoner inom kommunens verksamheter. Beställaren kommer löpande under avtalstiden meddela leverantören vilka som är behöriga att beställa resor.

Med *enkel resa* avses en resa från en avhämtningsadress till en avlämningsadress för en resenär.

Med *ensamåkande resenär* avses en resenär som ska åka själv, eller med eventuell ledsagare, i fordonet.

Med *faktiskt avhämtningstidpunkt* avses den tid då avhämtning av resenären faktiskt har skett.

Med *grundbeställning* avses majoriteten av de resor som ska löpa under en hel höst- eller vårtermin samt under skollov.

Med *hand-i-hand regeln* avses att föraren måste förvissa sig om att anvisad mottagare som ska ta över ansvaret för resenären har tagit emot resenären innan föraren får lämna platsen.

Med *introduktionstid* avses de två (2) första veckorna på början av termin.

Med *medföljning* avses vårdnadshavare eller annan utsedd person som åker med resenären vid hämtning och lämning.

Med *obehörig beställare* avses föräldrar och andra anhöriga till resenären.

Med *personbil* avses bil inrättad huvudsakligen för persontransport och som är försedd med max 8 passagerare utöver förarplatsen.

Med *planerad resa* avses en resa som bokas inom de tidsramar som framgår närmare nedan i detta dokument.

Med *påbokning* avses bokning av tidigare avbokad resa.

Med *resa* avses sådana transporter som detta avtal omfattar.

Med *resenär* avses den individ som av beställaren bedömts vara berättigad till resor med specialfordon och taxi som denna tjänst omfattar.

Med *skolskjuts* avses resor som syftar till att transportera elever till deras ordinarie skola inom eller utom kommunen. I denna kategori förekommer både resor med valfritt fordon och specialfordon.

Med *specialfordon* avses ett motorfordon med minst fyra hjul för persontransport med högst åtta säten utöver förarsätet. Specialfordon ska ha minst en rullstolsplats.

Med *taxi* avses ett motorfordon med minst fyra hjul för persontransport med högst åtta säten utöver förarsätet.

Med *övriga resor* avses alla andra transporter av resenärer utom de som ska till ordinarie skolor.

## **2 Beställning och avbeställning**

### **2.1 Behörighet**

Beställning och avbeställning av resa får endast göras av behörig beställare.

### **2.2 Planerade resor**

#### **2.2.1 Beställning av planerade resor**

Beställningar av planerade resor ska vara leverantören tillhanda senast fem (5) arbetsdagar innan den första resan ska påbörjas.

I beställningen ska avlämningspunkt på aktuell avlämningsadress anges samt övrig information som är nödvändig för att leverantören ska kunna utföra tjänsten.

En beställning kan omfatta olika avlämnings- och hämtningsadresser.

#### **2.2.2 Grundbeställning av planerad resor**

Grundbeställning av planerade resor sker inför varje höst- respektive vårtermin.

Grundbeställning inför terminens början ska vara leverantören tillhanda senast sex (6) veckor innan terminens början.

Beställning av skolskjuts i samband med skollov under skolterminen ska vara leverantören tillhanda två (2) veckor före lovet.

Inkommer beställning/ändring senare än sex (6) eller två (2) veckor innan önskad resdag har leverantören rätt att tacka nej till utförande av resan för de antal vardagar beställning/ändring inkommer för sent.



### **2.2.3 Ändring av beställning**

#### *Bestående ändring*

Behörig beställare har rätt att ändra i samtliga befintliga beställningar genom att inkomma med en ny beställning, som ska vara leverantören tillhanda senast tre (3) vardagar före önskad resa.

#### *Tillfällig ändring*

Behörig beställare har rätt att tillfälligt ändra i samtliga beställningar. Tillfällig ändring ska vara leverantören tillhanda senast tre (3) vardagar före önskad resa.

### **2.2.4 Avbeställning**

Behörig beställare har rätt att avbeställa samtliga beställningar och avbeställning ska ske skriftligen.

För avbeställning av resa som löper för minst en (1) månad råder en uppsägningstid om fem (5) vardagar.

För beställningar som inte omfattar en hel månad råder en uppsägningstid om två (2) vardagar.

### **2.2.5 Avbokning**

#### **Beställarens rätt till avbokning**

Avbokning av en eller flera resor ska kunna göras upp till 12 timmar innan resans planerade påbörjande. Avbokningar ska kunna göras även av andra än behöriga beställare så som vårdnadshavare/anhöriga till resenären.

Leverantören ska tillhandahålla en avbokningsfunktion 24 timmar om dygnet årets alla dagar som ska vara tillgänglig per telefon och e-post. För det fall denna funktion inte är tillgänglig äger Leverantören inte rätt till ersättning för resor som därmed inte varit möjliga att avboka.

#### **Leverantörens rätt till avbokning**

Leverantören har rätt att tacka nej till utförande av resa om leverantören kan påvisa att resenären utgör en fara för sig själv, andra resenärer eller för chauffören.

### **2.2.6 För sent inkomna beställningar/ändringar**

Inkommer beställning/ändring till leverantören för sent har leverantören rätt att tacka nej till utförande av resan för de antal vardagar beställning/ändring inkommer för sent. Om leverantören tackar nej ska beställaren snarast möjligen meddelas om detta.

### **2.2.7 Bekräftelse**

Leverantören ska skriftligen inom en (1) arbetsdag bekräfta eller tacka nej till beställningar och ändringar.

Leverantören har rätt att tacka nej till utförande av resa om leverantören kan påvisa att resenären utgör en fara för sig själv, andra resenärer eller för chauffören.

## **2.3 Akuta resor**

### **2.3.1 Beställning**

Akuta resor ska tillhandahållas mellan 06:00-20:00. Beställning ska kunna ske till angiven tidpunkt och senast 90 minuter innan önskad tidpunkt för resan, men bokningar behöver inte tas emot utanför de tider då kundtjänsten enligt avsnitt 4.2 ska vara tillgänglig.

### **2.3.2 Ändring av beställning**

Ändring av beställning kan ske fram till 60 minuter innan önskad tidpunkt för resa.

### **2.3.3 Avbokning**

Avbokning av en akut resa ska kunna göras upp till 60 minuter innan resans planerade påbörjande. Avbokningar ska kunna göras även av andra än behörig beställare så som vårdnadshavare till resenären.

Leverantören ska tillhandahålla en avbokningsfunktion 24 timmar om dygnet årets alla dagar som ska vara tillgänglig per telefon och e-post.

### **2.3.4 För sent inkomna bokningar/ändringar**

Inkommer beställning/ändring till leverantören för sent har leverantören rätt att tacka nej till utförande av resan. Om leverantören tackar nej ska beställaren fortast möjligen meddelas om detta.

### **2.3.5 Bekräftelse**

Leverantören ska inom 30 minuter under de tider leverantörens kundtjänst ska hålla öppet bekräfta eller tacka nej till en beställning.



### **3 Tidsramar för resornas genomförande**

#### **3.1 Planerade resor**

##### **3.1.1 Skolskjuts inom kommunen**

Restiden ska vara rimlig i relation till resans längd. Restiden i fordonet får inte överstiga 1,5 gånger den tid det skulle ta att köra den kortaste direkta resvägen.

Leverantören ska hämta resenären på angiven avhämtningspunkt för resor till skolan enligt nedan.

Resor ska kunna beställas med medföljning och enligt hand-i-hand regeln i enlighet med avsnitt 5.

##### **Förskola samt årskurs 1–3**

- För resor från skolan får resenärer som går i förskola samt i årskurs 1–3 avhämtas tidigast vid angiven avhämtningspunkt och som senast 15 minuter efter angiven avhämtningspunkt.
- Vid resor till skolan får resenärer som går i förskola samt i årskurs 1–3 avlämnas på angiven avlämningsplats tidigast 20 minuter och senast 10 minuter innan angiven avlämningstidpunkt.

##### **Årskurs 4–9**

- För resor från skolan får resenärer som går i årskurs 4–9 avhämtas som tidigast vid angiven avhämtningspunkt och som senast 30 minuter efter angiven avhämtningspunkt.
- Vid resor till skolan får resenärer som går i årskurs 4–9 avlämnas på angiven avlämningsplats tidigast 30 minuter och senast 10 minuter innan angiven avlämningstidpunkt.

##### **3.1.2 Skolskjuts utanför kommunen**

Restiden ska vara rimlig i relation till resans längd. Restiden i fordonet får inte överstiga 1,5 gånger den tid det skulle ta att köra den kortaste direkta resvägen.

Leverantören ska hämta resenären på angiven avhämtningspunkt för resor till skolan enligt nedan.

Resor ska kunna beställas med medföljning och enligt hand-i-hand regeln i enlighet med avsnitt 5.

**Förskola samt årkurs 1–3**

- För resor från skolan får resenärer som går i förskola samt i årskurs 1–3 avhämtas tidigast vid angiven avhämtningstidpunkt och som senast 15 minuter efter angiven avhämtningstidpunkt.
- Vid resor till skolan får resenärer som går i förskola samt i årskurs 1–3 avlämnas på angiven avlämningsplats tidigast 20 minuter och senast 10 minuter innan angiven avlämningstidpunkt.

**Årskurs 4–9**

- För resor från skolan får resenärer som går i årskurs 4–9 avhämtas som tidigast vid angiven avhämtningstidpunkt och som senast 30 minuter efter angiven avhämtningstidpunkt.
- Vid resor till skolan får resenärer som går i årskurs 4–9 avlämnas på angiven avlämningsplats tidigast 30 minuter och senast 10 minuter innan angiven avlämningstidpunkt.

**3.1.3 Övriga resor inom kommunen**

Leverantören ska hämta resenären på angiven avhämtningstidpunkt.

Restiden ska vara rimlig i relation till resans längd.

Resenären får avlämnas på angiven avlämningstidpunkt tidigast 30 minuter och senast 10 minuter innan angiven avlämningstidpunkt.

**3.1.4 Övriga resor utanför kommunen**

Leverantören ska hämta resenären på angiven avhämtningstidpunkt.

För övriga resor utanför kommunen ska restiden vara rimlig i relation till resans längd. Restiden får dock inte överstiga 1,5 gånger den tid det skulle ta att köra den kortaste direkta resvägen.

Resenären får avlämnas på angiven avlämningstidpunkt tidigast 30 minuter och senast 10 minuter innan angiven avlämningstidpunkt.

**3.2 Akuta resor**

Leverantören ska hämta resenären på angiven avhämtningstidpunkt som framgår av beställningen.

Restiden i fordonet får inte överstiga 1,5 gånger den tid det skulle ta att köra den kortaste direkta resvägen.

### 3.3 Tidspassing

Vid för tidig ankomst vid avhämtning ska förare vänta med fordonet fram till dess att beställdavhämtningstidpunkt infinner sig.

Vid för tidig ankomst vid avlämning ska förare försäkra sig om att personal, vårdnadshavare eller anhörig tar över ansvaret om resenären.

Vid beställning enligt hand-i-hand regeln ska föraren vänta med fordonet till dess att ansvarig mottagare tagit emot resenären.

### 3.4 Bomkörning

En resa där fordon har kört fram till beställd hämtningsadress, men resenären inte infinner sig på angiven avhämtningstidpunkt, trots att föraren vidtagit alla åtgärder som denne är skyldig att vidta, blir en så kallad bomkörning.

Om hämtningen blir en bomkörning ska samtliga kvarvarande resor samma dag automatiskt avbokas av leverantören, avseende den aktuella resenären.

Om den första dagen på ett skollov blir en bomkörning ska resterande dagar under lovet automatiskt avbokas avseende den aktuella resenären. Beställaren meddelar leverantören när lov infaller.

I dessa fall ska dock även obehöriga beställare kunna påboka dessa avbeställda resor fram till 2 timmar före dessa resors påbörjande per telefon eller e-post.

## 4 Information om resa

### 4.1 Information om resa

Leverantören ska informera vårdnadshavare till elev om skolskjutsresas utförande gällande tider och platser för hämtning och lämning. Leverantören ska även ge motsvarande information till resenärer för övriga resor.

Leverantören ska också på ett överskådligt sätt sammanställa ovanstående information kompletterat med restid och väntetid för presentation som ska kunna begäras in på beställarens anmodan.

#### 4.1.1 Planerade resor

Leverantören ska gärna en (1) vecka innan, men senast en (1) dag innan påbörjande av resa, meddela resenär/vårdnadshavare/personal angiven tid för hämtning och lämning.

Leverantören ska via telefon eller sms informera väntande resenär/vårdnadshavare eller personal minst 10 minuter innan om hämtning eller lämning blir mer än 10 minuter försenad.



Leverantören ska, senast 7 dagar i förväg, informera beställare och resenärer om bestående förändringar avseende förare.

#### **4.2 Kommunikation och tillgänglighet**

Leverantören ska ha väl utarbetade rutiner och teknik som säkerställer en bra kommunikation avseende beställning/avbeställning och av- och påbokning.

Beställning/avbeställning, av- och påbokning samt ändring av resa ska kunna ske 24 timmar om dygnet årets alla dagar via telefonsvarare och e-post. För akuta resor tillkommer att kontakt ska kunna ske per telefon kl. 06:30-20:00.

Leverantören ska kunna ta emot beställningar, ändringar, av- och påbokningar av resor samt kunna svara på frågor via telefon på vardagar kl. 06:30-20:00. Det ska även finnas ett SMS-nummer avseende kontakt för kommunens hörselskadade resenärer samt personal.

Leverantören ska på vardagar kl. 06:30-20:00, ha en kundtjänst som har kännedom om avtalets innehåll och kan svara på frågor kring avtalet och enskilda beställningar samt hjälpa till kring eventuella avvikelser och klagomål.

Maximal väntetid vid påringning får vara högst 5 minuter. Telefonnummer får inte vara betalsamtalsnummer eller utlandsnummer.

All kommunikation med kundtjänst ska ske på svenska.

Personalen ska ha mycket goda kunskaper i det svenska språket.

### **5 Utförande**

#### **5.1 Allmänt**

Leverantörens förare, personal och eventuella underleverantörer ska utföra tjänsten på ett sätt som säkerställer att resan sker på ett för resenären tryggt och säkert sätt med hänsyn tagen till resenärens särskilda behov. Fordonen ska framföras på ett trafiksäkert och miljöbesparande sätt i trafiken.

Det ska av beställning framgå om behov av specialfordon föreligger. Resor ska ske med det fordonsslag som uppfyller resenärens behov.

Föraren ska vara lyhörd för resenärens önskemål om hjälp och stöd. Föraren ska öppna dörren och erbjuda resenären hjälp in och ut i fordonet och hjälp med säkerhetsbälte, bilkudde eller bilbarnstol samt eventuellt bagage och handikapphjälpmedel. Föraren ska ha kunskap om hur en bilbarnstol fungerar, hur den monteras och hur barnet ska sitta för att färdas på ett trafiksäkert

sätt. Vidare ska förare se till att resenär i rullstol är ordentligt fastsatt i rullstolen samt att rullstolen är ordentligt förankrat i fordonet.

Under färd ska hjälpmedel, handbagage och annat löst gods och utrustning vara förvarat på ett sådant sätt så att resenärer eller medföljande inte skadas vid en kraftig inbromsning eller annan incident.

Föraren ska ta ur tändningsnyckeln ur tändningslåset när denne lämnar förarplatsen.

Förare ska inte använda parfym eller andra starka dofter. Rökning är inte tillåtet i, eller i omedelbar anslutning till, fordonet. Rökförbudet gäller såväl förare som resenärer och gäller både vid körning med resenärer som vid tomkörning och väntetid.

Föraren ska under tjänsten ha tillgång till mobiltelefon så att kommunikation kan ske såväl internt som externt med resenär/vårdnadshavare och personal.

Av förarens klädsel ska framgå att föraren är i tjänsteutövning och använder helt och ren profilklädsel som anvisas av leverantören. Föraren ska också synligt bära namnbricka med förarens samt leverantörens namn.

Beställaren kan komma att genomföra kundundersökningar för att undersöka hur väl leverantören lever upp till ovanstående krav.

### **Medföljning**

Hämtning och lämning av ensamåkande resenär vid samtliga resor kan komma att ske med medföljning om så angivits i beställning. Medföljande resenär kan vara vårdnadshavare eller annan utsedd person.

Leverantören ska erbjuda kostnadsfri medföljning vid introduktionstid.

### **Hand-i-hand regeln**

Hämtning och lämning av resenär vid samtliga resor kan komma att ske enligt hand-i-hand-regeln om så angetts i beställning. Det innebär att förare måste förvissa sig om att anvisad mottagare som ska ta över ansvaret för resenären finns vid mottagningsplatsen och har tagit emot resenären. Resenären får i dessa fall inte lämnas ensam på mottagningsplatsen. Föraren får inte lämna platsen förrän anvisad mottagare tagit emot resenären.

Förare ska kunna ta hänsyn till att resenären ska stanna kvar i bilen fram till att anvisad mottagare tagit emot resenären.

Förare ska meddela anvisad mottagare 10 minuter innan det att föraren är framme vid anvisad avlämningsplats så att anvisad mottagare kan stå redo att ta emot resenären.

## **5.2 Resenärernas behov**

De resenärer som nyttjar tjänsten har mycket varierande behov. En del resenärer har någon form av funktionsvariation och leverantören ska ta hänsyn till dessa behov. Leverantören har inte rätt



att neka utförandet av resor med hänvisning till resenärens förutsättningar om inte detta ligger väsentligt utanför vad man kan förvänta sig vid utförandet av tjänsten.

Resenärer i specialfordon är vanligtvis personer som är rullstolsburna och fordonen ska vara anpassade utefter dessa behov. Vidare kan resenärer med rullator förekomma och fordonen ska vara anpassade utefter att resenären har med sig sin rullator på resan.

Vid ensamåkning ska leverantören kunna erbjuda så kallade allergibilar som möjliggör för resenärer med allergier mot djur att resa med fordonet.

Leverantören ska kunna erbjuda samtliga resenärer utom rullstolsburna att färdas i framsätet om behov av detta föreligger.

Ensamåkande resenärer ska ha rätt att ta med sig upp till två (2) ledsagare under resan. Detta kan vara både vårdnadshavare, anhöriga eller olika typer av personal.

Vid ensamåkande med specialfordon ska leverantören även kunna tillhandhålla bårtransport.

Särskilda behov ska framgå av beställningen.

### **5.3 Planering och samplanering av resor**

Leverantören svarar för all planering av resorna. Leverantören ska dock samverka med beställaren kring samplaneringen och beställaren ska kunna påverka vilka personer som reser tillsammans, till exempel om vissa resenärer inte kan resa tillsammans eller om det är lämpligt att just vissa resenärer samåker. Vid begäran ska beställare eller annan myndighetsperson i kommunen få ta del av slingor under hela avtalsperioden.

Leverantören ska ha ett systematiskt arbetssätt kring planering av resor, som säkerställer att resenär tillgodoses de behov som framgår av beställning.

För att minska miljöbelastning och kostnad ska leverantören samplanera körtjänsten i största möjligaste mån, under förutsättning att resenärens särskilda behov och instruktioner i beställning inte försakats, t.ex. huruvida resenären inte kan samåka med alltför många eller om behov av medföljande assistent föreligger.

Endast beslut från behörig beställare kan föranleda att en resenär ska resa ensam.

### **5.4 Förarkontinuitet**

Leverantören ska tillhandahålla förarkontinuitet. Förarkontinuitet innebär att det i så stor utsträckning som möjligt är samma förare vid samma typ av resa, t.ex. alla morgonresor under förutsättning att morgonresorna ser likadana ut.

Detta omfattar inte resor som ändras senare än 3 dagar innan önskad resdag.

Leverantören ska, senast 7 dagar i förväg, informera beställare och resenär om bestående förändringar avseende förare.

## 5.5 Bemötande och service

Resandet för aktuella målgrupper kan vara tidskrävande och ansträngande. Förarens bemötande har stor betydelse för resenärens upplevelse av resan. Föraren bör ha god kunskap om olika behov för personer med till exempel funktionsvariationer.

Ett respektfullt och gott förhållningssätt, omtänksamhet och god serviceanda är väsentligt för varje resenär och innebär följande:

- Ingen resenär får diskrimineras eller särbehandlas p.g.a. funktionsvariation, ålder, kön, etnisk tillhörighet, sexuell läggning, politiska åsikter, religion eller annan trosuppfattning.
- Det ska råda likabehandling av samtliga resenärer oavsett vem man är, vilken resa man beställer eller hur frekvent man reser.
- För att skapa en trygg och positiv upplevelse av resan för resenären ska förare uppvisa lugn även i stressade situationer.
- Samtliga resenärer ska bemötas med respekt och professionalitet.
- Förare ska inte diskutera politik, religion, eller andra livåskåskådningsfrågor med resenären. Vidare ska det inte på något sätt diskuteras marknadsföring eller försäljning mellan förare och resenär.

Förare ska vidare:

- Vid behov hjälpa resenär vid på- och avstigning.
- Vid behov hjälpa resenär med rullator.
- Hjälpa till med på- och avlastning av bagage.
- Hjälpa till med hantering av för resan nödvändiga hjälpmedel.
- Hjälpa till med att få säkerhetsbältet på plats.
- Vid behov hjälpa resenären att förflytta sig till och från bostaden, skolan, arbetet, verksamheten med mera
- Ringa till resenären vid förseningar, oklara adressangivelser med mera
- Vara uppmärksam mot resenären och lyhörd för önskemål om den gemensamma miljön i fordonet, till exempel volym på musik och radioprogram.
- Tillhandahålla och behärska teknisk utrustning som är nödvändig för resan beaktat resenärens förutsättningar, till exempel fästanordning och rullstol.
- Framföra fordonet på ett korrekt och trafiksäkert sätt.
- Erbjuder samt bistå bästa på- och avstigningsalternativ för resenärer med funktionsvariation.
- Finnas tillgänglig samt vara behjälplig vid användning av ramp för att motverka eventuella tippningsrisker.
- Vid användning av bakgavellift finnas tillgänglig och behjälplig samt medfölja på liften under användning för att säkra risk mot avkörning. Observera att avkörningsskydd ska användas vid all hantering av rullstol.
- Se till att god ordning råder i fordonet under samtliga resor.

- Säkerställa att leverantörens personliga tillhörigheter är avskilda från resenärernas och inte direkt synliga för resenärerna.

## **6 Förares och personals kompetens med mera**

### **6.1 Allmänt**

Leverantören ska tillse att samtliga förare har sådan kompetens, utbildning och lämplighet att kraven angående transporterens utförande uppfylls.

Förare ska ha kunskap om förhållningssätt och bemötande gentemot barn, vuxna och äldre med funktionsvariation och särskilda behov. Förare ska vara införstådd med att aktuella transporter kräver en hög servicenivå, gott bemötande och kontinuitet i många fall och anpassning till resenärernas särskilda behov. Förare ska även ha god kunskap om avtalet med beställaren.

### **6.2 Behörighet**

Förare ska vid varje tidpunkt uppfylla de behörighetskrav som erfordras för tjänstens utförande. Förare ska inneha körkortsbehörighet för det fordon som används, jämte taxiförarlegitimation (TFL). TFL ska uppsättas väl synlig i fordonet för resenärerna under trafik. Förare med ett körkort från EES-land och förare med äldre TFL ska även ha uppdaterade kunskaper motsvarande svenskt körkort och aktuella krav som ställs för att erhålla TFL.

### **6.3 Utbildning**

Förare bör genomgå utbildning i första hjälpen, hjärt- och lungräddning, brand/räddning och trafiksäkerhet (nollvision, halkkörning). Leverantören svarar för att all personal kontinuerligt ges nödvändig handledning och fortbildning för att vid varje tillfälle vara lämpade att utföra sina arbetsuppgifter. Introduktionsutbildning för nyanställda och vikarier ska genomföras löpande.

### **6.4 Språk**

Förare ska tala och förstå det svenska språket väl för att kunna hörsamma resenärens specifika behov och önskemål.

### **6.5 Övrigt**

Föraren ska ha kunskap om och kunna hantera den tekniska utrustning som finns i fordonen för att garantera säker på- och avstigning för resenärer med speciella krav, t.ex. fastsättning av rullstolar, trappklättrare mm.

Förare ska ha mycket god lokalkännedom.

Förare ska till leverantören rapportera förseningar, tillbud, bomkörningar m.m.



## 6.6 Utdrag ur belastningsregistret

Leverantören ska tillse att alla förare samt övrig personal som kan komma att ha direkt kontakt med resenärerna kontrolleras mot belastningsregistret.

Leverantören ska tillse att personer som enligt utdrag från belastningsregistret är dömda för mord, dråp, grov misshandel, grovt rån, människorov, alla sexualbrott samt barnpornografibrott inte i något avseende kommer i direkt kontakt med resenärerna i samband med tjänstens utförande.

Leverantören ska på beställarens begäran kunna påvisa att förare och övrig personal som kan ha direkt kontakt med resenärerna inte är dömda för ovan uppräknade brott.

## 6.7 Ansvar för personalen

Leverantören svarar för att den personal som utför tjänsten enligt avtalet är väl införstådd med de villkor som gäller för genomförande av tjänsten.

Leverantören är arbetsgivare och har det fulla arbetsgivaransvaret för sina anställda. Leverantören ansvarar för sin rekrytering och för att personalen har tillräcklig och adekvat kompetens.

Vid oplanerad frånvaro, till exempel sjukdom hos personal, ska leverantören omgående ersätta denna med annan personal som uppfyller ställda krav.

Leverantören är skyldig att utan oskäligt dröjsmål byta ut sådan personal vilken beställaren anser sakna erforderlig kompetens eller med vilken beställaren anser sig ha samarbetsvärigheter. Detta gäller såväl av leverantören anställd personal som av eventuellt anlita underleverantör anställd personal.

Förändring av personal berättigar inte leverantören till ersättning för eventuella merkostnader och utgör inte grund för förändring av avtalade villkor. Leverantören ska bekosta samtliga aktiviteter som krävs för att tillkommande personal informeras och initieras i tjänsten.

Leverantörens personal ska vidarebefordra nödvändig information om resenärerna till den aktuella föraren.

Leverantören ska omgående på beställarens begäran tillställa denne en lista med namn på all personal som är verksam enligt avtalet.

## 7 Krav på fordonsutrustning med mera

### 7.1 Fordon

Inom ramen för tjänsten får endast sådana typer fordon som omnämns i bilaga 3 Miljökrav användas.

## 7.2 Allmänt

- Personbilar och alla övriga fordon ska ha godkända trepunktsbälten och nackstöd på samtliga sittplatser.
- 15 % av leverantörens fordonsflotta som nyttjas för utförandet av tjänsten ska vara utrustade med godkänd HLR-utrustning.
- Specialfordon ska vara utrustade med godkända trepunktsbälten på samtliga sitt- och rullstolsplatser med förankring i fordonet samt utrustning för säker förankring av rullstolen. Samtliga rullstolar ska vara vända i färdriktning.
- Bältesband i specialfordon ska vara av tillräcklig och anpassad längd.
- Vid skjutsning av barn som kräver bälteskudde ska sådana finnas i tillräckligt antal i respektive fordon.
- Krockkudde ska vara inaktiverad om resenären med eller utan bälteskudde understiger 140 cm.
- Fordon ska vara helt rökfria.
- Fordonet ska vara städad och rengjort i den omfattning att det för resenären inte upplevs som ostädad/smutsigt.
- Brandsläckare ska finnas i fordonet.
- Förbandsutrustning ska finnas i fordonet.
- Fordon som ska användas i skolskjuts ska enligt förordning 1970:340 om skolskjutsning vara utrustade med godkända skyltar.
- Fordon ska vara godkända av Svensk bilprovning eller annan ackrediterad fordonsbesiktning.
- Fordon ska vara utrustade med klimatanläggning.
- Fordon avsedda för skolskjuts ska vara utrustade med skolskjutsskylt.
- Inre miljön i fordon ska vara sådan att samtal ska kunna föras i normalt tonläge.
- Specialfordon ska antingen vara utrustade med back-gavel lyft eller vara sänkbar samt vara av låggolvstyp.

Förare ska veta var utrustningen förvaras och hur den används. All utrustning i fordonet ska vara i funktionsdugligt skick. Eventuell anmärkning från auktoriserad fordonsbesiktning ska utan dröjsmål åtgärdas.

## 7.3 Antisladdsystem

Samtliga personbilar ska ha antisladdsystem. Specialfordon och övriga fordon som nyanskaffats under avtalsperioden ska ha antisladdsystem.

Leverantören ska, i samband med avtalsuppföljning en gång per år, avseende nyanskaffning av specialfordon inkomma med intyg från fordonstillverkaren där det framgår att antisladdsystem är monterat.



## 7.4 Alkolås

Samtliga fordon som utför beställarens transporttjänst ska ha alkolås installerat.

Alkolåset ska uppfylla gällande EU-standard för alkolås, CENELEC SS-EN 50436-2 eller nyare.

Alkolås ska kalibreras minst en gång per år. På begäran ska leverantören inkomma med kalibreringsrapport till kommunen.

Beställaren kan komma att genomföra kontroller huruvida fordon som utför transporttjänst åt beställaren har monterat alkolås enligt standard ovan.

## 8 Underhåll

Underhåll av fordonen ska göras utifrån tillverkarens anvisningar och vara dokumenterat där det framgår vad som kontrollerats, när kontrollen är genomförd och vilka åtgärder som vidtagits.

Leverantören ska, på begäran från beställaren, kunna uppvisa protokoll där ovanstående framgår, t.ex. redovisade dokument ur miljö- eller kvalitetsledningsarbetet.

## 9 Säkerhet

### 9.1 Trafiksäkerhet

Leverantören ska ha ett strukturerat och dokumenterat trafiksäkerhetsarbete som minimerar risken för skador och olyckor. Trafiksäkerhetsarbetet ska vara aktivt under hela avtalsperioden och uppdateras vid behov, bl.a. med beaktande av gällande lagar och förordningar inom transportområdet.

Trafiksäkerhetsarbetet ska innehålla minst följande moment:

- Att förarna tillämpar gällande trafikregler, håller hastighetsbegränsningar, håller säkerhetsavstånd till andra fordon och trafikanter samt att körningen i övrigt genomförs på ett sådant sätt att risken för olyckor och tillbud minimeras.
- Att godkända bilbälten används och att dessa byts ut vid slitage.
- Att förare alltid använder handsfreeutrustning vid mobiltelefoni.
- Att förare har den behörighet och hälsa som krävs för att fullgöra tjänsten på ett trafiksäkert sätt.
- Att förare av specialfordon regelbundet genomgår lastsäkringsutbildning.
- Att förare har tillräcklig kunskap i det svenska språket för att kunna tillgodogöra sig säkerhetsanvisningar, instruktioner m.m. för att kunna utföra tjänst på ett tryggt och säkert sätt.
- Att förare har tillräcklig kunskap att tala och kommunicera obehindrat med resenärerna på svenska språket.

Leverantören ska, för att säkerställa funktionalitet och trafiksäkerhet för fordonen (utrustning med mera), kontroll av förare gällande klädsel, legitimation etc. genomföra fordonskontroller två (2) gånger per år. Vid dessa kontroller ska det föras protokoll över resultatet.

Om allvarigare trafiksäkerhetsbrister upptäcks vid dessa kontroller och aktuellt fordon inte åtgärdas inom en (1) månad ska fordonet tas ur trafik för kommunens transporttjänst. Kommunen ska beredas möjlighet att delta på dessa fordonskontroller. Vid begäran ska protokoll avseende fordon som utför beställarens tjänst skickas till beställaren.

## 9.2 Olyckor

Leverantören ska ha tillräcklig kompetens för att minimera risken för att skador och olyckor inträffar. Leverantören ska ha en handlingsplan för krishantering med rutinbeskrivning för i det fall skador, olyckor eller trygghetsrelaterade händelser skulle inträffa.

Om någon av beställarens resenärer är inblandad i en olycka eller incident ska leverantören omgående informera kontaktperson samt beställaren. Snarast möjligen ska även beställaren få meddelande då olyckor med personskador inträffar.

Leverantören ska registrera och rapportera trygghetsrelaterade händelser som:

- Hot, ofredande eller kränkning av förare, resenär eller övrig personal, (beaktat uttryck som kan vara en del av funktionsvariationen).
- Våld, stöld och rån.
- Klotter eller annan förstörelse i eller på fordonet.

## 9.3 Alkohol- och droger

All personal ska vara nykter och drogfri vid utförande av resor för beställaren.

Leverantören ska ha en handlingsplan för att upptäcka och åtgärda missbruk.

Leverantören ska minst en gång per år genomföra slumpvisa och oannonserade drogtester av förare som utför resor för beställaren.

Leverantören ska vid ordinarie uppföljningsmöte med beställaren minst en gång per år redovisa utfallet i form av antal drogtester som har utförts, om och i så fall antalet positiva testsvar samt hur leverantören i förekommande fall har hanterat detta, se vidare under avsnitt 12 "Uppföljning och statistik".

Rökning i fordonen är enligt 2 § tobakslagen (1993:581) förbjudet. Förare ska inte röka i fordonet eller i fordonets omedelbara närhet. Vidare ska det inte förekomma röklukt i fordonet.

#### **9.4 Krocksäkerhet**

Samtliga personbilar för 1–4 passagerare ska ha minst fem stjärnor vid provning enligt tidigare protokoll i det europeiska krockprovningsprogrammet (Euro NCAP) eller om tillverkaren kan uppvisa intyg om likvärdiga krockegenskaper.

#### **9.5 Uppföljning av fordon och miljökrav**

Leverantören ska senast fyra (4) veckor innan avtalsstart inkomma till beställaren med fullständig redovisning av vilka fordon som ska användas vid utförandet av tjänsten.

Leverantören ska senast fyra (4) veckor innan avtalsstart inkomma till beställaren med fullständig fordonsförteckning innehållande minst fordonstyp, fabrikat och registreringsnummer. Samtliga fordon, drivmedel med mera som utfört beställarens transporttjänst under föregående kalenderår ska anges i fordonsförteckningen.

Beställaren kan i uppföljningen komma att begära tredjepartsrevision. Om så begärs ska intyg från oberoende revisor avse tidsperioden september–november föregående kalenderår.

Uppföljning av fordon tar sikte på fordonsuppföljning i form av ålder, eventuell euroklass, CO2 utsläpp för blandad körning och förhållandet fossila och fossilfria drivmedel.

I förekommande fall så kan beställaren komma att begära hållbarhetsintyg på drivmedel enligt lagen (2010:598) hållbarhets kriterier för biobränslen från leverantören.

Beställaren kan också komma att kontrollera att rätt standard på alkohol är installerat och att kalibrering sker minst en gång per år.

Leverantören ska årligen inkomma med rapportering (bilagorna 7.1 och 7.2) i enlighet med de krav som framgår av bilaga 7 Miljökrav.

### **10 Avvikelser och klagomål**

#### **10.1 Avvikelse**

Alla avvikelser (förseningar överstigande 60 minuter vid enstaka händelser eller mer än 30 minuter som varit återkommande, fler än tre, per resenär) i form av art och omfattning ska av leverantören dokumenteras digitalt.

Allvarligare avvikelser ska snarast åtgärdas och meddelas via e-post till beställaren.

Avvikelser ska sammanställas i antal och per art (till exempel försening, säkerhet, bemötande etc.) och meddelas beställaren vid uppföljningsmöten 1 gång per kvartal, se avsnitt 12. Vid begäran ska detta också kunna meddelas myndighetsperson inom respektive avtalsområde.



## 10.2 Klagomål

Leverantören ska ha dokumenterade rutiner för hantering av klagomål ska finnas. Klagomål som inkommer ska genast av leverantören dokumenteras digitalt, i art och omfattning.

Uppgiftslämnaren ska i nära anslutning till inskickat klagomål meddelas ett ärendenummer. Därefter ska klagomålet besvaras skyndsamt, senast inom 3 vardagar. Har klagomål inkommit skriftligen ska återkoppling också ske skriftligen via e-post, oavsett om leverantören kontaktat uppgiftslämnaren per telefon.

Inkommer klagomål senare än två (2) veckor från inträffad händelse ska leverantören registrera klagomålet, men är inte skyldig att besvara det.

Klagomål ska kunna inrapporteras på en av beställaren egen utarbetad blankett härför.

Förare som av beställaren bedöms som uppenbart olämplig ska fortsättningsvis inte utföra arbete inom ramen för tjänsten från det att leverantören får vetskap om förarens olämplighet. Beställaren bedömer inte en förare som olämplig utan att leverantören först har hört föraren i ärendet och en sådan bedömning måste grundas på objektiva och godtagbara omständigheter.

Samtliga klagomål ska sammanställas i antal och art (t.ex. försening, säkerhet, bemötande etc.) och meddelas beställaren vid uppföljningsmöten två (2) gånger per år. Vid begäran ska beställaren i samband med uppföljningsmöten även kunna ta del av enskilda klagomål.

## 11 Samverkan

En stor del av samverkan mellan beställaren och leverantören sker i direkt kommunikation mellan olika behöriga beställare, enhetspersonal, resenärer och leverantören.

På övergripande, central nivå, förvaltas avtalet av beställaren och utvecklas i samverkan med leverantören. Samverkan mellan beställaren och leverantören ska hantera frågor som rör samordnad förvaltning av avtalet och innebär hantering av ändringar, förtydliganden och tolkningar, det vill säga frågor som inte kan avgöras på beställarnivå.

Möten avseende avtalsförvaltning ska hållas minst tre (3) gånger per år samt i övrigt vid särskilda behov. Mötet leds av beställarens avtalsansvarige. Leverantören ska representeras av en kontaktperson som företräder denna i samtliga frågor som berör avtalet.

Minnesanteckningar/protokoll ska föras vid möten mellan leverantören och beställaren.

## 12 Uppföljning och statistik

Leverantören ska tre (3) gånger per år träffa representanter från beställaren för uppföljning av avtalet. Mötena syftar till att säkerställa att de överenskomna villkoren blir tillgodosedda.

Vidare ska leverantören på beställarens anmodan inkomma med statistik och redovisa följande som skett per 6-månadersperiod, jan-juni samt juli-dec:

- Antal förseningar och orsaken till detta (större = mer än 60 minuter vid enstaka tillfällen eller mindre = 30 till 59 minuter och som varit återkommande, dvs. fler än tre per resenär).
- Antal samt rapportering av avvikelser (bortsett från förseningar enligt ovan).
- Antal klagomål (skriftliga och muntliga). Vid begäran ska leverantör inkomma med enskilda klagomål eller sammanställning per beställare eller enhet.
- Kundförteckning (sekretesskodning) över aktuella resenärer som förorsakat bomkörningar
- Kundförteckning (sekretesskodning) över aktuella resenärer som förorsakat för sent avbokade resor.
- Kundförteckning över samtliga resenärer.
- Sammanställning av beställningar med angivande av typ av resa, upphämningsadress, avlämningsadress, tider för detta per vecka.

All information som överlämnas till beställaren ska vara i digitalt format, som gör det möjligt för beställaren att vidarebearbeta materialet i exempelvis Excelformat.

För de leverantörer som har behov av systemutveckling ges möjlighet att under avtalets första sex (6) månader leverera så mycket som möjligt av ovanstående information. Senast efter tolv (12) månader från avtalsstart ska ovanstående krav om statistikinformation levereras till beställaren, avseende de första sex (6) månaderna av avtalsperioden.

## **13 Kundwebb och mobilapplikation**

### **13.1 Kundwebb**

Leverantören ska tillhandahålla en kundwebb enligt nedan.

Kundwebben ska kunna ge olika behörighet till olika funktioner såsom resenär/vårdnadshavare/anhörig som endast ska kunna ta del av sin egen profil.

Beställaren ska kunna ta del av samtliga sina resenärers profiler. Vidare ska olika möjligheter kunna begränsas till respektive funktion, till exempel ska resenärer inte kunna lägga en beställning utan endast kunna av- och påboka resor.

Kundwebben ska kunna hantera följande:

- Beställning och avbeställning där beställningen ska vara utskrivningsbar och kunna skickas via e-post till önskad e-postadress i samband med att beställning görs.
- Avbokning och påbokning.
- Tillfälliga ändringar av resa.
- Se inplanerade resor minst fyra (4) veckor framåt i tiden (omfattar ej akuta resor).



- Kunna registrera/lämna klagomål.
- Kunna se statistik över genomförda resor per resenär för fakturauppföljning.
- Planerade (meddelade) hämtnings- och lämningstider.
- Beställda hämtnings- och lämningstider.

### **13.2 Mobilapplikation**

Leverantören ska tillhandahålla mobilapplikation för av- och påbokning för resenärer och deras vårdnadshavare.

Mobilapplikation ska fungera i plattformarna iOS och androidtelefoner samt uppdateras löpande allteftersom operativsystemen uppdateras. Detta innebär att av- och påbokning automatiskt ska registreras i leverantörens system, där tidpunkt och identifikation på den som av- och påbokat en resa automatiskt och direkt registreras, utan någon manuell hantering.

I mobilapplikationen ska resor vara synliga och kunna av- och påbokas två (2) veckor framåt och av- och påbokning av enskild resa ska kunna ske 24 timmar om dygnet alla dagar i veckan.

## **14 Avtalsstart**

### **14.1 Implementering**

Inför avtalsstart ska beställaren och leverantör samarbeta utifrån bästa förmåga och utifrån respektive parts förutsättningar.

Leverantör ska, senast fyra (4) veckor innan avtalsstart, presentera en handlingsplan över vilka resurser i form av fordon, förare och planeringspersonal som kommer att krävas för att genomföra tjänsten.

### **14.2 Särskilda tidsfrister för grundbeställning inför avtalsstart**

Inställt för vad som gäller i övrigt under avtalstiden gäller vad som framgår nedan vid avtalsstart inför den första terminen.

Beställaren ska till leverantören inkomma med grundbeställning av planerade resor senast tre (3) veckor innan avtalsstart. Detta avser de resenärer som vid tidpunkten tre (3) veckor innan avtalsstart är berättigad till den typ av resor som denna tjänst omfattar. För tillkommande, nya resenärer gäller tidsfrister för beställning enligt avsnitt 2. Inkommer beställning till leverantören senare än tre (3) veckor före avtalsstart har leverantören rätt att tacka nej till utförande av resor under de antal vardagar beställning inkommer för sent. Om leverantören tackar nej ska beställaren och beställarens beställningscentral fortast möjliga meddelas om detta.

### **14.3 Handlingar att inkomma med inför avtalsstart**

Följande handlingar ska leverantör inkomma med senast fyra (4) veckor innan avtalsstart:

- Trafiktillstånd för de (ev. leverantören samt underleverantörer) som ska utföra beställarens transporter.
- Kapacitetsbeskrivning över antal fordon, förare och planeringspersonal som kommer att krävas för att genomföra beställarens tjänst.
- Fordonsredovisningen innehållande registreringsnummer, bilmärke och fordonstyp.