

# C - Standardkontrakt (Tjenester) - Behovsbeskrivelse



**Viken Vest**  
Innkjøpsamarbeid

## Table of contents

### 1 TJENESTELEVERANSENS OMFANG OG MÅLGRUPPER

#### 1.1 Kjøreplan

### 2 GJENNOMFØRING AV OPPDRAGET

#### 2.1 Planlegging og samordning av transporten

#### 2.2 Krav til punktlighet

#### 2.3 Krav til leverandørens personell

#### 2.4 Avvik og klager

#### 2.5 Behandling av hittegoods

#### 2.6 Kommunikasjon

#### 2.7 Markedsføring

#### 2.8 Krav til tafikkavvikling

#### 2.9 Krav til kjøretider

### 3 UNDERLEVERANDØRER

### 4 BILENE

#### 4.1 Krav til innredning og universell utforming

#### 4.2 Sikkerhet

#### 4.3 Miljøkrav

# 1 TJENESTELEVERANSENS OMFANG OG MÅLGRUPPER

## Fast trafikk

Denne rammeavtalen omfatter fast kjøring i Lier kommune til og fra avlastning, dagtilbud og til hjemmet for brukere med funksjonsnedsettelse og spesielle behov.

## Bestillingstrafikk

I tillegg til fast trafikk i Lier kommune har begge kommunene behov for taxi (bestillingstrafikk) mellom nærliggende kommuner og i unntaksfall oppdrag til og fra andre regioner. Kommunens medarbeidere kan bestille taxi både for seg selv og for brukere når det er behov for skyss.

## 1.1 Kjøreplan

### Kjøreplan for faste oppdrag

Kunden har utarbeidet en kjøreplan for de faste transportoppdragene. Skyssen foregår normalt på dagtid i ukedagene innenfor tidsrommet kl. 0600-1800.

Selv om transportoppdragene kan endres noe hver uke, skal tilbudet holdes mest mulig likt slik at tilbudet blir forutsigbart for brukerne, de foresatte og for virksomhetene. Brukeren kan bli syk, være bortreise eller ha andre avtaler som gjør at kjøreplanen tilfeldig må endres.

Endringer skal senest gis 1 time før selve kjøreoppdraget fra aktuell virksomhet.

Enkelte brukere kan fremgå flere ganger i kjøreplanen. Dette har sammenheng med ulike skyssbehov på ulike dager og at brukeren kan ha behov for transport i flere perioder i løpet av dagen.

Noen av brukerne i kjøreplanen har behov for å kjøre alene i taxien. Disse er markert i kjøreplanen. Noen har også ledsagere som også er markert i kjørelisten.

Leverandør kan ikke endre kjøretidene i forhold til gjeldende kjøreplan uten at dette på forhånd er avklart og godkjent av kunden.

### Overordnet endringer av kjøreplanen

Kjøreplanen totalrevideres én gang i året første gang den 1.8.2022. Kunden og leverandøren skal i felleskap gjennomgå og planlegge transportoppdragene og kjørerutene ut fra Kundens forslag. Det vil erfaringsmessig inntreffe endringer i løpet av året som følge av endringer i brukerens bosted og brukerens tjenester på overordnet nivå. Det må derfor påregnes at transportoppdrag vil opphøre eller slås sammen og at nye tilbud etableres i avtaleperioden.

### Tilfeldige avbooking

Hver enkelt bruker kan avbooke kjøringer kostnadsfritt dersom avbookingen kommer senest 1 time før hentetidspunktet.

### Midlertidige endringer i kjøreplanen

Vedtatt overordnet kjøreplan ligger som grunn for den faste kjøringen. Den overordnede kjøreplanen kan endres midlertidig for eksempel ved ferier.

Kunden vil sende over en revidert liste over kjøring som beskriver det midlertidige transportbehovet og hvor lenge den midlertidige planen gjelder.

## 2 GJENNOMFØRING AV OPPDRAGET

Leverandøren skal følge norske lover og regler for transportoppdrag/ taxitjenester herunder forskrift om universell utforming. Kunden kan til enhver tid kreve innsyn i relevant dokumentasjon og inspisere/kontrollere at lover og regler overholdes inklusive lover å regler knyttet til taxibilene som benyttes i transportoppdragene.

Transportoppdragene skal gjennomføres slik at brukerne får dekket sine transportbehov og samtidig får en positiv opplevelse av reisen. Transportene skal utføres miljømessig optimalt, med høy sikkerhet og god komfort for brukerne.

Leverandør er ansvarlig for at alt sikkerhetsutstyr som blant annet heis, ramper, barneseter, bilbelter mv. til enhver tid er i forsvarlig stand.

### 2.1 Planlegging og samordning av transporten

#### Samarbeid

Aktuelle virksomheter og leverandøren skal samarbeid og bidra aktiv ved planleggingen og gjennomføringen av transportoppdragene slik at tjenesten som leveres har en god kvalitet.

Det skal ved planlegging av skyssen tilstrebes minst mulig reise- og ventetid for brukerne.

Leverandøren kan foreslå forbedringer og endringer i tilbudet eller i planleggingen av transportoppdragene. Forslag med begrunnelse kan fortløpende legges fram for kunden, og for å sikre en kontinuerlig prosess kan leverandøren inviteres til oppfølgingsmøter. Alle forslag vil gjennomgås og vurderes av kunden, som på eget grunnlag avgjør iverksettelse eller ikke.

#### Ansvar

Leverandøren har ansvar for den daglige planleggingen og Samordningen av den faste kjøringen og for kjøring etter bestilling.

Kunden har et overordnet planleggingsansvar dvs. ansvar for kjøreplan og oppdatering av denne ved midlertidig kjøreplan.

Med daglig planlegging menes for eksempel endringer som følge av avbestillinger, redusert framkommelighet, daglige og midlertidige avvik, eller endringer i skyssbehov.

Med samordning menes for eksempel at reisetiden skal være rimelig og akseptabel i forhold til reiseavstanden.

### 2.2 Krav til punktlighet

Begge parter skal overholde avtalte tidspunkter.

Det er et krav om at brukeren hentes innen rimelig tid, dvs. innenfor et intervall på +/- 10 minutter basert på kjøreplanen (avtalt hentetid). Det skal tas høyde for ventetid i kilometerprisen som tilbyder oppgir under fanen produkter (prisskjema) i Merzell.

Det betyr at sjåføren også skal vente minimum 10 minutter på brukeren før sjåføren ringer brukeren og virksomheten og taksameteren slås på for ventetid.

#### Brukerens forsinkelser

Brukeren skal ringe leverandøren dersom brukeren er forsinket.

Dersom brukeren ikke møter til avtalt tid og ikke har ringt leverandøren skal leverandøren ringe brukeren.

Hvis leverandøren ikke får kontakt med brukeren, skal han ta kontakt med virksomheten for å avgjøre om han skal vente på brukeren eller om turen er å anse som en bomtur.

Pålagt ventetid per transportoppdrag ut over de første 10 minuttene, blir kompensert av Kunden iht. pris oppgitt i leverandørens tilbud.

### **Leverandørens forsinkelser**

Leverandøren skal ringe brukeren/ virksomheten dersom taxien er forsinket. Dersom sjåføren er forsinket skal brukeren vente på sjåføren i inntil 10 minutter uten kompensasjon.

Pålagt ventetid per transportoppdrag for bruker ut over de første 10 minuttene blir kompensert av leverandøren til kunden med 50 kr per påbegynt 10 minutter til kunden. Dette gjelder kun om forsinkelsen er innenfor leverandørens kontroll. Det vil ikke være aktuelt med ventegebyr over 1,5 time. Dersom forsinkelsen er lengre enn 1,5 timer, skal leverandøren ta kontakt med brukeren og virksomheten for å høre om det fortsatt er behov for kjøring.

## **2.3 Krav til leverandørens personell**

Ekstern leverandørs servicemedarbeidere deltar i kommunens tjenesteproduksjon og er viktige for at det kommunale tjenestetilbudet til denne målgruppen skal oppleves som trygt og godt.

Det er derfor viktig at leverandørens servicemedarbeidere er omsorgsfulle og høflige foran brukere og pårørende og at de har kunnskap rundt rammeavtalens betingelser og målgruppens spesielle behov samt viser hensyn og omsorg for omgivelsene. Det viktig at man har tilstrekkelige norskkunnskaper slik at man kan kommunisere med brukeren.

### **Sjåførene**

Sjåføren skal være tillitsvekkende ovenfor pårørende og brukerne. Det er derfor viktig at sjåførene har uniform på seg og ellers ser presentable ut. På grunn av allergiker og astmatiker kan ikke sjåførene bruke parfymerte produkter som kan frembringe allergiske reaksjoner hos brukerne.

Sjåfør skal ha dokumentasjon på at de er tilknyttet leverandøren, for eksempel et legitimasjonskort, som skal være synlig fra brukerens plass.

For øvrig er det viktig at sjåføren har god kunnskap om krisehåndtering, varslingsrutiner og beredskapstiltak ved større ulykker og brann. Ved ulykker kreves grunnleggende førstehjelp dvs sjåfør plikter å kjøre skadde til nærmeste sykehus eller til legevakt ved behov.

### **Administrativ personell**

Leverandøren skal disponere over personalressurser som har kompetanse og gjennomføringsevne innen de fagområder som kunden krever, herunder en trafikkledelse og/eller kjørekontor

Leverandør må alltid ha beredskap, slik at feil og mangler ved utførelse av transportarbeid kan rettes opp. Det er Leverandørens ansvar å sørge for tilgang til reservebiler som kan oppfylle avtalen ved avvik.

## **2.4 Avvik og klager**

### **Avvik i forhold til planlegging og samordning**

Dersom Kunden gjentatte ganger avdekker at planleggingen og samordningen fra leverandørens

side ikke er god skal leverandøren utarbeide nye rutiner som medfører at samordningen og planlegningen blir bedre. Kunden skal involveres i utarbeidelsen av de nye rutinene og kunden og leverandøren i fellesskap skal bli enige om de nye rutinene.

### **Klager til sjåfør**

Det er viktig at sjåføren er lydhørt ovenfor klager og henvendelser fra bruker, pårørende og virksomhet. Dersom sjåføren får slike henvendelser og utfordringene kan løses direkte på stedet, skal de rettes opp av sjåføren på en smidig måte.

### **Klager som ikke kan løses på stedet**

Klager som ikke kan løses på stedet skal videresendes til planleggingsansvarlig i den enkelte kommune.

Det forventes av leverandøren bistår kunden med informasjon ved besvarelsen av slike henvendelser.

## **2.5 Behandling av hittegods**

Sjåfør skal etter hver tur undersøke om noe er glemt igjen i bilen, slik at glemte saker kan bli levert tilbake til rette vedkommende.

Dersom hittegods ikke kan leveres tilbake til brukeren, skal hittegods håndteres og tas vare på i henhold til gjeldende lover og forskrifter. Ved innlevering av hittegods skal hver enkelt gjenstand være merket med tydelig og nøyaktig utfylt informasjon om dato, klokkeslett og funnsted.

Hvis dette er verdigjenstander skal det også noteres hvem som har funnet gjenstanden og dette skal leveres til politiets hittegodskontor eller til nærmeste politistasjon snarest mulig og senest innen tolv timer.

## **2.6 Kommunikasjon**

### **Overordnet**

Leverandør skal være utstyrt med telefon og/eller mobiltelefon og e-post, og være tilgjengelig på telefon på hverdager mellom kl. 06.00 – 18:00 for faste oppdrag. For bestillingstrafikk skal leverandøren være tilgjengelig innenfor kjørekontorets åpningstid.

Leverandøren skal holde kunden informert om avviklingsproblemer langs kjøretraseene og gi informasjon til Kunden om trafikkavvik og andre forhold som er viktig for brukerne. Slik informasjon gis pr telefon, SMS eller e-post. Informasjonsbehovet kan oppstå ifm. ordinære brukere, virksomheten og pårørende.

### **Kommunikasjon i bilen**

Ved bruk av mobiltelefon i bilen skal det benyttes godkjent «hands-free» løsning. Kommunikasjonsutstyr skal kun benyttes til korte, jobbrelaterte meldinger og begrenses til et minimum. Sjåføren skal ikke benytte hodetelefoner eller lignende under kjøring.

Gjentatte brudd vil kunne bli betraktet som vesentlig mislighold siden dette har stor sikkerhetsmessig betydning. Bilens radioanlegg kan benyttes såfremt dette er skjermet for, eller avklart med brukerne.

## **2.7 Markedsføring**

All bruk av piktogrammer og logoer skal skje etter nærmere avtale med kunden, men det kreves ingen foliering utvendig på bilene, med unntak av at bilene skal være merket med taxi og/eller

selskapsnavn slik at bilen enkelt skal kunne identifiseres av brukerne.

## 2.8 Krav til tafikkavvikling

Forsinkelser, frakjøringer, kapasitetsproblemer og innstillinger skal rapporteres til kunden umiddelbart.

Alle sjåførere skal ha plikt til å gjennomføre tildelte transportoppdrag og kan ikke fritt velge andre transportoppdrag fremfor oppdrag som omfattes av denne rammeavtalen.

## 2.9 Krav til kjøretider

Leverandør kan ikke gjennomføre tiltak som kan skape problemer i trafikkavviklingen eller forlenger den totale reisetiden for Passasjerene (sjåførbytte, fylling av drivstoff/lading, andre oppdrag mv.)

## 3 UNDERLEVERANDØRER

For denne anskaffelsen gjelder:

Leverandøren kan ikke ha flere enn to ledd underleverandør i kjeden under seg, jf. anskaffelsesforskriften § 8-13 og § 19-3/ forsyningsforskriften § 7-8.

Ved vesentlig mislighold kan Kunden stanse eller heve kontrakten dersom forholdet ikke blir rettet innen en rimelig frist gitt ved skriftlig varsel, med varsel om stansing eller heving om så ikke skjer.

Leverandørens bruk av enkeltpersonforetak skal begrunnes skriftlig. Bruk av bemanningsselskap skal varsles Kunden og er underlagt arbeidsmiljøloven, herunder kravet om likebehandling i § 14-12a. Leverandøren kan bare nekte bruk der han har saklig grunn.

Ved inngåelse av kontrakter om underentreprise som overstiger en verdi på kr 500.000 eks. mva skal leverandøren innhente skatteattest, jf. forskrift om offentlige anskaffelser. Fra underleverandører med forretningsadresse i andre EØS-land enn Norge, skal det innhentes tilsvarende attest. Leverandøren skal på forespørsel fra Oppdragsgiver fremlegge skatteattesten.

Dersom attesten ikke fremlegges eller viser restanser som ikke er ubetydelige, kan Oppdragsgiver kreve at underleverandøren skiftes ut uten omkostninger om forholdet ikke rettes innen en rimelig frist gitt ved skriftlig varsel, med varsel om krav om utskifting om så ikke skjer.

Alle avtaler leverandøren inngår for utføring av arbeid under denne kontrakten skal inneholde tilsvarende bestemmelser.

## 4 BILENE

Leverandør skal inneha tilstrekkelig kapasitet og kunne ivareta universell utforming for de brukere som har behov for tilpassinger. Se krav til biler under pkt. 4.1.

Ingen biler som benyttes skal være eldre enn 7 år.

Bilene skal være i driftsmessig god stand og se presentable ut og lukte rent.

## 4.1 Krav til innredning og universell utforming

Leverandøren skal tilby Biler i to bilgrupper.

### Bilgruppe 1

Bilene skal være registrert for minimum 1-4 Passasjerer. Bilene skal ha en innredning som gjør det enklest mulig å komme inn og ut.

### Bilgruppe 2

Bilene skal ha plass til minimum 1 rullestol i størrelse minimum 0,8 x 1,3 meter (bredde x dybde) og samtidig ha minst 5 passasjerplasser. Rullestolene skal kunne festes forsvarlig i Bilen og kunne fraktes inn og ut ved hjelp av heis eller ramper. Uten rullestolplass skal det være plass til minimum 11 Passasjerer. Biler som ikke er av lavgulvutførelse, skal ha ekstra stigtrinn.

## 4.2 Sikkerhet

Leverandør skal alltid ha gyldig løyvedokument tilgjengelig i bilene.

Det skal brukes piggdekk/piggkjetting hvis dette er nødvendig for å gjennomføre oppdraget på en sikker måte.

Sjåføren/ leverandøren skal påse at brukerne er sikret forsvarlig i bilen. Dette inngår i oppdraget og i prisen.

Alle biler skal ha minst ett barnesete eller sittepute tilgjengelig. I enkelte oppdrag kan det være påkrevet med ekstra barnesete. Barn som er under 135 cm høye skal alltid bruke godkjent barnesikringsutstyr som er riktig i forhold til barnets vekt og høyde. Barn mellom 135 og 150 cm skal bruke godkjent barnesikringsutstyr dersom slikt utstyr er tilgjengelig i Bilen. Hvis barnets høyde og vekt tilsier at det ikke er tilstrekkelig med bruk av sitteputer for å sikre barnet forsvarlig i Bilen, skal Leverandør kunne tilby barnesete for disse Passasjerene. Hvis forholdene gjør det påkrevet, kan Vegdirektoratet eller politiet av hensyn til Passasjerenes og førerens sikkerhet påby ytterligere sikkerhetsutstyr.

Alle Biler skal ha godkjente setebelter.

Alle Biler som benyttes til Transportoppdrag under Avtalen skal ha alkolås som oppfyller CENELEC- standarden.

Antas det å foreligge straffbare overtredelser av trafikkbestemmelser eller reglement eller forhold av slik art at det antas å burde få konsekvenser for løyvehaver eller sjåfør, skal politiet underrettes.

## 4.3 Miljøkrav

Forskrift om energi- og miljøkrav ved anskaffelse av kjøretøy til veitransport (FOR-2017-12-11-1995) må oppfylles.

Alle biler som benyttes skal være av minimum EURO 6-standard.

Leverandør skal kunne dokumentere et vedlikeholdsprogram som sikrer at kravene til utslipp holdes nede i hele avtaleperioden. Oppdragsgiver kan, gjennom godkjent tredjepart, gjennomføre stikkprøver for å måle utslipp og bedømme miljøstatus.



Dersom det kan dokumenteres forsinkelser ved levering av Biler med bedre miljøinnretning enn det som er nevnt i første avsnitt, for eksempel elektrisitet eller biogass, vil Oppdragsgiver godta at disse først settes i drift i løpet av 2022. Biler som settes inn i denne perioden må tilfredsstillende alle øvrige krav til materiell.

Alt biodrivstoff som benyttes under Rammeavtalen skal oppfylle bærekraftskriteriene i produktforskriften. Klimagassreduksjon tilsvarende bærekraftskriteriene skal kunne dokumenteres for biogass dersom biogass skal benyttes. Drivstoffet som brukes i gjennomføringen av Oppdraget skal ikke være fremstilt av palmeolje, rester og/eller biprodukter fra produksjon av palmeolje.

Støynivået, både inn- og utvendig, skal holdes lavest mulig. Leverandør skal i sitt driftsopplegg ha planer for å redusere støy fra egen virksomhet samt iverksette umiddelbare tiltak når det oppstår mangler som medfører ekstra støy (vibrasjoner, bremseskrik mv).

Ingen unødig tomgangskjøring tillates ved utførelse av Oppdraget, jfr. Vegtrafikkloven § 16.1. Sjøførene har generelt et ansvar for å redusere tomgangskjøring til et absolutt minimum. Miljøinnretningen i avtaleperioden skal som minimum være på samme nivå som ved avtaleinngåelse. Det kan for eksempel ikke inngå elbiler i Tilbudet som senere erstattes av dieselmotorer. Biler med alternative drivstoff må være tilknyttet Rammeavtalen for å kunne vektlegges i evalueringen.

Ved tilbud om elektriske Biler, må leverandør sikre at Bilen og ladeinfrastruktur som benyttes er tilstrekkelig dimensjonert og har riktig spenningsforhold (ladeinfrastruktur er leverandørs ansvar), og skal beskrive dette nærmere i Tilbudet, herunder også ladekapasitet og behov for lading i løpet av dagen. Begrensninger i batterikapasitet som kan få konsekvenser for Transportoppdragene skal beskrives.

Oppfyllelse av andelen alternative drivstoff som tilbys under Rammeavtalen vil vurderes med utgangspunkt i andelen kilometer som Leverandør rapporterer til Oppdragsgiver som del av fakturagrunnlaget.

Partene skal i samarbeid utarbeide et rapporteringsopplegg som skal sikre at andelen alternative drivstoff som inngår i Rammeavtalen blir oppfylt.