

VEDLEGG A
KRAVSPESIFIKASJON
TILRETTELAGT SKOLESKYSS LENVIK



TROMS fylkeskommune
ROMSSA fylkkasuoehkan



TROMS fylkestrafikk
ROMSSA fylkkajohtolat

Innholdsfortegnelse

| | | |
|----------|--|----------|
| 1 | INNLEDNING | 3 |
| 1.1 | FORMÅL OG HENSIKT | 3 |
| 1.2 | GENERERELE KRAV TIL UTFØRELSEN | 3 |
| 1.3 | LOVER, FORSKRIFTER OG ENKELTVEDTAK | 3 |
| 1.4 | KOMMUNIKASJON/VARSLING | 3 |
| 1.5 | INFORMASJON OM ORGANISATORISK ELLER DRIFTSMESSIGE OMLEGGINGER | 3 |
| 2 | KVALITET..... | 4 |
| 2.1 | FORSINKELSER..... | 4 |
| 2.2 | MØTER MED OPPDRAGSGIVER OG REPRESENTANTER FOR OPPDRAGSGIVERS KUNDER..... | 4 |
| 2.3 | KLAGE | 4 |
| 3 | OPERATØRENS ADMINISTRASJON | 4 |
| 3.1 | BESTILLING AV TURER | 4 |
| 3.2 | BEREDSKAP | 4 |
| 3.3 | KRAV TIL SJÅFØR..... | 5 |
| 4 | KRAV TIL MATERIELL..... | 6 |
| 4.1 | KRAV TIL KJØRETØY | 6 |
| 4.2 | MILJØKRAV | 6 |
| 5 | BRUK AV UNDEROPERATØR..... | 6 |

1 Innledning

1.1 Formål og hensikt

Dette dokument er en beskrivelse av krav og betingelser knyttet til oppdraget tilrettelagt skoleskys i Troms.

1.2 Generelle krav til utførelsen

Operatøren skal utføre tjenestene beskrevet i kontrakten på en fagmessig og aktsom måte som sikrer kvalitet, driftssikkerhet og overholdelse av avtalte krav.

Operatøren skal legge vekt på sikkerhetsmessige forhold for å ivareta liv, helse, eiendom og miljø. Operatøren skal ha et tilfredsstillende kvalitetssikringssystem som er tilpasset tjenesten.

Leverandør skal sørge for at kvaliteten er slik at den tilfredstiller de reisendes behov for en sikker og behagelig reiseopplevelse.

1.3 Lover, Forskrifter og enkeltvedtak

Operatøren skal holde seg informert om og overholde de til enhver tid gjeldende relevante lover, forskrifter og enkeltvedtak, herunder opprettholdelse av nødvendige løyver. Dette innebærer blant annet følgende:

- Operatøren skal oppfylle alle relevante bestemmelser i lov om yrkestransport med motorvogn og fartøy (yrkestransportlova) med tilhørende forskrifter.
- Operatøren skal oppfylle alle øvrige krav og pålegg fastsatt av offentlige myndigheter i lov, forskrift, enkeltvedtak eller lignende.
- Operatøren skal i rett tid innhente og opprettholde de godkjenninger og tillatelser som er nødvendig for utførelsen av de avtalte transportoppgavene.

1.4 Kommunikasjon/varsling

Henvendelser fra Oppdragsgiver skal besvares uten ugrunnet opphold.

Leverandør skal uten ugrunnet opphold varsle Oppdragsgiver om forhold Operatøren forstår eller bør forstå kan få betydning for oppdragets gjennomføring.

1.5 Informasjon om organisatorisk eller driftsmessige omlegginger

Operatøren skal informere Oppdragsgiver skriftlig ved vesentlige endringer i Operatørens organisasjon eller hvis Operatøren planlegger eller gjennomfører driftsmessige omlegginger eller lignende som vil ha innvirkning på gjennomføringen av leveransen i henhold til kontrakten.

2 Kvalitet

2.1 Forsinkelser

Den kundegruppe som hovedsakelig transporteres er skoleelever som får innvilget varig tilrettelagt skyss. Kravet til å være presis gjelder derfor både kunde og Leverandør.

Ulemper ved forsinkelse skal gjøres minst mulig for kunden.

Leverandør skal ha et system som sikrer at kunden blir informert ved forsinkelser.

2.2 Møter med oppdragsgiver og representanter for oppdragsgivers kunder

Operatøren er forpliktet til å delta i møter med Oppdragsgiver (driftsmøter), skoler og andre representanter for kundene når Oppdragsgiver ber om det.

Driftsmøter skal avholdes når Oppdragsgiver eller Leverandør ber om dette. Oppdragsgiver innkaller, og setter opp agenda for slike møter. Referat fra driftsmøter skrives av Oppdragsgiver dersom ikke noe annet avtales spesielt.

2.3 Klage

Henvendelser/klager fra kunder direkte til sjåføren, og som kan løses på stedet, rettes umiddelbart opp av Leverandør. Saker som løses på denne måten trenger ikke å bli videreformidlet til Oppdragsgiver, så lenge den ikke får konsekvenser for utførelse av resten av transportoppdraget.

Alle øvrige klager plikter Operatøren å besvare. Oppdragsgiver skal orienteres i forbindelse med klagen og tilsendes kopi av alle dokumenter, herunder sms og e-post, ved klagebehandlingen.

3 Operatørens administrasjon

3.1 Bestilling av turer

Informasjon om bestilling av tur er beskrevet under varig tilrettelagt skyss på denne linken <http://skoleskyss.tromsfylke.no/Tilrettelagtskyss.aspx> og vedlegg B pkt 3.

Med bakgrunn i data hentet fra CERT bestilles transport hos leverandør.

Leverandør har ansvar for daglig kommunikasjon vedr. de transporter som Operatøren skal utføre samt motta og koordinere nye og gamle transportoppdrag.

3.2 Beredskap

Leverandør må ha nødvendig beredskap slik at feil og mangler ved utførelse av transportoppdrag kan rettes opp med minst mulig ulempe for kunden.

3.3 Krav til sjåfør

3.3.1 Kjøringens karakter

Alle transportoppdrag skal utføres med aktsomhet og i henhold til veitrafikklovens bestemmelser. All telefonkommunikasjon under utførelse av oppdraget skal skje med hands-free mobil. Ved gjentatte klager på en sjåfør kan Oppdragsgiver kreve sjåføren utelukket fra Oppdragsgivers kjøreoppdrag.

3.3.2 Sjåførens fremtreden

Sjåføren skal beherske norsk språk. Sjåføren skal yte ekstraservice til elever med spesielle behov.

3.3.3 Informasjon ved bomtur

Sjåføren plikter å informere sin sentral (eller tilsvarende) når det foreligger bomtur slik at dette blir tatt hensyn til ved fakturering.

3.3.4 Dyr i kjøretøyet

Av hensyn til allergikere og astmatikere skal transport av hund og katt i bilene begrenses, unntak er førerhunder.

3.3.5 Andre passasjerer

I operativ jobb har sjåføren ikke adgang til å ta med i kjøretøyet andre personer enn de som turen er bestilt for. Unntatt ved opplæring av nye sjåførere.

3.3.6 Bistand ved avreise og ankomst

Ved avreise og ankomst møter Operatøren til avtalt sted og tid. Sjåføren skal yte god service og bistå slik at kunden kommer seg trygt inn og ut av kjøretøyet. Hjemmet og skolen sørger for at rutiner ved mottak og avreise fungerer tilfredsstillende. Sjåføren skal ikke fungere som ledsager. Kommunen er ansvarlig for ledsageren. Skolens tilsynsansvar gjelder før undervisningen starter og etter avsluttet undervisning frem til Operatørens avreisetidspunkt.

3.3.7 Uniform og legitimasjon

Sjåfør skal ha uniform iht uniformsreglement eller arbeidsantrekk som skal være ordnet, helt og rent. Sjåfør skal kunne legitimere seg og kunne bekrefte at han utfører oppdrag etter avtale med Oppdragsgiver.

3.3.8 Skade på passasjerer og/eller dennes utstyr

Leverandører er erstatningsansvarlig for skade på passasjerer og deres utstyr ved av- og påstigning og under transport i bilene, i den utstrekning dette følger av alminnelige erstatningsregler, herunder bilansvarsloven.

3.3.9 Kontroll og bruk

Sjåfør er ansvarlig for at alt sikkerhetsutstyr som bl.a. heis, ramper, remmer, bilbelter, barneseter etc. til enhver tid er i forskriftsmessig stand. Barnesete/pute skal medbringes i bilen til det antall passasjerer hvor dette er påkrevd. Sjåfør har ansvar for at sikkerhetsutstyret blir brukt på forskriftsmessig måte.

3.3.10 Operatørens administrasjon av kjøreoppdrag

Når Oppdragsgiver har oppgitt faste hente- og leveringstider ved bestilling, skal Operatøren forholde seg til disse uten avvik. Leverandør skal kontakte Oppdragsgiver dersom det av ulike hensyn er aktuelt å endre på hente- eller leveringstider. Ved samkjøring av flere elever vil elevene møte på aktuell oppsamlingsplass i god tid før henting. I en del tilfeller hvor skade/handicap krever det vil det være dør til dør transport.

4 Krav til materiell

4.1 Krav til kjøretøy

Alle kjøretøyer som benyttes skal tilfredsstillе alle offentlige bestemmelser som har gyldighet for kjøretøytypen. Oppdragsgiver stiller også følgende krav til kjøretøyene:

- Det skal være hands-free mobiltelefon i alle kjøretøy for evt telefonkontakt med Oppdragsgiver og kunder.
- Alle kjøretøyer skal ha godkjent barnesete/pute tilgjengelig.
- Kjøretøyer som benyttes i oppdragene skal være rene og røykfrie.
- Ingen kjøretøyer skal være eldre enn 10 år i noen del av kontraktperioden. I visse tilfeller kan det søkes om dispensasjon av denne bestemmelsen.
- Det skal være sikkerhetssele på alle passasjerplasser.
- Kjøretøyet skal ha muligheten til å ta på rullestol eller annet hjelpemiddel ved behov. Dette kravet gjelder ikke når oppdraget som vil bli utført kan gjennomføres av ordinære personbiler.

4.2 Miljøkrav

Oppdragsgiver ønsker at det ved anskaffelse, bruk og vedlikehold av materiell tas miljømessige hensyn. Dette innebærer bl.a. at:

- Kjøretøy skal i størst mulig grad benytte miljøvennlig drivstoff.
- Nye dekk skal oppfylle kravene til svanemerking av bildekk.
- Det skal gis opplæring ved behov i riktig bruk av aktuelle kjøretøy når det gjelder økonomisk/miljøvennlig kjøring.
- Det skal tilstrebes i all kjøring å redusere CO2 utslipp mest mulig.
- Det skal benyttes miljøgodkjente vaskehaller.
- Kjemikalier som benyttes til rengjøring skal tilfredsstillе svanemerkekravene.
- Det unngås tomgangskjøring så langt mulig.
- Bilen skal ha normal temperatur i kupe ved utførelse av alle oppdrag.

5 Bruk av underoperatør

Operatøren kan bruke underoperatør. Dette endrer likevel ikke Operatørens kontraktsansvar overfor Oppdragsgiver.

Operatøren har ansvar for at underoperatør tilfredsstillе alle krav som er stilt til Operatørene.

Alle underoperatører skal være godkjent av Oppdragsgiver før de utfører kjøreoppdrag iht denne avtale.