

Vedlegg 2

14.02.2022

Versjon: 0.9

UTKAST Oppdragsbeskrivelse – Enerett 2022

Innhold

1.	OM OPPDRAGET ENERETT	3
1.1.2	<i>Overordnet om enerett</i>	3
2.	GJENNOMFØRING AV OPPDRAGET	4
2.1.2	<i>Dekning av område</i>	4
2.1.3	<i>Responstid</i>	4
2.1.4	<i>Organisering av turer</i>	5
2.1.5	<i>Overholdelse av planlagte tider</i>	5
2.1.6	<i>Bestillinger og Kommunikasjon</i>	5
3.	FØRERE OG KOMPETANSE	6
3.1.1	<i>Krav til førerens gjennomføring av oppdraget</i>	6
3.1.2	<i>Språkkompetanse</i>	7
3.1.3	<i>Geografisk kompetanse</i>	7
3.1.4	<i>Kompetanse i førstehjelp</i>	7
3.1.5	<i>Opplæring</i>	7
4.	OPERATØRENS ADMINISTRASJON	7
5.	PRIS OG BETALING	8
6.	BEHANDLING AV HITTEGODS	8
7.	RENHOLD OG VEDLIKEHOLD	8
8.	REGISTRERING OG RAPPORTERING	8
9.	OPPSTARTSFORBEREDELSE	8
10.	BILPARK OG MILJØ	8
10.1	<i>Opplysningsplikt</i>	8
10.2	<i>Generelle krav</i>	9
10.3	<i>Sikkerhet</i>	9
10.4	<i>Miljø</i>	9

1. Om oppdraget Enerett

- 1.1.1.1 Målet er å skaffe innbyggerne et tilfredsstillende tilbud av drosjetjenester døgnet rundt, alle dager i året i henholdsvis Enebakk kommune for deloppdrag A og Vestby kommune for deloppdrag B. Det gis kun en Enerett til drosjedrift innenfor hver kommune.
- 1.1.1.2 Operatøren som tildeles Resttransport for Enebakk og Nordre Follo (deloppdrag A) vil også få tildelt Eneretten for Enebakk. Tilsvarende vil operatøren som tildeles Resttransport for Ås og Vestby (deloppdrag B) også få tildelt Enerett for Vestby.
- 1.1.1.3 Avtalen gir leverandør enerett rett på og plikt til å tilby drosjetjenester innenfor kommunen. Eneretten gjelder for vanlige drosjeoppdrag, og ikke for annen kontraktkjøring som skoleskys og pasientreiser.
- 1.1.1.4 Eneretten skal ytes iht. de til enhver tid gjeldende regelverk, vedtak og retningslinjer for drosjetransport nasjonalt og i det aktuelle området.
- 1.1.1.5 Mer informasjon om retningslinjer for drosjeløyve i Viken fylkeskommune [finnes her](#)

1.1.2 Overordnet om enerett

- 1.1.2.1 For å opprettholde drosjetilbudet i spredtbygde kommuner har fylkeskommunene fått adgang til å tildele Eneretter for drosjetransport som skjermer mot konkurranse.
- 1.1.2.2 Ved innføring av nytt regelverk for drosjedrift har fylkeskommunene fått adgang til å tildele lokale Eneretter for drosjetransport i bestemte områder. Enerettene skal tildeles der det er begrenset kundegrunnlag ut fra innbyggertall og innbyggertetthet. Eneretter kan tildeles i kommuner med færre enn 20000 innbyggere, og befolkningstetthet på mindre enn 80 innbyggere per km². Eneretter skal kun tilbys i de tilfellene hvor markedet ikke tilbyr et tilstrekkelig drosjetilbud på kommersielle vilkår.
- 1.1.2.3 Grensene for et enerettsområde følger kommunegrensene.
- 1.1.2.4 I Follo er det Ruter som er ansvarlig for å tildele Eneretter gjennom anskaffelsesregelverket. I Follo er det to kommuner som av fylkeskommunen har vedtatt at skal anses som enerettskommuner. Dette er henholdsvis Vestby og Enebakk kommune.
- 1.1.2.5 En Enerett gir enerettshaveren en eksklusiv driftsrettighet i det bestemte området som eneretten tildeles for. Enerettshaveren skjermes på den måten for konkurranse innenfor enerettsområdet og det er ikke tillatt for andre løyvehavere å tilby drosjetjenester internt i enerettsområdet for perioden hvor eneretten gjelder. Eneretten stenger imidlertid ikke for at en løyvehaver som ikke har enerett kan transportere passasjerer inn i enerettsområdet. Også i tilfeller hvor kunden bestiller transport på forhånd, kan løyvehavere som ikke har enerett transportere passasjerer fra enerettsområdet til ethvert sted utenfor enerettsområdet.
- 1.1.2.6 Eneretten gjelder for øvrig kun for oppdrag i enkeltturmarkedet og enerettshaver får ikke også enerett på andre type oppdrag som er basert på offentlige kontrakter innenfor området hvor eneretten tildeles.

2. Gjennomføring av oppdraget

- 2.1.1.1 Operatøren har ansvar for nødvendige støttetjenester og materiell som er nødvendig for å gjennomføre eneretten i tråd med denne oppdragsbeskrivelsen, tilhørende dokumenter og relevante lover og forskrifter.
- 2.1.1.2 Operatør er forpliktet til å ha et tilstrekkelig antall førere som sikrer et reelt drosjetilbud for innbyggerne i enerettskommunen og har ansvaret for at alle førere til enhver tid har gyldig førerkort, godkjenninger og alle formelle krav i orden.
- 2.1.1.3 Operatør har ansvar for at alle oppdrag blir utført på en måte som gjør at tjenesten som et minimum holder de kvalitetskrav som er vanlige i bransjen, og for at kundenes behov for drosjetjenester i Enerettsområdet er best mulig dekket døgnet rundt alle dager i året.
- 2.1.1.4 Operatør skal til enhver tid holde seg orientert om drosjebehovet i avtaleområdet.
- 2.1.1.5 Operatør skal sørge for at kvaliteten på utførelsen av oppdraget og førerens opptreden, service og kjøring er slik at den tilfredsstillende kundenes behov for en sikker, trygg og behagelig reiseopplevelse.
- 2.1.1.6 Operatør har ansvaret for den daglige driftsplanleggingen, herunder vaktplaner og kjøreplaner. Operatør har ansvaret for at tilstrekkelig antall biler, førere og administrativt personell er tilgjengelig for å gjennomføre oppdraget på en tilfredsstillende måte.
- 2.1.1.7 Operatør plikter å tilse at fører utfører turer når bilen er ledig og publikum anmoder om det. Påbegynt tur skal fullføres.

2.1.2 Dekning av område

- 2.1.2.1 Operatør skal i sitt tilbud beskrive rutiner for å sikre at dekningsgraden/antall tilgjengelige vogner i området opprettholdes når biler får tur ut av avtaleområdet, og beskrive hvordan Operatør best mulig skal sikre et tilstrekkelig fremmøte av biler ved knutepunkt og andre steder hvor det er størst behov. Dette inkluderer hvordan dekningsgraden skal sikres gjennom hele avtaleperioden.

2.1.3 Responstid

- 2.1.3.1 Operatør har i sitt tilbud beskrevet responstid i ulike deler av enerettsområdet. Responstid kan for eksempel beskrives med utgangspunkt i fordeling på tettsted/distrikt/knutepunkt, samt ulike responstider til ulike tider av døgnet og uken.
- 2.1.3.2 I Enerettsområdet Enebakk skal Operatør som minimum beskrive responstid til destinasjonene: Flateby sentrum (f.eks senter), Kirkebygda og Ytre Enebakk sentrum (f.eks. senter).
- 2.1.3.3 I Enerettsområdet Vestby skal Operatør som minimum beskrive responstid til destinasjonene: Vestby sentrum (senter) og Son.

2.1.4 Organisering av turer

- 2.1.4.1 For bestilte turer skal Operatør fastsette en kjøreplan for hver tur som fører skal følge under forutsetning av at vær, føre, og vegforhold tillater forsvarlig kjøring. Fører plikter straks å ta alle kjøreoppdrag som blir gitt av Operatør, og plikter for øvrig å rette seg etter operatørens bestemmelser og anvisninger vedrørende avviklingen av drosjetrafikken.
- 2.1.4.2 Kunder på holdeplass har selv rett til å velge drosje. Drosjer som står foran i køen må om nødvendig flyttes for å gi plass for utkjøring. Syke, uføre og personer med små barn skal prioriteres foran andre, men utover det plikter fører å kjøre den som står først for tur dersom det er kø på holdeplassen.
- 2.1.4.3 For å unngå forveksling av turer, skal fører ved hentestedet forvise seg om at det er riktig passasjer og oppdrag som skal utføres. Operatør plikter å gjøre seg kjent med området og tilstrebe at plassering av vogner blir optimal for å kunne nå Enerettsområdet innenfor responstiden.
- 2.1.4.4 Fører plikter å ta med kunder også utenfor holdeplass. Dette gjelder når avstanden til nærmeste holdeplass er over 100 meter eller når holdeplassen ikke er synlig fra anropsstedet.
- 2.1.4.5 Fører skal gi mulighet for kombinasjon av turer, dvs. at flere kunder som ikke deler samme reisefølge kan benytte samme drosje hvis dette er hensiktsmessig. Hver passasjer betaler for sin del av turen.
- 2.1.4.6 I tjenestetiden har fører ikke adgang til å ta med andre personer i bilen enn de som har bestilt tur.

2.1.5 Overholdelse av planlagte tider

- 2.1.5.1 Operatør har ansvaret for punktligheten slik at kjøreoppdragene gjennomføres i samsvar med en eventuell kjøreplan. Operatør skal også ha system og rutiner for håndtering av forsinkelser, innstillinger, ulykker og andre ikke planlagte og ikke kunngjorte driftsavvik, og sørge for umiddelbar varsling til kundene. Operatørens rutiner for å opprettholde punktlighet og beredskap for håndtering av uforutsette driftsavvik skal beskrives i tilbudet.
- 2.1.5.2 Operatør har ansvar for at alternativ transport organiseres og iverksettes der det er mulig, slik at konsekvensene for kundene blir minst mulig. I tilfelle kunder av kapasitetsmessige eller andre årsaker ikke kommer med, skal operatør søke å løse dette med alternativ transport.
- 2.1.5.3 Ved avvik både ved start, underveis og slutt, skal årsak kunne dokumenteres. Operatør har ansvar for at årsaker til forsinkelser og uregelmessigheter som skyldes driftsmessige forhold blir analysert og løst.
- 2.1.5.4 Operatør kan ikke gjennomføre tiltak som kan skape problemer i trafikkavviklingen eller forlenger den totale reisetiden for kundene (fylling av drivstoff/lading, andre oppdrag, private ærend mv).
- 2.1.5.5 Gjentatte forsinkelser ved start, underveis og slutt som skyldes feil eller svakheter ved driftsopplegget, er å anse som mislighold av eneretten.

2.1.6 Bestillinger og Kommunikasjon

- 2.1.6.1 Operatør har ansvaret for å motta bestillinger fra kundene, foreta formidlingen av drosjer, og sørge for at kjøreoppdragene blir utført som planlagt.
- 2.1.6.2 Operatør er ansvarlig for nødvendig informasjon til kundene, herunder å informere om alle avvik som påvirker deres planlagte reise.

- 2.1.6.3 Bestillinger skal kunne mottas på telefon, men gjerne også i andre kanaler som for eksempel nett eller app. Hvilke bestillingskanaler som er tilgjengelige beskrives i tilbudet.
- 2.1.6.4 Operatør skal ha nødvendig kommunikasjonsutstyr for å kunne ta imot og gi informasjon til nødvendige aktører, som for eksempel kunder, trafikkleder og andre trafikkelskaper. Innkjøp, drift og vedlikehold av kommunikasjonsutstyr og kommunikasjonsystemer bekostes av Operatør.

3. Førere og kompetanse

3.1.1 Krav til førerens gjennomføring av oppdraget

- 3.1.1.1 Førere må utøve høy grad av service overfor kundene, og skal bistå kunder med nedsatt funksjonsevne og andre utfordringer. Førere skal hjelpe til ved av- og påstigning hvis det er behov for det.
- 3.1.1.2 Hvis kunden trenger hjelp til og fra vognen med bagasje, eller hjelp til å håndtere hjelpemidler som rullator, rullestol og krykker må føreren hjelpe til.
- 3.1.1.3 Førere skal bære operatørens uniform og følge lovpålagte regler for egen legitimasjon i bil. Operatøren skal dekke disse kostnadene.
- 3.1.1.4 Noen av kundene har førerhund eller servicehund. Fører plikter å medbringe disse hundene. Det er kunden selv som skal gi instruksjoner til hunden.
- 3.1.1.5 Det er ikke lov å spise eller røyke i vogn, eller bruke sterk parfyme. Generende lukt i bilen skal unngås, og det er ikke tillatt for fører å ha med egne kjæledyr i vognene.
- 3.1.1.6 I den utstrekning plassen tillater det plikter fører å ta med kofferter, barnevogner, ski mv. Annet gods, som på grunn av sin størrelse eller beskaffenhet som det av trafikkmessige grunner ikke anses forsvarlig å ta med, kan fører nekte å ta med.
- 3.1.1.7 Fører skal ikke håndtere legemidler for andre personer. I akuttmedisinske nødssituasjoner skal helsepersonell kontaktes.
- 3.1.1.8 Fører skal ha tilfredsstillende opplæring i Pris-/ betalingssystemet (taksameter) som er montert i bilen.
- 3.1.1.9 Fører har ansvaret for sikkerheten i bilen og skal sørge for å gi kundene en trygg og sikker reise. Alle kunder skal være festet med sikkerhetsbelter under transport.
- 3.1.1.10 Førerne skal opprettholde trygg og god kjørestil til enhver tid. De skal kjøre med en «myk» og behagelig kjørestil, uten unødige og/eller brå svingebevegelser, oppbremsinger og akselerasjoner - slik at kjøringen er bekvem.
- 3.1.1.11 Nødvendig bagasje, utstyr, rullestoler ol. må plasseres og sikres slik at de ikke utgjør en fare ved bråbremsing eller annen uventet situasjon.
- 3.1.1.12 Fører skal vise hensyn overfor omgivelsene. Unødig bruk av lyd- eller lyssignal og unødig tomgangskjøring er forbudt.

- 3.1.1.13 Fører er ansvarlig for at alt sikkerhetsutstyr som blant annet heis, ramper, barneseter, bilbelter mv. til enhver tid er i forsvarlig stand.
- 3.1.1.14 Det er ikke tillatt å bruke håndholdt elektronisk utstyr under kjøring. Nødvendig kommunikasjon knyttet til gjennomføring av transporten må skje med bruk av ørepropper. Alle telefonsamtaler med kunde i bil skal foregå på norsk. Bilens radioanlegg kan benyttes så lenge dette er skjermet for, eller avklart med kunden.

3.1.2 Språkkompetanse

- 3.1.2.1 Personell med kundekontakt må som minimum beherske norsk på et nivå som gjør vedkommende i stand til å kommunisere godt med kundene, og kunne lese og forstå bestillingen. Operatøren er ansvarlig for at den enkelte medarbeiders språkkompetanse i norsk er tilstrekkelig og at den opprettholdes i hele kontraktsperioden.

3.1.3 Geografisk kompetanse

- 3.1.3.1 Sjøførerne skal være godt kjent i avtaleområdet og kjenne til øvrige tilbud og reisemuligheter i avtaleområdet på overordnet nivå (for eksempel tog og ekspressbusstilbud).

3.1.4 Kompetanse i førstehjelp

- 3.1.4.1 Alle førere tilknyttet oppdraget må ha grunnleggende kunnskap i førstehjelp og ha gjennomført førstehjelpskurs minimum på nivå av Norsk grunnkurs i førstehjelp (godkjent av Norsk Førstehjelpsrad).

3.1.5 Opplæring

- 3.1.5.1 Operatøren er ansvarlig for opplæring av egne ansatte og de førerne som utfører oppdragene i henhold til avtalen. Opplæringen skal gi kunnskap som gjør at føreren oppfyller de kravene som er beskrevet i dette dokumentet. Tilsvarende er Operatøren ansvarlig for at personalet innfrir kompetansekravene gjennom hele oppdragsperioden.
- 3.1.5.2 Innholdet i opplæringen og dokumentasjon på at førerne som utfører tjenesten har gjennomgått opplæringen må kunne dokumenteres for Oppdragsgiver.
- 3.1.5.3 Operatøren har ansvar for at rutiner og informasjon som brukes både i opplæringen og i den daglige driften er gjengitt til førere på en korrekt måte.

4. Operatørens administrasjon

- 4.1.1.1 Operatøren skal disponere over personalressurser som har kompetanse og gjennomføringsevne innen de fagområder som oppdraget krever, herunder et bestillingsmottak. Operatør må alltid ha beredskap, slik at feil og mangler ved utførelse av transportarbeid kan rettes opp.
- 4.1.1.2 Operatør skal ha rutiner for behandling av kundehenvendelser og kundeklager. Disse rutinene skal beskrives nærmere i tilbudet.

5. Pris og betaling

- 5.1.1.1 Driftsrisikoen for eneretten er plassert hos Operatøren, og Oppdragsgiver yter ikke vederlag for drosjetjenestene. Betaling skjer direkte mellom kunde og Operatør. Maksimalpriskonferansen gjelder i avtaleområdet.

6. Behandling av hittegods

- 6.1.1.1 Fører skal etter hver tur undersøke om noe er glemt igjen i bilen, slik at glemte saker kan bli levert tilbake til rette vedkommende umiddelbart. Operatør har ansvar for håndtering av hittegods. Hittegods skal håndteres og tas vare på i henhold til gjeldende lover og forskrifter.

7. Renhold og vedlikehold

- 7.1.1.1 Bilene skal fremstå som rene og uten skader både utvendig og innvendig, og generelt være av god kvalitet og standard. Rengjøring innvendig skal ha en frekvens som forebygger at det samler seg støv o.l. som kan være til sjenanse for kunder.

8. Registrering og rapportering

- 8.1.1.1 Operatør skal føre journal over trafikkavviklingen og bestilte turer.
- 8.1.1.2 Operatør skal holde ajourført register over samtlige biler, løyvehavere og sjåførere (herunder kjøreseddel) som brukes til å oppfylle kontrakten. Registrering av sjåførere skal inneholde opplysninger om fullt navn, fødselsdato og adresse.

9. Oppstartsforberedelser

- 9.1.1.1 I perioden etter avtaleinngåelse og frem til driftsstart, skal Operatør utføre de forberedelser til oppstart som er nødvendig for å utføre oppdraget som avtalt fra oppstartdato og i henhold til de krav som følger av avtalen.

10. Bilpark og Miljø

10.1 Opplysningsplikt

Ved tilbudsinnlevering skal det leveres et register som viser hvilke kjøretøy som tilbys til oppdraget. Dette registeret skal minimum inneholde løyvenummer, registreringsnummer og drivstoff.

- 10.1.1.1 Operatøren skal til enhver tid kunne gi Oppdragsgiver oppdaterte, utfyllende og korrekte opplysninger om vognmateriellet som brukes i gjennomføringen av Oppdraget.

10.2 Generelle krav

10.2.1.1 Alle biler som kjører på oppdrag for Oppdragsgiver skal være godkjente av offentlige myndigheter og oppfylle kravene satt i lovverk og andre offentlige pålegg. Det er Operatørens ansvar å sørge for overholdelse av disse. Lovverk og offentlige pålegg innbefatter (ikke uttømmende):

- Kjøretøyforskriften
- Diskriminerings- og tilgjengelighetsloven
- NS11032 Krav til transportører for ivaretagelse av passasjerrettigheter

10.2.1.2 I tillegg gjelder følgende funksjonelle minstekrav:

- Ingen biler skal være eldre enn 10 år i noen del av Kontraktperioden.
- Alle biler skal være egnet for gjennomføringen av Oppdraget.
- Bilene skal være rene og fri for skade og mangler både inn- og utvendig.
- Bilene skal bli oppfattet å være av høy standard både av kundene og av Oppdragsgivere.
- Det skal være tilstrekkelig plass til å frakte 2 sammenleggbare rullestoler eller 2 sammenleggbare rullatorer i bilens bagasjerom, i tillegg til standard barnsikringsutstyr.

10.2.1.3 Operatør har ansvar for å ha tilgang til vogner beregnet for rullestoltransport. Det er viktig at materiellet er tilpasset den enkelte bestilling fra kundene, for eksempel ved transport av rullestolbruker.

10.2.1.4 Operatør plikter å stille med kjøretøy som er tilpasset topografi og kjøreforhold i hele oppdragets område.

10.3 Sikkerhet

10.3.1.1 Bilene skal ha en kollisjonssikkerhetsstandard som tilfredsstillende en score 5 stjerner i henhold til EURONCAP.

10.3.1.2 Alle biler skal ha forsvarlig sikringsutstyr til barn og skal som minimum ha 1-stk standard sittepute tilgjengelig. Enkelte kjøreoppdrag kan være beskrevet med at det er påkrevet med flere sitteputer. Barn som krever særskilt barnesete, vil normalt følge barnet og ikke være Operatørens ansvar å stille til rådighet, men operatør skal ha barneseter og sitteputer i ulike vektclasser tilgjengelig.

10.3.1.3 I alle biler skal barn under 135 cm sikres med utstyr godkjent i h.t. ECE R44 eller R129.

10.3.1.4 Operatør er ansvarlig for at alt sikkerhetsutstyr som bl.a. barneseter, bilbelter etc. til enhver tid er i forsvarlig stand.

10.4 Miljø

10.4.1.1 Bilene skal ha minimum Euro 6 utslippstandard.

10.4.1.2 Operatør skal oppgi antall kjøretøy per drivlinje som stilles til rådighet i kontrakten ved tilbudsfristen.

10.4.1.3 Operatøren har i sitt tilbud beskrevet plan for innfasing av nullutslippskjøretøy i kontraktperioden.