

Vedlegg 2

21.09.2022

Versjon: 1.0

Oppdragsbeskrivelse

Enerett Romerike

Innhold

1.	OM OPPDRAGET ENERETT	3
1.1.2	<i>Overordnet om Enerett</i>	3
2.	GJENNOMFØRING AV OPPDRAGET	3
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.	SJÅFØRER OG KOMPETANSE.....	6
3.1.1	<i>Krav til sjåførens 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.	OPPSTARTSFORBEREDELSE	8
9.	BILPARK OG MILJØ.....	9
9.1	<i>Generelle krav</i>	9
9.2	<i>Sikkerhet.....</i>	9
10.	BILAG	9

1. Om oppdraget Enerett

- 1.1.1.1 Formålet med oppdraget er å skaffe innbyggerne et tilfredsstillende tilbud av drosjetjenester døgnet rundt, alle dager i året.
- 1.1.1.2 Anskaffelsen for disse enerettsområdene er knyttet til Resttransportkontrakten i samme området.
- 1.1.1.3 Avtalen gir Operatør enerett på og plikt til å tilby drosjetjenester innenfor enerettskommunene. eneretten gjelder for vanlige drosjeoppdrag (enkeltturmarkedet), og ikke for annen kontraktkjøring som for eksempel skoleskyss og pasientreiser.
- 1.1.1.1 Eneretten skal ytes iht. de til enhver tid gjeldende regelverk, vedtak og retningslinjer for drosjetransport nasjonalt og i det aktuelle området. Grensene for enerettsområdet følger kommunegrensene.
- 1.1.1.2 Mer informasjon om retningslinjer for drosjeløyve i Viken fylkeskommune finnes her: <https://viken.no/tjenester/vei-og-kollektiv/transportloyver/drosjeloyve/>

1.1.2 Overordnet om Enerett

- 1.1.2.1 For å opprettholde drosjetilbudet i spredtbygde kommuner har fylkeskommunene fått adgang til å tildele lokale eneretter for drosjetransport som skjermer mot konkurranse i bestemte områder.
- 1.1.2.2 Enerettene skal tildeles der det er begrenset kundegrunnlag ut fra innbyggertall og innbyggertetthet. Eneretter kan tildeles i kommuner med færre enn 20 000 innbyggere, og befolkningstetthet på mindre enn 80 innbyggere per km².
- 1.1.2.3 I dette området er det seks kommuner som Viken fylkeskommune har vedtatt at skal anses som enerettskommuner. Dette er Aurskog-Høland, Gjerdrum, Nannestad, Nes, Eidsvoll og Hurdal kommune. Operatør som får tildelt Resttransportkontrakten for deloppdrag D blir tildelt enerett for Aurskog-Høland kommune. Den som får tildelt kontrakten for deloppdrag E blir tildelt enerett for kommunene Gjerdrum, Nannestad, Nes, Eidsvoll og Hurdal.
- 1.1.2.4 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 fra lokasjoner utenfor enerettsområdet og 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.

2. Gjennomføring av oppdraget

- 2.1.1.1 Operatøren har ansvar for 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 sjåførere som sikrer et reelt drosjetilbud for innbyggerne i enerettskommunen og har ansvaret for at alle sjåførere til enhver tid har gyldig førerkort, godkjenninger og alle formelle krav i orden.

Vedlegg 2 Oppdragsbeskrivelse

Enerett Romerike

- 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 sjåførens 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, sjåførere og administrativt personell er tilgjengelig for å gjennomføre oppdraget på en tilfredsstillende måte.
- 2.1.1.7 Operatør plikter å tilse at sjåfører 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 har i sitt tilbud (bilag 2.0) beskrevet hvordan de sikrer at tilfredsstillende dekning/antall tilgjengelige biler i enerettsområdet opprettholdes til enhver tid gjennom døgnet og alle dager, også når biler får tur ut av enerettsområdet, og når flere innenfor enerettsområdet ønsker transport samtidig.
- 2.1.2.2 Operatør har i sitt tilbud også beskrevet hvordan Operatør sikrer et tilstrekkelig fremmøte av biler ved knutepunkt og andre steder hvor det er størst behov. Dette inkluderer hvordan dekningsgraden skal sikres gjennom hele kontraktsperioden.

2.1.3 Responstid

- 2.1.3.1 Operatøren har i sitt tilbud (bilag 2.1) beskrevet responstid i minutter med utgangspunkt i destinasjonene nevnt i punktene under til ulike tider av døgnet og uken. Operatøren har i sitt tilbud beskrevet den mest sannsynlige tiden i snitt gjennom hele kontraktsperioden for å kjøre frem til de angitte destinasjonene. Gjelder kunde som gjør en direktebestilling en vanlig hverdag, lørdag eller søndag og som bestiller at bilen skal komme med en gang. Det er gjennomsnittlig responstid pr deloppdrag som vil bli vurdert ref. Bilag 2.1.
- I enerettsområdet Aurskog-Høland skal Operatør beskrive responstid til destinasjonene: Rømskog Spa & Resort, Bjørkelangen Senter og Setskog kirke.
 - I enerettsområdet Gjerdrum skal Operatør beskrive responstid til destinasjonen: Gjerdrum Kulturhus og Sandum busstopp (Nitteberg).
 - I enerettsområdet Nannestad skal Operatør beskrive responstid til destinasjonene Kringler-Slattum skole (Åsgreina), Sandsnesseter (Vangenvegen) og Preståsen skole.
 - I enerettsområdet Nes skal Operatør beskrive responstid til destinasjonene Brårud skole, Auli skole, Årnes stasjon (bussterminalen) og Skogbygda skole.
 - I enerettsområdet Eidsvoll skal Operatør beskrive responstid til destinasjonene Eidsvoll stasjon (bussterminalen), Råholt ungdomsskole, Feiring skole.
 - I enerettsområdet Hurdal skal Operatør beskrive responstid til destinasjonene Hurdalsjøen Hotell, Vassenden (krysset Midtbullevgen x Høversjøvegen) og Skrukkelia (Storgata).
- 2.1.3.2 Operatør skal innfri oppgitt responstid gjennom hele kontraktsperioden, med mindre det i enkelttilfeller oppstår særskilte omstendigheter utenfor oppdragsgiver kontroll som gjør at responstiden fraviker oppgitt responstid i tilbudet. Dette kan bli kontrollert ved hjelp av stikkprøvekontroller.

2.1.4 Organisering av turer

- 2.1.4.1 For bestilte turer skal Operatør fastsette en kjøreplan for hver tur som sjåførene skal følge under forutsetning av at vær, føre, og vegforhold tillater forsvarlig kjøring. Sjåfør plikter straks å ta alle kjøreoppdrag som blir gitt av Operatør, og plikter ellers å rette seg etter operatørens bestemmelser og anvisninger vedrørende avviklingen av drosjetjenestene.
- 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 sjåføren 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 sjåfør ved hentestedet forvise seg om at det er riktig passasjer som transporteres. Operatør plikter å gjøre seg kjent med området og tilstrebe at plassering av biler blir best mulige for å kunne nå enerettsområdet innenfor responstiden.
- 2.1.4.4 Sjåførene 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 Sjåfør 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 sjåførene 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 Dersom det oppstår driftsavvik, skal Operatøren ha rutiner for beredskap for håndtering av disse for å opprettholde punktlighet. Oppdragsgiver kan gjennom kontraktperioden gjennomføre dialog og revisjon med Operatør for å sikre færrest mulig avvik.
- 2.1.5.2 Operatør har ansvaret for punktligheten slik at kjøreoppdragene gjennomføres i samsvar med en 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.
- 2.1.5.3 Ved avvik har Operatør ansvar for at alternativ transport organiseres og iverksettes der det er mulig, slik at konsekvensene for kundene blir minst mulig.
- 2.1.5.4 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.
- 2.1.5.5 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).
- 2.1.5.6 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 web og/eller app.
- 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 kommunikasjonssystemer bekostes av Operatør.

3. Sjåførere og kompetanse

3.1.1 Krav til sjåførens gjennomføring av oppdraget

- 3.1.1.1 Sjåførene må utøve høy grad av service overfor kundene, og skal bistå kunder med nedsatt funksjonsevne og andre utfordringer. Sjåfør skal hjelpe til ved av- og påstigning hvis det er behov for det.
- 3.1.1.2 Hvis kunden trenger hjelp til og fra bilen med bagasje, eller hjelp til å håndtere hjelpemidler som rullator, rullestol og krykker må sjåføren hjelpe til.
- 3.1.1.3 Sjåfør 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. Sjåføren 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 bilen, eller bruke sterk parfyme. Generende lukt i bilen skal unngås, og det er ikke tillatt for sjåfør å ha med egne kjæledyr i bilen.
- 3.1.1.6 I den utstrekning plassen tillater det plikter sjåføren 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 sjåfør nekte å ta med.
- 3.1.1.7 Sjåførene skal ikke håndtere legemidler for andre personer. I akuttmedisinske nødssituasjoner skal helsepersonell kontaktes.
- 3.1.1.8 Sjåfør skal ha tilfredsstillende opplæring i Pris-/ betalingssystemet (taksameter) som er montert i bilen.
- 3.1.1.9 Sjåfør 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 Sjåførene 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.

Vedlegg 2 Oppdragsbeskrivelse

Enerett Romerike

- 3.1.1.12 Sjåførene skal vise hensyn overfor omgivelsene. Unødig bruk av lyd- eller lyssignal og unødig tomgangskjøring er forbudt.
- 3.1.1.13 Sjåfør er ansvarlig for at alt sikkerhetsutstyr som 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.
- 3.1.2.2 Operatøren er ansvarlig for at den enkelte medarbeiders språkkompetanse i norsk er tilstrekkelig og at den opprettholdes i hele kontraktperioden.

3.1.3 Geografisk kompetanse

- 3.1.3.1 Sjåførene skal være godt kjent i enerettsområdet og kjenne til øvrige tilbud og reisemuligheter i området på overordnet nivå (for eksempel tog, ekspressbusstilbud og Ruters mobilitetstilbud).

3.1.4 Kompetanse i førstehjelp

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

3.1.5 Opplæring

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

Vedlegg 2 Oppdragsbeskrivelse

Enerett Romerike

- 4.1.1.2 Operatør må alltid ha beredskap, slik at feil og mangler ved utførelse av transporten kan rettes opp.
- 4.1.1.3 Operatør skal ha rutiner for behandling av kundehenvendelser og kundeklager. Oppdragsgiver kan gjennom kontraktperioden gjennomføre dialog og revisjon med Operatør for å sikre god kundebehandling og færrest mulig kundeklager.

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. Maksimalprisforskriften gjelder i avtaleområdet.

6. Behandling av hittegods

- 6.1.1.1 Sjøførene skal etter hver tur undersøke om noe er glemt igjen i bilen, slik at glemte saker kan bli levert tilbake til rette vedkommende umiddelbart.
- 6.1.1.2 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. Oppstartsforberedelser

- 8.1.1.1 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. Forberedelsene skal kunne dokumenteres for Oppdragsgiver.
- 8.1.1.2 Operatør skal som en del av oppstartsforberedelsene levere en oversikt over hvilke løyver som skal kjøre enerett i enerettsområdene. Denne oversikten skal leveres på en mal utarbeidet av oppdragsgiver.

9. Bilpark og Miljø

9.1 Generelle krav

9.1.1.1 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

9.1.1.2 I tillegg gjelder følgende funksjonelle minstekrav:

- Ingen biler skal være eldre enn 10 år i noen del av Kontraksperioden
- 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.

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

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

9.2 Sikkerhet

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

9.2.1.2 Alle biler skal ha forsvarlig sikringsutstyr til barn og skal som minimum ha 1 stykk standard sittepute tilgjengelig. Enkelte kjøreoppdrag kan være beskrevet med at det er påkrevet med flere sitteputer.

9.2.1.3 Barn som krever særskilt barnesete, vil normalt følge barnet og ikke være Operatørens ansvar å stille til rådighet, men Operatør skal ha barneseter og sittepute(r) i ulike vektclasser tilgjengelig.

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

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

10. Bilag

Bilag 2.0 Dekning av område

Bilag 2.1 Responstid