



**Avtalets namn:** Serviceresor 2016  
**Upphandling:** Serviceresor 2016  
**Startdatum:** 2016-07-01  
**Typ av avtal:** Avtal

## Avtal

**Referensnr:**   
**Upph. ref.nr:**  
**Slutdatum:** 2020-01-31  
**Förlängning:** 24 st á 1 månader

Uppgifter som är specifika för varje företag är dolda.

## RAMAVTAL

### 1 INLEDNING

#### 1.1 Objekt och omfattning

Ramavtalet omfattar Service- och uppdragsresor avseende:

- Färdtjänstresor,
- Särskoleresor,
- Skolresor,
- LSS-resor,
- Flexlinjeresor,
- Tjänstresor,
- Särskilda uppdragsresor
- Riksfärdtjänstresor.

Vilka delområden som ingår i avtalet framgår av bilaga 1, Pris & Produktion. Eventuellt garanterade trafikeringsperiodsvolymer per delområde och fordon framgår av bilaga 1, Pris & Produktion. I övrigt är ramavtalet ett avtal utan volymförpliktelser.

Verksamhet som berör ramavtalsområdet kan bedrivas i egen regi. I sådana fall är Ramavtalet att betrakta som ett komplement till den egna verksamheten.

#### 1.2 Definitioner

**Avtalsanvändare** – De kommuner, förvaltningar, kommunalförbund och bolag m.m. som har rätt att använda Ramavtalet.

**Beställare** – Myndigheter och enheter som beställer i enlighet med Ramavtalet.

**Göteborgs Stad** – Begreppet Göteborgs Stad omfattar Stadens samtliga förvaltningar och bolag, föreningar och stiftelser där Göteborgs Stad är förvaltare eller, direkt eller indirekt, utser en majoritet av styrelsen eller motsvarande.

**Leverantör** – Företag eller annan aktör som lämnat anbud och som tillhandahåller de tjänster som omfattas av Ramavtalet. Med Leverantör avses även grupper av leverantörer och i alla delar av Göteborgs Stad Färdtjänsten godkänd *Underleverantör*.

**Underleverantör (avser även underentreprenör)** – Samtliga företag eller andra aktörer som anlitas av Leverantören för utförande av hela eller delar av Uppdrag eller leverans av varor. Om annat företag i Leverantörens koncern, t.ex. dotterföretag intresseföretag eller åkeriägare, anlitas för Uppdrag ska även dessa anses vara underleverantörer.

**Ramavtal** – Det avtal, med bilagor, som Göteborgs Stad Färdtjänsten ingår med en eller flera Leverantörer efter genomförd upphandling.

**Resultat** – Rapport, plan, undersökningsresultat eller någon annan prestation som är slutresultat av ett Uppdrag som utförts.

**Underavtal** – Avtal mellan Beställaren och Leverantören om att utföra Uppdrag i enlighet med villkoren i Ramavtalet.

**Uppdrag** – den tjänst som beställs från Ramavtalet vid var tillfälle.

**Efter samråd** - Ena parten kan ensidigt fatta beslut efter att ha samrått med den andra parten i frågan.

**Fordonsgrupp** - En i förväg definierad volym fordon som skall stå till Beställarens förfogande för avrop.

**Fordonsgruppsspass** - Passkonstruktion i PLANET som innebär att passets längd anpassas till de uppdrag som planeras in på passet. Ändring av passlängd kan ske både före passets start och under pågående pass.

**I samråd** - Bägge parter måste vara överens för att beslut ska kunna fattas.

**Körorder** - Information om köruppdrag där bl a kundens namn, hämtnings- och lämningsadress framgår.

**Körtid** - Den tid som en resa planeras ta mellan två adresspunkter. I PLANET hanteras detta genom att alla körtider kan utläsas genom en körtidsmatris.

**Mätperiod** - Avgränsad tidsperiod då mätningar sker eller fakta samlas in.

**Nedläsningstid** - Det antal minuter innan passtart som uppdraget skall bokas ut till Trafikföretaget.

**PLANET** - Beställarens beställnings- och bokningssystem för serviceresor. Skulle PLANET komma att ersättas med annat system under avtalsperioden avser begreppet PLANET istället det nya systemet.

**Planetpass** - Köruppdrag som består av transport av en eller flera resenärer.

**Planeringsparameter** - Verktyg i PLANET för att styra planeringen av fordon, som

påverkar servicenivån till resenär t.ex. resenärens väntetid och restid.

**Resa** - Transport mellan två eller flera angivna punkter som i PLANET definieras som noder och adresser.

**Samordnad resa** - Transport som innehåller transport av mer än en (1) resenär. Resan kan vara samplanerad (flera resenärer samtidigt i bilen) och/eller slinglagd (flera resenärer successivt under passet).

**Specialfordon 2014** - Dokument från Svensk Kollektivtrafik som innehåller kravbeskrivning för normfordon för serviceresor. Återfinns i bilaga 2.

**Särskilda Uppdrag** - Uppdrag som ställer specifika krav på förare, fordon eller tjänstens utförande.

**Allmänna uppdrag** - Uppdrag som inte omfattas av definitionen av särskilda uppdrag.

**Tjänstepass** - Passkonstruktion i PLANET som innebär att passets längd bestäms i förväg och att uppdrag planeras in på passet för att utnyttja det inköpta passet så effektivt som möjligt.

**Trafikföretag** - Företag eller annan aktör som lämnat anbud och som tillhandahåller de tjänster som omfattas av Ramavtalet. Med Trafikföretag avses även grupper av trafikföretag och i alla delar av Göteborgs Stad Färdtjänsten godkänd Underleverantör.

**Trafikeringsområde** - Det område där Färdtjänsten bokar och utför resor genom PLANET. Består av det geografiska området för kommunerna Ale, Alingsås, Bollebygd, Göteborg, Härryda, Kungsbacka, Kungälv, Lerum, Lilla Edet, Mark, Mölndal, Partille, Stenungsund, Tjörn och Öckerö.

**Trafikeringsperiod** - Avgränsad tidsperiod som trafik bedrivs i enlighet med avtalet, exempelvis halvår.

**Upphållstid** - Den tid Beställaren ersätter Trafikföretaget då fordonet inte kör vid uppdrag, ex då en resenär stiger i och ur fordonet.

**Uppdragspass** - Uppdragspass är en passkonstruktion i PLANET som innebär att passets längd bestäms i förväg baserat på uppdragsgivares behov av återkommande särskilda uppdrag.

### 1.3 Avtalsanvändare

Avtalsanvändare avseende:

FÄRDTJÄNSTRESOR:

är avtalsanvändare inom de upphandlande myndigheterna:

- Göteborgs Stad,
- Härryda kommun,
- Mölndals Stad.

SKOL- OCH SÄRSKOLERESOR:

är avtalsanvändare inom de upphandlande myndigheterna:

- Göteborgs Stad,

TJÄNSTERESOR:

är avtalsanvändare inom de upphandlande myndigheterna:

- Göteborgs Stad,
- Göteborgs Kyrkliga Samfällighet,
- Härryda kommun,
- Mölndals Stad,
- Västra Götalandsregionen (VGR).

**RIKSFÄRDTJÄNSTRESOR:**

är avtalsanvändare inom de upphandlande myndigheterna:

- Göteborgs Stad,
- Lerums kommun,
- Mölndals Stad,
- Partille kommun.

**ÖVRIGA RESOR:**

är avtalsanvändare inom de upphandlande myndigheterna:

- Göteborgs Stad,
- Mölndals Stad.

För mer information se respektive upphandlande myndighets webbplats.

#### **1.4 Avtalsstart**

Planerad avtalsstart är 2016-07-01 inom delområdena: 1, 3, 8-11, 13, 18-21, 23, 28-31, 36 och 38-51.

Planerad avtalsstart är 2018-02-01 inom delområdena: 2, 4-7, 12, 14-17, 22, 24-27, 32-35, 37 och 52.

Se även bilaga 1, Pris & Produktion, i kolumnen Trafikstart.

Bestämmelserna om viten avseende Fordonsförteckningen, Besiktning av nya fordon och Dokumentation efter anmodan (uppstartsplan) punkt 3.29 - Viten, träder ikraft när båda parter har undertecknat avtalet.

#### **1.5 Ordinarie planerad avtalsperiod löper ut**

2020-01-31

#### **1.6 Avtalstid vid eventuell fördröjning, överprövning och förlängning**

Ramavtalet gäller från det att det undertecknats av båda parter, dock tidigast vid den planerade avtalsstarten.

För det fall ramavtal tecknats med flera leverantörer och samtliga ramavtal inte kunnat ingås innan den planerade avtalsstarten kan avtalstiden beträffande startpunkt komma att variera mellan olika leverantörer. Ramavtalet upphör dock att gälla för samtliga Leverantörer, utan uppsägning, den dag då ordinarie avtalsperiod löper ut.

Eventuell förlängning av Ramavtalet sker skriftligt enbart på initiativ av Färdtjänsten och meddelas senast 6 månader innan ordinarie eller förlängd avtalstids utgång. En förlängning av Ramavtalets avtalsperiod kan ske vid flera tillfällen och längst t o m 2022-01-31.

## **2 KVALIFICERINGSKRAV**

### **2.1 Krav på leverantören**

### **2.1.1 Krav på skatter och socialförsäkringsavgifter samt registrering**

Leverantören ska ha fullgjort sina skyldigheter avseende inbetalning av skatter och socialförsäkringsavgifter samt vara registrerad i aktiebolags- eller handelsregister eller motsvarande register, som förs i det land där Leverantörens verksamhet är etablerad. Leverantören ska även vara registrerad för mervärdesskatt, undantaget skattefria verksamheter, samt inneha F-skattebevis.

Färdtjänsten kontrollerar, genom inhämtande av uppgifter från aktuella myndigheter, att Leverantören uppfyller lagenligt ställda krav avseende sina inbetalningar av skatter och socialförsäkringsavgifter samt registrering. Kravet ska vara uppfyllt per den dag inhämtandet sker. I det fall det inte är möjligt för Färdtjänsten att få tillgång till de aktuella uppgifterna ska Leverantören när Färdtjänsten så begär vara beredd att tillhandahålla dessa uppgifter.

Utländsk Leverantör ska, efter begäran från Färdtjänsten, kunna tillhandahålla bevis i engelsk version som styrker att företaget inte har restförda skulder avseende skatter och socialförsäkringsavgifter i det egna landet med motsvarande den information som framgår av Skatteverkets blankett SKV 4820 samt bevis i engelsk version som styrker registrering i det land verksamheten bedrivs enligt landets regler om aktiebolagsregister, handelsregister eller liknande register.

### **2.1.2 Krav på ekonomisk och finansiell ställning**

Leverantören ska ha sådan ekonomisk stabilitet och finansiell ställning att Ramavtalet kan genomföras utan risk för störningar p.g.a. ekonomiska problem. Färdtjänsten inhämtar och bedömer Leverantörens kreditvärdighet med hjälp av affärs- och kreditupplysningsföretag. Leverantören ska för att kravet ska anses vara uppfyllt inneha en riskklass/rating motsvarande minst "Kreditvärdig".

I de fall Leverantören har lägre riskklass/rating kan Leverantören ändå anses uppfylla detta krav under förutsättning att:

- a. Leverantörens moderbolag eller annan garant uppfyller kravet i första stycket denna punkt, lämnar moderbolagsgaranti undertecknat av moderbolagets firmatecknare eller likvärdig garanti, i vilken Leverantörens fullgörande av sina åtaganden enligt eventuellt ramavtal garanteras, eller;
- b. Leverantörens revisor lämnar en sådan förklaring att Färdtjänsten kan anse att det är klarlagt att Leverantören innehar motsvarande ekonomiska stabilitet.

Intygen får inte vara äldre än tre månader räknat från sista anbudsdag.

### **2.1.3 Organisation för utförande**

För att genomföra uppdraget i enlighet med Ramavtalet och Färdtjänstens intentioner krävs att Trafikföretaget har en väl fungerande organisation med rätt kapacitet och ledning, samt att ledning och uppföljning av uppdraget präglas av driftsäkerhet och kvalitet.

### **2.1.4 Kvalitetsledningssystem**

Leverantören ska ha ett kvalitetsledningssystem enligt ISO 9001 eller likvärdigt, eller ett eget likvärdigt kvalitetsledningssystem.

Ett eget kvalitetsledningssystem ska minst innehålla följande:

- Verksamhetsbeskrivning, en översikt över hur företagets verksamhet är uppbyggd och fungerar.
- En införd kvalitetspolicy
- Rutin för kompetensutveckling i kvalitetsfrågor för personalen
- Rutin för registrering av myndighetskrav, beslut och föreskrifter som rör verksamheten

- Rutin för hur underleverantörers arbete kvalitetssäkras
- Rutin för registrering och hantering av avvikelser och förbättringar
- Årlig intern och/eller extern revision av kvalitetsledningssystemet.

Kvalitetsledningssystemet ska vara dokumenterat och på begäran kunna redovisas för Färdtjänsten/Upphandlingsbolaget. Bevis på att kravet om kvalitetsledningssystem är uppfyllt kan utgöras av:

- Kopia av gällande tredjepartscertifikat eller
- Kopia av protokoll för opartiskt genomförd intern eller extern revision av kvalitetsledningssystemet.

Protokollet ska i förekommande fall vara daterat, högst ett (1) år gammalt och undertecknat av revisor.

### **2.1.5 Miljöledningssystem**

I Göteborgs Stads Upphandlings- & inköpspolicy anges att leverantörer till staden ska bedriva ett systematiskt miljöarbete som är möjligt att följa upp. Leverantören ska ha ett miljöledningssystem enligt ISO 14001 eller likvärdigt, eller ett eget miljöledningssystem som garanterar samma miljöskyddsnivå.

Ett eget miljöledningssystem ska minst innehålla följande:

- Verksamhetsbeskrivning, en översikt över hur företagets verksamhet är uppbyggd och fungerar
- En införd miljöpolicy
- Rutin för registrering av myndighetskrav, beslut och föreskrifter som rör verksamheten inom miljöområdet
- Rutin för registrering och hantering av avvikelser och förbättringar
- Årlig intern och/eller extern revision av miljöledningssystemet.

Miljöledningssystemet ska vara dokumenterat och på begäran kunna redovisas för Färdtjänsten/Upphandlingsbolaget. Bevis på att kravet om miljöledningssystem är uppfyllt kan utgöras av:

- Kopia av gällande tredjepartscertifikat/miljödiplomering eller
- Kopia av protokoll för opartiskt genomförd intern eller extern revision av miljöledningssystemet.

Protokollet ska i förekommande fall vara daterat, högst ett (1) år gammalt och undertecknat av revisor.

### **2.1.6 Trafik tillstånd**

Leverantören och eventuella underleverantörer skall uppfylla krav avseende erforderliga "Tillstånd att bedriva yrkesmässig trafik" för buss och "Tillstånd att bedriva yrkesmässig trafik" för taxi, inom de delområde som ingår i ramavtalet.

## **2.2 Särskilda kontraktsvillkor**

### **2.2.1 Antidiskrimineringsklausul**

Leverantören förbinder sig att följa vid varje tillfälle gällande antidiskrimineringslagstiftning. Härmed avses diskrimineringslagen (2008:567), olaga diskriminering enligt 16 kap. 9 § brottsbalken (1962:700) och förbud mot missgynnande behandling enligt 16 § föräldraledighetslagen (1995:584) eller lagar och bestämmelser som ersätter dessa.

Leverantören ska senast 14 dagar efter att Färdtjänsten begär det, normalt i samband med

uppföljningsmöte, redovisa följande uppgifter och handlingar till Färdtjänsten:

- a) Jämställdhetsplan enligt 3 kap. 13 § diskrimineringslagen, alternativt en uppgift om antalet sysselsatta vid senaste årsskiftet till styrkande av att planen inte behöver upprättas.
- b) Redovisning av aktiva åtgärder enligt 3 kap. 3-9 §§ diskrimineringslagen.
- c) Sanningsförsäkran som anger om Leverantören eller anställd som Leverantören ansvarar för, vid utförandet av detta Ramavtal, enligt lagakraftvunnen dom brutit mot en straffbestämmelse eller ett förbud enligt vid varje tillfälle gällande antidiskrimineringslagstiftning.

Leverantören är dessutom skyldig att på Färdtjänstens begäran redovisa ytterligare information som krävs för kontrollen. Om Leverantören inte inom föreskriven tid lämnar sådan information som ovan nämnts eller om Leverantören vid utförandet av detta Ramavtal inte uppfyller sina skyldigheter enligt vid varje tillfälle gällande antidiskrimineringslagstiftning ska Leverantören betala vite med 5 000 kr per varje kalendervecka efter att Leverantören mottagit underrättelse om överträdelsen och till det att rättelse vidtagits och maximalt 50 000 kr/år. Vite som begärts på felaktig grund ska återbetalas till Leverantören.

Om Leverantören eller anställd som denne svarar för, vid utförandet av Uppdrag, enligt lagakraftvunnen dom brutit mot ett förbud enligt vid varje tillfälle gällande antidiskrimineringslagstiftning utgör detta ett allvarligt avtalsbrott som kan medföra grund för förtida upphörande av Ramavtalet och pågående Uppdrag.

Leverantören ska ålägga underleverantörer samma skyldigheter, under förutsättning att underleverantören i Sverige kommer utföra en väsentlig del av Uppdraget.

Ovanstående villkor gäller endast Leverantörer som omfattas av svensk materiell rätt.

### **2.2.2 Anti-korruption**

Leverantören ska aktivt arbeta med anti-korruption. Leverantören, förutsatt att det rör sig om ett svenskt bokföringsskyldigt företag, ska i sin verksamhet följa Institutet Mot Mutors Näringslivskod. Ingen form av mutor, eller oegentliga erbjudanden om betalning till eller från anställda, företag eller organisationer tolereras.

### **2.2.3 Uppförandekod för Leverantören**

Göteborgs Stad avser att öka andelen etiska inköp, i enlighet med styrande dokument som gäller för alla kommunens verksamheter. I syfte att säkerställa tillgången på varor och tjänster som producerats på ett uthålligt sätt, ska Leverantören ha en dokumenterad uppförandekod eller motsvarande. Uppförandekoden ska minst följa:

#### **- ILO's kärnkonventioner**

##### Föreningsfrihet och organisationsrätten

- Konvention 87: Föreningsfrihet och skydd för rätten att organisera
- Konvention 98: Rätten att organisera och förhandla kollektivt

##### Tvångsarbete

- Konvention 29: Förbud mot tvångs- och straffarbete
- Konvention 105: Avskaffande av tvångsarbete

##### Diskriminering

- Konvention 100: Lika lön för lika arbete oavsett kön
- Konvention 111: Om diskriminering i fråga om anställning och yrkesutövning

##### Barnarbete

- Konvention 138: Minimiålder för arbete
- Konvention 182: Mot de värsta formerna av barnarbete

## - FN's barnkonvention

### FN's Barnkonvention (54 artiklar)

Artikel 32 -Du får inte tvingats till skadligt arbete som skadar eller hindrar din skolgång och hälsa

## - Den nationella lagstiftningen bl.a. omfattande arbetsmiljö och arbetssätt som gäller i tillverknings-/producentlandet.

Av uppförandekoden ska tydligt framgå att Leverantören aktivt motverkar korruption i hela sin verksamhet.

Leverantören ska senast ett år efter att avtalet trätt i kraft kunna redovisa att uppförandekoden efterlevs. Som verifikat godtas extern kontroll av auditföretag, företagsinternt arbete (som kontrolleras av personal med dokumenterad kompetens) eller motsvarande. I samband med redovisningen ska rutiner för företagets interna arbete med uppförandekoden bifogas.

Färdtjänsten förbehåller sig rätten att göra egna kontroller av Leverantörens arbete enligt den egna uppförandekoden genom en revision. Kontrollen kommer att utföras av ackrediterade revisionsorgan eller annan oberoende part. En eventuell revision kan komma att avropas inom ramen för Göteborgs stads samarbete med SKI (SKL-kommentus inköpscentral). Revisionen kommer att följa SA8000 eller likvärdig metod/standard, en revision omfattar minst:

- platsbesök av revisor, eventuellt med assistent, i två dagar.
- tillgång till hela leverantörens eller underleverantörens produktionsanläggningen inkl. eventuella boenden.
- intervjuer med medarbetare i produktionen och på tjänstemannanivå, enskilt och i grupp, i avskilda utrymmen.
- genomgång av dokumentation gällande laguppfyllnad.

En revision kan också komma att genomföras på Leverantörens svenska huvudkontor, då skall tillgång till all efterfrågad information ges kopplad till kontrollen av uppfyllnad av det särskilda kontraktsvillkoret.

Eventuella brister som framkommer vid en revision skall åtgärdas inom 1-6 månader efter revisionens slutrapport, beroende på graden av allvarighet hos bristen.

### **2.2.4 Krav på anställningsvillkor - förare**

Trafikföretaget skall under avtalsperioden minst erbjuda de förare som utför uppdrag inom ramavtalet följande villkor:

#### Avlöning

För prov- och tillsvidareanställd förare utgår minsta avlöning per vecka enligt nedanstående:

Från och med 2016-07-01 3646:39

Från och med 2017-07-01 3719:32

Från och med 2018-07-01 3793:70

Från och med 2019-07-01 3869:58

Från och med 2020-07-01 3946:97

Från och med 2021-07-01 4025:91

Utöver ovan nämnda veckolöner utgår nedanstående premier och tillägg:

Per påslag: 6 kr 30 öre

Per betald kilometer: 1 kr 33 öre

Obekvämlighetstillägg per timme: 24 kr 27 öre

Kvalificerat tillägg per timme: 40 kr 58 öre  
Tvättillägg enligt §8 mom 4: 3 kr 42 öre

Ovanstående premier och tillägg skall årligen räknas upp med 2 % per den 1 juli varje år under avtalsperioden.

Tillsvidareanställd förare, som under kalendermånad hos samme arbetsgivare utfört mer än 14 nattpass, erhåller en extra ersättning om 12 kr 46 öre för varje överskjutande nattpass. Med nattpass förstås sådant pass, som pågår efter kl 24.00.

#### Avlöningsform vid taxameterberäknade körningar

Vid taxameterberäknade körningar kan överenskommelse träffas mellan arbetsgivaren och den lokala arbetstagarorganisationen om annan avlöningsform än premie. Sådan överenskommelse skall utöver den fasta veckolönen garantera föraren minst 10 % av inkört belopp.

#### Avlöning för visstidsanställd förare

Till visstidsanställd förare utgår ersättning per timme med det belopp, som erhålles, då fasta veckolönen divideras med antalet arbetstimmar per vecka samt med den premie som tillkommer tillsvidareanställd förare.

Dock skall visstidsanställd förare, som inkallas till tjänstgöring, erhålla timavlöning för minst 4 timmar.

#### Avlöning vid kontrakterade körningar

Vid körningar där överenskommelse om fast ersättning träffats och som ej beräknas med hjälp av taxameter skall utöver veckolönen särskild ersättning istället för premie utgå. Sådan ersättning skall per arbetad timme uppgå till minst:

Från och med 2016-07-01 20 kr 82 öre  
Från och med 2017-07-01 21 kr 23 öre  
Från och med 2018-07-01 21 kr 66 öre  
Från och med 2019-07-01 22 kr 09 öre  
Från och med 2020-07-01 22 kr 53 öre  
Från och med 2021-07-01 22 kr 98 öre

#### Arbetskläder

Förarens arbetskläder, i form av uniform eller annan profilklädsel, skall tillhandahållas och bekostas av Trafikföretaget.

#### Övertidsersättning

För övertidsarbete skall förare erhålla ersättning med grundtimlönen (veckolön per timme) och premie samt övertidstillägg med 50 % beräknat på grundtimlönen (1/38,25-del).

Efter överenskommelse mellan arbetsgivaren och arbetstagaren kan ersättning för övertid utges i form av ledighet från ordinarie arbetstid, varvid ledighet utgår med minst 1,5 timme för varje övertidstimme.

Kompensationsledigheten läggs ut efter överenskommelse mellan arbetsgivaren och arbetstagaren. Dock senast det kalenderår som följer efter det kalenderår då övertiden inarbetats. I annat fall ersätts övertiden med kontant betalning.

Vid uttag av kompensationsledighet skall motsvarande övertid återfröas som tillgänglig övertid enligt gällande arbetstidsavtal.

Premie etc. som intjänats i samband med övertid utbetalas på sedvanligt sätt vid

nästkommande ordinarie löneutbetalningstillfälle.

#### Ersättning för obekväm arbetstid

OB-ersättning:

- alla dagar 19:00-06:00

- lördagar, helgdagar samt påsk-, pingst-, midsommar-, jul- och nyårsafton 06:00-19:00.

OB-ersättning utgår minsta ersättning per timme för arbete med nedanstående belopp:

Från och med 2016-07-01 24 kr 76 öre

Från och med 2017-07-01 25 kr 25 öre

Från och med 2018-07-01 25 kr 76 öre

Från och med 2019-07-01 26 kr 27 öre

Från och med 2020-07-01 26 kr 80 öre

Från och med 2021-07-01 27 kr 33 öre

Kvalificerat OB

- för arbete från kl 19:00 på lördagar och helgdagsaftnar enligt ovan fram till kl 06:00

nästkommande helgfria dag utgår i stället ett kvalificerat OB per timme om minst:

Från och med 2016-07-01 41 kr 39 öre

Från och med 2017-07-01 42 kr 22 öre

Från och med 2018-07-01 43 kr 06 öre

Från och med 2019-07-01 43 kr 93 öre

Från och med 2020-07-01 44 kr 80 öre

Från och med 2021-07-01 45 kr 70 öre

Ersättning utgår dock icke för sådan tid, som gottgöres såsom övertid. Den obekväma tid, för vilken ersättning enligt ovan skall utgå, sammanräknas per kalendermånad, varvid den sammanlagda obekväma tiden under månaden avrundas till jämn halvtimme.

#### Avlöning med procent på inkört belopp

Arbetsgivare och arbetstagare kan skriftligen överenskomma att lön ska utgå som en kombination av fast lön och procentlön eller i form av s k rak procentlön. Procentlön beräknas som viss överenskommen procentandel av arbetsgivarens intäkt för körningen.

Överenskommelse om kombinerad fast lön och procentlön kan endast träffas med arbetstagare med vilken tidigare överenskommelse som rak procentlön träffats.

Sådan överenskommelse kan avse intäkten antingen inklusive eller exklusive mervärdesskatt.

Har överenskommelse träffats enligt första eller andra stycket utgår ingen särskild ersättning för obekväm arbetstid eller övertid. Detta skall särskilt beaktas vid överenskommelse om kombinerad fast lön och procentlön.

Har överenskommelse träffats om rak procentlön och inkluderar denna semesterlön skall omräkning av procenttalet ske så att semesterlönen inte längre inkluderas. Beräkning och utbetalning av semesterlön framgår under rubriken semester.

Arbetstagare som avlönas med procent på inkört belopp är dock garanterad en lägsta lön enligt följande:

Från och med 2016-07-01 18 393 kr

Från och med 2017-07-01 18 760 kr

Från och med 2018-07-01 19 136 kr

Från och med 2019-07-01 19 518 kr

Från och med 2020-07-01 19 909 kr  
Från och med 2021-07-01 20 307 kr

Beloppet motsvarar en arbetstid om 174 timmar per månad vid ordinarie genomsnittlig arbetstid 40 timmar per helgfri vecka, och en arbetstid om 166,4 timmar per månad vid ordinarie genomsnittlig arbetstid 38,25 timmar per vecka. För arbetstagare med en arbetstid som avviker från 174 timmar respektive 166,4 timmar under månaden, skall beloppen justeras i förhållande till faktiskt arbetad tid.

#### Utbetalning av veckolön

Avlöningsveckan räknas från och med måndag till och med söndag eller från och med söndag till och med måndag. Arbetsgivare kan utbetala lönen veckovis kontant var eller varannan torsdag. Löneutbetalning kan även ske via bank, postgiro eller på annat sätt. Arbetsgivare och arbetstagaren kan överenskomma om att ett a contobelopp, som överenskommes mellan arbetsgivare och arbetstagare, utbetalas den 25:e i varje månad och att därvid utbetalning av slutlig lön med avdrag för erhållet a contobelopp verkställs den 15:e påföljande månad. Om den 25:e respektive den 15:e infaller på en avtalsenlig arbetsfri dag sker utbetalning närmast föregående vardag.

Efter lokal överenskommelse kan a contobelopp respektive slutlig lön utbetalas med annat intervall. I sådant fall bör a contobelopp utges under avlöningsperiodens och slutreglering ske senast två veckor efter periodens utgång.

Infaller avlöningsdag på helg- eller fridag eller på semestern utbetalas lönen närmast föregående arbetsdag.

#### Lönebesked

Förare skall kvittera avlöningen där avlöningen icke utbetalas genom bank, postgiro eller på annat betryggande sätt.

#### Semester

Semester utgår enligt lag med iakttagande av vad som sägs nedan.

#### Huvudsemester

Vid förläggning av huvudsemester föreligger förhandlingsskyldighet enligt lag om medbestämmande i arbetslivet.

Förhandlingsskyldigheten skall i första hand fullgöras med på arbetsplatsen utsedd facklig företroendeman. Saknas sådan förtroendeman fullgörs förhandlingsskyldigheten genom samråd direkt med berörda anställda.

#### Sparad semester

Arbetstagare, som under ett semesterår vill utnyttja möjligheten att spara semesterdagar enligt 18 § semesterlagen, skall meddela detta till arbetsgivaren i samband med förläggningen av årets huvudsemester bestäms, dock senast 1 april samma år.

Om inte annat överenskommes, skall arbetstagare, som vill ta i anspråk sparade semesterdagar i samband med årets huvudsemester, underrätta arbetsgivaren härom, senast då förläggningen av årets huvudsemester bestäms. Vill arbetstagaren i andra fall ta ut sådana dagar, skall underrättelse lämnas senast tre månader innan ledigheten tar sin början.

Sparade semesterdagar skall tas ut i den tidsföljd de sparats.

#### Semester vid visstidsanställning

Visstidsanställd arbetstagare vars anställning inte avses pågå längre än tre månader har inte rätt till semesterledighet, såvida inte detta överenskommits vid anställningen.

Semesterersättning utbetalas dock enligt lag.

### Semesterlön

Semesterlön utgör 13 procent av arbetstagarens under intjänandeåret förfallna lön i anställningen, i förekommande fall ökad med belopp enligt semesterlön vid semesterlönerundande frånvaro.

I lönesumman skall ingå ersättning under intjänandeåret med följande undantag:

- annan semesterlön än sådan som avser sparad semester
- permitteringslön med anledning av driftsuppehåll för samtidig semester
- sjuklön

Anmärkning: I lönesumman ingår inte traktamenten, ersättning för särskilda kostnader eller andra ersättningar som har karaktären av lön.

Semesterlönen per betald semesterdag skall för heltidsarbetande förare uppgå till lägst:

1074 kr från och med semesteråret 1 april 2016

1096 kr från och med semesteråret 1 april 2017

1117 kr från och med semesteråret 1 april 2018

1140 kr från och med semesteråret 1 april 2019

1163 kr från och med semesteråret 1 april 2020

1186 kr från och med semesteråret 1 april 2021

För deltidsarbetande nedräknas beloppen i proportion till arbetstiden.

Överenskommelse om andra former för beräkning och utbetalning av semesterlön och semesterersättning kan träffas mellan arbetsgivaren och Svenska Transportarbetareförbundet.

### Utbetalning av semesterlön

Semesterlön utbetalas vid sista avlöningstillfället före semesterledigheten.

Semesterlönen för arbetstagare som avlönas med tidlön för kortare tid än en vecka skall utbetalas som ett engångsbelopp vid det sista ordinarie löneutbetalningstillfället i maj månad under semesteråret oavsett när motsvarande semesterledighet erhålles.

### Semesterlön vid semesterlönegrundande frånvaro

För varje timme under intjänandeåret, som arbetstagaren varit frånvarande från arbetet utan lön och som enligt 17 § semesterlagen är semesterlönegrundande tid, skall till den lönesumma, som utgör underlag för beräkning av semesterlön enligt ovan, läggas ett belopp beräknat enligt följande: summa lön under intjänandeåret dividerat med antalet arbetade timmar under intjänandeåret.

### Semesterlön vid sparad semester

Arbetstagaren skall, med tillämpning av 23 § semesterlagen, erhålla samma semesterlön för sparad semesterdag som för övriga semesterdagar under det semesterår då de sparade dagarna tas ut.

Arbetstagaren kan dock ha haft annan sysselsättningsgrad i semesterlagens mening under det eller de intjänandeår, då rätt till semesterlön för de sparade semesterdagarna förvärvades, än under det intjänandeår som föregår semesterår, då de sparade dagarna tas ut. Kan arbetsgivaren eller arbetstagaren visa att så är fallet skall semesterlönen för de sparade dagarna i stället beräknas i proportion till arbetad tid under det eller de intjänandeår

som de sparade dagarna hänför sig till.

Föregående stycke skall endast tillämpas såvida skillnaden i sysselsättningsgrad i förhållande till ordinarie arbetstid överstiger 25 %. Med sysselsättningsgrad avses den procentuella del av ordinarie arbetstid, som avtalats mellan arbetsgivaren och arbetstagaren.

#### Semesterersättning

Semesterersättning bestäms enligt grunderna för beräkning av semesterlön ovan och skall betalas ut utan oskäligt dröjsmål och senast en månad efter anställningens upphörande. Möter hinder mot att beräkna semesterersättningen inom en månad efter anställningens upphörande skall den betalas ut inom en vecka efter det hindret upphörde.

#### Lokala överenskommelser

Avtalets semesterbestämmelser utgör inte hinder för lokala överenskommelser i form av kollektivavtal eller avtal mellan arbetsgivare och arbetstagare i frågor, som inte särskilt reglerats i semesterbestämmelserna och då semesterlagen medger sådana lokala överenskommelser.

#### Permission

Med permission förstås kort ledighet med bibehållen lön under högst en dag.

Med bibehållen lön avses att avdrag på utgående lön (veckolön/timlön jämte premie/premiekompensation) ej göres. Vid nära anhörigs begravning kan permission dock också omfatta nödvändiga (högst två dagar) resdagar.

#### Permission skall beviljas i följande fall:

- Eget bröllop
- Egen 50-årsdag
- Förstagångsbesök hos läkare och tandläkare vid akut sjukdom eller olycksfall
- Besök vid vårdinrättning efter remiss av företagsläkare, eller om sådan ej finns, annan av arbetsgivaren godkänd läkare
- Under tid då arbetare som arbetat del av dag och därefter måste lämna arbetsplatsen under återstoden av arbetsdagen på grund av arbetskada
- Nära anhörigs frånfälle
- Nära anhörigs begravning
- Plötsligt svårt sjukdomsfall hos hemmaboende nära anhörig

Som när anhörig räknas make/maka, barn, barnbarn, syskon, föräldrar, svärföräldrar samt mor- och farföräldrar. Såsom make/Maka räknas jämväl den som lever tillsammans med arbetstagaren under äktenskapsliknande förhållanden (det vill säga om man har samma mantalsskrivningsadress).

Anhållan om permission skall göras i så god tid som möjligt. Orsaken till permissionen skall på förhand eller – om så inte kan ske – i efterhand styrkas om arbetsgivaren så begär.

#### Föräldraledighet

Rätt till ledighet i samband med barns födelse följer av Föräldraledighetslagen. Arbetstagare som önskar sådan ledighet ska underrätta arbetsgivaren senast två månader före ledighetens början eller, om det inte kan ske, så snart som möjligt. I samband med anmälan ska arbetstagaren ange hur lång tid ledigheten är planerad att pågå.

#### Sjukanmälan

Arbetstagare skall omedelbart anmäla sjukfrånvaro till arbetsgivaren. Vidare skall han så snart som möjligt meddela arbetsgivaren när han beräknar återgå i arbetet.

Samma sak gäller om arbetstagaren blir arbetsförmögen på grund av olycksfall eller arbetsskada eller måste avhålla sig från arbetet på grund av risk för överförande av smitta och rätt föreligger till ersättning enligt lagen om ersättning till smittbärare.

Sjuklön skall som huvudregel inte utges för tid innan arbetsgivaren fått anmälan om sjukdomsfallet.

Arbetstagaren skall lämna arbetsgivaren skriftlig försäkran om att han varit sjuk och i vilken omfattning som hans arbetsförmåga varit nedsatt på grund va sjukdomen. Försäkran behöver inte innehålla närmare uppgift om sjukdomen. Arbetsgivaren är inte skyldig att betala ut sjuklönen innan arbetstagaren lämnat försäkran.

Arbetsgivaren är skyldig att utge sjuklön från och med sjunde kalenderdagen efter dagen för sjukanmälan endast om arbetstagaren styreker nedsättningen av arbetsförmågan och sjukperiodens längd med läkarintyg.

Arbetsgivaren kan alltid påfordra intyg från läkare, som av honom anvisats men ersätter då kostnaden för intyget.

#### Rätt till sjuklön

Rätt till sjuklön följer av lag.

Sjuklön vid avlöning med procent på inkört belopp

För arbetstagare avlönad med procent på inkört belopp skall sjuklönen beräknas på arbetstagarens genomsnittliga inkomst för de senaste sex månaderna före sjukdomstillfället.

#### Skadeansvar

Arbetsgivaren ansvarar för skador å bil, annan person eller egendom, vilka icke bevisligen förorsakats av uppsåt eller genom onykterhet eller grov vårdslöshet. I övrigt gäller skadeståndslagen.

Det åligger föraren att vid skadans uppkomst vidtaga erforderliga åtgärder genom att anteckna vittnen och övriga omständigheter.

#### Försäkringar och avtalspension

Trafikföretaget skall teckna och vidmakthålla ett försäkringsskydd och avtalspension för samtliga anställda förare som motsvarar minst följande innehåll och nivåer:

- AGS Avtalsgruppsjukförsäkring
- AGB Försäkring om avgångsbidrag och Omställningsstöd (TSL)
- FPT Försäkring om föräldrapenningtillägg
- TFA Trygghetsförsäkring vid arbetsskada
- TGL Tjänstegrupplivförsäkring
- Avtalspension SAF-LO

Mer information finns att läsa på <http://www.fora.se/foretag/pension--forsakring/>

Trafikföretaget ansvarar för att lagar, förordningar och föreskrifter på arbetsmarknaden följs.

Färdtjänsten förbehåller sig även rätten att göra egna kontroller av Trafikföretagets arbete enligt detta villkor genom revisioner. Kontrollen kommer att utföras av ackrediterade revisionsorgan eller annan oberoende part. Trafikföretaget ska tillhandahålla alla dokument/all information som efterfrågas av revisorn under revisionen. Revisionen kommer att följa SA8000 eller likvärdig metod/standard, kan till exempel omfatta:

- platsbesök och/eller besök av huvudkontor av revisor, eventuellt med assistent.
- intervjuer med anställda enskilt och i grupp, i avskilda utrymmen.
- genomgång av dokumentation gällande lagefterlevnad enligt detta villkor, utbetalning av löner och ersättningar.

### **2.2.5 Miljökrav underleverantör**

Leverantören ska på anmodan av Färdtjänsten innan underleverantör användas kunna redovisa en rutin för hur Leverantören säkerställer att underleverantörer uppfyller miljökraven i ramavtalet.

## **2.3 Krav på fordon och fordonsförteckning**

### **2.3.1 Trafiksäkerhet**

Trafikföretaget ska vid avtalsstart:

- ha en implementerad alkohol- och drogpolicy inklusive ett åtgärdsprogram och en rehabiliteringsplan som innebär att alla förare ska köra nyktert och drogfritt.
- ha en implementerad trafiksäkerhetspolicy som tar upp vikten av att förarna använder sig av säkerhetsbälte. Det ska vara en del av Leverantörens systematiska trafiksäkerhets- och arbetsmiljöarbete.

#### Sparsam körning

Trafikföretaget skall vid avtalsstart:

- tillhandahålla information till sina förare om sparsam körning och ha rutiner och uppföljningssystem som säkerställer en låg bränsleförbrukning. Exempel på rutiner kan vara internkontroll och rutiner för avvikelser.

### **2.3.2 Fordon**

Av Trafikföretaget angiven fordonsvolym per delområde i bilaga 1, Priser & Produktion får inte understigas, vilket innebär att avtalat antal fordon är bindande och skall vara tillgängliga för Färdtjänsten. Avvikelser från avtalet kan fastställas efter överenskommelse mellan Färdtjänsten och Trafikföretaget. Sådan avvikelse kan exempelvis vara neddragning under sommar och lov eller ökning under storhelger. Om annan avvikelse sker, det vill säga icke överenskommen avvikelse av antalet fordon, kommer vite att utgå med vad som framgår av punkt 3.29 - Vite.

Trafikföretaget skall säkerställa att avtalad fordonsvolym alltid kan uppfyllas, även vid oplanerade händelser exempelvis då fordon plötsligt går sönder. Service, reparationer och underhåll skall planeras med god framförhållning och genomföras med minsta möjliga påverkan på trafiken. Trafikföretaget skall därför ha tillgång till överkapacitet i tillräcklig omfattning. Trafikföretaget skall i sin uppstartsplan redovisa hur tillgång till tillräcklig överkapacitet säkerställts.

Om beskrivna fordonskrav skulle visa sig vara motsägelsefulla i något avseende gäller de, om inte omständigheter uppenbarligen föranleder annat, sinsemellan i följande ordning:

- Ramavtalet.
- Bilaga 2 Specialfordon 2014.
- Övriga bilagor.

Om nyregistrerat fordon uppfyllt avtalskrav som hänvisar till myndighetskrav vid det tillfälle då Trafikföretaget beställde fordonet, men då ändrade myndighetskrav innebär att fordonet inte längre uppfyller avtalskraven då det tas i bruk för uppdrag i detta avtal, äger Färdtjänsten rätt att lämna dispens. Trafikföretaget skall dock kunna påvisa att man rimligen inte kunde ha känt till att myndighetens krav skulle komma att ändras.

Trafikföretaget får endast använda de fordon för persontransporter som anmälts till Färdtjänsten och som finns registrerade i Transportstyrelsens vägtrafikregister under i avtalet angivet organisationsnummer eller av Trafikföretaget anmäld och godkänd underentreprenör.

De fordon som används skall vara funktionella för sin uppgift, vara anpassade för att klara skilda transportuppdrag samt erbjuda god komfort för resenären. Fordonen skall vara väl lämpade för transport av funktionshindrade, skolbarn, resande i allmän kollektivtrafik samt även för transport av hjälpmedel och mindre gods.

Fordonen skall ha en jämn och behaglig temperatur i hela fordonet. Fordonen skall därför utformas så att alla sittplatser, även rullstolsplatser, skall kunna få både kylning och uppvärmning i samma omfattning. Detta innebär att fordonet kan behövas utrustas med anordning för extra uppvärmning.

Trafikföretagets samtliga fordon som används för att utföra uppdraget skall uppfylla de krav som myndigheterna ställer.

### **2.3.3 Delområdesspecifika fordonskrav**

#### **Delområde 8-11, 18-21 samt 28-31**

- 10 % av fordonen, dock minst ett per Trafikföretag, skall vara utrustade med hjärtstartare/AED, se även <http://www.hjart-lungfonden.se/180sekunder/#>.
- 10 % av fordonen, dock minst ett per Trafikföretag, skall vara utrustade antingen med två bilbarnstolar eller med en bilbarnstol och ett babyskydd. Färdtjänsten kommer att anvisa vilket för respektive Trafikföretag. Bilbarnstolarna skall förvaras i fordonet när de inte används, dock inte på någon av fordonets sittplatser.
- Personbilar skall vara av kombimodell.

#### **Delområde 1-36**

- Samtliga fordon som används skall vara utformade i enlighet med Färdtjänsten profilprogram som framgår av bilaga 3A-3C Profilprogram.
- Om Trafikföretaget vill använda fordon för andra uppdrag än inom avtalet skall det anmälas till Färdtjänsten i förväg.
- Om fordon används för andra uppdrag skall Trafikföretaget täcka över text, skyltning och numrering som är en följd av avtalet med Färdtjänsten.

Bilaga 3A-3C Profilprogram innehåller i dagsläget utkast på framtida utformning. Slutlig utformning och färgval kommer att meddelas Trafikföretaget senast i samband med att avtal skrivs. Om förändringar i den slutliga utformningen jämfört med utkastet leder till att Trafikföretagets kostnad för att utforma fordonen enligt profilprogrammet bli högre än Trafikföretaget haft anledning att tro vid anbudstillfället, och Trafikföretaget kan visa att så är fallet, kommer Färdtjänsten att ersätta Trafikföretaget för merkostnaden.

#### **Delområde 4, 5, 7, 14, 15, 17, 24, 25, 27, 32, 33, 34, 35, 51**

Samtliga fordon skall vara utrustade med trappklättrare.

#### **Delområde 37**

Fordon skall kunna utrustas med trappklättrare vid behov. Om behov finns meddelar Färdtjänsten i samband med utbokning av fordon.

#### **Delområde 39-48**

Tillåtna antalet olika förare är begränsat till 4 gånger det antal fordon som Trafikföretaget sammanlagt har avtal om i delområde 39-48.

### 2.3.4 Fordonstyper

De fordon som får användas i detta avtal är:

- Personbilar
- Klass 1-fordon
- Klass 2B-fordon
- Klass 4-fordon

Med personbil avses personbilsregistrerade fordon som inte definieras inom klass 1-4.

I Pris & Produktion, bilaga 1, anges vilka av ovanstående fordon som Trafikföretaget får använda i respektive delområde.

### 2.3.5 Fordonskrav på samtliga fordon

Samtliga fordon skall:

- ha ett fordonsanknutet fordonsnummer väl synligt på fordonet.
- vara utrustade med trepunktsbälte och nackstöd på samtliga platser i fordonet, vilket även omfattar rullstolsplatserna när sådana förekommer. Nackstöd på rullstolsplatser skall ha en funktionalitet och säkerhetsnivå som motsvarar de nackstöd som finns monterade på fordonssäten.
- vara utrustade med säten som är funktionella för Färdtjänstens resenärsgroup.
- vara utrustade med lämplig skyddsanordning för att säkerställa att bagage, hjälpmedel eller andra lösa föremål inte kan skada passagerare, exempelvis i form av förankringsnät, skyddsnät eller annan likvärdig anordning.
- vara utrustade med reflexväst, brandsläckare, brandfilt och förbandslåda.
- så långt som möjligt innehålla material som inte är allergiframkallande.
- ha av Färdtjänsten anvisade dekaler där det framgår att fordonet kör för Färdtjänsten. Dessa skall sättas väl synligt i framrutans högra nedre sida.
- vara utrustade med skolskylt.
- vara utrustade med bilkudde.
- vid behov kunna utrustas med E-märkt bilbarnstol avsedd för barn från nio månader, max 25 kg. Bilbarnstolen skall monteras bakåtvänd vid användning och skall kunna monteras så att ingen säkerhetsrisk kan uppstå med anledning av fordonets airbag.
- vara utrustade med klimatanläggning.
- vara utrustade med ESP (antisladdsystem).
- vara utrustade med alkolås som uppfyller kraven i SIS standard SS-EN50436-2 eller senare. Trafikföretaget skall på anmodan av Färdtjänsten kunna visa upp intyg/certifikat som verifierar att alkolåset är kalibrerat. Alkolåset ska kalibreras enligt de anvisningar som följer med produkten. Om Trafikföretaget kan visa att alkolås inte kan monteras i fordonet av funktionskäl kan Färdtjänsten ge dispens för Trafikföretaget. Sådan dispens lämnas enbart om Trafikföretaget genomför daglig alkoholkontroll med alternativ metod.
- ha utrustning som kan informera och stödja förarna med realtidsinformation om fordonens hastighet och gällande hastighetsgränser. Utrustningen skall även ge en visuell eller audiell varningssignal i fordonet om föraren överträder gällande hastighetsgräns. Utrustningen skall motsvara funktionaliteten hos ISA, Intelligent stöd för anpassning av hastighet (<http://www.trafikverket.se/Foretag/Trafikera-och-transportera/Trafikera-vag/Sakerhet-pa-vag/ISA--Intelligent-stod-for-anpassning-av-hastighet/>), samt ha loggning av verklig och tillåten hastighet, så att uppföljning är möjligt.
- uppfylla de kompletterande fordonskrav som anges under respektive fordonstyp.
- Från 1 juli 2018 vara utrustade med fast monterad handsfree. Samtal genom handsfree högtalarsystem får av sekretesskäl endast ske när föraren är ensam i fordonet. I övrigt ska trådlös öronsnäcka användas.

### 2.3.6 Generella miljökrav på fordon och drivmedel

Alla uppgifter om fordonet skall finnas i vägtrafikregistret eller motsvarande utländska register i EU-området. Alla siffror om bränsleförbrukning och koldioxidutsläpp avser blandad körning.

- Diesel som används skall tillhöra miljöklass 1.

- El som används som drivmedel ska ha producerats från förnybara källor.

Trafikföretaget skall antingen uppvisa intyg på att samtliga laddställen förses med förnybar el, eller teckna avtal om leverans av förnybar el till någon av Trafikföretagets anläggningar för motsvarande den mängd el som förbrukas under Färdtjänstens uppdrag. Avtalet ska i så fall omfatta en elförbrukning som minst motsvarar årlig körsträcka med eldrift och en antagen elförbrukning på 2 kWh per mil.

- Som biogas (fossilfritt) räknas i detta ramavtal även fordonsgas om Trafikföretaget har tecknat avtal för leverans av förnybar gas (exempelvis "Grön100" eller "BG 100"), till gasnätet, som motsvarar den mängd fordonsgas som konsumeras.

- Biodrivmedel räknas som icke fossila drivmedel. Biodrivmedel ska vara godkänt som biodrivmedel av tillsynsmyndigheten enligt "Lag (2010:598) om hållbarhetskriterier för biodrivmedel och flytande biobränslen, 2 kap Hållbarhetskriterier".

Att Trafikföretaget uppfyller ovanstående miljökrav på drivmedel skall på anmodan från Färdtjänsten kunna verifieras av Trafikföretaget, exempelvis genom att uppvisa avtal om förnybar gas samt kvitton på förbrukad mängd drivmedel som jämförs med körsträcka som åtgått för uppdraget, eller avtal om förnybar el som jämförs med körsträcka med eldrift.

### **2.3.7 Redovisning av drivmedelsanvändning**

Under fordonskategorierna nedan ställs krav på drivmedel.

Trafikföretaget ska kunna verifiera att kraven på maximal tillåten användning av fossila drivmedel uppfylls. Trafikföretaget ska på anmodan av Färdtjänsten kunna redovisa uppgifter om hur många km varje upphandlat fordon har kört på uppdrag av Färdtjänsten. Vid beräkning av att den volym drivmedel som har använts har utgjorts av maximal tillåten fossil andel ska motsvarande mängd drivmedel som har konsumerats för Färdtjänstens uppdrag anges.

Vid beräkning av fordonets energiförbrukning ska Trafikföretaget utgå från fordonets bränsleförbrukning vid blandad körning i vägtrafikregistret.

Vid beräkning av hur stor andel av drivmedlet som är fossilt ska följande antaganden göras:

- Fordonsgas ska räknas som 100 % förnybar.

- E85 ska räknas som 80 % förnybar och 20 % fossil som årsmedelvärde. (E85 består av 85 % etanol på sommaren och 75 % på vintern.)

- Bensin och diesel kan beräknas på två sätt:

1. Trafikföretaget inhämtar information från sina drivmedelsleverantörer om hur stor procentandel av den använda volymen bensin respektive diesel som varit fossil och, räkna återstående andel som förnybar. Fossilandelen varierar i praktiken mellan leverantörer och år.

2. Trafikföretaget kan schablonmässigt räkna bensin som 95 % fossil och diesel som 90 % fossil.

- Energiåtgången i laddhybridfordon ska beräknas genom att den andel av total körsträcka i uppdraget som kunnat utföras med eldrift ska anges av Trafikföretaget. Energiförbrukningen vid eldrift ska beräknas vara 0,2 kWh per km och anges som förnybar. Energiförbrukningen vid körning på bensin eller diesel ska beräknas vara 0,6 kWh per km. (Ett laddhybridfordon har både förbränningsmotor och elmotor som kan drivas med batteri som laddas från

elnätet.)

Energiåtgången i fordon med enbart elmotor behöver inte beräknas.

Trafikföretaget ska kunna verifiera att kraven uppfylls med exempelvis kvitton, intyg eller avtal från bränsleleverantör och redovisa hur beräkningarna har gjorts.

För att kunna visa att kravet på maximalt tillåtna andel fossila bränslen uppfylls ska Trafikföretaget 1 gång per år själv anlita och bekosta en tredjepartsrevision avseende drivmedelsanvändningen för varje 12-månadersperiod från den 1 juli år 2016. Revisionen skall visa i vilken utsträckning Trafikföretaget uppfyller avtalskraven. En ny revision skall lämnas in senast den 30 september varje år. Fordon som enbart har elmotor omfattas inte av drivmedelsredovisningen och drivmedelsrevisionen som anges ovan.

### **2.3.8 Fordonskrav för personbilar**

Samtliga personbilar skall:

- vara maximalt 7 år gamla räknat från datum för fordonets första tillfälle i trafik.
- vara utrustat med lastgaller/lastnät som avskiljer kombimodellers kupé från bagageutrymmet.
- ha rymligt bagageutrymme som rymmer minst en hopfällbar rullstol, en rollator eller annat hjälpmedel. Personbilar av kombityp eftersträvas då de medger större flexibilitet vid transport av bl. a hjälpmedel.
- ha en tjänstevikt som överstiger 900 kg och som understiger 1 900 kg. För fordon som enbart har elmotor kommer Färdtjänsten lämna dispens efter ansökan från Trafikföretaget.

### **2.3.9 Miljökrav på personbilar**

Samtliga personbilar som används skall vara miljöbilar och uppfylla den definition för miljöbilar som gällde vid datum när personbilen togs i trafik första gången enligt vägtrafikregistret. Det ska framgå av vägtrafikregistret att fordonet är miljöbil.

Personbil som tagits i trafik första gången år 2013 och senare betraktas som miljöbil om den uppfyller 2013 års krav på miljöbil enligt Vägtrafikskattelagen (SFS 2006:227, ändring SFS 2012:761).

Personbil som tagits i trafik innan år 2013 betraktas som miljöbil om den uppfyller 2007 års krav på miljöbil enligt Vägtrafikskattelagen (SFS 2006:227).

Om den statliga definitionen för miljöbilar i Vägtrafikskattelagen skulle ändras under avtalets gång ska fordon som inregistreras första gången efter det att en eventuell ny förordning träder i kraft uppfylla de nya kraven för miljöbil, under förutsättning att det finns bilmodeller tillgängliga som uppfyller alla övriga krav i detta avtal.

Om den statliga miljöbilsdefinitionen upphör under avtalets gång, ska nya bilar som tas i trafik efter att förordningen upphör ändå uppfylla miljökraven i miljöbilsdefinition som började gälla den 1 januari 2013 och som är beskriven ovan, eller uppfylla någon annan motsvarande nationell definition efter godkännande av Färdtjänsten.

### **2.3.10 Drivmedelskrav på personbilar**

Samtliga personbilar skall använda fossila drivmedel till högst den nivå som anges nedan. Kraven gäller för varje fordon och som ett genomsnitt under en 12-månadersperiod.

Från den 1 juli år 2016 skall samtliga personbilar drivas med bränslen som utgörs av maximalt 80 % fossila drivmedel.

Från den 1 juli år 2018 skall samtliga personbilar drivas med bränslen som utgörs av maximalt 20 % fossila drivmedel.

### 2.3.11 Måttkrav för personbilar

Följande mått skall uppfyllas för samtliga personbilar:

- Sitsens höjd över mark får inte vara högre än 70 cm, och inte lägre än 55 cm.
- Från innertak till ovansida av sittdyna skall mäta minst 83 cm.
- Från framkant av ryggstöd bak till baksida av framstol med framstolen i bakskjutet läge skall mäta minst 65 cm.
- Från framkant av bakdörrens öppning till baksätetsdynans framkant (i insteget) skall mäta minst 25 cm.
- Från dörröppningens övre kant till marken skall mäta minst 125 cm.
- Bredd på framsätets sittdyna skall mäta minst 45 cm.
- Bredd på baksätets sittdyna skall mäta minst 124 cm.

Samtliga personbilar skall därutöver:

- ha plats för minst tre passagerare (utöver föraren).
- ha minst fyra dörrar, som medger att resenären lätt kan stiga i och ur fordonet.

### 2.3.12 Personbilars förmåga att skydda mot krockvåld

Samtliga personbilar skall ha en hög förmåga att skydda mot krockvåld. Personbilarna skall uppfylla kraven för skydd mot krockvåld som beskrivs i "Förordning om miljö- och trafiksäkerhetskrav för statliga myndigheters bilar och bilresor" (SFS 2009:1 med uppdatering SFS 2010:1104).

Kraven gäller inte för klass 1-, klass 2B- och klass 4-fordon i detta avtal.

#### Utdrag ur SFS 2010:1104

*18§ De personbilar som en myndighet köper in eller ingår leasingavtal om ska vara av en typ som:*

*1. har fått minst 32,5 poäng vid provning enligt tidigare protokoll i det europeiska krockprovningssystemet (Euro NCAP):*

- *Frontal impact testing protocol version 4.1, 4.2 eller 4.3,*
- *Side impact testing protocol version 4.1 eller 4.2,*
- *Pole side impacting testing protocol version 4.1, 4.2 eller 4.3,*
- *Assessment protocol version 4.1, 4.2 eller 4.3, Seat belt reminder assessment protocol version 1.2,*

*2. enligt intyg från tillverkaren har motsvarande krockskyddsegenskaper som en sådan typ som har fått minst 32,5 poäng vid provning enligt 1,*

*3. har fått minst 31,5 poäng vid provning av skydd för vuxna åkande vid bedömning enligt det senare Euro NCAP:s Assessment Protocol – Ovalell Rating version 5.0, fått minst 2 poäng för pisksnärtsskydd och har bältespåminnare på förarplatsen och främre sittplatsen, eller*

*4. enligt intyg från tillverkaren har motsvarande krockskyddsegenskaper enligt kraven i 3.*

#### *19§*

*De personbilar som en myndighet köper in eller ingår leasingavtal om ska vara av en typ som:*

*1. har fått minst 14 poäng för fotgängarskydd vid provning enligt Euro NCAP Pedestrian Protocol version 5.1, eller*

*2. enligt intyg från tillverkaren har motsvarande krockskyddsegenskaper som en sådan typ som har fått minst 14 poäng vid provning enligt 1. Förordning (2010:1104).*

#### *20§*

*Kraven enligt 18 och 19 §§ gäller inte:*

1. personbilar med fler än fyra sittplatser utöver förarplatsen.

Trafikföretaget får även använda fordon som uppfyller villkoren ovan i 18 § pkt 3, men som istället för 31,5 poäng har fått minst 30 poäng samt högsta antal möjliga stjärnor. Fordonet ska som alla andra personbilar i detta avtal uppfylla övriga villkor för krockskydd i "Förordning om miljö- och trafiksäkerhetskrav för statliga myndigheters bilar och bilresor" (SFS 2009:1 med uppdatering SFS 2010:1104).

Om kraven ändras i denna definition under avtalets gång ska bilar som tas i trafik första gången efter det att kraven ändrats uppfylla de nya kraven under förutsättning att det finns bilmodeller tillgängliga som uppfyller alla övriga krav i detta avtal.

Om förordningen upphör under avtalet ska ändå modeller väljas som uppfyller kraven ovan.

### **2.3.13 Fordonskrav för klass 1-fordon och klass 2B-fordon**

Samtliga klass 1-fordon och klass 2B-fordon skall uppfylla kraven enligt bilaga 2 Specialfordon 2014 samt:

- vara maximalt 7 år gamla räknat från datum för fordonets första tillfälle i trafik.
- vara utrustade med transportrullstol.
- vara utrustade med motorvärmare alternativt parkeras i uppvärmt varmgarage. I de fall fordonen har en elektrisk motorvärmare skall Trafikföretaget kunna visa att det har en avsedd plats med eluttag för dessa fordon samt att fordonen kan värmas upp oberoende av varandra.
- vara utrustade med backkamera.

### **2.3.14 Trappklättrare**

En trappklättrare är en motordriven hjälp för att transportera en rullstolsburen person upp eller nerför trappor. Resenären sitter kvar i rullstolen som sätts fast i trappklättraren. Service eller reparation av trappklättrare får inte medföra produktionsbortfall.

### **2.3.15 Miljökrav på klass 1-fordon och klass 2B-fordon**

Samtliga fordon skall som lägst uppfylla kraven för utsläppsklass euro 5.

### **2.3.16 Drivmedelskrav på klass 1-fordon och klass 2B-fordon**

Samtliga klass 1-fordon och klass 2B-fordon skall drivas med bränslen som utgörs av maximalt 80 % fossila drivmedel. Kravet gäller för varje fordon och som ett genomsnitt under en 12-månadersperiod.

För klass 1-fordon och klass 2B-fordon som drivs med bränslen som utgörs av maximalt 50 % fossila drivmedel kommer Färdtjänsten att betala bonus med 10 kr per timme.

För klass 1-fordon och klass 2B-fordon som drivs med bränslen som utgörs av maximalt 20 % fossila drivmedel kommer Färdtjänsten att betala bonus med 20 kr per timme. Bonusen beräknas för varje fordon och som ett genomsnitt under en 12-månadersperiod.

### **2.3.17 Fordonskrav för klass 4-fordon**

Samtliga klass 4-fordon skall uppfylla kraven enligt bilaga 2 Specialfordon 2014 samt:

- vara maximalt 7 år gamla räknat från datum för fordonets första tillfälle i trafik.
- ha en tjänstevikt som överstiger 900 kg och som understiger 2 100 kg.

### **2.3.18 Drivmedelskrav på klass 4-fordon**

Samtliga klass 4-fordon skall drivas med bränslen som utgörs av maximalt 80 % fossila drivmedel. Kravet gäller för varje fordon och som ett genomsnitt under en 12-månadersperiod.

För klass 4-fordon som drivs med bränslen som utgörs av maximalt 50 % fossila drivmedel kommer Färdtjänsten att betala bonus med 10 kr per timme.

För klass 4-fordon som drivs med bränslen som utgörs av maximalt 20 % fossila drivmedel kommer Färdtjänsten att betala bonus med 20 kr per timme. Bonusen beräknas för varje fordon och som ett genomsnitt under en 12-månadersperiod.

### **2.3.19 Bilbarnstol och babyskydd**

Fordon skall vid behov kunna utrustas med bilbarnstol avsedd för barn från nio månader max 25 kg och med babyskydd avsedd för barn 0-13 kg som tillhandahålls och bekostas av Trafikföretaget. Bilbarnstolen och babyskyddet skall monteras bakåtvänd vid användning och skall kunna monteras så att ingen säkerhetsrisk kan uppstå med anledning av fordonets airbag. Bilbarnstol och babyskydd skall vara E-märkta. Under punkten 2.3.3

Delområdesspecifika fordonskrav framgår inom vilka delområden fordon skall vara utrustade med bilbarnstol och babyskydd, utöver delområde 50. För uppdrag med bilbarnstol i delområde 50 kan Trafikföretaget ange separat hur lång tid innan passtart uppdraget skall bokas ut till Trafikföretaget (nedläsningstid), se bilaga 1 Pris & Produktion. Förare som utför uppdrag med bilbarnstol och babyskydd skall ha tillräcklig utbildning i hur dessa skall spännas fast och användas för att säkerhet och komfort skall tillgodoses.

Det förekommer även att resenär medför egen bilbarnstol vid resa. I sådana fall skall föraren vara behjälplig att sätta fast bilbarnstolen.

### **2.3.20 Taxameter**

Gällande lagstiftning kring krav på taxameter skall uppfyllas. Fordon som utför uppdrag i delområde 51 skall alltid vara utrustade med taxameter som kan läsa Färdtjänstens magnetkort för tjänsteresor. Uppdrag i delområde 51 bokas av resenären direkt hos Trafikföretaget. Trafikföretaget kan därför välja att utföra uppdragen med ett mindre antal fordon som utrustats med taxameter.

Då taxameter förekommer skall den vara försedd med integrerad kortläsare som kan läsa kort med Mastercard- eller VISA-märke. Inga avgifter för betalning med kort får förekomma, oavsett benämning.

Kompletterande krav på hantering av taxameter finns under punkt 3.22 Samverkan/uppföljning/kontroll.

### **2.3.21 Miljözoner**

Trafikföretagets fordon skall kunna utföra uppdrag inom Färdtjänstens hela trafikeringsområde, vilket bl a omfattar uppdrag inom miljözoner. Kraven på miljözon omfattar endast fordon med en totalvikt över 3,5 ton.

Vilka bestämmelser som gäller kring miljözoner går bl a att läsa om på:

- <http://www.goteborg.se> och
- <http://www.molndal.se>.

### **2.3.22 Underhåll**

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

vidtagits.

Skriftlig dokumentation vad gäller rutiner för underhåll av fordonen skall finnas tillgänglig. Fordonen skall vara välvårdade både vad gäller trafiksäkerhet och utseende. Fordonen skall vara rena och fräscha invändigt såväl som utvändigt, och i möjligaste mån vara fria från allergen samt vara rök- och doftfria.

Hydrauloljor som används skall uppfylla miljökraven enligt svensk standard SS 15 54 34 eller likvärdigt. Om nödvändig produkt inte finns på marknaden eller är olämplig för den avsedda användningen skall Trafikföretaget kunna visa verifikat som styrker det.

Bilvårdsprodukter som används skall uppfylla de produktrelaterade kriterierna motsvarande miljömärkningen Svanen eller Bra Miljöval. Om nödvändig produkt inte finns på marknaden eller är olämplig för den avsedda användningen skall Trafikföretaget kunna visa verifikat som styrker det.

Fordonen skall tvättas i tvätthall som har slam- och oljeavskiljare och efterföljande rening med krav på provtagning från kommun eller motsvarande.

### **2.3.23 Däck**

Alla däck som används skall vara dubbfria. Trafikföretaget skall ha fastställda rutiner för kontroll av däcktryck. Däcktrycket får inte varaktigt understiga fordonstillverkarens rekommendationer.

Samtliga däck som används skall inte överskrida följande värden:

#### Däckklass: C1

Maxvärden för rullmotstånd beräknat enligt ISO 28580 (kg/ton): 10,5

Energieffektiviseringsklass enligt energimärkning EU-förordning EC1222/2009: E

#### Däckklass: C2

Maxvärden för rullmotstånd beräknat enligt ISO 28580 (kg/ton): 9,2

Energieffektiviseringsklass enligt energimärkning EU-förordning EC1222/2009: E

#### Däckklass: C3

Maxvärden för rullmotstånd beräknat enligt ISO 28580 (kg/ton): 7,0

Energieffektiviseringsklass enligt energimärkning EU-förordning EC1222/2009: D

Trafikföretaget skall på anmodan visa upp en lista över de däck som används där energimärkningen eller motsvarande verifikat (beräknat enligt ISO 28580) visar att ovanstående krav uppfylls.

### **2.3.24 Fordonsutveckling**

Färdtjänsten ser positivt på fordonsutveckling samt nya goda lösningar som omhändertar säkerhet, miljö och funktionalitet.

Färdtjänsten kan, i samråd med Trafikföretaget, efterhand utfärda kompletterande anvisningar för fordonsutrustning och fordonsutformning.

Trafikföretaget skall aktivt arbeta med omvärldsbevakning, utveckling och effektivitet inom sitt trafikåtagande avseende exempelvis logistik, fordon, teknik, miljö och trafiksäkerhet.

### **2.3.25 Fordonsförteckning**

Trafikföretaget skall senast 30 dagar innan avtalsstart till Färdtjänsten lämna in en

Fordonsförteckning enligt bilaga 11 på vilka fordon som Trafikföretaget avser att använda för uppdrag enligt ramavtalet.

Trafikföretaget skall lämna en uppdaterad Fordonsförteckning, enligt bilaga 11, varje månad.

### **2.3.26 Ändring av fordonsnummer etc.**

Byte av fordonsnummer eller byte av fordon på ett fordonsnummer skall anmälas till Färdtjänsten senast tre arbetsdagar i förväg.

### **2.3.27 Besiktning av nya fordon**

Trafikföretaget skall ge Färdtjänsten möjlighet att besiktiga klass 1-, 2B- och 4-fordon senast 5 dagar innan de skall sättas in för uppdrag enligt villkor i detta avtal, om inte annat överenskommits mellan parterna.

### **2.3.28 Utrustning för kommunikation och körorder**

#### Utrustning för körorder

Köruppdragen planeras och samordnas i PLANET och vidarebefordras sedan antingen till Trafikföretagets trafikledningssystem eller direkt till Trafikföretagets fordon. Samtliga fordon skall ha utrustning för att ta emot körorder genom att själva begära körorder och att Färdtjänsten sänder ut körorder.

- Om Trafikföretaget väljer att köruppdragen vidarebefordras till Trafikföretagets trafikledningssystem skall Trafikföretaget ansluta sitt trafikledningssystem till PLANET.
- Om Trafikföretaget väljer att köruppdragen skickas direkt till fordonen finns möjlighet att välja externa taxiledningssystem till självkostnadspris.

Kommunikation med PLANET skall ske via SUTI-länk, se även <http://www.suti.se/>. Fordonen skall vara utrustade med kommunikationsutrustning som klarar SUTI-länk version SUTI 2012 eller senare för PLANET enligt PLANit:s specifikation. Genom denna utrustning skall fordon och förare registreras och kunna följas upp av Färdtjänsten. Beskrivning av gränssnitt mot PLANET kan erhållas från Färdtjänsten efter förfrågan.

Trafikföretagets positioneringslösning skall kunna svara på frågor från Färdtjänstens trafikledning om fordons positioner. Samtliga fordon skall skicka in sin position med tillhörande uppgifter till Färdtjänstens webservice med 20 sekunders intervall. Informationen som skickas får inte vara äldre än 10 sekunder. Uppgifter som skall skickas till Färdtjänsten är latitud, longitud, fordonets hastighet och riktning, tidstämpel från GPS mottagaren och fordonsnummer, positionen skall skickas i WGS84 format. Färdtjänsten har rätt till att informera resenären när fordonet kommer eller var fordonet befinner sig. Färdtjänsten äger rätt att spara erhållen positioneringsinformation.

Trafikföretaget skall kunna redovisa med vilken precision koordinaterna är framtagna.

#### Mobiltelefon

Samtliga fordon skall vara utrustade med fordonsanknuten mobiltelefon. Aktuellt mobilnummer skall framgå av fordonsförteckningen, se bilaga 11, Fordonsförteckning. Telefonen skall vara öppen både för inkommande och för utgående samtal.

#### GPS

Samtliga fordon skall vara försedda med GPS-utrustning med årligen uppdaterad karta för navigering i realtid. Trafikföretaget skall under avtalsperioden arbeta för att GPS-utrustningen skall integreras med utrustningen för körorder så att navigering kan ske genom automatisk avläsning av körorderkoordinater så att adress inte behöver matas in manuellt.

Val av väg i en GPS baseras på de förutsättningar som tillverkaren skapat. Det kan innebära att val av väg kan avvika från den väg som PLANET beräknat för uppdraget, vilket kan innebära att val av väg i GPS kan ta längre tid än den väg som PLANET beräknar. Trafikföretaget bör beakta detta vid val av GPS och karta. Förare skall alltid aktivt välja tidsmässigt bästa väg oavsett vilken väg som väljs av GPS:en.

## 2.4 Krav på förare och förarförteckning

### 2.4.1 Förare

För att resenären ska få en god resa är förarens bemötande avgörande. Därför skall endast förare med en positiv inställning till Färdtjänstens kundgrupp utföra uppdrag. Förare skall uppträda på ett sådant sätt att Färdtjänstens och Trafikföretagets varumärke upplevs som positivt av resenärer och allmänheten.

Förare skall ha ett serviceinriktat, professionellt och artigt bemötande. Föraren skall framföra fordonet på ett mjukt, smidigt och trafiksäkert sätt så att resenären får en trygg och säker upplevelse av resan. Detta ställer krav på att förare är utbildade, arbetar anpassat och professionellt samt är lyhörda för resenärens behov och önskemål. Om resenären har klagomål på resan skall föraren hänvisa resenären till Färdtjänsten. Om resenärens telefonnummer anges på noden skall föraren så snart som möjligt alltid ringa upp resenären, om föraren bedömer att hen kommer att bli mer än 15 minuter sen till resenärens bokade tid.

Exempel på förhållningsätt:

- Alla resenärer skall bemötas professionellt och med respekt.
  - Ingen resenär får diskrimineras/särbehandlas på grund av etnicitet, religion eller annan trosuppfattning, kön, sexuell läggning, funktionshinder, ålder eller könsöverskridande identitet.
  - Föraren skall inte ta initiativ till att diskutera frågor om sex, politik, religion eller andra livsåskådningsfrågor samt undvika och avstyra sådana diskussioner på resenärens initiativ.
  - För att skapa en trygg och positiv upplevelse av resan för resenären skall föraren inte diskutera eller uttala åsikter om Färdtjänsten eller uppdraget.
  - Ingen försäljning eller marknadsföring får ske i anslutning till resan.
- Särskild överenskommelse krävs för Trafikföretagets övriga marknadsföring med anledning av detta avtal. Föraren får inte ta emot dricks, annan ersättning eller gåvor från resenären utöver egenavgift som framgår av körordern.

Föraren skall alltid:

- ha giltig taxiförarlegitimation.
- bära uniform eller annan av Trafikföretaget anvisad profilklädsel.
- ha certifieringsbricka synlig på klädsel eller instrumentbräda.
- bära namnbricka.
- vara insatt i innehållet i avtalet mellan Färdtjänsten och Trafikföretaget.
- ta del av, underteckna och följa de sekretessbestämmelser som gäller för uppdraget.
- be resenären om ursäkt å Färdtjänstens vägnar vid försening, det vill säga om fordonet kommer fram till resenären senare än den tidpunkt som lovades vid bokning av resan.
- aktivt hantera körorder enligt Färdtjänstens instruktioner.
- ha goda kunskaper om fordonets navigationsutrustning, tekniska utrustning, dess funktioner och hur denna utrustning används.
- förstå och orientera sig i både analogt och digitalt kartmaterial, såsom kartböcker och GPS.
- ha mycket god geografisk kännedom om trafikeringssområdet.
- inte använda parfymade produkter (exempelvis deodorant, rakvatten, hårolja etc) med hänsyn till allergiker.
- ha fysisk förmåga för uppdragets utförande.

- alla samtal i fordonet skall ske på svenska. Samtal på annat språk än svenska accepteras om samtliga personer i fordonet behärskar språket och är överens om att använda språket.
- endast använda mobiltelefon för arbetsrelaterade samtal under uppdrag. Samtalen skall ske på svenska och hållas korta. Handsfree skall användas.
- se till att alla resenärer använder bilbälte samt att gånghjälpmedel, rullstolar, bagage och liknande är ordentligt fastsatt under färd.
- följa och hålla sig uppdaterade med de föreskrifter och rutiner Färdtjänsten utfärdar. Det är inte tillåtet för föraren att röka på betald passtid. Fordon skall vara helt rökfria. Rökning är aldrig tillåtet i fordonet och föraren skall så långt det är möjligt se till att ingen rökning sker i omedelbar närhet av fordonet.

Om rökning förekommit i fordonet skall fordonet utan ersättning, omedelbart tas ur trafik för uppdrag inom avtalet. Fordonet skall därefter saneras av auktoriserad firma. Saneringen skall bekostas av Trafikföretaget och kvitto på saneringen skall uppvisas för Färdtjänsten innan fordonet åter får användas.

Om rökning skett på betald passtid tillkommer utöver avstängning av fordonet vite för överträdelsen.

Trafikföretaget skall lämna en uppdaterad förarförteckning, enligt bilaga 10, varje månad.

#### **2.4.2 Rekrytering och anställning**

Vid anställning av förare som skall utföra uppdrag enligt avtalet skall Trafikföretaget dokumentera förarens lämplighet utifrån den aktuella kravprofilen. Dokumentationen skall sparas minst tre månader efter avtalets slut och skall på anmodan visas upp för Färdtjänsten.

Före anställning skall Trafikföretaget alltid ta del av ett registerutdrag ur förarens belastningsregister samt inhämta minst två relevanta referenser, i första hand tidigare arbetsgivare eller annan referens som kan betraktas som likvärdig.

Samtliga förare skall ha ett skriftligt anställningsavtal.

#### **2.4.3 Förarbehörighet**

Endast förare som uppfyller nedanstående krav är behöriga att utföra uppdrag för Färdtjänsten. Behöriga förare kategoriseras i fem kategorier, steg 1-5.

Beslut om behörighet i steg 1-2 fattas av Trafikföretaget och anmäls till Färdtjänsten. Trafikföretaget ansvarar för att samtliga kriterier för att säkerställa stegbehörighet har uppfyllts.

Beslut om behörighet i steg 3-5 fattas av Färdtjänsten efter ansökan från Trafikföretaget/föraren, och är tidsbegränsade till som längst 2020-06-30. Till ansökan om behörighet i steg 3-5 skall bifogas kopior på handlingar som styrker att föraren uppfyller samtliga krav för stegets behörighet.

Färdtjänsten äger rätt att återkalla utfärdad behörighet i steg 1-5 om förare inte uppfyller avtalskraven eller har visat allvarliga eller återkommande brister i utförande av uppdrag eller yrkesutövning, se även punkt 2.4.23 - Återkallande av behörighet.

#### **2.4.4 Förarbehörighet steg 1**

Steg 1 ger behörighet att utföra allmänna uppdrag i ringa omfattning, vilket innebär uppdrag enbart i delområde 49 och 51.

För steg 1-behörighet ställs följande krav på föraren:

Vid förarens första uppdrag inom ramen för avtalet skall föraren ha:

- genomfört förberedande utbildning.
- språkkunskaper som minst uppfyller Europarådets språkskala nivå B1.

#### **2.4.5 Förarbehörighet steg 2**

Steg 2 ger behörighet att utföra allmänna uppdrag i obegränsad omfattning.

För steg 2-behörighet ställs följande krav på föraren:

Vid förarens första uppdrag inom ramen för avtalet skall föraren ha:

- genomfört förberedande utbildning eller grundutbildning.

Senast sex månader efter förarens första uppdrag inom ramen för avtalet skall föraren ha:

- genomfört ett språktest som visar att föraren har språkkunskaper som minst uppfyller Europarådets språkskala nivå B1.
- genomfört grundutbildning samt erhållit nationell certifiering med behörighet AB eller ABC.
- genomfört utbildning i hjärt- och lungräddning. Utbildningen skall ha skett 2013 eller senare.
- genomfört utbildning i sparsam körning. Utbildningen skall ha skett 2013 eller senare.

Senast 18 månader efter förarens första uppdrag inom ramen för avtalet skall föraren ha:

- slutfört Färdtjänstens bemötandeutbildning.

Därutöver skall föraren ha:

- deltagit på årlig vidareutbildning.

#### **2.4.6 Förarbehörighet steg 3**

Steg 3 ger behörighet att utföra allmänna och särskilda uppdrag i obegränsad omfattning.

För steg 3-behörighet ställs följande krav på föraren:

Vid förarens första uppdrag inom ramen för avtalet skall föraren ha:

- minst sex månaders arbetslivserfarenhet inom persontransporter, vård, omsorg eller annat serviceyrke som Färdtjänsten bedömer som likvärdigt under den senaste femårsperioden.
- genomfört förberedande utbildning eller grundutbildning.

Senast sex månader efter förarens första uppdrag inom ramen för avtalet skall föraren ha:

- genomfört ett språktest som visar att föraren har språkkunskaper som minst uppfyller Europarådets språkskala nivå B1.
- genomfört grundutbildning samt erhållit nationell certifiering med behörighet AB eller ABC.
- genomfört påbyggnadsutbildning.
- genomfört utbildning i hjärt- och lungräddning. Utbildningen skall ha skett 2013 eller senare.
- genomfört utbildning i sparsam körning. Utbildningen skall ha skett 2013 eller senare.

18 månader efter förarens första uppdrag inom ramen för avtalet skall föraren ha:

- slutfört Färdtjänstens bemötandeutbildning.

Därutöver skall föraren ha:

- deltagit på årlig vidareutbildning.

#### **2.4.7 Förarbehörighet steg 4**

Steg 4 ger behörighet att utföra allmänna och särskilda uppdrag i obegränsad omfattning samt att utföra uppdrag med resenär sittande i rullstol under resan.

För steg 4-behörighet ställs följande krav på föraren:

Vid förarens första uppdrag inom ramen för avtalet skall föraren ha:

- minst sex månaders arbetslivserfarenhet inom persontransporter, vård, omsorg eller annat serviceyrke som Färdtjänsten bedömer som likvärdigt under den senaste femårsperioden.
- genomfört förberedande utbildning eller grundutbildning.
- genomfört särskild säkerhetsutbildning.

Senast sex månader efter förarens första uppdrag inom ramen för avtalet skall föraren ha:

- genomfört ett språktest som visar att föraren har språkkunskaper som minst uppfyller Europarådets språkskala nivå B1.
- genomfört grundutbildning samt erhållit nationell certifiering med behörighet ABC.
- genomfört påbyggnadsutbildning.
- genomfört utbildning i hjärt- och lungräddning. Utbildningen skall ha skett 2013 eller senare.
- genomfört utbildning i sparsam körning. Utbildningen skall ha skett 2013 eller senare.

18 månader efter förarens första uppdrag inom ramen för avtalet skall föraren ha:

- slutfört Färdtjänstens bemötandeutbildning.

Därutöver skall föraren ha:

- deltagit på årlig vidareutbildning.

#### **2.4.8 Förarbehörighet steg 5**

Steg 5 ger behörighet att utföra allmänna och särskilda uppdrag i obegränsad omfattning, att utföra uppdrag med resenär sittande i rullstol under resan samt att utföra trappklättringsuppdrag.

För steg 5-behörighet ställs följande krav på föraren:

Vid förarens första uppdrag inom ramen för avtalet skall föraren ha:

- minst sex månaders arbetslivserfarenhet inom persontransporter, vård, omsorg eller annat serviceyrke som Färdtjänsten bedömer som likvärdigt under den senaste femårsperioden.
- genomfört förberedande utbildning eller grundutbildning.
- genomfört särskild säkerhetsutbildning.
- genomfört trappklättrarutbildning.

Senast sex månader efter förarens första uppdrag inom ramen för avtalet skall föraren ha:

- genomfört ett språktest som visar att föraren har språkkunskaper som minst uppfyller Europarådets språkskala nivå B1.
- genomfört grundutbildning utbildning samt erhållit nationell certifiering med behörighet ABC.
- genomfört påbyggnadsutbildning.
- genomfört utbildning i hjärt- och lungräddning. Utbildningen skall ha skett 2013 eller senare.
- genomfört utbildning i sparsam körning. Utbildningen skall ha skett 2013 eller senare.

18 månader efter förarens första uppdrag inom ramen för avtalet skall föraren ha:

- slutfört Färdtjänstens bemötandeutbildning.

Därutöver skall föraren ha:

- deltagit på årlig vidareutbildning.

#### **2.4.9 Försteförare**

Försteförare har Färdtjänstens uppdrag att inom det egna Trafikföretaget vara handledare för andra förare vid trafikpraktik eller för kompetenshöjande åtgärder alternativt för utvärdering av förarens lämplighet. För Trafikföretag med avtal som omfattar minst 10 fordon kommer Färdtjänsten att utse en försteförare och för Trafikföretag med avtal som omfattar minst 50 fordon kommer två försteförare att utses. I första hand kommer försteförare att utses bland förare som arbetar heltid och som har stegbehörighet 3-5.

Val av försteförare baserar Färdtjänsten i första hand på personlig lämplighet utöver nedanstående kriterier. Färdtjänsten kommer att genomföra urvalsintervjuer med förare som anmält intresse.

Färdtjänsten äger rätt att med tre dagars varsel ta försteförare ur trafik för att vara handledare för andra förare vid trafikpraktik eller för kompetenshöjande åtgärder alternativt för utvärdering av förarens lämplighet. Samtliga kostnader för insatser av försteförare betalas av Trafikföretaget.

Utsedda försteförare skall ha ett bruttolönetillägg på 5 000 kr per månad, som betalas av Trafikföretaget.

Färdtjänsten äger rätt att med två veckors varsel ta försteförare ur trafik för att delta på möte, föreläsa, vara utbildare, delta i marknadsföringsinsatser eller delta i Färdtjänstens utvecklingsinsatser. Färdtjänsten kommer vid dessa tillfällen att ersätta Trafikföretaget med 300 kr per timme.

För att bli försteförare ställs följande krav på föraren:

Vid förarens första uppdrag inom ramen för avtalet skall föraren ha:

- minst 24 månaders arbetslivserfarenhet inom serviceresor under den senaste femårsperioden.
- genomfört ett språktest som visar att föraren har språkkunskaper som minst uppfyller Europarådets språkskala nivå B1.
- genomfört grundutbildning samt erhållit nationell certifiering med behörighet AB eller ABC.
- genomfört påbyggnadsutbildning.
- genomfört försteförarutbildning.
- endast undantagsvis klagomål noterade hos Färdtjänsten under den senaste 24-månadersperioden.

Senast sex månader efter förarens första uppdrag inom ramen för avtalet skall föraren ha:

- genomfört utbildning i hjärt- och lungräddning. Utbildningen skall ha skett 2013 eller senare.
- genomfört utbildning i sparsam körning. Utbildningen skall ha skett 2013 eller senare.

Senast 18 månader efter förarens första uppdrag inom ramen för avtalet skall föraren ha:

- slutfört Färdtjänstens bemötandeutbildning.

Därutöver skall föraren ha:

- deltagit på årlig vidareutbildning.

#### **2.4.10 Utbildning och kunskapsnivå**

Trafikföretaget skall bedriva utbildning med god kvalitet och skapa möjlighet till dialog och aktivt deltagande. Trafikföretagets utbildare skall ha god pedagogisk förmåga och kunskap

om ämnesområdet. Utbildningslokal skall vara anpassad för ändamålet och deltagarantal samt vara utrustad med dator med internetåtkomst, bildprojektor eller storbildsskärm kopplad till dator samt whiteboardtavla. Vid behov skall det även finnas högtalare och mikrofonmygga.

Trafikföretaget ansvarar för föreläsares (Färdtjänstens, extern eller Trafikföretagets) säkerhet och sina förarens uppträdande under utbildning. Färdtjänsten kommer att ange ett maximalt deltagarantal till varje utbildningstillfälle, vilket inte får överskridas. Föreläsare skall omedelbart avbryta utbildningen och lämna utbildningslokalen om:

- maximalt antal deltagare överskrids.
- hotfull, aggressiv eller otrygg stämning uppstår.
- våld uppstår.
- kursdeltagare förlöjligar, smädar eller hotar föreläsare.
- sabotage mot utbildningen uppstår, exempelvis genom att återkommande ställa frågor som ligger utanför utbildningens innehåll.
- kursdeltagare upprepat visa missnöje med att delta på utbildningen.
- kursdeltagare upprepat ifrågasätta utbildningens syfte.
- kursdeltagare på annat sätt förhindrar utbildningens genomförande.

Trafikföretaget skall till fullo ersätta samtliga Färdtjänstens kostnader relaterade till utbildningen om utbildningen avbryts.

Vid all utbildning skall Trafikföretaget anmäla förare med namn, personnummer samt taxiförarlegitimationsnummer till varje enskilt utbildningstillfälle. Ansvarig person från Trafikföretaget skall alltid närvara vid utbildning och skall kontrollera närvaro genom legitimationskontroll. För att utbildning skall anses vara genomförd och godkänd skall föraren ha 100 % närvaro. Om anmäld förare uteblir från utbildningstillfället äger Färdtjänsten rätt att ta ut vite per förare och utbildningstillfälle.

Samtliga angivna priser för utbildning samt förarens arbetstid för utbildningens genomförande skall bekostas av Trafikföretaget. All utbildning skall ske på betald arbetstid med en lägsta lön på 110 kr per timme. Datum och tid för alla utbildningstillfällen som Trafikföretaget anordnar inom ramen för avtalet skall Trafikföretaget anmäla till Färdtjänsten senast tre veckor före utbildningstillfället.

#### **2.4.11 Förberedandebildning**

Förberedande utbildning skall anordnas av Trafikföretaget. Utbildningen beräknas omfatta två timmar. Genomförd utbildning är giltig till 2020-06-30. Färdtjänsten kommer att tillhandahålla ett bildspel som skall användas i sin helhet. Utbildningen skall ske i föreläsningsform, och får under inga omständigheter genomföras som självstudier. Utbildningen beräknas omfatta två timmar.

Under perioden 2016-07-01 – 2016-08-31 får Trafikföretaget utfärda en tillfällig dispens för förare att utföra uppdrag utan att genomfört förberedande utbildning. Samtliga dispenser skall i förväg anmälas till Färdtjänsten. Alla dispenser från kravet på förberedande utbildning upphör att gälla 2016-08-31.

#### **2.4.12 Grundutbildning och nationell certifiering**

Grundutbildning får utföras endast av de utbildare som Färdtjänsten godkännt, se <http://serviceresor.goteborg.se/utbildningskrav/godkanda-utbildare/>. Utbildningen omfattar två heldagar.

Inom ramen för ett samarbete inom Svensk Kollektivtrafik har en nationell certifiering tagits fram för förare som kör serviceresor. En certifiering består av ett prov som föraren genomför på en halvdag på av Färdtjänsten anvisad plats. Certifiering får endast ske av

förare som genomfört grundutbildning. Förarcertifieringen är giltig i fem år från datum för certifieringsprovet, och ger behörighet AB eller behörighet ABC.

Förnyelse av förarcertifiering sker genom att föraren genomför provet på nytt. Förnyelse av förarcertifiering får endast ske av förare som genomfört grundutbildningens repetitionsdel, som omfattar en heldag.

Priset för utbildningen beräknas 2016 till maximalt 1 100 kr per förare och utbildningsdag exklusive mervärdesskatt. Priset för certifieringsprovet är 500 kr exklusive mervärdesskatt per förare och provtillfälle. Efter tre underkända certifieringsprov skall föraren gå om grundutbildningen för att vara behörig att åter genomföra certifieringsprov.

#### **2.4.13 Påbyggnadsutbildning**

Påbyggnadsutbildning anordnas av Färdtjänsten vid fyra tillfällen per år under avtalsperioden i lokal i Göteborg som Färdtjänsten anvisar. Utbildningen hålls på dagtid vardagar och omfattar en heldag. Genomförd utbildning är giltig i fem år räknat från kursdatum. Priset för utbildningen beräknas 2016 till maximalt 1 100 kr per förare exklusive mervärdesskatt.

#### **2.4.14 Särskild säkerhetsutbildning**

Särskilda säkerhetsutbildningen skall handla om att utföra uppdrag med resenärer sittande i rullstol under resan, och består av två delar.

Särskilda säkerhetsutbildningens första del skall anordnas av Trafikföretaget. Innehållet skall innehålla både praktiska och teoretiska moment och särskilt beakta säkerhet och komfort vid resa. Innehåll och omfattning skall vara tillräcklig för utbildningens syfte och skall beskrivas av Trafikföretaget i en utbildningsplan.

Särskilda säkerhetsutbildningens andra del får utföras endast av de utbildare som Färdtjänsten godkänt, se <http://serviceresor.goteborg.se/utbildningskrav/godkanda-utbildare/>. Utbildningens andra del omfattar en halvdag. Priset beräknas 2016 till maximalt 600 kr per förare och utbildningsdag exklusive mervärdesskatt.

Det är Trafikföretagets ansvar att godkänna att förare har tillgodogjort sig tillräcklig kompetens genom särskilda säkerhetsutbildningen och att anmäla detta till Färdtjänsten. Förutsatt att särskilda säkerhetsutbildningens första del har genomförts får Trafikföretaget utfärda dispens upp till 6 månader för förare från kravet på särskilda säkerhetsutbildningens andra del. Utfärdade dispenser skall anmälas till Färdtjänsten.

#### **2.4.15 Trappklättraru**t**bildning**

Trappklättraru**t**bildningen skall anordnas av Trafikföretaget. Innehållet handlar om att utföra uppdrag med trappklättrare. Utbildningen skall innehålla både praktiska och teoretiska moment och skall särskilt beakta säkerhet och komfort vid trappklättring.

Trafikföretaget skall beskriva innehåll och omfattning för Trappklättraru**t**bildningen i en utbildningsplan. Utbildningsplanens grund- och repetitionsutbildning för trappklättringsuppdrag skall utgå från varje förares enskilda behov där även varje enskild förares verkliga antal trappklättringsuppdrag skall påverka omfattning. Exempelvis skall förare som haft få trappklättringsuppdrag ha repetitionsutbildning i större omfattning än förare som haft många trappklättringsuppdrag.

Förarens grundutbildning för trappklättringsuppdrag skall vara tillräcklig, dock minst 24 timmar och årlig repetitionsutbildning minst 8 timmar.

Det är Trafikföretagets ansvar att godkänna att förare har tillgodogjort sig tillräcklig kompetens genom Trappklättrarutbildningen och att anmäla detta till Färdtjänsten.

#### **2.4.16 Försteförarutbildning**

Försteförarutbildning anordnas av Färdtjänsten vid behov under avtalsperioden i lokal i Göteborg som Färdtjänsten anvisar. Utbildningen hålls på dagtid vardagar och omfattar en heldag. Genomförd utbildning är giltig till 2020-06-30. Utbildningen är avgiftsfri. Färdtjänsten ersätter Trafikföretaget för verklig lönekostnad under försteförarutbildningen, dock inte eventuell övertidsersättning.

#### **2.4.17 Språktest**

För att säkerställa förarnas språknivå skall samtliga förare i steg 2-5 genomföra ett språktest samt kunna uppvisa sitt resultat i form av ett intyg från språktestet. Språktestet skall säkerställa att förarens språkkunskaper minst uppfyller Europarådets nivåskala B1, se även:

<http://europass.cedefop.europa.eu/LanguageSelfAssessmentGrid/sv>.

Trafikföretaget kan efter ansökan till Färdtjänsten få behörighet att själv utföra språktest. För att Trafikföretaget skall kunna få sådan behörighet skall Trafikföretaget presentera ett språktest som uppfyller följande krav:

- Föraren skall genomgå ett anpassat prov i hörförståelse relaterat till föraryrket, vilket undersöker förmågan att förstå resenärer och trafikledare.
- Föraren skall genomgå ett skriftligt standardiserat frågeformulär vilket undersöker förarens läsförståelse.
- Föraren skall genomgå ett muntligt språktest där föraren berättar om sig själv, vilket undersöker förmågan att uttrycka sig på svenska.

För varje förare som genomfört språktestet skall Trafikföretaget upprätta en sammanfattande bedömning för respektive tre delmoment ovan.

För Trafikföretag som saknar behörighet att själv utföra språktest kommer Färdtjänsten att anvisa ett språktest. Det anvisade språktestet samt förarens arbetstid för att genomföra språktestet bekostas av Trafikföretaget och priset beräknas 2016 till maximalt 1 750 kr per förare exklusive mervärdesskatt och arbetstid.

Fram till 2016-09-30 kan förare ansöka hos Färdtjänsten om att inte genomföra språktest under avtalsperioden. Sådan ansökan kommer Färdtjänsten endast att bevilja om:

- föraren kan visa intyg på godkänt språktest inom ramen för Färdtjänstens tidigare trafikavtal 2009 eller senare.
- föraren kan visa att hen utfört uppdrag för Färdtjänsten 2012 eller senare.

Färdtjänsten kommer att genomföra stickprovskontroller genom att anvisa ett kompletterande språktest för maximalt 10 % av Trafikföretagets förare. Detta kan ske både slumpmässigt och då bristande språkförståelse uppmärksammas av Färdtjänsten. Det kompletterande språktestet samt förarens arbetstid för att genomföra språktestet bekostas av Trafikföretaget och priset beräknas 2016 till maximalt 1 750 kr per förare exklusive mervärdesskatt och arbetstid. Om stickprovskontrollerna visar att det förekommer förare som godkänts av Trafikföretaget och som inte godkänns vid stickprovskontrollen äger Färdtjänsten rätt att omedelbart återkalla Trafikföretagets behörighet att själv utföra språktest.

#### **2.4.18 Utbildning i hjärt- och lungräddning**

Utbildning i hjärt- och lungräddning skall genomföras av utbildad instruktör i hjärt- och Lungräddning, samt skall även omfatta användning av hjärtstartare/AED. Genomförd

utbildning är giltig i fem år från kursdatum.

#### **2.4.19 Utbildning i sparsam körning**

Trafikföretaget skall utbilda sina förare med behörighet i steg 2-5 i sparsam körning. Som resultat av utbildningen förväntas att den:

- har dokumenterat goda effekter på bränsleförbrukningen i anslutning till utbildningstillfället.
- betonar vikten av uppföljningar och motivationsåtgärder för att ett positivt mönster ska kunna upprätthållas.
- på goda grunder antas leda till att trafiksäkerheten förbättras.
- fungerar i verklig trafik.

Utbildningen skall innehålla de praktiska och teoretiska moment som anges av Trafikverket, se

<http://www.trafikverket.se/Foretag/Trafikera-och-transportera/Trafikera-vag/Sparsam-korning/Trafikverkets-kriterier-pa-utbildningar-i-sparsam-korning/Utbildningens-innehall/>.

Genomförd utbildning är giltig i fem år från kursdatum.

#### **2.4.20 Årlig vidareutbildning**

Samtliga förare i steg 2-5 skall delta på Färdtjänstens anordnade vidareutbildning.

Omfattningen beräknas enligt följande:

- Steg 2-förare: Upp till tre timmar per kalenderår vid ett tillfälle.
- Steg 3-, steg 4-, och steg 5-förare: Upp till sex timmar per kalenderår fördelat på två tillfällen.

Färdtjänsten äger rätt att återkalla behörighet för förare som inte deltagit vid dessa utbildningstillfällen. Priset för vidareutbildningen beräknas 2016 till 100 kr per förare och utbildningstillfälle exklusive mervärdesskatt.

Utbildningens innehåll kommer att fastställas under avtalsperioden, efter samråd med Trafikföretagen, och utgå från behov av kompetenshöjande åtgärder, samhällsutvecklingen samt Göteborgs Stads styrande dokument och riktlinjer.

#### **2.4.21 Bemötandeutbildning**

Bemötandeutbildning kommer att anordnas av Färdtjänsten vid behov, dock minst två [2] tillfällen per år under avtalsperioden i lokal i Göteborg som Färdtjänsten anvisar. Utbildningen kommer att hållas på dagtid vardagar och kommer för varje förare att omfatta fem timmar fördelat på två tillfällen.

Priset för bemötandeutbildningen är 800 kr per förare exklusive mervärdesskatt.

Utbildningen är giltig tills vidare. Förare som genomfört Färdtjänstens bemötandeutbildning i samarbete med GR under 2014 och 2015 uppfyller avtalskravet.

#### **2.4.22 Trafikföretaget kompetensansvar**

Utöver beskrivna utbildningskrav åligger det Trafikföretaget att säkerställa att samtliga förare har tillräcklig utbildning, kunskap och kompetens för att kunna utföra uppdraget, samt att det löpande sker repetitionsutbildning och kompetensutveckling för att säkerställa samtliga förares kompetens. All utbildning och kompetensutveckling skall stödja Färdtjänstens mål om säkerhet, trygghet och ett gott bemötande vid alla resor. Trafikföretaget skall ha en kontaktperson gentemot Färdtjänsten för alla utbildningsfrågor.

Trafikföretaget skall vidta alla nödvändiga åtgärder för att säkerställa att uppdrag kan ske med utgångspunkt i resenärens säkerhet och trygghet. Arbetsmoment som ställer särskilda krav på vaksamhet och säkerhet, som exempelvis trappklättringsuppdrag och fastspänning av rullstolar, skall särskilt beaktas och säkerhetsmässigt säkerställas genom grund- och repetitionsutbildning i tillräcklig omfattning.

Trafikföretaget skall ha ett introduktionsprogram som skall tillämpas för nyanställda förare där de olika utbildningsmomenten framgår. Trafikföretaget skall inför varje kalenderår upprätta en plan för nästkommande års kompetensutvecklingsinsatser för förarna.

#### **2.4.23 Återkallande av behörighet**

Färdtjänsten ser mycket allvarligt på förare som utför uppdrag utan formell behörighet. Skulle det visa sig att Trafikföretaget använder sig av förare som inte uppfyller ovanstående utbildningskrav kommer förarens behörighet att utföra uppdrag att återkallas med omedelbar verkan tills ovanstående kompetenskrav uppfylls. Utöver återkallelsen av behörighet tillkommer vite för överträdelsen.

Det är en del av Trafikföretagets egenkontroll att säkerställa att samtliga förare uppfyller dessa krav, och att redovisa detta till Färdtjänsten. Ovanstående krav skall uppfyllas var för sig och det vite som beskrivs i punkt 3.29 - Viten, avser dessa krav var för sig och oberoende av varandra.

Riktlinjer för återkallad behörighet Syftet med återkallad behörighet är att:

- undvika fara för resenärerna
- säkerställa kvaliteten på uppdragen
- få fram lämpliga förare med hög kompetens för uppdraget.

En förares behörighet skall alltid återkallas om:

- föraren uppträder på ett sådant sätt att det leder till ett trakasseriärende.
- det finns en risk för att föraren orsakar fara för resenären.
- föraren kontinuerligt brister i att upprätthålla den kvalitet som krävs för uppdraget.
- om föraren inte uppfyller de avtalskrav som färdtjänsten ställer på förare.

Det måste i övrigt bestämmas från fall till fall om en förares behörighet skall återkallas, eftersom ärendena kan innehålla många skilda omständigheter.

#### **Kompetensplan**

Färdtjänsten kan efter samråd besluta att Trafikföretaget skall upprätta en kompetensplan för förare som brister i sitt uppdrag. Det är kompetensplanen som i praktiken styr tiden för hur länge en behörighet skall vara återkallad, eftersom kompetensplanen skall åtgärda de brister som finns hos föraren och ge föraren den kunskap som krävs för uppdraget. Om det inte finns några lämpliga åtgärder att vidta är behörigheten återkallad tills vidare.

En kompetensplan kan också göras utan att behörigheten återkallas. Det bör göras för att höja kompetensen hos förare som har brustit i sitt uppdrag, då de exempelvis har fått klagomål på sig, samt för att motverka att föraren fortsätter brista i sitt uppdrag och får fler klagomål.

Kompetensplanen skall tas fram av Trafikföretaget och godkännas av Färdtjänsten. Kompetensplanen skall visa vilka konkreta åtgärder som Trafikföretaget tänker vidta för att säkerställa att föraren exempelvis inte orsakar framtida faror, att föraren har den kunskap som krävs för att kunna utföra sitt uppdrag och att säkerställa att kvalitén upprätthålls.

Åtgärderna skall ge förare den kompetens som kan anses behövas för uppdraget och motverka de brister som har lett till att en plan måste upprättas. Kompetensplanen kan vara

både mindre och mer ingripande beroende på vad det är för brister som finns hos föraren. Ju fler händelser, och ju allvarligare händelser, desto mer omfattande kompetensplan krävs det.

Vid upprättande av kompetensplan skall Trafikföretaget alltid överväga om föraren skall genomföra trafikpraktik. Trafikpraktik kan genomföras för en, tre eller fem arbetsdagar och sker genom att föraren under arbetets gång får handledning av en försteförare under hela arbetstiden. Trafikpraktik kan användas både för att bedöma förarens lämplighet för att utföra serviceresor, för att identifiera behov av kompetenshöjande åtgärder samt som en del i kompetensplanens kompetenshöjande åtgärder. Om Trafikföretaget väljer att inte genomföra trafikpraktik skall Trafikföretaget motivera varför i kompetensplanen.

Färdtjänsten kan föreslå åtgärder och välja att delta i kompetensplanerna, som exempelvis med förarprofilanalysen. Vid bedömningen av hur omfattande kompetensplanen skall vara skall hänsyn tas till den inställning som finns hos föraren. Vid olycksärenden skall hänsyn även tas till vilken skuldgrad hen har haft. Dessa skuldgrader finns och visar förarens/Trafikföretagets roll:

Grad 1: Inte möjlig att förebygga.

Grad 2: Möjlig att förebygga.

Grad 3: Vållande.

Trafikföretaget anger vidare hur lång tid kompetensplanen kommer att ta och Färdtjänsten äger rätt att besluta om kompetensplanen är godkänd eller behöver kompletteras. När Trafikföretaget har genomfört kompetensplanen och vill att föraren skall få tillbaka sin behörighet skall Trafikföretaget berätta hur det har gått och motivera varför föraren skall få tillbaka behörigheten. Färdtjänsten bestämmer om föraren skall återfå sin behörighet.

Riktlinjerna är att en kompetensplan skall upprättas när föraren:

- har orsakat en olycka med minst skuldgrad 2.
- inom de senaste 12 månaderna har fått 7 ärenden.
- inom de senaste 12 månaderna har fått 3 tillbud.
- inom de senaste 6 månaderna har fått 7-10 förseningsärenden (förutsatt att förseningarna beror på föraren).

Bedömningen av när en kompetensplan skall upprättas sker från fall till fall då händelserna kan vara av varierande art med många olika omständigheter.

## **2.5 Krav på tjänsten**

### **2.5.1 Inledning**

Samtliga krav i avtalet på tjänsten skall uppfyllas, vilket Trafikföretaget skall kunna bevisa på anmodan från Färdtjänsten.

Viten förekommer då Trafikföretaget inte uppfyller krav i avtalet. Dessa framgår av punkt 3.29.

### **2.5.2 Tjänstepass**

Tjänstepass är en passkonstruktion i PLANET som innebär att passets längd bestäms i förväg och att uppdrag planeras in på passet för att utnyttja det inköpta passet så effektivt som möjligt. Tjänstepass ersätts med timpris enligt avtal för den fastställda passlängden. Startavgift och retur ersättning tillämpas inte på tjänstepass. Tjänstepasset står till Beställarens förfogande under hela passtiden. Särskilda uppdrag kommer att förekomma på tjänstepass.

### **2.5.3 Tätort för tjänstepass**

Av bilaga 1 Pris & Produktion framgår tättort för respektive delområde. För tjänstepassen består tätorten av start-, slut- och hemområde. Start- och slutområde är de områden där tjänstepassen startar och slutar. Hemområde är det område dit fordonet skall köra vid ledig tid på passet. Färdtjänsten kommer att fördela ut fordonen i respektive delområde på de PLANET-områden som anges inom varje tätort. Körning mellan start/slutområde och Trafikföretagets garage eller annan uppställningsplats för fordon ersätts inte av Färdtjänsten. Se även punkt 2.5.7 Tätorter.

Färdtjänsten kan, efter samråd med Trafikföretaget, ändra start-, slut- och hemområde inom tätorten. Färdtjänsten kan förlägga rasten som ett uppehåll på 30-90 minuter med flexibel start och slut inom ett angivet 2-timmarsintervall (flytande rast). Plats och tidpunkt för rast meddelas på körordern. Färdtjänsten kan förlägga tjänstepasset med en flexibel sluttid inom ett angivet 30-minutersintervall. Endast använd passtid ersätts.

Ovanstående innebär också att rastens längd inte varierar och är känd i förväg samt att arbetspassets längd (från passtart till passlut med flytande rast under passtiden) är känd i förväg men kan utan förvarning förlängas med upp till 30 minuter.

#### **2.5.4 Uppdragspass (konverterat fordonsgruppspass)**

Färdtjänsten äger rätt att efter samråd med Trafikföretaget konvertera 20 %, dock minst ett per Trafikföretag, av Trafikföretagets fordonskapacitet i respektive delområde 39-50 till uppdragspass. När så sker minskas fordonskapaciteten i Trafikföretagets fordonsgrupp i motsvarande omfattning.

Uppdragspass är en passkonstruktion i PLANET som innebär att passets längd bestäms i förväg baserat på uppdragsgivares behov av återkommande särskilda uppdrag.

Start- och slutområde är de områden där uppdragspassen startar och slutar. Hemområde är det område dit fordonet skall köra vid ledig tid på passet. Färdtjänsten kommer att fördela ut fordonen i respektive delområde på de PLANET-områden som anges inom varje tätort. Körning mellan start/slutområde och Trafikföretagets garage eller annan uppställningsplats för fordon ersätts inte av Färdtjänsten. Se även punkt 2.5.7 Tätorter. Uppdragspassets längd är minst 30 minuter och högst 3 timmar.

Uppdragspass ersätts med startavgift och timpris enligt följande:

Minut 1-60: 120 % av avtalat pris i delområdet.

Minut 61-180: 60 % av avtalat pris i delområdet.

Returersättning tillämpas inte på uppdragspass.

Endast förare i steg 3-5 får användas för uppdragspass.

För uppdragspass är det särskilt högt prioriterat att säkerställa att passen startar i tid. Uppdragspasset står till Färdtjänsten förfogande under hela passtiden. Vid ändringar av uppdragspassets förläggning, som medför kortare passtid, skall aktuella passuppgifter finnas tillgängliga för Trafikföretaget att läsa av i PLANET eller Åkarportalen senast kl 16.00 närmast föregående vardag. Om så inte är fallet skall Trafikföretaget ersättas med 200 kr per pass och tillfälle. Vid övriga ändringar utgår ingen ersättning, utöver avtalat timpris baserat på passets förläggning. Trafikföretaget skall dagligen efter kl 16.00 kontrollera samtliga sina uppdragspass i PLANET eller Åkarportalen och meddela förare om ändringar kommande vardag.

Färdtjänsten kan förlägga uppdragspasset med en flexibel sluttid inom ett angivet 30-minutersintervall. Endast använd passtid ersätts.

### 2.5.5 Fordonsgruppsspass

Fordonsgruppsspass är en passkonstruktion i PLANET som innebär att passets längd anpassas till de uppdrag som planeras in på passet. Ändring av passlängd kan ske både före passets start och under pågående pass.

### 2.5.6 Bokningsområden för fordonsgruppsspass

Antal fordon som samtidigt skall hållas bokningsbara samt fordonens tätort anges i bilaga 1, Pris & Produktion. Se även punkt 2.5.7 Tätorter.

Färdtjänsten äger rätt att placera ut bokningsbara fordon inom de samtliga bokningsområden som anges i delområdets tätort där Färdtjänsten anser att fordon bäst behövs för att behovet skall täckas.

Färdtjänsten har rätt att sänka antal bokningsbara fordon när det är uppenbart att Trafikföretaget inte kan leverera. Färdtjänsten har tolkningsrätten.

### 2.5.7 Tätorter

De tätorter som kommer att användas består av följande bokningsområden/ start-, slut och hemområden:

#### Tätort 1 (Centrum/Härlanda/Örgryte/Hjällbo/Kortedala/Bergsjön)

21101, 21107, 21201, 21203, 21301, 21302, 21307, 21401, 21500, 21501, 21502, 21507, 21601, 21701, 21801, 21807, 21900, 21901, 21902, 21903, 21904, 21905, 21907, 22100, 22101, 22102, 22107, 22200, 22201, 22202, 22301, 22307, 22400, 22401, 22402, 22407, 22500, 22501, 22502, 22507, 22600, 22601, 22607, 22701, 41101, 41102, 41107, 41200, 41201, 41202, 41203, 41204, 41207, 41300, 41301, 41302, 41305, 41307, 41400, 41401, 41402, 41403, 41405, 41407, 41501, 41502, 41507, 51100, 51101, 51107, 51201, 51207, 51300, 51301, 51302, 51307, 51401, 51402, 51501, 51502, 51503, 51507, 51601, 51602, 51607, 51700, 51701, 51702, 51707

#### Tätort 2 (Centrum/Majorna/Linnéstaden/Långedrag/Frölunda/Tynnered/ Högsbo/Askim)

11100, 11101, 11102, 11107, 11201, 11202, 11203, 11205, 11207, 11300, 11301, 11302, 11303, 11306, 11307, 11308, 11401, 11402, 11403, 11407, 11500, 11501, 11502, 11503, 11505, 11506, 11507, 11508, 11601, 11602, 11603, 11604, 11605, 11606, 11608, 11609, 11701, 11702, 11703, 11707, 11801, 11802, 11803, 11807, 11901, 11902, 11907, 12101, 12102, 12103, 12104, 12107, 12200, 12201, 12202, 12203, 12204, 12205, 12207, 21101, 21107, 21201, 21203, 21301, 21302, 21307, 21401, 21500, 21501, 21502, 21507, 21601, 21701, 21801, 21807, 21900, 21901, 21902, 21903, 21904, 21905, 21907

#### Tätort 3 (Backa/Tuve/Lundby/Centrala Hisingen/Biskopsgården)

61101, 61102, 61103, 61104, 61107, 61200, 61201, 61202, 61203, 61206, 61207, 61208, 61301, 61302, 71100, 71101, 81100, 81101, 81200, 81201, 81202, 81203, 81204, 81207, 81209, 81300, 81301, 81302, 81303, 81304, 81401, 81402, 81403, 81404, 81405, 81407, 81500, 81501, 81502, 81503, 81504, 81505, 81507, 81601, 81602, 81605, 81606

#### Tätort 4 (Mölndal)

22801, 22807, 22901, 23100, 23101, 23102, 23103, 23104, 23105, 23107, 23200, 23201, 23202, 23203, 23204, 23205, 23209

#### Tätort 5 (Angered)

52101

#### Tätort 6 (Torslanda)

82107

#### Tätort 7 (Mölnlycke)

31109

Tätort för respektive delområde framgår av bilaga 1 Pris & Produktion. Vid förändringar av ovanstående områden i PLANET, exempelvis vid byte av namn/nummerkod eller om områden delas eller slås ihop, avser respektive tätort samma geografiska område som tidigare.

### **2.5.8 Julafton och storhelger**

Färdtjänsten kommer i god tid innan respektive storhelg, att diskutera med varje Trafikföretag hur deras fordonsutsättning skall se ut. Under storhelger äger Beställaren rätt att konvertera fordonskapacitet i delområde 39-50 till uppdragspass enligt villkor som framgår under punkt 2.5.4 Uppdragspass.

För julafton och nyårsafton skall Trafikföretaget meddela Färdtjänsten senast 20 oktober vilken fordonskapacitet Trafikföretaget kan ställa till Färdtjänstens förfogande. På julafton ersätts trafiken med avtalat pris för vardagar dagtid med ett pristillägg på 20 %, för övrigt framgår ersättning på helger av bilaga 1, Pris & Produktion.

### **2.5.9 Servicenivå**

Följande ingår alltid i uppdragets allmänna service och skall alltid erbjudas av föraren utan resenärens begäran vid samtliga uppdrag. Allmän service framgår därför inte av körordern.

Följande ingår alltid i uppdragets allmänna service:

- hälsa på resenären och presentera sig.
- hjälp in i och ur fordonet .
- hjälp med handbagage (två kassar, en resväska eller motsvarande)
- hjälp till och från fastighetens entrédörr.
- hjälp med bilbältet.

Vid uppdrag med resenär sittande i rullstol:

- använda komfortbälte under hela uppdraget, även vid förflyttning utanför fordonet.

Om resenär inte vill använda sig av bilbälte eller komfortbälte är det förarens ansvar att göra en säkerhetsmässig bedömning, vilket kan innebära att uppdraget inte kan genomföras.

Fordras särskild service meddelas detta alltid på körordern tillsammans med övriga uppgifter om transporten. Uppehållstider för särskild service beslutas av Beställaren. Exempel på särskild service framgår av bilaga 5, Information om uppehållstider och körtider.

### **2.5.10 Legitimation och egenavgifter**

Föraren skall alltid före resans utförande kontrollera resenärs identitet i form av legitimationshandling om inte annat framgår av hämtanoden på körordern. Föraren skall, om han upptäcker att annans färdtjänsttillstånd utnyttjas otillbörligt, rapportera detta till Beställaren.

I normalfallet betalas inga egenavgifter i fordonet då dessa faktureras resenären i efterhand. Undantag förekommer. Då egenavgift framgår av hämtanoden på körordern skall föraren

alltid ta betalt av resenär vid resans start. Om resenär begär kvitto på egenavgiften är föraren skyldig att lämna det. Utebliven egenavgift ersätts inte av Beställaren utan skall vara en angelägenhet mellan Trafikföretaget och resenär. Vid riksfärdtjänstresa betalas egenavgiften vanligtvis i fordonet. Föraren skall kunna lämna växel på belopp upp till 200 kr.

Trafikföretaget skall ha beredskap att införa alternativa rutiner avseende kontantlös hantering (t ex Västtrafiks smartcard, VISA och MasterCard) av egenavgiften under avtalsperioden.

### **2.5.11 Särskilda uppdrag**

För vissa återkommande uppdrag (särskilda uppdrag) kommer att ställas krav på fast förare eller fordon. Särskilda uppdrag kommer i första hand att utföras med Färdtjänstens befintliga tjänstepass, i andra hand med uppdragspass och i tredje hand med fordonsgruppspass.

Särskilda uppdrag kommer att meddelas Trafikföretaget, varvid Trafikföretaget skall utse förare och meddela Färdtjänsten, tillsammans med ett namnat och igenkänningsbart fotografi av föraren i digital form. Fotografiet skall vara av god kvalitet och upplösningen skall tillåta normalutskrift av fotografiet. Mobilfoton accepteras därför inte. Färdtjänsten äger rätten att avvisa föreslagen/föreslagna förare, beroende på om förarens historik visar på brister i utförandet.

Ändringar på Trafikföretagets initiativ avseende byte av förare och/eller fordon i dessa uppdrag skall ske med god planering och framförhållning. Ändringar skall godkännas av Färdtjänsten, samt skall meddelas av Trafikföretaget till samtliga berörda parter (ex resenär, skola, boende eller anhöriga) senast tre vardagar före uppdraget.

Vid ändringar som sker senare än tre vardagar före uppdraget äger Färdtjänsten rätt att ta ut en avgift på 250 kr per ändring, om inte Trafikföretaget kan visa att ändringen beror på omständigheter utanför deras kontroll.

För vissa uppdrag (särskilda uppdrag) kan komma att ställas krav på dubbelbemannat fordon, vilket meddelas Trafikföretaget senast tre vardagar i förväg. Dubbelbemannat fordon ersätts med 60 % tillägg på ordinarie timpris.

### **2.5.12 Service- och uppdragsresor**

I uppdraget ingår flera typer av service- och uppdragsresor som är en del av Färdtjänstens verksamhet.

Exempel på dessa kan vara:

- Färdtjänstresor,
- Särskoleresor,
- Skolresor,
- LSS-resor,
- Tjänsteresor,
- Flexlinjeresor.

### **2.5.13 Tjänsteresor**

Beställare har möjlighet att företa resor i tjänsten utifrån gällande avtalsvillkor.

Tjänsteresor kan:

- bokas hos Beställaren (PLANET),
- bokas direkt hos Trafikföretaget,
- genom att ta en bil på "gatan".

För tjänsteresor som inte bokas genom PLANET tillämpas reglerna för direktupphandling.

#### **2.5.14 Regionala pass**

Det förekommer regionala pass, exempelvis riksfärdtjänst, skolresor och tjänsteresor. Regionala resor är resor inom Sverige, till eller från resmål utanför färdtjänstområdet för Göteborgs Stad, Mölndals Stad och Härryda kommun. Resorna planeras av Färdtjänsten.

#### **2.5.15 Regionala pass inom trafikeringsområdet**

För regionala pass inom trafikeringsområdet sker planering och utbokning av resan vanligtvis i PLANET.

#### **2.5.16 Regionala resor utanför trafikeringsområdet**

För regionala resor mellan Göteborg eller angränsande kommun och adress utanför trafikeringsområdet sker planering och utbokning av resan vanligtvis manuellt.

Vid regionala resor utanför trafikeringsområdet används följande start- och slutområden:

- A) 81203 Vågmästareplatsen
- B) 41405 Munkebäckstorg
- C) 11605 Adler Salvius Gata (Järnbrottsmotet)
- D) 51701 Hjällbo Centrum
- E) 31109 Mölnlycke Centrum
- F) 23102 Mölndals Bro
- G) 43107 Bagges Torg, Lerum
- H) 41902 Kyrktoget, Partille
- I) 81902 Torslanda Torg

Utbokning av regionala resor sker normalt till Trafikföretaget senast två dagar innan resan skall utföras. Rutiner för senare utbokning av regional resa kan ske i samråd mellan Färdtjänsten och Trafikföretaget. Vid akut behov kan resa komma att bokas senare.

#### **2.5.17 Teknik och utrustning för dataöverföring och trafikledning**

Trafikföretaget skall teckna, vidmakthålla och bekosta samtliga avtal, abonnemang och anpassningar som krävs för kommunikation mellan Färdtjänsten och Trafikföretaget/Trafikföretagets fordon, som exempelvis för inköp och service av utrustningen, överföring av data och teknisk uppkoppling (fast lina, VPN eller liknande). Service eller reparation av utrustning får inte medföra produktionsbortfall.

Trafikföretaget skall säkerställa att den tekniska utrustningen (både hårdvara och mjukvara) är fungerande och funktionell. Driftstörningar skall åtgärdas snarast. Trafikföretaget skall på anmodan kunna beskriva hur denne kommer att säkerställa driftsäkerheten i t ex ett SLA (Service Level Agreement).

Tidpunkt för Trafikföretagets planerade driftstopp (för serverbyte, underhåll, uppgradering etc.) skall beslutas i samråd mellan Färdtjänsten och Trafikföretaget, genom att Trafikföretaget skriftligt meddelar Färdtjänsten senast tre veckor före önskad tidpunkt för planerat driftstopp. Trafikföretaget skall beskriva det planerade driftstoppets omfattning och längd samt bifoga en riskbedömning av eventuella tillkommande driftstörningar samt vilka säkerhetsåtgärder som planeras för att minimera riskerna. Trafikföretaget skall vidta alla rimliga åtgärder för att minimera driftstörningar i samband med planerade driftstopp inklusive manuella reservrutiner för att upprätthålla trafiken.

Se även punkt 2.3.28 Utrustning för kommunikation och körorder.

Trafikföretaget skall ange en kontaktperson för tekniska frågor, som Färdtjänsten kan

kontakta vid tekniska problem.

#### Delområde 37-51

Trafikföretaget skall ha en teknisk miljö som är kompatibel med de system som tillhandahålls av beställaren. Beställaren tillhandahåller programvaran PLANET som är en Windows baserad programvara.

Trafikföretaget skall ha uppkoppling via VPN/LAN to LAN-förbindelse för kommunikation till Färdtjänstens bokningssystem, utrustning för VPN-förbindelsen tillhandahålls av Färdtjänsten men bekostas av trafikföretaget. Trafikföretaget står för installationen sitt eget nätverk och skall tillhandahålla information för konfiguration av VPN-utrustningen. De egna installationskostnaderna och egen teknisk support skall Trafikföretaget själv tillhandahålla och bekosta.

#### **2.5.18 Trafikledning delområde 1-36 samt 52**

Färdtjänsten trafikleder bokade uppdrag. I Färdtjänstens trafikledning ingår att besvara de frågor som föraren kan ha för uppdragets genomförande, hantera eventuella förseningar på pågående pass och annan problematik som inrapporteras av föraren. Trafikledningen skall besvara samtal från resenärer vars fordon är försenat, informera resenären om var fordonet befinner sig och när det beräknas komma fram samt vara resenären behjälplig med andra frågor som är av betydelse för resenären.

Trafikföretaget ansvarar för all trafikledning utöver vad som anges ovan vilket bland annat innefattar att bistå föraren angående fordonets tekniska utrustning samt att ordna fram fordon till pass som är eller riskerar att bli försenat och som saknar bokad fordon.

#### **2.5.19 Trafikledning delområde 37-51**

Trafikföretaget skall trafikleda uppdrag som bokas av Färdtjänsten. I Trafikföretagets trafikledning ingår att besvara de frågor som föraren kan ha för uppdragets genomförande, hantera eventuella förseningar och annan problematik som inrapporteras av föraren samt bistå föraren angående fordonets tekniska utrustning och att ordna fram fordon till pass som är eller riskerar att bli försenat och som saknar bokad fordon.

Trafikföretagets trafikledning skall besvara samtal från Färdtjänsten angående resenärer vars bil är försenad, informera om var bilen är och när den beräknas komma fram samt vara behjälplig med andra frågor som är av betydelse för resenären eller Färdtjänsten.

Endast trafikledare som uppfyller utbildningskraven är behörig att utföra arbetsuppgifter inom ramen för avtalet. Beställaren äger rätt att återkalla behörigheten med omedelbar verkan för trafikledare om denne gjort sig skyldig till allvarliga överträdelser mot avtalet, upprepade överträdelser eller på annat sätt brutit mot avtalets intentioner eller god branschpraxis. Vid återkallad behörighet får trafikledare inte längre utföra några arbetsuppgifter inom ramen för avtalet.

Trafikledaren skall vara serviceinriktad och uppträda artigt, korrekt och positivt samt vara lyhörd för Färdtjänsten s och resenärens behov och önskemål. Trafikledaren skall vidare vara kostnadsmedveten och i möjligaste mån endast vidta åtgärder som inte leder till ökade kostnader för Färdtjänsten. I det fall åtgärd (klyvning och omplanering) av Trafikföretagets trafikledare medför att nytt pass startas skall Trafikföretaget ersätta Färdtjänsten för den kostnad (ny startavgift) som detta medför.

Dessutom skall trafikledare:

- ha mycket god kunskap om Färdtjänstens verksamhet, organisation samt om det regelverk som ligger till grund för rätten till serviceresor.
- vara väl förtrogen med innehållet i avtal mellan Färdtjänsten och Trafikföretaget.

- ha mycket god geografisk kännedom om Göteborg och övriga regionen.
- följa de föreskrifter Färdtjänsten utfärdar.
- ta del av, underteckna och följa de sekretessbestämmelser som gäller för uppdraget.
- läsa, förstå och tala förståelig svenska.
- följa de rutiner Färdtjänsten meddelat/meddelar beträffande trafikledarens arbete.

Det skall finnas goda telefonförbindelser mellan Färdtjänsten och Trafikföretagets trafikledning. Inkommande samtal från Färdtjänsten till Trafikföretagets trafikledning skall besvaras skyndsamt, dock skall minst 90 % av alla inkommande samtal besvaras inom 60 sekunder.

#### **2.5.20 Utbildningskrav trafikledare**

Utöver nedan beskrivna utbildningskrav åligger det Trafikföretaget att säkerställa att samtliga trafikledare har tillräcklig utbildning och kunskap för att kunna utföra jobbet som trafikledare, samt att det löpande sker uppdatering och kompetensutveckling för att säkerställa samtliga trafikledares kompetens. Detta innebär att Trafikföretaget ansvarar för att utbilda sina Trafikledare i grundläggande trafikledning och att kunna hantera PLANET, senaste versionen (i nuläget P6), före trafikledaren genomgår Färdtjänstens trafikledarutbildning.

Endast trafikledare som har genomfört Färdtjänstens trafikledarutbildning samt vidareutbildningstillfällen med godkänt resultat är behörig. Utbildningen omfattar tre heldagar, varav två är praktik på Färdtjänstens trafikledning. Priset beräknas 2016 till 500 kr per trafikledare och utbildningsdag exklusive mervärdesskatt.

Samtliga trafikledare skall delta på Färdtjänstens vidareutbildning upp till fem timmar per kalenderår fördelat på 1-2 tillfällen. Priset beräknas 2016 till 75 kr per trafikledare och utbildningstillfälle exklusive mervärdesskatt.

#### **2.5.21 Elev under utbildning**

Om elev under utbildning medföljer under uppdrag skall detta godkännas i förväg av Färdtjänsten.

#### **2.5.22 Körtidsmatriser**

Färdtjänsten förfogar över körtiderna. I normalfall används fyra körtidsmatriser, högtrafik, normaltrafik, mellantrafik och lågtrafik. Färdtjänsten bedömer om behov av extra körtid finns på grund av väglag eller andra trafikproblem som begränsar framkomligheten. Körtiderna i PLANET avspeglar verkliga körtider.

#### **2.5.23 Planeringsparametrar**

Färdtjänsten förfogar över planeringsparametrarna och använder dem för att uppnå för Färdtjänsten optimalt resultat. Planeringsparametrarna och "planeringspris" påverkar inte avtalade priser. Ytterligare information framgår i bilaga 4, Information om PLANET.

#### **2.5.24 Joubuss**

Trafikföretag med avtal inom delområde 52 (joubussen) skall ha beredskap att utföra uppdrag mellan kl 23 och 07 då akuta behov uppstår. Inställelsetiden till passtart för uppdrag inom delområde 52 (joubussen) kommer att vara minst 30 minuter, vilket innebär att Trafikföretaget skall kunna ha joubussen i trafik efter senast 30 minuter.

Minsta ersättning per tillfälle är tre timmar vilket innebär att fordonet alltid står till Färdtjänstens förfogande för uppdrag under samtliga tre timmar.

#### **2.5.25 Resa med djur**

Resenär har möjlighet att ta med service- eller ledarhund eller sällskapsdjur vid samtliga resor. Endast förare som kan uppvisa medicinskt dokumenterad allergi mot hundar kan få dispens från kravet att genomföra uppdrag där service- och ledarhund medföljer. Dispens beslutas av Trafikföretaget och meddelas Färdtjänsten genom löpande notering på förarlistan.

Av säkerhetsskäl skall alla djur i första hand transporteras i bagageutrymmet i ett kombifordon. Där finns det alltid nät mellan personutrymmet och bagageutrymmet. Större hundar kan sitta lösa där, medan mindre sällskapsdjur alltid ska transporteras i en korg eller bur som spänns fast. Det är förbjudet att resa med hund eller annat mindre djur som är löst inne i fordonets personutrymme.

Vid uppdrag där hund medföljer skall inget annat finnas i fordonets bagageutrymme. Det innebär att resenär som har annat hjälpmedel med på resan och som reser med en hund alltid måste ha med ett specialanpassat bilbälte till hunden, eftersom hunden då måste resa i personutrymmet eller i fordon som saknar separat bagageutrymme.

För ledar- och servicehund skall resenären själv ta in i och ta ut hunden ur fordonet. Föraren skall hjälpa till med mindre djur som förvaras i korg eller bur.

### **3 RAMAVTALSVILLKOR**

#### **3.1 Registerutdrag**

De förare som kan komma att utföra särskoleresor, skolresor och LSS-resor skall före första uppdrag inom ramen för avtalet, i enlighet med skollagen och lagen om registerkontroll av personal som utför vissa insatser åt barn med funktionshinder, visa upp ett registerutdrag ur belastningsregistret för Trafikföretaget. Registerutdraget får inte vara äldre än sex månader. Den som inte har lämnat ett registerutdrag får inte anlitas i ovan nämnda verksamhet.

Samtliga förare kan komma att utföra särskoleresor, skolresor och LSS-resor.

#### **3.2 Behandling av personuppgifter**

Om Beställarens uppdrag innebär att denne behandlar personuppgifter för Trafikföretagets räkning blir Beställaren att betrakta som ett s.k. personuppgiftsbiträde enligt PuL. Trafikföretaget skall därför träffa ett skriftligt avtal med Beställaren/personuppgiftsbiträdet. Enligt 30 § PuL skall i sådant avtal föreskrivas att personuppgiftsbiträdet bara får behandla personuppgifterna i enlighet med instruktioner från den personuppgiftsansvarige och att personuppgiftsbiträdet är skyldigt att vidta de säkerhetsåtgärder som avses i 31 § PuL. Avtalet kan således behöva kompletteras i berört hänseende.

Genom att ingå avtal med beställaren samtycker Trafikföretaget enligt personuppgiftslagen (PuL) till att personuppgifter får lagras, sparas, bearbetas och behandlas i Beställaren och i Färdtjänstens/Upphandlingsbolagets register.

#### **3.3 Ramavtalets tillämplighet**

Beställningar från Ramavtalet sker av Beställaren. Ramavtalets villkor gäller även mellan Trafikföretaget och Beställaren. Trafikföretaget förbinder sig att efter beställning genomföra Uppdrag i den omfattning och på de villkor som anges Ramavtalet.

#### **3.4 Handlingars rangordning**

Avtalshandlingarna kompletteras varandra. Om avtalshandlingarna skulle visa sig vara motsägelsefulla i något avseende gäller de, om inte omständigheter uppenbarligen föranleder annat, sinsemellan i följande ordning:

1. Skriftliga ändringar och tillägg till Ramavtalet vilka skriftligen godkänts av båda parter;
2. Ramavtalet inkl. bilagor;
3. Förfrågningsunderlag;
4. Beställning/Uppdrag/Underavtal;
5. Trafikföretagets anbud.

### **3.5 Allmänna bestämmelser**

De obligatoriska krav som ställts på Trafikföretaget i upphandlingen är Trafikföretaget skyldig att upprätthålla under hela avtalstiden. Särskilda kontraktsvillkor ska uppfyllas per den tidsangivelse som angetts för respektive villkor.

Avgifter som inte överenskommit skriftligen godtas inte oavsett benämning. Eventuell trängselskatt, stations- och terminalavgifter eller liknande skatter och avgifter för att utföra uppdrag enligt detta Ramavtal betalas av Trafikföretaget.

Trafikföretaget ska följa gällande lagar, förordningar, direktiv och bestämmelser.

### **3.6 Elektronisk beställning och fakturering**

Trafikföretaget som tecknat Ramavtal kommer att anslutas till WINST för avtalsexponering. Ramavtalet med bilagor, avtalspriser, kontaktpersoner m.m. kommer att publiceras i WINST.

Trafikföretaget ska, på begäran, vara beredd att införa elektronisk fakturering. Beställaren har, efter att elektronisk fakturering införts, rätt att välja mellan att erhålla faktura elektroniskt eller i pappersformat. Beställaren ska vid elektronisk fakturering tillhandahålla Trafikföretaget nödvändig information.

### **3.7 Beställningsförfarande delområde 1-36**

Passets förläggning fastställs enligt Färdtjänstens beslut om förläggning av passtiden efter samråd med Trafikföretaget. Se bilaga 1, Pris & Produktion.

#### Garantivolym

Årsvolym i timmar per antaget fordon angivna i bilaga 1, Pris & Produktion garanteras.

#### Utöver garantivolym

Om Färdtjänsten har behov av fler fordon än vad som anges som miniminivå i bilaga 1, Pris & Produktion i ett av delområdena 1-36 kommer avrop i första hand att ske hos de Trafikföretag som har avtal i det delområdet, och i andra hand hos de Trafikföretag som har avtal i något av de övriga delområdena 1-36. Timpriset utgör rangordning.

Färdtjänsten kan komma att göra kompletterande upphandlingar under löpande avtalstid för att erhålla full funktionalitet.

### **3.8 Beställningsförfarande delområde 37-38 samt 52**

Utvärderingsvärdet utgör rangordningen. Avrop sker när behov finns.

#### Garantivolym

Ingen volym garanteras.

### **3.9 Beställningsförfarande delområde 39-50**

Val av Trafikföretag avgörs i PLANET av följande parametrar:

- Tillgänglighet av fordon i tätorten.
- Planeringspris.

Framräknade planeringspriser är avsedda att i PLANET avspegla de utvärderingsvärden som ligger till grund för tilldelningsbeslutet, och framgår av bilaga 1, Pris & Produktion. Planeringspriset påverkar inte avtalade priser.

Avrop från delområde 49 kommer endast att ske när fordonsresurser i respektive delområde 39-48 inte räcker till.

Avrop från delområde 50 kommer endast att ske när resenär har behov av bilbarnstol och sådan skall hämtas på Trafikföretagets kontor.

#### Garantivolym

Ingen volym garanteras.

### **3.10 Beställningsförfarande delområde 51**

Vid avrop utanför PLANET kontrollerar varje enskild beställare vilket avtal som bäst motsvarar behovet vid det aktuella tillfället och avropar från det Trafikföretag som erbjuder lägst pris för uppdraget.

#### Garantivolym

Ingen volym garanteras.

### **3.11 Beställningsrutiner**

När Beställare inom försörjningssektorn beställer och Uppdraget dessutom är avsett för verksamhet inom försörjningssektorn gäller bestämmelserna om beställning från ramavtal enligt LUF (2007:1092).

I tillämpliga fall ska Uppdrag definieras i underavtal. Underavtal är underordnat Ramavtalet och kan inte förlängas om Ramavtalet upphör att gälla. Eventuellt underavtal ska som huvudregel följa Ramavtalets löptid. Ramavtalets avtalsnummer ska alltid framgå av underavtalet. Automatiska förlängningar av underavtal accepteras inte.

Trafikföretaget ska på begäran översända en orderbekräftelse som återger Uppdragets innehåll.

Trafikföretaget ska ha rutiner för kundansvarig personal för alla löpande kontakter med Beställaren vad avser beställningar, leveranser, reklamationer m.m.

### **3.12 Uppdragets utförande**

Trafikföretaget ska utföra Uppdraget på överenskommen plats i enlighet med beställningen och instruktioner samt upprättade kravspecifikationer samt handlingar i övrigt. Trafikföretaget ansvarar för ledning, detaljplanering och genomförande av Uppdraget.

Trafikföretaget har en skyldighet att vid beställning av Uppdrag redogöra för behovet av resurser så som exempelvis ekonomiska medel, lokaler, material, information, arbete eller medhjälp som behövs för Uppdragets utförande. Krävs mer resurser än vad som initialt avtalats ska detta omgående framföras till Beställaren och skriftligt godkännande inhämtas innan åtgärd vidtas.

Parterna ska gemensamt komma överens om en bindande tidplan och/eller tidpunkt för Uppdragets start och slutförande. Har det inte skett ska Trafikföretaget på Beställarens begäran upprätta förslag till tidplan. Förlängs tiden eller ändras Uppdraget ska tidplanen justeras.

Beställare får inte nekas leverans av de tjänster som omfattas av Ramavtalet om inte

särskilda skäl föreligger. I tider av stor efterfrågan och förlängda leveranstider ska Beställare på Ramavtalet tillhöra Trafikföretagets högsta prioritet.

Trafikföretaget ska använda för ändamålet kompetent och lämplig personal där arbetsledare och nyckelpersoner ska förstå och tala svenska.

Trafikföretaget har skyldighet att utan oskäligt dröjsmål byta ut personer om Beställaren begär det och har sakliga skäl för sin begäran, såsom att personen saknar nödvändig kompetens eller att det finns samarbetssvårigheter.

Trafikföretaget har inte rätt att byta ut för Uppdraget väsentlig personal, om det inte ligger utanför Trafikföretagets kontroll, utan Beställarens godkännande. Trafikföretaget får dock efter samråd med Färdtjänsten byta ut personal, om Trafikföretaget kan visa att det beror på att personen saknar nödvändig kompetens eller att det finns samarbetssvårigheter.

Uppdraget ska utföras med en serviceinriktad attityd och ett vänligt bemötande samt utföras på ett professionellt och fackmannamässigt sätt. Uppdraget ska även i övrigt följa god affärs- och yrkessed samt utföras med den skicklighet, kompetens och omsorg som kan förväntas av ett välrenommerat företag inom branschen. Trafikföretaget ska vid Uppdragets utförande samarbeta med Beställarens personal och eventuella andra involverade aktörer. Trafikföretaget ska ta hänsyn till den dagliga verksamhet som pågår hos Beställaren vid Uppdragets utförande och se till att störningar minimeras.

Trafikföretaget ska löpande och på de tider Beställaren bestämmer avge rapporter över de Resultat som framkommer. Rapportering ska ske enligt Beställarens anvisningar. Uppdraget ska anses vara slutfört när Resultatet slutredovisats och överlämnats i den form som överenskommits mellan parterna och skriftligen godkänts av Beställaren.

Inrapportering av uppgifter från Trafikföretaget till Beställaren skall ske i enlighet med Beställarens anvisning, exempelvis avseende tidpunkt, uppställning, metod och innehåll. Inrapportering skall ske elektroniskt och Beställaren kan inför eller under avtalsperioden komma att komplettera eller ersätta tidigare inrapporteringsrutin med en fordonsdatabas för uppföljning av trafik, miljö och kvalitet, exempelvis FRIDA eller annan teknisk lösning med motsvarande funktionalitet.

För mer information om FRIDA, se <http://web.port.se/?id=26&sid=28&lid=1>.

Trafikföretaget skall ha en allmän e-postadress som Beställaren kommer att använda för huvudsaklig e-postkommunikation med Trafikföretaget. E-postadressen skall på ett enkelt sätt kunna identifieras med Trafikföretagets namn och skall bevakas dagligen.

### **3.13 Godkännande av Uppdrag**

Beställarens godkännande av slutfört Uppdrag enligt föregående punkt befriar inte Trafikföretaget från ansvar för sådana fel och brister som inte uppenbart kunde upptäckas av Beställaren.

### **3.14 Pris och prisjustering**

#### Pris

Pris följer av bilaga 1, Pris & Produktion. Angivna priser är i SEK exklusive mervärdesskatt. Ersättningen reglerar samtliga med Uppdraget förenade kostnader.

Privata ärenden och/eller andra uppdrag än Beställarens får under inga omständigheter förekomma på betald passtid. Det är heller inte tillåtet att samma fordon utför två pass för Beställaren samtidigt. Beställaren ser mycket allvarligt på överträdelser.

### För uppdrag i delområde 39-50 tillämpas följande komponenter

**Startavgift** är en fast ersättning för framkörning. Offererad startavgift skall inkludera 5 minuters framkörning och 10 minuters returkörning. Om framkörning är längre än 5 minuter ersätts den enligt körtidersättning per timma, samma gäller returkörningen om den överstiger 10 minuter.

**Körtider** finns som körtidsmatris i PLANET, se även bilaga 5, Information om uppehållstider och körtider.

**Körtidersättningen** avser ersättning för körning såväl med som utan resenär och baseras på de körtider som finns i körtidsmatris.

**Väntetidersättning per timma** Beordrad väntetid och tider för särskild service ersätts med körtidersättning per timma.

**Returersättning** tillämpas då köruppdrag slutar utanför Trafikföretagets bokningsområde och bilen skall gå tom till Trafikföretagets närmaste bokningsområde. Returersättning utgår med körtidersättning reducerad med 10 min. Ersättning för dessa 10 min ingår i startavgift.

**Bomersättning** tillämpas då resenär uteblir. Om första resenär på passet uteblir ersätts detta med startavgift samt resenärens uppehållstid. Om det åtgår mer än 5 min och/eller returkörning som är längre än 10 min ersätts detta med körtidersättning. Om en bomkörning förekommer mellan andra transporter (mitt i pass) ersätts den tid som åtgår för att köra till och från den uteblivna kunden med körtidersättning. Om sista resenär på passet uteblir ersätts den tid som åtgår för att köra fram till resenär och returkörning som är längre än 10 minuter. Bomkörning som orsakas av Trafikföretaget ersätts inte. Trafikföretaget skall ersätta Beställaren för följd- eller merkostnader som uppstår till följd av bomkörning som orsakas av Trafikföretaget.

Se även bilaga 4, Information om PLANET.

### Anslutningsavgift

Trafikföretaget skall månadsvis till Färdtjänsten betala en obligatorisk anslutningsavgift för den trafikvolym som detta avtal avser. Avgiften är avsedd att täcka kostnader som uppstår till följd av Trafikföretagets verksamhet med anledning av detta avtal.

Anslutningsavgiften är 1 % av utbetald ersättning för utförda uppdrag inom Ramavtalet under månaden. Trafikföretaget skall månadsvis redovisa uppdrag och fakturerade belopp som genomförts inom Ramavtalet och som inte beställts genom Färdtjänsten.

### Incitament

Beställaren kommer att utbetala kvalitetsbonus för resor som utförs i delområde 1-36 samt 39-48 när Trafikföretaget tillhandahåller en god kvalitet. Kvalitetsbonus beräknas för respektive Trafikföretag som helhet.

Ytterligare information framgår av punkt 3.39, Bonus.

## SÄRSKILDA ERSÄTTNINGAR

### Fordonssanering

Då resenär förorenat i fordonet, exempelvis urinering eller uppkastningar, kan Beställaren ersätta Trafikföretaget med 750 kr i stilleståndsersättning per tillfälle samt faktisk kostnad för sanering, dock maximalt 1 500 kr per tillfälle. Sanering skall ske hos företag med ordinarie verksamhet inom fordonssanering, städning eller liknande. Kvitto och intyg på

sanering skall lämnas till Beställaren innan utbetalning sker. För att endast stilleståndsersättning skall kunna betalas ut måste detta ha godkänts av Beställaren i förväg.

#### Dubbelbemannat fordon

Uppdrag med dubbelbemannat fordon ersätts med 60 % tillägg på ordinarie timpris.

#### Jourbuss

För delområde 52 betalar Beställaren en fast ersättning på 4 000 kr per månad, utöver offererat timpris.

#### Flexibelt passlut

För delområde 1-36 tillämpas flexibelt passlut. Passtid inom tidsramen för det flexibla passlutet ersätts per minut enligt delområdets gällande timpris. Tid utöver tidsramen för det flexibla passlutet eller då flexibelt passlut inte tillämpas (övertid) ersätts enligt delområdets gällande timpris plus 30 %.

För delområde 37-52 tillämpas inte flexibelt passlut. All passtid ersätts per minut enligt delområdets gällande timpris.

#### Prisjustering

Priser skall inkludera alla till uppdraget hänförliga kostnader. Detta gäller även för kostnader relaterade till kontakter som krävs mellan Trafikföretaget och Färdtjänsten.

Prisförändring kommer att ske genom att Färdtjänsten skriftligt meddelar Trafikföretaget kommande prisjustering. Om Trafikföretaget har invändningar angående kommande prisjustering skall det skriftligen meddelas Färdtjänsten inom en vecka.

Eventuell prisjustering kommer att ske med:  
100 % av utvecklingen för färdtjänstindex.

Basmånad skall vara januari 2015 och regleringsmånader januari och juli.

Dvs. eventuella prisjusteringar skall ske juli 2016 respektive januari 2017 med index för april 2016 respektive oktober 2016, och så vidare. Prisjustering sker under första vardagen i respektive månad.

Förutsättning för prisjustering är att index förändras med mer än +/- 1 % i förhållande till basindex januari 2015 eller från senaste regleringstillfället, om sådan skett.

Ingen retroaktiv prisförändring accepteras.

Färdtjänstindex - SCB:s faktorprisindex för färdtjänstkostnader (Jan 1997 = 100).

### **3.15 Faktureringsvillkor**

All fakturering skall gå via avtalspart om inte annat skriftligt överenskommits med Färdtjänsten. Andra plus- och bankgironummer än de som angivits i anbud får inte användas utan skriftligt godkännande från Beställaren. Förfrågan skall ske skriftligt en månad före eventuell förändring.

Betalningsperiod kommer att vara månadsvis antingen kalendermånad eller annan bryttid som Färdtjänsten meddelar innan avtalet träder i kraft. Trafikföretaget erhåller en elektronisk utbetalningsspecifikation för varje betalningsperiod. Ersättning betalas ut senast 30 kalenderdagar efter sista datum i betalningsperioden.

För uppdrag i PLANET svarar Färdtjänsten för framtagning av betalningsunderlag grundat på aktuella körtidsmatriser, samt i förekommande fall även tillägg för extra tid. I underlaget framgår datum, klockslag, från adress, till adress, vilken ersättning som utgått, samt kundens egenavgift.

Uppdrag som inte utförts via PLANET fakturerar Trafikföretaget månadsvis i efterskott och i övrigt enligt ovan. Fakturering av resor som är äldre än 3 månader ersätts inte av Beställaren.

På fakturan skall framgå:

- trafikföretag,
- organisationsnummer,
- F-skattesedel
- fakturanummer
- fakturadatum,
- förfallodatum
- vilken period fakturan avser
- fordonsnummer
- uttagna egenavgifter
- antal resor
- typ av resa
- datum för resan
- personnummer och namn alternativt kortnummer och namn
- kortgiltighet t o m datum
- transportuppdragets längd i kilometer
- transportuppdragets längd i minuter (starttid - sluttid)
- filnamn om annat än fakturanummer
- bruttobelopp
- moms (ingående i bruttobelopp) samt vilken momsats
- vår referens (mottagarkod)
- er referens

Resorna skall faktureras månadsvis. En faktura per typ av resa, ex 50%-resor, tjänsteresor. För att Beställaren skall kunna betala ut ersättning skall fakturaunderlaget vara komplett och korrekt.

Vid driftstopp kan särskilda koder användas (t ex en för Göteborgs färdtjänstresor, en för Härrydas färdtjänstresor och en för Mölndals färdtjänstresor). En faktura per kod och som underlag skall minst stå för- och efternamn samt personnummer 10 siffror.

Samtliga på fakturan upptagna poster skall överensstämma med fakturaunderlaget.

Bonus regleras i efterskott och utbetalas andra kalendermånaden efter den trafikeringsperiod som bonusen avser.

För kontakter, som krävs mellan Trafikföretaget och Färdtjänsten för informationsutbyte angående regler, reklamationer mm betalas ingen extra ersättning.

Svar på frågor från underentreprenörer om prissättning av pass skall ske via Trafikföretaget och kan endast erhållas mot ersättning enligt självkostnadspris av Färdtjänsten.

Avgifter för fakturering accepteras inte.

### **3.16 Betalningsvillkor**

Betalning ska göras 30 dagar netto efter godkänt Uppdrag samt ankomststämplad och

korrekt utställd faktura. Trafikföretaget har endast rätt att fakturera för utfört uppdrag som beställts av av Färdtjänsten eller andra avtalsanvändare.

Färdtjänsten har rätt att från Trafikföretaget få kopior på; fakturor, verifikationer och övrigt underlag som ligger till grund för fakturering till andra avtalsanvändare än Färdtjänsten.

### **3.17 Dröjsmålsränta**

Leverantören har rätt till dröjsmålsränta i enlighet med räntelagen (1975:635) vid Beställarens dröjsmål med betalningen av otvistig faktura. Leverantören har rätt till förseningsersättning i enlighet med lagen (1981:739) om ersättning för inkassokostnader m.m.

Färdtjänsten har rätt till dröjsmålsränta i enlighet med räntelagen (1975:635) i de fall då Leverantören ålagts att betala vite eller skadestånd och dröjer med detta.

### **3.18 Fel i Uppdrag**

Uppdraget ska anses felaktigt utfört om Resultatet avviker från vad Trafikföretaget har utfäst eller marknadsfört och vad Beställaren med fog kunnat förutsätta utifrån förutsättningarna vid beställningens tillkomst och annat som har avtalats.

Vid fel har Beställaren rätt att efter eget val kräva avhjälpande eller prisavdrag motsvarande felet. Avhjälpande ska ske utan kostnad för Beställaren. Har begäran om avhjälpande framställts och avhjälpande inte sker inom skälig tid har Beställaren rätt att låta annan rätta felet på Trafikföretagets bekostnad.

Är felet av väsentlig betydelse för Beställaren har Beställaren rätt att häva Uppdraget. Beställaren har också rätt att häva återstående del av Uppdraget om det finns starka skäl att anta att Uppdraget inte kommer att fullföljas utan väsentliga fel. Oberoende av om hävning sker har Beställaren rätt till ersättning för den skada som felet förorsakat.

Vill Beställaren åberopa att Uppdraget utförts felaktigt ska Beställaren underrätta Trafikföretaget inom skälig tid från det att felet fastställts.

Reklamationer som kommer till Beställaren registreras i Beställarens Händelsedatabas varefter händelserapporten skickas till Trafikföretaget via e-post. Vid reklamationer skall svar inkomma från Trafikföretaget till Beställaren inom sju (7) dagar. Svaret skall innehålla en sammanställning av samtal med föraren och Trafikföretagets åtgärd för att undvika upprepning av händelsen, i annat fall utgår vite.

Om en olycka eller ett tillbud inträffar under eller i samband med köruppdrag skall föraren omedelbart meddela Beställaren och en skriftlig rapport skall inlämnas inom tre (3) dagar efter händelsen, i annat fall utgår vite.

Reklamationer som kommer direkt till Trafikföretaget från resenär skall snarast redovisas till Beställaren, i annat fall utgår vite.

### **3.19 Försening**

Om försening uppstår under uppdrag skall detta meddelas Färdtjänsten snarast. Om förseningen är avsevärd har Färdtjänsten rätt att köpa tillbaka den aktuella passtiden, samt ta ut vite för förseningen.

Trafikföretaget skall ersätta Färdtjänsten för kostnader som uppstår på grund av förseningen.

### 3.20 Implementering

Trafikföretaget förbinder sig att kostnadsfritt medverka på ett eller flera informationsmöten för att informera om Ramavtalet.

Trafikföretaget skall vara i full operativ drift vid trafikstart 2016-07-01. Den uppstartsplan enligt bilaga 7 som Trafikföretaget ska upprätta efter avtalets tecknande ska genomföras i sin helhet. Arbetet med uppstartsplanen ska påbörjas direkt efter avtalstecknandet. Trafikföretaget ska genom arbete med uppstartsplanens aktiviteter säkerställa att uppdraget är i full operativ drift vid trafikstart samt att kvaliteten är i enlighet med ställda krav i detta avtal.

För att Färdtjänsten ska kunna följa uppstartsarbetet ansvarar Trafikföretaget för att fortlöpande delge Färdtjänsten information om hur arbetet fortskrider. Före trafikstart kommer Färdtjänsten kontrollera att Trafikföretaget uppfyller ställda krav avseende bland annat eventuella underentreprenörer, fordon, förare, teknik i fordon, trafikledningssystem och eventuell trafikledning.

Uppstartsplanen skall vara färdigställd och inlämnad senast 4 månader före trafikstart. Om Trafikföretaget inte vidtar aktiviteter enligt uppstartsplan och heller inte kan visa, senast 2 månader före trafikstart, att eventuella underentreprenörer, fordon, förarförteckning, teknik i fordon, trafikledningssystem och eventuell trafikledning kommer att uppfylla ställda krav vid trafikstarten, kan Färdtjänsten häva avtalet. Färdtjänsten har rätt till ersättning för den skada som Färdtjänsten kan lida med anledning av detta.

### 3.21 Uppföljning

I avsikt att tillhandahålla en trafik med god kvalitet skall trafiken följas upp bland annat genom att Trafikföretaget möter Färdtjänsten återkommande under året.

Detta skall ske genom:

- minst 12 driftmöten/kalenderår där Färdtjänsten möter Trafikföretagets driftansvariga där båda parter har rätt att påkalla förhandlingar/möte, där respektive part står för sina kostnader.
- 4 avtalsmöte/år där Färdtjänsten möter Trafikföretagets verkställande ledning. där båda parter har rätt att påkalla förhandlingar/möte, där respektive part står för sina kostnader.
- 2 åkerägarmöte/år där Färdtjänsten möter ledande personer (ägare, VD eller motsvarande) från samtliga underentreprenörer skall delta. Varje sådant möte beräknas omfatta ca 2 timmar. Närvaro är obligatorisk, där respektive part står för sina kostnader.

Uppföljningen kommer att utgå från Ramavtalet och kan komma att omfatta alla krav som ställts på Trafikföretaget t.ex. genom att ett slumpmässigt urval av krav kontrolleras. Trafikföretaget ska ha rutiner och tillhandahålla dokumentation som möjliggör att Färdtjänsten löpande kan kontrollera och utvärdera att ställda krav uppfylls. Trafikföretaget skall löpande kontrollera kvalitetsnivån i trafikåtagandet och rapportera till Färdtjänsten i samband med driftmöten och avtalsmöten.

Färdtjänsten är berättigad att anlita en oberoende revisor, besiktningsman eller annan tredjepart (exempelvis myndigheter, trafikupphandlare och fackföreningar) för att kontrollera och verifiera att alla krav, lagar och ärenden i samband med Ramavtalet uppfylls av Trafikföretaget.

Trafikföretaget skall senast den femtonde kalenderdagen varje månad lämna in en månadsrapport till Färdtjänsten avseende föregående kalendermånad. Utformning och

innehåll framgår av bilaga 13, månadsrapport. Till månadsrapporten skall Trafikföretaget bifoga aktuella versioner av bilaga 11 fordonsförteckning och bilaga 10 förarförteckning i excel eller excelkompatibelt format. Om månadsrapporten, inklusive bilaga 11 fordonsförteckning och bilaga 10 förarförteckning, lämnas in för sent, inte är komplett eller innehåller felaktigheter äger Färdtjänsten rätt att ta ut vite. Om månadsrapporten, inklusive bilaga 11 fordonsförteckning och bilaga 10 förarförteckning inte lämnats in till Färdtjänsten den tjugonde kalenderdagen i månaden äger Färdtjänsten rätt att begränsa omfattningen på Trafikföretagets uppdrag.

Färdtjänsten kan komma att anvisa en webbaserad applikation för inrapportering av månadsrapporten under avtalsperioden.

Färdtjänsten har rätt att genomföra kontroller och kvalitetsrevisioner av Trafikföretagets verksamhet, i syfte att kontrollera att Trafikföretagets verksamhet överensstämmer med krav och åtaganden som finns uttryckta i anbud och avtal. Som en del av detta kan kontroller genomföras av tjänstens utförande och fordonens skick och standard. Detta innebär även att Färdtjänsten har rätt att ta del av samtliga besiktningsprotokoll (dokument) för samtliga fordon, för periodiska kontrollbesiktningar som sker under avtalsperioden.

Om besiktningsprotokoll (dokumentation) inte inkommit vid av Färdtjänsten anvisad tidpunkt kan vite utkrävas med 2 500 kr per dokument och påbörjad kalendervecka.

För att få vetskap, om i vilken utsträckning resenärerna anser att Trafikföretaget uppfyller sitt åtagande avseende kvaliteten har Färdtjänsten rätt att genomföra mätningar av resenärernas nöjdhet exempelvis genom intervjuer av resenärer.

Trafikföretaget skall genom förebyggande rutiner och åtgärder säkerställa att kraven enligt detta avtal uppfylls samt att störningar och brister undviks. Därutöver skall Trafikföretaget arbeta med ständiga förbättringar och ökad kundnöjdhet självständigt och tillsammans med Färdtjänsten.

#### Kvalitetsuppföljning av klagomål

- Trafikföretaget skall eftersträva att ha lägre andel klagomål än 0,10 %.
- Om Trafikföretaget under tre på varandra följande månader har större andel klagomål än 0,20 % skall Trafikföretaget upprätta en handlingsplan samt vidta åtgärder för att öka kvaliteten och minska klagomålen.
- Om Trafikföretaget under sex på varandra följande månader har större andel klagomål än 0,30 % äger Färdtjänsten rätt att begränsa omfattningen på Trafikföretagets uppdrag till en nivå där tillräckligt god kvalitet kan upprätthållas från Trafikföretaget.

Ovanstående avser antal klagomål dividerat med antal utförda resor.

Trafikföretaget skall ha dokumenterade rutiner och instruktioner för att säkerställa att:

- samtliga krav efterlevs,
- efterlevnaden av kraven är kontrollerbara under avtalsperioden,
- det finns en organisationsstruktur som kan garantera att kraven efterlevs,
- det finns en kontaktperson gentemot Färdtjänsten.

Trafikföretaget skall:

- månadsvis fylla i alla efterfrågade punkter i månadsrapporten och lämna in till Färdtjänsten.
- årsvis eller efter uppmaning från Färdtjänsten lämna förslag på åtgärder för att öka kvaliteten och effektiviteten i verksamheten samt redogöra för vilka åtgärder som vidtagits för att genomföra förbättringar.

Vid eventuella intressekonflikter skall säkerheten prioriteras.

#### Miljö(revision)

Trafikföretaget skall årsvis beställa, bekosta och redovisa en miljörevision, där mål, resultat och krav i Trafikföretagets verksamhet med anledning av detta avtal är separat redovisat och uppföljningsbart. Miljörevisionen skall vara en så kallad tredjepartsrevision d v s miljörevisorn skall vara oberoende och opartisk.

Trafikföretaget skall på uppmaning från Färdtjänsten påvisa miljörevisorns kompetens och referenser från tidigare miljörevisioner.

Miljörevisionen skall göras genom en systematisk genomgång av Trafikföretagets verksamhet ur miljösynpunkt, utifrån Trafikföretagets uppsatta mål och gällande lagar och även visa att avtalade villkor följs. Försening eller underlåtenhet att lämna ett godtagbart revisionsprotokoll medför vite.

### **3.22 Samverkan/Uppföljning/Kontroll**

Göteborgs Stad och Färdtjänsten/Upphandlingsbolaget arbetar aktivt med att säkerställa att oseriösa leverantörer inte förekommer i stadens ramavtal. I arbetet ingår en kontinuerlig uppföljning och prövning av leverantörernas seriositet, bl.a. genom ett samarbete inom Kunskapscentrum i Göteborgs stad. I Kunskapscentrum ingår, förutom Göteborgs Stad, tio myndigheter och ett av målen för samarbetet är att identifiera otillbörligheter i samband med upphandlingar.

Färdtjänsten genomför under hela avtalsperioden fortlöpande kontroller av Trafikföretaget och dess eventuella underleverantörer, bl.a. avseende skattebetalningar. Trafikföretaget förbinder sig att medverka i arbetet med prevention.

Färdtjänsten, Skatteverket (och Kronofogdemyndigheten) har ett stort intresse av att alla som utför uppdrag enligt detta avtal är seriösa avtalsparter och att redovisning och betalning av skatter och avgifter sker enligt aktuella riktlinjer.

Färdtjänsten, Göteborgs Stad, Skatteverket (och Kronofogdemyndigheten) har därför skapat ett samarbete som innebär att löpande kontroller av antagna Trafikföretag och dess underentreprenörer kommer att göras under hela avtalsperioden. Färdtjänsten äger rätt att med omedelbar verkan begränsa eller stänga av Trafikföretag och/eller underentreprenörer som restförts hos Kronofogden för skulder till det allmänna (exempelvis obetalda skatter och arbetsgivaravgifter) från att utföra uppdrag för Färdtjänsten.

För att åter få utföra uppdrag krävs dels att skulden till det allmänna är betald i sin helhet samt att Trafikföretaget redovisar komplett ifylld (av Trafikföretaget och Skatteverket) blankett Förebyggande information, bilaga 12 eller annan av Beställaren anvisat formulär där det framgår att Trafikföretaget är en seriös avtalspart och att redovisning och betalning av skatter och avgifter sker enligt aktuella riktlinjer. Dessutom ska Trafikföretaget redogöra för vilka åtgärder som vidtagits för att förhindra att det upprepas.

Trafikföretaget skall till Beställaren kvartalsvis redovisa komplett ifylld (av Trafikföretaget och Skatteverket) blankett Förebyggande information, bilaga 12 eller annan av Beställaren anvisat formulär, inklusive samtliga underentreprenörer som utför uppdrag enligt detta avtal. Vid eventuella avvikelser av ovan ska Trafikföretaget beskriva vidtagna åtgärder samt redogöra för vilka åtgärder som vidtagits för att förhindra att det upprepas.

Trafikföretaget skall medverka till att preventionssamverkan mellan Trafikföretaget och Skatteverket sker löpande under hela avtalsperioden. Trafikföretaget skall genomföra löpande kontroller för att säkerställa att ingen svart arbetskraft förekommer hos

underentreprenörer.

Trafikföretaget skall se till att samtliga fordons alla uppgifter från taxameter töms och att informationen förvaras digitalt hos Trafikföretaget eller annat fristående organ. Uppgifterna från taxametern skall sparas i minst tre år och på begäran omgående göras tillgängliga för myndighet som begär att få kontrollera dem. Tillräckliga informations- och IT-säkerhetsmässiga åtgärder skall vidtas för att säkerställa informationens bevarande, exempelvis i form av backuprutiner.

### **3.23 Statistik**

Trafikföretaget ska på Färdtjänstens begäran överlämna statistik för utförda Uppdrag. Statistik ska i normalfallet erhållas på datormedia.

### **3.24 Försäkringar**

Trafikföretaget ska under hela avtals- och ansvarstiden upprätthålla erforderliga företagsförsäkringar (inklusive ansvarsförsäkring) till betryggande belopp. Försäkringen ska vara tillräcklig i relation till riskerna med tjänsten.

Trafikföretaget ska på begäran förse Färdtjänsten med en kopia på försäkringsbrevens samt bevis för att samtliga förfallna försäkringspremier erlagts.

Trafikföretaget ansvarar för skada som han eller hans anställda vållar resenär, medföljande person, gods eller tredje man vid utförande av uppdrag. Trafikföretaget skall alltid upprätta skadeanmälan till sitt försäkringsbolag om resenär så begär.

Om fordon saknar trafikförsäkring eller trafikförsäkringens omfattning begränsas, exempelvis om fordon inte är registrerat för yrkesmässig trafik, ansvarar Trafikföretaget fullt ut gentemot resenär.

### **3.25 Säkerhet**

Trafikföretaget ansvarar för att vidta och bekosta alla nödvändiga åtgärder som krävs för att säkerställa säkerheten vid uppdrag, både för resenär och förare. Trafikföretaget ska innan Uppdraget påbörjas ha tagit del av Färdtjänstens säkerhetsföreskrifter och följa dem. Trafikföretagets personal ska rätta sig efter de instruktioner och anvisningar som Färdtjänsten lämnar.

Utöver tillverkarens riktlinjer och rekommendationer skall kontroll, underhåll och service av utrustning som används vid uppdrag ske tillräckligt ofta och i tillräcklig omfattning för att uppdraget skall ske säkert och utan störningar.

Det ligger på Trafikföretagets ansvar att anskaffa och bekosta föreskriven skyddsutrustning och skyddsanordning för sin personal som uppdraget kräver. Trafikföretaget ansvarar för att i möjligaste mån använda tekniska lösningar för att undvika arbetsmoment med tunga lyft eller skadliga arbetsställningar.

### **3.26 Arbetsgivaransvar**

Trafikföretaget ska se till att arbetet bedrivs i enlighet med författningsföreskrifter, myndighetsbeslut, verksamhetsföreskrifter samt branschregler som syftar till att säkerställa att verksamheten är tillförlitlig ur säkerhetssynpunkt.

Trafikföretaget ansvarar för att all personal som arbetar med serviceresor har kunskap om avtalets utformning samt dess innehåll.

Trafikföretaget skall arbeta strukturerat och aktivt för att sammansättningen av förare skall

spegla befolkningsstrukturen i Göteborg som helhet. Särskilt prioriterat är en jämn könsfördelning i förarkåren.

Trafikföretaget skall verka för att minst 15 % av Trafikföretagets uppdrag utföras av det minst representerade könet. För att stimulera till måluppfyllnad kommer Färdtjänsten att betala bonus vid måluppfyllelse, se punkt 3.39 Bonus. Trafikföretaget skall månadsvis redovisa underlag som styrker detta, se bilaga 13, Månadsrapport. Redovisningen skall ske som andel av utförda antal uppdrag, som andel av utförda antal pass eller som andel av utförda antal trafikeringstimmar inom ramen för avtalet.

Trafikföretaget skall ha en strukturerad systematik för rekrytering av förare med dokumenterade kriterier som överensstämmer med Färdtjänstens krav utifrån avtalet. Trafikföretaget skall ha en standardiserad rutin för urval vid rekrytering som matchar kriterierna mot förarens kompetens, erfarenhet och personliga egenskaper.

Trafikföretaget förbinder sig att med omedelbar verkan säkerställa att förare inte utför alla eller vissa typer av uppdrag inom ramen för avtalet om Färdtjänsten återkallar förarens behörighet eller om föraren inte uppfyller avtalsvillkoren.

Samtliga förare skall för varje löneutbetalning få ett skriftligt lönebesked. Av lönebeskedet skall minst framgå arbetsgivarens organisationsnummer, förarens personnummer, arbetad tid samt avdragen preliminärskatt.

Trafikföretaget skall lämna namn, personnummer och taxiförarlegitimationsnummer på de förare som utför uppdrag, om Färdtjänsten så begär.

### **3.27 Immateriella rättigheter mm**

Beställaren erhåller äganderätten till allt material och alla arbetsresultat som framkommer vid Uppdragets utförande. Detta innebär bl.a. att Beställaren fritt får utnyttja, förändra, publicera och vidareutveckla uppnått arbetsresultat och överlåta arbetsresultatet på annan.

Rättigheten är tidsobegränsad och kostnadsfri.

Material tillhandahållet av Beställaren förblir Beställarens egendom och får inte nyttjas av Trafikföretaget till annat än vad som avtalats, utan Beställarens skriftliga samtycke. Detta gäller även utredningsmaterial eller arbetsresultat som Beställaren fått ägande- eller förfoganderätt till. Sådant material ska överlämnas till Beställaren när materialet inte behövs eller senast vid Uppdragets slut.

Tekniska underlag såsom datorprogram, dokumentation, utvecklingsverktyg, programkod och dylikt eller metoder, där rättigheterna tillkommer Trafikföretaget eller tredje man förblir Trafikföretagets eller tredje mans egendom.

Trafikföretaget svarar för att tillhandahålla tjänster eller material och resultat, när de används i enlighet med Ramavtalet, inte kränker tredje mans rätt till patent, upphovsrätt eller andra immateriella rättigheter.

Vid ett påstående om intrång i immateriella rättigheter ska Beställaren underrätta Trafikföretaget om intrånget. Trafikföretaget ska på egen bekostnad överta tvisten och föra talan för Beställaren. Trafikföretaget ska också på egen bekostnad tillförsäkra Beställaren rätten till fortsatt nyttjande av Resultatet eller byta ut omtvistad del av Resultatet mot del som motsvarar den utbytta. Om fortsatt nyttjande av Resultatet kan ske under pågående tvist ska Trafikföretaget ställa säkerhet för den förlust som Beställaren kan komma att drabbas av i anledning av påstått intrång. Utöver ersättning för belopp som Beställaren tvingats utge till tredje man äger Beställaren rätt till ersättning för all annan förlust som

uppkommer till följd av intrånget.

### 3.28 Sekretess

Parterna ska se till att Uppdraget utförs med beaktande av gällande författningar om sekretess, tystnadsplikt, informationssäkerhet och överlåtelse av sekretessbelagd information.

Trafikföretaget får inte utan tillstånd från Beställaren lämna ut sekretessbelagd information eller personuppgifter till utomstående. Trafikföretaget får inte spara personuppgifter om resenärer och/eller anhöriga längre tid än nödvändigt, dock skall personuppgifter raderas senast tre månader efter utfört uppdrag eller avslutat ärende vid reklamation. Undantag kan ske då Trafikföretaget behöver spara personuppgifter för att fullgöra sina skyldigheter utifrån avtal, lagstiftning och försäkringsskydd.

Parterna förbinder sig att hemlighålla konfidentiellt material och konfidentiell information som de får av varandra, om de enligt lag är sekretessbelagda, och att inte använda dem för andra ändamål än de som avses i Ramavtalet.

### 3.29 Vite

Bryter Trafikföretaget mot bestämmelse i detta Ramavtal ska denne vid anfordran utge ett vite om 10 000 kronor i varje enskilt fall. Detta gäller inte bestämmelse med särskilt reglerat vite.

Färdtjänsten har dock rätt att i stället för vite enligt första stycket begära skadestånd motsvarande den verkliga skadan. Utgivande av vite inverkar inte på Färdtjänstens rätt att göra andra påföljder (än skadestånd) gällande i anledning av kontraktsbrottet.

Färdtjänsten äger rätt att mot Trafikföretaget utkräva särskilt reglerat vite, enligt nedan, om Trafikföretaget inte följer avtalade villkor.

#### Vitesrutin

Färdtjänsten kommer månadsvis att sammanställa de viten som uppkommit under månaden och kommer senast fem kalenderdagar in på den nya månaden att varsla Trafikföretaget om vilka viten som kommer att faktureras Trafikföretaget. Trafikföretaget skall senast den 25:e i månaden svara och lämna invändningar mot viten som Trafikföretaget anser vara felaktiga, motivera varför dessa är felaktiga samt lämna underlag, exempelvis loggutdrag från ISA, som visar att så är fallet. Vitena kommer därefter att faktureras Trafikföretaget i början av nästkommande månad. Genom att Trafikföretaget inte inkommit med invändningar senast den 20:e har Trafikföretaget accepterat samtliga viten.

När begreppet "anvisad tidpunkt" används nedan kommer Trafikföretaget att ha minst fyra veckor på sig att komma in med handlingen. I många fall kommer fasta årligen återkommande datum att anvisas vid avtalsstart.

A: Administrativa och generella brister

A1: Fordonsförteckning

För det fall Trafikföretaget inte lämnar en fordonsförteckning enligt punkt 2.3.25 första stycket senast 30 dagar innan avtalsstart äger Färdtjänsten rätt att utkräva vite med 1 000 kr per kalenderdag till dess att sådan förteckning lämnats till Färdtjänsten. Denna vitesbestämmelse träder i kraft när avtal tecknas mellan Färdtjänsten och Trafikföretaget.

A2: Förebyggande information

Om Skatteverkets blankett Förebyggande information inte inkommit vid av Färdtjänsten anvisad tidpunkt äger Färdtjänsten rätt att utkräva vite med 20 000 kr.

#### A3: Underentreprenör

Om Trafikföretaget använder underentreprenör som inte godkänts av Färdtjänsten äger Färdtjänsten rätt att utkräva vite med 5 000 kr per underentreprenör.

#### A4: Dokumentation vid avtalsstart

Om dokumentation inte inkommit enligt Färdtjänstens anvisningar, exempelvis avseende tidpunkt och uppställning, i samband med avtalsstart äger Färdtjänsten rätt att utkräva vite med 10 000 kr per påbörjad kalendervecka tills fullständig dokumentation inkommit.

#### A5: Periodisk dokumentation

Om annan periodisk dokumentation inte inkommit enligt Färdtjänstens anvisningar, exempelvis avseende tidpunkt och uppställning, äger Färdtjänsten rätt att utkräva vite med 2 500 kr per dokument och påbörjad kalendervecka.

#### A6: Dokumentation efter anmodan

Om Trafikföretaget inte har inkommit med annan efterfrågad dokumentation vid av Färdtjänsten anvisad tidpunkt äger Färdtjänsten rätt att utkräva vite med 2 500 kr per dokument och påbörjad kalendervecka.

#### A7: Utebliven redovisning av drivmedel

Om Trafikföretaget inte har inkommit med tredjepartsredovisning av drivmedel äger Färdtjänsten rätt att utkräva vite med 1 000 kr per påbörjad kalendervecka.

#### A8: Ofullständig redovisning av drivmedel

Om tredjepartsredovisningen av drivmedel är ofullständig på så sätt att man inte kan utläsa om Trafikföretaget följer de i avtalet uppställda drivmedelskrav äger Färdtjänsten rätt att utkräva vite med 1 000 kr per kalendervecka till dess att fullständig redovisning lämnats in.

#### A9: Drivmedelskrav

Om tredjepartsrevisionen avseende drivmedelsanvändningen visar att drivmedelskraven/miljökraven inte uppfylls äger Färdtjänsten rätt att utkräva vite med 20 000 kr per tillfälle.

#### A10: Besiktning av fordon

Om Trafikföretaget inte ger Färdtjänsten möjlighet att besiktiga fordonen enligt 3.3.27 äger Färdtjänsten rätt att utkräva vite med 1 000 kr per tillfälle och fordon.

#### A11: Sent svar på klagomål

Om Trafikföretaget svarar för sent, inte alls eller innehållsmässigt bristfälligt på klagomål alternativt lämnar in skriftlig rapport avseende olycka för sent äger Färdtjänsten rätt att utkräva vite enligt följande: Olycks-, tillbuds- samt trakasseriärenden: 5 000 kr per tillfälle. Övriga reklamationer: 2 500 kr per tillfälle. Tidsrymd för ovanstående framgår av punkt 3.18 Fel i uppdrag.

#### A12: Utebliven rapportering

Om Trafikföretaget eller Trafikföretagets förare haft kännedom om ett olycks-, tillbuds- eller trakasseriärende, men ändå inte rapporterat det till Färdtjänsten, äger Färdtjänsten rätt att utkräva vite med 5 000 kr per tillfälle.

#### A13: Antidiskrimineringslagen

Om Trafikföretaget vid utförandet av detta ramavtal inte uppfyller sina skyldigheter enligt vid varje tillfälle gällande antidiskrimineringslagstiftning äger Färdtjänsten rätt att utkräva vite med 5 000 kr per varje kalendervecka efter att Trafikföretaget mottagit underrättelse om överträdelsen och till det att rättelse vidtagits och maximalt 50 000 kr per år.

#### A14: Bristande resenärsnöjdhet

Om Trafikföretagets resultat i Färdtjänstens marknadsundersökning Anbarο visar att andelen resenärer som ger förarens bemötande betyg 4 eller 5 understiger 80 % för en mätperiod, vanligtvis halvår, äger Färdtjänsten rätt att utkräva vite med 20 000 kr för mätperioden.

#### B: Avvikelse från antal bokningsbara fordon

Delområde 39-50

B1: Vid avvikelse från överenskommet antal fordon äger Färdtjänsten rätt att utkräva vite med 2 000 kronor per fordon och påbörjad dygn, dock högst 100 000 kr per dygn.

#### C: Försening

Om Trafikföretaget kan visa att försening beror på omständigheter som denne inte kan råda över utgår inget vite.

Delområde 1-36

C1: Om fordon är försenat till passtart, eller om passet inte utförs alls, äger Färdtjänsten rätt att utkräva vite per tillfälle med 500 kr per påbörjad 15-minutersperiod.

C2: Om det uppstår uppehåll i pågående pass, exempelvis på grund av trasigt fordon, äger Färdtjänsten rätt att utkräva vite per tillfälle med 500 kr per påbörjad 15-minutersperiod vid mer än 30 minuters uppehåll.

Delområde 37-52

C3: Om fordon är försenat i förhållande till den tid Färdtjänsten lovat att vara på första noden på passet äger Färdtjänsten rätt att utkräva vite per förseningstillfälle enligt:

1 000 kr vid 11-20 minuter.

2 000 kr vid 21-30 minuter.

5 000 kr vid 31-60 minuter.

10 000 kr vid mer än 60 minuter.

#### D: Fordons- och förarbrister

Färdtjänsten äger rätt att utkräva vite med 1 000 kr per tillfälle enligt följande:

D1: Förare har underlåtit att meddela att kund uteblivit vid hämtning(bomkörning).

D2: Förare har inte utfört allmän eller särskild service.

D3: Förare har inte genomfört identitetskontroll av resenär.

Färdtjänsten äger rätt att utkräva vite med 2 500 kr per tillfälle enligt följande:

D4: Om rökning skett i fordonet eller i omedelbar närhet till fordonet under betald passtid.

D5: Om tillbud har orsakats av oaktsamhet från Trafikföretaget eller att Trafikföretaget brustit i sitt uppdrags utförande.

D6: Om fordonet saknar utrustning som krävs för att genomföra uppdraget på ett säkerhetsmässigt sätt, eller om utrustningen inte används (t.ex. bilbälte, lastnät, bilkudde, nackstöd mm).

D7: Om Trafikföretaget och/eller förare lämnar oriktiga uppgifter till Färdtjänsten om fordonets positionering eller tid för hämtning och/eller lämning.

D8: Om Trafikföretaget och/eller förare lämnar oriktiga eller rent av felaktiga uppgifter.

D9: Om Trafikföretaget och/eller förare har med sig elev under utbildning i fordon under pågående uppdrag och inte fått detta godkänt av Färdtjänsten.

D10: Om Trafikföretaget, vid krav om fast förare, utför uppdrag med annan förare än den som meddelats och godkänts av Färdtjänsten, eller om Trafikföretaget inte meddelat samtliga berörda parter om ändring av fast förare senast en vecka före uppdraget.

D11: Om det visar sig att Trafikföretaget använder fordon som inte uppfyller de krav som ställs på fordonen enligt avtal, eller om den tekniska utrustningen som fordras för utförande av uppdraget är ur funktion eller är avstängd.

D12: Om det visar sig att Trafikföretaget använder sig av trafikledare som inte uppfyller behörighetskraven för uppdraget.

Färdtjänsten äger rätt att utkräva vite med 5 000 kr per tillfälle enligt följande:

D13: Om olycka har orsakats av oaktsamhet Trafikföretaget eller att Trafikföretaget brustit i sitt uppdrags utförande.

D14: Om förare utträttat privata ärenden på betald passtid eller på annat sätt gjort så att fordonet inte stått till Färdtjänsten förfogande under betald passtid.

D15: Om fordon använts för att utföra uppdrag trots att det haft körförbud, saknat försäkring eller inte varit registrerat för yrkesmässig trafik. Med per tillfälle avses här per kalenderdag.

D16: Om det visar sig att Trafikföretaget använder sig av förare som inte är behörig för uppdraget.

D17: Om förare uteblir från inbokad utbildningstillfälle eller annat inbokad möte med Färdtjänsten utan giltig orsak.

### **3.30 Skadeståndsansvar**

Bryter Part mot bestämmelse i Ramavtalet och vidtas inte rättelse omedelbart efter att anmaning härom skickats, ska parten utge skadestånd till motparten. Skadestånd utgår inte för indirekta skador såsom produktionsbortfall och utebliven vinst såvida Part inte handlat grovt vårdslöst eller med uppsåt.

Om Färdtjänsten är berättigade till vite av Trafikföretaget inskränker inte det rätten att få skadestånd för de kostnader som Uppdraget har orsakat.

### **3.31 Produktansvar**

Trafikföretaget ansvarar för skada som han, hans anställda, fordon eller utrustning vållar resenär, medföljande person, , kläder, gods eller tredje man vid utförande av uppdrag.

Uppstår anspråk mot Färdtjänsten på grund av ovanstående ska Trafikföretaget medverka till att utreda vari skadan ligger samt hålla Färdtjänsten. Trafikföretagets ansvar består så länge sådana krav kan riktas mot Färdtjänsten.

### **3.32 Befrielsegrunder (Force Majeure)**

Parterna ska vara befriade från att fullgöra skyldighet enligt Ramavtalet om utförandet hindras eller oskäligt betungas till följd av händelser utanför Partens kontroll och som inte hade kunnat förutses (force majeure). Såsom befriande omständighet anses bl.a.

myndighets åtgärd eller underlåtenhet, nyttillkommen eller ändrad lagstiftning, konflikt på arbetsmarknaden, blockad, brand, översvämning eller olyckshändelse av större omfattning. I fråga om strejk, lockout och blockad gäller förbehållet även om Part själv vidtar eller är föremål för sådan konfliktåtgärd. Part får då senarelägga leverans utan att motparten behöver ersätta förseningen. Detta gäller så länge force majeure kvarstår. Part är skyldig att genast utföra åligganden enligt Ramavtalet när händelsen av nu nämnt slag upphör.

Parterna ska vidta alla rimliga åtgärder för att lindra konsekvenserna av en befrielsegrundande omständighet.

Om Ramavtalets fullgörande till väsentlig del förhindras för längre tid än 60 dagar på grund av befrielsegrundande omständighet äger vardera Parten, utan ersättningsskyldighet skriftligen rätt att frånträda Ramavtalet. Parterna ska verka för att hitta alternativa lösningar så att uppdraget trots ovan hinder kan fullföljas. Om Uppdragets fullgörande inte kan avvaktas under den tid befrielsegrunden föreligger äger Beställaren häva återstående del av Uppdraget.

Det åligger Part, som önskar åberopa befrielsegrundarna att utan uppskov skriftligen underrätta den andra parten om uppkomst därav liksom dess upphörande.

### **3.33 Underleverantörer**

Om Trafikföretaget anlitar Underleverantörer ska ett giltigt samarbetsavtal finnas mellan dem. Detta ska på begäran från Färdtjänsten kunna uppvisas senast en månad efter avtalsstart. Efter att anbud har getts in får Trafikföretaget inte anlita eller byta Underleverantör utan Färdtjänstens skriftliga samtycke.

Förfrågan om att använda underentreprenör skall ske skriftligt. Till förfrågan skall bifogas ett intyg från underentreprenören där underentreprenören godkänner underentreprenörskapet och förbinder sig att genomföra uppdraget. Färdtjänsten skall svara inom två veckor från förfrågan.

Trafikföretag inom samverkansbolag likställs med underentreprenör. Under alla omständigheter är den som har ett annat organisationsnummer än Färdtjänstens avtalspart (Trafikföretaget), att betrakta som underentreprenör.

Trafikföretaget ansvarar för att Underleverantör uppfyller samma krav som ställs på Trafikföretaget och ansvarar för underleverantör som för egen del både vad gäller personal och arbete. Underleverantören får inte anlita egen underleverantör. Undantag är kravet på kvalitets- och miljöledningssystem som endast gäller Leverantören. Leverantören ska dock ha en rutin för hur de säkerställer att Underleverantören uppfyller kvalitets- och miljökraven i ramavtalet.

### **3.34 Skyldighet att bistå vid byte av Trafikföretag**

Om inte något annat har avtalats, är Trafikföretaget när denne byts ut, skyldig att bistå Beställaren med nödvändig information eller material till det nya Trafikföretaget eller till Beställaren, kostnadsfritt om inte annat skriftligen överenskommits.

### **3.35 Överlåtelse av avtal**

Ingånget Ramavtal får normalt inte, helt eller delvis, överlåtas till nytt Trafikföretag. I undantagsfall, t.ex. vid omorganisation eller försäljning, kan överlåtelse av Ramavtal godkännas. Överlåtelsen ska i förväg godkännas av Färdtjänsten och överlåtelseavtal ska upprättas skriftligen och undertecknas av Färdtjänsten och det nya Trafikföretaget.

Trafikföretaget äger inte rätt att, utan skriftligt samtycke, överlåta, upplåta eller pantsätta

sina rättigheter eller skyldigheter enligt Ramavtalet.

### 3.36 Förändrade ägarförhållanden

Om aktierna i Trafikföretaget överläts i sin helhet ska denna förändring skriftligen meddelas Färdtjänsten för godkännande. Färdtjänsten har vad gäller onoterade bolag rätt att begära in utdrag ur aktieboken för att kontrollera ägarförhållandena.

### 3.37 Förtida upphörande

Parterna har rätt att säga upp Ramavtalet med omedelbar verkan om:

- Part i väsentligt hänseende begått avtalsbrott och rättelse inte skett inom skälig tid, eller
- Part begått avtalsbrott upprepade gånger.

Färdtjänsten har en ensidig rätt att säga upp Ramavtalet enligt nedanstående. Innan Ramavtalet sägs upp ska, om möjligt, Trafikföretaget ges möjlighet att vidta rättelse inom 30 dagar. Följande omständigheter ger Färdtjänsten rätt att säga upp Ramavtalet med omedelbar verkan:

- Om Trafikföretaget inte upprätthåller ett obligatoriskt krav eller ett särskilt kontraktsvillkor under avtalsperioden, eller
- Om Trafikföretaget i väsentlig mån brister i sina förpliktelser enligt Ramavtalet eller i åtaganden uppställda i andra handlingar eller överenskommelser som utgör del av Ramavtalet mellan parterna, eller
- Om Trafikföretaget begärs eller försätts i konkurs, ansöker om ackord eller träffar ackorduppgörelse, är på obestånd eller kan antas vara på obestånd, eller
- Om det framkommer att Trafikföretaget lämnat oriktiga uppgifter, inklusive manipulation av dokument, i anbudet vilket, om korrekta uppgifter lämnats, skulle ha inneburit att Ramavtal inte erhållits, eller
- Vid förändringar i ägarstruktur, omorganisation av verksamheten eller förändringar som på annat sätt kan innebära en väsentlig förändring av avtalsvillkoren och inte är förenligt med upphandlingslagstiftningen eller Trafikföretaget inte skriftligen underrättat Färdtjänsten om en sådan förändring, eller
- Om det visar sig att Trafikföretagets företrädare varit dömd för yrkesrelaterade brott enligt 10 kap. 1 § LOU eller döms för sådant brott under avtalstiden, eller
- Om Trafikföretaget eller dess företrädare döms för brott avseende yrkesutövningen, ekonomiska brott eller belagts med näringsförbud enligt lagakraftvunnen dom, eller
- Om Trafikföretaget under avtalstiden gjort sig skyldig till allvarligt fel i yrkesutövningen eller det under avtalstiden framkommer att Trafikföretaget vid tidpunkten för upphandlingen hade begått sådant fel och detta skulle medfört uteslutning, eller
- Om Trafikföretaget anlitat svart arbetskraft, eller
- Om Trafikföretaget inte fullgör sina skyldigheter gällande svenska alternativt det egna landets skatter eller sociala avgifter. I underlåtenhet för skatter innefattas även att Trafikföretaget lämnat oriktig uppgift eller underlåtit att lämna uppgift till Skatteverket eller motsvarande, eller
- Om Trafikföretaget eller dess företrädare bryter mot relevant gällande lagstiftning och detta kan antas inverka på utförandet av Ramavtalets fullgörande, förtroendet för aktuellt Ramavtal eller skada anseendet för Färdtjänsten och Beställare hos allmänheten, eller
- Om Trafikföretaget vid minst två tillfällen konstaterat överdebiterat ett utfört Uppdrag mot Beställare, eller
- Om domstol eller myndighet fastställer att Ramavtalet ingåtts i strid med upphandlingslagstiftningen, eller
- Om andra oegentligheter av allvarlig karaktär från Trafikföretagets sida förekommit.

Under den tid det tar att utreda misstankarna mot Trafikföretaget enligt ovan har Färdtjänsten rätt att tillfälligt ta bort tillgängligheten (s.k. tillfälligt beställningsstopp) för Trafikföretaget Ramavtal i avtalsdatabasen. Det tvistiga förhållandet som föranlett beställningsstoppet kräver inte att en tvist slutligen avgjorts. Under hela den tid den tvistiga

frågan är föremål för utredning och prövning har Färdtjänsten således möjlighet att använda tillfälligt beställningsstopp. Trafikföretaget har inte rätt till ersättning för uteblivna intäkter eller andra kostnader på grund av tillfälligt beställningsstopp. Vid förtida uppsägning har Trafikföretaget rätt till skälig ersättning för nedlagt arbete fram till uppsägningen, dock inte indirekta kostnader.

### 3.38 Åkarportalen

Genom webbapplikationen Åkarportalen kan såväl Trafikföretaget som dess förare få tillgång till såväl kommande planering på körpass som tidigare utförda körpass. Trafikföretaget får tillgång till alla företagets körpass medan en förare får tillgång till de körpass som ligger på fordonets trafikstillståndsnummer. Åkarportalen för förare är framförallt till för förare som kör i tjänstepass och uppdragspass.

Åkarportalen ersätter inte den normala körorderhanteringen och resor kan inte tas ut eller kvitteras denna väg. All framtida planering på ett körpass är preliminär och kan förändras genom nya bokningar, avbokningar och omplanering.

### 3.39 Bonus

Bonus syftar till att stimulera till att Trafikföretaget upprätthåller god kvalitet, till ökad målluppfyllelse samt till att Trafikföretaget skall arbeta förebyggande och med god planering. Bonus kan endast erhållas för delområde 1-36 samt 39-48. Kvalitetsbonus beräknas för respektive Trafikföretag som helhet.

Kvalitetsbonus för utförda uppdrag i PLANET utdelas därför baserat på ersättning för uppdrag under trafikeringsperioden, vanligtvis halvår. Utbetalning av bonus sker andra kalendermånaden efter trafikeringsperioden. Kvalitetsbonus erhålls för varje område var för sig och summeras till en sammanlagd kvalitetsbonus, maximalt 2 % av ersättning för utförda uppdrag under trafikeringsperioden för delområde 1-36 samt 39-48.

Frågorna i marknadsundersökning kommer att vara uppdragsspecifika och målsättningen med dem är att få till en kvalitetsökning inom avtalsområdet.

Kvalitetsbonusen består av följande delar per mätperiod, vanligtvis halvår:

- 0,4 % om Färdtjänstens marknadsundersökning Anbarometer visar att andelen resenärer som anger att fordonet kom inom 10 minuter från utlovad tid uppgår till minst 95 %.
- 0,4 % om Färdtjänstens marknadsundersökning Anbarometer visar att andelen resenärer som ger förarens bemötande betyg 4 eller 5 uppgår till minst 95 %.
- 0,3 % om Trafikföretagets fordon har drivits med bränslen som utgjorts av maximalt 20 % fossila drivmedel. Från 1 juli år 2018 skall andelen fossila bränslen vara maximalt 10 % för att vara bonusgrundande.
- 0,3 % om Trafikföretagets uppdrag utförts av förare där det minst representerade könet uppgår till minst 15 %, i förhållande till andel av utförda antal uppdrag, som andel av utförda antal pass eller som andel av utförda antal trafikeringsstimmar inom ramen för avtalet.
- 0,3 % om Trafikföretaget inte haft några olyckor.
- 0,3 % om Trafikföretagets andel klagomål uppgår till högst 0,10 %, avseende antal klagomål dividerat med antal utförda resor.

#### Bonusreduktion

Färdtjänsten har angett att de två högst prioriterade kvalitetsfaktorerna som eftersträvas är

att resan skall ske i tid och att alla resenärer skall få ett trevligt bemötande. Vidare eftersträvas att klagomålen skall minska.

Erhållen kvalitetsbonus kan därför reduceras utifrån följande delar:

- minus 0,2 % om Färdtjänstens marknadsundersökning Anbarö visar att andelen resenärer som anger att fordonet kom inom 10 minuter från utlovad tid understiger 84 %.

- minus 0,2 % om Färdtjänstens marknadsundersökning Anbarö visar att andelen resenärer som ger förarens bemötande betyg 4 eller 5 understiger 84 %.

- minus 0,2 % om Trafikföretagets andel klagomål överstiger 0,20 %, avseende antal klagomål dividerat med antal utförda resor.

Summan av erhållen och reducerad kvalitetsbonus kan inte understiga 0 %.

### 3.40 Tvist

Tvist angående tillämpning eller tolkning av detta Ramavtal och därmed sammanhängande rättsförhållanden ska i första hand lösas genom förhandling Parterna emellan. Om Parterna inte kan komma överens ska tvisten avgöras i Göteborgs tingsrätt med tillämpning av svensk rätt. Den omständigheten att tvist hänskjuts till rättsligt avgörande berättigar inte Leverantören att avbryta uppdrag.

## 4 BILAGOR

Bilaga 1, Pris & Produktion

Bilaga 2, Kravspecifikation Specialfordon 2014

Bilaga 3A, Profilprogram personbil

Bilaga 3B, Profilprogram rullstolsbuss

Bilaga 3C, Profilprogram rullstolsbil

Bilaga 4, Information om Planet

Bilaga 5, Information om uppehållstider och körtider

Bilaga 6, Kartor över boknings-, start-, slut och hemområden

Bilaga 7, Uppstartsplan

Bilaga 8, Mötesdagordningar

Bilaga 9, Mall för svar på klagomål

Bilaga 10, Förarförteckning

Bilaga 11, Fordonsförteckning

Bilaga 12, Förebyggande information, Offentliga uppgifter, "Godkända leverantörer/underleverantörer"

Bilaga 13, Månadsrapport

Bilaga 14, Information om uppföljning

Bilaga 15, Frågor och svar under anbudsstiden

**Detta avtal har upprättats i två likalydande exemplar, varav parterna har tagit var sitt. Bindande avtal föreligger när båda parter undertecknat detta avtal.**

**Underskrift av behörig avtalstecknare:**

Köpare:

Göteborgs Stad

Ort / datum:

Underskrift:

Namnförtydligande:

Befattning:

Säljare:

Ort / datum:

Underskrift:

Namnförtydligande:

Befattning: