

3. Tekniska krav - Kravspecifikation

3.1 Support

Anbudsgivaren ska tillhandahålla en supportfunktion (help-desk) som är bemannad med personal under helgfri vardag mellan kl 09:00-16:00. Syftet med help-desken är att avropsberättigad ska kunna få supporthjälp vid t.ex. kommunikationsfel eller programvarufel.

3.2 24-timmarsservice

Anbudsgivaren ska tillhandahålla stöd åt avropsberättigad dygnet runt (24 timmar), årets alla dagar. Detta stöd ska kunna nås via telefon på samma specifika telefonnummer som används vid bokning. Syftet med detta stöd är att avropsberättigad ska få hjälp vid problem med taxiresan (t.ex. när beställd taxi inte kommer på utsatt tid).

3.3 Reklamationer

Anbudsgivaren ska kunna hantera reklamationer som inkommer från avropsberättigade.

Anbudsgivaren ska registrera samtliga inkomna reklamationer. Anbudsgivaren ska inom tre (3) arbetsdagar bekräfta att reklamationen är mottagen och registrerad. Anbudsgivaren ska senast tio (10) arbetsdagar efter att ärendet registrerades återkomma till beställare med förklaring och/eller åtgärd.

3.4 Taxiförarlegitimation

Enligt gällande regelverk ska förare inneha giltig taxiförarlegitimation när denna utför taxiresor.

Anbudsgivaren ska säkerställa att anlitade förare upprätthåller giltig taxiförarlegitimation. Detta ska genomföras dagligen antingen genom kontakt (telefon/fax, e-post eller brev) med Transportstyrelsen, eller genom att Transportstyrelsens tjänst, Direktåtkomst, nyttjas. Direktåtkomst är tillgänglig för taxiföretag och beställningscentraler, som efter ansökan erhåller Transportstyrelsens medgivande att använda tjänsten. Kontrollen kan sedan göras löpande genom anslutning till en informationsförmedlare, t.ex. Svenska Taxiförbundets Behörighetskontroll (se www.bky.se), eller genom motsvarande annan kontroll.

3.5 Utbildning

Anbudsgivaren ska se till att samtliga förare genomgår utbildning i första hjälpen, hjärt- och lungräddning, brandräddning och trafiksäkerhet (nollvision, halkkörning).

Statens inköpscentral kan när som helst under ramavtalsperioden begära ut dokument som styrker ovan.

3.6 Gränsöverskridande resor

Gränsöverskridande taxiresor till/från Sverige ska kunna ske till och från angränsande länder (Finland, Norge och Danmark).

I de fall taxiresan påbörjas i Sverige ska Ramavtalsleverantören tillämpa det pris i ramavtalsbilaga som

angivits för respektive län där taxiresan påbörjas.

I de fall taxiresan påbörjas i ett angränsande land till Sverige ska Ramavtalsleverantören tillämpa det pris som angivits för respektive län där taxiresan avslutas.

3.7 Bilbarnstol

Föraren ska ha kunskap om hur en bilbarnstol fungerar, hur den monteras och hur barnet ska sitta för att färdas på ett trafiksäkert sätt.

Anbudsgivaren ska vid förbeställning av taxibil kunna tillhandahålla bilbarnstolar till minst två passagerarplatser. Bilbarnstolar ska användas i baksäte i första hand.

Om bilbarnstol ska användas i framsäte eller annat säte med krockkudde ska krockkudden först inaktiveras på ett korrekt sätt. Efter slutförd färd ska krockkudden åter aktiveras.

3.8 Stor bil

Om avropsberättigad har efterfrågat stor bil (bil med minst 6 passagerarplatser utöver föraren) är pristillägget pris 1,3 x offererat pris i Bilaga Priser.

3.9 En bokningskanal

Anbudsgivaren ska vid anbudstillfället ha tillgång till ett bokningssystem.

Bokning ska kunna ske genom ett (1) specifikt telefonnummer som är kostnadsfritt att ringa (t.ex. 020 nummer).

Anbudsgivaren ska tillhandahålla en och samma bokningskanal oavsett var taxiresan bokas. Detta innebär att avropsberättigad enbart ska behöva en användarprofil/inloggning vid webbokning.

3.10 Tillgänglighet

Det ska vara möjligt för avropsberättigade att boka taxiresa dygnet runt (24 timmar) årets alla dagar via internet, telefon och via e-post.

Avropsberättigad ska vid webbokning kunna lämna meddelanden (exempelvis när en gatuadress saknas) som når fram till föraren.

3.11 App

Anbudsgivaren ska senast tre månader efter ramavtalsstart tillhandahålla en app (mobilapplikation) för bokning och avbokning som fungerar i minst plattformarna Iphone och Android. I denna app ska det vara möjligt att boka taxiresa enligt avtalspriserna i ramavtalet.

3.12 Bokningsnummer

För varje resa ska systemet producera ett specifikt bokningsnummer.

3.13 Användarprofil

Avropsberättigad ska kunna använda olika profilkategorier av behöriga användare för minst följande:

- Användare med behörighet att boka resor åt andra på myndigheten (t.ex. administratör).
- Användare med behörighet att boka egna taxiresor.

3.14 Profiluppgifter

Profiler ska på begäran från avropsberättigad kunna importeras från ett system, såsom E-Builder eller likvärdiga system.

Det ska vara möjligt att importera data, såsom person- och företagsprofiler där det exempelvis framgår följande:

- Fakturareferens
- Faktureringsadresser
- Kontaktpersoner
- Användarens namn
- Mobiltelefonnummer

Uppdatering av profiluppgifterna ska kontinuerligt ske vid förändringar.

3.15 Identifikation

Vid bokning av taxiresa ska avropsberättigad som bokar resan kunna identifieras via personuppgifter, login med lösenord eller via kod.

Kod kan användas av avropsberättigad som inte önskar att systemet ska innehålla uppgifter som direkt identifierar viss person.

3.16 Bevakning av avgång-/ankomsttider

Bokad taxiresa till avgång för flyg- och tågresor ska alltid kopplas i systemet så att avresetidpunkten till flyg- och tågstation räknas fram av systemet och är tillräcklig för att taxiresenär ska hinna med flyg- och/eller tågavgång. Denna avresetidpunkt ska vara möjlig för beställaren att ändra i systemet om man önskar tidigare eller senare upphämtning.

Observera att anbudsgivaren inte ansvarar för de förseningar som uppkommer i samband med av beställaren senarelagd upphämtningstid.

Bevakning av ankomster för flyg- och tåg ska ske så att taxiresenären har kvar sin transport även om förseningar eller annan form av störning uppkommer.

3.17 Bokningsbekräftelse

Bokad taxiresa ska bekräftas genom en skriftlig bokningsbekräftelse via mail och sms, innehållande information om minst följande uppgifter:

- Bokningsnummer

- Datum
- Avgångstid
- Från adress
- Till adress
- Pris

Observera att information om pris inte avser bokning av "taxi tur och retur".

3.18 Bokning via resebyrå

Bokning av taxibil till ramavtalspriser i anslutning till flyg och tåg, ska vara möjlig via de bokningssystem och självbokningssystem (online) som förekommer hos resebyråer i landet. Bokning ska kunna ske fram till en (1) timme före taxiresans start.

3.19 Ombokning/avbokning

Ombokning (endast ändring av resenär, avresetid och/eller dag) och avbokning av resa ska utan kostnad vara möjlig fram till och med minst en (1) timme före taxiresans start via samtliga bokningskanaler.

I de fall det är möjligt att utan kostnad avboka taxiresan trots att det är mindre än en (1) timme kvar till avresetiden, ska detta accepteras av anbudsgivaren.

Ombokning i befintlig beställning ska kunna göras av beställaren i anbudsgivarens självbokningssystem.

3.20 Tur och returresa

Anbudsgivaren ska senast vid ramavtalets start kunna erbjuda taxiresa där taxibilen väntar på avlämningsplats för vidare resa. Pris för sådan resa ska debiteras enligt taxameterpriset för det anbudsområde där resan påbörjas och behöver inte på förhand meddelas beställaren.

3.21 Lokalkännedom

Samtliga förare ska vid ramavtalets start ha god lokalkännedom och hitta väl inom sitt verksamhetsområde.

3.22 Telefonsamtal

Föraren får endast använda mobiltelefon med handsfree för eventuella samtal eller kommunikationsradio under färd. Samtalen får endast vara av tjänstekaraktär i samband med köruppdragets utförande.

3.23 Språk

Samtliga personer som är verksamma för detta uppdrag ska behärska det svenska språket. Detta innebär att obehindrat kunna tillgodogöra sig information och kommunicera inom detta uppdrag.

3.24 Bagage

Föraren ska vara behjälplig med i och urlastning av bagage.

3.25 Servicenivå på förarna

Föraren ska ha ett serviceinriktat, professionellt och artigt bemötande. Föraren ska framföra taxibilen på ett mjukt, smidigt och trafiksäkert sätt så att resenären får en trygg och säker upplevelse av taxiresan. Om resenären har klagomål på taxiresan ska föraren hänvisa resenären till anbudsgivaren.

Rökning i taxibilen är enligt 2 § tobakslagen (1993:581) förbjudet. Förare ska inte röka i taxibilen eller i dess omedelbara närhet och undvika röklukt i taxibilen.

Förare ska inte använda parfym eller andra starka dofter.

Av förarens klädsel ska framgå att föraren är i tjänsteutövning och använda den profilklädsel/uniform som anvisas av anbudsgivaren.

Föraren ska ha goda kunskaper om taxibilens navigationsutrustning, tekniska utrustning, dess funktioner och hur denna utrustning används.

Föraren ska se till att alla resenärer använder bilbälten.

Föraren ska ge resenären hjälp att komma in i och ut ur taxibilen om så behövs.

Förarens taxiförarlegitimation ska vara väl synlig för resenärer i taxibilen.

3.26 Upphämtning

Vid upphämtning ska föraren möta upp resande vid ankomsthall med en skylt med personens namn på om inget annat är överenskommet, samt även säkerställa att alla personer är med enligt bokningen.

3.27 Trafiksäkerhetsarbete

Anbudsgivaren ska ha ett strukturerat och dokumenterat trafiksäkerhetsarbete som minimerar risken för skador och olyckor samt minimerar konsekvenserna vid eventuella skador och olyckor.

Trafiksäkerhetsarbetet ska vara aktivt under hela ramavtalsperioden. Detta innebär att en trafiksäkerhetspolicy och ett åtgärdsprogram för trafiksäkerhetsarbetet ska finnas och att den årligen går igenom och uppdateras vid behov, bl.a. med beaktande av gällande lagar och förordningar inom transportområdet.

En trafiksäkerhetspolicy ska ta upp minst följande aspekter:

- Att förarna tillämpar gällande trafikregler, håller hastighetsbegränsningar, håller säkerhetsavstånd till andra fordon och trafikanter samt att körningen i övrigt genomförs på ett sådant sätt att risken för olyckor och tillbud minimeras.
- Att rutiner finns för att säkerställa att alla förare som kör persontransporter för statliga myndigheter är införstådda i ovan angivna krav samt är införstådda med vad ramavtalet föreskriver.
- Att godkända bilbälten används och att rutiner finns för att säkerställa användningen.

- Att rutiner finns för att säkerställa förarens förmåga att läsa, tala och kommunicera med resenärerna på svenska språket.
- Att förare har den behörighet och hälsa som krävs för att fullgöra uppdraget på ett trafiksäkert sätt.
- Att förare alltid använder handsfreeutrustning vid mobiltelefoni.
- Att se till att samtliga medarbetare har kunskap, information och utbildning för att följa trafiksäkerhetspolicy.

Trafiksäkerhetsarbetet ska vara öppet för insyn av Statens inköpscentral under hela ramavtalsperioden.

Statens inköpscentral kan när som helst under ramavtalsperioden begära ut anbudsgivarens trafiksäkerhetspolicy.

3.28 Alkohol- och drogpolicy

All personal aktuell för uppdraget ska vara nykter och drogfri vid utförande av uppdrag för statliga myndigheter.

I syfte att säkerställa detta ska anbudsgivaren ha en fastställd alkohol- och drogpolicy som ska följas. I anbudsgivarens åtagande ingår att upprätta en handlingsplan för att förebygga, upptäcka och åtgärda missbruk. Planen ska hållas uppdaterad så att den uppfyller vid var tid gällande föreskrifter.

Anbudsgivaren ska minst en gång per år genomföra slumpvisa och oannonserade drogtestar av förare som utför uppdrag åt statliga myndigheter, under förutsättning att det är förenligt med gällande kollektivavtal.

Anbudsgivarens alkohol- och drogpolicy ska vara öppen för insyn.

Statens inköpscentral kan när som helst under ramavtalsperioden komma att begära in dokumentation som styrker ovanstående.

3.29 Trafiksäkerhetskrav på fordonen

Samtliga personbilar med upp till fyra sittplatser utöver föraren som används inom ramen för uppdraget ska uppfylla säkerhetskraven för personbil i vid var tid gällande (under hela avtalsperioden) "Förordning (2009:1) om miljö- och trafiksäkerhetskrav för myndigheters bilar och bilresor.

3.29.1 Krockskydd för åkande

Vid tiden för annonsering av detta förfrågningsunderlag är de tillämpliga säkerhetskraven för personbilar med upp till fyra sittplatser utöver föraren listade nedan:

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 impact 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 - Overall Rating version 5.0, fått minst 2 poäng för pisksnärtskydd och har bilbältespåminnare på förarplatsen och främre sittplatsen, eller
4. enligt intyg från tillverkaren har motsvarande krockegenskaper enligt kraven i 3. Förordning (2010:1104).

3.29.2 Fotgängarskydd

Vid tiden för annonsering av detta förfrågningsunderlag är de tillämpliga säkerhetskraven för personbilar med upp till fyra sittplatser utöver föraren listade nedan:

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).

3.29.3 Antisladdsystem, ESC

Samtliga taxibilar ska vara utrustade med antisladdsystem, ESC.

3.29.4 Löst gods

Under färd ska föraren se till att bagage och annat löst gods är förvarat på ett sådant sätt att resenärer inte skadas vid en kraftig inbromsning eller incident.

3.29.5 Bilbälten

Samtliga taxibilar ska vara försedda med godkända, lättåtkomliga för resenärerna och fullt fungerande bilbälten på samtliga passagerarplatser.

3.30 Taxibilarnas ålder

Personbilar som anbudsgivaren använder för taxiresorna ska vara högst fem (5) år gamla från första registreringsdatum, samt i gott skick, dvs. ge ett rent och fräscht intryck.

Stora bilar som anbudsgivaren använder för taxiresorna ska vara högst sju (7) år gamla från första registreringsdatum, samt i gott skick, dvs. ge ett rent och fräscht intryck.

3.31 Taxibil för max fyra (4) passagerare utöver förarplatsen

Vid tiden för annonsering av detta förfrågningsunderlag är de tillämpliga miljökravet för personbilar med upp till fyra sittplatser utöver föraren att de ska uppfylla definitionen för "Miljöbil" enligt förordning (2009:1) om myndigheters inköp och leasing av miljöbilar. Definitionen av miljöbil kan komma att förändras med hänsyn till införandet av "bonus-malus-systemet" 2018-07-01, tills dess ny definition har införts gäller att utsläppen från personbilar med upp till fyra sittplatser utöver föraren högst får motsvara nivåerna enligt senast gällande miljöbilsdefinition.

3.32 Taxibil för fem (5) passagerare eller fler utöver förarplatsen

Vid tiden för annonsering av detta förfrågningsunderlag är de tillämpliga miljökravet för personbilar med fem (5) passagerare utöver föraren enligt förordning (2009:1) om myndigheters inköp och leasing av miljöbilar enligt följande:

- Högst får släppa ut 225 gram koldioxid per kilometer vid blandad körning enligt uppgift i vägtrafikregistret eller motsvarande utländska register.
- Bilar som är utrustade med teknik för drift endast med diesel får släppa ut högst 5 milligram partiklar per kilometer enligt uppgift i vägtrafikregistret eller motsvarande utländska register.

3.33 Förnybara bränslen

Taxibilar som kan drivas med förnybara bränslen ska i största möjliga utsträckning köras på sådant bränsle, såvida inte lokala förutsättningar motiverar att annat bränsle måste användas.

Uppfylls krav avseende förnybara bränslen?

Ja

3.34 Däck

Anbudsgivaren ska använda däck innehållande PAH högst enligt REACH, annex XVII.

Anbudsgivaren ska ha fastställda rutiner för kontroll av lufttryck i däck. Lufttrycket får inte varaktigt understiga fordonstillverkarens rekommendationer.

Anbudsgivaren ska vid användning av vinterdäck nyttja dubbfria friktionsdäck såvida inte lokala förutsättningar motiverar användning av dubbade däck.

Rullmotstånd däck

Rullmotståndet hos de däck (dubbdäck och regummerade däck undantagna) som används inom ramen för uppdraget, uttryckt i kg/ton, ska 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

Kravet på märkning omfattar däck till personbilar, lastbilar och bussar, så kallade C1-, C2- och C3 däck som tillverkas från och med 1 juli 2012.

Uppfylls krav avseende däck?

Ja

3.35 Bilvård

Bilvårdsprodukter som används ska uppfylla de produktrelaterade kriterierna motsvarande miljömärkningen Svanen, Bra Miljöval eller likvärdigt.

Tvätt av taxibilar inom ramen för uppdraget ska ske i tvätthall som har slam- och oljeavskiljare.

Uppfylls krav avseende bilvård?

Ja

3.36 Generellt

Statliga myndigheter ska, enligt Regeringens förordning om myndigheternas elektroniska informationsutbyte (2003:770), kunna hantera sina beställningar av Varor och Tjänster elektroniskt från år 2014. Ekonomistyrningsverket (ESV) har i uppdrag att ta fram föreskrifter om standarder och andra krav. För mer information se [ESV](#). Enligt ESV:s förslag ska elektroniska meddelanden, t.ex. elektroniska beställningar och elektroniska fakturor, följa rekommendation från SFTI (Single Face To Industry). SFTI omfattar specifikationer för elektroniska meddelanden och affärsprocesser med olika grad av integration mellan Parterna. För mer information se [SFTI](#).

Anbudsgivaren står själv för de eventuella kostnader som det innebär att sätta upp och använda de standarder som refereras till i upphandlingsdokumentationen.

3.37 Krav på elektronisk faktura

Anbudsgivaren ska senast vid ramavtals ikraftträdande kunna sända elektronisk faktura enligt minst ett av följande alternativ. För beskrivning av standarder se [SFTI](#).

1. SFTI fulltextfaktura
2. Svefaktura

Ange upplysningsvis vilket/vilka av alternativen som anbudsgivaren kommer att kunna tillämpa:

Flygtaxi använder sig av Svefaktura