

Bilag 1

Kravspecifikation

1. INDLEDNING

Kravspecifikationen danner rammen for Leverandørens levering af Ydelserne. De mere specifikke detaljer for samarbejdet aftales mellem Kunden og Leverandøren i en Tilslutningsaftale.

Definitioner i Rammeaftalen finder anvendelse i kravspecifikationen.

2. YDELSEN

Leverandøren fungerer som bestillingscentral for de taxier, som Leverandøren har til rådighed.

Rammeaftalen dækker ad hoc taxikørsel med administrativt personale, herunder:

- 1) *Forudbestilte ture*, dvs. Bestilling af en taxi til ankomst på senere aftalt tidspunkt.
- 2) *Straks-ture*, dvs. Bestilling af en taxi til ankomst hurtigst muligt.
- 3) *Gade-ture*, dvs. hyring af en taxi på gaden uden forudgående Bestilling.

Der kan i sjældne tilfælde forekomme kørsler med kørestolsbrugere, der sidder i kørestolen under transporten. Disse kørsler er ikke underlagt krav angående ventetid, jf. punkt 2.3.

Gade-ture er kun omfattet af priserne i Bilag 4, såfremt Kunden er i besiddelse af enten taxibon eller taxikontokort, og straks efter indstigning i taxien oplyser, at kørslen er for staten. Ønsker Kunden at medbringe en cykel, skal Kunden dog allerede ved anmodningen herom oplyse, at kørslen er for staten.

2.1 Generelle krav til kørsel og service

Kunden skal til enhver tid afhentes i rengjorte vogne med soignerede chauffører, der optræder hjælpsomt, høfligt og serviceorienteret.

Alle taxier eller chauffører skal have synligt og gyldigt legitimation og bevillingsnummer.

Ved Forudbestilte og Straks-ture skal Leverandøren sikre, at brugeren identificeres ved indstigning i taxien til brug for faktureringen.

Taxiture skal altid køres uden ophold og uden unødvendige omveje. Chaufføren skal til enhver tid følge den rute, som Kunden anviser.

Hvis Leverandørens vogne krydser en betalingsbro og/eller en færgeovergang under kørslen, er Leverandøren berettiget til at opkræve vederlag herfor. Vederlaget skal fremgå særskilt af

samme faktura som kørslen, og vederlaget må ikke overstige Leverandørens egne udgifter til at krydse broen og/eller færgeovergangen.

Kunden skal vederlagsfrit kunne medtage cykler og bagage.

2.2 Bestilling

Kunden skal kunne foretage Bestilling af en taxi på alle Dage og alle døgnets timer ved almindelig telefonisk henvendelse, onlinebestilling, gennem et af Leverandøren leveret bookingsystem og/eller via en applikation.

Kunden skal kunne modtage en bekræftelse via SMS og/eller e-mail umiddelbart efter en Bestilling, hvis Bestillingen er foretaget via almindelig telefonisk henvendelse eller mail, og der er angivet et telefonnummer og/eller e-mail, som bekræftelsen ønskes sendt til.

For Bestillinger foretaget via Leverandørens bookingsystem og app skal bekræftelsen fremgå af bookingsystemet eller app'en.

Kravene i nærværende punkt gælder ikke for Gade-ture.

2.2.1 Krav til app'en

Leverandøren skal stille en app til rådighed for Kunden, som kan downloades til mobiltelefoner med følgende styresystemer: Apple iOS og Google Android.

App'en skal have følgende funktioner:

- Kunden skal kunne foretage Bestilling af taxi via GPS-tracking således, at GPS-tracking kan bruges af app'en til at foreslå Kundens ønskede afhentningsadresse
- Kunden skal kunne modtage bekræftelse af Bestilling
- Kunden skal kunne foretage betaling via app'en

Såfremt Leverandøren på tidspunktet for kontraktindgåelse ikke har en app, som opfylder ovenstående krav, skal Leverandøren – inden for en implementeringsperiode på seks måneder fra tidspunktet for Rammeaftalens indgåelse – stille en app til rådighed, der opfylder kravene i nærværende punkt.

2.3 Leveringstid og -sted

Kunden skal kunne bestille en taxi til at ankomme på alle Dage og alle døgnets timer på den af Kunden oplyste adresse.

Leverandøren skal for så vidt angår Straks-ture ankomme til adressen hurtigst muligt efter Bestillingen og inden for den gennemsnitlige ventetid, jf. nedenfor.

Den gennemsnitlige ventetid må ikke overstige 15 minutter for Region Hovedstaden (*delaftale 1*), ekskl. Bornholm.

Den gennemsnitlige ventetid må ikke overstige 20 minutter for Region Sjælland (*delaftale 2*), Region Syddanmark (*delaftale 3*), Region Midtjylland (*delaftale 4*), Region Nordjylland (*delaftale 5*) og Bornholm (*delaftale 6*).

Den gennemsnitlige ventetid indebærer, at ventetiden i nogen tilfælde kan være kortere og andre gange længere, så længe den gennemsnitlige årlige ventetid per Kunde ikke overstiger 15 minutter for *delaftale 1* eller 20 minutter for *delaftale 2-6*.

Den maksimale ventetid per tur må dog under ingen omstændigheder overstige 20 minutter for *delaftale 1* eller 25 minutter for *delaftale 2-6*.

For Forudbestilte-ture skal taxien ankomme til det bestilte tidspunkt og sted, dog accepteres en forsinkelse på maksimalt 3 minutter.

Leverandøren skal stille et direkte VIP-nummer til rådighed, der springer over brugermenuer med valgmuligheder etc., og sikrer, at Kunden ved væsentlige forsinkelser eller udeblivelse af en bestilt taxi kan henvende sig direkte til Leverandøren og hurtigst muligt få stillet en taxi til rådighed.

Kravene i nærværende punkt gælder ikke for Gade-ture.

2.4 Start af taxameter

Ved Bestilling af Straks-ture er Leverandøren berettiget til at starte taxameteret ved ankomst til den aftalte adresse.

Ved Forudbestilte ture er Leverandøren berettiget til at starte taxameteret på det tidspunkt, som er aftalt for taxiens ankomst, forudsat at denne er ankommet rettidigt til den aftalte adresse.

For Gade-ture kan Leverandøren starte taxameteret, når Kunden er i besiddelse af taxibon eller taxikontokort, og straks efter indstigning i taxien har oplyst, at kørslen er for staten. Hvis Kunden ikke oplyser dette straks efter indstigning i taxien, kan Leverandøren starte taxameteret, når Kunden er steget ind i taxien. Ønsker Kunden at medbringe en cykel, skal Kunden dog oplyse, at kørslen er for staten, allerede ved anmodning om at medbringe en cykel.

Hvis Kunden ikke oplyser dette allerede ved anmodningen om at medbringe en cykel, kan Leverandøren starte taxameteret, når Kunden anmoder om at medbringe en cykel.

Hvis Leverandøren for Forudbestilte ture ankommer efter det aftalte tidspunkt, eller såfremt Leverandøren overskrider den maksimale ventetid for Straks-ture, er Leverandøren ikke berettiget til at starte taxameteret, før Kunden er steget ind i taxien.

2.5 Annullation af en Bestilling

For Forudbestilte ture er Kunden berettiget til vederlagsfrit at annullere en bestilling indtil 15 minutter før det aftalte ankomsttidspunkt.

Ved senere annullation er Leverandøren berettiget til at opkræve starttakst og en kørselstakst for tre kilometers kørsel. Beløbet skal påføres næstkommende faktura med tydelig angivelse af, at der er tale om en annullation, dato og tidspunkt.

Ved annullation af bestilte Straks-ture er Leverandøren i alle tilfælde berettiget til at opkræve det af forrige afsnit fastsatte vederlag.

2.6 Miljø og energi

Leverandøren skal sikre, at den enkelte chauffør er uddannet i energirigtig og miljøvenlig kørsel. Dokumentation herfor skal fremsendes til Kunden på Kundens anmodning.

Andelen af Leverandørens kørsler pr. år, der sker med køretøjer, der er i stand til at køre med nul udstødningsemissioner, skal som minimum være i overensstemmelse med Leverandørens tilbud, jf. Bilag 3. Såfremt Leverandøren ikke leverer den tilbudte andel Nul-emissionskørsler, finder bestemmelsen om bod anvendelse, jf. Rammeaftalens punkt 21.4.2.

Leverandøren skal derudover opfylde de energi- og miljøkrav, som fremgår af lov nr. 1538 af 19. december 2017 og de til enhver tid gældende regler, der er udstedt med hjemmel heri, herunder den til enhver tid gældende bekendtgørelse om energi- og miljøkrav til taxier mv. (på udbudstidspunktet bekendtgørelse nr. 1080 af 29. juni 2020).

2.7 Sikkerhed

Leverandøren skal til opfyldelse af Rammeaftalen anvende taxier, der lever op til de krav, som fremgår af lov nr. 1538 af 19. december 2017 og de til enhver tid gældende regler, der er udstedt med hjemmel heri, herunder den til enhver tid gældende bekendtgørelse om særlige krav til biler til erhvervsmæssig persontransport (på udbudstidspunktet bekendtgørelse nr. 1628 af 19. december 2017).

2.8 Rejseadministrationssystem

Leverandøren skal kunne honorere ønsket om fakturahåndtering via Kundens rejseadministrationssystem på institutionsniveau. Rejseadministrationssystemet kan eksempelvis være SAP, Navision og RejsUd eller tilsvarende.

Leverandøren er ikke berettiget til at opkræve gebyr eller andre omkostninger for fakturahåndtering gennem Kundens rejseadministrationssystem(er).

Information om Kundens rejseadministrationssystem(er) skal indgå i Tilslutningsaftalen. Kunden kan ændre rejseadministrationssystem(er) i Rammeaftalens løbetid.

Leverandøren er ikke berettiget til at opkræve vederlag for fakturering.

2.9 Betaling og kvittering

I forbindelse med afregning af den enkelte taxitur skal det være muligt at vælge mellem følgende betalingsmuligheder:

- Taxibon
- Taxikontokort
- Taxakonto (onlinebestilling/app)
- Kreditkort

Ved Bestillinger foretaget med app'en skal betaling kunne ske via app'en, jf. punkt 2.2.1.

Bemærk, at der gælder særlige vilkår for Gade-ture, jf. punkt 2.

Det skal være muligt for ansatte i det danske forsvar ved forudgående telefonisk henvendelse at benytte kontokørsel ved angivelse af bruger-id.

Leverandøren skal kunne udlevere en kvittering til brugeren efter endt kørsel.

Det er et krav, at Leverandøren - uden omkostninger for Kunden - er med i det i taxibranchen aftalte gensidige clearingssamarbejde vedrørende betaling med taxiboner, taxikontokort mv.