



UPPDRAGSBESKRIVNING

Upphandling av

Parkeringsövervakning samt

tillhörande tjänster, UPP-2024/021

Innehållsförteckning

1.	INLEDNING	3
1.1	BAKGRUND	3
1.2	OMFATTNING	3
2.	GENERELLA KRAV	4
2.1	KUNDANSVARIG	4
2.2	KUNDTJÄNST	4
2.3	ARBETSIKSTUKTION.....	5
2.4	GENOMFÖRANDE	5
2.5	LEVERANTÖRENS PERSONAL.....	6
2.6	ARBETSMILJÖ	6
2.7	DRIFTCHEF	7
2.8	GRUPPLEDARE	7
2.9	SVARSTIDER – ÅTERKOPPLING FRÅN DRIFTCHEF OCH GRUPPLEDARE	7
2.10	FORDON	8
3.	UTRUSTNING.....	8
3.1	SYSTEM FÖR UTFÄRDANDE AV PARKERINGSANMÄRKNINGAR.....	8
3.2	MOBILTELEFON.....	9
3.3	LASERMÄTARE	9
3.4	ÖVERFALLSLARM	9
3.5	UNIFORM	9
3.6	POSITIONERING.....	10
3.7	UPPDRAGSANSVARIG	10
3.8	KVALITETSSÄKRING	10
3.9	KAPACITET	10
4.	SPECIFIKA KRAV PÅ TJÄNSTEN	10
4.1	PARKERINGSÖVERVAKNING.....	10
4.2	ADMINISTRATION AV FORDONSFLYTT	12
4.3	SAMVERKAN.....	13
4.4	ÅTERRAPPORTERING	14

1. INLEDNING

1.1 Bakgrund

Miljö och bygglovsförvaltningen tillsammans med kommunstyrelsens förvaltning har i uppdrag att ge Huddingeborna och dess besökare en professionellt utförd service och information i parkeringsfrågor samt en väl utförd parkeringsövervakning. Detta förutsätts ske rättssäkert och serviceinriktat och att allmänheten i alla led ska bli bemötta på ett informativt och kundorienterat sätt.

Huddinge kommun (nedan Beställaren) är huvudman för parkeringsövervakningen och avser nu, via upphandling att låta lämplig extern Leverantör utföra sysslorna utifrån de direktiv beställaren utfärdar.

1.2 Omfattning

Beställarens avsikt är att med extern leverantör träffa avtal om köp av en viss mängd årliga parkeringsövervakningstimmar på allmän platsmark och kvartersmark där parkeringsvakter befinner sig i för uppdraget tilldelat område och utför parkeringsövervakning utomhus på gatan.

Bevakning ska kunna ske dygnet runt årets alla dagar. Beställaren har även för avsikt att låta extern leverantör utföra sysslor och uppgifter som är hänförliga till sådan verksamhet som är kopplad till lag (1982:129) och förordning (1982:198) om flyttning av fordon i vissa fall.

Tjänster som omfattas i uppdraget

1. Parkeringsövervakning (parkeringsvakter)

Informera och ge service kring parkeringsfrågor i gatumiljön. Utfärdande av upplysningslappar (varningslappar), utfärdande av parkeringsanmärkning.

Kontroll av lokala trafikföreskrifter (LTF), skyltning (vägmärken) och vägmarkeringar.

Bistå vid parkeringsutredningar.

2. Administration av fordonsflytt

Beslut om flyttning ska föregås av utredning. Vid utredningen ska protokoll föras. Beslutet ska antecknas på protokollet.

3. Kundtjänst för att ta emot frågor angående parkering

Hantering av frågor från allmänheten kring parkering och feluppställda fordon.

4. Service av betalautomater

Leverantören ska ansvara för Beställarens betalautomater vad det gäller:

- Löpande drift av betalautomater
- Underhållservice
- Reparation

- Installation och demontering
- Behjälplig vid tecknande av inlösenavtal
- Uppsägning av betalautomater
- Eventuell flytt av betalautomat
- Mottagning av felanmälan av betalautomater

Leverantören ska också tillse att betalautomater är fria från exempelvis klotter och smuts samt att taxa- och informationsskyltning är korrekt.

1.2.1 Syfte och mål

Upphandlingen ska leda till ökad trafiksäkerhet, framkomlighet och tillgänglighet och att säkerställa att parkeringsreglering respekteras inom kommunen.

Upphandlingens syfte är att säkerställa beställarens behov av parkeringsövervakning på allmän platsmark och kvartermark genom ett välfungerande och uppföljningsbart avtal som leder till hög och jämn kvalitet under hela avtalsperioden.

Målsättning är att sådant avtal ska vara på plats med påbörjad leverans senast 2025-01-11

1.2.2 Förutsättningar och avgränsningar

Parkeringslagstiftningen är omfattande och styrs av lagar, förordningar och föreskrifter och måste beaktas av Leverantören.

2. GENERELLA KRAV

2.1 Kundansvarig

Leverantören ska tillhandahålla en kundansvarig som ska vara huvudansvarig för tjänsternas utförande gentemot Beställaren.

Kundansvarig ska ha goda kunskaper om och erfarenhet av den tjänst som Leverantören erbjuder inom ramen för ramavtalet. Kundansvarig ska ha fullgod kännedom om Leverantörens aktuella processer, tjänster och konsulter.

Kundansvarig ska vara tillgänglig kontorstid, vardagar, och ha en återkopplingstid på max 2 arbetsdagar.

Kundansvarig kan ej bytas ut utan att Beställaren vidtalas först.

2.2 Kundtjänst

Kundtjänsten ska vara bemannad med svensktalande personal som även kan tala engelska. Kundtjänstens uppgift är att svara på frågor och ärenden som rör alla förekommande frågor gällande exempelvis parkeringsregler och parkeringsanmärkningar.

Det är av stor vikt för beställaren att allmänheten samt kommunen får snabb och korrekt service vid kontakt med leverantörens kundtjänst.

Leverantören ska ha en bemannad kundtjänst, bemannad minst kl. 08.00-17.00 på vardagar. Dag före helgdag ska öppettiden minst vara 08.00-15.00. Övrig tid ska Leverantören ta emot samtal och vidarebefordra de till tjänstgörande parkeringsvakter.

Ärendena ska loggas i ett register och snarast överlämnas för

åtgärd till tjänstgörande parkeringsvakter. Samtal ska alltid besvaras, kunden bör vid väntetid få ett meddelande att samtalet placerats i kö. Kundtjänsten ska vara bemannad på så sätt att väntetider minimeras.

Kundtjänsten ska ha en svarstid under tio (10) minuter. Svarstid ska räknas från det att samtalet kopplas upp till att en fysisk person svarar.

Personal som arbetar i kundtjänst ska ha god kännedom om parkeringslagstiftningen och om parkeringsbestämmelser så att frågeställningar från allmänheten kan besvaras korrekt. All personal som arbetar i kundtjänst ska ha utbildning för ändamålet, enligt Sveparks utbildning Parkeringsjuridik för kundservice eller motsvarande utbildning (ska till innehåll och utbildningstid minst motsvara nivån i Sveparks utbildning), se vidare www.svepark.se. Utbildningsbevis ska uppvisas innan avtalsstart.

Övrig tid ska inkommande samtal kunna besvaras och vidarebefordras till tjänstgörande parkeringsvakter för eventuell åtgärd.

- Alla inkomna ärenden ska registreras i ett system och kunna redovisas vid driftmöten
- Leverantören ska ha ett system för att söka information gällande fordonsuppgifter och där även fordon med fordonsrelaterade skulder ska vara sökbart
- Inkommande ärenden av allmän karaktär ska översändas till beställaren
- Leverantören ska ta fram underlag till svar på handlingar som har inkommit till beställaren som rör uppdraget inom fem (5) vardagar, om beställaren så begär

Leverantörens kontaktuppgifter kan komma att användas exempelvis på kommunens hemsida.

2.3 Arbetsinstruktion

Arbetsinstruktion ska inför uppdragsstart tas fram gemensamt mellan beställaren och Leverantören. Syftet med arbetsinstruktionen är att tydliggöra hur uppdraget ska utföras med hänsyn till ställda krav och villkor samt beställarens behov av tjänsten.

Beställaren ska inför uppdragsstart godkänna arbetsinstruktionen och har beslutanderätt angående innehållet i den samma. Arbetsinstruktionen är ett levande dokument, Leverantören ska löpande föreslå uppdateringar och eventuella ändringar av instruktionen till beställaren samt skyndsamt distribuera uppdaterade versioner av arbetsinstruktionen till berörd personal hos Leverantören.

2.4 Genomförande

Uppdraget ska organiseras och utföras i samverkan mellan beställaren och Leverantören.

Leverantören ska föreslå sådana ändringar i uppdrag som denne bedömer förbättrar uppdragets resultat.

Leverantören ska fortlöpande dokumentera pågående uppdrag. Leverantören ska under arbetets gång hålla uppdragsansvarig hos beställaren underrättad om hur uppdraget fortskrider.

Leverantören ska på beställarens begäran, redovisa upparbetade kostnader för pågående uppdrag.

Om uppdraget inte är tillräckligt preciserat för att kunna utföras åligger det Leverantören att i samråd med uppdragsansvarig hos beställaren göra ytterligare preciseringar.

Leverantören får inte av annan än uppdragsansvarig hos beställaren ta emot eller inhämta direktiv för uppdragets genomförande om inte annat överenskommits mellan parterna.

Leverantören ska för uppdragets utförande, på uppdragsansvariges begäran, samarbeta med andra som denne anlitar.

2.5 Leverantörens personal

Leverantörens personal ska ha adekvat kompetens och erfarenhet utifrån uppdragets komplexitet.

Leverantören ansvarar för att personalen, på alla punkter, är väl insatt i uppdragets förutsättningar och krav. Samtliga personalkategorier som har kvalitetspåverkan ska vara utbildad för sin uppgift.

Leverantörens personal ska i kontakt med beställaren kommunicera på svenska och allt material ska skrivas på svenska om inte annat överenskommits mellan Parterna.

Alla parkeringsvakter ska vara utbildade enligt Rikspolisstyrelsens föreskrift RPS FS 2002:1 FAP759-1.

Parkeringsvakterna kommer att förordnas av beställaren innan tjänstgöring, efter uppvisande av utbildningsintyg och anställningsbevis. Parkeringsvakterna ska förutom grundutbildningen kontinuerligt genomgå fortbildning enligt Rikspolisstyrelsens föreskrift RPS FS 2002:1 FAP759-1.

Fortbildning av parkeringsvakterna ska genomföras minst vartannat år och utbildningsbevis ska på begäran visas upp för beställaren. Minst en gruppleddare ska vara utbildande i fordonsflytt i enlighet med Lag och förordning (1982:129) om flyttning av fordon. [Nytt krav kan implementeras här efter vad anbudsgivaren offererat under mervärde 4. Se bilaga Utvärdering](#) Samtliga utbildningar ovan ska minst följa tidsåtgång och innehåll enligt Sveparks (branschförening) nivåer.

Om parkeringsvaktens anställning upphör ska det meddelas till beställaren. Beställaren har rätt att neka eller återkalla förordnandet för en parkeringsvakt som inte ses som lämplig för uppgiften. Alla parkeringsvakter ska inneha körkort med lägsta behörighet B.

2.6 Arbetsmiljö

Leverantören ska säkerställa att parkeringsvakter har god arbetsmiljö och en hög säkerhet under tjänsteutövning. Leverantören ska bedriva ett dokumenterat systematiskt arbetsmiljöarbete i enlighet med Arbetsmiljöarbete AFS 2001:1 Arbetsmiljöpolicy ska finnas och följas upp minst en gång per år.

För att förbättra arbetsmiljön för personalen ska följande krav gälla:

- Leverantören ska ha ett dokumenterat arbete för att fortlöpande följa upp och förbättra arbetsmiljön
- Vid förändringar som kan påverka arbetsmiljön ska konsekvensanalyser genomföras

2.7 Driftchef

Leverantören ska inför avtalsstart utse en namngiven driftchef för uppdraget. Driftchefen är den som har det övergripande ansvaret för uppdraget. Driftchefen ska kunna ta beslut i alla verksamhetsfrågor. Vid driftchefens frånvaro ska det finnas en ersättare som är inläst på uppdraget samt uppfyller kraven enligt upphandlingen och ska ta vid frånvaro så som semester, sjukdom samt liknande.

Beställaren ska vara trygg med att det alltid är bemannat enligt kraven. Beställaren ska hållas informerad om tillfällen då ordinarie driftchef ersätts med vikarie. Driftchefen ska kunna medverka vid möten med beställaren samt kunna närvara och medverka vid möten med exempelvis polis, andra myndigheter, entreprenörer och intressenter som kan vara relevanta för uppdraget. När beställaren så begär ska driftchef medverka vid andra möten som påverkar uppdraget.

Utbildningar som är krav på driftchefen är parkeringsvaktsutbildningen enligt RPS FS 2002:1 FAP759-1, Samt en dokumenterad arbetsledarutbildning med arbetsmiljö.

2.8 Gruppleddare

Leverantören ska dagtid bemanna en av tjänsterna med en (1) uniformerad gruppleddare i yttre tjänst som kan prioritera, leda och fördela arbetsuppgifterna. Vid ordinarie parkeringsövervakning ska arbetsledare finnas tillgänglig under vardagar minst kl. 08.00-17.00, för att vara parkeringsvakterna behjälplig med vägledning och bedömningar av exempelvis uppställningar av fordon och rapporteringspunkter.

Gruppleddaren ska i övrigt minst kunna:

- Besluta om prioriteringar i verksamheten
- Vid evenemang kunna medverka på plats för att fördela och styra resurser
- Vid behov omfördelning av resurser i områdena
- Ansvara för introduktion av nya parkeringsvakter
- Ansvara för daglig kontakt med beställaren gällande driftsfrågor
- Medverka vid särskilda möten med exempelvis polisen eller entreprenörer för arbete på väg
- Medverka vid driftmöten med beställaren
- Utföra parkeringsövervakning
- Utföra arbetsgifter i samband med flyttning av fordon

Gruppleddaren ska ha erfarenhet och rutin från liknade uppdrag samt vara utbildad enligt Rikspolisstyrelsens föreskrift RPSFS 2002:1 FAP759-1 om kommunal parkeringsvakt. Dokumenterad arbetsledarutbildning eller motsvarande är ett krav för denna tjänst. Andra utbildningar som kan vara relevanta för uppdraget är också meriterande.

2.9 Svarstider – återkoppling från driftchef och gruppleddare

Återkoppling från driftchef och gruppleddare via mail och telefon till beställaren ska ske senast [inom 48 timmar under helgfria vardagar \(Denna text justeras efter vad anbudsgivaren offererat under mervärde 3. Se bilaga Utvärdering\)](#) Med återkoppling menas svar på ställd fråga från det att mail skickats från beställaren eller från det att

telefonsamtal ej besvarats av Leverantören. Om frågan inte kan besvaras direkt ska en återkoppling ske för när frågan ska vara besvarad av Leverantören

2.10 Fordon

Fordonen ska vara besiktigade och godkända. Leverantören förutsätts ha fordon väl anpassade för tjänsten och utrustade enligt samtliga krav för uppdraget. Samtliga fordon ska hållas i ett välvårdat skick och vara försedda med dekalering som anger företagsnamn samt att parkeringsövervakning utförs på uppdrag av Huddinge kommun.

Beställaren ska ges möjlighet att se dekaleringen innan avtalsstart och därefter ge sitt godkännande. Dagtid ska det finnas ett fordon tillgängligt för varje parkeringsvakt. Samtliga fordon ska minst vara utrustade med:

- Alkolås (senast monterat inom 3 månader efter avtalsstart)
- Förstahjälpen utrustning
- Dubbfria vinterdäck under vintersäsong
- Samma färg på samtliga fordon
- Gula arbetslampor som syns i 360 grader

Leverantören förutsätts ha tillräckligt antal fordon för att kunna utföra parkeringsövervakning trots service eller reparation av ordinarie fordon.

Reservfordonet ska vara likvärdig till färg, utseende och utrustning.

Andra fordon så som el-cykel, moped eller andra typer av fordon kan komma att användas efter förfrågan från beställaren på leverantörens bekostnad. Samtliga kostnader förenade med fordonen bekostas av leverantören.

Personbilar som används för att utföra uppdraget ska minst uppfylla kraven i Euro 6 samt uppfylla nedanstående fordonskrav.

Fordon med maximalt fyra sittplatser utöver förarplatsen, ska enligt uppgifter i Transportstyrelsens vägtrafikregister ha ett maximalt skattegrundande utsläppsvärde enligt något av följande alternativ:

- 120 gram koldioxid per kilometer, eller
- 150 gram koldioxid per kilometer, om fordonet är godkänt av fordonstillverkaren för HVO100 eller annat biodrivmedel (utöver fordonsgas och etanol, eller
- 190 gram koldioxid per kilometer, om fordonet är godkänt för fordonsgas eller etanol.

Vid uppföljning av fordon och drivmedelskrav ska leverantören på begäran fylla i av beställaren angivet formulär.

Dokumentation, som styrker hur kraven uppfylls, ska finnas tillgänglig hos leverantören och redovisas på begäran.

3. UTRUSTNING

3.1 System för utfärdande av parkeringsanmärkningar

Leverantören ska:

- Tillhandahålla och använda ett digitalt system och hårdvara för utfärdande av parkeringsanmärkningar. Som komplement till handdator ska leverantören bekosta och tillhandahålla blanketter för handskrivna parkeringsanmärkningar för användning vid tekniska problem m.m.
- Administrera systemet och ge beställaren behörighet att logga in för att kunna ta fram statistik
- Utbilda samt ge beställaren support i användning av systemet.
- Systemet ska ha en funktion som gör det möjligt att kunna söka efter och se enskilda parkeringsanmärkningar samt därtill relevant information
- Systemet ska uppfylla de krav som gäller vid användning av handdator eller motsvarande, för att parkeringsanmärkning ska kunna tas emot och hanteras av Transportstyrelsen
- Parkeringsanmärkningarna ska minst dagligen överföras till Transportstyrelsen på sätt som denna myndighet bestämmer
- Anpassa filformat enligt Transportstyrelsens specifikationer och ska kontrollera med Transportstyrelsens vilka krav och riktlinjer som gäller samt löpande hålla sig uppdaterad om eventuella förändringar

Beställaren tillhandhåller med aktuellt adressregister.

3.2 Mobiltelefon

Smartphone och abonnemang för trådlös kommunikation, samt skrivare och tillbehör som behövs för att utfärda parkeringsanmärkning i uppdraget ska bekostas och tillhandahållas av leverantören. Varje parkeringsvakt ska utrustas med en egen uppsättning av utrustningen.

Kontroll av dispenser, nyttoparkeringstillstånd ska kunna utföras. Kvittorullar bekostas, lagrhållas och tillhandahållas av leverantören.

3.3 Lasermätare

Lasermätare ska tillhandahållas av Leverantören och i första hand användas för att uppmäta avstånd vid exempelvis vägkorsningar och övergångsställen. Kalibrering av lasermätare ska utföras minst en (1) gång per vecka. I arbetsinstruktionen ska rutin för utförande finnas inskrivet.

3.4 Överfallslarm

Samtliga parkeringsvakter ska vara utrustade med överfallslarm som är kopplade till en dygnet runt bemannad larmcentral för snabb åtgärd vid eventuella hot och våldssituationer. Provlarm ska utföras enligt rutin som ska finnas i arbetsinstruktion.

3.5 Uniform

Tjänstgörande parkeringsvakter ska alltid bära uniform med tjänstetecken. Tjänstetecknet ska utformas så som anges i Rikspolisstyrelsens föreskrifter (RPSFS 2002:1) om utbildning av parkeringsvakter m.m. Uniformen får inte förses med reklam, däremot får företagsnamn finnas med.
Beställaren förbehåller sig rätten att godkänna den uniform som leverantören

kommer att använda vid utförande av uppdraget. I övrigt ska leverantörens uniformspolicy följas och huvudbonad ska alltid bäras vid utomhustjänstgöring.

Parkeringsvakt som ska som komplement till uniformen vid behov bära gul varselväst, godkänd enligt lägst klass 2, En 471. Varselvästen ska ha texten "PARKERINGSVAKT" tryckt på ryggen.

3.6 Positionering

Parkeringsvakt i tjänst ska föras med ett system med GPS eller annat positioneringsverktyg som registrerar tidpunkt och var i kommunen parkeringsövervakning skett. Detta för att säkerställa leverans av parkeringsövervakning enligt avtal samt för att kunna använda statistik för att prioritera övervakningen. Syftet är att se var övervakning skett och i vilken omfattning. Enskilda parkeringsvaktens position bör avidentifieras.

Beställaren har som krav att minst informationen nedan finns tillgänglig:

- Ska kunna se var parkeringsövervakning är utförd
- Utförd parkeringsövervakning per område inkluderat tidsåtgång

System ska finnas för att spara och kunna visa position av var parkeringsövervakning utförts i syfte att följa parkeringsövervakning och insatsers effekt. Informationen enligt ovan ska vara åtkomlig minst sex månader bakåt i tiden, vilket gäller även efter avtalets upphörande.

Beställaren ställer krav på att det ur en arbetsmiljöaspekt finns ett system för positionering vid eventuellt överfallslarm.

[Nytt krav kan implementeras här efter vad anbudsgivaren offererat under mervärde 2. Se bilaga Utvärdering](#)

3.7 Uppdragsansvarig

Beställande enhet och leverantör utser uppdragsansvariga som är behöriga att fatta beslut, eller som omedelbart kan inhämta beslut, i frågor som rör uppdraget.

3.8 Kvalitetssäkring

Leverantören ska bedriva ett systematiskt kvalitetsarbete med rutiner för intern kvalitetskontroll, uppföljning av uppdrag och klagomålshantering.

3.9 Kapacitet

Leverantören måste ha tillgång till nödvändig personal samt annan kapacitet som erfordras för att kunna genomföra uppdraget i enlighet med avtalet.

4. SPECIFIKA KRAV PÅ TJÄNSTEN

4.1 Parkeringsövervakning

Leverantören ska bedriva parkeringsövervakning enligt Lag (1987:24) om kommunal parkeringsövervakning mm. på allmän platsmark och kvartersmark inom Huddinge kommun.

Parkeringsövervakningen ska kunna levereras dygnet runt under årets alla dagar.

Leverantören ska ha erfarenhet av att driva liknande uppdrag på allmän platsmark och kvartersmark.

Leverantören ska leverera i enlighet med följande krav:

- Övervaka efterlevnad av sådana föreskrifter om stannande och parkering av fordon som omfattas av ett förordnande enligt Lag (1976:206) om felparkeringsavgift
- Arbeta för målsättningen att alla som parkerar, ska parkera rätt
- Prioritera områden där problem uppstår med trafikfarliga och hindrande fordon
- Planera parkeringsövervakningen utifrån statistik tillgänglig i uppdraget samt andra omständigheter som påverkar behovet av parkeringsövervakning.
- Ge information till allmänheten gällande t ex. parkeringsregler, väghänvisningar eller dylikt
- Samverka med andra av beställarens entreprenörer vid exempelvis snöröjning/sandsopning och fordonsflyttning
- Besvara bestridanden av betalningsansvar från polismyndigheten inom angiven tid och samt vid kallelse närvara vid domstolsförhandlingar i parkeringsmål
- Leverantören ska föreslå förändringar och påtala problem med platser där parkeringsreglerna kan misstolkas
- Leverantören ska kontrollera att lokala trafikföreskrifter är korrekta och överensstämmer med skyltningen på platsen. Felaktigheter ska anmälas enligt Beställarens rutin för felanmälan av lokal trafikföreskrift eller vägmärken, skyltar och andra trafikordningar
- Beställaren kan begära att leverantören ska vara behjälplig med inventeringar och undersökningar för beställarens räkning av till exempel lokala trafikföreskrifter och beläggingsstatistik.
- Parkeringsvakter i tjänst ska befinna sig inom kommunen/övervakningsområdet under hela passet och arbete åt annan uppdragsgivare får inte utföras samtidigt som arbete utförs åt beställaren
- Parkeringsvakterna ska röra sig med bil alternativt patrullerande och då vara tillmötesgående för att kunna hjälpa till att svara på frågor från medborgare och besökare. Eventuellt fordon tillhörande leverantören ska vara parkerad i enlighet med gällande parkeringsregler

Uppdraget ska bemannas cirka 12 000 - 14 000 timmar per år varav merparten vardagar. Bevakning ska kunna ske dygnet runt årets alla dagar. Den angivna volymen är ingen garanti och kan komma att förändras både uppåt och nedåt under avtalstiden.

Planering av bemanning ska godkännas av beställaren på driftmöte månaden innan.

Arbetspass påbörjas och avslutas inom Huddinge kommun och ska på uppmaning kunna redovisas genom GPS data.

4.2 Administration av fordonsflytt

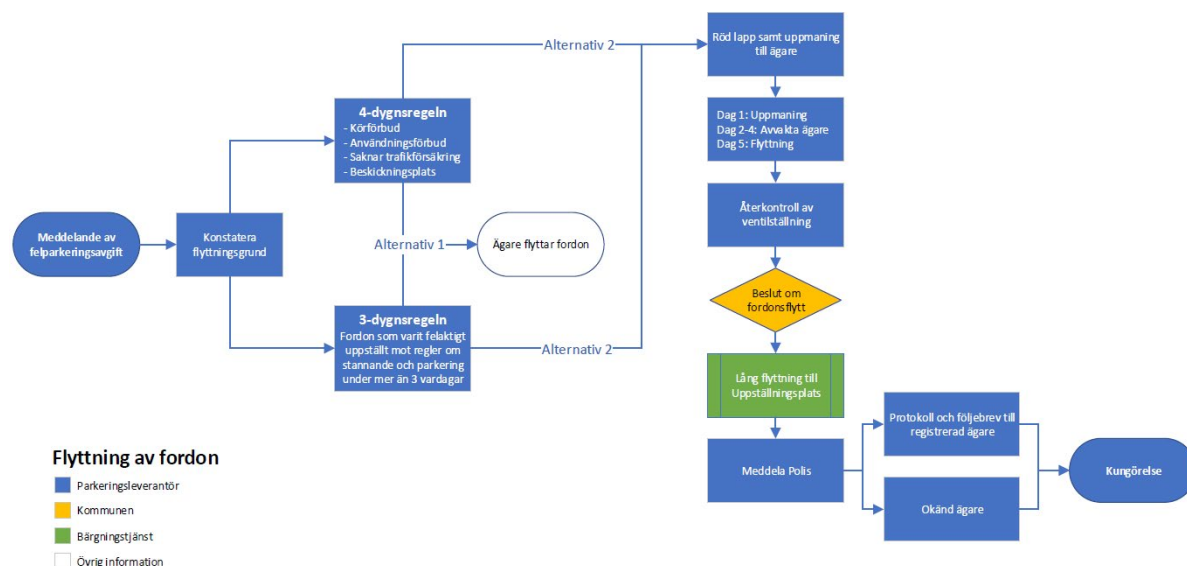
Leverantören ska klara av att initiera, utreda och omedelbart informera beställaren om behov av flytt av fordon som står:

- Trafikfarligt
- Hindrande
- Långtidsuppställda fordon eller fordon som kan komma att klassas som fordonsvrak
- Felparkerade och innehar fordonsrelaterade skulder

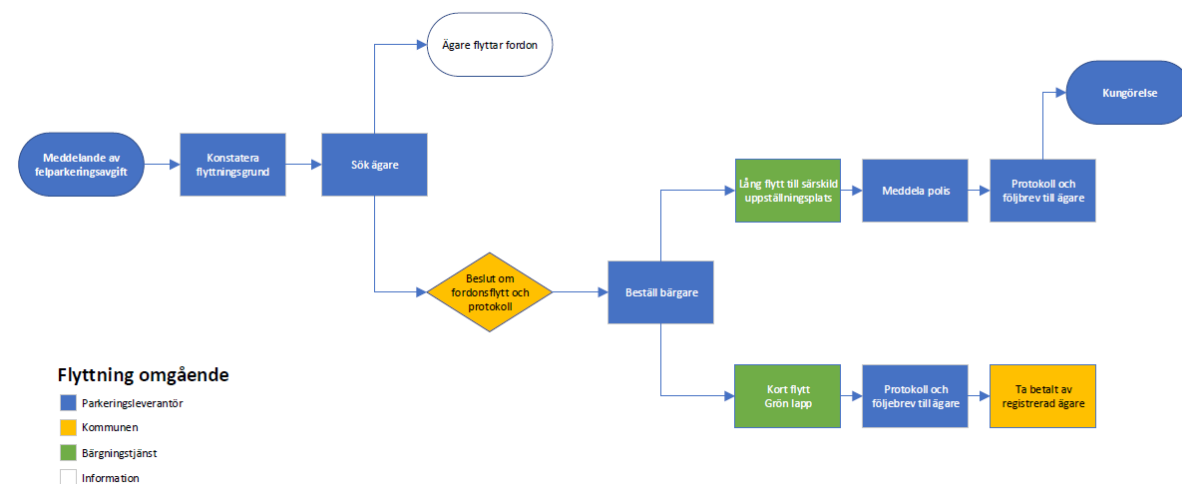
Beställaren beslutar om fordonsflytt.

Fordonsflytt ska hanteras enligt beställarens nuvarande arbetssätt i enlighet med följande beskrivning illustrerat i bild 1 och bild 2.

Flyttning av fordon (Bild 1)



Flyttning omgående (Bild 2)



Även cyklar omfattas av denna punkt.

Leverantören ska fotodokumentera fordonen.

Leverantören ska enligt fastslagna tider eller på uppmaning från beställarens företrädare utföra utlämning av bortforslade fordon från beställarens uppställningsplatser.

Samtliga parkeringsvakter i tjänst, ska ha genomgått utbildning i Lag (1982:129) om flyttning av fordon i vissa fall och Förordning (1982:198) om flyttning av fordon i vissa fall enligt Sveparks utbildningsplan eller liknande utbildning, se vidare www.svepark.se

4.3 Samverkan

Leverantören ska ha en avtalsansvarig som är ansvarig kontakt för avtalsfrågor. Respektive part står för sina egna kostnader i samband med möten enligt nedan.

Upptartsmöte

Projektplan för implementering av uppdraget ska upprättas av leverantören senast en (1) månad innan avtalsstart. Projektplanen ska godkännas av beställaren. Beställaren och Leverantören ska snarast efter att avtal har tecknats träffas för samordning av uppdraget på ett upptartsmöte. Under uppstarten ska möten hållas varannan vecka eller vid behov.

Avtalsmöten

Avtalsmöte ska hållas en (1) gång per år eller vid behov. Beställaren kallar till avtalsmöten. Avtalsmötena syftar till att följa upp avtalet övergripande samt verkar för att utveckling av uppdraget samt samarbetet sker.

Föreslagen agenda:

- Uppföljning av avvikelser och reklamationer
- Arbetsmiljö
- Ekonomi
- Utveckling av uppdraget/samarbetet

Representanterna på avtalsmötena ska ha mandat att besluta om eventuell revidering/förändring av uppdraget. Leverantören ansvarar för att protokoll förs på avtalsmötet och översänder inom senast fem (5) vardagar efter mötet protokollet för godkännande till beställaren.

Driftmöten

Ska hållas minst en (1) gång per månad.

Syfte med mötena är att ha en kontinuerlig dialog kring uppdragets genomförande, redovisning av statistik och informationsutbyte.

Förslag till agenda för driftmöten:

- Uppföljning av föregående möte
- Redovisning statistik senaste perioden

- Uppföljning avvikelser/åtgärder
- Planering kommande månad
- Tillfälliga anpassningar av arbetstider eller volym

Leverantören ansvarar för mötesanteckningar och översänder dessa inom senast fem (5) vardagar till beställaren för godkännande.

Särskilda möten

Vid behov, påkallas av någon av parterna vid brådskande ärenden. Syfte med mötena är att hantering av händelse, vilket inte kan vänta till nästa drift- eller avtalsmöte. Leverantören ansvarar för mötesanteckningar och översänder dessa inom fem (5) vardagar till beställaren för godkännande.

Statistik

Leverantören ska efter begäran av Beställaren återrapportera statistik avseende samtliga av Leverantören levererade tjänster uppdelad på Huddinge kommuns verksamheter. Samtliga rapporter ska vara utan kostnad för Beställaren och, om Beställaren så begär, levereras i Excel-format om inte annat överenskommes.

I rapporten ska alltid framgå:

- Avtalets avtalsnummer
- Typ av Tjänster som utförts
- Antalet timmar/tillfällen
- Det totala beloppet för respektive Tjänst/timme/tillfälle under den aktuella perioden
- Övrigt

Avtalsuppföljning

Avtalsuppföljning kommer att ske regelbundet, minst en gång per år. Leverantören ska delta i sådan uppföljning.

Samverkan vid avtalets upphörande

Leverantörens medverkan är viktig i samband med Avtalets upphörande. Leverantören ska samverka med Beställaren och eventuell ny Leverantör.

Leverantören ska skapa förutsättningar för att övergången till den nya Leverantören sker med minsta möjliga påverkan för beställaren och andra berörda.

Leverantören ska bistå Beställaren, eller av beställaren anvisad tredje part, på det sätt som krävs för att underlätta övergången till ny regi.

Inför Avtalets upphörande förbinder sig Leverantören att till beställaren förbereda överlämnandet av information, dokumentation och övriga handlingar som berör beställaren. Materialet ska överlämnas en vecka efter Avtalets upphörande eller när beställaren så begär. Beställaren avgör vilka uppgifter som ska redovisas.

Leverantören ska vid begäran presentera en plan för säkring av kvaliteten under en avvecklingsperiod eller övergångsperiod.

4.4 Återrapportering

Leverantören ska kostnadsfritt fortlöpande under avtalstiden och på sätt som beställaren meddelar:

- Redovisa det totala antalet parkeringsvakter som är på tjänst i uppdraget
- Övervakningstimmar fördelade på dygnets olika tider
- Redovisa parkeringsvakternas registreringar då parkeringsövervakning påbörjats och avslutats i övervakningsområdet
- Redovisa antal hanterade bestridande från polisen
- Redovisa den sammanlagda arbetade tiden i övervakningsområdet per dag och per månad
- Redovisa antal felanmälda vägmärken och trafikanordningar
- Redovisa antal hot och våldsrelaterade tillbud samt arbetsskador
- Redovisa antal fordon som flyttats fördelat på anledning till flytt
- Redovisa kundtjänststatistik så som inkomna samtal typ av ärende och svarstider
- Redovisa samtliga ärenden såsom telefonsamtal, skrivelser, fax och elektronisk post som inkommit anledning av uppdraget (gäller ej ärenden som redan gått till Transportstyrelsen)

Alla inkomna serviceärenden dokumenteras i ett sökbart register med åtgärder och insatstider för dessa. Det ska vara möjligt att ta ut statistik från systemet i Excel-format eller motsvarande. Det ska finnas möjlighet att söka på olika parametrar.

Minsta nivå för sökbarhet ska vara:

- Datum
- Ärende
- Åtgärd
- Gata

Nedan punkter ska rapporteras till beställaren månadsvis vid samordningsmöte:

- Antal utförda övervakningstimmar fördelade över dygnet
- Parkeringsanmärkningar uppdelat på:
 - Utfärdade per kategori
 - Felaktiga
- Antal sökningar på fordon's registreringsnummer
- Antal upplysnings/informationslappar
- Antal flyttade fordon uppdelat på:
 - Flytt till särskild uppställningsplats
 - Kortflytt
 - Vrak
- Antal inkommande ärenden:
 - Antal felanmälda vägmärken, skyltar och andra trafikanordningar
 - Antal felanmälda lokala trafikföreskrifter
 - Antal inkomna ärenden som kommit Leverantören tillhanda med anledning av uppdraget.

Vilka uppgifter som redovisas kan komma att förändras under avtalstiden.

Redovisningen ska ske månadsvis, vara beställaren tillhanda senast tio (10) vardagar efter månaden slut. Förutom de uppgifter som leverantören redovisar kontinuerligt kan annan statistik och uppgifter om utförda uppdrag begäras av beställaren.