



Transportministeriet

Bilag 1

Ydelsesspecifikation for udbud af blindeforsendelser



Indhold

1.	Omdeling.....	5
1.1	Typer af forsendelser.....	5
1.2	Servicekrav	6
1.3	Post til døren	6
1.4	Kundeservice	6
1.5	Indleveringssteder.....	7
1.6	Udlevering af mærkater til blindeforsendelser	7
1.7	Afhentning af blindeforsendelser hos organisationer	8
2.	Dokumentation og rapportering	9
2.1	Kvartalsvis kvalitetsmåling	9
2.2	Årlig rapportering om kvalitet	9
2.3	Årlig rapportering om indleveringssteder.....	9
2.4	Bod for manglende overholdelse af rettidighed.....	9
3.	Samarbejde og underleverandører	11
3.1	Samarbejde med udlandspost	11
3.2	Underleverandører.....	11
4.	Arbejds klausul	12

Høringssversion

1. Omdeling

1.1 Typer af forsendelser

Blindeforsendelser er portofri adresserede forsendelser, som udelukkende indeholder kommunikationsmateriale til brug for blinde. Ved blindhed forstås en synsrest lig 6/60 eller mindre.

Blindeforsendelser kan have følgende vægt og mål:

Vægt:

Maksimum: til og med 7 kg for alle typer.

Format:

Minimum:

Brev/pakke: 14 x 9 cm.

Rulle eller stand: Længde 10 cm og længde + 2 x diameter/højde = 17 cm.

Maksimum:

Brev/pakke: Længde 60 cm og længde + bredde + højde = 90 cm.

Rulle eller stang: Længde 90 cm og længde + 2 x diameter/højde = 104 cm.

Blindeforsendelser kan sendes portofrit af blinde eller til blinde, såfremt der er tale om et ikke-kommercielt forhold mellem afsender og modtager og må indeholde følgende:

- relief- eller punktskrift, inkl. breve og klicheer, til brug for blinde
- papir til fremstilling af blindskrift sendt fra eller til NOTA eller Hjælpemiddelcentralen for Blinde og Svagsynede
- materiale med lydoptagelser, der udelukkende er bestemt til brug for blinde, og som sendes fra eller til NOTA eller institutioner og organisationer for blinde
- kassettebånd eller digitaliseret materiale, der udveksles mellem blinde eller sendes som privat korrespondance fra blinde til seende
- blade, tidsskrifter og bøger indlæst på kassettebånd, cd-rom o.l., som kan sendes tilbage til udgiveren. Udgiveren skal enten være NOTA, Institutet for Blinde og Svagsynede i Hellerup, Synscenter Refnæs i Kalundborg, Dansk Blindesamfund og dets underafdelinger, Kristeligt arbejde blandt Blinde samt Kristeligt Lydbibliotek.

Blindeforsendelser skal være mærket med et mærke, som opfylder kravet i Universal Postal Convention artikel 17, stk. 5.4.

1.2 Servicekrav

Blindeforsendelser skal håndteres som almindelige adresserede forsendelser i overensstemmelse med postlovgivningen med de tilføjelser, der følger af denne specifikation.

Blindeforsendelser skal som udgangspunkt leveres i modtagerens postkasse jf. dog afsnit 1.3. Kan en blindeforsendelse ikke leveres i modtagerens postkasse, skal den leveres til modtagerens dør på forsvarlig vis enten ved personlig aflevering til modtageren eller ved at blindeforsendelsen placeres på eller ved døren, hvis Operatøren vurderer, at det kan gøres forsvarligt.

Operatøren kan vælge at befordre blindeforsendelserne med eller uden sporing.

Blindeforsendelser skal omdeles én gang dagligt som minimum fem dage om ugen. Omdelingen skal kunne ske til alle juridiske og fysiske personers bopæl i Danmark inklusiv alle ikke brofaste øer med offentlig færgebetjening.

Omdeling kan undlades grundlovsdag, juleaftensdag og på enkelthverdage der falder mellem søn- og helligdage samt officielle fridage (mellemdage).

93 pct. af blindeforsendelserne skal være omdelt senest 5 hverdage efter indleveringen.

Procentdelen af rettidigt omdelte blindeforsendelser uden sporing opgøres i henhold til CEN standarderne DS/EN 14508 og DS/EN14534 og rapporteres til Transportministeriet i overensstemmelse med kapitel 2.

Er der tale om en sporbar forsendelse måler Operatøren selv kvaliteten.

I forhold til servicekravet anses blindeforsendelser fra udlandet som indleveret til Operatøren når de er afleveret fra udlandspostoperatøren jf. punkt 3.1. Ligeledes anses Blindeforsendelser til udlandet for omdelt af Operatøren, når de er overdraget til udlandspostoperatøren til videre forsendelse.

1.3 Post til døren

Postmodtagere, som er ude af stand til selv at hente post i brevkassen eller i et brevkasseanlæg, har efter afgørelse af de pågældendes kommune krav på at få adresserede forsendelser afleveret direkte til boligen (folkeregisteradressen) jf. gældende postlovgivning.

Operatøren skal levere blindeforsendelser til døren til de berettigede borgere uden ekstra betaling.

1.4 Kundeservice

Operatøren skal tilbyde telefonisk kundeservice med personlig betjening på som minimum dansk og engelsk for afsendere og modtagere af blindeforsendelser.

Den telefoniske kundeservice skal være tilpasset de behov, som blinde- og svagtseende borgere kan have. Den telefoniske kundeservice skal eksempelvis kunne løse problemer med og svare på spørgsmål om blindeforsendelser uden krav om udfyldelse af formularer eller lignende.

Den telefoniske kundeservice skal som minimum være åben fra kl. 10:00 til 13:00 fem dage om ugen.

1.5 Indleveringssteder

Operatøren skal modtage blindeforsendelser til forsendelse i et landsdækkende net af indleveringssteder.

Et indleveringssted kan være et betjent indleveringssted, en pakkeshop, et u-betjent indleveringssted (pakkeautomat) eller en postkasse.

Indleveringsstederne placeres efter kundernes behov, dvs. ud fra en vurdering af, hvor kunderne typisk kommer, eksempelvis supermarkeder, købmænd og andre butikker i detailhandelen.

Antallet af indleveringssteder skal afspejle indbyggertallet i den enkelte kommune og skal placeres med en tilpas geografisk spredning i forhold til kommunens størrelse og kundernes behov.

Blindeforsendelser skal kunne indleveres til Operatørens bude uden forudgående bestilling.

Hvis Operatøren tilbyder afhentning af blindeforsendelser på afsenderens adresse efter bestilling hos kundeservice jf. punkt 1.4 fem dage om ugen i et område, kan Operatøren undlade at have et indleveringssted i området. Operatøren skal kunne afhente blindeforsendelsen hos bestilleren maksimalt 2 hverdage efter bestillingen.

1.6 Udlevering af mærkater til blindeforsendelser

Operatøren skal sikre tilgængelighed af mærkater til blindeforsendelser.

Mærkater til blindeforsendelser skal kunne udleveres til berettigede afsendere på alle betjente indleveringssteder, som modtager blindeforsendelser til forsendelse.

Berettigede afsendere skal kunne bestille mærkater til blindeforsendelser online og via telefonisk personlig betjening ved kundeservice jf. punkt 1.4.

Operatøren må ikke opkræve betaling for udlevering eller forsendelse af mærkater til blindeforsendelser.

Operatøren skal selv fremstille eller anskaffe mærkaterne til blindeforsendelser. Mærkaterne skal overholde kravene i Universal Postal Convention artikel 17, stk. 5.4.

1.7 Afhentning af blindeforsendelser hos organisationer

Operatøren skal én gang dagligt på alle hverdage kunne afhente blindeforsendelser til forsendelse hos organisationerne i afsnit **Fejl! Henvisningskilde ikke fundet.**

Det nærmere omfang af afhentning hos organisationerne i afsnit 1.1 aftales mellem Operatøren og organisationen.

Blindeforsendelser fra udlandet skal afhentes af Operatøren hos udlandsoperatøren jf. afsnit 3.1 én gang dagligt på alle hverdage.

Operatøren kan undlade afhentning af forsendelser grundlovsdag, juleaftensdag og på enkeltverdage, der falder mellem søn- og helligdage samt officielle fridage (mellemdage).

I forhold til servicekravet i afsnit **Fejl! Henvisningskilde ikke fundet.** tæller afhentede blindeforsendelser som indleveret, når de er afhentet af Operatøren hos den berettigede afsender eller udlandsoperatøren.

2. Dokumentation og rapportering

2.1 Kvartalsvis kvalitetsmåling

Operatøren skal for hvert kvartal sende en opgørelse over forsendelsestiden for omdelte blindeforsendelser til Transportministeriet.

Opgørelsen af blindeforsendelserne omdelt uden sporing skal være baseret på målinger udført i henhold til CEN standarderne DS/EN 14508 og DS/EN 14534.

Opgørelsen for et kvartal skal sendes til Transportministeriet senest den 15. i måneden efter kvartalets udgang.

Transportministeriet kan på eget initiativ gennemføre kvalitetsmålinger af forsendelser omfattet af kontrakten.

2.2 Årlig rapportering om kvalitet

Operatøren skal senest ved udgangen af første kvartal hvert år indsende en revisorpåtegnet rapport til Transportministeriet om omdelingen af blindeforsendelser i det forudgående år.

Den revisorpåtegnede rapport skal indeholde information om:

- Antallet af indleverede, omdelte blindeforsendelser og fakturerede blindeforsendelser
- Tiden mellem indlevering og omdeling i henhold til CEN standarderne DS/EN 14508 og DS/EN 14534 for blindeforsendelserne omdelt uden sporing i det pågældende kvartal samt opfyldelsesgraden af servicekravet jf. punkt 1.2.
- Tiden mellem indlevering og omdeling for blindeforsendelser omdelt med sporing samt opfyldelsesgraden af servicekravet jf. punkt 1.2.

2.3 Årlig rapportering om indleveringssteder

Operatøren skal én gang årligt ved udgangen af første kvartal rapportere til Transportministeriet om den hidtidige udvikling og den forventede fremtidige udvikling i indleveringssteder.

2.4 Bod for manglende overholdelse af rettidighed

Der kan pålægges bod i henhold til nedenstående skema, hvis Operatørens samlede rettidighed over et år ikke overholder servicemålet på 93 pct. rettidighed.

Årlig opnået rettidighed	Bod (kr.)

92,99 pct. – 92,00 pct.	50.000
91,99 pct. – 91,50 pct.	75.000
91,49 pct. – 91,00 pct.	100.000
90,99 pct. – 90,50 pct.	150.000
90,49 pct. – 90,00 pct.	200.000
Under 90,00 pct.	250.000

Høringssversion

3. Samarbejde og underleverandører

3.1 Samarbejde med udlandspost

Blindeforsendelser kan omfatte internationale forsendelser. Internationale forsendelser varetages af en Udlandspostoperatør udpeget af Transportministeriet.

På tidspunktet for kontraktindgåelsen er Udlandspostoperatøren Post Danmark A/S CVR: 26663903.

Transportministeriet kan udpege en ny Udlandspostoperatør i løbet af kontraktperioden.

Transportministeriet oplyser Operatøren om ændringer af Udlandspostoperatøren hvorefter Operatøren er forpligtet til at samarbejde med den nye Udlandspostoperatør.

3.2 Underleverandører

Ved brug af underleverandører indestår og hæfter Operatøren for underleverandørens ydelser på samme måde som for sine egne forhold.

Underleverandører kan ikke i medfør af denne kontrakt rejse nogen former for krav over for Transportministeriet, herunder betalings- og erstatningskrav.

4. Arbejdsklausul

Transportministeriet er i medfør af ILO-konvention nr. 94 og arbejdsklausul-cirkulæret om arbejdsklausuler i offentlige kontrakter (cirkulære nr. 9471 af 30. juni 2014) forpligtet til at sikre, at Operatøren og eventuelle underleverandører tilsikrer arbejdere sædvanlige løn- og arbejdsvilkår.

Operatøren er derfor forpligtet til at sikre, at ansatte hos Operatøren og eventuelle underleverandører, som medvirker til at opfylde Kontrakten, er sikret løn (herunder særlige ydelser), arbejdstid og andre arbejdsvilkår, som ikke er mindre gunstige end dem, der gælder for arbejde af samme art i henhold til en kollektiv overenskomst indgået af de inden for det pågældende faglige område mest repræsentative arbejdsmarkedsparter i Danmark, og som gælder på hele det danske område.

Operatøren skal sikre, at ansatte hos Operatøren og eventuelle underleverandører er orienteret om bestemmelserne i denne arbejdsklausul.

Ved ”medvirkende til at opfylde Kontrakten”, jf. ovenfor, forstås arbejde udført i Danmark med henblik på Kontraktens opfyldelse.

For arbejde, der udføres uden for Danmark, i forbindelse med Kontraktens opfyldelse, skal Operatøren sikre, at ansatte, også hos eventuelle underleverandører, som medvirker til at opfylde Kontrakten, er sikret løn (herunder særlige ydelser), arbejdstid og andre arbejdsvilkår, som ikke er mindre gunstige end hvad der i henhold til nationale regler og love, herunder internationale forpligtelser, gælder for arbejde af samme art i det pågældende land.

Transportministeriet kan til enhver tid udbede sig relevant dokumentation for overholdelse af løn- og arbejdsvilkår for arbejdstagere, som anført i denne arbejdsklausul.

Transportministeriet kan kræve, at Operatøren – efter skriftligt påkrav herom – inden for 14 kalenderdage fremsender relevant dokumentation såsom løn- og timesedler, lønregnskab og ansættelseskontrakter samt øvrige dokumenter, der udgør grundlaget for arbejdsvilkårene og beregning af udbetalinger fra såvel egne som eventuelle underleverandørers arbejdstagere.

Operatøren er under alle omstændigheder forpligtet til at overholde gældende regler og bestemmelser om persondataskyttelse (for tiden databeskyttelsesloven og Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2016/679 af 27. april 2016 om beskyttelse af fysiske personer i forbindelse med behandling af personoplysninger og om fri udveksling af sådanne oplysninger). Operatøren er i den forbindelse berettiget til at fjerne eller anonymisere persondata som defi-

neret i persondataforordningens artikel 4, nr. 1, og artikel 9, så som oplysninger om navn, løn, e-mailadresse, racemæssig eller etnisk baggrund, politisk, religiøs eller filosofisk overbevisning og fagforeningsmæssigt tilhørsforhold eller om helbredsforhold eller seksuel orientering fra de pågældende data, i det omfang det stadig er muligt for Transportministeriet at vurdere Operatørens overholdelse af arbejdsklausulen.

Såfremt det er nødvendigt at fremsende ikke-anonymiseret dokumentation, for at Transportministeriet kan vurdere Operatørens overholdelse af arbejdsklausulen, skal Operatøren sikre sig, at det fornødne behandlingsgrundlag, herunder eventuelt samtykke, fra den enkelte ansatte, jf. gældende bestemmelser og regler om beskyttelse af personoplysninger, er indhentet med henblik på afgivelse af dokumentation inden for den ovenfor angivne tidsfrist.

Såfremt Operatøren tilsidesætter sin forpligtelse til at fremskaffe den af Transportministeriet krævede dokumentation, jf. ovenfor, kan Transportministeriet efter udløb af den i ovenfor nævnte frist på 14 dage, pålægge Operatøren en dagsbod per kalenderdag på 2.500 DKK, indtil den krævede dokumentation behørigt fremskaffes til Transportministeriet.

Transportministeriet kan til brug for sin vurdering af, om Operatøren eller underleverandører har overholdt arbejdsklausulen søge rådgivning hos relevante arbejdsgiver- og/eller arbejdstagerorganisationer.

Hvis Operatøren ikke overholder sine forpligtelser i medfør af arbejdsklausulen, og hvis dette medfører et berettiget krav på yderligere løn til arbejdstagerne, kan Transportministeriet tilbageholde betalinger til Operatøren med henblik på at tilgodese sådanne krav.

Operatøren kan endvidere pålægges at betale en bod tilsvarende til 2 gange det beløb, der skal betales i yderligere løn til de ansatte.

Ved gentagne og/eller alvorlige overtrædelser af denne arbejdsklausul, materielt eller proceduremæssigt, er Transportministeriet berettiget til at ophæve Kontrakten i overensstemmelse med Kontraktens pkt. 5.4.

Høringsversion

Transportministeriet
Frederiksholms Kanal 27F
1220 København K

Telefon 41 71 27 00
trm@trm.dk
www.trm.dk