



Keravan kaupunki
Sosiaali- ja terveystalveluiden toimiala

Kaupungin kilpailuttama puitesopimus eri palveluntuottajien kanssa

Puitesopimus koskee seuraavaa palvelua:
**VAMMAISPALVELU- JA
SOSIAALIHUOLTOLAKIEN MUKAISET
KULJETUSPALVELUT**

Puitesopimus voimassa:
31.3.2023 SAAKKA + 1 optiovuosi



VAMMAISPALVELU- JA SOSIAALIHUOLTOLAKIEN MUKAISTEN KULJETUSPALVELUJEN HANKINTA KERAVAN JA VANTAAN KAUPUNGEILLE

PALVELUKUVAUS JA EHDOTTOMAT VÄHIMMÄISLAATUVAATIMUKSET

Sisällysluettelo

1	Hankinnan tausta	3
2	Hankittavat palvelut.....	4
2.1	Kokonaisvastuullinen palvelu	5
3	Hankittavien palvelujen sisältö	6
3.1	Kuljetuspalvelujen tilaustavat	7
3.1.1	Asiakkaiden neuvonta ja ohjaus	8
3.1.2	Kuljetuspalvelun ennakkotilaus	9
3.1.3	Kuljetusten suunnittelu ja matkojen yhdistely	9
3.2	Kuljetuspalvelun hinnoittelu	10
3.2.1	Tilausvälityksestä maksettava maksukertapalkkio	10
3.2.2	Kuljetuspalvelun hinnoittelu	11
4	Palveluketjun eri palvelujen laatuvaatimukset.....	13
4.1	Kuljetuspalvelussa käytettävä kalusto	14
4.2	Palveluntuottajan ja Liikenteenharjoittajien toimiluvat.....	16
4.3	Palveluntuottajan käyttämien Liikenteenharjoittajien henkilöstö	16
4.4	Liikenteenharjoittajien ja kuljettajien koulutus	17
5	Kuljetusten tilausvälityskeskus	18
5.1	Tilausvälitysjärjestelmän tietosuoja ja tietoturva.....	20
5.2	Asiakasprofiili	20

5.3	Palvelutuotannon vastuuhenkilön tehtävät.....	22
5.3.1	Välittäjien tehtävät	23
5.4	Tilausvälityskeskuksen henkilöstön koulutus.....	24
6	Tilaajakuntien matkahallintajärjestelmä	25
6.1	Tilausvälitysjärjestelmä ja matkahallintajärjestelmä	25
6.2	Toiminta poikkeustilanteissa Tilaajan korvaamissa matkoissa	26
7	Palautteet ja reklamaatiot	27
7.1	Palautteiden ja reklamaatioiden hallinta	28
8	Palveluntuottajan laadunhallinta	29
8.1	Palveluntuottajan omavalvonta	29
8.2	Laadunhallinta ja johtaminen	30
8.3	Ympäristöohjelma	30
9	Sitoutuminen yhteiskuntavastuun huomioon ottamiseen.....	30
9.1	Sosiaalinen vastuullisuus.....	30
9.2	Rekrytoinnista vastaava yhteyshenkilö	31
9.3	Kohderyhmäkuvaus.....	31
10	Palvelulle asetetut lait ja viranomaismääräykset / suositukset	32

1 HANKINNAN TAUSTA

Hankinnan tavoitteena on turvata kaikkien vammaispalvelulain (VPL) ja sosiaalihuoltolain (SHL) mukaisten kuljetuspalveluasiakkaiden yhdenvertainen ja luotettava mahdollisuus lakisääteisiin asiointimatkoihin sekä säännöllisiin työ- ja opiskelumatkoihin heille myönnettyjen matkaoikeuksien mukaan. Hankittavaan kokonaisuuteen kuuluvat kaikki Keravan ja Vantaan VPL:n ja SHL:n mukaiset taksimatkat sekä niiden välityspalvelut tarjouspyyntöasiakirjojen mukaisesti.

Hankinnan suunnitteluun ja toteutukseen vaikuttaa seuraava lainsäädäntö.

LAKI LIIKENTEN PALVELUISTA (320/2017) MUUTOKSINEEN (371/2019)

Lain tavoitteena on mahdollistaa paremmat liikennepalvelut ja helpottaa yritysten toimintaa. Lain myötä taksimatkoista on poistunut muun muassa enimmäishinta- ja asemapaikkasääntely. Henkilöliikenneluvat mahdollistavat monipuolisen kaluston käytön, kun taksi- ja joukkoliikennelupa ovat yhtenäistyneet. Tämä mahdollistaa sen, että markkinoille tulee uudentyyppisiä yrityksiä. Hankinnassa noudatetaan lisäksi liikenteen palveluista annettuun lakiin liittyviä säädöksiä, määräyksiä ja päätöksiä.

VAMMAISPALVELULAIN MUKAINEN KULJETUSPALVELU

Vammaispalvelulain mukaan kunnan on järjestettävä vaikeasti vammaiselle henkilölle kohtuulliset kuljetuspalvelut niihin liittyvine saattajapalveluineen, jos henkilö vammansa tai sairautensa johdosta välttämättä tarvitsee palvelua suoriutuakseen tavanomaisista elämän toiminnoista (Vammaispalvelulaki 8 §).

Kuljetuspalveluihin niihin liittyvine saattajapalveluineen kuuluu vaikeavammaisen henkilön työssä käymisen, opiskelun, asioimisen, yhteiskunnallisen osallistumisen, virkistyksen tai muun sellaisen syyn vuoksi tarpeelliset, jokapäiväiseen elämään kuuluvat kuljetukset. Jokapäiväiseen elämään kuuluvia kuljetuksia ovat vaikeavammaisen henkilön asuinkunnan alueella tapahtuvat tai lähikuntiin ulottuvat kuljetukset. (Vammaispalveluasetus 4 §).

Kuljetuspalveluja ja niihin liittyviä saattajapalveluja järjestettäessä vaikeavammaisena pidetään henkilöä, jolla on erityisiä vaikeuksia liikkumisessa ja joka ei vammansa tai sairautensa vuoksi voi käyttää julkisia joukkoliikennevälineitä ilman kohtuuttoman suuria vaikeuksia. Kuljetuspalvelua ei järjestetä henkilölle, joka saa näitä palveluja muun lain nojalla (Vammaispalveluasetus 5 §).

Vammaispalvelulain mukaan kuljetuspalveluja on järjestettävä siten, että vaikeavammaisella henkilöllä on mahdollisuus suorittaa välttämättömien työhön ja opiskeluun liittyvien matkojen



lisäksi vähintään 18 yhdensuuntaista asiointi- ja virkistysmatkaa kuukaudessa. Kuljetuspalvelupäätökset oikeuttavat käyttämään tavallista henkilöautotaksia tai invataksia. Kuljetus tilataan aina tilausvälityskeskuksen kautta tai Tilaajakunnan voimassaolevien kuljetuspalveluohjeiden mukaisesti. Tilaajakuntien vahvistama omavastuuosuus peritään asiakkaalta matkan yhteydessä.

Vammaispalvelulain mukaista kuljetuspalvelua sai vuonna 2018 Vantaalla noin 4300 asiakasta. Matkoja tehtiin Vantaalla vuonna 2018 noin 315000 kappaletta, joista invataksimatkoja oli noin 35000. Keravalla vammaispalvelulain mukaista kuljetuspalvelua sai vuonna 2018 noin 400 asiakasta ja matkoja tehtiin noin 33 000 kappaletta.

Palveluntuottajien tulee suoriutua tarvittavista kuljetuspalveluista. Kuljetukset painottuvat arkipäiviin klo 9-15 välille, mutta kuljetuspalvelua tulee olla saatavissa vuoden kaikkina päivinä ja kaikkina vuorokaudenaikoina asiakkaiden tarpeiden mukaan.

SOSIAALIHUOLTOLAIN MUKAINEN KULJETUSPALVELU

Asiakkaille, joiden toimintakyvyn aleneminen johtuu ikääntymisestä, voidaan järjestää sosiaalihuoltolain mukaista kuljetuspalvelua. Sosiaalihuoltolain mukaista kuljetuspalvelua myönnetään henkilölle, joka ei ole oikeutettu vammaispalvelulain mukaiseen kuljetuspalveluun, mutta jolla on erityisiä vaikeuksia liikkumisessa julkisilla joukkoliikennevälineillä. Matkoja myönnetään enintään kahdeksan yhdensuuntaista matkaa kuukaudessa. Kuljetus tilataan aina tilausvälityskeskuksen kautta tai Tilaajakunnan voimassaolevien kuljetuspalveluohjeiden mukaisesti. Tilaajakunta korvaa yhdensuuntaisesta matkasta Vantaalla enintään 30 € ja Keravalla enintään 20€ ja asiakas maksaa itse tämän ylittävän osan. Lisäksi peritään Tilaajakuntien vahvistama omavastuuosuus asiakkaalta matkan yhteydessä.

Sosiaalihuoltolain mukaista kuljetuspalvelua sai Vantaalla noin 500 asiakasta vuonna 2018. Matkoja tehtiin Vantaalla noin 13000 kappaletta vuoden 2018 aikana. Keravalla sosiaalihuoltolain mukaista kuljetuspalvelua sai 140 asiakasta vuonna 2018 ja matkoja tehtiin noin 6200 kappaletta.

2 HANKITTAVAT PALVELUT

Hankinnan kohteena on Keravan ja Vantaan kaupunkien (jatkossa Tilaajat) vammaispalvelulain (VPL) ja sosiaalihuoltolain (SHL) mukaan järjestettävät kuljetukset sekä kuljetuspalveluun liittyvät tilausvälityspalvelut.

Seuraavat edellytykset määritellään tässä hankinnassa vähimmäisvaatimuksiksi, joiden on täy-

tyttävä jokaisen tarjotun palvelun kohdalla sopimuskauden alusta lähtien sekä pysyttävä vähintään saman laatusena koko sopimuskauden ajan.

Tilaajat hankkivat kuljetukset sekä niihin liittyvät tilausvälityspalvelut tässä palvelukuvauksessa ja tarjousasiakirjoissa tarkemmin määritellyin ehdoin. Tilaajat eivät sitoudu edellä ilmoitettuihin asiakas- ja matkamääriin. Kuljetuspalveluun tarvittavien autojen ja tilausvälityspalvelujen määrät saattavat vaihdella sopimuskauden aikana. Hankinta koskee taksi- ja henkilöliikenneluvallisa autolla tehtyjä matkoja.

Hankinta jakautuu kahteen osakohteeseen. Kumpaankin osakohteeseen valitaan korkeintaan kolme (3) Palveluntuottajaa (jatkossa Palveluntuottaja), joista asiakkaat voivat valita itselleen sopivimman Palveluntuottajan tuottamat kuljetuspalvelut.

Hankinnan osakohteet ovat:

- 1. Tavalliset taksikuljetukset**
- 2. Esteettömät taksikuljetukset**

Keravan ja Vantaan kaupungit tekevät hankinnasta omat hankintapäätökset sekä kirjalliset puitesopimukset valittujen Palveluntuottajien kanssa ajalle 1.4.2020 – 31.3.2023. Sen jälkeen sopimusta voidaan jatkaa Tilaajan päätöksellä alkuperäisin ehdoin yhdellä vuoden pituisella jaksolla (optio). Optio tulee voimaan valittujen Palveluntuottajien kanssa, mikäli Tilaaja päättää jatkaa sopimuskautta. Tilaaja ilmoittaa sähköisesti käyttääkö se oikeuttaan sopimuksen jatkamiseen kuusi (6) kuukautta ennen sopimuskauden päättymistä.

2.1 KOKONAISVASTUULLINEN PALVELU

Palveluntuottaja vastaa palvelusta koko hankittavan palveluketjun osalta. Palveluketjun osat ovat matkojen tilaus, asiakkaille vapaaehtoinen yhdistely, välitys, kuljetuspalvelujen järjestäminen, valvonta, maksuliikenne ja raportointi.

Kokonaisvastuullinen palvelumalli antaa Palveluntuottajalle mahdollisuuden toteuttaa hankittavan palvelun operatiivisen toiminnan osalta haluamallaan tavalla.

Palvelun toteuttamisessa on huomioitava asiakkaiden erityistarpeet sekä kuljetusten luotettavuus, täsmällisyys ja oikea-aikaisuus. Palvelun tulee toimia moitteettomasti riippumatta viikon-

päivästä, vuoden tai vuorokauden ajasta. Palveluntuottajalla voi olla omia autoja ja kuljettajia ja/tai Palveluntuottaja voi hankkia kuljetukset tekemällä yksittäisten Liikenteenharjoittajien tai yhteenliittymien kanssa sopimuksia kuljetusten hoitamisesta. Palveluntuottajan on huomioitava, että Liikenteenharjoittaja tulee kohdella yhdenvertaisesti.



Matkojen tilaus- ja maksutiedot tuotetaan tarjouspyyntöasiakirjoissa kuvatun matkahallintajärjestelmän kautta asiakas- ja matkakohtaisesti. Saatujen matka- ja maksutietojen perusteella tilitetään hyväksytyt matkakorvaukset Palveluntuottajalle.

Matkojen korvausperusteena käytetään hintaa, joka määräytyy hankintapäätöksen perusteella. Hinta sisältää lähtömaksun, ajomatkamaksun sekä joitakin lisämaksuja. Hinta muodostuu siten, että kustannusten veloitus aloitetaan siitä hetkestä, kun auto on asiakkaan luona nouto-osoitteessa sovittuna ajankohtana.

3 HANKITTAVIEN PALVELUJEN SISÄLTÖ

Kilpailutuksessa valitaan molempiin osakohteisiin korkeintaan kolme Palveluntuottajaa. Kuljetuspalveluasiakas tilaa tarvitsemansa kuljetuksen haluamansa Palveluntuottajan tilausvälityskeskuksesta, johon asiakkaalla on maksuton puhelinnumero sekä sähköpostiosoite ja kännykään maksuttomasti ladattava tilaussovellus. Asiakas tilaa kaikki tarvitsemansa kuljetuspalvelut oman valintansa mukaan puhelimesta, tekstiviestillä, kännykän tilaussovelluksella tai sähköpostilla.

Tilausvälityskeskuksessa tulee olla kapasiteetiltaan ja teknisiltä ominaisuuksiltaan riittävä tilausvälitysjärjestelmä, jotta tässä hankinnassa edellytetyt palveluvaatimukset täyttyvät.

Kuljetuspalvelumatka on yhdensuuntainen matka lähtöosoitteesta määränpäähän. Rengasmatkat ja asiakkaan kuljetuspalvelumatkojen ketjutus eivät ole sallittuja. Matka on aina tehtävä edullisinta ja tarkoituksenmukaisinta reittiä, vaikka asiakas pyytäisi käyttämään muuta reittiä.

Palveluntuottaja sitoutuu siihen, että osakohteessa 1. taksi on tilatessa osoitteessa viimeistään 10 minuutin kuluessa tilauksen vahvistamisesta. Palveluntuottaja sitoutuu siihen, että osakohteessa 2. invataksi on tilatessa osoitteessa viimeistään 20 minuutin kuluessa tilauksen vahvistamisesta. Tilaus tulee vahvistaa viimeistään 10 minuutin sisällä. Poikkeustilanteina huomioidaan ylivoimainen este.

Palveluntuottaja vastaa siitä, että ennakkotilaus tulee aina toteuttaa sovittuna ajankohtana ja asiakkaan asiakasprofiilin mukaisella kuljetuskalustolla.



Autoissa tulee olla tarjouspyyntöasiakirjoissa kuvattuun matkahallintajärjestelmään yhteensopivat kortinlukijalaitteet, joilla asiakkaan kortti luetaan, maksu peritään ja tuotetaan laskutusraportti. Laskutusraportin tulee sisältää tarjouspyynnössä mainitut tiedot. Asiakkaan tulee saada kuitti kuljetuspalvelusta.

Vaikka palveluun syntyisi ennakoimaton katkos, Palveluntuottaja on velvollinen ottamaan vastaan asiakkaiden matkatilaukset ja välittämään ne edelleen autoille. Matkatilaukset tulee tallentaa näissäkin tilanteissa tilausvälitysjärjestelmään. Palvelukatkoksesta ja sen pituudesta tulee aina antaa kuvaus ja tieto sekä Tilaajille että asiakkaille välittömästi.

Ennakoitavissa olevista tilausvälitys-, puhelin- ja mittarijärjestelmien huolto-, päivitys- ja ylläpitomuutoksista tulee antaa kuvaus ja tieto Tilaajalle vähintään yhtä kuukautta ennen suunniteltua ajankohtaa.

3.1 KULJETUSPALVELUJEN TILAUSTAVAT

Asiakkaiden tulee voida tilata kaikki kuljetuspalvelut puhelimella, tekstiviestillä ja sähköpostilla (ennakkoon tilattavat kuljetukset) sekä kännykkään maksuttomasti ladattavalla tilaussovelluksella tilausvälityskeskuksesta, johon asiakkaalla on maksuton puhelinnumero sekä sähköpostiosoite ja tilaussovellus.

Tilausvälityskeskuksessa on oltava aistivammaisia varten maksuton tekstiviestinumero kuljetuspalveluille. Asiakkaan tulee saada nopeasti tilauksen jälkeen vahvistus matkasta ja auton saapumisajasta. Palvelua tulee tarjota suomen, ruotsin ja englannin kielellä.

Kaikissa kuljetuksissa jonotusajan tulee olla maksutonta ja jonotusaika saa olla enintään 2 minuuttia.

Nettitilauksen on oltava tietosuoja- ja tietoturvamääräysten mukainen. Käyttöliittymän on oltava mahdollisimman selkeä ja yksinkertainen, jotta matkan tilaaminen on nopeaa ja helppoa. Lisäksi verkkosivuilla tulee olla selkeät ohjeet tilauksen tekemiseen ja sen peruuttamiseen. Tarvittaessa Palveluntuottajan tulee ohjeistaa asiakasta. Syötettyjen tietojen oikeellisuus on pystyttävä vahvistamaan.

Palveluntuottaja on velvollinen kehittämään aktiivisesti Tilaajien kanssa tilaustapoja.

3.1.1 Asiakkaiden neuvonta ja ohjaus

Kaikissa asiakkaan matkaan liittyvissä yhteydenotoissa on tilausvälityskeskus asiakkaan ensisijainen yhteydenottopiste. Palveluntuottajan tehtäviin kuuluu myös asiakkaiden neuvonta ja ohjaus. Tällä tarkoitetaan tavanomaisia matkan tilaamiseen liittyviä asioita, kuten mitä tietoja matkatilauksen yhteydessä tarvitaan tai mihin kohteeseen asiakas voi Tilaajan korvaaman matkan tehdä. Jos asiakkaalla on taksimatkan korvaamiseen liittyviä kysymyksiä, asiakas ohjataan ottamaan yhteyttä Tilaajaan.

Palveluntuottajan verkkopalvelun etusivulta pitää päästä alasivulle, joka nimetään **TILAAJAKUNNAT KERAVA JA VANTAA-taksi** ja josta löytyy seuraava ohjeistus asiakkaille viimeistään 1.4.2020 alkaen seuraavista asioista:

1. Tilaa taksi numerosta **0800-XXXXXXX (Palveluntuottajan puhelinnumero Tilaajakuntien Kerava ja Vantaa asiakkaille)**. Tilauspuhelu on maksuton. Muita tilauskanavat ovat kännykän tilaussovellus, verkkosivusto ja tekstiviesti
 - a. vain näin tilatusta matkasta voit saada korvauksen ja maksat matkasta omavastuun.
 - b. voit tilata yhdellä kertaa tulevan 14 vuorokauden ajalle kaikki tiedossasi olevat meno- ja paluumatkat
 - c. tilauspuhelimet ja nauhoitetaan palvelun laadun kehittämiseksi. Tarvittaessa matkan korvaava kaupunki voi tarkistaa myös jälkikäteen tilauksen tietoja. Puhelun yhteydessä antamiasi tietoja ei käytetä muuhun kuin matkan järjestämiseen ja matkakorvauksen käsittelyyn asuinkunnassa. Laissa tarkoitettu tietojen rekisterinpitäjiä ovat Keravan tai Vantaan kaupunki.
2. Ilmoita tilauksen yhteydessä
 - a. nimesi
 - b. osoite, josta auto noutaa sinut
 - c. matkan määränpää
 - d. kellonaika, jolloin sinun tulee olla perillä
 - e. tuleeko mukaan apuvälineitä tai saattaja
 - f. puhelinnumero, josta sinut tavoittaa
3. Saat tiedon auton arvioidusta saapumisajasta
 - a. jos tilaamasi taksimatkaan tulee muutoksia, ilmoita niistä välittömästi tilausnumeroon
4. Näytä kuljettajalle Kuljetuspalvelukortti

- a. kun näytät kuljettajalle korttisi, saat matkakorvauksen heti taksissa ja mak-
sat matkastasi vain omavastuun.
5. Anna palautetta
- a. asiakkaan kirjallinen palaute (lomake palautteisiin tai vastaava)
 - b. asiakkaiden palautepuhelinnumero

Lisäksi Tilaajat tekevät tarvittavat linkitykset verkkosivuiltaan Palveluntuottajien sivuille.

3.1.2 Kuljetuspalvelun ennakkotilaus

Yhden tilaustapahtuman aikana asiakas voi tehdä useampia matkatilauksia. Tilauksia on pystyt-
tävä vastaanottamaan vähintään 14 päivän ajanjaksolle. Tilausvälityskeskus ja asiakas voivat so-
pia matkatilauksista myös pidemmälle ajanjaksolle. Jos tilausvälityskeskuksessa on ruuhkaa, eikä
kaikkia asiakkaan tilauksia pystytä tilauspuhelussa vastaanottamaan, tilausvälityskeskuksen tu-
lee ottaa asiakkaaseen yhteyttä tilanteen rauhoituttua ja vastaanottaa myös kiireettömät mat-
katilaukset, joita asiakas olisi aiemmin halunnut tehdä.

Ennakkoon tilattu kuljetus tulee hoitaa tilattuna aikana. Jos asiakkaan nouto-aika muuttuu sovi-
tusta, tulee asiakkaaseen ottaa yhteyttä heti, kun noutoajan muutos on Palveluntuottajan tie-
dossa. Asiakkaalle tulee kertoa muutoksen syy ja selvittää sopiiko uusi nouto-aika ottaen huomi-
oon, että asiakkaan on ehdittävä sovittuun menoonsa. Korvaavan kuljetuksen järjestämisessä
tulee ottaa huomioon matka-aika, joka kuuluu matkasta asiakkaan nouto-osoitteesta sovittuun
määränpäähän. Jos tilausvälityskeskus tai Liikenteenharjoittaja ei ole ilmoittanut asiakkaalle tak-
sin myöhästymisestä ja/tai taksi ei ole saapunut 15 minuutin kuluttua taksin sovitusta nouto-
ajasta, ja/tai asiakas ei ole ennakkoon varaamaansa aikaan matkan kohteessa, on asiakkaalla
oikeus tehdä matka muulla tavoin ja saada tästä matkasta aiheutuneista kuluista korvaus Palve-
luntuottajalta. Palveluntuottaja on velvollinen maksamaan asiakkaalle myös mahdolliset vahin-
gonkorvaukset aiheutuneesta vahingosta. Palveluntuottajan tulee raportoida Tilaajalle kuukau-
siraportoinnin yhteydessä näin tehdyt matkat

3.1.3 Kuljetusten suunnittelu ja matkojen yhdistely

Asiakkaan tulee saada tarkoituksenmukainen, tarpeitaan ja asiakasprofiiliaan vastaava kulku-
neuvo tilaamalleen matkalle tarvitsemanaan matkustusajankohtana riippumatta asuinpaikasta
tai vuorokauden ajasta.

Matkojen yhdistelyn tavoitteena on kuljetuskustannusten kasvun hillitseminen ja liikenteen päästöjen väheneminen. Samaan suuntaan ja samaan aikaan matkustavien asiakkaiden matkatilaukset tulee yhdistellä aina, kun se on mahdollista ja tarkoituksenmukaista. Kuljetusten yhdistelyssä on huomioitava asiakkaan palvelu ja avustamistarve asiakasprofiilin mukaisesti. Kyytien yhdistely on aina asiakkaalle vapaaehtoista.

Palveluntuottajan vastuulla on, että autojen ja yhdistelyjärjestelmän kommunikointi on riittävää ja että järjestelmä valvoo viestien perille menoa. Autoihin tulee välittää riittävät tiedot, jotta asiakkaan matkatilaus voidaan hoitaa ja laadukas asiakaspalvelu turvataan.

Näitä kuljettajalle välitettäviä tietoja ovat vähintään:

- matkan tilausnumero
- asiakkaan nimi
- pysähdysosoitteet sisältäen katuosoitteen, osoitteen tarkennuksen (rappu tai muu tarkentava tieto) sekä kunnan nimen
- asiakkaan lähtöaika
- matkustajien lukumäärä
- apuvälineet (sähköpyörätuoli, sähkömopo, ei kokoontaittuva pyörätuoli, opas- ja avustajakoira tai muu sellainen autosta tilaa vievä apuväline)
- vaatiiko asiakkaan terveydentila hidasta ajoa, poikkeavaa reittivalintaa yms.
- lisätiedot kuljettajalle esim. porrasedon ja porraskiipijälaitteen tarve sekä asiakkaan avustamisen tarve
- puhelinnumero, josta asiakkaan tavoittaa. Asiakkaan puhelinnumeroa ei saa lähettää, jos asiakas sen kieltää.

3.2 KULJETUSPALVELUN HINNOITTELU

Tässä hankinnassa kokonaisvaltaisen kuljetuspalvelun hinta rakentuu kahdesta osasta.

3.2.1 Tilausvälityksestä maksettava maksukertapalkkio

Matkojen välityksestä maksetaan Palveluntuottajalle erillinen matkakohtainen maksukertapalkkio, jolla katetaan osaltaan Palveluntuottajalle hankintakokonaisuuden hoitamisesta aiheutuvia kustannuksia. Maksukertapalkkion suuruus määräytyy sen mukaan, onko kuljetus yhden henkilön matka vai yhdistelty matka.

- Yhden asiakkaan yhdensuuntaisesta matkasta maksetaan maksukertapalkkiota 1,50 € jokaisesta Tilajakunnan hyväksymästä matkasta.



Yhdistetyistä matkoista maksetaan maksukertapalkkiota 3,00 € jokaisesta asiakkaasta erikseen.

- Esimerkki: kolmen asiakkaan yhdensuuntaisesta yhdistellystä matkasta maksetaan maksukertapalkkiota 3*3,00 € yhteensä 9,00 € ja niin edelleen.

Edellä mainitut euromäärät eivät sisällä arvonlisäveroa.

3.2.2 Kuljetuspalvelun hinnoittelu

Matkojen korvausperusteena käytetään seuraavaa hintarakennetta:

- Perusmaksu
- Ajomatkamaksu
- Palvelulisä ja invataksin käyttöoikeus

Ennakkotilausmaksuja ei hyväksytä.

Perusmaksu:

Kiinteähintainen perusmaksu, kun kuljetus on alkanut arkipäivänä klo 6:n ja 20:n välisenä aikana taikka klo 6:n ja 20:n välisenä aikana lauantaina tai kirkkolain (1054/1993) 4 luvun 3 §:n mukaisien juhlapäivien, vapunpäivän tai itsenäisyyspäivän aattona.

Muina aikoina ja sunnuntai ollessa aattopäivä, maksetaan korkeampaa perusmaksu.

Ajomatkamaksu:

Ajomatkamaksu määräytyy ajomatkan pituuden ja keston mukaisesti sopimuksen mukaisin hinnoin.

Palvelulisä ja invataksin käyttöoikeus:

Maksettavaan lisäksi vaikuttaa asiakkaan avustamistarve ja kukin lisä voidaan periä vain kertaalleen yhdeltä kuljetuskerralta. Palvelulisää ja invalisää (invataksin käyttöoikeus) ei voi periä samasta matkasta.

Tilaajakunnissa liikkumista tukevaan palveluun kuuluvan saattajapalvelun korvaa palvelulisä. Kuljetuspalveluasiakkaalle myönnetään palvelulisä, jos hän tarvitsee kuljettajan apua lähtökohteessa ja/tai määränpäässä. Palvelulisä oikeuttaa pyytämään taksin kuljettajalta tavanomaista enemmän palvelua. Kuljettaja ei voi periä palvelulisää (henkilöautokuljetukset), jos asiakkaalla on saattaja tai avustaja mukanaan ja tämä suorittaa avustamisen. Invalisä maksetaan, kun asiakkaan toimintakyky ja/tai apuvälineet edellyttävät esteettömän ajoneuvon / invataksin käyttöä. Lisäksi voidaan maksaa nk. porrassveto-lisää, mikäli asiakkaan toimintakyky ja/tai apuvälineet edellyttävät käsivoimin kantamista tai porraskiipijä-laitteen käyttöä portaissa liikkussa.

- Palvelulisä voidaan periä, jos kuljettajalta on edellytetty noutokohteessa tai kuljetuksen määränpäässä normaalia taksipalvelua laajempaa avustamista ja kuljetus on tapahtunut henkilöautotaksilla. Edellytyksenä on, että Tilaajan edustaja on määritellyt kulkuneuvon ja avustamisen tarpeellisuuden sekä avustaminen on kuljettajan toimesta suoritettu.
- Invalisä voidaan periä, jos asiakas on tarvinnut avustamista noutokohteesta autoon tai kuljetuksen päätepisteessä autosta sisätilaan ja kuljettaminen on edellyttänyt esteetöntä ajoneuvoa. Edellytyksenä on, että Tilaajan edustaja on määritellyt kulkuneuvon ja avustamisen tarpeellisuuden sekä avustaminen on kuljettajan toimesta suoritettu.
- Jos asiakasta on avustettu edellä mainittujen edellytysten lisäksi kantamalla hänet käsivoimin tai erityisen CE-merkityn porraskiipijän avulla rakennuksen vähintään neljä askelmaa käsittävässä portaikossa tai asiakasta on avustettu CE-merkityillä paareilla ja asiakkaan kuljettaminen on edellyttänyt ajoneuvoa, joka täyttää suosituksessa (TRAFI/242411/03.04.03.00/2016) edellytykset pariautojen erityisvaatimuksista tai auto on muutokatsastettu paritaksiksi ennen vuotta 2007, avustamislisä on määrältään korkeampi.

Kuljetuskustannusten laskutus aloitetaan siitä hetkestä, kun auto on asiakkaan luona noutoosoitteessa, sovittuna ajankohtana. Hinta sisältää lähtömaksun, ajomatkamaksun sekä joitakin lisämaksuja liittyen autojen varustetasoon. Jos samassa kyydissä on useampi avustettava kuljetuspalveluasiakas, saa avustamislisän periä jokaisesta asiakkaasta erikseen.

Asiakkaan kanssa kuljetuksessa voi matkustaa saattajan tai avustajan lisäksi asiakkaan alle 12-vuotiaat lapset. Muu asiakkaan seurassa matkustava henkilö kuin saattaja tai avustaja maksaa matkasta kulloinkin voimassa olevaa asiakkaan omavastuusuutta vastaavan summan. Alle 7-vuotiaat matkustavat maksutta. Saattajasta tai seuralaisesta on aina ilmoitettava tilausta tehtäessä, koska autoon mahtuu vain rajallinen määrä henkilöitä.

Asiakkaalla on oikeus ottaa mukaan yksi saattaja tai avustaja, jonka ei tarvitse maksaa matkasta. Lähtökohtaisesti saattajan tai avustajan tulee nousta kyytiin ja kyydistä pois samassa osoitteessa saatettavan kanssa.

4 PALVELUKETJUN ERI PALVELUJEN LAATUVAATIMUKSET

Palveluntuottaja vastaa laadukkaasta palvelusta Tilaajille koko hankittavan palveluketjun osalta. Palveluketjun osat ovat matkojen tilaus, välitys, kuljetuspalvelujen järjestäminen ja valvonta, maksuliikenne ja raportointi. Palveluntuottaja voi käyttää alihankintaa kaikkien em. tehtävien hoitamiseen.

Palveluntuottaja vastaa siitä, että jokainen tilattu matka on korkeatasoisten laatuvaatimusten mukainen ja jokaiselle matkalle löytyy tarkoituksenmukainen kulkuneuvo. Palveluntuottaja vastaa siitä, että kuljetuspalveluja tuottavien Liikenteenharjoittajien henkilöstö on sopimuksen mukaisia, ja että niiden henkilöstö noudattaa voimassa olevia lakeja mm. tietosuojalainsäädäntöä, asetuksia ja muita viranomaisten antamia määräyksiä, sekä tietoturvallisuusohjeistusta ja ohjeita.

Palveluntuottajan on varmistettava, että

- kaikki tilatut kuljetustehtävät ajetaan ja hoidetaan hyväksytyyn tilaustapahtuman mukaisesti
- Liikenteenharjoittajalla on asianmukainen lupa tämän hankinnan mukaiseen liikenteen harjoittamiseen. Mikäli Liikenteenharjoittaja menettää edellä mainitun luvan, ei kyseinen Liikenteenharjoittaja voi suorittaa Tilaajakuntien matkojen ajoja
- liikenteenharjoittajien toimintaa valvotaan ja mahdollisiin poikkeamiin puututaan välittömästi

Palveluntuottajan vastaa siitä, että kaikki kuljettajat toimivat seuraavin ehdoin:

- kuljettajan suomen, ruotsin ja englannin kielen taidon tulee olla sellainen, että kuljettaja ja asiakas kykenevät ymmärtämään toisiaan
- kuljettajalla tulee olla ajoneuvoluokan edellyttämä ammatillinen pätevyys ja se tulee pystyä tarvittaessa osoittamaan (esimerkiksi taksinkuljettajan ajoluvalla), mikäli asiakas haluaa varmentaa kuljettajan oikeuden suorittaa ko. matka

- kuljetuksesta ei voi kieltäytyä ilman painavaa perusteltua syytä (perustellut syyt pitää olla aukikirjoitettuna alihankintasopimuksessa). Perusteltu syy on esimerkiksi auton rikkoutuminen tai kuljettajan äkillinen sairastuminen
- kuljettajalla on riittävä aluetuntemus ja pukeutuminen on asianmukaista
- kuljettaja noudattaa vaitiolo- ja salassapitovelvollisuutta asiakkaan yksityisyyden turvaamiseksi
- kuljetuskustannusten esittämisessä noudatetaan tässä hankinnassa kilpailutettua hintaa sekä Tilaajien erikseen antamia muita ohjeita
- Palveluntuottajan tulee ohjeistaa kuljettajaa aina antamaan asiakkaalle kuitenkin tehdystä matkasta ja maksetusta omavastuuosuudesta sekä varmistaa, että kuitissa on asianmukaiset tiedot tehdystä matkasta ja maksetusta omavastuusta

4.1 KULJETUSPALVELUSSA KÄYTETTÄVÄ KALUSTO

Tilaajat ovat hankintojensa osalta sitoutuneet käyttämään luonnonvaroja viisaasti ja tehokkaasti sekä kannustamaan kestävään kulutukseen ja tuotantoon.

Palveluntuottaja vastaa siitä, että liikennöinnissä käytettävä kalusto katsastetaan säädösten mukaisesti. Ajoneuvon mahdollisen pyörätuolinostimen kunto tulee tarkistaa vuosittain sekä huoltaa tarvittaessa. Kuljetuspalvelussa käytettävän kaluston tulee täyttää kaikki EU-alueella ja Suomessa voimassa olevat säädökset ja viranomais määräykset sekä oltava ominaisuuksiltaan, kunnoltaan ja varustukseltaan turvalliset ja asianmukaiset. Autot tulee tunnistaa säädösten mukaisesti taksin keltaisesta tunnistevalosta ajoneuvon katolla. Autojen vakuutusten on oltava voimassa.

Kaikissa autoissa on hyväksytty taksamittari. Taksamittarilla tarkoitetaan mittaria, jonka tulee täyttää mittauslaitelilla (707/2011) täytäntöön pantavassa mittauslaitteiden asettamista saataville markkinoille koskevassa jäsenvaltioiden lainsäädännön yhdenmukaistamisesta annetussa Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivissä 2014/32/EU, jäljempänä mittauslaitedirektiivi, taksimittarille asetetut vaatimukset ja olla varustettu CE-merkinnällä.

Taksamittarin mittauslaitedirektiivissä tarkoitettun ilmastollisen käyttöympäristön tulee kattaa vähintään ne lämpötilat, joissa taksamittaria käytetään ajoneuvoon asennettuna. Mittauslaitedirektiivissä edellytetty suojaus tietojen turmeltumisesta vastaan tulee toteuttaa Traficomien myöntämän asennus- ja korjausluvan haltijan sinetöinnillä tai muulla mittauslaitedirektiivin vaatimukset täyttävällä luotettavalla tavalla. Sinetöinnin on oltava sellainen, ettei mittarin osoitusta voida muuttaa sinetöintiä murtamalla lukuun ottamatta taksien tietojärjestelmien välityksellä suoritettavia taksitaksojen etäasennuksia. Taksamittarista, jonka taksat asennetaan etäasennuksena, tulee olla tulostettavissa raportti viimeksi suoritetuista etäasennuksista.



Autoissa tulee olla ajoneuvolaitteet ja -ohjelmistot, jotka täyttävät tilausvälityskeskukseen kriteerit. Ajoneuvolaitteen lisäksi autoissa tulee olla taksamittarijärjestelmä. Laitteen tulee olla liitetty maksupäätteeseen niin, että matkan hintatieto muodostuu taksamittarilla.

Ajoneuvoihin on pystyttävä lähettämään reitti- ja tilaustietoja. Ajoneuvosta on pystyttävä ottamaan vastaan kuittauksia tapahtumista. Ajoneuvolaitteisiin tulee välittyä viesti reitistä ja siihen tehdyistä muutoksista. Ajoneuvolaitteen on huomautettava kuljettajaa muutoksesta. Tietojen on välityttävä ajoneuvolaitteeseen reaaliaikaisesti.

Kuljetuspalvelussa saa käyttää vain M1- ja M2-luokan ajoneuvoja. Luokassa M1 on korkeintaan 1+8 paikkaa ja luokassa M2 1+9-16 paikkaa. Kuljetuspalvelussa käytettävän ajoneuvokaluston tulee täyttää vähintään päästöluokka E5 (2009).

Palveluntuottajalla tulee olla käytössään olevassa ajoneuvokalustossa perusvarusteltuja takseja, esteettömiä takseja ja invatakseja, jotta asiakkaiden erilaiset kuljetustarpeet voidaan täyttää asianmukaisesti. Osakohteeseen 2. tarjottavan kuljetuskaluston on oltava ominaisuuksiltaan, kunnoltaan ja varustukseltaan asianmukainen sekä vammaisten kuljetuksiin soveltuva esteetön ajoneuvo tai invataksi. Myös osakohteeseen 1. tarjottavissa perusvarusteisissa autoissa on voitava kuljettaa asiakkaan käytössä olevia apuvälineitä.

Esteetön henkilöauto on ajoneuvo, joka täyttää pyörätuolissa matkan aikana istuvan matkustajan vaatimukset siten kuin ajoneuvojen rakenteesta ja varusteista annetun asetuksen (1256/1992) 13 §:ssä on säädetty invataksista ja taksiliikenteessä käytettävän esteettömän kaluston laatuvaatimuksista annetussa asetuksessa (723/2009) on säädetty muun kuin invataksiksi luokitellun esteettömän kaluston ominaisuuksista ja varusteista.

Esteettömässä taksissa ja invataksissa tulee olla luiska tai pyörätuolinostin sekä paikka vähintään yhdelle pyörätuolille tai paareille. Jos auto on varustettu nostimella, nostimen tulee olla 2-pilariinen. Nostimen kantavuuden pituuden ja leveyden on oltava turvallisuuden kannalta riittävät. Nostinlavan tulee olla koko pituudeltaan vaakasuora auton pituussuuntaan nähden. Nostinlavassa tulee olla joka reunalla putoamisen estävät reunat.

Pyörätuoliasiakkaan tulee voida istua pyörätuolissa kuljetuksen aikana. Pyörätuoli tulee voida kiinnittää autoon rakenteisiin nelipistekiinnityksellä ja asiakas pyörätuoliin auton rakenteisiin integroidulla kolmipisteturvavyöllä. **Yhden henkilön tulee voida hätätilanteessa vapauttaa pyörätuoli kiinnityksistä 60 sekunnissa.**

4.2 PALVELUNTUOTTAJAN JA LIIKENTEENHARJOITTAJIEN TOIMILUVAT

Palveluntuottaja vastaa siitä, että se ja sen valvonnassa olevat Liikenteenharjoittajat täyttävät liikenteen palveluista annetussa laissa (320/2017) muutoksineen (371/2019) asetetut vaatimukset. Lupien tulee olla voimassa koko sopimuskauden ajan.

Liikenteenharjoittajalla tarkoitetaan tässä hankinnassa yksittäistä autoilijaa tai autoilijoiden yhteenliittymää, jotka ovat tehneet Palveluntuottajan kanssa sopimuksen VPL:n ja SHL:n mukaisen matkojen ajamisesta Keravan ja Vantaan kaupungeille.

4.3 PALVELUNTUOTTAJAN KÄYTTÄMIEN LIIKENTEENHARJOITTAJIEN HENKILÖSTÖ

Kuljettajan tulee olla ammattitaitoinen ja hänellä tulee olla kuljettamansa ajoneuvoluokan edellyttämä ammatillinen pätevyys ja se tulee pystyä tarvittaessa osoittamaan (esimerkiksi taksikuljettajan ajoluvalla), mikäli asiakas haluaa varmentaa kuljettajan oikeuden suorittaa ko. matka. Kuljettajalla tulee olla riittävä aluetuntemus ja asianmukainen pukeutuminen.

Kuljettajalla tulee olla asiakkaan palvelutarpeeseen nähden riittävä suomen, ruotsin ja englannin kielen suullinen taito. Kuljetushenkilöstön tulee huomioida erityisesti salassapito- ja vaitiolovelvollisuus asiakkaan yksityisyyden suojaamiseksi.

Kuljettaja noudattaa liikennesääntöjä sekä muutenkin olosuhteiden edellyttämää huolellisuutta sekä varovaisuutta vaaran ja vahingon välttämiseksi. Kuljettajana ei saa toimia henkilö, jolta sairauden, vian, vamman tai väsymyksen vuoksi taikka muusta vastaavasta syystä puuttuvat siihen tarvittavat edellytykset.

Kuljettajan on kohdeltava asiakkaita asiallisesti ja kohteliaasti sekä otettava huomioon kunkin asiakkaan erityiset tarpeet. Kuljettaja varmistaa asiakkaan turvallisen autoon tulon ja siitä poistumisen ja tarjoaa hänelle hänen tarvitsemaansa apua. Kuljettajan on huolehdittava siitä, että auton lämpötila ja ilmanvaihto ovat matkustajan kannalla asianmukaiset ja miellyttävät.

Kuljettaja saattaa asiakkaan määräosoitteeseen tai määräosoitteesta sovitun mukaisesti. Kuljettajan tulee tarkistaa, että matkustaja on oikeassa paikassa ja että hän pääsee turvallisesti sisälle. Kuljettaja tarjoaa ja antaa apua asiakkaan tavaroita lastattaessa ja purettaessa.

Kuljettaja huolehtii asiakkaan apuvälineen asianmukaisesta ja huolellisesta kiinnittämisestä, esimerkiksi pyörätuolin ja turvavöiden oikeasta kiinnittämisestä. Lisäksi uusien kuljettajien on saatava tarvittava koulutus vammaisten ja ikääntyneiden henkilöiden avustamiseen, apuvälineiden käsittelyyn sekä kommunikointiin niiden asiakkaiden kanssa, joilla on haasteita puheen tuottamisessa tai ymmärtämisessä.

Kuljettajan on tarpeen mukaan pystyttävä auttamaan asiakasta turvavyön kiinnittämisessä sekä autoon/autosta nousemisessa ja on aina varmistuttava, että turvavyöt ovat huolella kiinnitetty. Ajoon ei saa lähteä, mikäli turvavyöt eivät ole kiinni. Turvavyön käyttövelvollisuus ei koske henkilöä, jolta terveydellinen syy estää turvalaitteen käytön. Syytä koskeva lääkärintodistus on pidettävä ajon aikana mukana. (Tieliikennelaki (729/2018) 93§).

Palveluntuottaja sitoutuu toiminnassaan noudattamaan lakia lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä (504/2002). Palveluntuottaja vastaa siitä, että rikosrekisteriotteet tarkastetaan alaikäisten kuljetuksia hoitavien kuljettajien osalta ja, että niissä ei ole merkintöjä lapseen kohdistuvista rikoksista, seksuaalirikoksista, väkivaltarikoksista ja huumausainerikoksista.

4.4 LIIKENTEENHARJOITTAJIEN JA KULJETTAJIEN KOULUTUS

Palveluntuottaja vastaa siitä, että käytettävien laitteiden ja ohjelmistojen käyttöön annetaan etukäteen koulutusta kaikille järjestelmää käyttäville Liikenteenharjoittajille ja kuljettajille. Palveluntuottaja vastaa myös siitä, että myöhemmin järjestelmään liittynyt Liikenteenharjoittaja ja hänen kuljettajansa saa riittävän koulutuksen ja ohjauksen toiminnasta ja korvausmenettelystä.

Koulutuksessa on kiinnitettävä huomiota myös asiakasturvallisuuteen, ja sen tulee sisältää muun muassa hankinnan kohderyhmän asiakkaiden kohtaamiseen, avustamiseen, saattamiseen ja kommunikaatioon liittyviä asioita. Lisäksi on pidettävä koulutusta siitä, miten pyörätuoli kiinnitetään ja porraskiipijää käytetään.

Tilajaat edellyttävät, että Liikenteenharjoittajien ja kuljettajien koulutuksessa käydään läpi

- miten kuljetukset välitetään autoihin
- asiakasturvallisuuteen liittyvät asiat
- minkälaisilla säännöillä matkoja yhdistellään.
- miten asiakkaiden omavastuuosuudet ja korvaus määräytyvät
- miten ajoneuvolaitteita käytetään.

Lisäksi koulutuksessa tulee käydä läpi ainakin seuraavia laitteiden käyttöön liittyviä asioita:

- matkapyynnön hyväksyminen (asiakkaalle lähtee tekstiviesti, kun kuljettaja on kuitannut matkatilauksen)
- Tilaajien korvaamissa matkoissa Kuljetuspalvelukortin tarkistaminen matkan alussa
- taksamittarin oikea käyttö
- lisien asianmukainen periminen
- yhdistelymatkan suoritus
- omavastuuosuuden periminen asiakkaalta
- tilaustunnuksen liittäminen maksutapahtumaan oikein (meno-paluussa meno-matkan tunnusta ei saa käyttää paluumatkan tunnuksena)
- lisätietokentän käyttäminen ja kuitattuun matkaan tulevien muutosten huomioiminen
- asiakkaan omavastuukuitissa esitettävät asiat ja kuitin antaminen asiakkaalle
- matkan muutokset ja niistä ilmoittaminen tilausvälityskeskukseen
- kuljettajan kuitin säilyttäminen
- vaitiolo- ja salassapitovelvollisuus

5 KULJETUSTEN TILAUSVÄLITYSKESKUS

Tilaajat ja Palveluntuottaja sitoutuvat kiinnittämään erityistä huomiota annettavan palvelun laatuun. Tavoitteena on matkustajien erityisistä tarpeista johtuvan yksilöllisen ja ystävällisen palvelun toteuttaminen. Tilaajien ja Palveluntuottajan välinen yhteydenpito on jatkuvaa niin, että mahdollisiin ongelmiin etsitään välittömästi ratkaisut ja että palvelun edelleen kehittäminen on osa normaalia toimintaa.

Tilausvälityskeskuksen asiakaspalvelun tulee olla ystävällistä, asiallista ja ammattitaitoista. Välytysjärjestelmää saa käyttää vain henkilö, jolla on siihen oikeus ja joko on koulutettu käyttämään järjestelmää.

Palveluntuottajan on varattava tarpeeksi henkilökuntaa tilausvälityskeskuksen palvelun toiminnan varmistamiseen myös poikkeustilanteissa. Tilausvälityskeskuksen henkilökunnalla on oltava asiakkaiden palvelutarpeeseen nähden riittävä suomen, ruotsin ja englannin kielen taito. Asiakaspalvelussa on pystyttävä huomioimaan asiakaskunnan erityistarpeet.

Tilauspuheluiden keskimääräinen jonotusaika päiväsaikaan (klo 06-18) ei saa kuukauden tarkastelujaksolla ylittää 120 sekuntia. Tarkastelujaksolla puhelinpalvelun palvelutason tulee olla vähintään 90%. Palveluntuottaja sitoutuu valvomaan jonotusaikaa puhelinnumerokohtaisesti ja ra-



portoimaan toteumat tilaajille kuukausittain. Lisäksi asiakkaille tulee lähettää tekstiviesti-ilmoitus auton kuitattua matkatilauksen. Tekstiviesti-ilmoitus koskee kaikkia asiakaspuheluita, jotka tilataan matkapuhelimella ja asiakkaan puhelinnumero ei ole salainen.

Välitysjärjestelmän on oltava toiminnoiltaan sellainen, että se tukee välittäjien työskentelyä. Matkan tilaustiedot tulee pystyä tallentamaan järjestelmään mahdollisimman sujuvasti. Asiakkaalle tulee antaa mahdollisimman kattavaa tietoa kuljetuksesta jo tilauksen teon yhteydessä.

Tilausvälitysjärjestelmään on vaadittava kirjautuminen ja sinne on jäätävä tieto siitä, kuka on tilausta käsitellyt ja tehnyt tilauksiin muutoksia. Kunkin käyttäjän tekemät toimenpiteet rekisteröityvät lokitiedostoon. Järjestelmän ja asiakaspalvelussa toimivan välittäjän tulee hallita yleisimmät alueen paikannimet, eli alias-osoitteet. Paikannimiä pitää pystyä käyttämään tilauksen teon yhteydessä helposti katuosoitteiden rinnalla. Paikannimiä ovat esimerkiksi sairaala, terveyskeskukset, yksityiset lääkäriasemat, kuntoutus- ja terapiapalveluntuottajat.

Tilausvälitys- ja kuljetuspalvelun tulee toimia moitteettomasti riippumatta vuoden tai vuorokauden ajasta. Tilauspuhelu on tallennettava, jotta matkatilauksen tiedot ajankohtineen voidaan tarkistaa jälkikäteen. Puhelutallenteiden säilytysaika on kaksitoista (12) kuukautta ja sen jälkeen tallenteet pitää hävittää kolmen (3) kuukauden kuluessa. Asiakasta tulee lainsäädännön mukaisesti informoida tilauspuhelun tallentamisesta tilausvälityskeskukseen verkkosivuilla.

Tilausvälitysjärjestelmässä on oltava riittävät tiedot ajoneuvoista, jotta matkojen luotettava välitys ja yhteydenpito toimivat. Ajoneuvoista täytyy ylläpitää järjestelmässä vähintään seuraavat perustiedot, jotka liittyvät matkojen kustannustietojen välittämiseen Tilaaajille:

- Liikenteenharjoittajan / kuljetusyrityksen nimi ja Y-tunnus
- Kulkuneuvoista tietona taksi, pieni esteetön ajoneuvo, suuri esteetön ajoneuvo, paritaksi ja henkilöliikenneluvallinen auto.

Järjestelmän tulee huomauttaa, jos joku pakollinen tieto puuttuu tai on virheellinen. Ajoneuvojen ja Liikenteenharjoittajien tietoja on pystyttävä muuttamaan ja poistamaan tarvittaessa.

Välittäjän on pystyttävä tarvittaessa muokkaamaan muun muassa matka-ajanpidentymää tilauskohtaisesti.

Matkojen yhdistelyssä ja reitityksessä on pystyttävä huomioimaan, kauanko aikaa tarvitaan, että matkustajan apuväline lastataan ajoneuvoon. Samoin on pystyttävä määrittelemään aika, joka tarvitaan matkustajien kulkuneuvoon nousuun ja sieltä poistumiseen. Lisäksi on huomioitava esimerkiksi pyörätuoli-asiakkaan apuvälineen turvallinen kiinnittäminen.



Asiakkaan käyntiluonteisella matkalla menomatkan suorittanut autoilija voi odottaa asiakasta silloin, kun se on tarkoituksenmukaista asiakaspalvelun ja tilausvälityskeskukseen tekemän kuljetusten suunnittelun kannalta. Tämänkaltaisesta paluumatkasta voi kuljettaja tehdä matkatilauksen asiakkaan puolesta tilausvälityskeskukseen.

5.1 TILAUSVÄLITYSJÄRJESTELMÄN TIETOSUOJA JA TIETOTURVA

Palveluntuottaja huolehtii siitä, että sen palveluissa käyttämät laitteet ja palvelutuotannon tilat ovat asianmukaisesti suojatut tietoturvariskejä vastaan. Palveluntuottaja vastaa siitä, että suojaukseen ja tiedonvarmistukseen liittyviä menettelyjä noudatetaan.

Palveluntuottaja vastaa siitä, että se toteuttaa ennen tietojen käsittelyyn ryhtymistä tarvittavat tekniset ja hallinnolliset toimenpiteet henkilötietojen suojaamiseksi asiattomien pääsylvä tietoihin ja vahingossa tai laittomasti tapahtuvalta tietojen hävittämiseltä, muuttamiselta, luovuttamiselta, siirtymiseltä taikka muulta luvattomalta käsittelyltä

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan sopimuksen aikana ja sen päättymisen jälkeen tämän sopimuksen piirissä olevien asioiden, asiakirjojen ja tietojen käsittelyssä voimassa olevaa lainsäädäntöä sekä määräyksiä salassapidosta, henkilöiden yksityiselämän ja yksityisyyden tietosuojasta sekä tietoturvasta, kuten lakia viranomaisten toiminnan julkisuudesta (621/1999), lakia sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000), sähköisen viestinnän tietosuojalaki (516/2004), tietosuojalaki (1050/2018) sekä EU:n tietosuoja-asetusta (GDPR) (EU 679/2016).

Palveluntuottajan tulee osoittaa, että sillä on viimeistään sopimuskauden alkaessa käytössään järjestelmä, johon asiakastiedot voidaan välittää riittävin tietoturvallisin keinoin Tilajakuntien matkahallintajärjestelmästä.

5.2 ASIAKASPROFIILI

Asiakasprofiilin avulla nopeutetaan asiakaspalvelua ja mahdollistetaan asiakkaiden palveluvaihtimusten välittyminen koko palveluketjulle. Asiakasprofiili sisältää matkojen välittämisen kannalta oleellisia tietoja asiakkaista sekä heidän apuvälineistään ja avustustarpeistaan.

Tilajaat välittävät asiakasprofiileja koskevat tiedot tilausvälityskeskukseen tarjouspyyntöasiakirjoissa kuvatun matkahallintajärjestelmän kautta. Palveluntuottajan tallentaa asiakasprofiileja koskevat tiedot tilausvälitysjärjestelmään siten, että ne ovat välittäjien käytettävissä seuraavasta päivästä lukien, kun Tilajaat ovat tiedot ilmoittaneet.



Tilaaajat ilmoittavat kuukausittain Palveluntuottajalle ne päätyneet profiloititiedot, jotka pitää päivittää välitysjärjestelmään välittömästi Tilaaajan ilmoituksesta. Lisäksi Tilaaajat ilmoittavat Palveluntuottajalle tarpeettomista ja vanhentuneista tiedoista. Tällaiset tiedot tulee päivittää tai poistaa pysyvästi tilausvälitysjärjestelmästä.

Profiloitavina tietoina asiakkaista ilmoitetaan mm. saattajan tarve ja auton varustetasoon liittyvä erityisvaatimus. Tilausvälityskeskuksesta voidaan täydentää asiakasprofiilitietoa asiakkaalta saatujen tietojen perusteella ja nämä asiakasprofiilitiedot tulee tallentaa välittömästi välitysjärjestelmään. Tällaisia tietoja ovat esimerkiksi asiakkaan käyttämät apuvälineet, opaskoira sekä osoitteisiin liittyvät tarkennukset. Näiden tietojen profiloimiseen tarvitaan asiakkaan suostumus. Tallennettuihin asiakastietoihin tulee kirjata päivämäärä ja tieto sitten, että tallennus on tehty asiakkaan luvalla.

Asiakasprofiilin osalta välitysjärjestelmään liittyvät seuraavat vaatimukset:

Välitysjärjestelmän

- tulee varmistaa, että asiakkaiden osoitteet löytyvät tilausvälityskeskukseen tietokannasta
- on tarkistettava, kun uutta asiakasprofiilia luodaan, ettei samalla tunnuksesta ole jo profiilia järjestelmässä
- tulee valvoa, että käyttäjän tekemät muutokset tulevat tallennetuiksi esim. varoittamalla ohjelmasta poistuttaessa, jos käyttäjällä on tallentamattomia muutoksia

Järjestelmästä on saatava yksittäisen asiakkaan asiakasprofiilitiedot sellaisessa muodossa, että asiakas voi ne halutessaan tarkistaa. Järjestelmään on jätävä lokitieto siitä, kuka on perustanut asiakastiedot, milloin ne on perustettu, kuka on tehnyt niihin viimeksi muutoksia ja kuka on katsonut tietoja.

Välitysjärjestelmästä tulee löytyä EU:n Tietosuoja-asetuksen vaatimukset täyttävä lokitieto profiloitujen asiakastietojen käytöstä, katselusta, lukemisesta, lisäyksestä ja poistamisesta. Samoin jos asiakas haluaa nähdä lokitietonsa, tilausvälityskeskuksesta on velvollisuus näyttää ne. Asiakkaalla on oikeus maksutta tarkistaa, mitä tietoja hänestä on tallennettu asiakasprofiilitietona ja milloin.

5.3 PALVELUTUOTANNON VASTUUHENKILÖN TEHTÄVÄT

Palveluntuottajan tulee nimetä tilausvälityskeskukseen palvelutuotannon vastuuhenkilön, joka vastaa käytännön toiminnasta ja asioiden ohjeistuksesta välittäjille, toimii vastuuhenkilönä Tilaajien suuntaan sekä ohjaa Liikenteenharjoittajia ja kuljettajia. Vastuuhenkilön on seurattava päivittäin ajantasaisesti puhelinpalvelun toimivuutta siten, että asiakkaiden tilauspueluihin vastataan nopeasti ja tilaukset välitetään tarkoituksenmukaiselle ajoneuvolle hyvissä ajoin ennen kuljetustapahtuman toteutumista.

Puhelinpalvelun ruuhkautuessa vastuuhenkilön pitää osata reagoida nopeasti, jotta palvelu saadaan välittömästi nostettua hyvälle tasolle. Vastuuhenkilölle tulee nimetä varahenkilö. Vastuuhenkilö ja varahenkilö tulee nimetä ennen sopimuskauden alkamista.

Vastuuhenkilöllä on päävastuu seuraavista asioista:

- Vastuu kokonaispalvelun ohjauksesta ja valvonnasta sisältäen Liikenteenharjoittajien sitouttamisen toimintaan sekä laadunvalvontaan
- Liikenteenharjoittajien sopimusrikkeisiin puuttuminen ja niiden sanktiointi
- Hyvän asiakaspalvelun toteuttaminen
- Tilausten vastaanottamisen, käsittelyn ja välittämisen laatu
- Matkojen vapaaehtoisen yhdistelyn toteuttaminen
- Häiriötilanteiden raportointi
- Tarjouspyyntöasiakirjoissa mainittujen raporttien toimittaminen Tilaajille
- Yhteydenpito maksuliikenteen hoitajaan
- Välittäjien käytännön ohjeistus ja koulutus
- Tilaajien asiakastietojen profilointi tilausvälitysjärjestelmään vuorokauden sisällä siitä, kun Tilaajat ovat ilmoittaneet tiedot asiakkaasta
- Yhteydenpito Tilaajiin kaikissa toiminnan laatuun liittyvissä asioissa
- Osallistuminen Palveluntuottajan toiminta-alueella tapahtuviin Tilaajien tiedotustilaisuuksiin koskien mm. vanhus- ja vammaisjärjestöille järjestettäviä tilaisuuksia
- Toiminnan kehittäminen
- jos vastuuhenkilö vaihtuu, tästä tulee ilmoittaa Tilaajalle. On myös huolehdittava siitä, että uusi vastuuhenkilö perehdytetään tehtäväänsä

5.3.1 Välittäjien tehtävät

Tilausvälityskeskukseen henkilökunta on keskeisessä roolissa toiminnan onnistumisen kannalta. Välittäjiä on palkattava riittävä määrä ottamaan vastaan tilauspuheluita. Tilausvälityskeskukseen asiakaspalvelun tulee olla ystävällistä, asiallista ja ammattitaitoista. Tilausvälityskeskukseen henkilökunnalla on oltava asiakkaiden palvelutarpeeseen nähden riittävä suomen, ruotsin ja englannin kielen taito. Asiakaspalvelussa on pystyttävä huomioimaan asiakaskunnan erityistarpeet. Asiakkaina on muun muassa pitkäaikaissairaita, vammaisia ja erityistä tukea tarvitsevia henkilöitä. Asiakaspalvelijoiden pitää tunnistaa eri vamma- ja sairaustyyppit sekä apuvälineisiin liittyvät asiat siltä osin kuin tätä tietoa tarvitaan tarkoituksenmukaisen kulkuneuvon valinnassa.

Asiakaspalvelussa työskentelevien tulee käsitellä salassa pidettäviä tietoja laissa säädetyllä ja asiankuuluvalla tavalla. Henkilöstö sitoutuu noudattamaan salassapito- ja vaitiolovelvollisuutta. Välittäjien ammattitaitoa tulee ylläpitää ja kehittää koulutuksen avulla jatkuvasti. Lisäksi edellytetään, että uudet välittäjät perehdytään käytännön välitystyöhön.

Matkan tilaamisen tulee olla luotettavaa, helppoa, asiakasystävällistä ja asiakkaalle yksinkertaista. Välittäjien tulee huolehtia, että asiakkaan matka saadaan järjestettyä sovittuna ajankohdantana asiakkaalle soveltuvalla kulkuneuvolla ja hyvää asiakaspalvelua noudattaen.

Palveluntuottajan tulee huolehtia siitä, että toiminta on Palvelunkuvauksen mukaista myös niissä tilanteissa, joissa tilausvälityskeskuksessa on tavanomaista vähemmän välittäjiä esimerkiksi useamman sairaustapauksen vuoksi. Palveluntuottajan on varattava tarpeeksi henkilökuntaa tilausvälityskeskuksen palvelun toiminnan varmistamiseen myös poikkeustilanteissa.

Välittäjän tehtäviä ovat muun muassa:

- matkatilausten vastaanotto ja asiakkaan noutoajasta ilmoittaminen. Välittäjä kirjaa tarvittavat matkan järjestämiseen liittyvät tiedot järjestelmään
- seuraavien matkaan liittyvien tietojen selvitys asiakaspuhelun aikana:
 - onko asiakkaan matka sairausvakuutuslain mukaan korvattava (matkan tarkoitus ja kohde)? Tällöin asiakas tulee ohjata oikeaan tilausnumeroon (KELA-kyyti).
 - onko asiakkaalla VPL:n tai SHL:n mukainen oikeus taksin käyttöön?
 - onko asiakkaalla voimassaolevia matkoja??
 - Kuljetuspalvelukortin tiedot

Jos yllämainitut edellytykset täyttyvät, matkatilaus voidaan ottaa vastaan. Matkatilauksen yhteydessä tulee selvittää seuraavat asiat:

- asiakkaan nimi
- puhelinnumero, johon otetaan yhteyttä tilaukseen liittyvistä asioista
- kuljetuksen tilaaja (asiakas, liikenteenharjoittaja vai muu)
- matkan perustiedot
 - ajankohta pp.kk.vvvv
 - kellonaika, jolloin auto noutaa asiakkaan
 - ajankohta, jolloin asiakkaan tulee viimeistään olla perillä
 - lähtö- ja kohdeosoite
 - mahdollisen paluumatkan tarve
 - tieto matkaan liittyvästä itsemaksavasta asiakkaasta
- kertoa asiakkaalle tekstiviestin lähettämisestä, kun auto on kuitannut matkatilauksen
- tilausvälityskeskukseen vastaanottamat matkatilaukset on käsiteltävä viipymättä saapumisjärjestyksessä, kuitenkin niin, että tilausten kiireellisyys huomioidaan
- asiakkaalle on valittava soveltuvin auto asiakasprofiilin perusteella
- välitetyn matkan seuranta
- peruutusten ja reittimuutosten kirjaaminen järjestelmään ja tarvittavat ilmoitukset asiakkaalle ja kuljettajalle
- asiakkaiden yhteystietojen päivittäminen palveluprofiiliin (edellyttää asiakkaan lupaa tietojen tallentamiseen ja lupa voidaan pyytää puhelimitse) heti sen tilauspuhelun päätyttyä, jossa asiakasprofiili tallennetaan tai tarkistetaan
- asiakkaiden, liikenteenharjoittajien ja kuljettajien ohjaus ja neuvonta
 - tilausvälityskeskukseen välittäjien tulee opastaa asiakasta palveluun liittyvissä kysymyksissä. Tällä tarkoitetaan tavanomaisia tilaamiseen ja kuljetuskäytänteisiin liittyviä asioita. Jos välittäjä ei tiedä vastausta asiakkaan kysymykseen, hänen tulee tietää informaatioväylä, josta asiakas voi tiedon saada.
- palautteen vastaanottaminen ja kirjaaminen

5.4 TILAUSVÄLITYSKESKUKSEN HENKILÖSTÖN KOULUTUS

Palveluntuottaja huolehtii henkilöstönsä lisä- ja täydennyskoulutuksesta täydennyskoulutusvelvoitteen mukaisesti. Koulutus perustuu työntekijän henkilökohtaiseen koulutussuunnitelmaan, jossa on huomioitu työssä tarvittava erityisosaaminen ja tietotekniikkaosaamisen ylläpitäminen. Koulutuksista on pidettävä rekisteriä. Palveluntuottajalla tulee olla kirjallinen henkilöstön perehdyttämissuunnitelma.

6 TILAAJAKUNTIEN MATKAHALLINTAJÄRJESTELMÄ

Tarjouspyyntöasiakirjoissa esitellään Tilaajakuntien käyttämä matkahallintajärjestelmä. Palveluntuottajan on huolehdittava, että järjestelmään liittyvien kuljetuspalvelukorttien online-käyttö on mahdollista kaikissa kuljetuksiin käytettävissä autoissa.

Tilaajakuntien matkahallintajärjestelmä tuottaa Palveluntuottajalle laskutusmateriaalin. Palveluntuottaja vastaa maksuliikenteen järjestämisestä Tilaajakuntien ostolaskujärjestelmiin.

Palveluntuottaja vastaa siitä, että jokainen tämän hankinnan piirissä olevia kuljetuksia suorittava Liikenteenharjoittaja ja kuljettaja osallistuu Palveluntuottajan järjestämään koulutukseen koskien maksupäätteen ja tilauspäätteen käyttämistä. Palveluntuottaja vastaa koulutustilaisuuksista aiheutuneista kustannuksista.

6.1 TILAUSVÄLITYSJÄRJESTELMÄ JA MATKAHALLINTAJÄRJESTELMÄ

Palveluntuottaja vastaa siitä, että sillä on käytössä Sopimuksen mukaisten palveluiden toteuttamiseen tarvittavat järjestelmät. Selvitys Tilaajakuntien matkahallintajärjestelmän aiheuttamista vaatimuksista tilausvälitysjärjestelmälle on tarjouspyyntöasiakirjoissa.

Tilausvälitysjärjestelmään tallennetaan kuljetustilausten vastaanotossa mainitut tiedot, jotta ne voidaan toimittaa Tilaajalle tilitystietojen mukana.

Järjestelmältä vaaditaan seuraavat perustoiminnallisuudet:

- tilauksien vastaanotto ja vaadittujen tietosisältöjen hallinta
- tilausten muuttaminen ja peruminen tarvittaessa
- matkojen yhdistely
- reittien lähetys auton valintaan alueen autoilijoiden käyttämiin järjestelmiin ja auton valinta sovittujen kriteerien mukaisesti
- reittien toteutumisen seuranta ja hälytykset tilanteissa, joissa kuljetuksissa on ongelmia (esim. reittiä ei ole kuitattu ajettavaksi)
- tilaustietojen toimitus maksuliikenteen hoitajalle
- raportointi toteutuneista matkoista
- lokitiedot järjestelmän tapahtumiin
- oman tilaustunnuksen luominen jokaiselle yhdensuuntaiselle matkalle (pituus 20 merkkiä)



Lisäksi tilausjärjestelmään tulee luoda:

- riittävä osoitteisto (katujen nimet, numero, kunta ja ym.). Mahdollisten kuntaliitosten myötä osoitteisto tulee päivittää viipymättä
- riittävä osoitteisto toiminta-alueen asiointiliikenteen toimipisteistä ja osoitteista

Palveluntuottajan tulee tarvittaessa tehdä selvitys Tilaaajille tilausten kulkuun liittyvistä tapahtumista; kuten milloin reitti on tarkoitettu ajettavaksi, ketkä ovat sen hyväksyneet/hylänneet jne. Tällainen tarve voi syntyä esimerkiksi asiakkaan tai taksiryttäjän tekemän reklamaation käsittelyn yhteydessä tai Tilaaajien suorittaman auditoinnin perusteella.

6.2 TOIMINTA POIKKEUSTILANTEISSA TILAAJAN KORVAAMISSA MATKOISSA

Palveluntuottajan tulee ilmoittaa palveluun liittyvän poikkeustilanteen syntymisestä sekä päätymisestä viivytyksettä Tilaaajalle.

Mikäli auton maksupäätte on rikkoutunut kesken matkan, tulee tätä matkaa koskeva tieto saada toimitettua Tilaaajalle sähköisesti kahden (2) kuukauden kuluessa matkan ajankohdasta.

Palveluntuottaja sitoutuu toimittamaan Tilaaajalle sähköisesti myös ne maksutapahtumat, jotka eivät ole siirtyneet kuljettajan tai liikenteenharjoittajan ja tekniikkaan liittyvästä virheestä johtuen viimeistään kahden (2) kuukauden kuluessa matkan ajankohdasta.

Jos tilityksen käsittelyn yhteydessä osoittautuu, että korvausta yksittäisen matkan osalta ei voida maksaa ilman lisäselvitystä, pyytää Tilaaaja Palveluntuottajalta lisäselvitystä kyseiseen matkaan liittyen. Lisäselvityksen pyytäminen ei estä muiden maksutapahtumien käsittelyä ja maksamista. Saadun lisäselvityksen perusteella Tilaaaja ratkaisee yksittäisestä matkasta muodostuneen lisätilityksen.

Jos ratkaistun tilityksen tarkastuksen yhteydessä osoittautuu, että yksittäisen matkan osalta perusteet matkan korvaamiseksi VPL:n tai SHL:n nojalla eivät täyty, Tilaaaja ryhtyy kyseisen matkan osalta takaisinperintään. Takaisinperintä kohdennetaan Palveluntuottajaan, kun kyse on matkaan liittyvien maksujen väärästä perinnästä tai väärän taksan käytöstä.

7 PALAUTTEET JA REKLAMAATIOT

Palveluntuottaja sitoutuu raportoimaan kaikista palautteista ja reklamaatioista Tilajalle palvelukuvauksessa ja sopimuksessa kuvatusti. Raportissa ilmoitetaan myös tiedot mahdollisista korjaavista toimenpiteistä sekä muista palautteiden edellyttämistä seikoista, joilla kehitetään palvelun laatua.

Palveluntuottajan tulee nauhoittaa kaikki tilauspuhelut sekä säilyttää tilaustiedot muista tilausmuodoista mahdollisia reklamaatioita varten kahdentoista (12) kuukauden ajan ja sen jälkeen tallenteet pitää hävittää kolmen (3) kuukauden kuluessa. Asiakasta tulee lainsäädännön mukaisesti informoida tilauspuhelun tallentamisesta tilausvälityskeskusten verkkosivuilla.

Asiakaspalautetta tulee voida antaa Palveluntuottajan verkkosivuilla palautelomakkeella tai puhelimitse. Yksittäistä matkaa koskevassa asiakaspalautteessa on oltava vähintään seuraavat tiedot:

- asiakkaan nimi
- asiakkaan syntymäaika
- asiakkaan puhelinnumero
- matkan tilaustapa ja tilausaika
- matkustusajankohta (päivä ja kellonaika)
- asiakkaan sähköpostiosoite
- asiakkaan asuinkunta
- asiakkaan vapaamuotoinen palaute
 - tapahtumakuvaus sisältäen tien mm. mukana olleista apuvälineistä
- haluaako asiakas kirjallisen vastineen
- palautteen antajan tiedot (jos eri kuin asiakas)
- tilausvälityskeskus, jolta matka tilattiin
- millä kulkuneuvolla (taksi, suuri / esteetön, parikuljetus) matka tilattu tai tehty

Palveluntuottajan on vastattava asiakaspalautteisiin kirjallisesti tai sovitulla tavalla sähköisesti seitsemän (7) vuorokauden kuluessa siitä, kun asiakaspalaute on saapunut.

Asiakaspalautetta on täydennettävä seuraavilla tiedoilla:

- tilaustunnus

- kuljetusyrityksen nimi sekä auton yksilöivä tunnus
- Liikenteenharjoittaja
- tapahtumakuvaus
- vastine
- toimenpide, mihin Palveluntuottaja on ryhtynyt, jotta vastaavia tilanteita ei synny jatkossa.

Palautteissa tulee olla palautteen käsittelyn tilaa koskeva tieto. Tila voi olla jokin seuraavista:

- käsittelemättä
- selvityksen alla
- käsitelty ja vastattu asiakkaalle
- raportoitu Tilaajille.

Yksittäinen palaute on pystyttävä hakemaan järjestelmästä esimerkiksi asiakkaan nimellä tai auton tunnuksella. Palveluntuottajan on vastattava myös Tilaajien kautta Palveluntuottajille lähetettyihin palautteisiin. Näihin palautteisiin Palveluntuottajan on vastattava seitsemän (7) vuorokauden kuluessa siitä, kun Tilaajat ovat lähettäneet asiakaspalautteen tai muun palvelua koskevan reklamaation.

Palveluntuottajan tulee vastata myös median kautta tulleisiin palautteisiin ja kysymyksiin, kuten yleisönosastokirjoituksiin. Vastaus tulee antaa tiedoksi Tilaajille. Palveluntuottajan on lisäksi pyydettäessä annettava selvitys tai vastaus Tilaajille tulleisiin palauteisiin. Siltä osin kuin palaute koskee vain Tilaajan toimintaa, Palveluntuottajan tulee välittää palaute Tilaajan edustajille vastattavaksi.

Tilaajalla on oikeus saada Palveluntuottajalta erillisestä pyynnöstä palvelujen suunnittelua, toiminnan kehittämistä ja auditointia varten tarvitsemaansa tietoa. Tiedot on annettava Tilaajan määrittämässä ajassa.

7.1 PALAUTTEIDEN JA REKLAMAATIOIDEN HALLINTA

Palveluntuottajan saamien palautteiden kappalemäärä tulee ilmoittaa aihealueittain eriteltyinä Tilaajalle kuukauden välein tarjouspyyntöasiakirjoissa olevalla palauteraporttipohjalla.

Lisäksi palautteiden kappalemäärä ilmoitetaan palautekanavittain seuraavasti eriteltyinä:

- negatiivisten palautteiden kappalemäärä
- positiivisten palautteiden kokonaismäärä
- muut palautteet ja tiedustelut sekä kehitysideat.

Palautteiden yhteyteen tulee liittää selostukset saatujen palautteiden sisällöstä (esim. puhelinpalvelun laatu, toimitustarkkuus, matka-aika, asiakaspalvelijan ammattitaito, kuljettajan ammattitaito, muu palaute). Raportissa ilmoitetaan myös tiedot mahdollisista korjaavista toimenpiteistä tai muista palautteiden edellyttämistä seikoista, joilla kehitetään palvelua.

Palveluntuottajan tulee valvoa, että kuljetuspalveluja tuottavat Liikenteenharjoittajat tekevät korjaustoimenpiteitä, jos niiden toiminnassa ilmenee palautteiden kautta puutteita. Palveluntuottajan tulee ilmoittaa Tilaajille korjaustoimenpiteet, jos Palveluntuottajan toiminnassa ilmenee palautteiden kautta puutteita.

8 PALVELUNTUOTTAJAN LAADUNHALLINTA

Tilaajat ja Palveluntuottajat sitoutuvat kiinnittämään erityistä huomiota palvelun laatuun. Tavoitteena on matkustajien erityisistä tarpeista johtuvan yksilöllisen ja ystävällisen palvelun toteuttaminen. Tilaajien ja Palveluntuottajan välinen yhteydenpito on jatkuvaa niin, että mahdollisiin ongelmiin etsitään välittömästi ratkaisut ja että palvelun edelleen kehittäminen on osa normaalia toimintaa.

8.1 PALVELUNTUOTTAJAN OMAVALVONTA

Hyvän asiakaspalvelun toteuttamiseksi Palveluntuottajan tulee määritellä toimintaansa ohjaavat arvot sekä toiminta-ajatuksen, joihin sen henkilökunta ja alihankkijat ovat sitoutuneet. Palveluntuottajalla on käytössä omavalvontajärjestelmä.

Omavalvontajärjestelmää koskevat laatuvaatimukset:

- Palveluntuottaja on kirjannut toiminta-ajatuksen ja toimintaa ohjaavat arvot, joihin se on sitouttanut alihankkijansa ja työntekijänsä
- Palveluntuottajan suorittama alihankkijoiden ja työntekijöiden ohjaus, koulutus ja valvonta sekä niiden toimintamenetelmät
- Palveluntuottajan suorittamat korjaavat toimenpiteet alihankkijoiden ja työntekijöiden toiminnan mahdollisiin epäkohtiin puututtaessa.

8.2 LAADUNHALLINTA JA JOHTAMINEN

Palveluntuottaja kehittää omaa laadunhallintaansa kokonaisvaltaisesti sekä huolehtii johtamisella henkilöstönsä ja alihankkijoiden osallistamisesta.

Laadunhallintaa ja johtamista koskevat laatuvaatimukset:

- Palveluntuottaja on määritellyt ja dokumentoinut keskeiset laatuvaatimukset.
- Palveluntuottajalla on kirjallinen ja ajantasainen toimintasuunnitelma.
- Palveluntuottajalla on kaikki menettelytapa- ja työohjeet kirjallisena.
- Palveluntuottaja arvioi toiminnan tuloksia asiakas-, prosessi-, henkilöstö- ja talousnäkökulmista.
- Palveluntuottaja kerää jatkuvaa asiakaspalautetta sekä toteuttaa asiakastytyväisyyskyselyn vuosittain. Palveluntuottaja myös sitoutuu osallistumaan Tilajien tekemiin asiakastytyväisyyskyselyihin. Kyselyiden tulokset käsitellään asiakasryhmien edustajien kanssa ja niitä hyödynnetään toiminnan kehittämisessä.
- Palveluntuottaja ylläpitää omavalvontasuunnitelmaa ja toteuttaa omavalvontaa

8.3 YMPÄRISTÖOHJELMA

Palveluntuottaja ottaa toiminnassaan huomioon ympäristöasiat sekä edistää kestävästä kehityksestä. Palveluntuottajalla on kuvaus ympäristöasioiden huomioon ottamisesta ja toimenpiteistä kestävästä kehityksestä edistämiseksi.

9 SITOUTUMINEN YHTEISKUNTAVASTUUN HUOMIOON OTTAMISEEN

Keravan ja Vantaan hankintojen valmistelussa ja päätöksen teossa huomioidaan mm. sosiaalisen vastuullisuuden näkökulmat. Tavoitteena on edistää haastavassa työmarkkinatilanteessa olevien henkilöiden työllisyyttä kaupungin hankintojen avulla ja tukea yksilöitä työllistymään avoimille työmarkkinoille.

9.1 SOSIAALINEN VASTUULLISUUS

Palveluntuottaja panostaa yhteiskuntavastuuseen ja sitoutuu palkkaamaan sopimuskauden aikana 1.4.2020 – 31.3.2023 työntekijöitä työssäoloehdon täyttävän työsuhteeseen (minimi 18 h /

viikko) Palveluntuottajan tähän hankkeeseen liittyviin soveltuviin työtehtäviin vähintään yhdeksän (9) kuukauden ajaksi sopimuskauden aikana. Mikäli edellä mainittu työntekijä irtisanoutuu tehtävästään tai muutoin tämän työntekijän työsuhde päättyy aiemmin kuin yhdeksän (9) kuukautta palvelussuhdetta on täyttynyt, Palveluntuottaja sitoutuu rekrytoimaan ko. henkilön tilalle uuden työntekijän.

9.2 REKRYTOINNISTA VASTAAVA YHTEYSHENKILÖ

Palveluntuottajan tulee nimetä työllistämisehdon täyttämistä vastaava yhteyshenkilö. Yhteyshenkilön tehtävänä on koordinoita työllistämisehdon täyttymistä ja ilmoittaa Vantaan / Keravan kaupungin työllisyyspalveluille työllistämisehdon täyttymisestä siihen tarkoitettulla lomakkeella (Ilmoitus työllistämisehdon täyttymisestä).

Vantaan / Keravan kaupungin työllisyyspalveluiden työntekijä ottaa yhteyshenkilöön yhteyttä sopimuskauden alussa. Aloituspalaverissa käydään läpi tarjouksessa toimitettu työllistämisuunnitelma sekä Vantaan / Keravan kaupungin tarjoamat rekrytoinnin tukipalvelut. Yhteyshenkilön on sitouduttava toimittamaan tietoa kesken sopimusvuoden rekrytointitilanteesta Tilaaajille ja Vantaan / Keravan kaupungin työllisyyspalveluille.

Yhteyshenkilö sitoutuu työllistämisehdon kehittämiseen alalle soveltuvammaksi osallistumalla kerran vuodessa pidettävään yhteiskehittämispalaveriin.

9.3 KOHDERYHMÄKUVAUS

Haastavassa työmarkkinatilanteessa olevilla henkilöillä tarkoitetaan pitkäaikaistyöttömiä, nuoria, maahanmuuttajia ja vammaisia.

Työllistettävien kohderyhmään kuuluvat henkilöt ovat ilmoittautuneet työttömiksi työnhakijoiksi ja ovat

- saaneet työmarkkinatukea työttömyyden perusteella vähintään 300 päivää,
- täyttäneet 25 vuotta ja olleet työttömänä yhtäjaksoisesti 12 kuukautta,
- alle 25-vuotiaita ja ovat olleet työttömänä yhtäjaksoisesti 6 kuukautta tai ovat
- muutoin tilanteessa, jonka takia työllistyminen on pitkittynyt.

Ensisijaisesti tällä hankinnalla pyritään tukemaan vantaalaisten ja keravalalaisten vammaisten työllistymistä.

Hankinnan yhteiskuntavastuun huomioimisen laatuksiteeripisteitys:

- 0 -pistettä: emme työllistä.
- 2.5 -pistettä: työllistämme 1 henkilön jokaisena sopimusvuotena työssäoloehdon täyttävään työsuhteeseen (minimi 18 h / viikko) vähintään yhdeksän (9) kuukauden ajaksi.
- 5 -pistettä: työllistämme 2 henkilöä jokaisena sopimusvuotena työssäoloehdon täyttävään työsuhteeseen (minimi 18 h / viikko) vähintään yhdeksän (9) kuukauden ajaksi.
- 7.5 -pistettä: työllistämme 3 henkilöä jokaisena sopimusvuotena työssäoloehdon täyttävään työsuhteeseen (minimi 18 h / viikko) vähintään yhdeksän (9) kuukauden ajaksi.
- 10 -pistettä: työllistämme 4 henkilöä jokaisena sopimusvuotena työssäoloehdon täyttävään työsuhteeseen (minimi 18 h / viikko) vähintään yhdeksän (9) kuukauden ajaksi.

Työllistämisehdon täyttämiseksi Vantaan / Keravan kaupungin Työllisyyspalvelut tukee ja auttaa yritystä ja lisätietoa erilaisista rekrytoinnin taloudellisista tukimuodoista.

Jos työnantaja suorittaa rekrytoinnin itse, kannattaa ennen työsuhteen aloittamista tarkistaa Vantaan / Keravan kaupungin työllisyyspalveluista, että henkilö täyttää kriteerit.

Palveluntuottajan tulee toimittaa Vantaan / Keravan kaupungin työllisyyspalveluille työllistettävän henkilön tiedot ”Ilmoitus työllistämispaikan täyttämisestä” -lomakkeella heti, kun työllistettävän henkilön sopimuskausi ja työtehtävät ovat tiedossa. Palveluntuottaja hyväksyy, että sopimuskauden aikana työllistämisehdon täyttymistä tarkistetaan Tilaaajien tai Työllisyyspalveluiden puolelta.

Työllistämisehdon täyttämättä jättämisestä on maksettava sanktio 6000 € / henkilö. Sanktio pidätetään palveluntuottajalle suoritetuista palvelumaksuista kertsuorituksena tai erissä. Yhteiskuntavastuun huomioimisen toteumaa arvioidaan vuositasolla.

10 PALVELULLE ASETETUT LAIT JA VIRANOMAISMÄÄRÄYKSET / SUOSITUKSET

Palvelun tulee täyttää lakien ja viranomaismääräysten asettamat vaatimukset, joihin palveluntuottaja on velvoitettu perehtymään. Luettelossa on keskeiset toimintaa ohjaavat lait ja suositukset:

- Sosiaalihuoltolaki (1301/2014)

- Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista (380/1987) ja asetus vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista (759/1987)
- Laki (734/1992) ja asetus (912/1992) sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon suunnittelusta ja valtionosuudesta (733/1992)
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000)
- Laki liikenteen palveluista annetun lain muuttamisesta (371/2019)
- EU:n tietosuoja-asetus (GDPR) (EU 679/2016)
- Tietosuojalaki (1050/2018)
- Kielilaki (423/2003)
- Arkistolaki (831/1994)
- Taksiliikenteen palvelun kokonaishinta (TRAFI/196233/03.04.03.00/2017)
- Taksinkuljettajan kokeen vaatimukset (TRAFICOM/108893/03.04.03.00/2019)
- Ammattikuljettajadirektiivi 2003/59/EY
- Ajo- ja lepoaika-asetus (EY) 561/2006
- Ajoneuvolaki (1090/2002)
- Laki ajoneuvolain 25 ja 27 a §:n muuttamisesta (321/2017)
- Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi (EU) 2016/2102 julkisen sektorin elinten verkkopalveluiden ja mobiilisovellusten saavutettavuudesta
- Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi (EU) 2014/32 mittauslaitteiden asettamista saataville markkinoilla koskevan jäsenvaltioiden lainsäädännön yhdenmukaistamisesta (mittauslaittedirektiivi)
- Työsopimuslaki (55/2001)
- Työaikalaki (605/1996)
- Työaikadirektiivi 2002/15/EY
- Työturvallisuuslaki (738/2002)
- Työterveyshuoltolaki (1383/2001)
- Vuosilomalaki (162/2005)