

KULJETUSPALVELUIDEN HANKINNAN TILANNEKATSAUS

13.5.2024





YLEISTÄ HANKINNASTA

- Hankintalaki velvoittaa kilpailuttamaan kuljetuspalvelut määräajoin.
- Nykyinen sopimuskausi on päättymässä, eikä sitä voi jatkaa.
- Huomioimme edellisen kilpailutuksen kokemuksia.
- Sopimuskausi on 1.6.2024 – 31.5.2026 + varaus kahden vuoden jatkoon.
- Kilpailutuksessa vaadittiin puhtaita ajoneuvoja vähintään 30 % Osakohteeseen: Tavalliset taksit tarjottavasta autokalustosta eli 180 ajoneuvoa. Tarjousten perusteella saimme 572 ajoneuvoa eli 95,33% ajokalustosta.
- Hyvinvointialueen on suoritettava Puhtaiden ajoneuvojen lain (740/2021) mukaan 45 % kuljetuspalveluista puhtailla ajoneuvoilla. Tämä ei koske ajoneuvoja, joissa on vähintään yksi pyörätuolipaikka.
- Kuljetusten yhdistely säilyy vapaaehtoisena
- Omavastuun perintä autoissa päättyy – Kuljetuspalveluasiakkaan omavastuuosuuden perii jatkossa Vantaan ja Keravan hyvinvointialue





KOKONAISVASTUULLINEN PALVELU

- Valitaan kolme (3) Palveluntuottajaa jokaiseen osakohteeseen
 - Tavalliset taksikuljetukset
 - Esteettömät taksikuljetukset
- Valitut Palveluntuottajat molempiin osakohteisiin ovat
 - Lähitaksi
 - Menevä
 - Mankkaan Taksi eli Fixutaxi
- Palveluntuottaja vastaa korkealaatuisesta palvelusta koko hankittavan palveluketjun osalta.
- Palveluketjun osat ovat matkojen tilaus, yhdistely, välitys, kuljetuspalvelujen järjestäminen, valvonta, maksuliikenne ja raportointi.
- Kokonaisvastuullinen palvelumalli antaa palveluntuottajalle mahdollisuuden toteuttaa hankittava palvelu operatiivisen toiminnan osalta haluamallaan tavalla.





HANKITTAVIEN PALVELUJEN SISÄLTÖ

- Asiakas valitsee haluamansa välityskeskukseen hankinnassa valituista kolmesta (3) palveluntuottajasta
- Asiakas tilaa kaikki tarvitsemansa kuljetuspalvelut valintansa mukaan puhelimella, tekstiviestillä, tilaussovelluksella tai sähköpostilla (ennakkoon tilattavat kuljetukset).
- Palveluntuottaja vastaa siitä, että kuljetus tulee aina toteuttaa sovittuna ajankohtana ja asiakkaan asiakasprofiilin mukaisella kuljetuskalustolla.
- Kuljetusten tilausvälityksen ja kuljetuspalvelujen tulee toimia kaikkina vuorokauden aikoina.





KULJETUSPALVELUN HINNOITTELU

Matkojen korvausperusteena käytetään seuraavaa hintaa:

- Perusmaksu
- Ajomatkamaksu
- Avustamislisä

Perusmaksu:

- Kiinteähintainen perusmaksu, kun kuljetus on alkanut arkipäivänä klo 6:n ja 18:n välisenä aikana taikka klo 6:n ja 18:n välisenä aikana lauantaina tai kirkkolain mukaisten juhlapäivien, vapunpäivän tai itsenäisyyspäivän aattona.
- Muina aikoina ja sunnuntai ollessa aattopäivä, maksetaan korkeampaa perusmaksu.

Ajomatkamaksu:

- Ajomatkamaksu määräytyy ajomatkan pituuden ja keston mukaisesti

Avustamislisä:

- Avustamislisän määrään vaikuttaa avustamistarve. Avustamislisää on kahta eri suuruista ja se voidaan periä vain kertaalleen yhdeltä kuljetuskerralta.
- Kuljetuskustannusten laskutus aloitetaan siitä hetkestä, kun auto on asiakkaan luona nouto-osoitteessa, sovittuna ajankohtana.
- Ennakkotilausmaksuja ei hyväksytä.





ARVIO KILPAILUTUKSEN KUSTANNUSVAIKUTUKSISTA

Muutos tarjoushinnoissa:

• Lähitaksi:	Tavalliset taksit	- 1,89 %	Esteettömät taksit	+ 3,22 %
• Menevä:	Tavalliset taksit	- 8,28 %	Esteettömät taksit	- 1,47 %
• Mankkaan Taksi:	Tavalliset taksit	+ 5,91 %	Esteettömät taksit	+ 20,66 %

Toteutunut laskutus 1.1. - 16.4.2024 oli **3 708 565 €** ja Omavastuun (2,95 € / matka) määrä **322 863 €**

Tehdyt matkat 1.1. -16.4.24 Tavallinen taksi **94 749** ja Esteettömät taksit **14 696**

Laskennallinen matkojen jako laskettuna toteutuneesta laskutuksesta:

• Lähitaksi	Tavallinen taksi	78 698 kpl	Esteettömät taksit	12 206 kpl
• Menevä	Tavallinen taksi	15 272 kpl	Esteettömät taksit	2 369 kpl
• Mankkaan Taksi	Tavallinen taksi	779 kpl	Esteettömät taksit	121 kpl

Laskennallinen kustannusten muutos **-159 296 €** eli **-4,30 %** ja ilman omavastuuta + **163 567 €** eli **4,41 %**





PALVELUKETJUN ERI PALVELUJEN LAATUVAATIMUKSET

- Palveluntuottaja vastaa laadukkaasta palvelusta Tilaajalle koko hankittavan palveluketjun osalta.
- Palveluketjun osat ovat matkojen tilaus, välitys, kuljetuspalvelujen järjestäminen ja valvonta, maksuliikenne ja raportointi.
- 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 mukaista, ja että niiden henkilöstö noudattaa voimassa olevia lakeja mm. tietosuojalainsäädäntöä, asetuksia ja muita viranomaisten antamia määräyksiä, sekä tietoturvallisuusohjeistusta ja ohjeita.
- Palveluntuottajalla tulee olla käytössään kalustossa perusvarusteltuja takseja sekä esteettömiä takseja ja myös invatakseja, jotta asiakkaiden kuljetustarpeet voidaan täyttää asianmukaisesti.





KULJETUSTEN TILAUSVÄLITYSKESKUS

- Tilaaja ja palveluntuottaja kiinnittävät erityistä huomiota palvelun laatuun.
- Tavoitteena on matkustajien erityisistä tarpeista johtuvan yksilöllisen ja ystävällisen palvelun toteuttaminen.
- Tilaajan 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.
- Asiakaspalvelussa työskentelevien tulee käsitellä salassa pidettäviä tietoja laissa säädetyllä ja asiankuuluvalla tavalla.
- Asiakaspalvelussa on pystyttävä huomioimaan asiakaskunnan erityistarpeet.
- Tilausvälitys- ja kuljetuspalvelun tulee toimia moitteettomasti riippumatta vuoden tai vuorokauden ajasta.





ASIAKASPROFILOINTI

- Asiakasprofiilin avulla nopeutetaan asiakaspalvelua ja mahdollistetaan asiakkaiden palveluvaatimusten välittyminen koko palveluketjulle.
- Se sisältää matkojen välittämisen kannalta oleellisia tietoja asiakkaista, heidän apuvälineistään ja avustustarpeistaan.
- Profiloitavina tietoina asiakkaista ilmoitetaan mm. saattajan tarve ja auton varustetasoon liittyvä erityisvaatimus.
- Tilausvälityskeskuksessa voidaan täydentää asiakaskohtaista profiilitietoa asiakkaalta saatujen tietojen perusteella ja nämä asiakasprofiilitiedot tulee tallentaa välittömästi välitysjärjestelmään.
- Asiakkaalla on oikeus maksutta tarkistaa, mitä tietoja hänestä on tallennettu asiakasprofiilitietona ja milloin.





PALAUTTEET JA REKLAMAATIOIT

- Palveluntuottajan sitoutuu raportoimaan kaikista palautteista ja reklamaatioista Tilaajille palvelukuvauksessa ja sopimuksessa kuvatusti.
- Raportissa ilmoitetaan myös tiedot mahdollisista korjaavista toimenpiteistä tai 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.
- Palveluntuottajan on vastattava asiakaspalautteisiin kirjallisesti tai sovitulla tavalla sähköisesti seitsemän (7) vuorokauden kuluessa siitä, kun asiakaspalaute on saapunut.
- Palveluntuottajan tulee vastata myös median kautta tulleisiin palautteisiin ja kysymyksiin, kuten yleisönosastokirjoituksiin. Vastaus tulee antaa tiedoksi Tilaajille.
- Palveluntuottajan tulee valvoa, että kuljetuspalveluja tuottavat liikenteenharjoittajat tekevät korjaustoimenpiteitä, jos niiden toiminnassa ilmenee palautteiden kautta puutteita.

