

KULJETUSPALVELUIDEN HANKINNAN TILANNEKATSAUS

4. LOKAKUU 2023



KILPAILUTUSPROSESSIN SUUNNITELLUSTA AIKATAULUSTA

Palvelukuvauksen laadinnan käynnistäminen

Käydään läpi tilannetta ja sovitaan jatkoaikataulusta. Miten kokoustetaan ja hyödynnetään Sharepoint-alustaa

Varsinainen tarjouspyyntö julkaistaan Cloudiassa

- Päätettävä miten hankintailmoitus ja tarjouspyyntö julkaistaan
- Millä kokoonpanolla viilataan tarjouspyyntö?
- Lisäpyyntökysymykset tarjouspyynnöstä 2 – 3 viikkoa tarjouspyynnön julkaisemisesta

Tarjousten jättö 6 – 8 viikkoa tarjouspyynnön julkaisusta Hilmassa (hankintailmoitukset.fi).

- Tarjousten tarjouspyynnön vastaavuuden sekä tarjoajien kelpoisuuden tarkistaminen, tarjousten vertailu ja päätösehdotuksen tekeminen.

Hankintapäätös valmis tammikuussa 2024

- Sopimuskausi olisi 1.4.2024 – 31.3.2027 + optiovuodet

Sopimuksen mukainen välitystoiminta voisi alkaa 1.4.2024.

MITÄ HANKITAAN? - KOKONAISVASTUULLINEN PALVELU

- Valitaan kolme Palveluntuottajaa jokaiseen osakohteeseen
- Palveluntuottaja vastaa korkealaatuisesta palvelusta koko hankittavan palveluketjun osalta.
- Palveluketjun osat ovat matkojen tilaus, yhdistely, välitys, kuljetuspalvelujen järjestäminen, valvonta, maksuliikenne ja raportointi. Palveluntuottaja voi käyttää alihankintaa kaikkien em. tehtävien hoitamiseen.
- Kokonaisvastuullinen palvelumalli antaa palveluntuottajalle mahdollisuuden toteuttaa hankittava palvelu operatiivisen toiminnan osalta haluamallaan tavalla. Samoin teknisen toteutuksen yksityiskohdat palveluntuottaja voi toteuttaa suunnitelmallaan tavalla.
- Palveluntuottajan on huomioitava, että liikenteenharjoittajia tulee kohdella yhdenvertaisesti.
- Palveluntuottajan on kuvattava projektisuunnitelmassa, miten liikenteenharjoittajien tasapuolinen kohtelu toteutetaan.

HANKITTAVIEN PALVELUJEN SISÄLTÖ

- Kuljetuspalveluasiakas tilaa tarvitsemansa kuljetuksen siitä välityskeskuksesta, jonka alueella hän asuu.
- Asiakas voi valita haluamansa välityskeskuksen hankinnassa valituista kolmesta palveluntuottajasta, johon asiakkaalla on yksi puhelinnumero sekä sähköpostiosoite ja mahdollisesti ladattava tilaussovellus.
- Asiakkaan tulee voida tilata kaikki tarvitsemansa kuljetuspalvelut valintansa mukaan puhelimella, tekstiviestillä, tilaussovelluksella tai sähköpostilla (ennakkoon tilattavat kuljetukset).
- Palveluntuottaja vastaa siitä, että ennakkotilaus tulee aina toteuttaa sovittuna ajankohtana ja asiakkaan asiakas-profiilin mukaisella kuljetuskalustolla.
- Autoissa tulee olla kortinlukijalaitteet, joilla asiakkaan kortti luetaan, maksu peritään ja tuotetaan laskutusraportti.
- Kuljetusten tilausvälityksen ja kuljetuspalvelujen tulee toimia kaikkina vuorokauden aikoina.

KULJETUSPALVELUN HINNOITTELU

Matkojen korvausperusteena käytetään seuraavaa hintaa:

- Perusmaksu
- Ajomatkamaksu
- Odotusmaksu
- Avustamislisä

Perusmaksu:

- Kiinteähintainen perusmaksu, kun kuljetus on alkanut arkipäivänä klo 6:n ja 20:n välisenä aikana taikka klo 6:n ja 16:n välisenä aikana lauantaina tai kirkkolain (1054/1993) 4 luvun 3 §:n mukaisten juhlapäivien, vapunpäivän tai itsenäisyyspäivän aattona.
- Muina aikoina ja sunnuntai ollessa aattopäivä, maksetaan korkeampaa perusmaksu.

Ajomatkamaksu:

- Ajomatkamaksu määräytyy ajomatkan pituuden mukaisesti

Odotusmaksu:

- Odotusmaksua voidaan veloittaa ajomatkamaksun sijasta, jos ajo liikenteen ruuhkautumisen tai muun vastaavan syyn takia on ollut niin hidasta, että odotusmaksu on tullut ajomatkamaksua korkeammaksi.
- Lisäksi odotusmaksua voidaan veloittaa yhdensuuntaisen matkan osalta enintään 15 minuutin ajalta:
- jos ajoneuvo on odottanut asiakasta tilauspaikalla hänen myöhästyttyään esimerkiksi avuntarpeesta johtuvasta tai muusta syystä.

Avustamislisä:

- Avustamislisän määrään vaikuttaa avustamistarve. Avustamislisää on kahta eri suuruista ja se voidaan periä vain kertaalleen yhdeltä

kuljetuskerralta.

- Avustamislisä 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.
- 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 vaatimukset paariautojen erityisvaatimuksista tai auto on muutokatsastettu paritaksiksi ennen vuotta 2007, avustamislisä on määrältään korkeampi.
- Kuljetuskustannusten laskutus aloitetaan siitä hetkestä, kun auto on asiakkaan luona nouto-osoitteessa, sovittuna ajankohtana.
- Hinta sisältää lähtömaksun, kilometrimaksun, odotusajan maksun, sekä joitakin lisämaksuja liittyen autojen varustetasoon.
- Ennakkotilausmaksuja ei hyväksytä.
- Asiakkaan yhdensuuntaisen matkan omavastuuosuus määritellään toteutuneen matkakustannusten mukaan matkan päätteeksi.

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.
- Kuljetuspalvelussa saa käyttää vain M1- ja M2-luokan ajoneuvoja.
- Kuljetuspalvelussa käytettävän kuljetuskaluston tulee täyttää vähintään päästöluokka E5 (2009).
- Palveluntuottajalla tulee olla käytössään kalustossa perusvarusteltuja takseja sekä esteettömiä takseja ja myös invatakseja, jotta asiakkaiden kuljetustarpeet voidaan täyttää asianmukaisesti.

KULJETUSTEN TILAUSVÄLITYSKESKUS

- Tilaaja ja palveluntuottaja sitoutuvat kiinnittämään erityistä huomiota palvelun laatuun. Tavoitteena on matkustajien erityisistä tarpeista johtuvan yksilöllisen ja ystävällisen palvelun toteuttaminen.
- Kaupunkien 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.
- Asiakaspalvelijoiden pitää tunnistaa eri vamma- ja sairaustyypit sekä apuvälineisiin liittyvät asiat siltä osin kuin tätä tietoa tarvitaan tarkoituksenmukaisen kulkuneuvon valinnassa.
- Asiakaspalvelussa työskentelevien tulee käsitellä salassa pidettäviä tietoja laissa säädetyllä ja asiansuhteella tavalla.
- Henkilöstö sitoutuu noudattamaan salassapito- ja vaitiolovelvollisuutta.
- Palveluntuottajan on varattava tarpeeksi henkilökuntaa tilausvälityskeskuksen palvelun toiminnan varmistamiseen myös poikkeustilanteissa.
- Tilausvälityskeskuksen henkilökunnalla on oltava riittävä suomen ja ruotsin kielen taito.
- Asiakaspalvelussa on pystyttävä huomioimaan asiakaskunnan erityistarpeet.
- Tilausvälitys- ja kuljetuspalvelun tulee toimia moitteettomasti riippumatta vuoden tai vuorokauden ajasta.
- Tilauspuhelut on tallennettava, jotta matkatilauksen tiedot voidaan tarkistaa jälkikäteen. Puhelutallenteiden säilytysaika on kaksitoista (12) kuukautta ja sen jälkeen tallenteet pitää hävittää kolmen (3) kuukauden kuluessa.

Välityskeskuksen henkilöstö – vastuuhenkilö

- Palveluntuottajan nimeää tilausvälityskeskukseen välittäjien vastuuhenkilön, joka vastaa käytännön toiminnasta ja asioiden ohjeistuksesta välittäjille.
- Vastuuhenkilön on seurattava päivittäin ajantasaisesti puhelinpalvelun toimivuutta siten, että asiakkaiden tilauspueluihin vastataan nopeasti ja tilaukset välitetään tarkoituksenmukaiselle kulkuneuvolle hyvissä ajoin ennen kuljetustapahtuman toteutumista.
- Toimii vastuuhenkilönä Tilaajan suuntaan ja ohjaa liikenteenharjoittajia ja kuljettajia.
- Puhelinpalvelun ruuhkautuessa välittäjien vastuuhenkilö reagoi nopeasti, jotta palvelu saadaan välittömästi nostettua hyvälle tasolle.
- Välittäjien vastuuhenkilölle tulee nimetä varahenkilö.

Tilausvälityskeskukseen henkilöstö - välittäjistä

- Tilausvälityskeskukseen henkilökunta on keskeisessä roolissa toiminnan onnistumisen kannalta.
- Välittäjiä on palkattava riittävä määrä ottamaan vastaan tilauspuheluja.
- Tilausvälityskeskukseen asiakaspalvelun tulee olla ystävällistä, asiallista ja ammattitaitoista.
- Tilausvälityskeskukseen henkilökunnalla on oltava riittävä suomen ja ruotsin 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 sairaustyypit 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 olla perehtyneitä Vantaan ja Keravan kaupunkien VPL:n ja SHL:n mukaisia matkoja koskeviin ohjeisiin ja korvauskäytäntöihin.
- Välittäjien tulee huolehtia, että asiakkaan matka saadaan järjestettyä sovittuna ajankohtana 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 tilausvälityskeskukseen palvelun toiminnan varmistamiseen myös poikkeustilanteissa.

ASIAKASPROFILOINTI

- Asiakasprofiilin avulla nopeutetaan asiakaspalvelua ja mahdollistetaan asiakkaiden palveluvaatimusten välittyminen koko palveluketjulle.
- Asiakasprofiili sisältää matkojen välittämisen kannalta oleellisia tietoja asiakkaista sekä heidän apuvälineistään ja avustustarpeistaan.
- Kaupungit välittävät asiakasprofiileja koskevat tiedot tilausvälityskeskukseen sähköpostitse suojatulla sähköpostiyhteydellä.
- Palveluntuottajan pitää tallentaa asiakasprofiileja koskevat tiedot tilausvälitysjärjestelmään siten, että ne ovat välittäjien käytävissä seuraavasta päivästä lukien, kun kaupungit ovat tiedot ilmoittaneet.
- 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.
- 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.
- Kaupungit ilmoittavat kuukausittain Palveluntuottajalle päätyneet profiilitiedot, jotka pitää päivittää välitysjärjestelmään välittömästi kaupungin ilmoituksesta.
- Asiakkaalla on oikeus maksutta tarkistaa, mitä tietoja hänestä on tallennettu asiakasprofiilitietona ja milloin.
- Välitysjärjestelmästä on saatava yksittäisen asiakkaan asiakasprofiilitiedot sellaisessa muodossa, että asiakas voi ne halutessaan tarkistaa. Järjestelmään on jäätävä 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-tietosuoja-asetuksen vaatimukset täyttävä lokitieto profiloitujen asiakastietojen käytöstä, katselusta, lukemisesta, lisäyksestä ja poistamisesta.
- Kaupungit ilmoittavat tilausvälityskeskukseen tarpeettomista ja vanhentuneista tiedoista. Tällaiset tiedot tulee päivittää tai poistaa pysyvästi tilausvälitysjärjestelmästä.
- Palveluntuottajalla on velvollisuus huolehtia rekisterin ylläpitoon liittyvistä velvoitteista, jotka perustuvat henkilötietolakiin.

MATKA- JA MAKSUTIETOJEN ILMOITTAMINEN TILAAJILLE

- Palveluntuottaja vastaa maksuliikenteen järjestämisestä. Palveluntuottaja voi hankkia maksuliikenteen tehtävien hoidon alihankintana muulta toimijalta.
- Palveluntuottaja vastaa siitä, että Tilaajille toimitetut kuljetusten kustannustiedot perustuvat taksamittariin ja kilpailutuksen mukaisiin hintoihin.
- Tilaajien korvaamia matkoja varten kaikissa autoissa tulee olla taksamittari.
- Palveluntuottaja vastaa siitä, että jokainen liikenteenharjoittaja ja kuljettaja osallistuu Palveluntuottajan järjestämään koulutukseen koskien maksupäätteen ja tilauspäätteen käyttämistä.
- Maksuliikenteen hoidossa tulee olla käytössään luotettava tietojärjestelmä, jolla voidaan:
 - yhdistää tilaustiedot autoista saatuihin maksutapahtumatietoihin
 - siirtää luotettavasti näistä tiedoista muodostetut tilitystiedot Tilaajien käyttöön siten, että
 - asiakkaiden yksin tekemät matkat tulee tuottaa omina tilityksinä
 - yhdistelymatkat tuotetaan omina tilityksinä
- Maksuliikenteen hoitaja toimii yhteistyökumppanina ja tietojen välittäjänä Tilaajien, Liikenteenharjoittajien ja Tilausvälityskeskuksen välillä esim. Tilaajan lähettämien lisäselvityspyyntöjen ja kirjallisten päätösten toimittamisen suhteen.
- Tilaajan lähettämiin lisäselvityspyyntöihin tulee vastata viikon kuluessa.

PALAUTTEET JA REKLAMAATIOIT

- Palveluntuottajan sitoutuu raportoimaan kaikista palautteista ja reklamaatioista Tilaajille palvelukuvauksessa ja sopimuksessa kuvastusti.
- 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.
- Asiakasta tulee informoida tilauspuhelun tallentamisesta henkilötietolainsäädännön mukaisesti tilausvälityskeskuksen internet-sivuilla.
- Asiakaspalautetta voidaan antaa Palveluntuottajan internet-sivuilla tai puhelimitse.
- Palveluntuottajan on vastattava asiakaspalautteisiin kirjallisesti tai sovitulla tavalla sähköisesti seitsemän (7) vuorokauden kuluessa siitä, kun asiakaspalautte 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.
- Palveluntuottajan saamien palautteiden kappalemäärä tulee ilmoittaa aihealueittain eriteltynä Tilaajalle kuukauden välein.

MITEN VALITAAN VAIN KOLME PALVELUNTUOTTAJAA?

- Pisteytetään erikseen hinta ja laatu – toki tarjouspyynnössä asetetaan jo ehdottomia minimilaatukriteereitä
- Laatukriteereitä on hankala todentaa ennakkoon saati tasapuolisesti valvoa sopimuskaudella – ellei sitten lähdetä antamaan lisäpisteitä hybridiautoista yms. Miten todennetaan?

