

TIETOPYYNTÖ KOSKIEN HENKILÖKULJETUSTEN VÄLITYSPALVELUA

Euran kunta on käynnistänyt kilpailutuksen, joka koskee kiireettömien henkilökuljetusten välityspalvelua. Välityspalvelun kohteena ovat seuraavat kuljetustyypit ja arvioidut tilausmäärät ovat seuraavat:

Kuljetustyyppi A: Vammaispalvelulain (VPL 1987/380), erityishuoltolain (EHL 1977/519) ja sosiaalihuoltolain (SHL 2014/1301) mukaiset kuljetukset - kuljetuksia arviolta 14 000-20 000 kappaletta/vuosi. Enimmäismäärä tällä hetkellä voisi olla 54 000 kpl/vuosi.

Kuljetustyyppi B: Tilaajan henkilöstön tilaamat yksittäiset henkilö- tai tavarakuljetukset: yksittäiset kuljetukset. Tilaajan eri yksiköiden välillä, yksittäiset ryhmäkuljetukset (esim. virkistyspäivä asiakkaille), yksittäiset kuljetukset Tilaajan yksiköstä toiseen laitokseen tai takaisin ja muut yksittäiset henkilöstön tilaamat asiakaskuljetukset ja tavarakuljetukset - kuljetuksia tällä hetkellä arviolta 200 kpl vuodessa

Kuljetustyyppi C: Säännöllisesti toistuvat kuljetukset: vammaisten lasten aamu-, iltapäivä- ja loma-ajan hoidon kuljetukset, Ikääntyneiden saunakuljetukset, vammaisten ja ikääntyneiden päivä- ja työtoimintakuljetukset ja muut säännöllisesti toistuvat kuljetukset, opiskelukuljetuksia erityisoppilaitoksiin jne. - kuljetuksia arviolta tällä hetkellä 700 kpl vuodessa.

VPL-kuljetuspalveluasiakkaita on n. 250 ja SHL-kuljetuspalveluasiakkaita n. 50. Kuljetustyyppien B ja C osalta on voimassaolevat sopimukset. Kun nämä sopimuksen päättyvät, siirrytään käyttämään nyt kilpailutettavaa palvelua.

Tilaajan tavoitteena on, että kilpailutus saataisiin käynnistettyä mahdollisimman pian, helmikuun 2020 aikana. Palveluntuottamisen sopimuskausi alkaisi mahdollisuuksien mukaan kesä-heinäkuun 2020 aikana.

Tämän tietopyynnön tavoitteena on kerätä kiinnostuneilta toimittajilta tietoa tulevaa kilpailutusta varten. Tästä syystä toivomme, että vastaisitte kysymyksiin mahdollisimman huolellisesti. Pyydämme myös vapaamuotoisia kommentteja ja ehdotuksia.

Tietopyynnön liitteenä 1 on alustava hankinnan kohteen kuvaus. Kuvauksen sisällä on toimittajille varattuja tekstikenttiä täytettäväksi. Toimittaja voi toki halutessaan liittää mukaan myös erillistä dokumentaatiota. Vastauksena tietopyyntöön toivomme teidän kuitenkin lähettävän ainakin liitteen 1 täytettynä. Pyydämme vastauksen Clouidian kautta **viimeistään 9.2.2020 klo 16.00.**

Liite 1

Toimittajan nimi:

Toimittajan yhteystiedot:

Toimittajan referenssit aiemmista toimeksiannoista, joissa on välitetty vähintään vammaispalvelulain (Laki vammaisuuden perustella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista 1987/380, jatkossa vammaispalvelulaki (VPL)) ja sosiaalihuoltolain (SHL) (1301/2014) mukaisia kuljetuksia:

1. Yleisiä palvelua koskevia vaatimuksia (alustava)

Kuljetukset tilataan Palveluntuottajalta. Palveluntuottaja vastaanottaa ja välittää tilaukset kuljetuspalveluntuottajille, yhdistelee matkoja, järjestää ja valvoo kuljetuksia, maksaa korvaukset kuljetuspalveluntuottajille, hoitaa yhdessä Tilaajan kanssa reklamaatioita ja raportoi Tilaajalle sekä hoitaa matkustusoikeuden hallintaa.

Reittisuunnittelu kuuluu palveluntuottajalle. Reittisuunnittelut tulee olla mahdollisimman kustannustehokasta.

Tavoitteena on saavuttaa säästöjä hankkimalla kuljetuspalvelua yhdistelemällä kuljetuksia ja edullisimmalta palveluntuottajalta, joka täyttää asiakkaan ja Tilaajan palvelutarpeen.

Välityspalvelut tuotetaan Palveluntuottajan tiloissa ja Palveluntuottaja vastaa kaikista laitteista, tarvikkeista, ohjelmistoista, ohjelmistolisensseistä ja muista työvälineistä, joita tarvitaan tämän hankinnan kohteen palvelun tuottamiseen sekä riittävästä määrästä henkilöstöstä, jotka tarvitaan palvelun tuottamisessa. Välityspalvelua tuotetaan vuorokauden ympäri vuoden jokaisena päivänä.

Palveluntuottaja vastaa kaikista palvelun aloittamiseen liittyvistä kustannuksista.

Tilaaja ei osallistu Palveluntuottajan kustannuksiin, jotka johtuvat tiedonsiirtokustannuksista sovitun tiedonsiirtorajapinnan käyttöönoton jälkeen. Palveluntuottajan aloituskustannukset hinnoitellaan ja otetaan mukaan tarjousvertailuun.

Aloittamiseen liittyviä käyttöönotokustannuksia ovat mm. tarjottuun sovellukseen tarvittavat tietotekniset muutokset, joita tarvitaan, jotta palvelua voidaan tuottaa tässä palvelukuvauksessa ja kuljetuspalvelun tuottajien palvelukuvauksessa kuvatuin tavoin, palvelussa tarvittavien puhelinnumeroiden avaamisesta ja käyttöönotosta aiheutuvat kustannukset, kuljetuspalveluntuottajille ja heidän henkilöstölle sekä välityspalveluntuottajan henkilöstölle järjestettävä koulutus, käyttöönottoprojekti sekä muut kustannukset, joita Palveluntuottajan on tämän palvelun käyttöönottamiseksi tehtävä.

Kaikkien palvelua tuottavien henkilöiden on velvollisuus osallistua koulutukseen. Koulutus pidetään Tilaajan tiloissa. Välityspalvelun palveluntuottaja kouluttaa omaan sovelluksen käyttämiseen liittyvät asiat ja Tilaaja kouluttaa välityspalvelun ja kuljetuspalvelun palvelukuvaukseen liittyvät asiat sekä hoitaa koulutuksen käytännön järjestelyt. Palveluntuottaja vastaa oman koulutusmateriaalinsa laadinnasta. Tilaaja ei maksa mitään korvauksia koulutukseen osallistumisesta, vaan se kuuluu aloituskustannuksiin ja sopimuskaudella palvelun hintaan. Mikäli sopimuskaudella henkilöstössä tapahtuu muutoksia, vastaa Palveluntuottaja uuden henkilön koulutuksesta. Mahdolliset

sopimuskaudenaikaiset lisäkoulutukset Palveluntuottaja sitoutuu järjestämään kerran vuodessa maksutta.

Palveluntuottaja on velvollinen ylläpitämään ajantasaista sovelluksen käyttöohjeita. Ohjeet tulee olla koko ajan kuljetuspalveluntuottajien saatavilla.

Palveluntuottajan on otettava mukaan järjestelmään kaikki kuljetuspalveluntuottajat, jotka Tilaaja hyväksyy palvelua tuottamaan ja on kohdeltava heitä syrjimättömästi ja tasapuolisesti annettuja ohjeita noudattaen. Palveluntuottaja on velvollinen välittämään kuljetukset Tilaajan määrittelemän etusijajärjestyksen mukaisesti. Palveluntuottajan tulee voida välittää kuljetuksia, jotka suoritetaan laki liikenteen palveluista (320/2017) mukaisesti ja ennen 1.7.2018 myönnetyn joukkoliikenneluvan mukaisesti.

Tilaajalla on oikeus tehdä muutoksia ja kehittää tämän hankinnan toimintoja kuten tilauskäytäntöjä, tilausten käsittelyä ja hyväksymistä, tilausten vapauttamismääraaikoja, asiakkailta perittäviin omavastuuosuuksia aina, kun ne ovat tarpeen sopimuskaudella. ICT-sovellusta voidaan kehittää ja ottaa käyttöön uusia toimintoja. Tällainen tarve voi olla esim. parannukset asiakasprofiiliin tiedoissa ottamalla käyttöön uusia kenttiä ja toiminnallisuuksia tai automatisoidessa. Muutoksiin ei tarvita välityspalvelun palveluntuottajan tai kuljetuspalveluntuottajien hyväksyntää. ICT-sovellukseen tehtävät muutokset sovitaan yhdessä välityspalvelun palveluntuottajan kanssa. Vammaispalvelulaki uudistuu ja lain on tarkoitus tulla voimaan 1.1.2021 alkaen. Tämä lain muutos voi tuoda mukaan muutostarpeita tähän palveluun esimerkiksi muutoksia asiakkaiden matkustusoikeuteen ja tapaan esim. kilometrikukkarjärjestelmä, jolla palveluja järjestetään. Tilaaja voi ottaa näitä ominaisuuksia käyttöön myös tätä aikaisemmin. Digitalisaation kehittymisen kautta voi tulla käyttöön uusia ominaisuuksia ja muutostarpeita, joiden käyttöönotto tarvittavassa palvelussa on välttämätöntä. Tällaisia ominaisuuksia ja muutostarpeita ei voida etukäteen määritellä. Edellä mainitut muutostarpeet ovat normaalia palvelun kehittämistä, eivät sopimusmuutoksia. Palveluntuottajan tulee olla koko sopimuskauden valmis tekemään yhteistyötä ja kehittämään toimintaa. Ennen kuin varsinainen palvelu alkaa Tilaaja ja Palveluntuottaja tekevät yhteistyötä palvelun käyttöönottamiseksi. Palvelun alettua yhteistyötä jatketaan viikkopalaveriin, ellei muuta ole sovittu, ja käsitellään palveluun liittyviä ajankohtaisia asioita.

Mikäli sopimuskaudella ilmenee, ettei asiakkailta ole tarve tehdä tilauksia illalla ja yöllä tai tarve on vähäistä, voidaan tilausten vastaanottamisaikaa muuttaa. Muutos voi olla esimerkiksi sellainen, että aikaisin aamulla ennen klo 7 tapahtuvat kuljetukset tulee tilata klo 19 mennessä tai esimerkiksi yöllä tapahtuvat kuljetukset pitää tilata klo 22 mennessä.

Toimittajan kommentit, kysymykset ja ehdotukset luvun 1 perusteella:

2 Välityspalvelu

1.1. Kuljetustilaustavat ja vähimmäisvaatimukset

Puhelinpalvelu ja sen vähimmäisvaatimukset sekä varajärjestelmä poikkeustilanteisiin

Asiakkaille ja Tilaajalle järjestetään omat puhelinnumerot tilausten tekemiseen. Nämä on ilmoitettava viimeistään 1,5 kuukautta ennen palvelun alkamista, jotta ne ehditään tiedottaa asiakkaille ja Tilaajan henkilöstölle.

Asiakkailla pitää olla mahdollisuus tehdä tilauksia myös tekstiviestein tai vastaava sovellus, joka toimii reaaliajassa. Tässä sovelluksessa on otettava huomioon myös kuulovammaisten palvelutarpeet.

Välityspalvelun Tilaajan asiakkaille tarkoitettuun puhelinnumeroon tulee sisältyä jonotuspalvelu, jossa voi olla samanaikaisesti jonossa vähintään kymmenen (10) kiireettömien henkilökuljetuspalveluiden asiakasta. Jonotus on maksutonta. Asiakkaan ja Tilaajan jonotusaika ei saa ylittää 1,5 minuuttia kuukauden tarkastelujaksolla. Jonotusaika lasketaan keskiarvoksi kuukausittain eikä se saa olla 1,5 minuuttia suurempi.

Puhelinpalveluun pitää sisältyä selkeäsanainen tiedotus siitä, että asiakkaat tietävät soittaneensa oikeaa palveluun ja siitä, että asiakas on jonossa (ilmoitetaan asiakkaan paikka jonossa).

Sopimuskaudella voidaan ottaa käyttöön takaisinsoittopalvelu, jos tähän palveluun tulee tarvetta. Asiakas voi jättää soittopyynnön ja tähän soittopyyntöön tulee vastata 30 minuutin kuluessa soittopyynnön jättämisestä, ellei muuta sovita. Tämä ominaisuuden kehittämiskustannuksista sovitaan erikseen. Mikäli tämän ominaisuuden käyttöönotto vaatii kehitystyötä, hinnoittelu perustuu palveluntuottajan tarjouksessa ilmoittamaan henkilötyöpäivähintaan.

Kuljetuksen tilauksesta asiakkaalle tai Tilaajalle aiheutuvan puhelun tai tekstiviestin hinta saa olla enintään paikallispuhelumaksu tai vastaava operaattorikorvaus ja jonotuksen tulee olla maksutonta.

Kuljetuspalvelutuottajille on oma puhelinnumero, joka on tarkoitettu kiireellisten asioiden hoitamiseen. Kiireellinen asia tarkoittaa tilannetta, joka koskee lähiaikoina alkavaa kuljetusta tai meneillään olevaa kuljetusta.

Muiden kuin kiireellisten asioiden hoitamiseen käytetään muita viestintävälineitä kuten salattua sähköpostia tai muuta vastaavaa sovellusta. Tällaisia asioita ovat esim. laskutukseen liittyvät asiat.

Palveluntuottaja saa kehittää ja ottaa käyttöön kuljetuspalvelutuottajille myös muita sovelluksia yhteydenpitoa varten esim. omat Extranet-sivustot. Kuljetuspalvelua tuottaville tarkoitetun puhelinpalvelun hinta hinnoitellaan tarjouksessa. Kuljetuspalvelutuottajien puhelinnumeroon vastaaminen ei saa rajoittaa, estää tai vähentää mahdollisuutta vastata Tilaajan ja asiakkaiden puheluihin.

Kaikki välityspalveluun tulleet puhelut nauhoitetaan ja säilytetään 12 kuukautta. Välityspalvelun puhelinnumerot tulee löytyä palveluntuottajan Internet-sivuilta tai muusta vastaavasta välineestä, joka on maksutta saavilla tätä palvelua käyttäville. Palveluntuottajan tulee tiedottaa puheluiden nauhoittamisesta tietosuojalain mukaisesti Palveluntuottajan internet-sivuilla ja puhelinvastauksessa.

Välityspalvelun puhelinnumeroon voidaan ottaa vastaan muitakin tilauksia kuin tämän palvelukuvauksen mukaisia tilauksia.

Toimittajan kommentit, kysymykset ja ehdotukset luvun 2.1 perusteella:

2.2 Muut sähköiset tilaustavat ja vähimmäisvaatimukset

Tässä hankinnassa Tilaaja tilaa kuljetukset käyttäen Palveluntuottajan ICT-sovellusta. Sovelluksen kautta tulee pystyä käsittelemään asiakkaiden matkustusosoikeustietoja, esimerkiksi

luoda uuden VPL-tilauksen. Sovelluksessa pitää olla Tilaajan tilaustarpeita varten oma toiminto. Tilaaja voi tehdä tilauksen myös puhelimitse. Alussa mikäli on tarpeen, kuljetukset tilataan puhelimitse.

Asiakkaille tulee tarjota mahdollisuus tilata kuljetuksia myös muilla tavoilla, kuten mobiilisovelluksella tai muilla Internet-pohjaisilla sovelluksilla. Kaikkien verkon kautta tapahtuvien palveluiden tulee täyttää saavutettavuusdirektiivin vaatimukset ja asiakkaan tietoturva- ja suoja on varmistettu mobiili- ja internet-pohjaisissa tilauksissa (esim. SSL-salattu yhteys). Tilaamiseen liittyvät ominaisuudet tulee olla yhtenevät, olipa kyse puhelin, tekstiviesti, mobiilisovellus tai internet-pohjainen sovellus.

Toimittajan kommentit, kysymykset ja ehdotukset luvun 2.2 perusteella:

1.2. Henkilötietojen käsittely ja asiakastietojen profilointi

Välityspalvelussa henkilötietojen käsittely tapahtuu EU:n tietosuojasetuksen (679/2016) ja muun henkilötietojen käsittelyä koskevan lainsäädännön sekä Tilaajan ohjeiden mukaisesti. Henkilötietojen lähettäminen pitää tapahtua tietosuojaja- ja tietoturvallisella tavalla esimerkiksi suojatulla sähköpostilla. Palveluntuottaja mahdollistaa kuljetuspalveluntuottajille henkilötietojen lähettämisen tietoturvallisella tavalla esimerkiksi suojatulla sähköpostilla. Ennen palvelun alkamista henkilöiden, jotka tuottavat tätä palvelua, tulee tehdä tietosuojasitoumukset. Välityspalvelua saa tuottaa vain henkilö, jolla on oikeus tuottaa tämän hankinnan mukaista palvelua ja joka on koulutettu tämän palvelun tuottamiseen.

Järjestelmä voi olla ID-pohjainen hetu-tasolla, jolloin sinne on mahdollista siirtää tietoa Tilaajan käytössä olevasta sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmästä. Tällaisen tiedon siirron kustantaa Tilaaja, mutta välityspalvelusovelluksen on kyettävä hyödyntämään tätä tietoa.

Tilaaja vastaa asiakastietojen profiloinnista. Nämä ovat tietoja, joita tarvitaan kuljetuspalvelun järjestämiseen ottaen huomioon asiakkaiden kuljetustarpeet. Asiakasprofiilissa ilmoitetaan asiakkaan perustiedot, palvelussa huomioitavat rajoitteet ja käyttöoikeudet. Näihin tietoihin voi tulla muutoksia ennen palvelun käynnistymistä. Kaikista toimista pitää jäädä tieto tietosuojasetuksen mukaisesti.

Asiakkaan perustiedot:

- Asiakkaan etu- ja sukunimi, katuosoite, asuin- ja kotikunta (jos eri kuin asuin- ja kotikunta), syntymäaika/henkilötunnus, puhelinnumero, sähköpostiosoite, kieli ja rajoitteet:
- Puhelinnumero: Asiakkaan tai asiakkaan luvalla hänen yhteyshenkilönsä puhelinnumero (esim. omaishoitaja/kotihoidon numero, josta työntekijän saa kiinni ja, joka edelleen välittää tiedon kenttätyöntekijälle). Kun tilaus on vastaanotettu, välityspalvelu vahvistaa asiakkaan noutoajan ko. numeroon. Puhelinnumeroita voi olla useita tilauskohtaisesti.
- Voi vastaanottaa tekstiviesti-ilmoituksia: Merkitään, mikäli asiakkaalle voi ilmoittaa tilausvahvistuksen tekstiviestillä.
- Asiakkaan lisätiedot: merkitään matkustamisen kannalta välttämättömät lisätiedot (esim. istuin suojattava, opaskoira).
- Esteettömän tai paariajoneuvon tarve

- Paaritaksi on ajoneuvo, jossa henkilö kuljetetaan makuuasennossa paarilla.
- Esteetöntä ajoneuvoa tarvitaan, jos asiakkaan on matkustettava pyörätuolissa istuen.

Asiakkaan kuljetuspalvelun käyttöoikeus:

- VPL/SHL/EHL- käyttöoikeuden alkaminen ja voimassaoloaika (määräaikainen tai toistaiseksi voimassa oleva) sekä matkojen määrä kuukaudessa tai muulla tasoitusajalla esim. 36 matkaa kahdelle (2) kuukaudelle. Asiakkaalle voidaan myöntää mahdollisesti myös ajokilometrejä tai kilometrikukkaro. Asiakkaan käyttöoikeus perustuu viranhaltijan päätökseen.
- Säännöllisissä kuljetuksissa (kuljetustyyppi C) käyttöoikeuden alkaminen ja voimassaoloaika (määräaikainen tai toistaiseksi voimassa oleva), lähtöajat ja saapumisajat kotoa/kotiin ja yksiköstä/yksikköön viikonpäivittäin eriteltynä.
- yksinmatkustusoikeus, vakiopalvelutuottajaoikeus, omavastuun periminen
- lisätiedot: Merkitään matkan kannalta oleelliset ja välttämättömät tiedot. esim. poikkeava matkustusoikeus.
- Asiakkaan kuljetustyyppikohtaiset rajoitteet
- Porraskiipijää tai porrasavustamisessa välttämätöntä avustavaa kuljettajaa tarvitaan, jos lähtö- tai kohdeosoitteessa on portaikossa vähintään neljä askelmaa käsittävät portaikot ja asiakas ei pysty siirtymään portaissa. Matkan tilaamista suositellaan viimeistään kuljetusta edeltävänä päivänä, jotta varmistetaan tarvittava apu. HUOM! Porraskiipijä ei ole vakiovaruste missään autossa.
- Asiakkaan saa jättää vain vastaanottajalle: Lisätään tarvittaessa, esim. kun kyse on lasten iltapäivähoidon kuljetuksista ja kuljettajan on varmistettava asiakkaan vastaanotto kohdeosoitteessa.

Asiakkaan tilauskohtaisesta käyttöoikeudesta ilmenee hänen palvelun käyttöoikeutensa. Asiakkaalla voi olla yhtäaikaisesti useampia käyttöoikeuksia. Esimerkiksi asiakkaalla voi olla oikeus esim. päivätoimintaan (kuljetustyyppi C), saunapalveluun (kuljetustyyppi C), sosiaalihuoltolain matkoja (kuljetustyyppi A) ja asiakkaalle voidaan joutua tilamaan laitossiirto (kuljetustyyppi B). VPL-asiakkaille tehdään erilliset käyttöoikeudet asiointimatkoille, työmatkoille ja opiskelumatkoille. Matkustusoikeudet ovat toisistaan riippumattomia, esimerkiksi asiointimatkojen käyttö ei vähennä työmatkoja.

Jokaisesta palvelusta (esim. saunapalvelu, päivätoiminta jne.) tehdään erillinen tilaus ja jokaisen tilauksen osalta ilmenee sekä perustiedot että tilauskohtaiset mukaiset tiedot. Tämä tarkoittaa myös sitä, että asiakkaiden tiedot kuten matkojen määrän tulee päivittyä reaaliaikaisesti järjestelmässä. Kuljetustyyppissä B tilaus tulee pystyä tekemään helposti usealle asiakkaalle kerrallaan (esimerkiksi jos yksikkö tilaa 10 asiakkaalle yhteiskuljetuksen).

Toimittajan kommentit, kysymykset ja ehdotukset luvun 2.3 perusteella:

2.4 Matkustusoikeuden ylläpito

Välityspalvelun tehtävä on asiakkaiden matkustusoikeuden ylläpito siten, että matkustusoikeus on aina ajan tasalla. Tätä varten Palveluntuottajalla voi olla matkakortit tai muut vastaavat maksuvälineet, jotka se toimittaa suoraan asiakkaalle Tilaaajan ilmoittamien asiakastietojen

perusteella. Matkakortit voivat olla varustettu RFID-tekniikalla tai magneettijuovalla tai ne voivat olla ID-pohjaisia. Matkakorttien tai muun vastaavan maksuvälineen hallinnassa käytettävän sovelluksen tulee toimia RFID- eli radiotaajuisella etätunnistustekniikalla, magneettijuovalla tai ID-pohjaisella kortilla.

Kortit tulee olla luettavissa tavanomaisella maksupäätelaitteella (pankki- ja luottokorttipäätelaite). Hankinta-asiakirjoissa käytetyllä termillä "matkakortti" tai "kortti" tarkoitetaan siten myös muita kuin edellä mainituilla tekniikoilla toimivia maksuvälineitä.

Korttiin on voitava ladata asiakkaan numero, tiedot matkojen määrästä sekä matkan arvon määrästä sekä muut matkustamiseen liittyvät mahdolliset poikkeamat. Jokainen matka vähentää automaattisesti korttiin ladattuja matkoja. Kortin osalta tietojen tulee olla reaaliajassa päivittyviä, eli kun asiakkaan matkustusoikeus muuttuu, tieto tulee olla kortilla välittömästi järjestelmään tallennuksen jälkeen. Korttiin tulee voida liittää useita samanaikaisia matkatuotteita, jolloin yhden profiilitiedon alla näkyvät kaikki asiakkaan matkaoikeudet. Korttien käyttöä tulee olla vähintään kolme (3) vuotta. Palveluntuottajan vastuulla on huolehtia, että kortit päivittyvät reaaliajassa ilman erillistä veloitusta.

Palveluntuottaja ylläpitää matkustusoikeuksia, johon Tilaaja ilmoittaa tai päivittää mahdolliset muutokset mm. korttien sulkemiset, matkojen vähennykset tai lisäykset sekä uudet asiakkaat. Mikäli palvelun tuottamiseen tarvitaan asiakkaille maksukortti (aikaisemmin sote-kortti), vastaa palveluntuottaja kaikista korttikustannuksista, joita aiheutuu korttien käyttöönnotosta. Korteista ei saa aiheutua mitään kustannuksia ja työtä Tilaajalle.

Tilaajan henkilöstöllä pitää olla oikeus viedä asiakkaiden matkustusoikeuksia suoraan välityspalvelun järjestelmään sekä poistaa ja käsitellä oikeuksia.

Toimittajan kommentit, kysymykset ja ehdotukset luvun 2.4 perusteella:

Pyydämme erityisesti ehdotuksia ja näkemyksiä matkakortin teknisestä ominaisuuksista ja laskutuksesta.

2.5. Kuljetustilausten toimittaminen

Tilaaja määrittelee Tilaajan ja sen asiakkaiden kuljetusten tilauskäytännöt eri kuljetustyypeittäin, asiakkaiden tarpeiden huomioon ottaminen, kuljetusalueet, käytettävät ajoneuvotyypit vähimmäisvaatimuksineen, kuljetuspalveluntuottajien palvelulle asetetut vaatimukset, kuljetustilausten käsittely, yhdistely ja toimittaminen kuljetuspalvelua tuottaville palveluntuottajille sekä noudatettava etusijajärjestys.

Välityspalvelulla on velvollisuus yhdistellä samaan aikaan ja samaan suuntaan kulkevien asiakkaiden kuljetuksia. Tämä koskee sekä asiakkaiden itsensä tilaamia (VPL, EHL, SHL) kuljetuksia että tilaajan tilaamia kuljetuksia. Mikäli samassa ajoneuvossa on useampi asiakas, peritään perusmaksu vain silloin, kun ensimmäinen asiakas nousee kyytiin. Yhdistetyssä kuljetuksessa ei tällä hetkellä peritä omavastuuosuuksia asiakkailta.

Välityspalvelussa tulee olla mahdollista vapauttaa tilauksia eri aikoina esim. eri kuljetusalueilla tilausten vapautuminen järjestelmään esim. 10 min, 40 min jne. ennakkotilaukset vapautetaan eri aikaan kuin muut.

Toimittajan kommentit, kysymykset ja ehdotukset luvun 2.5 perusteella:

2.6. Välityspalvelun kuljetustilaussovellus

2.6.1 Sovellukselta vaadittavia ominaisuuksia

Välityspalvelun tuottamiseen tarkoitetun sovelluksen tulee olla suomenkielinen ja soveltua henkilökuljetusten välittämiseen. Sovelluksessa on selkeä rakenne, jossa asiakas- ja tilaustiedot sekä kuljettamiseen liittyvät tiedot ovat helposti ja nopeasti saatavilla sekä ylläpidettävissä. Sovelluksen käyttäminen voidaan toteuttaa käyttäjäystävällisellä tavalla esimerkiksi hyödyntäen alavetovalikoita, valmiita vaihtoehtoja ja valintaruutuja. Tilauksia voidaan muuttaa, perua ja jo hyväksytyihin tilauksiin voidaan tehdä muutoksia. Mikäli sovelluksessa on jokin toiminto, jota tässä palvelussa ei tarvita, pitää tämä toiminto pystyä ohjelmoimaan lukitustilaan, ettei toimintoa pystytä käyttämään.

Sovellus voi olla ID-pohjainen hetu-tasolla, jolloin on mahdollista siirtää tietoa Tilaajan käytössä olevasta terveys- ja sosiaalipalvelujen asiakastietojärjestelmästä. Tällaisen tiedon siirron kustantaa Tilaaja, mutta sovelluksen on kykenevä hyödyntämään tätä tietoa.

Sovellukseen voidaan syöttää ja siirtää tietoja manuaalisesti ja sähköisesti kuten Tilaajan asiakkaiden perustiedot, matkustusoikeus ja tilaukset. Uutta asiakasta perustettaessa tarkistetaan, onko samalla henkilötunnuksella jo asiakas. Mikäli samalla henkilötunnuksella löytyy asiakas, on sovelluksen annettava käyttäjälle varoitus ja näytettävä kyseisen asiakkaan tiedot.

Sovellus valvoo, että käyttäjän tekemät muutokset tulevat tallennetuiksi esim. varoittamalla ohjelmasta poistuessa, jos käyttäjällä on tallentamattomia muutoksia. Sovelluksen tulee varoittaa, mikäli asiakkaan matkakoikeudet ylitetään tehtävällä tilauksella.

Sovellukseen vaaditaan henkilökohtainen kirjautuminen ja sinne jää aina ns. lokitieto. Yhteiskäytössä olevia käyttäjätunnuksia ja salasanoja ei hyväksytä. Jälkikäteen tulee pystyä selvittämään, kuka on käsitellyt asiakastietoja ja tilausta. Tietoturvallisuuden ja tietosuojan pitää olla sellainen, että siinä pystytään käsittelemään henkilötietoja EU:n tietosuoja-asetuksen (GDPR) edellyttämällä tavalla.

Sovelluksessa tulee olla kartta, jolla näytetään tarvittaessa mm. autojen ja tilausten sijainti. Sovelluksessa on oltava ajan tasalla oleva osoiteaineisto vähintään Euran kunnan ja naapurikuntien alueilta. Lisäksi sovelluksessa on oltava kaikki muut Suomen kunnat vähintään kuntakeskustarkkuudella. Katu/tieosoiteisto voi olla myös maksuttomasta ilmaisesta tietokannasta, joka on yleisesti käytössä ja voidaan pitää luotettavana. Kartat ja katuosoitteet päivitetään vähintään kerran vuodessa. Päivityksestä ja sen kustannuksista vastaa palveluntuottaja.

Paikannimiä pitää pystyä käyttämään tilauksen teon yhteydessä helposti katu/tieosoitteiden rinnalla. Paikannimillä tarkoitetaan esimerkiksi linja-autoasema, urheilutalo ja kirjasto. Asiakaspalvelijan tehtävä on selvittää tilauksen yhteydessä tarkka kohdeosoite, kun asiakas tilaa kuljetuksen esimerkiksi kotiosoitteesta Euran kunnan kirjastoon.

Sovellukseen on sisällyttävä palvelu, jossa asiakkaan matkapuhelimeen voidaan lähettää automaattisesti viesti, jossa asiakkaalle ilmoitetaan kuljetuksen saapumisesta. Niille asiakkaille, joille vahvistamista ei voida lähettää matkapuhelimeen, vahvistaminen tehdään soittamalla. Vahvistettaessa tilausta asiakkaalle annetaan hänelle myös ajoneuvon numero tai muu vastaava tietoa, joka tulee palvelun suorittamaan.

Kaikki tiedot ja tietojen siirtymiset, joita palvelun tuottaminen Tilaajan, välityspalvelun ja kuljetuspalveluntuottajien osalta tarvitaan, on oltava reaaliaikaisia esimerkiksi asiakkaiden matkustusoikeus välityspalvelun järjestelmässä.

Palveluntuottajan tulee laatia selkeät ohjeet eri tilausvälineiden käyttämiseen. Nämä ohjeet tulee olla Tilaajan, asiakkaan ja kuljetuspalvelutuottajien saatavilla esimerkiksi Palveluntuottajan internet-sivuilla tai muussa vastaavassa kanavassa tai tavalla.

2.6.2. Tiedonsiirtäminen

Tiedonsiirrot Tilaajan tietojärjestelmien ja välityspalvelusovelluksen välillä toteutetaan mahdollisesti teknisesti esimerkiksi Tilaajan toimittaman txt-, csv- tai excel-tiedoston avulla.

Pyydämme näkemyksiänne luvun 2.6.2. tekstiin:

2.6.3 Sovelluksen käytön reunaehdot

Sovelluksen käytettävyys:

- Sovellusta käytetään ja tilauksia tehdään 24/7-periaatteella. Tästä syytä johtuen huolto-, päivitys- ja ylläpitomuutokset ja muut vastaavat toimenpiteet tulee tehdä klo 18 jälkeen, jotta vältytään palvelua hidastavilta käyttökatkoksilta. Mikäli on välttämätöntä tehdä ko. toimenpiteitä klo 8-18 välisenä aikana, on tästä tiedotettava Tilaajaa, asiakkaita ja kuljetuspalvelutuottajia viikkoa ennen ko. aikaa, ellei muuta Tilaajan kanssa sovita.

Välityspalvelusovelluksen käytettävyysaste on kvartaalitasolla 99,5 % pois lukien järjestelmän suunnitellut huolto-, päivitys ja vastaavat ylläpitotoimet. Järjestelmä voi olla toteutettu pilvipalveluna, mutta järjestelmässä käsiteltävän datan on sijaittava EU-alueella. Järjestelmän tiedonsiirtorajapintojen osoitteet (DNS-nimet) eivät saa muuttua järjestelmän käytön aikana, vaikka järjestelmä olisi toteutettu pilvipalveluna.

Palveluvaste ja vikatilanteisiin reagoiminen

Välityspalvelusovelluksen ylläpitopalvelun tulee koko sopimusajan täyttää JHS 174 ICT-palvelujen palvelutasoluokituksen (Liite 2 Palvelutasoluokitus) seuraavat palvelutasot palveluvasteen ja ratkaisukyvyyn osalta.

- Palveluvaste: reagointiaika ja ratkaisuaika V3
- Ratkaisukyky: R3
- Tavoitettavuus: Asiakkaan ja Tilaajan jonotusaika ei saa ylittää 1,5 minuuttia kuukauden tarkastelujaksolla.

Palveluntuottajalla tulee olla tukipalvelu, joka ratkoo sovellukseen ja sen toimintaan liittyviä ongelmia. Palvelu tulee olla käytettävissä vähintään arkisin klo 8-16 välisenä aikana.

Mikäli vika on sellainen, että se estää palvelun tuottamisen (tilauksia ei voida tehdä annetuilla puhelnumeroilla tai tilaukset eivät välity kuljetuspalvelutuottajille), on siirryttävä varajärjestelmän tai varajärjestelyn käyttöön niin pitkäksi aikaa, kun vika on saatu korjattua. Viasta ja sen korjaamisesta on tiedotettava asiakkaille, kuljetuspalvelutuottajille ja Tilaajalle sekä annettava arvio korjausaikataulusta. Myös vikatilanteen poistuminen ja palvelun palautuminen normaalisti on tiedotettava kaikille osapuolille.

Palveluntuottajan tulee kuvata riittävän yksiselitteisesti välityspalvelussa käytettävä varajärjestelmä tai varajärjestely, jos tilausten tekeminen annettuihin puhelnumeroihin, tekstiviestein, mobiilisovelluksella tai internet-pohjaisella sovelluksella ei ole mahdollista tai järjestelmä on vikatilassa siten, ettei sillä voida välittää tietoja kuljetuspalvelutuottajille. Kuvauksesta tulee ilmetä, mitä varajärjestelmään tai varajärjestelyyn siirtymisestä ja sen päättymisestä tiedotetaan Tilaajan asiakkaille, kuljetuspalvelutuottajille ja Tilaajalle.

Lisäksi Tilaajalla tulee olla liittymä, jolla pääsee näkemään sopimusten mukaiset kuljetukset ja niiden toteutumisen, erityisesti kuljetusten ohjautuvuus (etusijajärjestyksen toteutuminen) ja yhdistely.

Toimittajan kommentit, kysymykset ja ehdotukset luvun 2.6 perusteella:

2.7 Kuljetuspalveluja tuottavien laitteet

Palveluntuottaja yksilöi ja nimeää sovelluksen. Sovelluksen tulee olla iOS-, Windows- tai Android- pohjainen. Palveluntuottaja yksilöi ja nimeää ajoneuvoon tarvittavat laitteet ja käytettävän teknologian, joiden avulla kuljetuspalveluntuottajat voivat ottaa tilaukset vastaan. Mikäli kuljetuspalveluntuottajien on tarpeen hankkia palveluntuottajalta tilausten välittämistä varten laitteet, palveluntuottaja voi periä kuljetuspalveluntuottajilta näistä laitteista, ohjelmistoista, lisensseistä tms. maksun tarjouksessaan ilmoittamiensa veloitusperusteiden mukaisesti. Hinta ilmoitetaan kokonaishintana kuukaudessa. Näiden kustannukset tulee olla kohtuulliset alan yleiseen hintatasoon verrattuna. Välityspalvelun palveluntuottajan hintojen tulee olla kaikille kuljetuspalveluntuottajille samat.

Kysymys toimittajalle: Mikä voisi olla enimmäishinta laitteelle? Muut mahdolliset kommentit?

Välityspalvelu ei voi periä kuljetuspalveluntuottajilta kuljetusten välittämisestä ja välityspalveluun ottamisesta tai pääsemisestä mitään muita maksuja kuin mitä on sovittu tässä hankinnassa, elleivät osapuolet ole sopineet joistakin tämän hankinnan ulkopuolisista palveluista. Nämä asiat ovat välityspalvelua tuottavan palveluntuottajan ja kuljetuspalveluntuottajan välisiä asioita.

Nimenomaisia laitemerkkejä ei voida vaatia, vaan myös muut kuin tarjoajan ehdottomat laitteet tulee hyväksyä, mikäli ne toimivat välityspalvelun kanssa kaikkien toimintojen osalta. Palveluntuottajan laitteita vastaavat kuljetuspalveluntuottajan laitteet tulee olla sellaisia, että niitä voidaan käyttää tässä hankinnassa. Ne eivät saa aiheuttaa Tilaaajalle ja välityspalvelun Palveluntuottajalle kustannuksia. Kuljetuspalveluntuottaja vastaa vastaavien laitteiden kustannuksista ja käyttöönotosta tähän palveluun.

Kysymys toimittajalle:

Mikä olisi realistinen aikataulu palvelun käyttöönotolle? Mitä vaiheita ja työtehtäviä käyttöönottoprojektiin liittyy?

Tilaaajan näkemys on, ettei käyttöönottoprojektilla ole erillistä hintaa. Miten suhtaudutte tähän?

3 Raportointi ja tilastointi

Palveluntuottaja sitoutuu raportoimaan Tilaaajalle kuukausittain laskutuksen yhteydessä seuraavat tiedot:

Laskussa **Tilaaajalle** tarvittava erittely: Sähköinen laskutus tapahtuu kustannuspaikoittain.

kuljetukset kustannuspaikoittain (ajetut kilometrit kuljetustyypeittäin, perusmaksut, lisät eriteltynä, matkustajien määrät kuljetustyypeittäin)

kuljetusten välityspalvelukustannukset eriteltynä yhdistelty kuljetukset kustannuspaikoittain

Laskussa **kuljetuspalveluntuottajille** välityspalvelu dokumentoi ja raportoi palveluntuottajille laskutustiedot verkkopalvelussa vähintään seuraavasti:

- matkojen lukumäärät eriteltynä päivittäin ja ajoneuvoittain (yhdensuuntaista matkaa)
- laskutettavat summat
- matkojen kilometrimäärät
- asiakkailta perityt omavastuuosuudet / maksut sekä perusteet omavastuulle
- matkojen aloitus ja lopetusajat, odotusajat ja muut lisät

Tieto on saatavissa Palveluntuottajalle niin kauan kuin Palveluntuottaja tuottaa palvelua tämän sopimuksen perusteella.

Reklamaatiot suoritetuista matkoista tulee tehdä 14 päivän kuluessa välityspalvelun suorittamasta matkan tilityksestä. Reklamaatiot tehdään välityspalveluun.

Raportoinnissa Tilaaajalla tarvittava erittely Kanta-yhteyden kautta tai toimittajan tekemä raportointi: Alla mainitut tiedot pitää pystyä ilmoittamaan henkilötunnustasolla.

- Tilaaajan yksikkö
- ajetut kilometrit / kk ja kustannukset kuljetustyypeittäin ja matkatyypeittäin: esim. Matti Virtanen, kustannukset yhteensä euroina, kuljetustyyppi A VPL vapaa-ajanmatka 100 km tai työmatka 200 km, kuljetustyyppi B laitossiirto 30 km, kuljetustyyppi C saunakuljetus 10 km
- tilauksiin sisältyneet avustus-, paariasennus- yms. laskutetut lisät
- autotyyppin (taksi / tilataksi / invataksi / paritaksi/esteetön)

Sekä seuraavat tiedot (ei henkilötunnustasolla):

- kuljetuspalveluntuottajien kuljetusten jakautumisen mukana olevien sopimuspalveluntuottajien kesken
- Tilaaajan ja kuljettajien välisen sopimuksen vastaiset kieltäytymiset kuljetuksista
- sopimusten vastaisesta toiminnasta raportointi (sulkulistalle siirto)
- raportti kuukauden aikana tehdyistä reklamaatioista ja niiden tilasta: käsittelemättä, selvittelyssä, käsitelty ja vastattu asiakkaalle, raportoitu Tilaaajalle sekä tiedot välityspalvelun virhetilanteista ja niiden korvauksista
- raportti kuljetuspalveluntuottajien käytettävissä olosta suhteessa ilmoitettuun palvelulupaukseen (vähimmäisvaatimuksen täytyminen)

Välityspalvelun puhelintoimintaan liittyvä raportointi tapahtuu kuukauden välein. Raportista tulee ilmetä asiakkaiden, Tilaaajan ja kuljettajien puheluihin liittyvä ajat:

- keskimääräinen jonotusaika, lyhyin ja pisin jonotusaika sekä puhelujen kesto käyttäjittäin

Reklamaatiot tulee tallentaa siten, että tietokannasta voidaan hakea reklamaatiota eri hakusanoilla kuten asiakkaan nimi, tilausnumero, palautteen antaja, syy.

Kaikki yllä mainitut raportit kuuluvat palvelun hintaan.

Tilaaaja pidättää oikeuden vaatia Palveluntuottajaa raportoimaan myös muista kuin edellä mainituista seikoista, mikäli tähän tulee tarvetta sopimuskaudella. Tällaisten muiden raporttien sisällöstä ja hinnoittelusta sovitaan erikseen osapuolten kesken.

Matkustustiedoista tulee saada tiedot asiakkaan matkustusoikeuteen tehdyistä vähennyksistä ja tehdyistä matkoista. Palveluntuottaja sitoutuu toimittamaan Hankintayksikölle raportointia ja tilastointia varten tarvittavat tiedot teknisen tiedonsiirtoyhteyden kautta (kts. 2.6.2). Siirrettävien tiedostojen olla esimerkiksi txt-, csv- tai excel -muodossa.

Mikäli kuljetuspalveluntuottaja haluaa muita kuin omaan yrityksen tietoja, on lähetettävä pyyntö haluamastaan tiedosta Tilaaajan kirjaamon kautta.

Toimittajan kommentit, kysymykset ja ehdotukset luvun 3 perusteella:

4 Reklamaatioiden hallinta

Osapuolet nimeävät yhteyshenkilöt, jotka vastaavat reklamaatioasioista.

Palveluntuottajan tulee tilausten välityspalveluissa vastaanottaa Tilaajan puolesta:

- Tilaajan tai sen asiakkaiden tekemät reklamaatiot, jotka koskevat välityspalvelua ja kuljetuspalvelua
- Tilaajan kuljetuspalveluntuottajien tekemät reklamaatiot liittyen välityspalveluun
- Tilaaja voi tarvittaessa tehdä reklamaation asiakkaan tai kuljetuspalveluntuottajan puolesta.

Reklamointia varten Palveluntuottaja laatii palautelomakkeen, joka on saatavilla Palveluntuottajan internet-sivuilla tai vastaavalla. Lomake voi olla sähköinen lomake Internet-sivuilla tai word-pohjainen lomake, jonka asiakas lähettää sähköpostilla tai muu vastaava palautejärjestelmä. Asiakasta tiedotetaan henkilötietojen osalta tietoturvasääntöjen lähettämisestä. Reklamaatioita voidaan tehdä myös sähköpostitse tai puhelimitse tai tekstiviestein tai muulla sovittavalla tavalla. Lomake tulee hyväksyttäväksi Tilaajalla.

Reklamaatiolomaketta voidaan kehittää sopimuskaudella.

Palveluntuottajan tehtävät reklamaatioiden käsittelyssä:

- vastaanottaa reklamaatiot ja kuittaa ne vastaanotetuksi reklamaation tehneelle asiakkaalle, selvittelee reklamaatiot annettujen ohjein ja raportoi Tilaajalle annetulla aikataululla: raportista on ilmentävä palautteen antaja, syy palautteeseen, annettu selvitys, palautekanava, annettu vastaus, päiväys sekä käsittelyn valmiusaste
- reklamaatiot jaotellaan asiakkaiden, kuljetuspalveluntuottajien, Tilaajan reklamaatioihin
- toteuttaa sovitut korjaustoimenpiteet, mikäli siihen on tarvetta annetussa aikataulussa
- toimittaa Tilaajan puolesta sopimuksen vastaisista kieltäytymisistä reklamaatiot kuljetuspalveluntuottajille. Tämä käytäntö sovitetaan yhdessä ennen kuin palvelu alkaa ja asian hoitamiseksi laaditaan valmiit malliasiakirjat.
- sulkulistalle siirto ja tätä edeltänyt reklamaatiokäsittely tulee kirjata erityisen huolellisesti: asioista on kirjattava tarkat tiedot, kuka, mitä, milloin ja miksi sekä miten asia on tiedotettu kaikille osapuolille

Mikäli reklamaatiokäsittelystä vastaava Palveluntuottajan yhteyshenkilö vaihtuu sopimuskauden aikana, Palveluntuottajan on välittömästi tiedotettava asiasta Tilaajan edustajaa kirjallisesti (sähköpostitse) ja ilmoitettava uuden yhteyshenkilön nimi ja yhteystiedot.

Reklamaatioiden hoito kuuluu palvelun hintaan.

Toimittajan kommentit, kysymykset ja ehdotukset luvun 4 perusteella:

5 Alustava hinnoittelumalli

Tilaajalta perittävät maksut:

- euroa / tilaus: sisältää asiakkaan tai Tilaajan henkilöstön puhelinpalvelun, tilauksen hoitamisen ja asiakas on saanut kuljetuspalvelun, max 0,75 €/tilaus

Tämän lisäksi maksetaan yhdistämisestä:

- euroa / yhdistetty kuljetus, kun **välityspalvelu on yhdistänyt** kuljetukseen vähintään 2 asiakasta pois lukien saattajat / muut mahdolliset mukana matkustavat, max 1,00 €/kuljetus
- euroa / välitetty ja hyväksytty reitti (asiakas on saanut kuljetuspalvelun), max 5 €/reittikuljetus (kuljetustyyppi C)
- **Kuljetuspalvelutuottajilta perittävät maksut:**
- puhelumaksu kuljetuspalvelutuottajille euroa/min (kiireelliset puhelut, jotka koskevat meneillä olevaa kuljetusta tai lähiaikoina tapahtuvaa kuljetusta) kokonaiskustannus tilausjärjestelmän käytöstä (sovelluksen käyttö) ja tarvittavat lisenssit euroa/kk/ajoneuvo kuljetuspalveluntuottajille
- kokonaiskustannus muista mahdollisista laitteista euroa /kk/ajoneuvo (jos palveluntuottajien pitää hankkia muita laitteita esim. maksukortin takia, muut välineet ja laitteet, eriteltävä kaikki laitteet ja välineet kustannuksineen), vertailussa käytetään X euroa / kk- hintaa
- kokonaiskustannus raportoinnista, maksuliikenteen hoidosta ja muista hallinnollisista kustannuksista, jotka peritään kuljetuspalveluntuottajilta X euroa/kuukausi
- Huom! Jos asiakas tilaa tilauksen useammalle henkilölle, kyse ei ole yhdistellystä kuljetuksesta. Yhdistellyssä kuljetuksessa välityspalvelu yhdistää henkilöt samaan kuljetukseen.
- Käyttöönottoprojektin hinta sisältää palvelun ja järjestelmän saattamisen tuotantokäyttöön eli vaiheeseen, joissa asiakastiedot ja ryhmäkuljetukset ovat palveluntarjoajan taholta saatettu siihen vaiheeseen, että tuotantokäyttö voidaan aloittaa. Tuotantokäyttöön ottamisesta päättää Tilaaja. Mikäli Tilaaja katsoo, ettei järjestelmä ole vielä vaatimusten ja palvelun edellyttämällä tasolla, voidaan käyttöönottoprojektia jatkaa tai siirtyä tuotantokäyttöön ja ottaa sanktiot käyttöön.

Toimittajan kommentit, kysymykset ja ehdotukset luvun 5 perusteella:

Toivomme erityisesti kommentteja kuljetusten yhdistelyyn liittyen. Miten varmistetaan, että yhdistelyllä saavutetaan kustannushyötyjä?

Liikesalaisuudet: Pyydämme ilmoittamaan sisältävätkö vastauksenne liikesalaisuuksia.

Mikäli liitätte vastaukseenne erillisiä liitteitä, pyydämme listaamaan ne tässä:

