

Liite 1 Hankinnan kohteen kuvaus

Euran kunta (Tilaaaja) 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: Tilaaajan henkilöstön tilaamat yksittäiset henkilö- tai tavarakuljetukset: yksittäiset kuljetukset. Tilaaajan eri yksiköiden välillä, yksittäiset ryhmäkuljetukset (esim. virkistyspäivä asiakkaille), yksittäiset kuljetukset Tilaaajan 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.

Asiakkaalla tarkoitetaan tässä asiakirjassa kuljetukseen oikeutettua henkilöä.

Tilaaajalla tarkoitetaan Euran kuntaa.

1. Yleisiä palvelua koskevia vaatimuksia

Kuljetukset tilataan Palveluntuottajalta. Palveluntuottaja vastaanottaa ja välittää tilaukset kuljetuspalvelutuottajille, järjestää ja valvoo kuljetuksia, maksaa korvaukset kuljetuspalvelutuottajille, hoitaa yhdessä Tilaaajan kanssa reklamaatioita ja raportoi Tilaaajalle sekä hoitaa matkustusosoikeuden hallintaa.

Reittisuunnittelu kuuluu Palveluntuottajalle. Reittisuunnittelun tulee olla mahdollisimman kustannustehokasta.

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. Tilaaaja korvaa aloituskustannuksista hintaliitteen osoittaman määrän (enintään 5000 euroa (alv. 0%)). Tilaaaja ei osallistu Palveluntuottajan kustannuksiin, jotka johtuvat tiedonsiirtokustannuksista sovitun tiedonsiirtorajapinnan käyttöönoton jälkeen.

Aloittamiseen liittyviä käyttöönottokustannuksia ovat mm. tarjottuun sovellukseen tarvittavat tietotekniset muutokset, joita tarvitaan, jotta palvelua voidaan tuottaa tässä palvelukuvauksessa kuvatuin tavoin, palvelussa tarvittavien puhelinnumeroiden avaamisesta ja käyttöönotosta aiheutuvat kustannukset, kuljetuspalvelutuottajille ja heidän henkilöstölle

sekä välityspalvelutuottajan henkilöstölle järjestettävä koulutus, käyttöönottoprojekti sekä muut kustannukset, joita Palveluntuottajan on tämän palvelun käyttöönottamiseksi tehtävä.

Kaikkien palvelua tuottavien henkilöiden on velvollisuus osallistua alla kuvattuun koulutukseen. Koulutus pidetään Tilaajan tiloissa. Välityspalvelun Palveluntuottaja kouluttaa omien sovelluksien 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 sopimuskautenaikaiset lisäkoulutukset Palveluntuottaja sitoutuu järjestämään kerran vuodessa maksutta.

Palveluntuottaja on velvollinen ylläpitämään ajantasaista sovelluksen käyttöohjeita. Ohjeet tulee olla koko ajan kuljetuspalvelutuottajien ja tilaajan saatavilla.

Palveluntuottajan on otettava mukaan järjestelmään kaikki kuljetuspalvelutuottajat, 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 liikenteen palveluista annetun lain (320/2017) mukaisesti ja ennen 1.7.2018 myönnetyn joukkoliikenneluvan mukaisesti.

Tilaajalla on oikeus ehdottaa muutoksia ja kehittämiskohteita Palveluntuottajan ICT-järjestelmään. Palveluntuottaja sitoutuu käsittelemään Tilaajan muutosehdotukset viipymättä. Palveluntuottajan ICT-sovellusta voidaan kehittää ja ottaa käyttöön uusia toimintoja. Tällainen tarve kehittämiselle voi olla esim. parannukset asiakasprofiiliin tiedoissa ottamalla käyttöön uusia kenttiä ja toiminnallisuuksia. 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. kilometrikukkarojärjestelmä, 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. Osapuolet voivat sopia, että Palveluntuottaja saa veloittaa tilaajalta kehityskustannuksia, jotka liittyvät Tilaajakohtaisiin tarpeisiin. Mikäli muutokset johtuvat lainsäädännön edellyttämistä muutoksista, Palveluntuottaja vastaa kehittämiskustannuksista. 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 kuukausipalaverien, ellei muuta ole sovittu, ja käsitellään palveluun liittyviä ajankohtaisia asioita.

Asiakaspalvelun tulee olla ystävällistä, asiallista ja ammattitaitoista. Tämä todennetaan tarvittaessa sopimuskaudella asiakaspalvelututkimuksella, jonka Tilaaja voi tehdä tai teetättää ulkopuolisella toimijalla. Asiakaspalvelijoilla tulee olla hyvä suomen kielen suullinen, kirjallinen ja ymmärtämisen taito. Mikäli Tilaaja saa reklamaatioita kielitaidosta, tulee kaikkien asiakaspalvelijoiden kielitaito todentaa koulutus- ja tutkintotodistuksilla tai valtionhallinnon kielitutkinnolla tai yleisellä kielitutkinnolla tai vastaavalla muulla tavalla.

Palveluntuottaja nimeää tarjouksessa henkilön, joka vastaa välityspalveluhenkilöstön toiminnasta tässä palvelussa ja hänelle varahenkilön. Palveluntuottajan nimeämällä henkilöllä, joka vastaa välityspalveluhenkilöstön toiminnasta tässä palvelussa ja hänen varahenkilöllään on

työkokemusta vastaavista tehtävistä (esimies välityskeskuspalvelussa henkilökuljetukset) vähintään yksi (1) vuosi. Tämä todetaan työtodistuksella ennen hankintasopimuksen tekemistä.

2 Välityspalvelu

2.1. Asiakkaan kuljetustilaukset

Asiakkailla pitää olla mahdollisuus tehdä tilauksia puhelimitse, tekstiviestein, sähköpostilla sekä reaaliaikaisesti toimivalla mobiilisovelluksella. Tässä sovelluksessa on otettava huomioon myös kuulovammaisten palvelutarpeet.

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

Asiakkaille järjestetään oma puhelinnumero tilausten tekemiseen. Numero on ilmoitettava viimeistään 1,5 kuukautta ennen palvelun alkamista, jotta ne ehditään tiedottaa asiakkaille henkilöstölle.

Välityspalvelun asiakkaille tarkoitettuun puhelinnumeroon tulee sisältyä jonotuspalvelu, jossa voi olla samanaikaisesti jonossa vähintään kymmenen (10) kiireettömien henkilökuljetuspalveluiden asiakasta. Jonotus on maksutonta. Asiakkaan jonotusaika ei saa ylittää 45 sekuntia kuukauden tarkastelujaksolla. Jonotusaika lasketaan keskiarvoksi kuukausittain eikä se saa olla 45 sekuntia suurempi.

Puhelinpalveluun pitää sisältyä selkeäsanainen tiedotus siitä, että asiakkaat tietävät soittaneensa oikeaan 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.

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

Asiakkaalla pitää olla mahdollisuus nähdä omat matkaoikeutensa mobiilisovelluksesta. Mobiilisovellus toimii reaaliaikaisesti ja mahdollistaa se, että viranhaltijan matkustamista koskeva päätös kirjautuu suoraan sinne. 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).

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

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).

2.2. Tilaajan henkilökunnan tilaukset

Tilaaja (Euran kunta) voi tilata kuljetustyyppin B ja C kuljetuksia puhelimitse, sähköpostitse taikka käyttämällä Palveluntuottajan ICT-sovellusta.

Tilaajalle järjestetään oma puhelinnumero tilausten tekemiseen. Nämä on ilmoitettava viimeistään 1,5 kuukautta ennen palvelun alkamista, jotta ne ehditään tiedottaa Tilaajan henkilöstölle.

Palveluntuottajan ICT-sovelluksen kautta tulee pystyä käsittelemään asiakkaiden matkustusoikeustietoja. Sovelluksessa pitää olla Tilaajan tilaustarpeita varten oma toiminto.

2.3. Kuljetuspalveluntuottajan yhteydenpitotavat

Kuljetuspalveluntuottajille on oma puhelinnumero, joka on tarkoitettu kiireellisten asioiden hoitamiseen. Kiireellinen asia tarkoittaa tilannetta, joka koskee lähiaikoina alkavaa kuljetusta tai meneillään olevaa kuljetusta. Tällaisen puhelun tai tekstiviestin hinta saa olla enintään paikallispuhelumaksu tai vastaava operaattorikorvaus ja jonotuksen tulee olla maksutonta.

Muiden kuin kiireellisten asioiden hoitamiseen käytetään muita viestintävälineitä kuten sähköpostia tai muuta vastaavaa sovellusta. Tällaisia asioita ovat esim. laskutukseen liittyvät asiat. Mikäli viestit sisältävät henkilötietoja, tulee käyttää salattua sähköpostia.

Palveluntuottaja saa kehittää ja ottaa käyttöön kuljetuspalveluntuottajille myös muita sovelluksia yhteydenpitoa varten esim. omat Extranet-sivustot. Kuljetuspalveluntuottajien puhelinnumeroon vastaaminen ei saa rajoittaa, estää tai vähentää mahdollisuutta vastata Tilaajan ja asiakkaiden puheluihin.

3. Henkilötietojen käsittely ja asiakastietojen profilointi

Välityspalvelussa henkilötietojen käsittely tapahtuu EU:n tietosuoja-asetuksen (679/2016) ja muun henkilötietojen käsittelyä koskevan lainsäädännön sekä Tilaajan ohjeiden mukaisesti. Henkilötietojen lähettäminen pitää tapahtua tietosuoja- ja tietoturvaisella tavalla esimerkiksi suojatulla sähköpostilla. Palveluntuottaja mahdollistaa kuljetuspalveluntuottajille henkilötietojen lähettämisen tietoturvaisella 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.

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

Asiakkaan perustiedot:

- Asiakkaan etu- ja sukunimi, katuosoite, asuinkunta, kotikunta (jos eri kuin asuinkunta), 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 noutajan 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, asiakkaan käytössä olevat apuvälineet).
- 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 on voitava 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, esimerkiksi tieto siitä, että määränpäässä kuljettajan tulee avata ulko-ovi asiakkaan avaimella.
- 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 yhtäaikaaisesti 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.

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).

2.4 Matkustusoikeuden ylläpito

Välityspalvelun tehtävä on asiakkaiden matkustusoikeuden ylläpito siten, että matkustusoikeus on aina ajan tasalla. Tilaajan vaatimuksena on, että palvelussa ei käytetä fyysisiä matkakortteja, sillä niistä aiheutuu Tilaajalle merkittävää lisätyötä ja kustannusta. Tilaajan vaatimuksena on, että fyysisten matkakorttien sijasta olisi käytössä virtuaalinen matkakortti, joka tarkoittaa sitä, että Asiakas tunnustetaan tilausta tehdessään (esim. nimen, puhelinnumeron tai syntymäajan perusteella) ja Asiakkaan matkasaldo vähenee reaaliaikaisesti. Euran kunta voi hallinnoida käyttöoikeuksia.

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

2.5. Kuljetustilausten toimittaminen

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

Välityspalvelulla on oikeus yhdistellä samaan aikaan ja samaan suuntaan kulkevien asiakkaiden kuljetuksia, mikäli asiakas haluaa (esim. asiakkaiden yhteiset tapahtumat). Tämä koskee asiakkaiden itsensä tilaamia (VPL, EHL, SHL) kuljetuksia. Mikäli samassa ajoneuvossa on useampi asiakas, peritään perusmaksu vain silloin, kun ensimmäinen asiakas nousee kyytiin. Yhdistetyssä kuljetuksessa kuljettaja voi periä omavastuuosuudet jokaiselta asiakkaalta.

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.

2.6. Välityspalvelun kuljetustilaussovellus

2.6.1 Sovellukselta vaadittavia ominaisuuksia

Tilaajan käyttöön tarkoitetun ICT-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 alasvetovalikoita, 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.

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 matkakohteet 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 sovelluksessa pystytään käsittelemään henkilötietoja EU:n tietosuojasetuksen (GDPR) edellyttämällä tavalla.

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.

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

Palveluntuottajan tulee laatia selkeät ohjeet eri tilausvälineiden käyttämiseen. Nämä ohjeet tulee olla Tilaajan, asiakkaan ja kuljetuspalveluntuottajien 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.

2.6.3 Sovellusten (Tilaajan ja kuljettajien käyttöön) reunaehdot

Sovelluksen käytettävyys:

- Sovellusta käytetään ja tilauksia tehdään 24/7-periaatteella. Tästä syystä 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 kuljetuspalveluntuottajia 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 keskimäärin 45 sekuntia 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 puhelinnumeroilla 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 normaaliksi on tiedotettava kaikille osapuolille.

Palveluntuottajan tulee kuvata riittävän yksiselitteisesti välityspalvelussa käytettävä varajärjestelmä tai varajärjestely, jos tilausten tekeminen annettuihin puhelinnumeroihin, 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 tarvittaessa, esim. väärinkäytösepäilyjen yhteydessä näkemään kuljetusreitit

2.7 Kuljetuspalveluja tuottavien laitteet

Palveluntuottaja yksilöi ja nimeää sovelluksen, joka toimii mobiililaitteessa. Sovelluksen tulee olla iOS-, Windows- tai Android- pohjainen. Palveluntuottaja yksilöi ja nimeää ajoneuvoon tarvittavat laitteet ja käytettävän teknologian, joiden avulla kuljetuspalvelutuottajat voivat ottaa tilaukset vastaan. Sovelluksen tulee mahdollistaa se, että tilatulle matkalle on mahdollista määrittellä kiinteä hinta jo tilauksen tekemisen yhteydessä. Kuljetuksen laskutus (pois lukien omavastuuosuus) tapahtuu sovelluksen kautta automaattisesti.

Mikäli kuljetuspalvelutuottajien on tarpeen hankkia palveluntuottajalta tilausten välittämistä varten laitteet, palveluntuottaja voi periä kuljetuspalveluntuottajilta näistä laitteista, ohjelmistoista, lisensseistä sekä maksuliikenteen hoitamisesta maksun tarjouksessaan ilmoittamansa veloitusperusteen mukaisesti. Hinta ilmoitetaan kokonaishintana kuukaudessa. Välityspalvelun palveluntuottajan hintojen tulee olla kaikille kuljetuspalvelutuottajille samat. Välityspalvelu ei voi periä kuljetuspalvelutuottajilta 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 kuljetuspalvelutuottajan välisiä asioita.

3 Raportointi ja tilastointi

Palveluntuottaja sitoutuu raportoimaan Tilaajalle kuukausittain laskutuksen yhteydessä seuraavat tiedot:

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

- kuljetukset kustannuspaikoittain (ajetut kilometrit kuljetustyypeittäin, perusmaksut, lisät eriteltynä, matkustajien määrät kuljetustyypeittäin)
- kuljetusten välityspalvelukustannukset eriteltynä yhdistellyt kuljetukset kustannuspaikoittain

Laskussa **kuljetuspalvelutuottajille** 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.

Palveluntuottajan on toimitettava Tilaajalle raportoinnissa seuraavat asiat:

Alla mainitut tiedot pitää pystyä ilmoittamaan henkilötunnustasolla:

- Tilaajan 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 / paaritaksi/esteetön)

Sekä seuraavat tiedot (ei henkilötunnustasolla):

- kuljetuspalveluntuottajien kuljetusten jakautumisen mukana olevien kuljetuspalveluntuottajien kesken
- Tilaajan 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 Tilaajalle 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, Tilaajan 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.

Tilaaja 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 Tilaajan kirjaamon kautta.

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. Palautelomake voi olla saatavilla myös henkilökunnalle tarkoitettussa sovelluksessa. Asiakasta tiedotetaan henkilötietojen osalta tietoturvasääntöjen lähettämisestä. Reklamaatioita voidaan tehdä myös sähköpostitse tai puhelimitse tai tekstiviestein tai muulla sovitavalla 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.