



HEL 2024-013042

**Helsingin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan
asiakaskuljetusten liikennöinnin**

PALVELUKUVAUS

Sisällys

1	JOHDANTO	5
1.1	Asiakokonaisuudet ja osatekijät.....	5
1.2	Yleiskuvaus.....	5
2	HELSINGIN MATKAPALVELUN TIETOJÄRJESTELMÄT	6
2.1	Matkojen tilaus- ja välitysjärjestelmä.....	6
2.2	Kontaktien tallentaminen.....	6
2.3	Asiakaspalautejärjestelmä	6
2.4	Asiakasmaksujen laskuttaminen.....	7
2.5	Liikennöitsijä-, ajoneuvo- ja kuljettajarekisteri	7
3	MATKATAPAHTUMIIN LIITTYVÄT TEKIJÄT	7
3.1	Matkojen yhdistely	7
3.2	Matkamäärät.....	7
3.3	Ajoneuvotyyppi	8
3.4	Lähtö- ja saapumisaika	8
3.5	Lähtö- ja saapumisaikka	8
3.6	Matkaan liittyvistä henkilöistä ilmoittaminen.....	8
3.7	Saattaja, seuralainen ja asiakkaan lapset.....	8
3.8	Vastaanottaja.....	9
3.9	Avustaminen	9
3.10	Avustaminen esteettömässä ajoneuvossa	9
3.11	Pysähtyminen matkan aikana.....	9
3.11.1	Sosiaalihuolto-, vammaispalvelu- ja erityishuoltolain perusteella järjestettävät yksilöhuollon matkat sekä veteraanien matkat	9
3.11.2	Työ- ja opiskelumatkat	10
3.11.3	Vanhusten ja vammaisten päivätoimintamatkat sekä saunamatkat	10
3.11.4	Sijaishuollon matkat	10
3.12	Käynti hautausmaalla	10
3.13	Apuvälineet.....	10
4	LIIKENNÖINTI	11
4.1	Palvelun alueellinen kattavuus.....	11
4.2	Palvelun järjestäminen.....	11
4.3	Liikennöinti suoraohjausajoneuvoilla	11
4.3.1	Ajovuorot.....	12
4.3.2	Poikkeusvuorot	12
4.3.3	Ajovuoron ylittävä liikennöinti.....	12
4.3.4	Vapaavuorolaiset, liikennöinti suoraohjausvuoron ulkopuolella	13
4.4	Liikennöinti ylivuotoajoneuvoilla.....	13
4.4.1	Kellonajat ja käytettävyys.....	13
4.5	Liikennöinti täydentävällä liikenteellä	13
5	Ajoneuvoluokitus.....	13

5.1	Suosituksia kaikille ajoneuvoille.....	13
5.2	Kaikille autoille yhteiset vaatimukset.....	14
5.3	Henkilöauto.....	15
5.4	Esteetön ajoneuvo.....	15
5.5	Suuri esteetön ajoneuvo.....	16
5.6	Muu erityisvarustus.....	17
6	Kalustoon liittyvät muut vaatimukset.....	17
7	Kaluston huolto ja korjaaminen.....	17
7.1	Huoltotauko.....	17
7.2	Korjaustauko.....	17
7.3	Yleistä ajovuorosta poissaolosta.....	18
8	REITIN VÄLITYS JA AJONEUVOPÄÄTELAITE.....	18
8.1	Ajoneuvopäätelaitteet.....	18
8.2	Reitin uudelleenjärjestely.....	19
8.2.1	Puhelin ajoneuvossa.....	19
9	LIIKENNÖITSIJÄN JA KULJETTAJAN TEHTÄVÄT.....	19
9.1	Liikennöitsijät.....	19
9.2	Kuljettajaa koskevat määräykset.....	20
9.1.1	Kuljettajakoulutus.....	21
9.3	Työsuojelusäännökset.....	22
9.4	Kuljettajan sairastuminen suoraohjaus-liikenteessä.....	22
9.5	Palautteet ja vahingonkorvaukset.....	23
9.6	Kuljettajan tehtävät.....	23
9.6.1	Ajaminen ja avustaminen.....	23
9.6.2	Matkojenvälitysjärjestelmään kirjautuminen suoraohjauksessa.....	24
9.6.3	Matkojenvälitysjärjestelmään kirjautuminen ylivuodossa ja vapaavuorossa.....	24
9.6.4	Poikkeustilanteiden ilmoittaminen matkapalvelukeskukseen.....	24
9.6.5	Asiakaspalvelu.....	25
9.6.6	Asiakasmaksujen ja maksujen kerääminen sekä kuitin antaminen.....	25
9.6.7	Asiakkaan vastaanottajan odottaminen.....	26
10	LASKUTUS.....	26
11	SOPIMUKSENVALVONTA.....	26
12	VIRHEET PALVELUKSESSA JA NIIDEN SANKTIOT.....	27
12.1	Lisämaksujen perimiseen liittyvät sanktiot.....	27
12.2	Turvallisuuteen liittyvät sanktiot.....	27
12.3	Apuvälineiden kiinnittämättä jättäminen.....	27
12.4	Asiakkaan jättäminen yksin.....	27
12.5	Työaikaan ja ajovuoroon liittyvät sanktiot.....	27
12.6	Työaikaan ja ajovuoroon liittyvät sanktiot yhden ajovuoron ylittävältä osalta.....	28
12.7	Vara-auton käyttöön liittyvät sanktiot.....	28
12.8	Ajoneuvon varusteiden puutteet.....	28
12.9	Ylivuotoliikenteen reittien ajaminen.....	28
12.10	Ajoneuvon käytettävyys ylivuotoliikenteessä.....	28
12.11	Koulutukseen liittyvä sanktio.....	29

12.12	Selvityspyyntöihin liittyvät sanktiot.....	29
12.13	Kotipaikkavelvollisuuden laiminlyönti.....	29
12.14	Ilmoitusvelvollisuuden laiminlyönti.....	29
12.15	Tilauksen ohjeiden noudattamatta jättäminen	29
13	KULJETUSTEN SEURANTA, HÄIRIÖT JA VAHINGON-KORVAUSVASTUUT.....	29
13.1	Kuljetusten seuranta.....	29
13.2	Toimintamalli häiriötilanteessa	29
13.3	Poikkeustilanteet ja varautuminen.....	29
13.4	Vahingonkorvausvastuu	30
	Määritelmät	30

1 JOHDANTO

1.1 Asiakokonaisuudet ja osatekijät

- Helsingin Matkapalvelu koostuu järjestämisvastuulla toimivasta Helsingin kaupungin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialasta (jäljempänä Sotepe), matkapalvelukeskustoimintaa edellisen lukuun ja laskuun järjestävästä Palvelukeskus Helsinki -liikelaitoksesta (jäljempänä Palke) ja yksityisistä kilpailutetuista liikennöintiyrityksistä.
- Sotepe on vastuussa palvelun kokonaisuudesta.
- Kuljetukset perustuvat Sotepen vammaispalvelulain, kehitysvammalain, sosiaalihuoltolain, lastensuojelulain tai muun lainsäädännön nojalla tekemiin asiakaspäätöksiin.
- Sotepe määrittelee palvelun tarpeen, ohjeet ja tukitoimet sekä tekee asiakaspäätökset.
- Palvelun käyttäjät ovat helsinkiläisiä.
- Palke vastaa kuljetuksiin liittyvästä tilaus- ja neuvontapalvelusta, matkojen välittämisestä ja yhdistelystä, kuljettajien opastuksesta sekä kuljetuspalvelun järjestämiseen käytettävistä ohjelmistoista sovituin osin. Tätä varten Palke ylläpitää matkapalvelukeskusta.
- Matkapalvelukeskus raportoi Sotepelle.
- Sotepe vastaa liikennöinnin kilpailutuksesta ja seurannasta.
- Palveluntuottajan eli liikennöitsijän tehtävä on vastata tuottamastaan liikennöintipalvelusta palvelunkuvauksen ja muiden tilaajan antamien ohjeiden mukaisesti. Liikennöitsijän kuuluu raportoida laadullisesta ja määrällisestä toiminnastaan ja vastata kuljettajien koulutuksesta sekä toiminnasta.

1.2 Yleiskuvaus

Helsingin Matkapalvelu on perustettu kustannustehokasta matkojen välittämistä ja yhdistelyä varten huomioiden asiakkaiden erilaiset matkustustarpeet. Palvelu Helsingin Matkapalvelussa on asiakkaan kannalta tarkoituksenmukaista ja toimivaa.

Matkapalvelun käyttöoikeus myönnetään asiakkaalle sosiaaliohjaajan päätöksellä. Asiakkaalle luodaan kyytienvälitys-järjestelmään hänen henkilökohtaisia matkustustarpeitaan kuvaava asiakasprofiili. Matkapalvelukeskus kirjaa asiakkaalle tilauksen, yhdistelee ja välittää matkan ajoneuvoihin sovittujen sääntöjen ja ohjeiden mukaisesti.

Tilauksen kuljetustiedot välitetään ajoneuvoon ajoneuvopäätte-laitteelle. Ajoneuvopäätelaite välittää asiakkaan kuljettamisessa tarvittavat tärkeät tiedot kuljettajalle. Kuljettajan tulee varmistua siitä, että kaikki tilauksen tiedot ja ohjeet luetaan, ja niitä noudatetaan matkan aikana. Kuljettajan tehtävänä on raportoida matkapalvelukeskukseen välittömästi kuljetuksissa tapahtuneista poikkeuksista ja häiriötilanteista. Matkapalvelukeskus huolehtii asiakkaiden ja toimipaikkojen tiedottamisesta poikkeus- ja häiriötilanteissa.

2 HELSINGIN MATKAPALVELUN TIETOJÄRJESTELMÄT

2.1 Matkojen tilaus- ja välitysjärjestelmä

Helsingin Matkapalvelu käyttää erikseen kilpailutettua matkojen tilaus- ja välitysjärjestelmää asiakastietojen ylläpitoon, matkojen välittämiseen ja yhdistelyyn sekä liikennöinnin seurantaan. Järjestelmä voi vaihtua sopimuskauden aikana.

Asiakastiedot (asiakasprofiili) perustuvat asiakkaalle tehtyyn kuljetuspalvelupäätökseen. Helsingin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimi tuottaa ja ylläpitää asiakasprofiilit järjestelmässä. Asiakasprofiilissa on kaikki asiakasta koskevat, matkojen välittämisessä ja kuljetuksen turvallisessa suorittamisessa tarvittavat tiedot.

Matkojenvälitysjärjestelmässä käsitellään matkojen tilaukset, sekä tilausten välitys ja yhdistely ajoneuvoille. Tilaustiedot välitetään matkojenvälitysjärjestelmän kautta auton ajoneuvopäätelaitteelle, josta kuljettaja kuittaa matkatiedot annettujen ohjeiden mukaisesti. Kuittauksista muodostetaan erilaisia raportteja, kuten toimitustarkkuus- ja lasutusraportit. Tilauksia voidaan välittää myös alijärjestelmään ja alikeskuksille.

Matkapalvelukeskus tekee matkatilaukset asiakasprofiiliin perusteella lisäten mahdolliset matkakohtaiset lisätiedot. Lisäksi matkatilauksessa huomioidaan asiakasohjeet sekä Sotepen antamat muut ohjeet. Matkapalvelukeskus seuraa reaaliaikaisesti asiakkaan matkamäärää.

Sovelluskokonaisuuteen kuuluu myös ajovalvontasovellus, jolla liikennöitsijät voivat voi valvoa kuljettajien päivittäistä työtä.

2.2 Kontaktien tallentaminen

Matkapalvelukeskus tallentaa puhelut, jotka käydään matkapalvelukeskuksen ja kuljetuspalvelun asiakkaiden, sekä matkapalvelukeskuksen ja kuljettajien kesken. Puhelujen tallennusta tehdään asiakastilausten oikeellisuuden sekä palvelun laadun varmistamiseksi. Tallenteita säilytetään kulloinkin voimassa olevien lakien vaatimusten mukaan tai kaupungin määrittelemän linjauksen mukaan, ellei virhe- tai vahinkotilanteen selvittäminen tai vastaava muu syy edellytä tietojen pidempiaikaista säilyttämistä.

Muulla välineellä kuin puhelimella tehdyt kontaktitiedot säilytetään kulloinkin voimassa olevien lakien vaatimusten mukaan tai kaupungin määrittelemän linjauksen mukaan, ellei virhe- tai vahinkotilanteen selvittäminen tai vastaava muu syy edellytä tietojen pidempää säilyttämistä.

2.3 Asiakaspalautejärjestelmä

Asiakkaalta tulevat palautteet kirjataan palautejärjestelmään matkapalvelukeskuksessa. Matkapalvelukeskus tekee esiselvityksen

matkatapahtumasta. Matkapalvelukeskus pyytää asian selvittämiseksi tarvittavat selvitykset liikennöitsijöiltä. Liikennöitsijöiden tulee antaa kirjallinen selvitys palautteisiin sovitussa määräajassa (kohta 9.5). Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimi käsittelee asiakaspalautteet ja vastaa asiakkaille. Asiakaspalautteita hyödynnetään palvelun kehittämässä.

2.4 Asiakasmaksujen laskuttaminen

Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan asiakasmaksuyksikkö laskuttaa asiakkailta matkamäärään perustuvan asiakasmaksun. Laskutukseen käytetään järjestelmiä, joita kaupungilla kulloinkin on käytössä asiakastietojen ja taloudenpidon hoitamista varten. Asiakkaan mukana mahdollisesti kulkevat muut henkilöt, pois lukien asiakkaan saattaja, maksavat matkan omavastuuosuuden ajoneuvoon. Seuralainen ja asiakkaan lapset maksavat omavastuun voimassa olevien hintojen mukaan.

2.5 Liikennöitsijä-, ajoneuvo- ja kuljettajarekisteri

Tilaaaja tai tilaajan osoittama taho ylläpitää rekisteriä palveluun kuuluvista liikennöitsijöistä, ajoneuvoista sekä kuljettajista.

Liikennöitsijän tarvittavat tiedot kirjataan rekisteriin.

Jokainen ajoneuvo ja siihen liittyvät ominaisuudet kirjataan rekisteriin. Kukin ajoneuvo saa ajoneuvokohtaisen tunnusteen, joka liitetään liikennöitsijään.

Kukin kuljettaja saa koulutukset suoritettuaan oman kuljettajatunnuksen rekisteriin. Rekisteriin merkitään kuljettajan ajo-oikeudet, pätevyudet, koulutukset ja liikennöitsijä. Kuljettajatunnus on henkilökohtainen eikä sitä saa luovuttaa eteenpäin.

3 MATKATAPAHTUMIIN LIITTYVÄT TEKIJÄT

3.1 Matkojen yhdistely

Kaikki matkat pyritään yhdistelemään, mikäli se on asiakkaan kohdalla mahdollista. Yksittäisen asiakkaan kohdalla yhdistely saa pidentää matka-aikaa korkeintaan puoli tuntia (30 min). Työ- ja opintomatkojen yhdistelyä pyritään välttämään. Asiakasoppaassa voidaan antaa yhdistelyä koskevia täydentäviä määräyksiä.

Sijaishuollon matkoja yhdistellään vain poikkeustapauksissa, esimerkiksi sisarusten matkat.

3.2 Matkamäärät

Asiakkaan matkamäärät perustuvat päätöksiin. Matkamäärät kirjautuvat matkojenvälitysjärjestelmään, siten että järjestelmässä on

päivitetty tieto kulloinkin jäljellä olevista matkamääristä matkatyyppin mukaan.

3.3 Ajoneuvotyyppi

Asiakkaan matkojen järjestämiseen käytettävä ajoneuvotyyppi määräytyy asiakkaan palvelutarpeen mukaisesti ja se on kirjattu päätökseen.

3.4 Lähtö- ja saapumisaika

Asiakas ja matkapalvelukeskus määrittelevät matkan ajankohdan. Matka tulee järjestää tunnin sisällä tilausajankohdasta. Mikäli matka on tilattu ennakkotilauksena, yli tuntia ennen matkan ajankohtaa, tulee matka järjestää tilauksen yhteydessä sovittuna noutoaikana. Ennakkotilausmatkoihin ei sovelleta tunnin odotusaikaa. Matkan ajankohdan määrittelyä voidaan täydentää asiakasohjeen määräyksillä.

Asiakas voi matkaa tilatessaan valita määrittäväksi tekijäksi joko lähtö- tai saapumisajan. Tätä määritystä kuljettajan tulee noudattaa. Poikkeustilanteissa ja lisätietoja annettaessa tai pyydettyä kuljettajan tulee ottaa yhteyttä matkapalvelukeskukseen.

3.5 Lähtö- ja saapumispaikka

Matkaa tilatessaan asiakas ilmoittaa lähtö- ja saapumisosoitteen. Sovittuna lähtöaikana asiakkaan tulee olla valmiina kuljetukseen. Kuljettaja odottaa asiakasta viisi (5) minuuttia yli sovitun noutoajan. Mikäli asiakas ei ole nouto aikaan lähtöpaikassa kuljettaja soittaa asiakkaalle, mikäli asiakas on antanut tähän luvan. Tarvittaessa kuljettajan tulee hakea asiakas sisältä kotoa tai muusta kohteesta tilauksen ohjeiden mukaisesti.

3.6 Matkaan liittyvistä henkilöistä ilmoittaminen

Asiakkaan saattajasta (avustava henkilö), vastaanottajasta, seuralaisista, lapsista ja apuvälineistä on ilmoitettava matkaa tilattaessa. Mikäli matkan järjestämiseen liittyy vielä muita kuin edellä mainittuja henkilöitä, on heistä ilmoitettava välityskeskukseen.

3.7 Saattaja, seuralainen ja asiakkaan lapset

Kuljettajalla on velvollisuus tarvittaessa avustaa mukana matkaava henkilö ainoastaan autoon ja autosta pois. Asiakkaalla on oikeus yhteen maksuttomaan saattajaan. Saattajan tehtävänä on ensisijaisesti avustaa asiakasta matkan aikana. Saattaja voi olla henkilökohtainen avustaja tai muu henkilö, joka avustaa asiakasta. Myös perheenjäsen voi toimia saattajana. Kuljettaja on velvollinen avustamaan asiakasta, vaikka hänellä olisi saattaja mukana.

Saattajan lisäksi kuljetuksessa voi matkustaa myös yksi seuralainen ja asiakkaan alle 13-vuotiaat lapset. Seuralainen ja asiakkaan lapset maksavat kuljetuksesta omavastuuosuutta vastaavan summan. Maksimi matkustajamäärä on asiakkaan profiilissa määritellyn ajoneuvotyyppin ajoneuvokohtainen maksimi henkilöluku.

3.8 Vastaanottaja

Mikäli asiakkaan asiakastietoihin on merkitty vastaanottaja, tulee kuljettajan huolehtia, että asiakas ja vastaanottaja kohtaavat. Matkapalvelukeskus välittää kuljettajalle tiedon vastaanottajan yhteystiedoista. Asiakasta ei saa jättää yksin missään vaiheessa. Kuljettaja on vastuussa asiakkaasta niin kauan kunnes asiakas on luovutettu vastaanottajalle tilauksessa annettujen tietojen mukaisesti. Kuljettajan tulee varmistua, että vastaanottaja on asiakkaan tarkoitettu vastaanottaja. Tilaaja voi antaa tarkentavia ohjeita. Tilaaja antaa erilliset ohjeet tilanteeseen, jossa vastaanottajaa ei tavoiteta. Tämän tehtävän laiminlyönnistä voi seurata sanktio (kohta 12).

3.9 Avustaminen

Avustamislisä maksetaan ylivuotoautoissa (kohta 4.4), mikäli se on asiakkaalle erikseen päätöksellä myönnetty ja tilatessa on ylimääräistä avustamista pyydetty. Lisät on ilmoitettu liitteessä 2, Palvelun hinnat. Avustamislisän voi periä matkasta, jossa kuljettaja hakee asiakkaan sisältä nouto-osoitteesta tai sovitusta kohtaamispaikasta (esimerkiksi lento-, rautatie- ja muiden asemien avustajien kohtaamispaikat) ja saattaa määränpäässä asiakkaan pois ajoneuvon välittömästi läheisyydestä. Selkeyden vuoksi todetaan, että tarpeen vaatiessa avustettava asiakas saatetaan nouto-osoitteesta sovitusta noutopaikasta (kotoa, kohtaamispaikasta tms.) ajoneuvon, ja määränpäässä ajoneuvosta sovittuun paikkaan kohdeosoitteesta, tarvittaessa sisälle asti. Avustamislisän voi periä ainoastaan avustuksen tapahduttua.

3.10 Avustaminen esteettömässä ajoneuvossa

Ylivuotoliikenteen esteettömissä ajoneuvoissa maksetaan erillisen päätöksen perusteella avustamislisää. Lisät on ilmoitettu liitteessä 2, Palvelun hinnat. Avustamislisän voi periä ainoastaan avustuksen tapahduttua. Avustamisella tarkoitetaan asiakkaan ja pyörätuolin tai vastaavan suurikokoisen apuvälineen nostamista autoon/autosta hissillä tai kulkuluiskan avulla, ja sanotun apuvälineen kiinnittämistä ajoneuvon. Muutoin avustaminen kuten kohdassa 3.9.

Avustamislisää maksetaan tapauskohtaisesti vain kohdan 3.9 tai 3.10 mukaisesti.

3.11 Pysähtyminen matkan aikana

3.11.1 Sosiaalihuolto-, vammaispalvelu- ja erityishuoltolain perusteella järjestettävät yksilöhuollon matkat sekä veteraanien matkat

Matkan varrella matkapalvelun asiakkaalla on oikeus yhteen korkeintaan kymmenen minuutin pysähdykseen. Pysähdyspaikan osoite tai pysähdyskohde on ilmoitettava matkaa tilattaessa. Pysähdysosoite on asiakkaan matkan (pisteestä A pisteeseen B) varrella silloin, kun pysähdysosoite ei aiheuta ajoneuvoliikenteen reittien mukaan yli kilometrin pidennystä suorimpaan laskettuun reittiin pisteiden A ja B välillä, eikä lisää arvioitua matkan kestoa yli viittä minuuttia suhteessa nopeimpaan laskettuun reittiin pisteiden A ja B välillä. Kuljettajalla on oikeus

arvioida voiko pysähdystä toteuttaa turvallisesti ja liikennesääntöjä noudattaen. Mikäli asiakkaan asioiminen pysähdyskohteessa kestää yli kymmenen minuuttia ei ajoneuvon tarvitse odottaa asiakasta. Tällaisessa tilanteessa matkan katsotaan päättyneen ja asiakas tilaa tarvittaessa uuden kuljetuksen. Mikäli kuljetus ei voi poistua paikalta, mutta asiakkaan pysähdys ylittää 10 minuuttia, kuluu tähän kuljetukseen kaksi matkaa, ja asiakasmaksu veloitetaan kahdesta matkasta. Kuljettaja ilmoittaa tällaisesta tilanteesta matkapalvelukeskukseen.

3.11.2 Työ- ja opiskelumatkat

Asiakkaalla on yksilöhuollon päätöksen perusteella oikeus työ- ja opiskelumatkoilla pysähtyä lapsen päivähoidossa hänen huollossaan olevan lapsen jättämiseksi päivähoitoon tai noutamiseksi sieltä. Päiväkoti tai muu hoitopaikka voi sijaita kauempana kuin yksilöhuollon matkojen pysähdyksissä. Poikkeama matkan pituudessa tulee kuitenkin olla kohtuullinen. Auto odottaa sen aikaa, kuin on kohtuullista lapsen jättämiseksi tai noutamiseksi päiväkodista tai muusta hoitopaikasta. Kohtuulliseksi ajaksi katsotaan enintään 15 minuuttia. Pysähdyksestä on kerrottava matkaa tilattaessa ja samalla annettava päiväkodin osoite. Työ- ja opiskelumatkoilla ei ole oikeutta muihin kuin tässä kohdassa mainittuihin pysähdyksiin.

3.11.3 Vanhusten ja vammaisten päivätoimintamatkat sekä saunamatkat

Vanhusten ja vammaisten päivätoimintamatkat ja saunamatkat järjestetään ryhmämatkoina. Ryhmämatkoilla matkan aikana ei voi pysähtyä.

3.11.4 Sijaishuollon matkat

Sijaishuollon matkoilla matkaan ei sisälly pysähdystä lähtö- ja määränpääosoitteiden välillä.

3.12 Käynti hautausmaalla

Hautausmaalle tehtävällä matkalla kymmenen minuutin pysähtymisoikeus on menomatkan lopussa ja paluumatkan alussa, jolloin pysähdyksen kokonaispituudeksi muodostuu 20 minuuttia. Hautausmaalle tehtävät matkat välitetään ajoneuvopäätelaitteen kautta siten, että kumpikin matka välittyy järjestelmän kautta ja järjestelmä osaa varata auton koko matkan ajaksi. Hautausmaakäynnistä veloitetaan kaksi matkaa sekä asiakasmaksut molemmista matkoista. Mikäli asiakas haluaa viettää haudalla pidemmän ajan, ei paluukuljetukselle voida luvata samaa autoa.

3.13 Apuvälineet

Matkaa tilattaessa asiakkaan tulee ilmoittaa mukana kulkevat apuvälineet. Apuvälineeksi luokitellaan pyörätuolit, sähköpyörätuolit, sähkömopot, opaskoirat ja avustavat koirat, rollaattorit, suihkutuolit, hengityslaitteet sekä muut asiakkaan vamman kannalta välttämättömät apuvälineet. Kuljettajan tehtävänä on kiinnittää apuvälineet ajoneuvoihin annettujen määräysten mukaisesti. Pyörätuolit ja niissä

matkustavat on luotettavasti kiinnitettävä ajoneuvoon standardin SFS 5912 tai ISO 10542–1:2012 mukaisesti neljästä kiinnittämisestä tarkoitetusta pisteestä ja standardin mukaisesti ajoneuvon runkoon kiinnitettävällä turvavyöllä. Tämän tehtävän laiminlyönnistä voi seurata sanktio (kohta 12).

Opas- ja avustajakoirille on osoitettava ajoneuvosta paikka, jossa koiran on turvallista matkustaa. Tilaaja voi antaa opas- tai avustajakoirien kuljettamisesta tarkennettuja ohjeita sopimuskauden aikana.

4 LIKENNÖINTI

4.1 Palvelun alueellinen kattavuus

Palvelu kattaa Helsingin kaupungin ja sen naapurikuntien alueen. Palvelualueen rajojen ulkopuolelle ulottuvan matkan kustannusosuuden maksaa asiakas. Palvelualue on määritelty tarkemmin asiakasoppaassa. Palvelualueen rajojen ulkopuolelle suuntautuva matkan osa veloitetaan asiakkaalta ajoneuvossa, mikäli asiakas ei ole muuta kuljettajan kanssa sopinut. Tätä matkan osuutta ei kuitenkaan voida veloittaa toimialan kautta. Asiakkaan itse maksaman matkan osuuden hinta perustuu palveluntuottajan normaaliin, kuluttajilta perittävään taksaan, tai ennen matkaa sovittuun hintaan.

Poikkeustapauksissa, (esim. sijaishuollon kuljetukset, työmatkat, opiskelumatkat) matka voi ulottua edellä mainitun alueen ulkopuolelle. Poikkeustapaukset mainitaan asiakasprofiilissa ja niistä on tehty asiakaskohtainen päätös.

Matkapalvelun suorassa ohjauksessa oleville autoille määritellään erillinen toiminta-alue. Tästä toiminta-alueesta voidaan tarvittaessa poiketa.

4.2 Palvelun järjestäminen

Liikennöinti järjestetään kilpailutettujen palveluntuottajien ajoneuvoilla. Tilaajan kilpailuttama liikenne jaetaan soveliaimmalla tavalla toteutettavaksi käyttäen suoraohjaus, ylivuoto ja täydentävää liikennöintiä. Liikennöinti pyritään ensisijaisesti ohjaamaan suoraohjausajoneuvoille, toissijaisesti ylivuotoliikenteelle, sitten vapaavuorolaisille ja viimeiseksi täydentävälle liikenteelle.

4.3 Liikennöinti suoraohjausajoneuvoilla

Matkapalvelun suorassa ohjauksessa liikennöi sekä henkilöautoja että esteettömiä ajoneuvoja.

Suoraohjausliikenteen vuorokorvaukset ovat ilmoitettu liitteessä 2, Palvelun hinnat.

Suoraohjausajoneuvot saavat määritellyn ajovuoronsa aikana liikennöidä vain matkapalvelukeskuksen välittämiä reittejä. Vuoron

ulkopuolella suoraohjausajoneuvo on niin sanottu vapaavuorolainen, jolloin ajoneuvolla voidaan haluttaessa liikennöidä matkapalvelun ajoja.

Liikennöitsijä sitoutuu noudattamaan määriteltyjä ajovuoroja. Niiden noudattamatta jättämisestä seuraa sanktioita, jotka on määritelty kohdassa 12.

Tilaaaja voi antaa tarkentavia ohjeita ajovuoroon kirjautumisesta.

4.3.1 Ajovuorot

Matkapalvelukeskuksen suorassa ohjauksessa olevat ajoneuvot liikennöivät ympäri vuorokauden porrastettujen ajovuorojen mukaan. Ajovuorojen kestot voivat olla eri pituisia eri ajoneuvoilla. Ajovuorojen pituudet määritellään sopimusasiakirjoissa.

Tilaaaja määrittelee autojen tarpeen eri ajovuoroihin siten, että arkipäivien, viikonloppujen sekä arki- ja juhlapyhien osalta noudatetaan erillisiä ajovuoroja. Tilaaaja määrää ajovuorot liikennöitsijöitä kuultuaan. Tilaaaja voi muuttaa sovittujen ajovuorojen aloitusaikoja yksipuolisella ilmoituksella. Tilaaajan on ilmoitettava muutoksesta liikennöitsijälle kirjallisesti vähintään kuukautta ennen muutoksen voimaantuloa. Muutos voi olla määräaikainen tai koko sopimuskautta koskeva.

4.3.2 Poikkeusvuorot

Jouluaatto

Jouluaattona liikennöidään kuten kyseisen viikonpäivän kohdalla normaalisti liikennöidään. Poikkeuksena tähän viikonloppuun sijoittuva jouluaatto, jolloin liikennöidään maanantai päivän mukaisesti. Tilaaaja määrittelee mahdolliset lisävuorot.

Juhannusaatto

Osa suoraohjausajoneuvoista liikennöi myös juhannusaattona erillisten vuorojen mukaan. Tilaaaja määrittelee ajovuorot.

Arki- ja juhlapyhät

Juhlapyhien lisäksi ajetaan arkipyhien vuorot sunnuntain ajovuorojen mukaan. Arkipyhä on juhlapäivä, joka sijoittuu yleensä muulle viikonpäivälle kuin sunnuntaille. Arkipyhäksi luetaan uudenvuodenpäivä, loppiainen, pitkäperjantai, toinen pääsiäispäivä, vapunpäivä, helatorstai, juhannuspäivä, pyhäinpäivä, itsenäisyyspäivä, joulupäivä ja tapaninpäivä. Sunnuntain ja pyhäpäivien osalta suoraohjausvuorokorvaus maksetaan 60 %:lla korotettuna.

4.3.3 Ajovuoron ylittävä liikennöinti

Tällä tarkoitetaan reittiä, joka alkaa ennen määritellyn ajovuoron päättymistä ja päättyy tilaaajan määrittelemän ajovuoron päättymisen jälkeen. Kuljettaja voi hyväksyä tarjotun reitin tai ilmoittaa soittamalla matkapalvelukeskukseen, mikäli hylkää tarjotun reitin.

Ajovuoron ylittävältä ajalta maksetaan korvaus, joka on 10 % ajovuorokorvauksesta jokaiselta alkavalta puolelta lisäaikatunnilta. Vuoron katsotaan päättyvän matkan arvioidun päättymishetken mukaan, matkan päättymispaikassa.

4.3.4 Vapaavuorolaiset, liikennöinti suoraohjausvuoron ulkopuolella

Suoraohjausajoneuvo saa ajaa vuoronsa ulkopuolella matkapalvelun ylivuotoajoja, sekä palveluun piiriin kuulumattomia ajoja. Vapaavuorolaisten liikennöintiä koskee ylivuotoliikennöinnin ohjeistus, pois lukien kohta 4.4.1. Vapaavuoron ajoista maksetaan ajoneuvoluokittain halvimmalla palveluun valitun ylivuotoliikenteen tarjouksen mukaiset korvaukset.

4.4 Liikennöinti ylivuotoajoneuvoilla

Ylivuotoliikenteen keskeinen tarkoitus on toimia liikennöinnin lisävoimavarana ympäri vuorokauden. Matkapalvelun ylivuotoliikenteessä liikennöi sekä henkilöautoja että esteettömiä ajoneuvoja.

Ajoneuvo voi hyväksyä tai hylätä matkapalvelukeskuksen tarjoaman reitin. Mikäli kuljettaja hyväksyy tarjotun reitin, on hänen huolehdittava sen ajamisesta.

Ajoneuvo saa liikennöidä myös muita kuin matkapalvelukeskuksen välittämiä ajoja. Ajoneuvon tulee olla kirjautuneena ajovälitysjärjestelmään vähintään 20 tuntia kalenteriviikon aikana. Ylivuotoa ajava ajoneuvo veloitetaan ajamaan kalenterikuukaudessa vähintään 75 % sille tarjotuista reiteistä. Matkapalvelu seuraa ajettujen reittien määrää kuukausittain ja raportoi niistä tilaajalle.

Mikäli ajoneuvo jää veloitteistaan kahtena kuukautena peräkkäin, määrää tilaaja ajoneuvolle sanktion (kohta 12). Tilaajalla on oikeus purkaa sopimus kokonaan tai osittain (ajoneuvokohtaisesti), jos sopimusveloitteita rikotaan toistuvasti.

Lähtömaksua korotetaan 60 % sunnuntaisin ja arkipyhinä.

4.4.1 Kellonajat ja käytettävyys

Tilaaja olettaa, että ylivuoto autoilla on mahdollisuus olla liikenteessä myös arkisin kello 7–11 tai 14–18 välisenä aikana.

4.5 Liikennöinti täydentävällä liikenteellä

Täydentävä liikenne ei ole osa tätä palvelukuvausta, vaan sille on oma sopimuskokonaisuutensa.

5 Ajoneuvoluokitus

5.1 Suosituksia kaikille ajoneuvoille

1. Ajoneuvojen sisätilat on pyrittävä toteuttamaan siten, että siinä on selkeät kontrastit, jotka mahdollistavat asiakkaiden turvallisen

liikkumisen ajoneuvossa sekä turvallisen nousun ja poistumisen ajoneuvosta.

2. Penkin pintamateriaalin tulee olla helposti puhdistettava eikä liian liukas tai voimakkaasti allergisoiva.
3. Esteettömän ajoneuvon matkustajaosan penkkien tulee olla korkeussäädettäviä.
4. Esteettömässä ajoneuvossa pyörätuolin kiinnityspaikka on pyritävä sijoittamaan muualle kuin taka-akselin päälle.
5. Ajoneuvossa voi maksaa Suomessa tavallisimmin käytössä olevilla mobiilimaksamisen sovelluksilla.

5.2 Kaikille autoille yhteiset vaatimukset

1. Ajoneuvo on hyväksyttävä tilaajan tai tilaajan osoittaman toisen osapuolen toimesta ennen palvelun aloittamista kyseisellä ajoneuvolla.
2. Ajoneuvon on täytettävä kilpailutushetkellä voimassa olevan kansallisen lainsäädännön, sekä EU:n asetusten ja direktiivien mukaiset päästö- ja muut vaatimukset. Mikäli ajoneuvoon tai ajoneuvoiluokkaan ei kohdistu suoria lakiin perustuvia päästörajoituksia, pyritään tällöin soveltamaan Helsingin kaupungin ympäristökriteerejä ajoneuvo- ja kuljetuspalveluhankinnoille.
3. Ajoneuvon on täytettävä vähintään euro 6 päästöluokan kriteerit.
4. Henkilöauton CO₂ -päästöt voivat olla enintään 160 g/km ja muiden ajoneuvojen 285 g/km. Päästöarvot on ilmoitettu WLTP-päästömittausjärjestelmän mukaisina arvoina.
5. Liikennöinnissä käytettävä kalusto on Suomen tieliikenteeseen hyväksyttyä ja ajoneuvon katsastus ja vakuutukset ovat voimassa.
6. Ajoneuvossa on oltava toimiva ilmastointi.
7. Ajoneuvossa on oltava riittävä sisävalaistus, joka mahdollistaa turvallisen toimimisen auton sisätiloissa.
8. Ajoneuvojen on oltava kaikin puolin ehjiä ja niiden turvalaitteiden tulee toimia moitteettomasti.
9. Ajoneuvon maalipinnassa ei saa olla ruoste- tai muita vaurioita. Ajoneuvon sisätilojen pintojen ja rakenteiden tulee olla ehjiä ja siistejä.
10. Ajoneuvot on pidettävä sisältä ja ulkoa puhtaina ja siisteinä. Ajoneuvoissa ei käytetä hajusteita.
11. Ajoneuvolla on oltava liikennelupa henkilöliikenteen harjoittamiseen.
12. Ajoneuvopäätelaite on voitava sijoittaa tai muuten järjestää siten, että muut kuin kuljettaja ei pysty lukemaan näyttöä, jossa on asiakastietoja.
13. Ajoneuvossa on käytettävä tilaajan määräämää kylttiä tai tunnustetta. Kyltti tai tunniste voi tilaajan määrittelemänä sijaita ajoneuvon sisä- tai ulkopuolella. Tunnusteen vaatimukset määritellään erikseen. Tunnustetta käytetään vain, kun ajoneuvo on matkapalvelun ajossa.
14. Kaikissa ajoneuvoissa on oltava toimiva korttimaksupäätte. Maksupäätteen on hyväksyttävä yleisimmät Suomessa käytössä

olevat maksukortit. Korttimaksupäätteessä on oltava lähimaksuominaisuus.

15. Ajoneuvossa on voitava maksaa Suomessa käytössä olevalla käteisvaluutalla. Autossa on oltava vaihtokassa, josta on mahdollista antaa vaihtoraha 20 euron setelistä ja sitä pienemmistä seteleistä tai kolikoista.
16. Ajoneuvoissa ei saa olla irtonaisia tavaroita matkustamotiloissa.
17. Ajoneuvossa on oltava sertifioitu alkolukko. Todistus sertifioinnista tulee toimittaa tilaajalle kerran vuodessa.
18. Ajoneuvopäätelaite tulee voida asentaa ajoneuvoon siten, että sillä on hyvä yhteys GPS-järjestelmään.

5.3 Henkilöauto

Henkilöauton vähimmäisvaatimukset kohdan 5.2. lisäksi

1. Ajoneuvon tulee olla palveluun soveltuva ja tarkoituksenmukainen
2. Sopimuskauden aikana ajoneuvon ikä ei saa ylittää viittä vuotta, vaan ajoneuvo on tällöin vaihdettava uudempaan.
3. Istumapaikkamäärä on kuljettajan lisäksi vähintään neljälle henkilölle.
4. Ajoneuvon matkustajille tarkoitettun osan sisäleveyden on oltava vähintään 1350 mm.
5. Ajoneuvon tavaratila on oltava riittävän kokoinen, jotta sinne mahtuu asiakkaiden yleisimpiä apuvälineitä, esimerkiksi rullaattori. Tavaratilan kansi tulee voida sulkea apuvälineen ollessa tavaratilassa.
6. Autossa on oltava suojaverkko tai vastaavaa erottamassa tavaratilaa ja matkustamo, mikäli tavaratila on avoin matkustamoon.
7. Autossa on oltava Isofix-turvaistuimen kiinnitysjärjestelmä.

5.4 Esteetön ajoneuvo

Esteettömän kaluston vähimmäisvaatimukset kohdan 5.2. lisäksi

1. Oltava M1-luokan ajoneuvo.
2. Esteettömän ajoneuvon kaikki apulaitteet tulee olla EU-alueella tyyppihyväksytyjä laitteita.
3. Sopimuskauden aikana ajoneuvon ikä ei saa ylittää kahdeksaa vuotta, vaan ajoneuvo on tällöin vaihdettava uudempaan.
4. Ajoneuvoissa on oltava vähintään yksi pyörätuolipaikka ja pyörätuolille tulee olla varattuna 750 mm x 1100 mm kokoinen paikka. Pyörätuolipaikan korkeus tulee olla vähintään 1400 mm. Pyörätuolipaikkojen tilassa saa olla vaihtoehtoisia käyttöä varten helposti sivuun käännettävät istuimet, joiden tarvitsema tila sivuun käännettynä ei rajoita edellä määrättyä pyörätuolipaikan tilaa.
5. Pyörätuolit ja niissä matkustavat on voitava luotettavasti kiinnittää ajoneuvoon standardin SFS 5912 tai standardin ISO 10542-1:2012 mukaisesti neljästä kiinnittämisestä tarkoitettua

pisteestä. Kiinnityshihnojen on oltava pyörätuolin kiinnittämiseen riittävän lujat ja nopeasti irrotettavissa. Pyörätuolissa istuvan asiakkaan turvavyö on kiinnettävä auton runkoon edellä mainittujen standardien mukaisesti.

6. Ajoneuvossa on oltava riittävät tilat sekä riittävästi kiinnitysvälineitä apuvälineiden kiinnittämistä ja turvallista kuljettamista varten.
7. Pyörätuolin ja sähköpyörätuolin autoon nostamista varten on oltava nostin tai kulkuluiska, jolla asiakas apuvälineineen tai kävelevä asiakas voidaan nostaa tai avustaa kyytiin.
8. Nostimen sijaan ajoneuvossa voi pyörätuolia varten olla leveyssuunnassa yhtenäinen ja turvallinen kulkuluiska, jonka kaltevuus on enintään 14 prosenttia. Luisikan leveys tulee olla vähintään 750 mm. Kulkuluiskan kaltevuus saa kuitenkin olla enintään 21 prosenttia, jos kulkuluiskalla liikkumista varten on käytössä sähköisesti kelautuvat ja lukittuvat pyörätuolin kiinnitysvyöt.
9. Pyörätuoliasiakkaan kuljetukseen varattuun tilaan johtavan kulkuaukon leveyden on oltava vähintään 800 mm ja korkeuden vähintään 1350 mm. Kulku autoon on järjestetty helpoksi.
10. Pyörätuoliasiakkaan kuljetussuunta on kasvot kulkusuuntaan päin.
11. Askelkorkeus ajoneuvoon kulkuovesta (sivuovi) noustessa ei maanpinnasta mitattuna ylitä 250 mm:ä. Askelman on oltava tasainen ja sen syvyyden vähintään 100 mm. Askelman on oltava niin leveä, kuin se vallitsevan lainsäädännön puitteissa on mahdollista.
12. Istumapaikkamäärän on kuljettajan ja pyörätuolipaikan lisäksi oltava vähintään kaksi (2).
13. Ajoneuvossa on tarvittaessa oltava lisälämmitin, jolla varmistetaan sisätilan lämmitys.

5.5 Suuri esteetön ajoneuvo

Ajoneuvon on täytettävä kohdan 5.2. vaatimukset, sekä esteettömän ajoneuvon vähimmäisvaatimukset alla olevin lisäyksin ja/tai poikkeuksin.

1. Ajoneuvossa on oltava nostin. Nostimen on oltava vähintään 1500 mm pitkä ja kantavuuden vähintään 400 kg.
2. Nostimen hyötyleveyden on oltava vähintään 800 mm.
3. Ajoneuvossa on oltava vähintään kaksi paikkaa pyörätuolille.
4. Pyörätuoliasiakkaiden kuljetukseen varatun tilan korkeuden on oltava vähintään 1450 mm ja siihen johtavan kulkuaukon leveyden on oltava vähintään 800 mm ja korkeuden vähintään 1450 mm. Kulku autoon on järjestettävä helpoksi.
5. Istumapaikkamäärän on kuljettajan ja kahden pyörätuolipaikan lisäksi oltava vähintään neljä (4).
6. Ajoneuvon sisätilojen on oltava sellaiset, että ajoneuvoon mahtuu myös suurikokoinen sähköinen apuväline. Apuvälineen maksimi koon määrittelee ajoneuvon nostimen kantavuus ja mitat.

7. Ajoneuvossa on oltava kokoontaitettava pyörätuoli

5.6 Muu erityisvarustus

Osan ajoneuvoista tulee olla varusteltu porraskiipijällä, jonka kantavuus on vähintään 150 kg. Kiipijä tulee huoltaa säännöllisesti, jotta se on aina käyttökunnossa. Osassa autoista tulee olla istuinkoroke tai turvaistuin. Porraskiipijä, istuinkoroke ja muut mahdolliset varusteet merkitään ajoneuvon profiiliin.

Kuljettajan tulee olla koulutettu käyttämään kuljettamansa ajoneuvon erityisvarusteita.

6 Kalustoon liittyvät muut vaatimukset

Liikenteessä käytettävän kaluston on täytettävä kaluston vähimmäisvaatimukset. Mikäli kalusto ei täytä kalustolle asetettuja vähimmäisvaatimuksia ei sillä saa liikennöidä. Tilaajaa varaa oikeuden tarkentaa kalustoon liittyviä vaatimuksia, mikäli ajoneuvojen ominaisuuksien todetaan aiheuttavan vaaraa asiakkaille, tai lakisääteiset vaateet muuttuvat. Jos kalustolla on kuitenkin liikennöity, ei tilaaja ole velvollinen maksamaan kuljetusmaksuja siltä osin, kun ajoneuvon varustus on ollut palvelukuvauksen vastainen.

7 Kaluston huolto ja korjaaminen

Huollon ja korjauksen vuoksi ajoneuvo voi olla ajoittain poissa käytöstä. Kohta 7 koskee suoraohjausautoja. Korjauksista ja huolloista on aina ilmoitettava matkapalvelukeskukseen.

7.1 Huoltotauko

Suoraohjausajoneuvo voi olla huollon vuoksi yhtäjaksoisesti poissa käytöstä korkeintaan yhden ajovuoron pituisen ajan, jonka voi jakaa enintään kahdelle päivälle kalenterikuukauden aikana. Esimerkki: ajoneuvo voi olla yhden kokonaisen vuoron huoltotauolla yhtenä päivänä, tai puolet vuoron pituudesta kahtena päivänä. Huoltotaukoa ei voi pitää juhlapyhien ja -aattojen eikä lauantain tai sunnuntain aikana. Huoltotauosta ei makseta korvausta.

7.2 Korjaustauko

Korjaustauolla tarkoitetaan ajoneuvon yllättävästä rikkoutumisesta aiheutuvaa taukoa kesken ajovuoron (esim. renkaan rikkoutuminen). Tilaaja tai tilaajan osoittama taho seuraa korjaustaukojen määrää ja syytä, sekä selvittää tarvittaessa ajoneuvon palvelukuvauksen mukaisen kunnan. Liikennöitsijälle maksetaan ajovuorokorvaus rikkoutumispäivän osalta siltä osin, kun ajoneuvo on ollut ajovuorossa. Korvaus maksetaan vain täysiltä tunneilta. Seuraavasta ajovuorosta alkaen liikennöitsijällä tulee olla ajossa tämän asiakirjan määräykset täyttävä ajoneuvo. Mikäli ajoneuvolla on toistuvasti korjaustaukoja, ei ajoneuvo täytä ajoneuville asetettuja vaatimuksia, ja se tulee korvata toimivalla ajoneuvolla.

7.3 Yleistä ajovuorosta poissaolosta

Mikäli ajoneuvon poissaolo kestää yhtäjaksoisesti enemmän kuin yhden ajovuoron, tulee liikennöitsijän järjestää palvelua varten vastaava toinen ajoneuvo.

Mikäli liikennöitsijä ei järjestä korvaavaa ajoneuvoa edellä mainitun kohdan mukaisesti, tilaaja perii kohdassa 12 määritellyn sanktion.

Kuljettajan tulee ilmoittaa matkapalvelukeskukselle poissaoloista ja varata tauko tilaajan ohjeistamalla tavalla.

8 REITIN VÄLITYS JA AJONEUVOPÄÄTELAITE

8.1 Ajoneuvopäätelaitteet

Liikennöitsijä hankkii ajoneuvopäätelaitteet, joihin asennetaan ajoneuvopäättesovellus. Ajoneuvopäätelaite on tarkoitettu vain ajoneuvopäätelaitekäyttöön eikä sitä saa käyttää muuhun tarkoitukseen. Poikkeustilanteessa, mikäli ajoneuvon varsinainen puhelin on epäkunnossa, voi ajoneuvopäätelaitteella soittaa tarvittaessa kuljetuspalvelun asiakkaalle, tai olla yhteydessä matkapalvelukeskuksen. Ajoneuvopäätelaitteessa tulee olla rajaton datan käyttömahdollisuus. Tilaaja tai tilaajan nimeämä taho määrittelee ajoneuvopäätelaitteen, sekä sen käyttöön tarvittavan liittymän tekniset vähimmäisvaatimukset. Ajoneuvopäättesovellusta tulee voida käyttää matkapuhelinverkon kautta. Liikennöitsijä vastaa ajoneuvopäätelaitteen toimintakunnon ylläpidosta.

Liikennöitsijä asennuttaa ajoneuvopäätelaitteen telineen ajoneuvoon. Teline on asennettava siten, ettei ajoneuvopäätelaitetta voi lukea kukaan muu kuin kuljettaja tai muita on muuten estettävä näkemästä näytöllä olevia asiakastietoja. Ajoneuvopäätelaitteelle tulevat tiedot on käsiteltävä siten, kuin tietosuojaja laki yksityisyyden suojasta edellyttävät.

Liikennöitsijä vastaa siitä, että kuljettajat ohjeistetaan ja koulutetaan käyttämään ajoneuvopäätelaitteita tilaajalta tai tilaajan nimeämältä taholta saatujen ohjeiden mukaan.

Jokaisessa ajoneuvossa tulee olla ajovuorossa toimiva ajoneuvopäätelaite. Liikennöitsijä vastaa ajoneuvopäätelaitteen toimivuudesta. Liikennöitsijä huolehtii siitä, että hänellä on käytössään riittävä määrä vara-ajoneuvopäätelaitteitä.

Matkapalvelukeskus välittää tiedot ajettavasta reitistä ajoneuvopäätelaitteeseen.

Tilaaja tai tilaajan nimeämä taho määrittelee ajoneuvopäätelaitteessa käytettävän reittien vastaanottamis- ja hyväksymissovelluksen ja luovuttaa sovelluksen asennuspaketin ja ohjeet liikennöitsijälle asennusta varten. Ajoneuvopäätelaitteen voi tarvittaessa vaihtaa, mutta laitteen yksilöivä IMEI-koodi tulee viivytyksettä ilmoittaa

matkapalvelukeskukseen, jotta matkojen tilaus- ja välitysjärjestelmän yhteensopivuus toteutuu.

Liikennöitsijä vastaa omalla kustannuksellaan ajoneuvopäätelaitteen huolto- ja ylläpitotoimenpiteistä. Matkapalvelukeskus kouluttaa ajoneuvopäätelaitesovelluksen käytön, liikennöitsijä vastaa muusta laitteen käyttökoulutuksesta. Ajoneuvopäätelaitesovelluksen lisensseistä vastaa tilaaja tai tilaajan nimeämä taho.

8.2 Reitin uudelleenjärjestely

Matkapalvelukeskus voi järjestellä kuljetuksia uudelleen. Hyväksytyksi kuitattuja reittejä voidaan purkaa ja uusia reittejä muodostaa.

Kuljetuksen huomattavan myöhästymisen tai muun vastaavan syyn vuoksi, päiväkorvausautolle välitetty reitti tai sen osa on mahdollista osoittaa uudelleen toiselle autolle. Kuljettajan tulee ilmoittaa reitin myöhästymisestä välittömästi havaittuaan, ettei hän kykene ajamaan reittiä suunnitelman mukaisesti.

8.2.1 Puhelin ajoneuvossa

Jokaisessa sopimusajoneuvossa on oltava toimiva, puhelinliittymällä varustettu ajoneuvopäätteestä erillinen puhelin, josta kuljettajan tavoittaa, ja josta kuljettaja voi tarvittaessa soittaa.

Ajoneuvon profiiliin merkitty puhelinnumero on ajoneuvotunnuskohtainen. Liikennöitsijä ilmoittaa viivytyksettä mahdolliset puhelinnumero-muutokset tilaajalle ajoneuvoprofiiliin päivittämistä varten.

9 LIKENNÖITSIJÄN JA KULJETTAJAN TEHTÄVÄT

9.1 Liikennöitsijät

Liikennöitsijällä on kokonaisvastuu tarjoamastaan liikennöinnistä, ja siitä että liikennöinnissä noudatetaan tilaajan asettamia vaatimuksia ja ohjeita. Mikäli liikennöitsijällä on alihankkijoita, vastaa liikennöitsijä alihankkijoiden tuottamasta palvelusta kuten omasta palvelustaan.

Liikennöitsijä vastaa kuljettajien ammattitaidosta, käyttäytymisestä ja riittävästä kielitaidosta. Kielitaitovaatimuksista on tarkemmat määräykset kohdassa 9.2. Liikennöitsijän vastuulla on kouluttaa ja seurata kuljettajan palveluun liittyvien ohjeiden, sääntöjen ja tietosuojan noudattamista. Liikennöitsijä vastaa siitä, että kuljettaja perii tarvittaessa kyytiin liittyvät maksut tilaajan antamien ohjeiden, sekä voimassa olevien lakien mukaisesti. Liikennöitsijä huolehtii siitä, että palvelun tuottamiseen tarvittavat laitteet ja välineet on asennettu asiamukaisesti ajoneuvoon. Liikennöitsijä vastaa, että palvelutuotannossa tarvittavia, yksityisyydensuojan piirissä olevia tietoja käsitellään sopimuksen ja tilaajan antamien ohjeiden mukaisesti.

Mahdollisissa onnettomuus ja vahinkotapauksissa liikennöitsijä raportoi tapahtuneesta viipymättä tilaajalle tai tilaajan osoittamalle taholle

kirjallisesti, kuitenkin viimeistään tapahtumaa seuraavan arkipäivän aikana.

9.2 Kuljettajaa koskevat määräykset

Kuljettajalla tulee olla riittävät ajoneuvoluokat omaava ajokortti. Mikäli kuljettaja menettää ajo-oikeuden, ei hän voi toimia kuljettajana palvelun piirissä sinä aikana, jolloin hänellä ei ole ajo-oikeutta.

Kuljettajalla tulee olla liikenteen palveluista säädetyn lain mukainen ammattiajolupa sekä riittävä aluetuntemus.

Tilaaajalla tai tilaajan osoittamalla taholla on oikeus tarkistaa kuljettajan ajo-oikeus ja ammattiajolupa sekä arvioida kuljettajan riittävä aluetuntemus.

Kuljettajalla tulee olla riittävä suomen ja/tai ruotsin kielen suullinen- ja kirjallinen taito. Ilman riittävää kielitaitoa kuljettaja ei voi toimia palvelussa. Riittävänä kielitaitona pidetään opetushallituksen määräyksen 24/011/2011 Yleisten kielitutkintojen perusteen 2011 tasoa 3 B1 mukaista kielitaitoa. Tilaajalla on oikeus pyytää kuljettajaa osoittamaan kielitaitonsa sanotussa määräyksessä määritellyllä tavalla.

Mikäli jo palvelussa toimivan kuljettajan kielitaidossa havaitaan puutteita, tulee hänen esittää yllä mainittu todistus kielitaidostaan tilaajalle ennen kuin hän voi jatkaa kuljettajana matkapalvelun ajoissa.

Kuljettaja huolehtii siitä, että kuljetuksissa kunnioitetaan asiakkaan yksityisyydensuojaa sopimuksen tietosuojaliitteen sekä tilaajan ohjeiden mukaisesti.

Kuljettajalla tulee olla työhön sopiva, asianmukainen ja ehjä vaatetus. Jalkineiden on oltava työhön sopivat. Esimerkiksi sandaalityyppisiä, tai takaa avonaisia jalkineita ei katsota soveliaiksi työhön. Kuljettajalla tulee olla pitkät housut tai polvipituinen hame ja yksivärinen kaulus- tai pikeepaita. Kuljetusten aikana kuljettajat eivät saa käyttää voimakkaita hajusteita tai haista tupakalle. Ajoneuvossa tai sen välittömässä läheisyydessä ei saa tupakoida, mukaan lukien sähkötupakka ja vastaavat tuotteet.

Kuljettajan tulee noudattaa liikennesääntöjä, sekä olosuhteiden edellyttämää huolellisuutta ja varovaisuutta vaaran ja vahingon välttämiseksi.

Kuljettaja lukee tilauksen sisältämät tiedot ja ohjeet kokonaisuudessaan ja noudattaa niitä.

Kuljettajan tulee soittaa sellaisille asiakkaille, joiden tilaustiedoissa se on erikseen edellytetty. Muissa tapauksissa kuljettajalla on velvollisuus soittaa ainoastaan poikkeustapauksissa (mm. myöhästymisen,

lisätiedot nouto-osoitteen suhteen). Kuljettajan tulee soittaa asiakkaalle, mikäli auto odottaa asiakasta sovittun noutoajan yli ja viiden minuutin odotusaika on päättymässä. Mikäli kuljettajalla ei ole lupaa soittaa asiakkaalle tai hänellä ei ole asiakkaan puhelinnumeroa, tulee hänen soittaa matkapalveluun jatko-ohjeita varten.

Kuljettaja ei saa käyttää saamaansa asiakkaan puhelinnumeroa muihin tarkoituksiin, kuin tilauksen yhteydessä annettuun kuljetukseen, minkä jälkeen puhelinnumero on poistettava puhelinlaitteesta.

Kuljettaja sitoutuu ajamaan kaikki matkapalvelukeskuksen välittämät kyydit.

Kuljettajan tulee tietää ja ymmärtää tämän palvelukuvauksen mukaiset kuljettajalle kuuluvat vastuut ja koulutukset, sekä toimia niiden mukaisesti.

Tilaaajalla on oikeus kieltää liikennöitsijää käyttämästä tiettyä kuljettajaa tämän asiakirjan tarkoittamiin kuljetuksiin. Kielto voi perustua sopimuksen ja palvelukuvauksen määräysten ja ohjeiden rikkomiseen, tai oikeuden langettamaan tuomioon kuljettajalle. Tämä ohjeen noudattamatta jättäminen on sopimusrikkomus ja peruste purkaa sopimus.

9.1.1 Kuljettajakoulutus

Liikennöitsijä vastaa kuljettajiensa osaamisesta ja koulutuksesta. Kuljettajalla on oltava liikenteen palveluista annetun lain mukainen taksiliikenteen erityisryhmien koulutus suoritettuna ennen palvelun kuljettajaksi hyväksymistä. (Laki liikenteen palveluista, 25.4.2017/320, 26a §).

Taksiliikenteen erityisryhmien koulutuksen lisäksi kuljettajan tulee hallita ainakin alla olevat palveluun liittyvät asiat. Koulutuksesta vastaa soveltuvin osin tilaaja tai tilaajan osoittama taho ja/tai palveluntuottaja.

- Ajoneuvopäätelaitteen ja siinä olevan reittienvälitys-sovelluksen käyttö
- palvelutuotantoon liittyvät määräykset ja säännöt
- ohjeistus autojen ajovuoroista ja niiden noudattamisesta
- asiakaspalvelutaidot
- asiallinen ja kohtelias käytös
- kuljettamansa ajoneuvon kaikkien varusteiden oikeaoppinen ja turvallinen käyttäminen

Mikäli liikennöitsijän palvelukseen tulee kuljettaja, jolla ei ole kokemusta henkilökuljetuksesta, tulee kuljettaja perehdyttää kokeneemman henkilön toimesta. Perehdytyksen tulee tapahtua todellisissa työtehtävissä.

Tilaaaja voi tarpeen vaatiessa järjestää erillisiä täydennyskoulutuksia, joihin jokaisesta ajoneuvosta on osallistuttava vähintään yksi kuljettaja. Kuljettajat osallistuvat koulutustilaisuuksiin työnantajan ajalla. Tilaaaja voi järjestää täydennyskoulutuksia maksimissaan kaksi päivää yhtä kuljettajaa kohti yhden kalenterivuoden aikana. Liikennöitsijä huolehtii siitä, että ajoneuvo ei ole poissa liikenteestä kuljettajan koulutuksen vuoksi.

9.3 Työsuojelusäännökset

Liikennöitsijän tulee valvoa, että työaikalakia, ajo- ja lepoaika-asetusta sekä mahdollisia yleissitovia työehtosopimuksia noudatetaan.

Suoraohjausajoneuvojen lepotauot määräytyvät alla olevan mukaisesti:

- Vuoron kestäessä neljä tuntia tai vähemmän, kuljettajalla ei ole lepotaukoa ajovuoron aikana.
- Vuoron ylittäessä neljä tuntia, ollessaan enintään kuusi tuntia, kuljettajalla on lepotaukoa 30 minuuttia ajovuoron aikana.
- Vuoron ylittäessä kuusi tuntia, kuljettajalla on lepotaukoa 60 minuuttia ajovuoron aikana. Lepotauon voi pitää joko yhtenä 60 minuutin pituisena taukona tai kahtena 30 minuutin mittaisena taukona.
- Tauot sisältävät siirtymäajan taukopaikkaan. Aloitettua taukoa ei voi varata uudelleen.
- Taukoja ei voi pitää vuoron kahden ensimmäisen tunnin aikana, tai vuoron viimeisen tunnin aikana. Tilaaaja tai tilaajan nimeämä taho seuraa taukoa koskevien ohjeiden noudattamista.

Liikennöitsijä on vastuussa kuljettajiensa taukojen lainmukaisuuden seurannasta ja kuljettajien ohjeistamisesta taukojen pitämisessä.

Suoraohjausajoneuvon kuljettajalle on taattava ansaintataso, joka ylittää Kelan määrittelemän työssäoloehdon mukaisen kuukausiansion.

9.4 Kuljettajan sairastuminen suoraohjaus-liikenteessä

Äkillisestä kuljettajan sairastumisesta johtuen ajoneuvo voi olla poissa liikenteestä kyseisen ajovuoron loppuun. Poissaolosta on viipymättä ilmoitettava matkapalvelukeskukseen, joka kirjaa poissaolon kuljettajaraporttiin. Sairastumispäivästä maksetaan ajovuorokorvausta vain täysien työssäolotuntien osalta.

Kuljettajan sairastumista seuraavasta ajovuorosta alkaen liikennöitsijän on järjestettävä ajoneuvo liikenteeseen. Mikäli ajoneuvo ei ole liikenteessä, tilaaja perii kohdassa 12 määritellyn sanktion.

Koko päivän sairauspoissaolo on ilmoitettava matkapalvelukeskukseen viivytyksettä ja ennen ajovuoron alkamista. Kaikista kuljettajiin liittyvistä poissaoloista vastaa liikennöitsijä, jonka tehtävänä on järjestää ajoneuvo liikenteeseen.

Tilaaaja seuraa poissaoloja ja pyytää tarvittaessa lisäselvityksiä. Toistuvista poissaoloista pidetään neuvottelu liikennöitsijän kanssa, jossa sovitaan jatkotoimenpiteistä. Mikäli sovitut toimenpiteet eivät toteudu, voidaan sopimus purkaa osittain tai kokonaan.

9.5 Palautteet ja vahingonkorvaukset

Asiakkailta tulleet palautteet kirjataan keskitetysti palautejärjestelmään. Palautteet käsitellään ja tarvittaessa pyydetään selvitykset liikennöitsijöiltä. Liikennöitsijän on vastattava selvityspyyntöön viiden arkipäivän kuluessa tietoon saattamisesta (selvityspyynnön lähettämispäivä). Tilaaaja voi liikennöitsijän pyynnöstä, ja perustellusta syystä antaa lisää aikaa selvityksen tekemiseen. Samassa selvityspyynnössä voi olla useita kohtia, ja jokaiseen kohtaan on annettava asianmukainen vastaus.

Sosiaali- terveys- ja pelastustoimiala vastaa palautteisiin kirjallisesti niin pyydettyäessä.

Liikennöitsijät antavat kaikki selvityksensä suomen kielellä.

Mahdolliset korvausvaateet käsitellään tapauskohtaisesti. Näissä tapauksissa liikennöitsijällä on velvollisuus selvittää asia asiakkaan kanssa ilman aiheetonta viivytyksiä. Tilaaaja antaa asiasta tarvittaessa tarkemmat ohjeet.

9.6 Kuljettajan tehtävät

9.6.1 Ajaminen ja avustaminen

Ajovuoron alkaessa liikennöinti aloitetaan tilaaajan autolle määräämässä kotipaikasta. Ajovuoro voi loppua myös muualla kuin kotipaikassa. Kotipaikka on ilmoitettava liikennöitsijälle kuukautta ennen sen mahdollista vaihtamista. Kotipaikka sijaitsee palvelualueella. Mikäli työvuoro aloitetaan muualta, kuin kotipaikasta, maksaa liikennöitsijä kohdassa 12 määrätyn sanktion.

Kuljettaja ajaa matkapalvelukeskuksen välittämien reittitilausten mukaisia reittejä ja kuljettaa vain palvelun asiakkaita. Asiakkaiden lisäksi ajoneuvossa voi olla koulutettavia kuljettajia, sekä liikennöitsijää tai tilaaajaa edustavaa henkilöstöä sovitusti. Muita henkilöitä ei kuljetuksen aikana ajoneuvossa saa olla.

Kuljettaja käyttäytyy asiakkaita kohtaan ystävällisesti, asiallisesti ja kohteliaasti. Kuljettaja suorittaa tehtävänsä huolellisesti ja noudattaa tilaaajan antamia ohjeita tarkasti ja huolellisesti. Kuljettaja noudattaa

liikennesääntöjä sekä hyvää ja ennakoivaa ajotapaa. Ajoneuvon tyhjäkäyntiä on pyrittävä välttämään.

Kuljettaja avustaa asiakasta välitetyn tiedon mukaan. Kuljettaja vastaa kaikkien matkustajien turvallisuudesta koko kuljetustapahtuman ajan, ajoneuvon ja ajoneuvosta nousemisen sekä saattamisen aikana. Saattaminen koskee sekä lähtö- että määräpaikkaa. Tarvittaessa kuljettaja avustaa asiakasta porrastetuissa tai vastaavissa. Mikäli porrastuksia on enemmän kuin kolme askelmaa, tulee käyttää joko porraskiipijää, tai toista kuljettajaa avustajana. Kuljettajat ovat velvollisia tarvittaessa toimimaan avustavana kuljettajana. Avustavan kuljettajan korvaus on mainittu Liitteessä 2, Palvelun hinnat.

Kuljettaja tarkistaa, että ajoneuvo on vuoron alkaessa sellaisessa kunnossa kuin se on kohdassa 5. Ajoneuvoluokitus määritelty. Mikäli ajoneuvon kunto ei vastaa kohdan 5. määräyksiä niiltä osin kuin se koskee vuoroon tulevaa ajoneuvoa, tulee kuljettajan ilmoittaa tästä esihenkilölleen, jotta tarvittavat korjaavat toimenpiteet on tehty ennen vuoron alkamista.

9.6.2 Matkojenvälitysjärjestelmään kirjautuminen suoraohjauksessa

Suorassa ohjauksessa olevat ajoneuvot kirjautuvat matkojenvälitysjärjestelmään ja sieltä ulos annettujen ohjeiden mukaisesti. Järjestelmään kirjaudutaan sisään vuoron alkaessa, ja ulos vuoron päättyessä. Mikäli kuljettaja ei tee näitä kirjautumisia, katsotaan hänen laiminlyövänsä ilmoitusvelvollisuuttaan. Vuoron alkamis- tai päättymistiedon puuttuessa ajoneuvolle korvattava vuoro määritellään sen mukaan miten ensimmäinen tai viimeinen ajo on kirjautunut järjestelmään.

Esimerkkejä ajoneuvopäätteellä tehtävistä kirjauksista ja ilmoituksista

- reittien kuittaukset annettujen ohjeiden mukaisesti,
- tauot,
- vuoron aloitus ja lopetus,
- muut erikseen ohjeistetut asiat.

9.6.3 Matkojenvälitysjärjestelmään kirjautuminen ylivuodossa ja vapaavuorossa

Ylivuodossa ja vapaavuorossa kirjaudutaan matkojenvälitysjärjestelmään annettujen ohjeiden mukaisesti. Välitysjärjestelmään kirjaudutaan vain, mikäli ajoneuvolla voidaan ajaa matkapalvelun tarjoamia kyytejä.

Ylivuotoajoneuvojen kirjautumistietoja käytetään sopimusvalvontaan.

9.6.4 Poikkeustilanteiden ilmoittaminen matkapalvelukeskukseen

Kuljettajan on ilmoitettava matkapalvelukeskukseen välittömästi puhelimitse:

- kun kuljettaja arvioi, että on myöhästymässä kuljetuksesta sovitusta aikataulusta
- jos ajoneuvopäätelaite ei toimi
- ajoneuvo on tilapäisesti poissa liikenteestä esimerkiksi kuljettajan sairastumisen vuoksi tai ajoneuvo on äkillisesti rikkoutunut
- ajoneuvon nostin tai muu erityis- tai turvallisuusvaruste on rikkoutunut
- auto on joutunut onnettomuuteen tai asiakkaalle on tapahtunut jotakin poikkeavaa kuljetuksen aikana, mikä vaatii erillisiä toimenpiteitä
- kuljettaja ei löydä asiakasta tai ei saa yhteyttä asiakkaaseen,
- mikäli tilauksessa tai muussa ohjeistuksessa määrätään soittamaan
- kaikki matkaan liittyvät poikkeamat, jotka saattavat aiheuttaa vaaraa tai haittaa asiakkaille tai muulle liikenteelle

Mikäli kuljettaja laiminlyö tässä asiakirjassa mainittuja tehtäviä tai jättää ilmoittamatta ilmoitusvelvollisuuden alaisia asioita, peritään liikennöitsijältä kohdassa 12 määrätty sanktio.

9.6.5 Asiakaspalvelu

Asiakaspalvelun tulee olla aina ystävällistä ja asiallista. Kuljettajan tulee käyttäytyä, kuten asiakaspalvelutehtävässä voidaan yleisesti edellyttää. Kuljettaja avustaa asiakkaan apuvälineineen autoon ja pois autosta kaikilla matkoilla. Kuljettaja nostaa autosta ja autoon tarkemmin asiakasohjeessa määritellyt matkatavarat.

9.6.6 Asiakasmaksujen ja maksujen kerääminen sekä kuitin antaminen

Ajoneuvossa ei peritä asiakkaalta omavastuusuutta (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista 734/1992 ja 1201/2020). Helsingin kaupunki lähettää laskun matkojen omavastuusuuksista asiakkaalle. Ajoneuvossa kuitenkin peritään maksut asiakkaan mukana kulkevista henkilöistä sen mukaan kuin niistä on määrätty maksua perittävän. Maksut peritään vahvistettujen hintojen mukaan ja ajoneuvossa peritystä maksusta tulee antaa kuitti. Kuitin tulee täyttää lain edellyttämät vaatimukset (Laki kuitintarjoamisvelvollisuudesta käteiskaupassa, 658/2013). Kuitin antamista voidaan täydentää muilla viranomaismääräyksillä tai asetuksilla.

Asiakkaalta peritään ajoneuvossa maksua siinä tapauksessa, että matka suuntautuu palvelualueen ulkopuolelle, jolloin palvelualueen ulkopuolinen osa on asiakkaan itsensä maksama matkanosa. Tämän matkan osan maksamiseen, maksutapoihin ja kuitinanton liittyvät määräykset ovat samoin kuten tässä dokumentissa on määritelty. Tilauksella on tieto poikkeavista matkoista ja niihin liittyvistä maksuista.

9.6.7 Asiakkaan vastaanottajan odottaminen

Mikäli tilauksessa on merkintä vastaanottajasta, eikä vastaanottaja ole paikalla, tulee kuljettajan odottaa asiakkaan kanssa arvioituun saapumisaikaan asti. Mikäli vastaanottaja ei saavu paikalle, eikä häneen ole saatu yhteyttä, kuljettaja soittaa Matkapalvelukeskuksen ajojärjestelyyn lisätietojen saamiseksi. Mikäli tilauksessa on merkintä vastaanottajasta, asiakasta ei missään tilanteessa saa jättää yksin. Mikäli asiakas jätetään yksin, maksaa liikennöitsijä kohdassa 12 määrätyn sanktion.

10 LASKUTUS

Tilaaaja määrittelee laskutuksen kokonaisuuden sekä laskutusaineiston muodostumisen toimintatavat. Tilaaaja määrittelee hankinnan yhteydessä palvelun hinnoittelun ja siihen liittyvät määreet.

Liikennöitsijän vastuulla on toimia tilaajan määrittelemien ohjeiden mukaisesti. Ohjeet ja toimintatavat voivat muuttua sopimuskauden aikana, mikäli esimerkiksi lainsäädäntö, järjestelmä uudistukset tai muut painavat syyt näin vaativat.

Palveluntuottaja on vastuussa siitä, että laskutukseen liittyvän tiedon oikeellisuus tarkastetaan yhdessä tilaajan, tai tilaajan osoittaman osapuolen kanssa. Mahdollisista puutteista tai virheistä tulee reklamoida viipymättä.

11 SOPIMUKSENVALVONTA

Sopimusvalvonnalla tarkoitetaan tilaajan määrittelemien palvelutuotannon tekijöiden seuraamista ja valvontaa. Valvontaa voi tilaajan lisäksi tehdä myös tilaajan osoittama muu toimija. Valvottavia asioita ovat mm. matkustamisen turvallisuuteen, erilaisiin maksuihin, ajoneuvojen vaatimuksiin, ajovuoroihin, kuljettajiin ja muihin vastaaviin liittyvät asiat, jotka on määritelty joko palvelukuvauksessa tai hankintaan liittyvissä dokumenteissa.

Tilaaaja voi omavalvontaan liittyen tehdä ennalta ilmoittamatonta valvontaa parhaaksi katsomallaan tavalla.

Määräysten, vaatimusten ja sopimuksen rikkomisesta voi seurata tilaajan määräämä sanktio tai sopimuksen purkaminen osittain tai kokonaan. Sanktioperusteet kerätään asiakaspalautteista, kuittausraporteista, erilaisista tarkastuksista sekä valvonnasta ja muista lähteistä. Sanktiosta päättää tilaaja.

Mikäli palveluntuottajalle kohdistuu yhdelle ajovuorolle useampia sanktioita, voi tilaaja kohtuullistaa sanktioita. Sanktioiden kohtuullistamisessa otetaan huomioon rikkomusten tyyppi ja laatu sekä aiempi sanktiohistoria. Sanktioita ei kuitenkaan kohtuullisteta niiden sanktioiden osalta, jotka liittyvät asiakkaiden turvallisuuteen, vaan ne koituvat maksettavaksi aina täysimääräisinä.

Mikäli sanktioita kohdistuu toistuvasti saman palveluntuottajan ajoneuvoon tai kuljettajaan, katsotaan palveluntuottaja kykenemättömäksi tuottamaan palvelua tämän asiakirjan ja sopimuksen mukaisesti. Tällöin tilaaja voi kutsua palveluntuottajan neuvotteluun tarvittavista toimenpiteistä. Mikäli toimenpiteistä ei päästä yhteisymmärrykseen tai niistä huolimatta palvelutuotannon poikkeamat eivät korjaannu, on tilaajalla oikeus purkaa sopimus kokonaan tai osittain.

12 VIRHEET PALVELUKSESSA JA NIIDEN SANKTIOT

Sanktioiden määrät on ilmoitettu liitteessä 1, Palvelun sanktiot. Sanktioiden tasoa voidaan nostaa tai laskea sopimuskauden aikana, mikäli palvelun hinnoittelu vaihtuu, tai maksuihin, veroihin tai muihin vastaviin tulee lakiin tai asetukseen perustuvia muutoksia.

12.1 Lisämaksujen perimiseen liittyvät sanktiot

Lisämaksujen aiheeton tai korotettu periminen on sopimusrikkomus, josta seuraa kustannusten takaisinmaksu ja sanktio jokaista aiheetonta perimistä kohden.

Avustuslisän voi periä ainoastaan avustuksen tosiasiallisesti tapahtuttua ja vain silloin kun se on merkitty tilaustietoihin.

Porraskiipijälisän voi ylivuotoliikenteessä periä ainoastaan silloin kun asiakkaalle on myönnetty oikeus siihen ja se on merkitty tilaustietoihin.

12.2 Turvallisuuden liittyvät sanktiot

Mikäli pyörätuolia ei kuljetuksen ajaksi kiinnitetä annettujen asetusten mukaisesti, tai turvavyötä ei käytetä, liikennöitsijä maksaa ajoneuvokohtaisesti sanktion jokaista laiminlyöntiä kohden. Määräys turvavyön käytöstä koskee kaikkia matkustajia. Autolla ei saa lähteä liikkeelle, jos kaikilla asiakkailla ei ole turvavyö kiinnitettynä.

12.3 Apuvälineiden kiinnittämättä jättäminen

Kaikki apuvälineet on kiinnitettävä tieliikennelainsäädännön mukaisesti. Tätä varten ajoneuvossa on oltava riittävästi kiinnityspisteitä ja -liinoja. Sanktio on jokaista laiminlyöntiä kohden.

12.4 Asiakkaan jättäminen yksin

Mikäli kuljettaja jättää sellaisen asiakkaan yksin tai saattamatta, jolle on tilauksessa merkitty pakollinen vastaanottaja tai luovuttaja, tai joka pitää saattaa sisälle tai hakea sisältä, seuraa tästä sopimusrikkomuksesta sanktio. Toistuva virhe voi johtaa sopimuksen purkamiseen kokonaan tai osittain.

12.5 Työaikaan ja ajovuoroon liittyvät sanktiot

Liikennöitsijälle maksetaan ajovuorokorvaus vain siltä osin, kun ajoneuvo on ollut ajovuorossa. Ajoneuvokorvaus maksetaan vain

toteutuneilta täysiltä tunneilta. Matkapalvelukeskukseen on ilmoitettava auton rikkoutumisesta, huollosta tai kuljettajan äkillisestä sairautumisesta johtuva ajoneuvon poissaolo. Mikäli ilmoitusta ei ole tehty ja ajoneuvo kirjautuu ajovuoroon tai ajovuorosta pois sovitusta ajasta poiketen, sanktioi tilaaja tai tilaajan osoittama taho kyseessä olevaa ajovuoroa automaattisesti:

- Jokaista alkavaa viiden (5) minuutin poikkeamaa kohden sanktioidaan sanktioliitteen kohdan 12.5.1 mukaisesti ensimmäisen puolen tunnin (30 min) ajan. Tämän jälkeen jokaista alkavaa puolen tunnin (30 min) poikkeamaa kohden sanktioidaan sanktioliitteen kohdan 12.5.2 mukaisesti.
- Yli neljän (4) tunnin poikkeama sovitusta ajovuorosta sanktioidaan kohdan 12.5.3 mukaisesti.

12.6 Työaikaan ja ajovuoroon liittyvät sanktiot yhden ajovuoron ylittävältä osalta

Liikennöitsijää sanktioidaan, jos ajoneuvo on poissa tilaajan käytöstä yli yhden ajovuoron ajan.

Mikäli ajoneuvo ei ole lainkaan kirjautunut sovittuun ajovuoroon, korvaavaa ajoneuvoa ei ole järjestetty tai kyseessä ei ole sovittu poissaolo, peritään toisesta ajoneuvovuorosta lähtien sanktio liitteen mukaisesti.

Liikennöitsijälle maksetaan ajovuorokorvaus vain niiltä ajovuoroilta, jolloin ajoneuvo on ollut tilaajan käytettävissä.

12.7 Vara-auton käyttöön liittyvät sanktiot

Vara-auton käyttöönotosta tulee ilmoittaa välittömästi tilaajalle ja vara-auton tulee vastata kapasiteetiltaan ja varustetasoltaan varsinaista sopimusajoneuvoa. Vara-auton tulee olla tilaajan hyväksymä ja vähimmäisvaatimukset täyttävä.

Ohjeiden vastaisesta toiminnasta peritään sanktio jokaista ajovuoroa kohden.

12.8 Ajoneuvon varusteiden puutteet

Jos ajoneuvo tai sen lisävarusteet eivät ole palvelukuvauksen mukaisia peritään sanktio jokaista ajovuoroa kohden.

12.9 Ylivuotoliikenteen reittien ajaminen

Ylivuotoajoa ajava ajoneuvo veloitetaan ajamaan kalenterikuukaudessa vähintään 75 % sille tarjotuista reiteistä. Mikäli ajoneuvo jää veloitteistaan kahtena kuukautena peräkkäin, veloitetaan liikennöitsijältä sanktio.

12.10 Ajoneuvon käytettävyys ylivuotoliikenteessä

Ajoneuvon tulee olla kirjautuneena ajovälitysjärjestelmään vähintään 20 tuntia viikossa. Mikäli ajoneuvo jää veloitteistaan kahtena kuukautena peräkkäin, veloitetaan liikennöitsijältä sanktio.

12.11 Koulutukseen liittyvä sanktio

Mikäli liikennöitsijältä ei osallistu vähintään yksi kuljettaja jokaista matkapalvelussa liikennöivää ajoneuvoa kohden tilaajan osoittamaan koulutukseen, maksaa liikennöitsijä tilaajalle sanktiota jokaisesta ajoneuvosta, jota kohden ei ole ollut osallistujaa.

12.12 Selvityspyyntöihin liittyvät sanktiot

Mikäli liikennöitsijä ei vastaa asiakaspalautteeseen liittyviin tai muihin selvityspyyntöihin annetussa viiden arkipäivän määräajassa, tilaaja perii sanktion jokaisesta vastaamattomasta selvityspyynnöstä.

12.13 Kotipaikkavelvollisuuden laiminlyönti

Mikäli ajovuoro aloitetaan muusta paikasta kuin ajoneuvolle määritellystä kotipaikasta, veloitetaan liikennöitsijältä sanktio jokaisesta kerrasta.

12.14 Ilmoitusvelvollisuuden laiminlyönti

Mikäli kuljettaja tai liikennöitsijä laiminlyö tässä asiakirjassa määrätyn ilmoittamisvelvollisuuden, peritään jokaiselta laiminlyönniltä sanktio.

12.15 Tilauksen ohjeiden noudattamatta jättäminen

Kuljettajan on luettava ja noudatettava tilauksen sisältämiä ohjeita. Mikäli kuljettaja ei noudata tilaukseen kirjattuja ohjeita, peritään laiminlyönniltä sanktio.

13 KULJETUSTEN SEURANTA, HÄIRIÖT JA VAHINGON-KORVAUSVASTUUT

13.1 Kuljetusten seuranta

Matkapalvelu valvoo kuljetusten toteutumista reaaliajassa matkojen tilaus- ja välitysjärjestelmän kautta. Matkapalvelu vastaa siitä, että liikennöinti toteutuu tilaajan määrittelemien laatuvaatimusten puitteissa.

13.2 Toimintamalli häiriötilanteessa

Matkapalvelukeskus reagoi kuljetuksissa mahdollisesti tapahtuneisiin häiriöihin. Matkapalvelukeskus voi järjestää kuljetukset uudelleen, mikäli sen avulla päästään parempaan laatuun.

Kuljettajan tulee ilmoittaa mahdollisista liikenteen tai kuljetusten häiriötilanteista välittömästi matkapalvelukeskukseen.

13.3 Poikkeustilanteet ja varautuminen

Palveluntuottajalla tulee olla varajärjestelyt poissaolojen sekä normaaliolojen poikkeustilanteiden ja valmiuslain (1080/1991) mukaisten poikkeusolojen varalle.

Tässä sopimuksessa tarkoitettujen palveluiden toimitusvarmuus on erittäin tärkeää.

Palvelun tuotantoon liittyvien tietojärjestelmien konesalien ja muiden tukipalvelujen ja välineistön tulee olla vikasietoisia tilanteissa, joissa tietoliikenneyhteydet ovat häiriintyneet tai kokonaan katkenneet. Palvelun tuottamiseen tarvittavien järjestelmien, rekistereiden ja tietokantojen tulee sijaita ETA-alueella.

Osapuolet toteavat, että palveluntuottajan häiriönsietoa ja palveluiden toimitusvarmuutta voidaan kehittää toiminnan jatkuvuussuunnittelun avulla. Osapuolet korostavat lisäksi yhteistyön merkitystä toimintavarmuuden hallinnassa. Näistä syistä osapuolet liittävät tämän sopimuksen liitteeksi toiminnan jatkuvuuden hallintaa koskevat suositukset.

Palveluntuottaja on tutustunut kyseisiin suosituksiin, verrannut omaa toimintaansa niihin ja vakuuttaa tilaajalle toimintansa täyttävän kyseiset SOPIVA-suositukset tämän sopimuksen voimassaoloajan.

Palveluntuottaja toimittaa tilaajalle toimintaansa koskevat jatkuvuussuunnitelmat. Suunnitelmien toimivuutta seurataan ja kehitetään yhteistyössä osapuolten välillä.

Palveluntuottajalla on lisäksi tämän sopimuksen voimassaoloajan velvollisuus, tilaajan niin erikseen pyytäessä, esittää tilaajalle selvitys siitä, miten palveluntuottaja on suositukset täyttänyt.

13.4 Vahingonkorvausvastuu

Liikennöitsijä on velvollinen korvaamaan kuljetuksissa tapahtuneet vahingot voimassa olevien vahingonkorvausoikeuden säädösten ja periaatteiden mukaisesti. Liikennöitsijällä tulee olla normaalin henkilökuljetusten vakuutusten lisäksi vastuuvakuutus, joka tarvittaessa kattaa asiakkaan vahingot sekä henkilö- että tavaravahinkojen osalta. Asiakas vastaa itse aiheuttamistaan vahingoista, myös niiltä osin kuin asiakkaan toiminta vahingoittaa ajoneuvoa tai muita ajoneuvossa olevia henkilöitä.

Liikennöitsijät ja matkapalvelukeskus antavat selvityksensä tilaajalle vahingonkorvauksia koskevissa asioissa viiden arkipäivän kuluessa selvityspyynnön saamisesta. Liikennöitsijä selvittää aiheuttamansa vahingot suoraan asiakkaan kanssa. Liikennöitsijä on asiakkaaseen yhteydessä, ja neuvoo, miten asiakkaan tulee toimia mahdollisen vahingonkorvausasian hoitamisessa.

Määritelmät

Asiakas: Palvelun loppukäyttäjä eli matkustaja. Asiakkaalla on oikeus hänelle myönnettyyn matkaan.

Matkapalvelukeskus: Välittää ja yhdistelee asiakkaiden matkoja sopimusliikennöitsijöille sekä seuraa reaaliajassa matkojen toteutumista ja ohjeistaa kuljettajia.

Asiakasprofiili: Helsingin sosiaali-, terveys-, ja pelastustoimialan laatima, kuljetuspalvelupäätökseen liittyvä, asiakkaan henkilökohtaisia palvelutarpeita kuvaava tieto. Asiakasprofiilissa on kaikki ne asiakasta koskevat päätökset ja muut tiedot, joita tarvitaan matkojen välittämisen ja kuljetuksen suorittamisessa.

Esteetön ajoneuvo: Esteetön ajoneuvo on erityisesti pyörätuolia käyttävien vammaisten ja liikuntarajoitteisten henkilöiden kuljetusta

varten rakennettu ja varustettu ajoneuvo. Esteetön ajoneuvo jakautuu kahteen alaluokkaan: pieni esteetön ajoneuvo ja suuri esteetön ajoneuvo.

Palvelukeskus Helsinki -liikelaitos (Palke): Palke vastaa kuljetukseen liittyvästä tilaus- ja neuvontapalvelusta, matkojen välittämisestä ja yhdistelystä, kuljettajien opastuksesta sekä kuljetuspalvelun järjestämiseen käytettävistä ohjelmistoista sovituin osin.

Matka: Yhdensuuntainen kuljetus kahden maantieteellisen paikan välillä.

Matkapalvelun palvelualue: Helsingin ja sen naapurikuntien (Vantaa, Espoo, Sipoo) sekä Kauniaisten muodostama alue. Palvelualueessa saattaa olla yksilökohtaisia poikkeuksia, jotka on kirjattu asiakasprofiiliin. Matkapalvelun suorassa ohjauksessa oleville autoille määritellään erillinen toiminta-alue.

Reitti: Matkapalvelukeskuksen liikennöitsijälle välittämä kyytitilaus. Reitillä voi olla yhdisteltynä useampi tilaus.

Saattaja/avustaja: Henkilö, joka avustaa asiakasta ennen matkaa, matkan aikana ja/tai sen jälkeen, eikä matka voisi toteutua ilman häntä. Saattaja/avustaja voi toimia saattajana työnsä puolesta tai olla asiakkaan omainen.

Sopimusliikennöitsijä ("liikennöitsijä"): Liikenteen harjoittaja, joka liikennöi matkapalvelun kuljetuksia Helsingin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan kanssa tekemänsä sopimuksen perusteella.

Suoraohjaus: Matkapalvelukeskuksen suorassa ohjauksessa olevat ajoneuvot, jotka liikennöivät ajovuoron aikana vain matkapalvelukeskuksen välittämiä kuljetuksia.

Tilaus: Matka toteutuu asiakasprofiiliin ja asiakkaan tekemän matkatilauksen perusteella.

Tilaaaja: Helsingin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimiala.

Vapaavuoro: Suoraohjausajoneuvon suorittamaa liikennöintiä suoraohjausvuoron ulkopuolella. Vapaavuorolla voi ajaa matkapalvelun ylivuotoajoja, sekä palveluun piiriin kuulumattomia ajoja.

Täydentävä liikenne: Tilaajan kilpailuttamaa liikennöintiä, joka täydentää matkapalveluliikennöinnin ajamattomien matkojen toteuttamista. Täydentävä liikenne ei ole osa tätä palvelukuvausta, vaan sille on oma sopimuskokonaisuutensa.

Yhdistetty kuljetus: Asiakkaiden tilaamia matkoja yhdistellään samaan kuljetukseen. Yhdistettyyn kuljetukseen sisältyy useita tilauksia.

Ylivuoto: Tilaajan kilpailuttamaa liikennöintiä, joka täydentää suoraohjausajoneuvojen liikennöintiä. Ajoneuvo saa liikennöidä myös muita kuin matkapalvelukeskuksen välittämiä ajoja.