

PALVELUKUVAUS

Vammaispalvelulain ja sosiaalihuoltolain mukaiset kuljetuspalvelut sekä sotainvalidien ja rintamaveteraanien kuljetuspalvelut ajalle 1.9.2020–31.8.2022 + optio 1 + 1 v.

1. Hankinnan kuvaus

Hankinnan kohteena ovat vammaispalvelulain ja sosiaalihuoltolain mukaan järjestettävät kuljetukset niihin liittyvine saattajapalveluineen sekä kuljetuspalveluun liittyvät tilausvälityspalvelut.

VAMMAISPALVELULAIN MUKAINEN KULJETUSPALVELU

Vammaispalvelulain mukaan kunnan on järjestettävä vaikeasti vammaiselle henkilölle kohtuulliset kuljetuspalvelut niihin liittyvine saattajapalveluineen, jos henkilö vammansa tai sairautensa johdosta välttämättä tarvitsee palvelua suoriutuakseen tavanomaisista elämän toiminnoista (laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista 380/1987 8 §).

Kuljetuspalveluja järjestettäessä vaikeavammaisena pidetään henkilöä, jolla on erityisiä vaikeuksia liikkumisessa ja joka ei vammansa tai sairautensa vuoksi voi käyttää julkisia joukkoliikennevälineitä ilman kohtuuttoman suuria vaikeuksia. Kuljetuspalvelua ei järjestetä henkilölle, joka saa näitä palveluja muun lain nojalla (Vammaispalveluasetus 5 §).

Vammaispalvelulain mukaan kuljetuspalveluja on järjestettävä siten, että vaikeavammaisella henkilöllä on mahdollisuus suorittaa välttämättömien työhön ja opiskeluun liittyvien matkojen lisäksi vähintään 18 yhdensuuntaista matkaa kuukaudessa.

Kuljetuspalvelupäätökset oikeuttavat käyttämään taksia tai invataksia. Taksi/invataksi tilataan tilauskeskuksen kautta, eikä esim. suoraan autosta. Asiakas voi ottaa taksin myös taksiasemalta, jolloin on varmistettava, että kuljetuspalvelukortti käy ko. taksiin. Mikäli taksi otetaan suoraan taksiasemalta, kuljettajan pitää tehdä tarvittaessa kuljetuksesta erillinen tilaus tilauskeskukseen tai mahdolliseen tilausjärjestelmään tarjouspyynnössä mainitun raportoinnin mahdollistamiseksi. Erityisistä sairauteen tai vammaan liittyvistä syistä asiakkaalle voidaan tehdä kirjallinen vakiotaksin käyttöön oikeuttava päätös, jolloin tilaus voidaan tehdä suoraan autosta. Mikäli kuljetus tilataan vakiotaksista, kuljettajan pitää tehdä tarvittaessa kuljetuksesta erillinen tilaus tilauskeskukseen tai mahdolliseen tilausjärjestelmään tarjouspyynnössä mainitun raportoinnin mahdollistamiseksi.

Kuljetuspalvelua myönnetään Turun kaupungin alueen lisäksi Kaarinan, Raision, Liedon ja Ruskon kunnan alueilla. Erityisistä syistä voidaan säännöllisesti toistuvaan kuljetuspalvelutarpeeseen myöntää matkoja tapauskohtaisesti myös muihin Turun alueen lähikuntiin. Myös muissa kunnissa tapahtuvaan kulkemiseen voidaan perustellusta syystä myöntää yksittäisiä matkoja yksilöllisen harkinnan mukaan.

Vammaispalvelulain mukaiset kuljetuspalvelut järjestetään ohjaamalla asiakas käyttämään joko tavallista taksia tai invataksia. Myönteisen päätöksen saatuaan asiakas saa vammaispalvelujen teettämän magneettiraitakortin, jota hän voi käyttää päätöksen mukaisesti vain tavallisessa tai invataksissa. Osalla asiakkaista on kuljetuspalvelukortti molempiin takseihin.

Asiakkaan omavastuuosuus matkasta on em. kuljetuspalvelualueella sekä Föli-alueella julkisen joukkoliikenteen kertamaksun suuruinen ja muihin kuntiin matkustettaessa omavastuu määräytyy viimeisimmän Matkahuollon maksutaulukon mukaan (siltä matkalta, kun asiakas on kyydissä). Omavastuuosuus peritään asiakkaalta matkan yhteydessä.

Vammaispalvelulain mukaista kuljetuspalvelua saa tällä hetkellä noin 3 700 asiakasta. Yhdensuuntaisten matkojen määrä on noin 220 000 matkaa vuodessa, joista noin 50 000 matkaa tehdään esteettömillä ajoneuvoilla. Palveluntuottajan tulee voida suoriutua tarvittavista kuljetuspalveluista. Kuljetukset painottuvat arkipäiviin klo 9–15 välille, mutta kuljetuspalvelua tulee olla saatavissa kaikkina päivinä ja kaikkina vuorokaudenaikoina asiakkaiden tarpeiden mukaan.

SOSIAALIHUOLTOLAIN MUKAINEN KULJETUSPALVELU

Asiakkaille, joiden toimintakyvyn aleneminen johtuu ikääntymisestä, voidaan järjestää sosiaalihuoltolain mukaista kuljetuspalvelua. Sosiaalihuoltolain mukaista kuljetuspalvelua myönnetään henkilölle, joka ei ole oikeutettu vammaispalvelulain mukaiseen kuljetuspalveluun, mutta jolla on erityisiä vaikeuksia liikkumisessa julkisilla joukkoliikennevälineillä. Matkoja myönnetään enintään kahdeksan yhdensuuntaista matkaa kuukaudessa. Sosiaalihuoltolain mukaista kuljetuspalvelua on mahdollista käyttää vain tavallisessa taksissa. Myönteisen päätöksen saatuaan asiakas saa vammaispalvelujen teettämän magneettiraitakortin, jota hän voi käyttää päätöksen mukaisesti tavallisessa taksissa.

Sotainvalideille ja rintamaveteraaneille myönnetään myös sosiaalihuoltolain mukaista kuljetuspalvelua asiakkaiden tarpeita vastaava määrä euromääräisillä arvokorteilla.

Tilaaja korvaa matkoista pääsääntöisesti 13 € ja asiakas maksaa tämän ylittävän osan. Sosiaalihuoltolain mukaista kuljetuspalvelua saa tällä hetkellä noin 1 000 asiakasta. Ajettujen matkojen määrä on arvioilta noin 42 000 matkaa vuodessa.

2. Tilausvälitys- ja kuljetuspalvelu

Asiakkaiden tulee voida tilata kaikki kuljetuspalvelut puhelimella (yksi puhelinnumero ruotsinkielisille asiakkaille sekä yksi puhelinnumero suomenkielisille asiakkaille), tekstiviestillä, sähköpostilla ja mahdollisella ladattavalla tilaussovelluksella yhdestä tilausvälityskeskuksesta kaikkina vuorokauden aikoina jokaisena vuoden päivänä.

Vammaispalvelulain ja sosiaalihuoltolain mukaisten kuljetusten tilauspuhelun hinta ei saa ylittää normaalia operaattorikorvausta/paikallisverkkomaksua (lisämaksulliset palvelunumerot eivät ole sallittuja) ja tilaustekstiviestin hinta ei saa ylittää normaalia operaattorikorvausta/tekstiviestimaksua (lisäkorvaukset eivät ole sallittuja). Kaikissa kuljetuksissa tilauspuhelun jonotusajan tulee olla maksutonta ja jonotusaika saa olla enintään 2 minuuttia (poikkeusaikoina jonotusaika saa ylittyä).

Asiakkaan tulee voida tilata palvelua suomeksi ja ruotsiksi.

Palveluntuottajan tulee nauhoittaa kaikki tilauspuhelut sekä säilyttää tilaustiedot muista tilausmuodoista mahdollisia reklamaatioita varten vähintään kahden (2) kuukauden ajan.

Osakokonaisuuden 1 osalta Palveluntuottaja sitoutuu siihen, että taksi on tilatussa osoitteessa Turun alueella viimeistään 30 minuutin kuluessa tilauksesta. Osakokonaisuuden 2 osalta Palveluntuottaja sitoutuu siihen, että auto on tilatussa osoitteessa viimeistään 10 minuutin kuluessa tilauksesta, mikäli kohde on enintään viiden (5) kilometrin säteellä Turun kauppatorista. Matkan kohteen ollessa 5 kilometriä kauempana Turun kauppatorista, tulee auto olla tilatussa osoitteessa viimeistään 20 minuutin kuluessa tilauksesta. Poikkeustilanteena huomioidaan vaikeat keliolosuhteet ja ylivoimainen este. Ennakkoon tilattu kuljetus tulee hoitaa tilattuna aikana. Ennakkotilausmaksuja ei hyväksytä.

Palveluun varatuissa ajoneuvoissa tulee viimeistään sopimuskauden alkaessa olla tarvittavat paikannuslaitteet tai Palveluntuottajalla tulee olla käytössään järjestelmä, joista Tilaajan tulee pyydettyä saada tiedot vähintään kahden (2) kuukauden ajan takautuvasti.

Palveluntuottajan tulee pystyä todentamaan tarvittaessa ajoneuvolla ajettu matka reitti- ja lokitietoineen alkupisteestä päätepisteeseen.

Vammaispalvelulain ja sosiaalihuoltolain mukaisten kuljetuspalveluiden osalta Tilaaja toimittaa matkoihin oikeutetuille asiakaskohtaiset matkakortit.

Ajoneuvoissa tulee olla kortinlukijalaitteet, joilla Tilaajan kuljetuspalveluasiakkaalle myöntämä magneettiraidalla varustettu kortti luetaan. Ajoneuvossa olevan korttienlukijajärjestelmän on kyettävä tarkistamaan Tilaajan käyttämästä ajonhallintajärjestelmästä kortin voimassaolo, jäljellä olevien matkojen määrä, matkatyyppi sekä mahdolliset sallitut avustus- ym. lisät. Tiedot ajetusta matkasta ja lisistä sekä muut tarjouspyynnössä mainitut tiedot ajetusta matkasta välitetään suoraan ajoneuvosta Tilaajan käyttämään ajonhallintajärjestelmään. Lisäksi ajoneuvon korttijärjestelmän tulee tulostaa asiakkaalle kuitti, jossa vaaditut tiedot ajetusta matkasta sekä korttisaldoista näkyvät. Tilaajan ajonhallintajärjestelmään toimitettujen tietojen perusteella järjestelmä hyväksyy ajot, jotka täyttävät Tilaajan asettamat ehdot. Tiedot hyväksytyistä ja hylätyistä laskuista toimitetaan välitysyhtiölle, jonka palveluksessa kyseinen taksiauto liikennöi. Ajetut ja hyväksytyt matkat maksetaan Palveluntuottajalle 14 vuorokauden kuluttua ajon suorittamisesta. Kuljetusten tilausvälityksen ja kuljetuspalvelujen tulee toimia kaikkina vuorokauden aikoina.

Ajoneuvoissa tulee olla Traficom-hyväksytty, mittalaitedirektiivin (2014/32/EU) täyttävä kiinteä taksamittari.

Kuljetuspalvelumatka on yhdensuuntainen matka lähtöosoitteesta määränpäähän. Matka on aina tehtävä edullisinta ja tarkoituksenmukaisinta reittiä, vaikka asiakas pyytäisi käyttämään muuta reittiä. Taksamittari tulee käynnistää, kun auto lähtee liikkeelle tilausosoitteesta.

Tarvittaessa kuljetuksia voidaan myös yhdistellä samalta suunnalta tulevien asiakkaiden kanssa. Kuljettaja ei voi kieltäytyä tarjotusta yhdistelmäkuljetuksesta.

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan sopimuksen aikana ja sen päättymisen jälkeen tämän sopimuksen piirissä olevien asioiden, asiakirjojen ja tietojen käsittelyssä voimassa olevaa lainsäädäntöä sekä määräyksiä salassapidosta, henkilöiden yksityiselämän ja yksityisyyden tietosuojasta sekä tietoturvasta.

Tavanomaiseen taksipalveluun kuuluu muun muassa asiakkaan noutaminen tarvittaessa sisätiloista, avustaminen ajoneuvoon noustessa, matkan aikana ja tarvittaessa sisätiloihin siirtymisessä matkan jälkeen. Tavanomaiseen taksipalveluun sisältyy myös asiakkaiden matkatavaroiden, apuvälineiden sekä ostosten kuljetukset. Tavanomaiseen taksipalveluun kuuluva avustaminen sisältyy palveluun ilman erillisveloitusta.

Asiakkaalta voidaan periä avustamislisä enintään yhden kerran kuljetuskertaa kohti. Jos samassa kyydissä on useampi avustettava, saa avustamislisän periä jokaiselta asiakkaalta erikseen.

Palveluntuottajan tulee säännönmukaisesti kirjata sopimuskauden aikana kaikki asiakaspalautteet sekä palvelupoikkeamat ja raportoitava näistä ja tehdyistä toimenpiteistä Tilaajalle neljän (4) kuukauden välein sähköpostilla. Vakavat, asiakasturvallisuuteen liittyvät palvelupoikkeamat on ilmoitettava viivytyksettä Tilaajan yhteyshenkilölle.

Avustamislisän saa periä vain asiakkaalta, jolla on invataksioikeus. Kuljettajan tulee ennen avustamislisän perimistä varmistaa, että asiakkaalla on invataksioikeus. Avustamislisiä, jotka on peritty muilta kuin invataksioikeutetuilta asiakkailta, ei hyväksytä.

Turun kaupunki on hankintojensa osalta sitoutunut käyttämään luonnonvaroja viisaasti ja tehokkaasti sekä kannustamaan kestävään kulutukseen ja tuotantoon. Palveluntuottajan tulee välittää kaikki kuljetustilaukset ensisijaisesti muille kuin pelkästään bensiini- ja dieselkäyttövoimaan perustuville ajoneuvoille, kuten sähkö-, hybridi- ja kaasujoneuvoille.

Palveluntuottajan tilausten välitysjärjestelmän tulee etsiä vapaita sähkö-, hybridi- ja kaasujoneuvoja vähintään 2 minuuttia, ennen kuin tilaus voidaan välittää muulle vapaalle kalustolle.

Sopimuskauden aikana Palveluntuottajan tulee seurata ja raportoida neljän (4) kuukauden välein miten tilaukset jakautuvat sähkö-, hybridi- ja kaasujoneuvoille suhteessa puhtaasti bensiini- ja dieselkäyttöisiin ajoneuvoihin.

3. Palveluun käytettävä kalusto

Kuljetuspalvelussa (osakokonaisuudet 1 ja 2) käytettävän kuljetuskaluston tulee täyttää kaikki EU-alueella ja Suomessa voimassa olevat säädökset ja viranomaismääräykset. Kaluston tulee lisäksi olla ominaisuuksiltaan, kunnoltaan ja varustukseltaan turvallista ja asianmukaista.

Kuljetuspalvelussa (osakokonaisuudet 1 ja 2) käytettävän kuljetuskaluston tulee täyttää vähintään Euro 6 -päästömääräykset.

Palveluntuottajalla tulee olla käytössään kalustossa perusvarusteltuja takseja (osakokonaisuus 2) sekä esteettömiä takseja ja myös riittävästi suuria esteettömiä ajoneuvoja (osakokonaisuus 1) sähköpyörätuolit sekä normaalia leveämmät pyörätuolit huomioiden, jotta asiakkaiden kuljetustarpeet voidaan täyttää asianmukaisesti.

Osakokonaisuuteen 1 tarjottavan kuljetuskaluston on oltava ominaisuuksiltaan, kunnoltaan ja varustukseltaan asianmukainen, vammaisten henkilöiden kuljetuksiin soveltuva esteetön ajoneuvo ja invataksi.

Esteettömän ajoneuvon tulee täyttää seuraavat vaatimukset:

- Esteetön henkilöauto on ajoneuvo, joka täyttää pyörätuolissa matkan aikana istuvan matkustajan vaatimukset siten kuin ajoneuvojen rakenteesta ja varusteista annetun asetuksen (1256/1992) 13 §:ssä on säädetty invataksista ja Liikenteen turvallisuusviraston (nyk. Liikenne- ja viestintävirasto Traficom) määräyksessä autojen ja niiden perävaunujen teknisistä vaatimuksista (15.06.2018 TRAFI/437519/03.04.03.00/2017) on määrätty esteettömästä ajoneuvosta (ks. kuitenkin alla esitetyt ajoneuvolta edellytettävät Liikenteen turvallisuusviraston määräyksestä poikkeavat vaatimukset).
- 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.
- Esteettömässä ajoneuvossa tulee olla pyörätuolia varten nostin tai sen sijaan leveyssuunnassa yhtenäinen ja turvallinen kulkuluiska, jonka kaltevuus on enintään 14 prosenttia. Kulkuluiskan kaltevuus saa kuitenkin olla enintään 21 prosenttia, jos kulkuluiskalla liikkumista varten on käytössä sähköisesti kelautuvat ja lukittuvat pyörätuolin kiinnitysvyöt.
- Esteettömässä ajoneuvossa tulee olla pyörätuolipaikka, jonka leveys on vähintään 0,75 metriä ja pituus vähintään 1,10 metriä. Pyörätuolipaikalla saa olla vaihtoehtoisia käyttöä varten helposti sivuun käännettävät istuimet, joiden tarvitsema tila sivuun käännettyinä ei rajoita edellä määrättyä pyörätuolipaikan tilaa. Pyörätuolin ja siinä matkustavan tulee olla luotettavasti kiinnitettävissä ajoneuvoon standardin SFS 5912 tai standardin ISO 10542-1:2012 mukaisesti.
- Pyörätuolipaikalle johtavan kulkuaukon leveys on lattiatasossa vähintään 0,80 metriä enintään 30 millimetriä pyörätuolipaikan lattiatason yläpuolelta mitattuna. Pyörätuolipaikalle johtavan kulkuaukon korkeus on pienessä esteettömässä ajoneuvossa vähintään 1,35 metriä ja suuressa esteettömässä ajoneuvossa vähintään 1,45 metriä. Kulku autoon on järjestettävä helpoksi.
- Toisin kuin Liikenteen turvallisuusviraston (nyk. Liikenne- ja viestintävirasto Traficom) autojen ja niiden perävaunujen teknisiä vaatimuksia koskevassa määräyksessä on määrätty, pyörätuolipaikan korkeuden on sekä pienessä esteettömässä ajoneuvossa että suuressa esteettömässä ajoneuvossa oltava vähintään 1,45 metriä.
- Toisin kuin Liikenteen turvallisuusviraston (nyk. Liikenne- ja viestintävirasto Traficom) autojen ja niiden perävaunujen teknisiä vaatimuksia koskevassa määräyksessä on määrätty, pyörätuolipaikan kohdalla lattian sisätilan on oltava tasainen kuljetuksen aikana.

Esteettömässä taksissa ja invataksissa tulee olla luiska tai pyörätuolinostin sekä paikka vähintään yhdelle pyörätuolille tai paareille. Jos ajoneuvo on varustettu nostimella, nostimen tulee olla kaksipilarinen. Nostimen kantavuuden, pituuden ja leveyden on oltava turvallisuuden kannalta riittävät. Nostinlavan tulee olla koko pituudeltaan vaakasuora ajoneuvon pituussuuntaan nähden. Nostinlavassa tulee olla joka reunalla putoamisen estävät reunat. Ajoneuvo tulee katsastaa säädösten mukaisesti sekä pyörätuolinostimen kunto tulee tarkistaa vuosittain ja huoltaa tarvittaessa.

Pyörätuoliasiakkaan tulee voida istua pyörätuolissa kuljetuksen aikana. Pyörätuoli tulee voida kiinnittää ajoneuvon rakenteisiin nelipistekiinnityksellä ja asiakas pyörätuoliin ajoneuvon rakenteisiin integroidulla kolmipisteturvavyöllä. Yhden henkilön tulee voida hätätilanteessa vapauttaa pyörätuoli kiinnityksistä 60 sekunnissa.

Henkilöautomallisten ajoneuvojen määrästä tulee olla riittävästi farmarimallisia ajoneuvoja, joiden takatilassa on riittävästi tilaa manuaalipyörätuolille, rollaattorille tai opas-/avustajakoiralle. Henkilöautomallisen kaluston tulee vastata erilaisiin asiakastarpeisiin esim. korkea ja matala penkki. Opas- ja avustajakoirien turvallisuus tulee huomioida kuljetusten aikana.

Myös osakokonaisuuteen 2 tarjottavissa perusvarusteisissa ajoneuvoissa tulee voida kuljettaa asiakkaan käytössä olevia apuvälineitä.

Tupakointi on kokonaan kielletty ajoneuvoissa ja niissä ei ole saanut tupakoida myöskään ennen sopimuskauden alkamista.

Palveluntuottajan tulee varautua mahdollisiin ajoneuvojen rikkoutumisiin, kuljettajan sairastumiseen/loukkaantumiseen ym. vastaaviin riskeihin.

Palveluun käytettävän kuljetuskaluston tulee täyttää vähintään tarjouspyyntöasiakirjoissa ilmoitetut kriteerit koko sopimuskauden ajan.

Palveluun tarjottava kuljetuskalusto voidaan uusia sopimuskauden aikana vastaavaan uudempaan kalustoon. Sopimuksen mukaisia annettuja alennusprosentteja ei voi muuttaa kaluston vaihtumisen vuoksi.

Palveluntuottajan tulee toimittaa Tilaajalle kalustolista palveluun käytettävästä kalustosta ennen sopimuskauden alkua. Listasta on selvittävä vähintään ajoneuvon rekisterinumero, merkki ja malli, käyttövoima, käyttöönottovuosi ja luokka (perusvarusteltu taksi, esteetön taksi tai invataksi). Tilaajalla tulee olla mahdollisuus tarvittaessa tarkastaa kalustolistan mukaisten ajoneuvojen kuntoa ja varustelua sopimuskauden aikana.

Alaikäisiä asiakkaita kuljetettaessa edellytetään alkolukollista ajoneuvoa.

4. Asiakaspalvelu

Tilaaja ja Palveluntuottaja sitoutuvat kiinnittämään erityistä huomiota palvelun laatuun. Tavoitteena on matkustajien erityisistä tarpeista johtuvan yksilöllisen ja ystävällisen palvelun toteuttaminen. Tilaajan ja Palveluntuottajan välinen yhteydenpito on jatkuvaa niin, että mahdollisiin ongelmiin etsitään välittömästi ratkaisut ja että palvelun edelleen kehittäminen on osa normaalia toimintaa.

5. Kuljetushenkilöstö

Palveluntuottaja sitoutuu toiminnassaan noudattamaan lakia lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä (504/2002). Tarjoaja vastaa siitä, että rikosrekisteriotteet tarkastetaan alaikäisten kuljetuksia hoitavien kuljettajien osalta ja, että niissä ei ole merkintöjä lapseen kohdistuvista rikoksista, seksuaalirikoksista, väkivaltarikoksista ja

huumausainerikoksista (laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä). Tilaajalle on pyydettäessä esitettävä yhteenveto kuljettajien rekisterin tunnistetiedoista ja esittämispäivästä.

Kuljettajan tulee olla ammattitaitoinen ja hänellä tulee olla kuljettamansa ajoneuvon luokkaa vastaava ajo-oikeus.

Kuljettajan pukeutumisen on oltava asianmukaista.

Kuljettajan on kohdeltava asiakkaita asiallisesti ja kohteliaasti sekä ottaa huomioon kunkin asiakkaan erityiset tarpeet. Kuljettaja varmistaa asiakkaan turvallisen autoon tulon ja siitä poistumisen ja tarjoaa hänelle hänen tarvitsemaansa apua.

Kuljettajan on tarpeen mukaan pystyttävä auttamaan asiakasta turvavyön kiinnittämisessä sekä ajoneuvon/ajoneuvosta nousemisessa ja on aina varmistuttava, että turvavyöt ovat huolella kiinnitetty. Ajoon ei saa lähteä, mikäli turvavyöt eivät ole kiinni. Turvavyön käyttövelvollisuus ei koske henkilöä, jolta vakava terveydellinen syy estää turvalaitteen käytön. Syytä koskeva lääkärintodistus, jonka sisällöstä ja todistuksessa käytettävästä tunnuksesta säädetään ajoneuvojen käytöstä teillä annetun asetuksen (1257/1992) 6 a §:ssä, on pidettävä ajettaessa mukana ja vaadittaessa esitettävä viranomaiselle.

Kuljettajan tulee tarkistaa, että mm. autismin kirjon henkilö, alaikäinen kehitysvammainen tai näkövammainen asiakas on oikeassa paikassa ja että hän pääsee turvallisesti sisälle.

Kuljettaja tarjoaa ja antaa apua asiakkaan tavaroita lastattaessa ja purettaessa.

Kuljettaja noudattaa liikennesääntöjä sekä muutenkin olosuhteiden edellyttämää huolellisuutta ja varovaisuutta vaaran sekä vahingon välttämiseksi.

Kuljettaja saattaa asiakkaan määräosoitteeseen tai määräosoitteesta sovitun mukaisesti.

Kuljettajana ei saa toimia henkilö, jolta sairauden, vian, vamman tai väsymyksen vuoksi taikka muusta vastaavasta syystä puuttuvat siihen tarvittavat edellytykset. Kuljettajalla tulee olla työn edellyttämä hyvä fyysinen ja psyykinen toimintakyky.

Kuljetushenkilöstön tulee huomioida erityisesti salassapito- ja vaitiolovelvollisuus.

Kaikilla kuljettajilla tulee olla palveluun nähden riittävä suomen kielen suullinen taito. Lisäksi Palveluntuottajalla tulee olla käytettävissään kuljettajia, joilla on palveluun nähden riittävä ruotsin kielen suullinen taito. Riittävä suomen ja ruotsin kielitaito on ensisijaisen tärkeää asiakasturvallisuuden sekä sujuvien kuljetusten varmistamiseksi. Monilla asiakkailla on erityisvaatimuksia kommunikaation suhteen.

Kuljettajalla tulee olla ammattitaitoa apuvälineiden ja turvalaitteiden käytöstä sekä pyörätuolin käsittelemisestä ja kiinnittämisestä ajoneuvon.

Kuljettaja ei saa koskaan säilyttää hallussaan asiakkaan kuljetuspalvelukorttia.

Kuljettajan on huolehdittava siitä, että ajoneuvon lämpötila ja ilmanvaihto ovat asiakkaan kannalla asianmukaiset ja miellyttävät.

Kuljettajan on otettava talteen löytötavarat ja säilytettävä löytötavaroita kahden (2) kuukauden ajan. Kuljettajan on huolehdittava ajoneuvon siisteydestä.

Palveluntuottajan tulee antaa kuljettajille säännöllistä koulutusta palvelun vaatimusten täyttymiseksi. Palveluntuottajalla on vastuu kuljettajien kouluttamisesta. Koulutusten pitää sisältää mm. seuraavia osa-alueita: asiakkaan kohtaaminen, asiakkaan avustamista ajoneuvoon ja sieltä pois, asiakasturvallisuus, turvavälineiden ja yleisimpien apuvälineiden käsittely ja varmistaminen, ajoneuvon teknisten laitteiden käsittely.

Tarjouksen liitteenä tulee toimittaa selvitys koulutuksen toteuttamisesta.

6. Tilaajalle välitettävä tieto

Palveluntuottajan käytössä olevan laskutusjärjestelmän on oltava yhteensopiva Tilaajan käyttämän korttihakijajärjestelmän kanssa. Virheellisesti ajettujen matkojen maksutapahtumat pysäytetään automaattisesti Tilaajan tarkistettavaksi ennen laskutusluvan saamista. Palveluntuottajan tulee toimittaa reaaliaikaisesti ja tietoturvalisistä Tilaajan käyttämään järjestelmään vammais- ja sosiaalihuoltolain mukaisista kuljetuksista matkoihin oikeutettujen asiakkaiden käyttämät kuljetuspalvelut. Palveluntuottaja vastaa siitä, että Tilaaja saa laskutusjärjestelmänsä kautta yksittäisistä ajoista vähintään seuraavat tiedot:

- kortin haltijan korttinumero
- kuittinumero
- maksupäätenumero
- autonumero
- kuljettajanumero
- matkan kokonaishinta
- Tilaajan maksuosuus
- asiakkaan omavastuuosuus
- matkan alkamis- ja loppumisaika
- lähtöpaikka ja määränpää (osoite/alue)
- veloitetut lisät:
 - avustamislisä
 - laajennettu avustamislisä
- odotusaika/hidasajoaika ja hinta
- matkan kokonaispituus (km)
- taksamittarin ilmoittama hinta
- taksalla ajettu matka
- perusmaksu

7. Hinta ja kaupalliset ehdot

Tarjoajan tulee antaa tarjouksessaan tarjoamaansa palveluun (osakokonaisuudet 1 ja 2) alennusprosentit hinnoitteluliitteen mukaisista taksoista ja lisistä. Annettu alennusprosentti koskee kaikkea hinnoittelua yhteen osakokonaisuuteen liittyen. Alennusprosentilla lasketaan tarjoajalle vertailuhinta.

Alennusprosenttien tulee olla kiinteänä voimassa koko sopimuskauden ajan.

Muita korvauksia, kuten ennakkotilausmaksuja tai laskutus- ym. lisiä, ei hyväksytä.

Tarjous tulee laatia suomen kielellä. Tarjouksen liitettävät selvitykset ja todistukset voidaan antaa myös ruotsinkielisenä.

Tarjotun palvelun ja tarjouksen sisällön tulee täyttää tarjouspyynnön vaatimukset.

Tarjoajan tulee sitoutua noudattamaan Julkisten palveluhankintojen yleisiä sopimusehtoja (JYSE 2014 Palvelut, päivitetty huhtikuussa 2017), mikäli tarjouspyynnössä tai sopimuksessa ei muuta edellytetä.

Omia sopimusehtoja ei voi esittää tarjouksessa.

Tarjous ei saa olla ehdollinen.

Jättämällä tarjouksen tähän tarjouspyyntöön Tarjoaja hyväksyy tarjouspyynnössä ja sen liitteenä olevissa asiakirjoissa olevat ehdot.

8. Laskutus ja maksuehto

Turun kaupungille lähetetyt laskut käsitellään sähköisesti. Lisätiedot verkkolaskutuksesta: www.turku.fi/laskuttaminen.

Laskutus tapahtuu toteuman mukaisesti koontilaskuna kaksi (2) kertaa kuukaudessa 14 päivän kuluessa laskutusjakson päättymisestä.

Laskut tulee laatia niin, etteivät ne sisällä lain mukaan salassa pidettäviä tietoja. Laskuissa on käytävä ilmi laskutuksen perusteet. Laskuissa on mainittava myös arvonlisäverollinen hinta ja sen tulee täyttää arvonlisäverolain määräykset.

Turun kaupungin vammaispalvelut eivät hyväksy erillisiä laskuja ajetuista matkoista Palveluntuottajalta, vaan laskutus tapahtuu erikseen sovittuja poikkeuksia lukuun ottamatta Turun kaupungin ajojenhallintajärjestelmän kautta tai kuljetusten tilausvälityksen kautta.

Sosiaalihuoltolain mukaisten kuljetusten laskuista tulee ilmetä laskutettava ajanjakso ja liitteenä on oltava erittely laskutuksen perusteista tarjouspyynnön mukaisesti.

Vammaispalvelulain mukaisten kuljetusten laskuista tulee ilmetä ajanjakso ja siirtotiedoston nimi tarjouspyynnön mukaisesti.

Laskutusosoitetiedot sovitaan tilausten yhteydessä.

Laskutus-, toimitus- yms. lisiä ei hyväksytä.

Maksut maksetaan laskun perusteella. Lasku eräännyy maksettavaksi 14 päivän kuluttua hyväksyttävän laskun saapumisesta. Viivästyskorko on enintään kulloinkin voimassa olevan korkolain 4 §:n 1 mom. mukainen.

9. Muut ehdot

Tarjoajalla tulee olla riittävät taloudelliset, tekniset ja muut edellytykset hankinnan toteuttamiseksi. Tarjoaja, joka ei täytä asetettuja vaatimuksia tai joka syyllistyy olennaisesti väärin tietojen antamiseen toimittaessaan tietoja tai joka ei asetetussa määräajassa toimita pyydettyä selvitystä, suljetaan tarjouskilpailusta pois. Hankintayksikkö voi tarkistaa Tarjoajan taloudelliset edellytykset ja luottotiedot yleisesti käytetyistä rekistereistä.

Tarjoajan on täytettävä ilmoitetut rahoituksellista ja taloudellista tilannetta koskevat vaatimukset sekä toimitettava vaatimusten täyttymisen selvittämiseksi kunkin vaatimuksen kohdalla mainittu selvitys erikseen pyydettyä. Pyydetty tiedot, todistukset ja selvitykset eivät saa olla kolmea (3) kuukautta vanhempia niiden toimituspäivästä laskettuna. Lisäksi sopimuksessa Tarjoaja voidaan velvoittaa toimittamaan todistukset erikseen sovittuina aikoina. Vastaavat tiedot, todistukset ja selvitykset on toimitettava pyydettyä myös mahdollisten alihankkijoiden osalta.

Tilaaaja pyytää alla mainitut todistukset ja selvitykset ainakin siltä Tarjoajalta, joka näyttää alustavan tarjousvertailun perusteella voittavan tarjouskilpailun, ellei selvityksiä ole saatavissa veloitusetta www.vastuugroup.fi tai vastaavasta palvelusta.

Ulkomaisen tarjoajan on toimitettava vaatimuksissa tarkoitettut tiedot sijoittumismaansa lainsäädännön mukaisella rekisterinotteella tai vastaavalla muulla todistuksella tai muulla yleisesti hyväksytyllä tavalla kuten antamalla sijoittumismaan lainsäädännön mukainen valahtoinen tai vakuutuksella vahvistettu ilmoitus. Jos ulkomaisella tarjoajalla on suomalainen Y-tunnus, Tarjoajan on lisäksi toimitettava selvitykset ennakkoperintärekisteriin, arvonlisäverovelvollisten rekisteriin ja työnantajarekisteriin kuulumisesta sekä verovelkaa koskevana tietona tieto siitä, onko yrityksellä vähintään 10 000 euroa sellaisia erääntyneitä ja suorittamatta olevia Verohallinnon kantamia veroja ja maksuja, joista ei ole Verohallinnon tekemää maksujärjestelyä tai muutoksenhakuviranomaisen täytäntöönpanon keskeytystä koskevaa määräystä. Mikäli Tarjoaja on ulkomainen yritys ja se käyttää työssä laissa tarkoitettuja lähetettyjä työntekijöitä niin Tarjoajan on selvitettävä työntekijöiden sosiaaliturvan määräytyminen.